

RESUMEN REPORTE *de* SOSTENIBILIDAD 2012

 BAC | CREDOMATIC
NETWORK



RESPONSABILIDAD
social corporativa

 BAC | CREDOMATIC
NETWORK

www.rscbaccredomatic.com



ACERCA DE *este resumen*

.....

Este documento es un resumen de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2012 y constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. El mismo sintetiza los avances de la Red Financiera BAC|CREDOMATIC en materia de sostenibilidad, a escala regional, así como los esfuerzos que hemos realizado hacia un manejo más socialmente responsable del negocio.

Todas nuestras iniciativas están alineadas a seis temas considerados “materiales” en términos de sostenibilidad: aquellos que reflejan los impactos sociales, económicos y ambientales más significativos de nuestra organización, que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés y que, por lo tanto, son sustantivos para la sostenibilidad futura del éxito que hemos alcanzado hasta hoy.

Estos son nuestros temas materiales:

1. Aporte al desarrollo económico de los países donde operamos
2. Banca Responsable
3. Inclusión Financiera
4. Promoción del Consumo Responsable
5. Desarrollo del Talento Humano
6. Medio Ambiente

Si desea más información sobre este Resumen o nuestras prácticas de sostenibilidad en general, visite www.rscbaccredomatic.com o comuníquese con nosotros a info@rscbaccredomatic.com



Ahorrando para tu Futuro, BAC|Credomatic Nicaragua



Impreso en papel 60% reciclado, libre de cloro.

Diseño por: Marcela Rodríguez Varela y Diana Vargas Vargas



¿Cuáles son las mejores técnicas para un viaje seguro?

¿Cuál es la fecha de pago de mi crédito?

¿Cómo puedo ahorrar combustible?

MiAutoBAC.com es un sitio Web donde encontrará información, consejos y buenas prácticas que le permitirán **reducir su huella ambiental**, optimizar el manejo de sus **finanzas** y hacer un uso más eficiente y responsable de su **vehículo**.

Ingrese a MiAutoBAC.com, registre su usuario y empiece a disfrutar de este beneficio que le ofrece BAC | CREDOMATIC.



Índice



ACERCA DE
este resumen

PÁG. 1



QUIÉNES
somos

PÁG. 3



ASÍ ENTENDEMOS
Y APLICAMOS
la RSC

PÁG. 4



APORTE AL DESARROLLO
ECONÓMICO DE LOS
países donde operamos

PÁG. 5



BANCA
responsable

PÁG. 7



INCLUSIÓN
financiera

PÁG. 9



PROMOCIÓN
DEL CONSUMO
responsable

PÁG. 11



Desarrollo
DEL TALENTO HUMANO

PÁG. 13



MEDIO
ambiente

PÁG. 15



QUIÉNES somos

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC

- Operaciones en banca, tarjetas de crédito, puestos de bolsa, seguros, administradoras de fondos de pensión y otros servicios financieros.
- 16.599 colaboradores en 7 países.
- Utilidades netas 2012: US\$265 millones.



Si necesita hacer uso de vajillas desechables, prefiera las de papel, cartón sobre las de poliestireno (unicel, estereofón). Recuerde que este material NO es reciclable y se mantiene intacto cientos de años después de que lo arrojamos a la basura.

En www.QuierounPlanetaVerde.com podrá encontrar consejos prácticos que le permitirán cuidar el ambiente y ahorrar dinero al mismo tiempo, ayudándole a ser un consumidor cada vez más responsable.



Ingrese a www.QuierounPlanetaVerde.com para conocer más sobre esta iniciativa de educación ambiental y promoción del consumo responsable de BACICREDOMATIC.



MEDIO *ambiente*

Contamos con iniciativas en dos ámbitos principales:

- **Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Interna:** aplicación paulatina de prácticas operativas más amigables con el ambiente. Lograr la instalación de un SGA consistente y homogéneo, en todos los países donde operamos, continúa siendo nuestro mayor desafío en este ámbito.
- **Promoción de mejores prácticas ambientales** entre nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otras contrapartes.



Liberación de tortugas, BAC|Credomatic El Salvador



ASÍ ENTENDEMOS Y APLICAMOS *la RSC*

Responsabilidad Social es el compromiso que hemos asumido de constituir una empresa sostenible en el largo plazo, rentable, prudente en sus decisiones, estratégicamente dirigida y regida por los más altos valores éticos.

Este compromiso con la sociedad surge de reconocer que nuestro quehacer empresarial produce impactos, positivos y negativos, en la vida de las personas que se relacionan con nosotros, en las comunidades y en el medio ambiente. Es por ello que en BAC|CREDOMATIC hemos diseñado una estrategia de negocios socialmente responsable con el fin de eliminar, minimizar o compensar los impactos negativos y, sobre todo, potenciar los muchos impactos positivos de nuestras actividades.

“Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable y desarrollar iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y proveedores; y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos.”



Ahorrando para tu futuro, BAC|Credomatic El Salvador



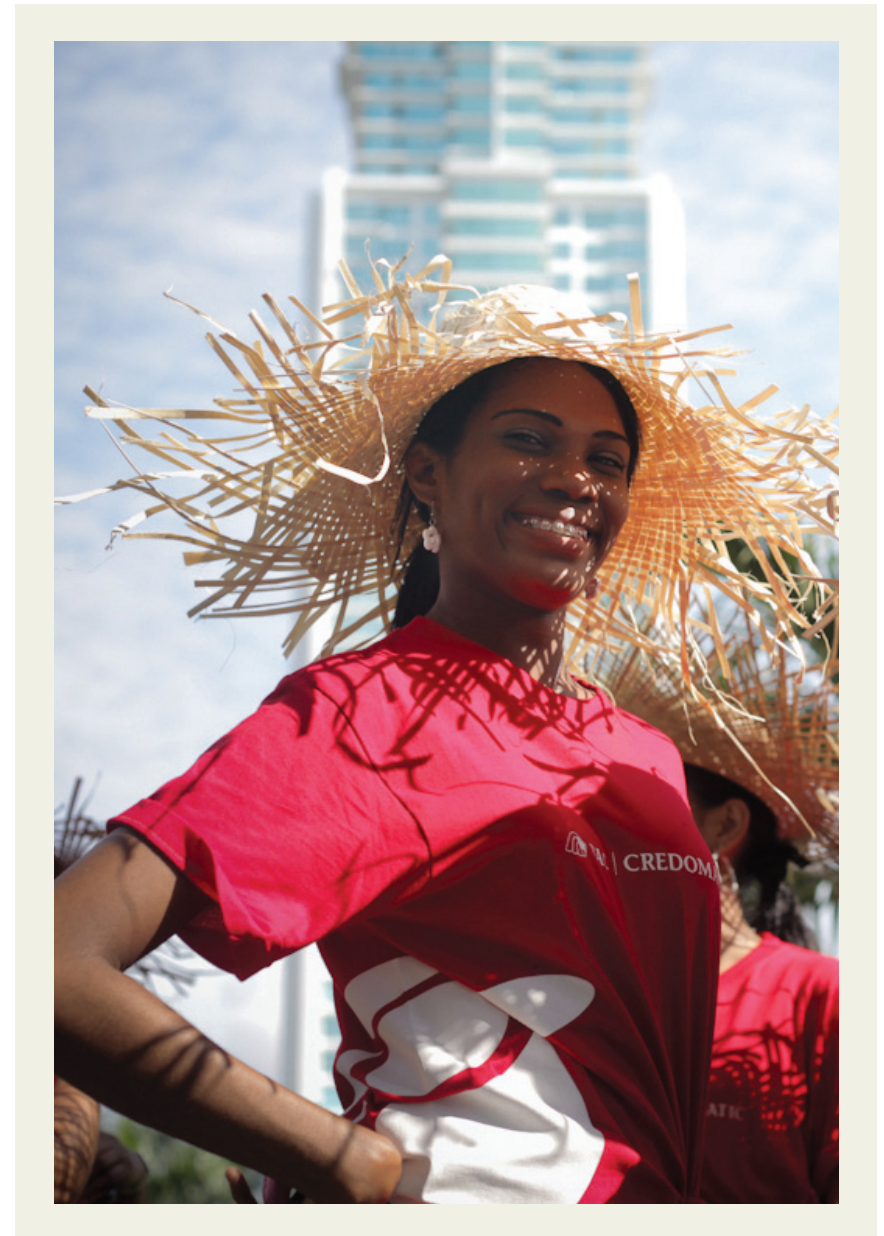
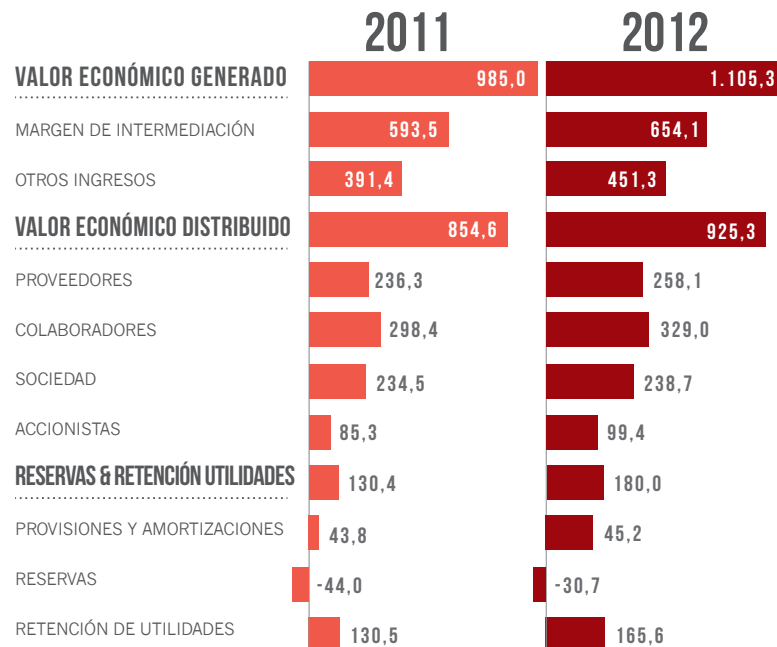
APORTE AL DESARROLLO ECONÓMICO DE LOS *países donde operamos*

El estado de resultados de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido, muestra en cifras la riqueza económica generada durante el periodo 2011-2012, y cómo la mayor parte de esta riqueza es repartida entre nuestros principales grupos de interés.

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC

Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones US\$), 2011-2012

Fuente: Dirección Regional de Finanzas



Desarrollo del talento humano, BAC|Credomatic Panamá



Desarrollo DEL TALENTO HUMANO

Nuestras políticas de relacionamiento con nuestros colaboradores, atracción y retención de talento, inversión en capacitación y desarrollo y no discriminación, entre otras, han creado una **cultura organizacional inclusiva** en la que se vive un **clima de oportunidades** para el **desarrollo personal** y el respeto hacia todas las personas. Estas prácticas son un reflejo del valor que deseamos agregar a nuestros colaboradores y de nuestro esfuerzo por ser cada día un **mejor lugar de trabajo**.

PROPUESTA DE VALOR PARA NUESTROS COLABORADORES

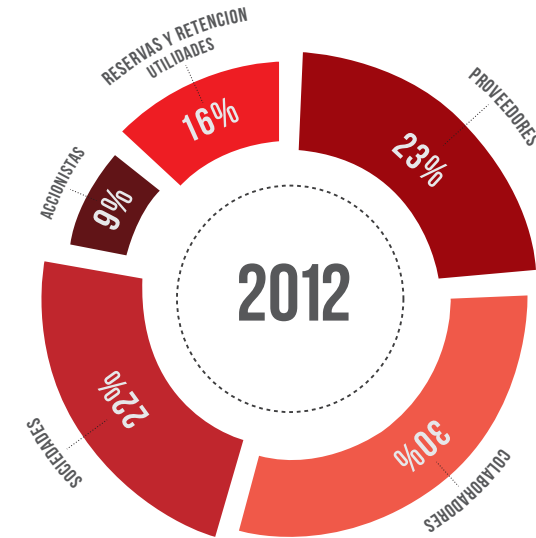
“En BAC|CREDOMATIC estamos comprometidos con la creación de un ambiente de oportunidades donde puedas desarrollar y potenciar tus talentos para lograr tu éxito personal y profesional, así como el de la organización”.

PROGRAMA REGIONAL DE VOLUNTARIADO

Es un medio de acción solidaria mediante el que nuestros colaboradores ponen su tiempo, conocimientos y talentos al servicio de las comunidades donde operamos.

- 45% de nuestros colaboradores participaron en actividades de voluntariado (2012)
- 223.351 horas de trabajo voluntario aportadas a programas sociales, ambientales y educativos (2008-2012)

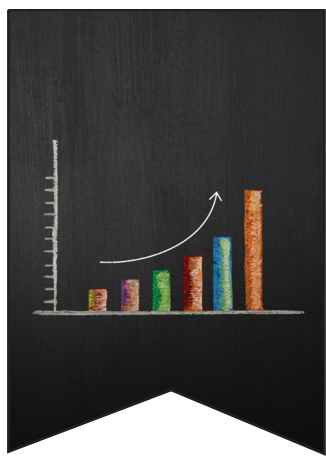
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC
Distribución del Valor Económico Generado (millones US\$), 2012
Fuente: Dirección Regional de Finanzas



Esto es, indudablemente, el principal aporte que hacemos a las sociedades donde operamos.



Aporte al desarrollo de los países donde operamos



BANCA *responsable*

EN NUESTRO EJERCICIO DE BANCA RESPONSABLE

- Promovemos una cultura de **cumplimiento regulatorio y transparencia** entre nuestros colaboradores, poniendo la **ética y la integridad** como ejes centrales de nuestro ejercicio de banca responsable.
- **Administramos de manera prudente los riesgos** que son intrínsecos a la naturaleza de nuestro negocio e incluimos **criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio**.
- Impulsamos y aplicamos las mejores prácticas de la industria en materia de **crédito responsable**.
- Evaluamos permanentemente nuestro servicio y aplicamos mejoras constantes para lograr los más **altos estándares en la atención a nuestros clientes**;
- Hemos desarrollado una estrategia de **fortalecimiento de nuestra cadena de suministros** orientada a fortalecer los modelos de gestión de negocios de nuestros proveedores y afiliados, con un enfoque socialmente responsable. En los últimos 4 años capacitamos un total de 677 PyME en temas de Responsabilidad Social Empresarial. En el 2012, 110 PyME implementaron su propio Código de Ética con nuestro acompañamiento y asesoría.
- Ligamos nuestras estrategias de crecimiento con los intereses de las comunidades y nuestros stakeholders mediante la creación de **productos y servicios con valor social agregado**. A diciembre de 2012, habíamos **donado US\$1.586.330** a las organizaciones asociadas a nuestras tarjetas de marca compartida en México, Honduras, El Salvador y Nicaragua.
- Propiciamos el uso de la **creatividad** en nuestros colaboradores y clientes, a través de un sistema estructurado de **innovación** que premia las mejores ideas e implementa aquellas que muestren gran potencial.

PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Propicia la formación de ciudadanos sobre el manejo adecuado y eficaz de sus finanzas. Esta iniciativa está en consonancia con nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros grupos de interés. En los últimos 5 años (2008-2012), hemos capacitado a:

92.626 Adultos

Clientes persona, empleados de clientes empresa, colaboradores de la empresa, líderes comunitarios, entre otros.

166.664 Jóvenes

Estudiantes de secundaria e institutos de educación técnica.

20.546 PyME

Clientes, proveedores y afiliados de la Red Financiera.

Estamos convencidos de que una población mejor formada en términos financieros logrará mayor **calidad de vida**, potenciará su capacidad de **empleabilidad** y ayudará a construir una **Región más próspera**.

Mi
Presupuesto
Virtual.com

BAC | CREDOMATIC
NETWORK

Mi Presupuesto Virtual es una herramienta Web que hemos desarrollado para contribuir al bienestar de las personas y coadyuvar a la realización de sus metas personales y familiares, mediante la gestión ordenada y responsable de sus finanzas.

La herramienta es gratuita y abierta al público. Con ella las personas podrán establecer un presupuesto y manejar su flujo de caja real, para administrar mejor sus recursos.



Ingrese a www.MiPresupuestoVirtual.com, registre su usuario y empiece a disfrutar de este beneficio que le ofrece BACICREDOMATIC.



PROMOCIÓN DEL CONSUMO *responsable*

Llevamos a cabo **acciones informativas y educativas** que permiten a nuestros grupos de interés tomar **decisiones informadas y conscientes** respecto al consumo que realizan a través de los productos y servicios que ponemos a su disposición. Promovemos el consumo responsable a través de:

- Programa Regional de Educación Financiera
- Productos que fomentan el ahorro
- Promoción para el uso responsable de productos



Ahorrando para tu futuro, BAC|Credomatic Nicaragua



Capacitación a Proveedores, BAC|Credomatic El Salvador



INCLUSIÓN *financiera*

Facilitamos el que cada vez más personas y organizaciones accedan a los procesos de **bancarización e inclusión** en el sistema financiero. Mediante la creación de medios de pago, el financiamiento del consumo y la apertura de canales de servicio innovadores y amigables, ayudamos a **dinamizar las economías locales y promover el desarrollo.**



Microempresario beneficiado del Convenio FINCA-BAC|Credomatic Costa Rica

PROGRAMA DE DESARROLLO PARA LAS PYME

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC Atención Regional a PyME, 2012

Fuente: Dirección Regional de Banca y Gerencia Regional de RSC.

Clientes Cartera PyME	121.566
Saldos a la vista PyME (millones US\$)	US\$1.068
Cartera aprobada PyME (millones US\$)	US\$752
PyME participantes en capacitación	8.124
PyME con crédito	9.128
PyME con servicio de pago electrónico de planillas	6.359
PyME con servicio de pago electrónico de proveedores	1.431

- Reconocemos las grandes oportunidades de crecimiento que tenemos en el sector de las PyME y el **gran potencial de negocio** que este representa. Trabajamos para dar un salto cualitativo y convertir a este importante actor de la economía de América Central en un eje central de nuestra estrategia de negocios y un socio en nuestros esfuerzos de **inclusión financiera.**
- Desarrollamos además otras iniciativas, todavía incipientes, de bancarización de clientes no tradicionales. Visite www.rsbaccredomatic.com y conozca algunos casos concretos.