

# REPORTE *de* SOSTENIBILIDAD 2012



BAC | CREDOMATIC  
NETWORK



# TABLA DE CONTENIDOS

i. *Quiénes somos* **pág. 8**

ii. *Acerca de este Reporte* **pág. 14**

iii. *Así entendemos y aplicamos la RSC* **pág. 16**

## 1 *Aporte al desarrollo económico de los países donde operamos* **pág. 25**

- 24 ¿Por qué la generación y distribución de valor económico es un eje de sostenibilidad para BAC|CREDOMATIC?
- 25 La distribución de valor económico en BAC|CREDOMATIC
- 27 Distribución de valor económico entre nuestros colaboradores
- 29 Distribución de valor económico a las sociedades donde operamos
- 30 Distribución de valor económico entre nuestros proveedores
- 31 Distribución de valor económico a nuestros accionistas

## 2 *Seguridad Financiera* **pág. 33**

- 34 ¿Por qué es la Seguridad Financiera un eje fundamental de la estrategia de sostenibilidad de BAC|CREDOMATIC?
- 36 ¿Cómo brindamos seguridad financiera a nuestros grupos de interés?
- 36 Gobernanza Corporativa
- 36 Cumplimiento
- 38 Riesgo Crediticio y Préstamo Responsable
  - 38 Riesgo Crediticio
- 39 Préstamo Responsable
- 40 Riesgo Operativo

- 40 Cadena de Valor
- 41 El Código de Ética como instrumento de gobernabilidad en las PyME proveedoras y afiliadas

## 3 *Inclusión Financiera* **pág. 45**

- 46 ¿Por qué es la inclusión financiera un eje fundamental en la estrategia de sostenibilidad de BAC|CREDOMATIC?
- 50 Medios de pago: nuestro principal vehículo de inclusión financiera
  - 50 Nuestras Tarjetas de Crédito
  - 51 Nuestras Tarjetas de Débito
  - 52 Rapicash. Costa Rica, ejemplo de innovación para incluir nuevas poblaciones
  - 52 Nuestros Comercios Afiliados
- 54 Bancarización y educación financiera, otro mecanismo de inclusión para personas receptoras de remesas, BAC|Honduras
- 55 La oferta de servicios como medio de inclusión financiera para Pequeñas y Medianas Empresas en América Central
  - 56 ¿Qué son las PyME?
  - 57 Representatividad de las PyME en América Central
  - 58 El modelo de inclusión financiera de PyME en BAC|CREDOMATIC
    - 60 Inclusión financiera a pequeños empresarios en Nicaragua
    - 61 El Programa de Desarrollo Empresarial para PyME de BAC San José
- 64 Agregando valor social y ambiental a nuestros productos y Servicios
  - 64 Tarjetas de Crédito de Marca Compartida con ONGs
  - 66 Administración de Fideicomisos para Proyectos de Desarrollo, BAC|Honduras
    - 66 Fideicomiso para el Proyecto de Transporte de la Cuenta del Desafío del Milenio, BAC|Honduras

- 68 Fideicomiso para Acceso al Crédito Agrícola, Proyecto de Desarrollo Rural de la Cuenta del Desafío del Milenio, BAC|Honduras
- 70 Servicios fiduciarios para el Programa de Pago de Serivicos Ambientales del Proyecto de Carretera Olanchito-San Lorenzo, BAC|Honduras

## 4

### *Educación y Salud Financiera*

*pág. 73*

- 74 ¿Por qué la Educación y Salud Financiera es un eje fundamental en la estrategia de sostenibilidad de BAC|CREDOMATIC?
- 77 Programa Regional de Educación Financiera
- 79 Objetivos
- 80 Educación Financiera para Adultos: avances 2012
- 80 Herramienta virtual de Gestión Financiera Personal: Mi Presupuesto Virtual
- 82 Herramienta virtual de Reportes Financieros: Mis finanzas
- 83 Educación Financiera para las PyME: avances 2012
- 84 Formación Juvenil para el Desarrollo del Espíritu Empresarial, BAC|CREDOMATIC El Salvador
- 85 Alianzas para la Educación Financiera de los Jóvenes
- 86 Alianza público-privada: BAC|CREDOMATIC Costa Rica y Ministerio de Educación Pública
- 88 Concurso de Escritura de la Academia de Centroamérica, BAC|CREDOMATIC Costa Rica
- 89 Educación Financiera en Colegios Públicos, BAC|CREDOMATIC El Salvador
- 91 Programa Gerencia Virtual, BAC|CREDOMATIC Guatemala

## 5

### *Promoción Ambiental*

*pág. 93*

- 94 ¿Por qué el tema ambiental es un eje fundamental en la estrategia de sostenibilidad de BAC|CREDOMATIC?

- 97 ¿Cómo abordamos la Promoción Ambiental en BAC|CREDOMATIC?
- 98 Sistema de Gestión Ambiental Interno
- 99 Sistema de Gestión Ambiental en Áreas Regionales
- 100 Certificación ISO 14.001/2004, BAC|CREDOMATIC Costa Rica
- 101 Factura ecológica, BAC|CREDOMATIC El Salvador
- 102 Indicadores ambientales internos
- 104 Criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio
- 104 Avances 2012
- 108 Capacitación y Auditoría del Sistema
- 108 Principales retos de implementación
- 109 Lecciones Aprendidas
- 110 Promoción de buenas prácticas en materia ambiental
- 110 Quiero un planeta verde

## 6

### *Desarrollo del Talento Humano*

*pág. 113*

- 114 Retos actuales en el ámbito laboral, para el sector financiero
- 115 ¿Por qué es el Desarrollo del Talento Humano un eje fundamental para la sostenibilidad de BAC|CREDOMATIC?
- 118 Sistema de Gestion de Seguridad y Salud Ocupacional, BAC|CREDOMATIC Costa Rica
- 119 Proyecto Mujeres Líderes de BAC|CREDOMATIC
- 120 Programa Regional de Voluntariado
- 123 Promoción de nuestra cultura y valores corporativos: Campaña Somos

### *Indice GRI*

*pág. 124*

# ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS



- 11 CUADRO No.1  
Datos básicos del Grupo
- 12 FIGURA No.2  
Número de colaboradores por país, 2012
- 13 FIGURA No.3  
Organigrama
- 21 FIGURA No.4  
Áreas de impacto y ejes estratégicos.
- 26 GRÁFICO No.5  
Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones US\$), 2011-2012
- 27 GRÁFICO No.6  
Distribución del Valor Económico Generado (millones US\$), 2012
- 41 CUADRO No.7  
Número de empresas capacitadas y códigos de ética elaborados, 2012
- 47 CUADRO No.8  
América Latina, Tasa de Bancarización 2012
- 53 CUADRO No.9  
Participación de tarjetas y comercios afiliados por país, 2011-2012, como porcentaje del total de tarjetas emitidas y comercios afiliados a BAC|CREDOMATIC
- 59 CUADRO No.10  
Datos principales del Programa de Atención Integral a PyME, 2011-2012
- 65 CUADRO No.11  
Resultados del Programa de tarjetas de Marca Compartida

- 68 CUADRO No.12  
Fideicomiso para el Proyecto de Transporte de la Cuenta del Desafío del Milenio, BAC|Honduras, al cierre 2012
- 69 CUADRO No.13  
Fideicomiso para Acceso a Crédito Agrícola, Proyecto de Desarrollo Rural de la Cuenta del Desafío del Milenio, BAC|Honduras, al cierre 2012
- 71 CUADRO No.14  
Fideicomiso para el Programa de Pago de Servicios Ambientales, Proyecto de Carretera Olanchito- San Lorenzo, BAC|Honduras, al cierre 2012
- 80 CUADRO No.15  
Cobertura en educación financiera para adultos 2009-2012
- 83 CUADRO No.16  
Avances en la cobertura en educación financiera para PyME 2008-2012
- 86 CUADRO No.17  
Avances en la cobertura en educación financiera para estudiantes 2008-2012
- 103 CUADRO No.18  
Resumen de Indicadores en materia ambiental
- 105 GRÁFICO No.19  
Número y % de empresas cliente a las que aplica SARAS, por país (Dic. 2012)
- 105 CUADRO No.20  
Avance de SARAS en Portafolio Corporativo a Diciembre 2012
- 106 GRÁFICO No.21  
Avance de SARAS en Portafolio Corporativo a Diciembre 2012
- 107 GRÁFICO No.22  
Portafolio corporativo clasificado según riesgo ambiental y social (Dic. 2012)
- 121 CUADRO No.23  
Comparativo de Resultados del Programa Regional de Voluntariado, por país, por año 2011-2012
- 121 CUADRO No.24  
Número y porcentaje de horas invertidas en voluntariado por categoría temática, 2012

# Quiénes

# SOMOS



## UNA ENTIDAD LÍDER EN INTERMEDIACIÓN FINANCIERA *en América Central*

.....

Somos una empresa dedicada a la intermediación financiera que ha mostrado su liderazgo en América Central. A escala regional, ocupamos el primer lugar en utilidades y en cartera y el segundo lugar en depósitos (datos a diciembre de 2012). Operamos en siete países<sup>1</sup> y tenemos relaciones globales con los más importantes actores de la industria.

Nuestro interés fundamental es generar y distribuir riqueza, económica y social, para contribuir al desarrollo de las sociedades donde operamos.

Hemos mantenido durante varios años el liderazgo en el negocio de Tarjeta de Crédito, con una participación superior al 61% en la función de adquirencia (afiliación de comercios) y un 36,3% en el mercado emisor de

tarjeta. Somos propietarios de la red de datafonos que ofrecemos a nuestros negocios afiliados (los equipos que estos utilizan para realizar cobros con tarjeta de crédito o débito), prestando un servicio de alta calidad de manera oportuna y conveniente.

Hemos desarrollado el negocio de la banca hasta convertirnos en la primera entidad bancaria en algunos de los países donde tenemos presencia. Nuestras operaciones regionales nos permiten llegar a diversos sectores de la población, a través de 16.599 colaboradores en 228 agencias, 187 cajas empresariales, 49 rapibancos y 28 autobancos, 20% de ellos ubicados en zonas rurales; así como mediante 1.242 cajeros automáticos colocados en sitios estratégicos de las principales ciudades.

Con más de 2,4 millones de clientes activos y más de 2,5 millones de tarjetas de crédito y débito colocadas en el mercado, somos líderes en los medios de pago que favorecen la inclusión financiera de las personas y dinamizan las economías locales.

Somos la única entidad financiera regional que ha obtenido la Certificación ISO 9000 en todos los procesos de banca y tarjeta desde el año 2000, brindando de esta forma el mejor servicio a nuestros clientes y garantizando la transparencia de nuestras operaciones.

**NUESTRO INTERÉS FUNDAMENTAL  
ES GENERAR Y DISTRIBUIR RIQUEZA,  
ECONÓMICA Y SOCIAL, PARA  
CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE LAS  
SOCIEDADES DONDE OPERAMOS.**

<sup>1</sup> CREDOMATIC tiene presencia en Florida, Estados Unidos, sin embargo, esta operación no se considera material para los efectos del presente Reporte y por ese motivo no se incluye.

Con base en nuestro compromiso de ser una empresa sostenible en el largo plazo, rentable, prudente en sus decisiones, estratégicamente dirigida y regida por los más altos valores éticos, en la Red Financiera BACICREDOMATIC hemos sido capaces de enfrentar con éxito los ciclos políticos y económicos que ha atravesado la región, demostrando nuestra lealtad con los grupos de interés a los que debemos nuestra razón de ser y nuestro trabajo.

**SOMOS LA ÚNICA ENTIDAD FINANCIERA REGIONAL QUE HA OBTENIDO LA CERTIFICACIÓN ISO 9000 EN TODOS LOS PROCESOS DE BANCA Y TARJETA, DESDE EL AÑO 2000.**

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

La variedad de productos que ofrecemos en toda la región se mejora constantemente, con el objetivo primordial de ofrecer a los clientes actuales y potenciales soluciones financieras con alto valor agregado.

En el área de banca personal y corporativa, ofrecemos depósitos a la vista y a plazo, créditos de todo tipo, planes de pensión, fondos de inversión, servicios de asesoría para inversión en títulos



Voluntarias BAC | CREDOMATIC Panamá

valores, arrendamientos, factoreo, banca privada, seguros, transferencias locales e internacionales, pago de impuestos y pago electrónico de servicios, planilla y proveedores, entre otros.

En el área de tarjetas, ofrecemos una amplia variedad de tarjetas de crédito y débito de las marcas VISA, Mastercard y American Express, las cuales están acompañadas de servicios y beneficios de gran valor agregado, lo que nos ha

permitido fortalecer el liderazgo en el negocio adquirente en la región.

Entre los canales de servicio disponibles se encuentran las agencias, kioscos, cajas empresariales, cajeros ATMFULL, sucursal electrónica, centros de atención telefónica, BAC Móvil para realizar trámites bancarios por medio de telefonía celular y Web Chat para la atención de consultas desde cualquier lugar con acceso a Internet, entre otros.

CUADRO No.1  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Datos básicos del Grupo

Fuente: Dirección Regional de Finanzas, Dirección Regional de Recursos Humanos, Dirección Regional de Canales.

### • DATOS FINANCIEROS (MILLONES DE US\$) • 2010 • 2011 • 2012 •

Margen financiero	540,6	593,5	654,1
Margen financiero neto de provisiones	453,2	507,5*	562,6
Beneficios antes de impuestos	211,4	299,0	360,8
Beneficio neto	151,2	215,9	265,1
Gastos de personal	231,4	280,8*	308,3
Impuestos sobre beneficios	60,0	83,1	95,7
<b>Otros datos financieros (%)</b>			
ROE	17,6%	21,3%	23,5%
ROA	1,9%	2,4%	2,7%
Tasa de morosidad a más de 90 días	1,5%	1,0%	0,9%
<b>Resumen de datos operativos</b>			
Número de países en los que operamos	7	7	7
Número de colaboradores	15.689	15.498	16.599
Número de puntos de servicio	421	266	492**

\* Los datos Margen financiero neto de provisiones y Gastos de personal 2011 se corrigen ya que hubo reclasificaciones en los estados financieros auditados.

\*\* El número de puntos de servicio 2012 incluye agencias, cajas empresariales, rapibancos y autobancos.

FIGURA No.2  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC



## MISIÓN

Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

## VALORES

- Excelencia
- Integridad
- Innovación

## VISIÓN

Ser la organización financiera preferida de las comunidades que atendemos por nuestro liderazgo en medios de pago, por nuestra solidez, confiabilidad, avanzada tecnología y conectividad con personas y empresas, a quienes les simplificamos la vida facilitándoles la realización de sus sueños y el logro de sus metas.

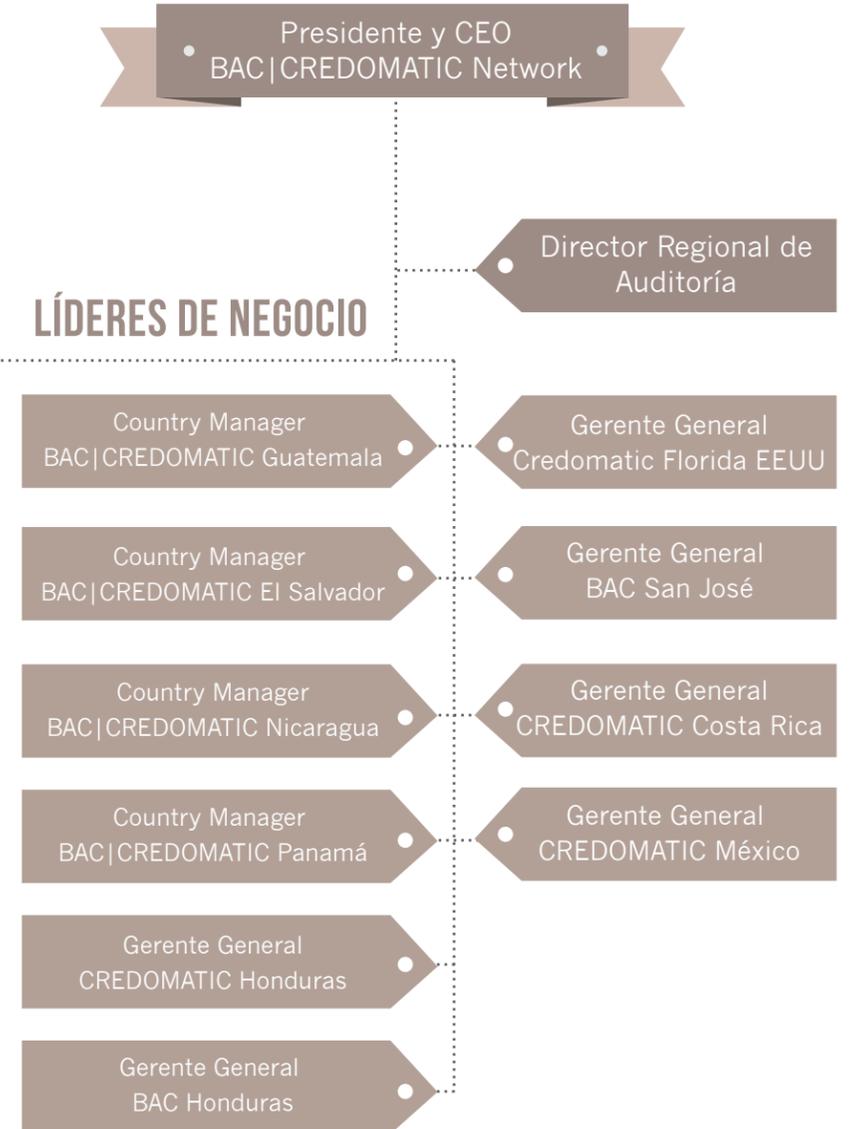
- Responsabilidad
- Respeto

FIGURA No.3  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Organigrama

## LÍDERES REGIONALES

- Director Regional de Operaciones Banca
- Líder de Eficiencia y Productividad
- Director Regional de Riesgo
- Director Regional de Finanzas
- Director Regional de Operaciones Tarjeta
- Director Regional de Cumplimiento
- Director Regional de Recursos Humanos
- Director Regional de Canales e Informática
- Gerente Regional de RSC
- Gerente Regional de Relaciones Corporativas

## LÍDERES DE NEGOCIO



# Acerca de ... ESTE REPORTE



Este Reporte de Sostenibilidad 2012 es un esfuerzo de rendición formal de cuentas de la Red Financiera BACICREDOMATIC a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. El documento detalla los principales avances en materia de sostenibilidad alcanzados durante el año, así como los esfuerzos realizados hacia un manejo más socialmente responsable del negocio.

**ESTE REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012 ES UN ESFUERZO DE RENDICIÓN FORMAL DE CUENTAS DE LA RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y LA SOCIEDAD EN GENERAL.**

Este es nuestro sexto reporte anual de sostenibilidad, el cuarto elaborado según las Guías para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad G3 de *Global Reporting Initiative* (GRI), con un nivel de aplicación A, ya por tercer año consecutivo.

En él se abordan de manera precisa los aspectos identificados por nuestros principales grupos

de interés -internos y externos- como temas materiales: 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 *stakeholders* y que, por tanto, son sustantivos para nuestra sostenibilidad en el largo plazo.

En el documento se le da prioridad a los aspectos de alcance regional, excepto cuando se especifica lo contrario. Se destacan, además, iniciativas sobresalientes de cada uno de los países donde tenemos presencia como empresa: México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

En el período cubierto por este Reporte no se registran cambios importantes en cuanto a la estructura organizacional de nuestra empresa, tamaño o localización de sus operaciones.

Este Reporte se complementa con el Informe Anual 2012 (Reporte Financiero), el Informe Complementario al Reporte de Sostenibilidad 2012 y otras informaciones disponibles en nuestro sitio web especializado en Responsabilidad Social Corporativa [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com)

Para cualquier duda o comentario, comuníquese con nosotros a [info@rscbaccredomatic.com](mailto:info@rscbaccredomatic.com)



# Así ENTENDEMOS --- --- *y aplicamos* • LA RSC •



El liderazgo de BACICREDOMATIC en el mercado financiero centroamericano, es resultado de haber mantenido por más de seis décadas un comportamiento responsable, basado en una estrategia sólida, la rentabilidad constante y creciente, decisiones prudentes y apego estricto a nuestros valores éticos.

En el análisis de lo que son nuestras responsabilidades sociales, las crisis recientes nos demuestran una realidad contundente: entre el sector financiero y la sociedad existe una relación muy cercana, casi simbiótica, donde el éxito de

**ENTENDEMOS NUESTRA RESPONSABILIDAD CON LA SOCIEDAD, COMO UN EJERCICIO DE NEGOCIOS QUE RECONOCE Y ATIENDE LOS EFECTOS QUE PUEDEN DERIVARSE DE NUESTRA RELACIÓN SIMBIÓTICA CON ELLA.**

uno depende de la otra y viceversa. La sociedad requiere de un sistema financiero responsable y sano para poder funcionar, crecer y desarrollarse; de igual manera, el sistema financiero requiere de una sociedad próspera y estable para asegurar su propio crecimiento y sostenibilidad. Si alguno de estos dos grandes actores se comporta de forma irresponsable o entra en situaciones de inestabilidad, por cualquier causa, irremediablemente la otra parte se verá afectada

y muy probablemente, sufrirá parcialmente las consecuencias de esa situación.

Realmente son pocas las industrias que tienen tal nivel de relación con todos los actores de la economía: personas, familias, empresas, organizaciones civiles, comunidades y gobiernos, como la que tiene el sector financiero con todos ellos. Por ende, pocas son las industrias que tienen tanta capacidad de afectar, positiva o negativamente, el desarrollo de los países y la vida de sus habitantes.

Siendo hoy la Red Financiera más grande de la Región, en BACICREDOMATIC entendemos nuestra responsabilidad con la sociedad, como un ejercicio de negocios que reconoce y atiende los efectos que pueden derivarse de nuestra relación simbiótica con ella.

Cumplimos con esa responsabilidad aplicando un modelo de negocios sostenible, que identifica y atiende aquellas áreas de gestión del negocio o actividades, de donde se derivan los posibles impactos positivos y negativos más importantes para la sostenibilidad de nuestra empresa y para nuestros grupos de interés. Reconocemos que por nuestro tamaño y la magnitud de nuestras operaciones, la forma como atendamos los posibles impactos derivados de cada una de estas áreas, puede promover el desarrollo de la Región o, por el contrario, afectarle negativamente.

Las principales actividades generadoras de impactos, reales o percibidos por la sociedad, como dos caras de una misma moneda, presentan a la vez las mayores oportunidades y los más grandes desafíos que enfrentamos para promover el desarrollo de América Central y asegurar nuestra propia sostenibilidad en el largo plazo.



Ahorrando para tu futuro, BAC | CREDOMATIC El Salvador

- **Generamos riqueza** a través de nuestras operaciones comerciales y **distribuimos riqueza** a través de la generación de empleo, la compra de bienes y servicios, el pago de impuestos, el pago de intereses a cada vez más personas, empresas y organizaciones que ahorran e invierten su dinero con nosotros y el financiamiento de iniciativas sociales. Así, **aportamos al desarrollo integral de la Región donde operamos** y promovemos nuestra sostenibilidad futura.
- **Cuidamos los activos que las personas y empresas nos confían**, mediante la administración ética y transparente del negocio, la gestión prudente del riesgo, la aplicación de los principios de crédito responsable, el fortalecimiento de nuestra cadena de suministros y la prestación de un servicio de la mejor calidad a nuestros clientes. Así, **brindamos seguridad financiera** a nuestros accionistas, inversionistas y ahorrantes, asegurando el crecimiento y la sostenibilidad de nuestra empresa.
- **Ofrecemos medios de pago y productos crediticios**, que si son usados de forma inadecuada, pueden llevar a las personas, familias y empresas, a situaciones riesgosas como el consumo excesivo, la inestabilidad financiera o el sobre-endeudamiento. Para prevenir estos impactos, fomentamos el ahorro mediante herramientas educativas y productos que incentivan este hábito, educamos a nuestros clientes y público en general para el buen manejo de sus finanzas personales y empresariales, y brindamos información detallada sobre nuestros productos y servicios. Así, **fomentamos la educación y salud financiera** de las personas y empresas, con miras a una sociedad más informada, consciente y próspera.

*Contamos con una amplia red de distribución, productos y servicios que facilitan la bancarización y el acceso de las personas al sistema financiero. A través de estos, hoy llegamos directa e indirectamente a aproximadamente el 28% de la población centroamericana. Para potenciar este impacto positivo, promovemos el uso de canales innovadores, ponemos nuestra plataforma al servicio de iniciativas sociales y desarrollamos nuevos productos y servicios inclusivos, que nos permitirán llegar a cada vez más individuos así como pequeñas y medianas empresas, que son nuestros futuros clientes. Así, promovemos la inclusión financiera como un eje fundamental para el desarrollo de la Región y de nuestra empresa.*

- **Brindamos trabajo estable y condiciones laborales favorables a 16.599 colaboradores**, que a su vez ponen su trabajo y creatividad al servicio de nuestra empresa. Para potenciar esos impactos positivos, estamos comprometidos con la creación de un ambiente de oportunidades, donde nuestros colaboradores puedan desarrollar y potencializar sus talentos, para lograr su

**BRINDAMOS SEGURIDAD FINANCIERA A NUESTROS ACCIONISTAS, INVERSIONISTAS Y AHORRANTES, ASEGURANDO EL CRECIMIENTO Y LA SOSTENIBILIDAD DE NUESTRA EMPRESA.**



Ahorrando para tu futuro, BAC CREDOMARTIC Nicaragua.

- éxito personal y profesional, apoyando el crecimiento de la empresa. Así **fortalecemos el talento humano** para el bienestar de estas personas, el de nuestra empresa y de las sociedades donde operamos.
- **Eliminamos, minimizamos y/o compensamos los impactos ambientales** derivados de nuestras actividades comerciales a través de sistemas
  - internos de gestión ambiental, incluimos criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo para la financiación de grandes proyectos a terceros y promovemos buenas prácticas ambientales entre nuestros grupos de interés. Así, **gestionamos y educamos sobre temas ambientales**, para la sostenibilidad ambiental de nuestra Región y de nuestra empresa.

Partiendo del reconocimiento de que estas áreas de gestión producen impactos, diseñamos una estrategia de negocios socialmente responsable que procura eliminar, minimizar o compensar los impactos negativos y, sobre todo, potenciar las oportunidades derivadas de los impactos positivos.

Nuestra estrategia se traduce en 6 pilares fundamentales de trabajo, los cuales, a su vez, son el resumen de los insumos que hemos obtenido de la escucha permanente

que hacemos de nuestros principales grupos de interés. Son estas las áreas esenciales y ejes estratégicos que debemos cuidar para la sostenibilidad futura del éxito que hemos alcanzado hasta hoy.

A lo largo de los capítulos de este Reporte, profundizamos sobre cada uno de estos temas y presentamos ejemplos concretos de programas, proyectos y prácticas que configuran nuestro ejercicio de Responsabilidad Social Corporativa, entendida en los términos aquí planteados.

FIGURA No.4  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC



*"Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable y a desarrollar iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de las personas que se relacionan con nosotros y contribuir al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos".*

*Aporte*  
AL DESARROLLO  
*económico*  
DE LOS PAISES  
• *donde operamos* •



# ¿POR QUÉ LA GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO *es un eje de sostenibilidad* PARA BAC | CREDOMATIC?



La principal función de las instituciones financieras es servir de intermediarias entre los ahorrantes, en su mayoría personas con exceso de liquidez, y los prestatarios, personas o empresas con necesidades de liquidez y eventualmente mejores oportunidades de inversión. Los ahorrantes colocan sus recursos en una institución financiera a través de depósitos e instrumentos de inversión, con la expectativa de que en el futuro esa entidad les devuelva dichos recursos con una ganancia adicional por los intereses devengados.<sup>1</sup>

Este intermediario financiero generalmente cobra a sus prestatarios comisiones e intereses superiores a los que paga a sus ahorrantes, y así obtiene sus ingresos. Con esos ingresos, paga el costo de la operación del negocio: salarios, bienes, servicios, desarrollo tecnológico y otros. La diferencia entre el dinero que ingresa y el que gasta, se convierte en utilidades, sobre las cuales paga los impuestos que corresponda a los gobiernos de los países donde tiene sus operaciones. El restante, utilidades netas, se destinan básicamente a los siguientes rubros: a) reservas e inversiones, para fondeo del crecimiento y desarrollo de la organización misma; y b) repartición de utilidades a sus accionistas.

La sostenibilidad de una entidad financiera depende en gran medida de la habilidad que esta tenga para

mantener esta relación con un balance favorable a lo largo del tiempo.

En BACICREDOMATIC realizamos nuestra labor de intermediarios financieros de una forma estratégica, tratando de obtener siempre rendimientos mayores, con mecanismos que a la vez nos permiten una redistribución eficaz de un porcentaje muy alto del total de los ingresos que percibimos, a través de la relación establecida con nuestros diferentes públicos de interés.

**HEMOS IDO GENERANDO UNA RELACIÓN ESTRECHA CON EL DESARROLLO DE LA REGIÓN DONDE OPERAMOS, QUE NOS CONECTA PROFUNDAMENTE CON EL TEJIDO SOCIAL Y ECONÓMICO, PARA CONVERTIRNOS EN UNO DE LOS PRINCIPALES FACILITADORES DE SU DESARROLLO.**

<sup>1</sup> Alfaro, Luis Noel. Intermediación Financiera. INCAE Business School.

Este ejercicio nos ha permitido vincularnos eficazmente con las economías locales, facilitando el flujo de dinero entre diversos agentes económicos y dinamizando los negocios. Así, a través de los años, hemos ido generando una relación estrecha con el desarrollo de la Región donde operamos, que nos conecta profundamente con el tejido social y económico, para convertirnos en uno de los principales facilitadores de su desarrollo. Nuestra empresa es hoy una enorme red de generación y distribución de riqueza económica para las sociedades que componen la América Central: el crecimiento de BACICREDOMATIC impacta positivamente a las personas y compañías que participan en esa red, y estas, a su vez, nos permiten seguir creciendo. Esta simbiosis con la sociedad, ya descrita en otros apartados de este Reporte, permite que hoy la sostenibilidad de la Región se vincule estrechamente a nuestra propia sostenibilidad. El mantener un balance adecuado entre el dinero que la empresa recibe y el que distribuye a la sociedad a través del ejercicio de intermediación financiera, es un factor clave para que BACICREDOMATIC pueda seguir creciendo y extendiendo su cobertura en el mediano y largo plazo.

**EL APORTE AL DESARROLLO DE LA REGIÓN DONDE OPERAMOS ES TAL VEZ EL ELEMENTO MÁS RELEVANTE PARA QUE NUESTRA EMPRESA SIGA MANTENIENDO EL ÉXITO ALCANZADO A LO LARGO DE SU HISTORIA.**

En resumen, el aporte al desarrollo de la Región donde operamos es tal vez el elemento más relevante para que nuestra empresa siga manteniendo el éxito alcanzado a lo largo de su historia. Debemos constantemente fortalecer los mecanismos generadores de la riqueza económica que hace sostenible nuestro propio crecimiento, y a la vez, ampliar la red a través de la cual llegamos cada día a más personas, con productos y servicios que les permiten a ellos también, crecer, alcanzar sus metas personales y empresariales, generar empleo, y hacer reales sus sueños y aspiraciones.

## LA DISTRIBUCIÓN *de valor económico* EN BAC | CREDOMATIC?

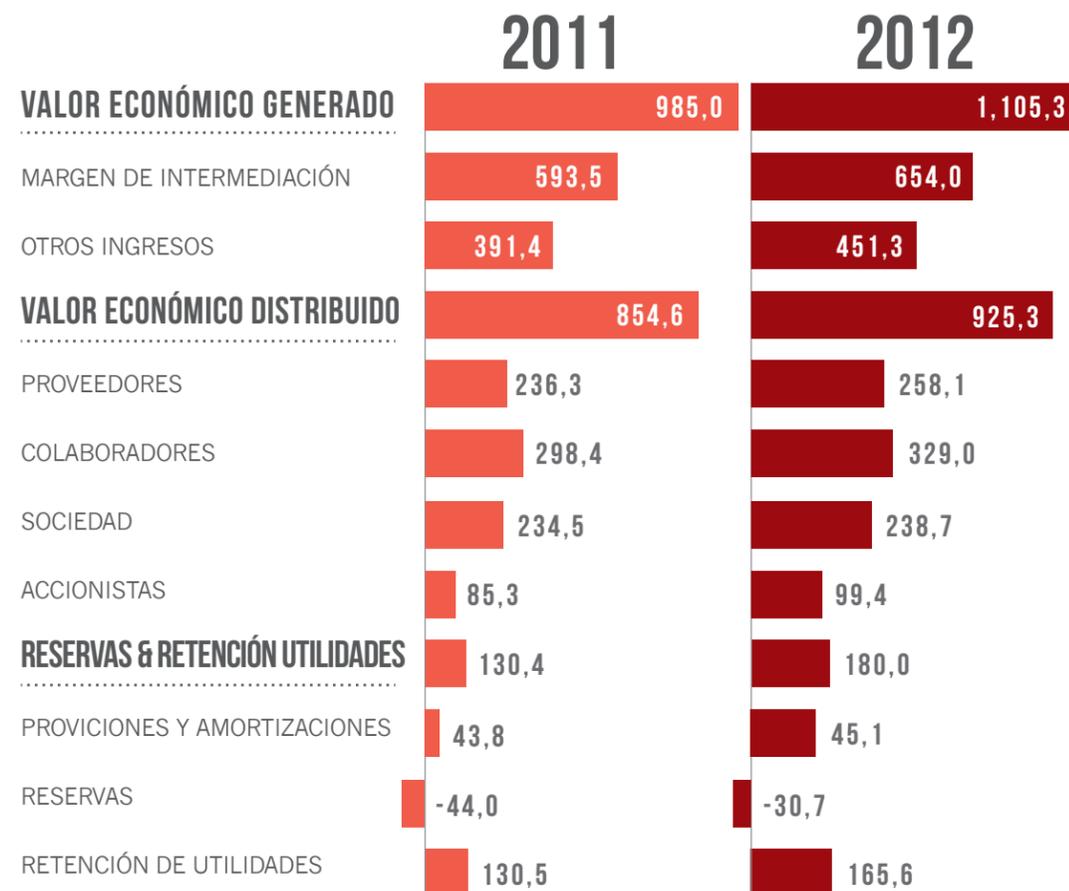


El estado de resultados de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido muestra en cifras la riqueza económica que hemos generado en la Red

Financiera BACICREDOMATIC durante los últimos dos años, y a la vez, la forma como distribuimos esa riqueza entre nuestros principales grupos de interés.

GRÁFICO No.5  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
 Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones US\$), 2011-2012

Fuente: Dirección Regional de Finanzas



Tal y como se observa en el cuadro 5, al cierre de 2012 el Valor Económico Generado fue de US\$1.105,3 millones, superando en un 12,22% la cifra de US\$985 millones generados en 2011.

El análisis de la distribución del Valor Económico demuestra claramente como, la gran mayoría de la riqueza que anualmente producimos en BACICREDOMATIC queda distribuida entre nuestros principales grupos de interés. En 2012, el 84% de esa riqueza se repartió de la siguiente manera:

- 30% en pago de salarios y beneficios a nuestros colaboradores;

- 22% en pago de impuestos a gobiernos, inversión social directa e intereses pagados a quienes ahorran con nosotros;
- 23% en pago por compra de bienes y servicios a nuestros proveedores; y
- 9% en pago de dividendos a nuestros accionistas.

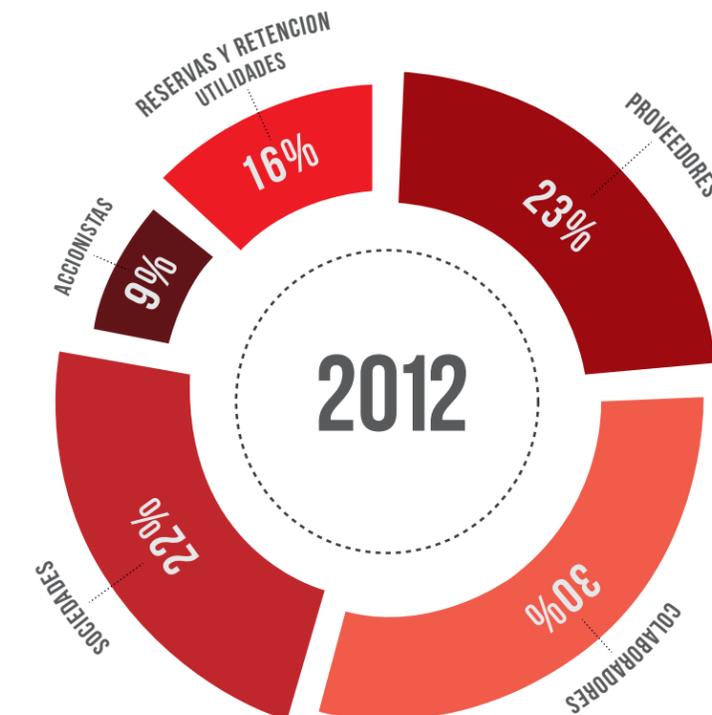
El restante 16% se clasifica como Valor Económico Retenido, donde el componente de mayor peso relativo son las utilidades retenidas para reinvertir en el negocio, seguido por la previsión por amortizaciones, que es el porcentaje de reserva legal que mantenemos por los créditos otorgados a nuestros clientes.

La generación y distribución de riqueza económica, a través de todas las personas y organizaciones que se ligan a nuestro proceso de valor, es

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

GRÁFICO No.6  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
 Distribución del Valor Económico Generado (millones US\$), 2012

Fuente: Dirección Regional de Finanzas



## DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO ENTRE NUESTROS COLABORADORES

Durante 2012, el Valor Económico Distribuido entre nuestros colaboradores en forma de salarios y beneficios fue de US\$329 millones. Este monto representa un 30% del Valor Económico Generado y un aumento del 10,25% con respecto al monto total distribuido en 2011 para este grupo de interés.

Es importante resaltar en este punto la incidencia que tenemos como empleadores en América Central, gracias al empleo directo que generamos para

16.599 personas (al cierre 2012), entre las cuales se encuentran estudiantes, técnicos de diversas ramas, informáticos, administradores, ingenieros, economistas y otras disciplinas profesionales. También destaca la política que hemos establecido en BACICREDOMATIC de dar preferencia a la contratación permanente sobre la temporal: en 2012, 16.162 colaboradores, el 97,37% del total de nuestra planilla, contó con un contrato de tiempo fijo. De igual manera favorecemos la contratación local: el 100%



Capacitación colaboradores, BAC | CREDOMATIC Costa Rica.

de nuestros altos directivos<sup>2</sup> son ciudadanos de los países donde operamos y nuestras sucursales prefieren colaboradores que habiten en sus zonas de influencia.

El perfil de empresa incluye indicadores como la edad promedio de nuestros colaboradores (34 años en 2012), una antigüedad promedio de seis años, así como la distribución por sexo: 55% femenino y 45% masculino.<sup>3</sup>

Uno de los pilares de nuestra organización son las oportunidades de desarrollo y crecimiento que damos a las personas, inspirados en el concepto de “crecer junto a la empresa”. En este sentido, aspiramos a que BAC | CREDOMATIC llegue a ser

considerado el mejor empleador de la Región, no solo por la importante cantidad de puestos de trabajo que generamos sino por la mejora en la calidad de vida que alcanzan nuestros colaboradores, resultado de ofrecerles diversas oportunidades para su desarrollo personal y acceso a tecnología de punta, lo cual enriquece sus conocimientos y promueve su compromiso con el trabajo que desempeñan.

El desarrollo y crecimiento profesional de quienes laboran para BAC | CREDOMATIC se apoya en programas de capacitación de alto nivel. Esta formación permanente procura mejorar las habilidades técnicas y competencias de nuestros colaboradores para su desempeño eficaz en los

<sup>2</sup> Por “altos directivos” se entiende personas que ocupan posiciones entre los niveles 13 -15 de la escala salarial que utiliza la empresa, compuesta por 15 niveles. Por “locales” se entiende personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en los países donde operamos.

<sup>3</sup> Para conocer el detalle de la edad promedio, la antigüedad promedio y la distribución de colaboradores por sexo, por categoría de cargo, ver el Informe Complementario al Reporte de Sostenibilidad 2012, disponible en [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com)

diferentes puestos de trabajo, su adaptación para el manejo eficiente de las nuevas tecnologías, así como su preparación constante para que brinden un servicio de excelencia a nuestros clientes.

En 2012 impartimos un promedio regional de 56 horas de formación por colaborador, 1 hora menos

## DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO A LAS SOCIEDADES DONDE OPERAMOS

Del Valor Económico Generado por BAC | CREDOMATIC en 2012, un total de US\$238,7 millones (22%) fue distribuido a la sociedad a través de tres canales fundamentales: a) impuestos pagados a los gobiernos de los países donde operamos, b) inversión social en las diversas iniciativas que promovemos y c) pago de intereses a nuestros ahorrantes. Esta cifra representa un aumento del 1,8% con respecto a lo distribuido en este mismo rubro en 2011.

La lógica del sistema político y económico que enmarca el entorno del negocio en la región, indica que una de nuestras principales responsabilidades como empresa privada es asumir con transparencia la función de generadores de riqueza y, a la vez, colaborar con el Estado en sus esfuerzos por lograr una distribución equitativa de esta riqueza. En BAC | CREDOMATIC cumplimos cabalmente con esta responsabilidad, no solo mediante la distribución directa del valor económico generado entre nuestros grupos de interés, sino a través del pago oportuno de impuestos a los gobiernos de los países donde tenemos presencia. De esta forma, coadyuvamos a las iniciativas de seguridad, bienestar y justicia que estos promueven,

que en el 2011, pero con una mejora de calidad en los cursos brindados, que se reflejó en una inversión per cápita de US\$205, equivalente a un 47,96% más que en el 2011.<sup>4, 5</sup>

garantizando que una parte de este beneficio llegue indirectamente a millones de personas a las que no podemos acceder por canales propios.

**UN TOTAL DE US\$238,7 MILLONES FUE DISTRIBUIDO A LA SOCIEDAD A TRAVÉS DE IMPUESTOS PAGADOS A LOS GOBIERNOS, INVERSIÓN SOCIAL Y PAGO DE INTERESES A NUESTROS AHORRANTES.**

En cuanto a la inversión social, promovemos iniciativas de muy diversa índole que responden a la estrategia definida por nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa, la cual se describe ampliamente en el presente Reporte, así como en nuestro sitio web [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com).

Finalmente, en lo correspondiente al pago de intereses a nuestros ahorrantes, conviene señalar que

<sup>4</sup> Para conocer el detalle de promedio de horas e inversión en capacitación por colaborador, por país, ver el Informe Complementario al Reporte de Sostenibilidad 2012, disponible en [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com)

<sup>5</sup> Para obtener más información acerca de Desarrollo del Talento Humano, ver el capítulo 5 de este Reporte.



#### Capacitación en Educación Financiera

BACICREDOMATIC es una entidad financiera preferida por más de 2,6 millones de personas, las cuales forman parte de nuestra cartera actual de clientes. Gracias a la probada solidez de la Red Financiera, un servicio de excelencia y comportamiento responsable, muchos de ellos confían en nosotros para depositar sus ahorros y hacer sus inversiones. Procuramos pagar intereses

### DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO ENTRE NUESTROS PROVEEDORES

Un total de US\$258,1 millones, equivalente al 23% de los ingresos de la Red Financiera en el 2012, llegó directamente a nuestros proveedores a través del pago de productos y servicios adquiridos. Este monto representa un aumento del 9,22% con respecto al total pagado a proveedores en el 2011.

competitivos y agregar valor a nuestros productos, atrayendo cada vez a más personas. El dinero que depositan con nosotros constituye a la vez una materia prima para la producción de la riqueza que generamos y un eje fundamental de nuestras estrategias de sostenibilidad para el mediano y largo plazo.

Estos proveedores, en su mayoría pequeñas y medianas empresas (PyME), forman parte de nuestra cadena de valor y nos brindan los insumos básicos para la producción de valor en los distintos procesos gestionados por BACICREDOMATIC, constituyendo otro canal muy importante para generar y distribuir riqueza en la sociedad.

Como parte de la comunidad productiva regional, las PyME, muchas de ellas de origen familiar, juegan un papel muy relevante en las economías locales, sobre todo por su aporte a la generación de empleo y su impacto social. En América Central, las PyME representan cerca del 80% de los puestos de trabajo y contribuyen con un 30% de las ventas totales gestionadas por el sector privado,<sup>6</sup> dinamizando así las economías y aumentando los flujos de dinero a escala local.

En términos generales, BACICREDOMATIC favorece la compra directa de bienes y servicios a empresas originarias de los países donde operamos, y privilegia aquellas que se adhieren a nuestros principios operativos y valores éticos.

### DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO A NUESTROS ACCIONISTAS

El desempeño sobresaliente de BACICREDOMATIC, aún en los períodos de crisis que ha atravesado la región, muestra claramente el compromiso que tenemos con nuestros accionistas.

La administración conservadora del riesgo ha sido uno de los factores más relevantes en la protección del patrimonio de nuestros accionistas y en el fortalecimiento de la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. La prudencia demostrada por BACICREDOMATIC en el manejo de sus activos les ha brindado la confianza necesaria para reinvertir todos los años en la empresa, como muestran las cifras de utilidades retenidas al cierre de 2012 (US\$1 65,6 millones), las cuales crecieron en un 26,85% respecto a 2011 (US\$130,5 millones).

Los accionistas también han recibido cada año dividendos producto de su inversión en la compañía. En 2011, estos alcanzaron un total de US\$99,4 millones.

<sup>6</sup> Datos tomados del Banco Mundial [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

**UN TOTAL DE US\$258,1 MILLONES, EQUIVALENTE AL 23% DE LOS INGRESOS DE LA RED FINANCIERA EN EL 2012, LLEGÓ DIRECTAMENTE A NUESTROS PROVEEDORES A TRAVÉS DEL PAGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ADQUIRIDOS.**

Finalmente, el cuadro de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido también muestra la situación de las provisiones y reservas, las cuales, en virtud de las leyes vigentes para el sector financiero, son fondos que la entidad debe retener como una medida de seguridad para proteger los intereses de sus depositantes e inversionistas.

La retención de utilidades 2012 (16%) responde a la necesidad de contar con reservas económicas para financiar nuevas inversiones, tecnología de punta y ampliación de los servicios en favor de nuestros clientes y la sociedad en general, como un medio para seguir creciendo y asegurar la sostenibilidad de nuestra empresa en el largo plazo.

# *Seguridad*

---

## FINANCIERA



# ¿POR QUÉ ES LA SEGURIDAD FINANCIERA UN EJE FUNDAMENTAL DE LA estrategia de sostenibilidad DE BAC | CREDOMATIC?

El concepto de 'Seguridad Financiera' tiene que ver con que las personas logren un bienestar material, mediante un ingreso suficiente y un manejo adecuado de ese ingreso, que les permita cubrir sus necesidades básicas (vivienda, comida, vestimenta) y alcanzar un nivel de calidad de vida aceptable y digno. Cuando las personas depositan sus recursos económicos en una cuenta o inversión que administra un intermediario financiero, colocan en esa entidad una parte de su seguridad financiera.

La escogencia que hacen de la entidad donde deciden colocar su dinero, tiene que ver con el grado de *confianza* que les genera esa organización y con los beneficios que eventualmente les ofrece, en términos de cercanía, servicio, programas de lealtad y otros.

*Confianza* es la creencia en que una persona, organización o grupo, será capaz y deseará actuar de una determinada forma, en una determinada situación.<sup>1</sup> La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones que esa persona, organización o grupo, realice efectivamente. Si actúa de la forma esperada, la confianza se verá acrecentada y fortalecida; si no lo hace, la confianza se verá disminuida y eventualmente podría desaparecer.

<sup>1</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Confianza>

Es una responsabilidad intrínseca y un factor central de sostenibilidad para cualquier intermediario financiero, el cuidar la *confianza* que le otorgan sus depositantes, ahorrantes, inversionistas y accionistas, administrando de manera prudente y cuidadosa los recursos que estos le confían.

En BACICREDOMATIC sabemos que las personas y empresas que nos han confiado sus activos, están poniendo en nuestras manos sus sueños, proyectos y planes futuros. Es nuestra responsabilidad administrar esos recursos de una forma ética, prudente y transparente, para brindar a todos ellos la seguridad financiera que requieren.

**ES NUESTRA RESPONSABILIDAD ADMINISTRAR LOS RECURSOS DE NUESTROS CLIENTES DE FORMA ÉTICA, PRUDENTE Y TRANSPARENTE, PARA BRINDARLES LA SEGURIDAD FINANCIERA QUE REQUIEREN.**

Esto no solo tiene que ver con asumir la responsabilidad que nos corresponde por la protección cuidadosa de esos activos que administramos, sino también con un interés legítimo propio, derivado de la certeza de que la confianza que nos entregan nuestros accionistas, ahorrantes, depositantes e inversionistas, es tal vez el valor más importante para nuestra sostenibilidad. Solamente cuidando, fortaleciendo y haciendo cada vez más

amplia esta confianza, lograremos seguir creciendo y alcanzando las metas que nos hemos propuesto en el corto y largo plazo.

En síntesis, nuestra sostenibilidad depende de la confianza de nuestros grupos de interés, más que de ninguna otra cosa. Por eso garantizar la Seguridad Financiera de todos ellos, es un eje fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad.



Seguridad Financiera, BAC | CREDOMATIC Network.

# ¿CÓMO BRINDAMOS SEGURIDAD FINANCIERA a nuestros grupos de interés?

Para brindar la Seguridad Financiera que esperan de nosotros nuestros grupos de interés, en BACICREDOMATIC administramos prudentemente los riesgos asociados al ejercicio central de intermediación financiera, a través de las áreas de gestión que se describen seguidamente:

- Gobernanza Corporativa
- Cumplimiento
- Riesgo Crediticio y Préstamo Responsable
- Riesgo Operativo
- Cadena de valor

## GOBERNANZA CORPORATIVA

Contamos con un Gobierno Corporativo que se rige por los más altos estándares de transparencia y ética de la industria financiera; aplica y respeta la legislación vigente, así como las normas emitidas por los entes reguladores de los países donde operamos. Nuestra Junta Directiva, Presidente, CEO y Directores, emiten las políticas institucionales que rigen el quehacer de BACICREDOMATIC en todos los campos y velan permanentemente por la gestión

de todos los riesgos asociados al negocio. Este órgano define los principios, valores y normas éticas que rigen la acción organizacional. De igual forma, promueven la adopción y práctica cotidiana de estos en todos los niveles técnicos y operativos de la empresa. Así, protegen y gestionan desde el más alto nivel, todas aquellas actividades que tienen que ver con garantizar la seguridad financiera de nuestros grupos de interés.

## CUMPLIMIENTO

El *lavado de dinero* (también conocido como lavado de capitales, lavado de activos, blanqueo de capitales u operaciones con recursos de procedencia ilícita o legitimación de capitales)<sup>2</sup> es una operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas, aparezcan como el fruto de actividades lícitas y

circulen sin problema en el sistema financiero. En otras palabras, es un delito que consiste en hacer parecer que se obtuvo honradamente un dinero que en realidad se obtuvo ilegalmente; al delito de haber cometido actividades ilícitas, se suma al engaño denominado lavado de dinero.

<sup>2</sup> Real Academia de la Lengua. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición.

Para cuidar la seguridad financiera de nuestros grupos de interés, en BACICREDOMATIC aplicamos rigurosamente los principios, procedimientos operativos y mejores prácticas de la industria para prevenir el lavado de dinero y otras prácticas indeseables de personas y grupos ligados a actividades ilegales, como el tráfico de drogas y otras.

**EN BAC | CREDOMATIC APLICAMOS RIGUROSAMENTE LOS PRINCIPIOS, PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y MEJORES PRÁCTICAS DE LA INDUSTRIA PARA PREVENIR EL LAVADO DE DINERO Y OTRAS PRÁCTICAS INDESEABLES.**

Contamos con herramientas tecnológicas y personal altamente especializado que, 24 horas al día, todos los días del año, monitorean las transacciones que se realizan a través de nuestros canales de distribución, físicos y electrónicos, para prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones. Esto lo hacemos no solamente para proteger el interés de nuestros diferentes stakeholders, sino también por nuestra propia sostenibilidad, ya que el manejo inadecuado de este tema constituye un riesgo que puede llegar a afectar seriamente la reputación de una entidad financiera como la nuestra, afectando consecuentemente la confianza de nuestros clientes y poniendo en peligro la inversión de nuestros accionistas, inversionistas, depositantes y ahorrantes.

Así, desde esta área de gestión, también contribuimos a la seguridad financiera.



Equipo de trabajo, CREDOMATIC México

## RIESGO CREDITICIO Y PRÉSTAMO RESPONSABLE

### RIESGO CREDITICIO

El *riesgo crediticio* es el que tiene que ver con la posible pérdida que asume un intermediario financiero, persona o empresa, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones que otros han suscrito a su favor. Está relacionado con la posibilidad de que el prestatario de dinero no pague ese dinero a quien se lo prestó.

Las entidades financieras asumen un riesgo de crédito cuando prestan dinero a sus clientes a través de productos tales como tarjetas de crédito, préstamos

prendarios, hipotecarios, personales y otros. Para controlar y minimizar ese riesgo, la mayoría de los bancos desarrollan modelos que permiten calificar a sus clientes por niveles de riesgo. Estos niveles generalmente se utilizan tanto para determinar los límites de los préstamos y líneas de crédito, como para solicitar garantías adicionales o tasas de interés más elevadas, en caso de ser necesario. En este sentido, se parte del principio de que a mayor riesgo, mayor tasa de interés y mayores garantías colaterales son requeridas.



Club de Leoncitos, BAC | CREDOMATIC Panamá

**CON EL MANEJO PRUDENTE Y ESTRICTO DEL RIESGO CREDITICIO, PROTEGEMOS LA SEGURIDAD FINANCIERA DE QUIENES CONFÍAN EN NOSOTROS Y APORTAMOS A NUESTRA PROPIA SOSTENIBILIDAD DE LARGO PLAZO.**

Consientes de que el fondeo de los préstamos que ofrecemos proviene de los ahorros, depósitos e inversiones de muchas personas que confían en nosotros, en BACICREDOMATIC administramos de

### PRÉSTAMO RESPONSABLE

La otra cara de la moneda del Riesgo Crediticio, es el Préstamo Responsable. Así como cuidamos la seguridad financiera de nuestros accionistas, inversionistas, ahorrantes y depositantes, a través de la administración prudente del riesgo crediticio, también nos preocupamos por la seguridad financiera de quienes adquieren un crédito con nosotros, utilizando los principios del Préstamo Responsable.

Cuando una persona adquiere productos más allá de sus posibilidades financieras, de inmediato pone en peligro su propia seguridad financiera y la de su familia. En el caso de las empresas, este tipo de riesgo puede tener impactos aún mayores, ya que el apalancamiento, más allá de ciertos límites, puede llevar a situaciones financieras complejas, a la insolvencia o incluso a la quiebra, con la consecuente pérdida de empleo de sus trabajadores, pérdida de dinero de sus inversionistas y, posiblemente, el no pago de las obligaciones pendientes con sus proveedores y entidades prestatarias, entre otros.

manera prudente el riesgo crediticio, evitando el otorgamiento de préstamos que no cumplen con las condiciones idóneas y que eventualmente podrían dificultar la recuperación de ese dinero que nos ha sido confiado. Esta actividad incluye no solamente la valoración del récord crediticio del solicitante y la detallada revisión de la documentación suministrada, sino también la inclusión de criterios de sostenibilidad en el análisis de los grandes proyectos que financiamos.<sup>3</sup>

Con el manejo prudente y estricto del riesgo crediticio, protegemos la seguridad financiera de quienes confían en nosotros y aportamos a nuestra propia sostenibilidad de largo plazo.

En BACICREDOMATIC entendemos el Préstamo Responsable como aquel que se brinda en condiciones que protegen al solicitante de un eventual sobre endeudamiento, brindándole información exhaustiva a esta persona o empresa, sobre las condiciones relativas a la obligación que está adquiriendo. Esto se traduce en la entrega oportuna a cada solicitante, de la lista de requisitos, condiciones, tasas, plazos y otros detalles del producto que desea adquirir, para que esa persona o empresa realice su solicitud de una forma debidamente informada y consciente.

Una vez aprobada su solicitud, el cliente es debidamente notificado por el ejecutivo a cargo, y a la hora de suscribir el contrato por el producto que adquiere, nos aseguramos que esté escrito con la tipografía adecuada y el tamaño idóneo de caracteres, para facilitar su lectura a personas de cualquier edad y condición. En ese momento se vuelven a revisar los datos respecto a plazos, fechas de pago y vencimiento. Se explica además la forma cómo se generan y calculan los intereses, las comisiones, tarifas y otros cargos que se apliquen en cada caso.

<sup>3</sup> Para más información sobre la aplicación de criterios de sostenibilidad en el otorgamiento de créditos, ver el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), en el Capítulo 6, Promoción Ambiental.

También incorporamos a los contratos de préstamo un listado de verificación, o checklist, que incluye de manera concisa y sencilla, los aspectos más importantes que debe entender, aceptar y recordar quien suscribe el préstamo. A través de esta herramienta, cada cliente revisa y aprueba de manera rápida y eficiente, todos los detalles del producto que está adquiriendo y las obligaciones asociadas al mismo.

Por otra parte, en los estados de cuenta que enviamos mensualmente a nuestros tarjetahabientes y acreedores de los diferentes tipos de préstamo

## RIESGO OPERATIVO

El *riesgo operativo* es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas, comportamientos indebidos o insuficiencias internas,

**APLICAMOS ESTRICTOS CONTROLES INTERNOS PARA EVITAR EL RIESGO QUE PUDIERA DERIVARSE DE ACTIVIDADES FRAUDULENTAS O ILEGALES.**

en personas, procesos, sistemas, herramientas tecnológicas, equipos y otros.<sup>4</sup> Este tipo de riesgo incluye los aspectos legales, pero excluye los riesgos crediticios, de mercado y de reputación, así como las pérdidas ocasionadas por cambios en el entorno político, económico y/o social.

## CADENA DE VALOR

Si consideramos que el año pasado alrededor del 23% de los egresos de BACICREDOMATIC

<sup>4</sup> MODELOS DE ENFOQUE DE MEDICIÓN AVANZADO DEL RIESGO OPERATIVO (EMA)", John Cajas Guijarro, Contribuciones a la Economía, Grupo Eumed.net (Universidad de Málaga), Mayo 2011

personal o empresarial, volvemos a incorporar información relativa a las penalidades que debe cubrir el cliente por incumplimiento de pago, intereses moratorios. Finalmente, en nuestra sucursal electrónica, nuestros clientes encuentran información detallada sobre todos y cada uno de los productos y servicios que ponemos al mercado.

De esta forma, con la aplicación de las mejores prácticas en materia de Préstamo Responsable, protegemos la seguridad financiera de nuestros clientes de productos crediticios.

Las pérdidas asociadas al riesgo operativo, pueden originarse en fallas involuntarias o en la actuación indebida de las personas. De materializarse este tipo de riesgo, se pueden generar pérdidas cuantiosas ya sea por el efecto mismo de la falla o fraude ocurrido, o por el impacto que sus consecuencias tengan en la imagen, la marca o la reputación de una empresa.

En BACICREDOMATIC mejoramos constantemente nuestros procesos, herramientas tecnológicas, equipos y sistemas para evitar posibles fallas operativas. A la vez, aplicamos estrictos controles internos para evitar el riesgo que pudiera derivarse de actividades fraudulentas o ilegales.

Mejorando y administrando adecuadamente el riesgo operativo, protegemos los activos de nuestros clientes y accionistas, contribuyendo también a su seguridad financiera.

se destinó a la compra de bienes y servicios a nuestros proveedores, queda claro por qué

la seguridad financiera de nuestros grupos de interés también se relaciona con la forma en que gestionamos estos procesos de compra.

Nuestra empresa ha venido perfeccionando de forma sistemática estos procesos, mediante la adquisición de nuevas plataformas y herramientas tecnológicas así como la implementación de mejores prácticas en cuanto al orden, la transparencia y la documentación de cada compra, evitando así la pérdida innecesaria de recursos por trámites inadecuados de proveeduría. La herramienta fundamental que da

sustento a estas mejoras se llama SEP, Sistema de Evaluación de Proveedores.

De igual manera, durante el 2012 continuamos con el Programa de Fortalecimiento a nuestra cadena de valor, que brinda capacitación, asesoría personalizada, instrumentos y oportunidades de desarrollo a nuestros proveedores y afiliados, con un enfoque socialmente responsable. Lo anterior con el fin de facilitar para estas empresas el cumplir con los requisitos establecidos en el SEP y paralelamente avanzar hacia formas más responsables de administración de su negocio.

## EL CÓDIGO DE ÉTICA COMO INSTRUMENTO DE GOBERNABILIDAD EN LAS PYME PROVEEDORAS Y AFILIADAS

Durante el año 2012 nos abocamos a perfeccionar la metodología que diseñamos para asesorar a PyME proveedoras y afiliadas en la elaboración de sus Códigos de Ética, a fin de facilitarle a estas empresas un instrumento claro, didáctico y referencial que les permitiera, a través de una serie de ejercicios cortos, generar los insumos requeridos

para la redacción del documento. Así mismo, les brindamos acompañamiento técnico y asesoría directa para la fase de divulgación e implementación de su Código de Ética.

Cerramos el módulo de Ética y Gobernabilidad con los siguientes resultados:

CUADRO No. 7  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Número de empresas capacitadas y códigos de ética elaborados, 2012

Fuente: Gerencia Regional de RSC.

PAÍS	NO. DE EMPRESAS CAPACITADAS	NO. DE CÓDIGOS DE ÉTICA ELABORADOS
GUATEMALA	21	8
HONDURAS	167	57
EL SALVADOR	24	12
COSTA RICA	25	16
NICARAGUA	7	6
PANAMÁ	21	10
<b>TOTAL</b>	<b>265</b>	<b>109</b>



PyME proveedora con su propio Código de ética elaborado gracias a BAC | CREDOMATIC NETWORK

109 empresas capacitadas (41%) concluyeron el proceso con la elaboración e implementación de sus Códigos de Ética, número satisfactorio considerando que la mayoría de las empresas son pequeñas y por lo general es un reto para ellas dedicar tiempo y personal a este tipo de tareas.

Indudablemente, contar con un Código de Ética da mayor formalización al negocio, le permite a nuestras empresas proveedoras y afiliadas gestionar diversos riesgos del entorno actual y fortalecer su competitividad.

Algunas de las empresas beneficiadas con este Programa, compartieron con nosotros su testimonio de cómo el Código de Ética les había permitido resolver dilemas de diversa índole. Uno de ellos fue la Sra. Maricarmen Acevedo, Directora Ejecutiva de la empresa salvadoreña Prospectiva:

*“Como parte del proceso de inducción (de colaboradores), agregué la lectura y explicación de cómo vivimos nuestros valores, contenidos en el Código de Ética. Un nuevo coordinador contratado para un área me solicitó hablar en privado inmediatamente después de esta actividad. Me expuso que estaba por asociarse, en un mediano plazo, con un familiar en un rubro similar, y que al escuchar nuestra vivencia de valores y leer nuestro Código de Ética, se sintió con la necesidad de expresar este posible conflicto de interés. (La situación) fue valorada al instante y por tanto quedó fuera del proyecto. Lo que me parece enormemente valioso al utilizar el Código de Ética, es que se puede realmente tocar corazones, y que la decisión de formar parte de nuestro equipo se hace con mayor consciencia de la contribución real que se requiere en la Empresa, cualidad que asegura la continuidad de nuestro negocio con gente realmente comprometida”.*

Otras empresas nos informaron que fueron seleccionadas en licitaciones públicas, gracias a contar con un Código de Ética como elemento diferenciador.

Le preguntamos al Sr. Josué Arias, Gerente General de la empresa de seguridad Corporación Centinela de Guatemala S.A., acerca de los beneficios de contar con un Código de Ética y nos respondió:

*“Los beneficios que hemos adquirido al perfeccionar nuestro Código de Ética se ven reflejados en la satisfacción de nuestros clientes hacia nuestros servicios; porque saben que cuentan con el respaldo de personal responsable, altamente confiable y transparente, que realiza su trabajo día con día teniendo como base los valores que en él se mencionan. Adicional a lo anterior, dentro de nuestra organización el ambiente laboral entre nuestros colaboradores también se ha visto beneficiado positivamente. Hoy notamos mayor responsabilidad en el manejo de la información, la transparencia, la honestidad, entre otras. El Código de Ética, para las empresas de nuestro medio, que lucramos con algún tipo de bien o servicio, viene a aportar mayor*

**CONTAR CON UN CÓDIGO DE ÉTICA DA MAYOR FORMALIZACIÓN AL NEGOCIO, LE PERMITE A NUESTRAS EMPRESAS PROVEEDORAS Y AFILIADAS GESTIONAR DIVERSOS RIESGOS DEL ENTORNO ACTUAL Y FORTALECER SU COMPETITIVIDAD.**

*productividad, lealtad, honestidad y transparencia en lo que hacen los colaboradores, y sobre todo la confianza que como proveedores le damos a nuestros clientes, lo que automáticamente se convierte en mayores ingresos para nuestras empresas. Por lo anterior, invito a que (otras empresas) no lo vean como un gasto en recurso económico*

*y tiempo, sino más bien que lo vean como un excelente aliado de productividad y desarrollo”.*

Por su parte, el Sr. Sephanie Román, Gestor de Calidad de una empresa hondureña nos comentó:

*“Coltel se ha caracterizado, a través de 30 años de existencia, por ser una empresa de reconocida integridad y concepto ético, pero lograr un compromiso por escrito de todos los involucrados, crea un sentido de pertenencia increíble. El compromiso de los colaboradores y directivos es notorio”.*

Es evidente la efectividad práctica del Código de Ética, siempre y cuando sea un documento vivo, asumido por todos e implementado y actualizado permanentemente.

Al cerrar el módulo de Ética y Gobernabilidad de nuestro Programa de Fortalecimiento de Proveedores y Afiliados, y cumpliendo con el principio de facilitar la réplica, ponemos a disposición de PyME Clientes, Proveedores, Afiliados y ONGs amigas, todos los materiales diseñados para la elaboración del Código de Ética, descargables en nuestra página de Responsabilidad Social Corporativa [www.rsccredomatic.com](http://www.rsccredomatic.com)

Nuestro compromiso con la cadena de valor es permanente y por eso hemos diseñado un Programa de largo plazo que contempla un enfoque integral de la RSC. A finales de 2012, realizamos una consulta a fin de diseñar las iniciativas de capacitación del año 2013, de acuerdo con los intereses planteados por los propios destinatarios. Los resultados de dicha consulta arrojaron las mayores preferencias en torno a tres grandes temas: Mercadeo Responsable 34%, Público Interno 29% y Medio Ambiente 28%. Por lo tanto, en el 2013 abordaremos el tema de Mercadeo Responsable en el proceso de capacitación que seguiremos ofreciendo a este importante grupo de interés de BACICREDOMATIC.

*Inclusión*



FINANCIERA



# ¿POR QUÉ ES LA INCLUSIÓN FINANCIERA UN EJE FUNDAMENTAL EN LA estrategia de sostenibilidad DE BAC | CREDOMATIC

Los grupos más desventajados de la sociedad, en cualquier parte del mundo, viven básicamente en medio de limitaciones de dos tipos: a) la carencia de activos y b) la carencia de medios de acceso a los activos disponibles.

A esta segunda situación le llamamos exclusión, porque al no existir o no contar con los canales adecuados para acceder a los activos tangibles (dinero, propiedades, otros) e intangibles (seguridad social, educación, salud, transporte, otros) que produce la sociedad, millones de personas, familias, y comunidades enteras se ven excluidas de los medios redistributivos de la riqueza y por ende, atrapadas en la imposibilidad de mejorar sus condiciones de vida.

Eso es especialmente cierto para los grupos desfavorecidos en las sociedades menos desarrolladas, y más cierto aún cuando se trata de acceso a los productos y servicios financieros.

La “bancarización” es un indicador que nos permite medir de forma objetiva el grado de inclusión de las personas a los servicios financieros disponibles, pues refleja el nivel de utilización de estos servicios por parte de la población en general. Existe mayor grado de bancarización<sup>1</sup> cuando aumenta el volumen de las transacciones realizadas por los agentes económicos a través del sistema financiero.

Una economía con alto nivel de bancarización tiene mayores beneficios: en primer lugar, más acceso a los servicios financieros, lo cual amplía las opciones de financiamiento y aumenta las capacidades productivas de la población. En segundo lugar, un mayor acceso a la red de servicios financieros coloca a las personas en una mejor posición para ahorrar o acceder a servicios de seguridad social (seguros, pensiones, otros), que permiten mitigar los impactos derivados de no contar con estos servicios, sobre todo en períodos de crisis. Y, en tercer lugar, las economías de escala que se derivan de los procesos masivos, reducen el costo

**LA “BANCARIZACIÓN” ES UN INDICADOR QUE NOS PERMITE MEDIR DE FORMA OBJETIVA EL GRADO DE INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS DISPONIBLES, REFLEJA EL NIVEL DE UTILIZACIÓN DE ESTOS SERVICIOS POR PARTE DE LA POBLACIÓN.**

<sup>1</sup> Bancarización: ratio Depósitos Totales/PBI, que evalúa al sistema financiero como captador de recursos. Si los obtiene en abundancia, podrá prestarlos sin problemas, permitiendo que el proceso ahorro-inversión se lleve a cabo con fluidez. Si ocurre lo contrario se verá obligado a restringir sus créditos, perjudicando especialmente a los pequeños consumidores y empresarios, debido a su mayor nivel de riesgo.

transaccional de las entidades encargadas de ofrecer los medios de pago y, por ende, el costo para las personas de acceder a estos.

Por eso, la mayoría de los especialistas en esta materia concuerdan en que el nivel de bancarización es sin duda, un reflejo del desarrollo

de la sociedad en su conjunto. Vemos así que países desarrollados como España, destacan con 99,3% de bancarización<sup>2</sup>, Alemania con algo más de 85% y Estados Unidos, con 82%, mientras en el contexto latinoamericano, los índices de bancarización son más bien bajos, como se observa en el cuadro no. 8:

CUADRO No.8  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
América Latina Tasa de Bancarización 2012

PAÍS	DEPÓSITOS TOTALES (MILLS US\$)	PBI (MILLS US\$)	BANCARIZACIÓN (DEP.TOT/PBI)
Panamá	54.526	36.253	1,50
Chile	181.233	268.177	0,68
Uruguay	25.372	49.404	0,51
Honduras	8.649	18.388	0,47
Paraguay	10.484	25.999	0,40
El Salvador	9.520	23.816	0,40
Bolivia	10.384	27.429	0,38
Guatemala	18.569	49.880	0,37
Costa Rica	16.360	45.134	0,36
Brasil	840.104	2.395.968	0,35
Nicaragua	3.655	10.506	0,35
Colombia	126.474	366.020	0,35
Venezuela	120.789	382.424	0,32
Perú	55.029	199.003	0,28
Ecuador	21.033	80.927	0,26
Argentina	121.117	474.954	0,26
México	248.289	1.177.116	0,21
Rep. Dom.	11.736	58.986	0,20

Datos de Depósitos: FELABAN Datos de PBI: FMI

Elaboración: Desarrollo Peruano

<sup>2</sup> En el caso de España es importante anotar que el nivel de bancarización cercano al 100%, se debe fundamentalmente a la denominada “domiciliación”, que obliga a que todos los impuestos y servicios se paguen mediante el sistema bancario

Desde esa perspectiva, pocas cosas tan importantes puede hacer una entidad financiera para aportar al desarrollo de los países, como promover la inclusión financiera de las empresas, familias y personas. Es en este punto, seguramente, donde tendría mayores oportunidades para potenciar sus beneficios hacia la sociedad, minimizando a la vez los impactos negativos derivados de las barreras de acceso que limitan el ingreso al sistema.

En razón de lo dicho, en la Red Financiera BACICREDOMATIC hemos incluido la línea de trabajo que llamamos “inclusión financiera” como uno de los ejes centrales en nuestra estrategia de sostenibilidad de largo plazo. Lo anterior por cuanto, si bien sabemos que desde la perspectiva ética debemos ampliar nuestros canales de acceso para favorecer a cada vez más personas, también comprendemos que el crecimiento

**POCAS COSAS TAN IMPORTANTES PUEDE HACER UNA ENTIDAD FINANCIERA PARA APORTAR AL DESARROLLO DE LOS PAÍSES, COMO PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LAS EMPRESAS, FAMILIAS Y PERSONAS.**

de nuestro negocio depende, en gran medida, de la apertura que como empresa tengamos para facilitar ese proceso de inclusión, pues solo así podremos ir bajando hacia la base de la pirámide social donde se encuentra un alto porcentaje de nuestros futuros clientes.



Inclusión Financiera, BAC | CREDOMATIC Panamá

En ese orden de ideas, uno de los aportes más importantes que hacemos a las sociedades donde operamos es la creación de *medios de pago* y financiamiento del consumo, lo cual ha sido el corazón de nuestro negocio por muchos años. Pero más allá de eso, nuestro esfuerzo desde la perspectiva de sostenibilidad y responsabilidad social, se centra en la búsqueda de esquemas innovadores para hacer ese servicio cada vez más accesible a los diferentes participantes del ciclo económico.

Así, hemos promovido con mucho énfasis, no solo la apertura de *canales físicos* a lo largo y ancho de la Región, sino especialmente *canales electrónicos, sistemas tecnológicos amigables, tecnología móvil y herramientas en línea* que facilitan los servicios a millones de personas, con seguridad y rapidez. Los medios de pago que brindamos a los empleados y proveedores de nuestros clientes empresariales nos permiten a la vez llegar a miles de personas que no forman parte de nuestra clientela tradicional para ofrecerles los grandes beneficios que llevan consigo nuestras tarjetas de débito y cuentas de ahorro.

También hemos hecho esfuerzos importantes por acercarnos a las *Pequeñas y Medianas Empresas (PYME)* centroamericanas, ofreciéndoles servicios novedosos, capacitación y productos que les ayudan a crecer en su negocio, generando así más empleo y riqueza en las sociedades.

Asimismo, el financiamiento de *vivienda a familias de sectores populares*, el apoyo a *MIPyME* actuando como banca de segundo piso en vinculación con entidades locales y otras iniciativas, todavía incipientes, de bancarización de sectores de menores ingresos, son ejemplos concretos de algunos programas que vienen creciendo en BACICREDOMATIC y que demuestran nuestro compromiso por desarrollar este importante eje de sostenibilidad.

Finalmente, desarrollamos formas innovadoras para aprovechar nuestro expertise financiero, nuestra

plataforma de servicio y nuestra capacidad instalada para apoyar iniciativas de desarrollo social, ambiental y económico, desde el corazón de la actividad comercial. Nuestros productos con valor social y ambiental agregado, como lo son las tarjetas de marca compartida con Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) y los fideicomisos para proyectos de desarrollo sostenible, son claros ejemplos de cómo se puede ligar el crecimiento del negocio con los intereses de nuestros stakeholders y la sociedad, mediante estrategias ganar-ganar.

Si bien tenemos aún mucho camino por recorrer en esta materia y retos importantes por superar, también tenemos claro que esta es una de nuestras principales responsabilidades con las sociedades donde operamos, y que su cumplimiento demanda de

**...HEMOS HECHO ESFUERZOS IMPORTANTES POR ACERCAR A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYME) CENTROAMERICANAS, OFRECIÉNDOLES SERVICIOS NOVEDOSOS, CAPACITACIÓN Y PRODUCTOS QUE LES AYUDAN A CRECER EN SU NEGOCIO...**

nosotros un compromiso permanente de innovación, apertura y lectura veraz de la realidad que nos rodea, para tratar de brindar servicios a cada vez más personas y empresas, promoviendo su bancarización y su inclusión en el sistema financiero.

Seguidamente destacamos para este Reporte 2012, algunas acciones específicas que impulsamos en el marco de nuestra línea estratégica de Inclusión Financiera.

# MEDIOS DE PAGO: *nuestro principal vehículo* DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Un medio de pago es cualquier instrumento comúnmente aceptado por el mercado para la adquisición de bienes o servicios. Todavía al día de hoy, en el mundo, el medio de pago más comúnmente utilizado es el dinero en efectivo (monedas y billetes), pero desde hace unos 50 años vienen creciendo con gran rapidez otros medios alternativos, como son las tarjetas bancarias (de débito y de crédito) y las transferencias electrónicas, que por sus características, pueden ser utilizadas en transacciones virtuales (compra o venta electrónica) a través de Internet.

## NUESTRAS TARJETAS DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito es un medio de pago, que se materializa en un plástico impreso, a través del cual una entidad financiera autoriza a su cliente a hacer compras o pagos en los negocios afiliados al sistema. Funciona como un crédito automático, sobre un monto pre-aprobado, donde el usuario asume la obligación de devolver el dinero que gaste con ella y a pagar los intereses, comisiones bancarias y otros costos pactados con la entidad que la emite.

El banco emisor define límites respecto a la cantidad de dinero que el cliente puede cargar a su tarjeta, de acuerdo con la política de riesgos existente, así como con las características personales y de solvencia económica del usuario.

BACICREDOMATIC, desde su fundación, ha sido una entidad líder en el desarrollo y comercialización de medios de pago en Centroamérica. Los principales medios que ofrecemos a nuestros clientes son: las tarjetas de crédito y débito y las transferencias en línea a través de la plataforma de sucursal electrónica, que permite hacer pagos desde cualquier lugar del mundo donde haya conexión a Internet. Para complementar el servicio de medios de pago, la empresa cuenta con una inmensa red de cajeros automáticos y negocios afiliados, que hacen efectivo el uso de las tarjetas como medio de inclusión financiera.

**LA MAYOR VENTAJA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO ES SU FLEXIBILIDAD, PUES BRINDAN AL USUARIO LA POSIBILIDAD DE ADQUIRIR TODA CLASE DE BIENES Y SERVICIOS...**

Generalmente, las tarjetas de crédito no exigen el pago completo del gasto efectuado cada mes, sino que ofrecen un sistema de crédito “revolutivo”,

que acumula un interés sobre los saldos que se adeuden a una determinada fecha. El cliente tiene la opción de hacer un sólo pago de contado para cancelar la totalidad de la deuda cada mes, evitando el pago de intereses, o hacer al menos un pago mínimo definido según el plazo que tenga la tarjeta. Si escoge esta segunda opción, deberá pagar intereses sobre el saldo pendiente.

La mayor ventaja de las tarjetas de crédito es su flexibilidad, pues brindan al usuario la posibilidad de adquirir toda clase de bienes y servicios, incluso por montos elevados de dinero, sin necesidad de cargar el efectivo o de contar con el monto total de la compra en un plazo inmediato.

## NUESTRAS TARJETAS DE DÉBITO

Una tarjeta de débito es un medio de pago ligado generalmente a una cuenta de ahorro, de cheques, o de pago del salario por parte de la empresa donde trabaja el cliente. Su principal ventaja es que evita llevar el efectivo, dando más flexibilidad y seguridad al usuario, no solo desde la perspectiva de un eventual asalto o robo, sino también desde la del control financiero, pues con una tarjeta de débito la persona solamente puede gastar lo que tiene disponible en su cuenta, puede ver sus gastos detallados en su estado de cuenta mensual del banco o ingresar a la sucursal electrónica y obtener la información detallada, en tiempo real.

La tarjeta de débito, igual que la de crédito, se utiliza para pagar en cualquier establecimiento comercial que acepte este medio de pago. Algunas tarjetas de débito solo se pueden utilizar en los comercios localizados en el país donde opera el banco emisor, pero la mayoría tiene aceptación internacional. Hoy existen otras opciones para este tipo de tarjeta, como la prepago,

Este medio de pago es un mecanismo eficaz de inclusión financiera, pues por lo general tiene exigencias y requisitos menos estrictos que un préstamo personal o de otro tipo, permitiendo a personas de nivel socioeconómico medio y/o sin historial crediticio, acceder a un crédito automático mediante el cual pueden adquirir bienes y servicios que mejoran su calidad de vida e ir construyendo un record crediticio que les permita acceder a una gama más amplia de servicios financieros en el futuro.

En BACICREDOMATIC somos líderes en tarjeta de crédito. Fuimos pioneros en la Región Centroamericana y hemos mantenido nuestro liderazgo en el mercado a lo largo de toda nuestra historia. Ver datos de Tarjetas de Crédito en el cuadro no. 9.

**LA PRINCIPAL VENTAJA DE LAS TARJETAS DE DÉBITO ES QUE EVITAN LLEVAR EL EFECTIVO, DANDO MÁS FLEXIBILIDAD Y SEGURIDAD AL USUARIO.**

que se utiliza para regalos o compras en comercios establecidos, las de recarga tipo “micro chip” y otras modalidades que empiezan a difundirse en el mercado.

Cuando una persona no bancarizada accede por primera vez a una tarjeta de débito, ingresa a un mundo nuevo de experiencias, tanto educativas, como de beneficio para su crecimiento personal. En primer lugar, el nuevo usuario de la tarjeta se verá obligado a aprender el uso adecuado de un cajero automático, si es que desea retirar dinero

de su cuenta sin tener que ir a la sucursal bancaria. En segundo lugar, tendrá acceso inmediato a los programas de beneficios asociados a esa tarjeta, que en el caso de BACICREDOMATIC, se ligan a un sin número de comercios afiliados a nuestra red, donde obtendrá descuentos de un 10%, 20% y hasta 50% en sus compras. En tercer lugar, para ver sus saldos y administrar su dinero, tendrá la posibilidad de ingresar a la sucursal electrónica, lo cual le obligará a ingresar a la Internet, y con ello, a todo un nuevo mundo de información y conocimiento.

## RAPICASH, COSTA RICA, EJEMPLO DE INNOVACIÓN PARA INCLUIR NUEVAS POBLACIONES

Este producto es una innovación para nuestros clientes de tarjetas de débito que tienen limitado acceso a nuestras sucursales, rapibancos o cajeros automáticos por motivos de distancia u otros. Es un producto que refleja cómo vamos creciendo en nuestros esfuerzos de inclusión financiera, para brindar servicio a clientes en zonas rurales o comunidades alejadas del Gran Área Metropolitana en Costa Rica.

Con el servicio Rapicash de BAC San José, nuestros clientes pueden realizar retiros en todas las cajas de la cadena de supermercados PALÍ, Megasuper, Supercompro y Perimercados, a lo largo y ancho del país, que gracias a esta alianza, cumplen la función de una ventanilla de nuestras agencias bancarias.

El sistema es muy sencillo: el cliente debe hacer una compra mínima del equivalente a \$2 en moneda

## NUESTROS COMERCIOS AFILIADOS

Los comercios llamados “afiliados” o “adquirentes”, son aquellos que hacen posible el uso de los medios de pago que emiten las entidades financieras. En ese sentido, son los

Por todo lo anterior, la tarjeta de débito es un instrumento ideal de inclusión financiera, sin costo alguno para el usuario, que le permite ingresar de una forma sencilla al proceso de bancarización, abriéndole la puerta a una experiencia que, con el tiempo y el buen uso, le dará el record necesario para acceder a otros productos financieros más sofisticados.

Ver los datos de tarjetas de débito de BACICREDOMATIC en el cuadro no. 9.

nacional, utilizando su tarjeta de débito del BAC. Al momento de pagar, debe indicarle al cajero que además desea retirar efectivo de su tarjeta. El cajero procesa tanto la compra como el retiro, y de inmediato le hace entrega del efectivo al cliente. El monto máximo a retirar es el equivalente a \$50 en moneda nacional, por cada compra del equivalente a \$2 dólares en moneda nacional. La utilización de este servicio no genera ningún costo adicional para nuestros clientes, y se puede utilizar para acceder además al servicio de adelanto de salario.

Con Rapicash de BAC San José damos un paso más en la dirección correcta, facilitando la vida a nuestros clientes y poniendo a su disposición 134 nuevos canales, distribuidos en toda Costa Rica, que a su vez representan una red de casi 1.000 cajeros, donde pueden realizar retiros de efectivo con sus tarjetas de débito, de una forma segura y rápida.

canales a través de los cuales los usuarios de tarjetas de crédito y débito, pueden hacer eficaz el uso de estos instrumentos para incorporarse al sistema económico de los países.

Así, para que las tarjetas como medio de pago cumplan eficazmente con su propósito de inclusión, debe haber dos grandes contrapartes:

- La entidad emisora, es decir, el banco que emite tarjetas a clientes finales, bajo distintas tipologías de productos y para diferentes segmentos de clientes (prepago, débito, crédito; para particulares, negocios y empresas), y,
- La entidad adquirente o afiliada, es decir, el comercio, punto de venta, cajero y/o dispensador de efectivo, que recibe las tarjetas como medio de pago para la entrega de efectivo, la venta de productos o la prestación de servicios a quienes las portan.

La marca Credomatic fue pionera en Centroamérica en el mercado de tarjetas de crédito. Hoy, el 36% de las tarjetas de crédito que circulan en el mercado en esta Región son emitidas por Credomatic y el 63% de los negocios que reciben este medio de pago, son afiliados a nuestra marca.

Nuestros negocios afiliados disfrutan los beneficios de ligarse a la empresa líder en el mercado, y con ello, acceder a los últimos avances tecnológicos y los más diversos servicios especializados para el procesamiento de las principales marcas de tarjetas de crédito mundialmente reconocidas, permitiéndoles centrar sus operaciones con una sola compañía, para facilitar el control y la conciliación de sus ventas diarias.

CUADRO No.9  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Participación de tarjetas y comercios afiliados por país, 2011-2012,  
como porcentaje del total de tarjetas emitidas y comercios afiliados a BAC|CREDOMATIC  
Fuente: Dirección Regional de Tarjetas.

	2011								%
	MÉXICO	GUATEMALA	EL SALVADOR	HONDURAS	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	TOTAL	
Tarjetas de crédito	7,1%	14,4%	12,8%	13,3%	9,9%	35,8%	6,6%	1.466.615	13,6%
Tarjetas de débito	-	6,6%	17,8%	23,5%	19,9%	32,3%	-	1.437.830	
Comercios afiliados	-	21,9%	12,7%	13,9%	9,5%	35,6%	6,3%	138.494	
	2012								%
	MÉXICO	GUATEMALA	EL SALVADOR	HONDURAS	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	TOTAL	
Tarjetas de crédito	6,5%	19,3%	17,1%	19,7%	13,6%	52,8%	10,5%	1.665.939	60,6%
Tarjetas de débito	-	7,4%	18,1%	25,9%	18,0%	30,7%	-	1.525.249	
Comercios afiliados	-	13,8%	34,4%	10,0%	5,9%	30,3%	5,6%	222.441	

En México no hay servicios de banca ni afiliación de comercios.  
En Panamá, por un acuerdo interbancario, las tarjetas de débito operan bajo una marca compartida por todos los emisores del sistema.

# BANCARIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA, OTRO MECANISMO DE INCLUSIÓN *para personas receptoras* DE REMESAS, BAC | HONDURAS

Honduras ocupa el tercer lugar en Centroamérica como receptor de remesas, después de Guatemala y El Salvador. Contrario a lo que se especuló por el impacto de la crisis, a diciembre de 2012 el país reportó un ingreso de divisas por 2.761,5 millones de dólares, lo cual representa un aumento de 94,3 millones con respecto a 2011, cuando se reportó un ingreso por \$2.667,2 millones. El principal país de origen de ese dinero fue Estados Unidos, donde residen alrededor de 1.5 millones de hondureños, seguido por Europa con unos 35 mil, localizados especialmente en España.<sup>3</sup>

Un dato interesante es que, en años recientes, los migrantes hondureños han expresado de forma consistente su interés en cambiar la manera cómo transfieren dinero a sus hogares. El porcentaje de remitentes que usa instrumentos basados en tecnología ha crecido continuamente año con año. A su vez, los remitentes han aumentado su acceso a instituciones financieras por medio de agentes no bancarios, Internet y la banca de telefonía móvil. En 2012, casi el 98% de los envíos de remesas de hondureños a su país, fueron electrónicos. Menos del 2% fueron canalizados a través de servicios de courier y encomiendas de viajeros. La preferencia por los medios electrónicos se explica por la rapidez, seguridad y cobertura que tienen los envíos realizados de esta forma, desde cualquier parte del mundo, a lo que se agrega la rebaja experimentada en el servicio.

En nuestro reporte 2011 explicamos como en BACIHonduras desarrollamos un proyecto de bancarización y educación financiera, dirigido a las personas receptoras de remesas, lo cual representa un esfuerzo claro en la vía de inclusión, por cuanto esta población no había sido anteriormente considerada en nuestro enfoque tradicional de negocios. A partir de comprender el ligamen de la inclusión de nuevas poblaciones

**LOS REMITENTES HAN AUMENTADO  
SU ACCESO A INSTITUCIONES  
FINANCIERAS POR MEDIO DE  
AGENTES NO BANCARIOS, INTERNET  
Y LA BANCA DE TELEFONÍA MÓVIL.**

con las posibilidades reales de crecer en cobertura de mercado, tomamos la decisión de diseñar un programa formal, especialmente pensado para incluir familias receptoras de remesas, que no habían sido bancarizadas.

La iniciativa consiste en realizar talleres de educación financiera en zonas donde se concentra

<sup>3</sup> <http://www.laprensa.hn/Secciones-Principales/Economia> publicado el 04 de Julio de 2013.

la mayor parte de las remesas que ingresan al país. Al finalizar la capacitación, los participantes reciben amplia información sobre una serie de productos y servicios especialmente diseñados para ellos, que fomentan la cultura del ahorro y promueven un uso más responsable de estos ingresos por parte de las familias.

En el 2012 el número de personas capacitadas fue de 231, de las cuales el 25% se convirtieron en clientes de BACIHonduras. El saldo disponible en

las cuentas de remesas a diciembre de 2011 fue de US\$11.321,52.

La inclusión financiera que se realiza con el cliente receptor de remesas incluye acompañamiento y asesoría en el desarrollo de su ciclo de vida financiero, comenzando con una cuenta de ahorro y avanzando hacia otros productos, de acuerdo con su comportamiento crediticio. Una remesa recibida puede llegar a convertirse, incluso, en el inicio de un pequeño negocio.

## LA OFERTA DE SERVICIOS COMO MEDIO DE INCLUSIÓN FINANCIERA PARA *pequeñas y medianas* EMPRESAS EN AMERICA CENTRAL



Charla para PyMEs, BAC | CREDOMATIC El Salvador

## ¿QUÉ SON LAS PYME?

PyME es el acrónimo que generalmente se utiliza para hablar de las pequeñas y medianas empresas. Se trata de una empresa mercantil, industrial o de otro tipo, que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados, comparados con empresas grandes o corporaciones.

La definición de PyME varía según el país. En algunos casos, los países clasifican a este tipo de empresas de acuerdo con sus ventas anuales, según el sector de la economía al que pertenecen (una en el sector industrial, por ejemplo, puede tener un volumen de facturación que, en otro sector económico, la ubicaría en otro tamaño de empresa). En la mayoría de los países el concepto se asocia a la cantidad de empleados.

**UNA PYME ES UNA EMPRESA  
MERCANTIL, INDUSTRIAL O DE OTRO  
TIPO, QUE TIENE UN NÚMERO REDUCIDO  
DE TRABAJADORES Y QUE REGISTRA  
INGRESOS MODERADOS...**

Independientemente del nivel de desarrollo, en todas las economías del mundo, las PyME cumplen un rol fundamental. En Europa, por ejemplo, se estima que un 97% de todas las empresas son PyME.

Con su aporte, ya sea produciendo y ofertando o demandando y comprando bienes y servicios, las PyME



Educación Financiera en la comunidad de Currundú, BAC | CREDOMATIC Panamá

constituyen un eslabón determinante de las cadenas que enlazan la actividad económica con la generación de empleo. Gracias a que en conjunto emplean a una gran cantidad de personas, permiten que el mercado laboral se estabilice y baje el riesgo del desempleo, pues se genera una situación donde muchas empresas emplean a pocos trabajadores, impidiendo la concentración de la fuerza laboral en un número pequeño de empresas grandes.

Por su tamaño, las PyME además poseen mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado y para emprender proyectos innovadores. Esto, aunado a las particularidades de su gerencia, suelen brindarles ventajas competitivas relacionadas con costo, rapidez y capacidad de respuesta a las demandas del mercado, que no tienen las empresas grandes.

## REPRESENTATIVIDAD DE LAS PYME EN AMÉRICA CENTRAL<sup>4</sup>

No existe uniformidad en las definiciones de las pequeñas y medianas empresas en los países de América Central: cada país posee sus propios criterios para medir si una empresa es considerada

pequeña o mediana. La variable común utilizada (exceptuando a Panamá), es el número de empleados que laboran en de la empresa; sin embargo, su interpretación varía de un país a otro.



Programa desarrollo de proveedores, BAC | CREDOMATIC El Salvador

<sup>4</sup> FUNDES, Libro Blanco de la Certificación de Calidad de las PYMES en Centroamérica, Marzo 2010.

Guatemala es el país centroamericano con mayor número de pequeñas y medianas empresas, las cuales representan alrededor del 20% de las empresas guatemaltecas; y a su vez un poco más del 40% del total de PyME de la Región. Le siguen El Salvador y Nicaragua, con alrededor del 17% y 15% del total de la Región, respectivamente. En El Salvador representan el 9% del total de empresas salvadoreñas, mientras las nicaragüenses son cerca del 12% del total de ese país.

## EL MODELO DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE PYME EN BAC | CREDOMATIC

**NUESTRO PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A PYME ES UNA DE LAS LÍNEAS CENTRALES DE NUESTRA ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

Partiendo del interés de ampliar nuestra presencia en otros estratos de la sociedad, desde inicios del 2008, en BACICREDOMATIC hemos venido avanzando en el Programa de Atención Integral a PyME, como una de las líneas centrales en nuestra estrategia de inclusión financiera.

Tomando en cuenta los elementos particulares de las PyME analizadas arriba, vemos en este sector un gran potencial de negocio, pero a la vez, la posibilidad de llegar a nuevos grupos de población para promover una mejor distribución de riqueza y mayor desarrollo de las sociedades donde operamos.

En el caso de Honduras, las PyME son el 2% de las empresas hondureñas y el 9% de las de la Región. Las de Costa Rica constituyen alrededor del 30% del total de empresas de ese país y 8% a escala regional. Por su parte, Panamá posee el menor número de PyME, con un 7% del total regional.

El Programa de Atención Integral a PyME pone al servicio de estas empresas una serie de herramientas que favorecen su crecimiento y les permite ligarse eficazmente a la cadena de valor de las grandes corporaciones y compañías. Estos productos y servicios han sido desarrollados a la medida de sus necesidades, facilitando así su vinculación exitosa al mercado, su crecimiento sostenido y su pervivencia en el largo plazo.

Los resultados de avances para el período 2011 - 2012, se resumen en el cuadro no. 10.

**PONEMOS AL SERVICIO DE LAS PYME UNA SERIE DE HERRAMIENTAS QUE FAVORECEN SU CRECIMIENTO Y LES PERMITEN LIGARSE EFICAZMENTE A LA CADENA DE VALOR DE LAS GRANDES CORPORACIONES Y COMPAÑÍAS.**

CUADRO No.10  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Datos principales del Programa de Atención Integral a PyME, 2011-2012

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

### 2011

	• GUATEMALA •	• HONDURAS •	• EL SALVADOR •	• NICARAGUA •	• COSTA RICA •	• PANAMÁ •	• TOTAL •
Clientes Cartera PyME	14.189	19.792	21.980	13.454	37.019	5.421	<b>111.855</b>
Saldos a la vista PyME (millones US\$)	\$133	\$164	\$129	\$138	\$312	\$114	<b>\$ 990</b>
Cartera aprobada PyME (millones US\$) <sup>1</sup>	\$36	\$181	\$150	\$91	\$111	\$19	<b>\$ 588</b>
PyME con crédito <sup>1</sup>	244	2.633	2.560	1.816	1.274	381	<b>8.908</b>
PyME que cuentan con pago electrónico de proveedores	52	115	148	165	525	66	<b>1.071</b>
PyME que cuentan con pago electrónico de planillas	350	1.097	1.041	964	1.958	346	<b>5.756</b>
Cantidad de empleados de PyME incluidos en pago electrónico de planillas	7.100	31.716	32.160	27.711	39.547	8.233	<b>146.467</b>
PyME participantes en capacitación	130	615	2.815	438	1.444	382	<b>5.824</b>

### 2012

	• GUATEMALA •	• HONDURAS •	• EL SALVADOR •	• NICARAGUA •	• COSTA RICA •	• PANAMÁ •	• TOTAL •
Clientes Cartera PyME	14.768	21.378	15.736	15.697	41.831	6.186	<b>115.596</b>
Saldos a la vista PyME (millones US\$)	\$148	\$164	\$149	\$173	\$342	\$124	<b>\$1.098</b>
Cartera aprobada PyME (millones US\$) <sup>1</sup>	\$41	\$250	\$173	\$104	\$151	\$34	<b>\$752</b>
PyME con crédito <sup>1</sup>	280	2.765	2.107	2.012	1.608	347	<b>9.119</b>
PyME que cuentan con pago electrónico de proveedores	88	190	240	216	621	82	<b>1.437</b>
PyME que cuentan con pago electrónico de planillas	362	1.241	1.154	1.122	2.197	332	<b>6.408</b>
Cantidad de empleados de PyME incluidos en pago electrónico de planillas	6.774	35.608	34.722	32.059	48.928	7.152	<b>165.243</b>
PyME participantes en capacitación	161	688	4.111	421	2.443	300	<b>8.124</b>

<sup>1</sup> No incluye líneas de crédito.

## INCLUSIÓN FINANCIERA A PEQUEÑOS EMPRESARIOS EN NICARAGUA

A partir de la filosofía de Empresarios ayudando a Empresarios, en BACICREDOMATIC Nicaragua, durante varios años, hemos implementado un programa integral de apoyo a entidades financieras que trabajan de la mano con pequeñas, medianas y micro empresas (MiPyME), ofreciéndoles productos y servicios financieros que facilitan su sostenibilidad en un marco de apertura económica. Como resultado del apoyo que reciben, las MiPyME desarrollan su capacidad para aprovechar mejor las ventajas y oportunidades que brinda el mercado y fortalecen su capacidad de gestión.

Con el objetivo de ampliar su acercamiento a poblaciones no tradicionales, en BACICREDOMATIC establecimos una alianza estratégica con varias financieras: a) Fondo de Desarrollo Local (FDL),

**HEMOS IMPLEMENTADO UN PROGRAMA INTEGRAL DE APOYO A ENTIDADES FINANCIERAS QUE TRABAJAN DE LA MANO CON PEQUEÑAS, MEDIANAS Y MICRO EMPRESAS (MIPYME)**

b) Financia Capital, S.A. (FICAPSA) y c) Unión de Cooperativas de Servicios Múltiples del Norte (UCOSEMUN R.L). Estas, a su vez, apoyan a cientos de MiPyME del sector agrícola, pecuario, inmobiliario, consumo, entre otros.



Excelencia financiera para PyMEs, BAC | CREDOMATIC Nicaragua

El FDL es una institución líder en la prestación de servicios crediticios en el sector rural de Nicaragua, también con una importante presencia en el sector urbano, atendiendo a micro y pequeños empresarios, principalmente mujeres. Esta financiera inició sus actividades en 1992, siendo parte de la Universidad Centroamericana (UCA). Actualmente posee una cartera de más de 1.400 millones de córdobas de los cuales el 70% está colocado en el sector rural. El monto de crédito que BAC otorgó a FDL es de \$249.986,00.

FICAPSA otorga préstamos a PyME y créditos personales. Es considerada una institución financiera sólida y de reconocido prestigio que opera desde 1997. Se caracteriza por ser la primera institución financiera del país que ofrece servicios y productos novedosos respaldados con una plataforma tecnológica. Financia principalmente los sectores de industria, comercio, construcción y consumo. El monto de crédito que BAC Nicaragua otorgó a FICAPSA es de \$1.600.000,00.

UCOSEMUN R.L está ubicada en el Norte del país. Fue constituida en abril de 1998 en el municipio de Quilalí, Departamento de Nueva Segovia, Nicaragua. Desde su fundación, inició operaciones

con seis cooperativas y hoy en día beneficia a 10 cooperativas cafetaleras distribuidas por diversos municipios norteños. El monto de Crédito que BAC otorgó a UCOSEMUN R.L es de \$37.890,00

Hasta la fecha, la tasa de morosidad que BAC ha experimentado en su rol como banca de segundo piso para el apoyo a estas entidades en Nicaragua, es menor al 2%. Así, se comprueba que el trabajo con micro-financieras es de menor riesgo que otras operaciones bancarias y muestra como las regulaciones que BAC establece al colocar sus créditos, educan a los usuarios finales, facilitando su proceso de inclusión financiera y evitando el endeudamiento excesivo.

**LA TASA DE MOROSIDAD QUE BAC HA EXPERIMENTADO EN SU ROL COMO BANCA DE SEGUNDO PISO PARA EL APOYO FINANCIERAS, ES MENOR AL 2%.**

## EL PROGRAMA DE DESARROLLO EMPRESARIAL PARA PYME DE BAC SAN JOSÉ

Las pequeñas y medianas empresas aportan a Costa Rica un 47% del empleo total y 30% del producto interno bruto (PIB), reveló un informe presentado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) a finales de 2012. En este país las PyME están clasificadas como sigue: 42% en el

sector de servicios, 41% en el área de comercio, 11% en industria y un 6% son de tecnologías de información y comunicación.

Existen unas 10.200 empresas registradas oficialmente, de las cuales un 77% operan en la



Excelencia financiera para PyMEs, BAC | CREDOMATIC Nicaragua

Región Central, lo cual refleja una alta concentración de sus negocios, posiblemente por ser esta la zona donde también se concentra la mayor actividad económica del país. En cuanto al empleo, estas empresas generan un 27% del empleo total para los costarricenses, mientras las agrícolas de similar tamaño, aportan otro 20%. Quiere decir que casi la mitad de la generación de empleo en Costa Rica, proviene del crecimiento de la pequeña y mediana

**LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS APORTAN A COSTA RICA UN 47% DEL EMPLEO TOTAL Y 30% DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB).**

empresa, quedando demostrado una vez más, el valioso aporte que realiza este sector de la economía en favor de la sociedad.

Pese a la importancia que reviste, el saldo de su cartera de crédito representa apenas el 8,6% del total de la cartera activa que administran las entidades financieras supervisadas en ese país, lo cual permite determinar además el enorme potencial que representa este sector desde la perspectiva de negocios inclusivos, no solo para BACICREDOMATIC, sino para los intermediarios financieros en general.

El Programa de Desarrollo Empresarial de BAC San José surge como respuesta a esta oportunidad. Con él buscamos atraer y fortalecer el sector de las PyME, a través de la oferta de una serie de servicios y beneficios diferenciados, que les permitan contar con mejores herramientas para crecer en un medio cada vez más competitivo.

El Programa se basa en capacitaciones semanales sobre temas financieros, impartidas a miles de

empresarios cada año, utilizando una metodología que combina sesiones magistrales y ejercicios prácticos, para fortalecer las capacidades de gestión de dueños y gerentes de PyME. Estas capacitaciones son impartidas por profesionales expertos de BACICREDOMATIC, que ejercen su responsabilidad social a través de este tipo de voluntariado, ofreciendo a la vez un valioso servicio a nuestros clientes.

En BAC Desarrollo Empresarial también ofrecemos a las PyME otros temas de interés en cursos, talleres, conversatorios y seminarios, en alianza algunas veces con otras empresas, para fomentar los negocios entre las mismas PyME participantes.

En el 2012, un total de 2.443 pequeñas y medianas empresas costarricenses fueron beneficiadas con nuestro Programa de Desarrollo Empresarial. Algunos de los nuevos temas que desarrollamos en este período son:

- ¿Cómo elaborar un Plan de Mercadeo?
- ¿Cómo ser sujeto de crédito?
- Gestión Empresarial
- Introducción a las Finanzas
- Redes Sociales en PyME
- Salud Ocupacional
- Derecho Empresarial
- Responsabilidad Social Empresarial
- Código de ética
- Negociación, entre otros

**EN EL 2012, UN TOTAL DE 2.443 PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS COSTARRICENSES FUERON BENEFICIADAS CON NUESTRO PROGRAMA DE DESARROLLO EMPRESARIAL.**

# AGREGANDO VALOR SOCIAL y ambiental a nuestros PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el cumplimiento de nuestro papel fundamental de intermediación financiera, buscamos formas novedosas para instalar mecanismos que permitan movilizar recursos en beneficio de la sociedad y el medio ambiente, desde el corazón de la actividad comercial. Una de las formas más eficaces que tenemos para ligar las estrategias de crecimiento del negocio con los intereses de las comunidades y de nuestros stakeholders, es aprovechar nuestro

## TARJETAS DE CRÉDITO DE MARCA COMPARTIDA CON ONGS

Las tarjetas de crédito de marca compartida son un producto creado en alianza con ONGs de comprobada experiencia y trayectoria, que operan en los países que servimos. El aporte que realizamos desde BACICREDOMATIC consiste en poner al servicio de la sociedad nuestra estructura operativa y otorgar a la ONG aliada, una donación equivalente a un determinado porcentaje del consumo que realizan nuestros tarjetahabientes, a través de su tarjeta.

La característica más trascendente de este tipo de producto es que los tarjetahabientes no hacen aporte económico alguno; su ayuda está en el uso de la tarjeta para su consumo personal, lo cual, además, no les limita

expertise, nuestra plataforma de servicio y nuestra capacidad instalada para la creación de productos y servicios con valor social y ambiental agregado. Las tarjetas de marca compartida con ONGs que trabajan en beneficio de la sociedad y la administración de fideicomisos para proyectos de desarrollo sostenible, son claros ejemplos de este tipo de estrategias ganar-ganar, donde todas las partes involucradas obtienen un beneficio.

el acceso al programa de lealtad que corresponda, según la marca de su tarjeta (Visa, Mastercard o American Express). La sostenibilidad del aporte está garantizada, pues la tarjeta conserva su vigencia gracias al interés de los usuarios por apoyar a la ONG de su preferencia. Como se observa en el cuadro adjunto, a diciembre de 2012, el monto total donado a las organizaciones asociadas a este Programa fue de US\$1.586.330.

El mayor reto que tenemos con relación a este Programa es ampliarlo a todos los países donde operamos y la inclusión de nuevas iniciativas en beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

CUADRO No.11  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Resultado del Programa de Tarjetas de Crédito de Marca Compartida  
Fuente: Gerencia Regional de RSC, con datos aportados por los países.

TARJETA	AÑO DE OPERACIÓN					
	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
<b>TARJETA CHRISTUS MUGUERZA, MEXICO</b>						
FACTURACIÓN			\$1.147.590	\$2.137.330	\$2.000.466	\$5.285.387
DONACIÓN			\$11.476	\$21.373	\$20.005	\$52.854
CUENTAS ACTIVAS			1.458	1.567	1.308	
<b>TARJETA SIGN FOR HELP, MEXICO</b>						
FACTURACIÓN					\$186.224	\$186.224
DONACIÓN					\$1.490	\$1.490
CUENTAS ACTIVAS					205	
<b>TARJETA UNITEC, HONDURAS</b>						
FACTURACIÓN		\$7.407.000	\$10.085.000	\$9.853.000	\$9.078.928	\$36.423.928
DONACIÓN		\$62.000	\$76.000	\$88.206	\$97.701	\$323.907
CUENTAS ACTIVAS		408	627	4.570	5.161	
<b>TARJETAS HONDURAS TODO ESTA AQUÍ</b>						
FACTURACIÓN		\$909.000	\$2.530.000	\$3.204.000	\$2.995.179	\$9.638.179
DONACIÓN		\$4.500	\$12.600	\$13.846	\$13.170	\$44.116
CUENTAS ACTIVAS		900	1.200	803	667	
<b>TARJETA CARE, EL SALVADOR</b>						
FACTURACIÓN	NA	\$909.000	\$2.530.000	\$3.087.250	\$6.517.414	\$13.043.664
DONACIÓN	\$136.655	\$45.007	\$43.902	\$61.745	\$91.459	\$378.768
CUENTAS ACTIVAS	9.384	3.891	2.781	3.600	3.892	
<b>TARJETA UFG, EL SALVADOR</b>						
FACTURACIÓN		\$995.797	\$2.175.574	\$1.812.759	\$1.785.155	\$6.769.285
DONACIÓN		\$32.379	\$29.582	\$32.095	\$26.205	\$120.261
CUENTAS ACTIVAS		4.210	3.846	4.147	3.399	
<b>TARJETA APROQUEM, NICARAGUA</b>						
FACTURACIÓN	\$296.985	\$10.279.332	\$17.509.840	\$18.920.570	\$19.486.870	\$66.493.597
DONACIÓN	\$2.969	\$102.793	\$175.098	\$189.206	\$194.869	\$664.935
CUENTAS ACTIVAS	399	3.556	4.558	4.697	4.540	
<b>TOTAL DONADO</b>						<b>\$1.586.330</b>

## ADMINISTRACIÓN DE FIDEICOMISOS PARA PROYECTOS DE DESARROLLO, BAC | HONDURAS

A través de la administración de fideicomisos para proyectos de desarrollo del país, en BACIHonduras ponemos nuestra experiencia fiduciaria al servicio de la sociedad. La eficacia y la transparencia en la ejecución de los fondos de estos fideicomisos, no solo garantiza el éxito de los proyectos estratégicos para el desarrollo nacional para los que fueron concebidos, si no que genera confianza, ante países y órganos donantes, en la buena gestión que Honduras puede realizar de los fondos de cooperación internacional que recibe, y, por tanto, promueve que el país siga siendo considerado como destino de este tipo de asistencia.

Al cierre del 2012, BACIHonduras administraba 3 fideicomisos de este tipo por un monto de US\$17.454.088,25, de los cuales había ejecutado el 84,1%, US\$14.670.749,24.

A continuación presentamos una breve reseña de estos 3 fideicomisos: 2 cuyo fideicomitente

### FIDEICOMISO PARA EL PROYECTO DE TRANSPORTE DE LA CUENTA DEL DESAFÍO DEL MILENIO, BACIHONDURAS

El Proyecto de Transporte de MCA- Honduras está diseñado para reducir los costos de transportación entre los centros de producción hondureños y los mercados nacionales, regionales y globales.

El objetivo principal del Fideicomiso para este Proyecto es la administración y aplicación de los

es La Cuenta del Desafío del Milenio- Honduras (MCA-Honduras, por sus siglas en inglés), y 1 cuyo fideicomitente es el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), en representación del Programa de Conversión de Deuda Externa de Honduras frente a España.

MCA-Honduras es una entidad creada por el gobierno hondureño para administrar y supervisar la implementación del Convenio del Desafío del Milenio, un Programa de Cooperación para el Desarrollo suscrito entre el Gobierno de los Estados Unidos y el Gobierno de Honduras en el 2005, con el fin de promover el crecimiento económico hondureño.

MCA-Honduras apoya la Estrategia de Reducción de Pobreza del país mediante dos principales proyectos:

1. Proyecto de Transporte
2. Proyecto de Desarrollo Rural

recursos fideicometidos, los cuales son destinados a la compensación de los propietarios de tierras por la liberalización de la franja del derecho de vía y a la compra de terrenos adicionales necesarios para realizar las obras de mejoramiento y ampliación de la red vial diseñadas por el Gobierno de Honduras, entre ellas: algunas secciones de la carretera del

Norte, la pavimentación de tres carreteras de la red vial secundaria y el mejoramiento de 1.000 kilómetros de caminos rurales.

Con el fin de restituir y mejorar las condiciones de vida de la población a ser reubicada, se dan dos alternativas de compensación:

1. Compensación por Pago Directo (indemnización monetaria) de un bien, cultivo u otro; para reubicarse por sus propios medios, considerando valores actualizados de mercado. Esta opción es acompañada, en caso de ser necesario, de un Programa de Compensación Social.
2. Compensación por Reasentamiento, acompañada en todos los casos de un Programa de Compensación Social que incluye el fortalecimiento de las capacidades organizativas de la comunidad. Las actividades de Reasentamiento de las personas que vivían en las tierras liberadas se desarrollan de manera sostenible. Los nuevos lugares donde se reubica a estas familias cuentan con mejores condiciones de infraestructura, equipamiento comunitario, salubridad e higiene que donde vivían. Se les garantiza el otorgamiento de títulos de propiedad, casas con servicios básicos, negocios propios, educación y seguridad vial.

En BACIHonduras somos el fiduciario del Fideicomiso para el Proyecto de Transporte mencionado. Como tal, prestamos servicios de: adquisición de bienes inmuebles; transferencia de titularidad a favor del Estado de Honduras u otras entidades designadas por el fideicomitente (MCA-Honduras); individualización, titulación y registro

a favor de personas afectadas en condición de reasentadas; servicios de pago a propietarios de bienes inmuebles y a personas compensadas por mejoras; servicios de depósito de consignaciones a favor de personas expropiadas; e inversión de fondos temporales remanentes en nuestra custodia.

**AL CIERRE DEL 2012,  
BAC | HONDURAS ADMINISTRABA  
3 FIDEICOMISOS PARA PROYECTOS  
DE DESARROLLO, POR UN  
MONTO SUPERIOR A LOS US\$17  
MILLONES.**

Como fiduciarios adquirimos, inicialmente a nombre del Fideicomiso, las propiedades que el fideicomitente identifica que afectan el desarrollo del Proyecto. Posteriormente, las mismas son traspasadas a nombre del Estado de Honduras, procediendo además a compensar a los afectados el valor de sus inmuebles. Siguiendo instrucciones del fideicomitente, realizamos pagos por compensación de mejoras y expropiaciones, y adquirimos inmuebles para la reubicación de las personas desplazadas por el Proyecto que eligen la opción de Compensación por Reasentamiento. Estos terrenos posteriormente se individualizan y se traspasan a favor de cada familia reasentada.

En el cuadro no. 12 se detalla el monto total de los fondos del Fideicomiso para el Proyecto de Transporte ejecutados al cierre 2012, así como el total invertido en certificados de depósito en BACIHonduras.

CUADRO No.12  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
 Fideicomiso para el Proyecto de Transporte de la Cuenta del Desafío del Milenio, BAC|Honduras, al cierre 2012  
 Fuente: BAC|Honduras

DESCRIPCIÓN DE FONDOS FIDEICOMETIDOS AL 31/12/2012	MONTO (US\$)
Adquisición de propiedades para ampliación de carreteras y reasentamiento	4.145.105,13
Indemnización a afectados por expropiaciones	3.563.514,99
Pagos compensatorios por afectación de mejoras y revalorizaciones	1.340.717,11
<b>Total ejecutado en pagos a beneficiarios</b>	<b>9.049.337,23</b>
Valor invertido en certificados de depósito, BAC HONDURAS	1.064.234,35
<b>TOTAL</b>	<b>10.113.571,58</b>

## FIDEICOMISO PARA ACCESO A CRÉDITO AGRÍCOLA, PROYECTO DE DESARROLLO RURAL DE LA CUENTA DEL DESAFÍO DEL MILENIO, BACIHONDURAS

El Proyecto de Desarrollo Rural de la Cuenta del Milenio- Honduras busca incrementar la productividad y las habilidades comerciales de agricultores y operarios en fincas agrícolas pequeñas y medianas. Las actividades claves del Proyecto incluyen:

1. Capacitación y desarrollo del agricultor: asistencia técnica para la producción y mercadeo de cosechas de alto valor hortícola;
2. Construcción y mejora de caminos de las fincas al mercado;
3. Establecimiento de organismos subvencionadores de bienes públicos agrícolas (fondo de donaciones);

4. Acceso al crédito para los agricultores: asistencia técnica a instituciones financieras, préstamos a estas instituciones y apoyo en la expansión del sistema nacional de registro de gravámenes.

Para esta última se creó el Fideicomiso para Acceso a Crédito Agrícola, un fondo de US\$6,0 millones administrado por BACIHonduras bajo la modalidad de banca de segundo piso. De acuerdo con los lineamientos operativos de MCA-Honduras, otorgamos líneas de crédito a instituciones intermediarias que seleccionamos en nuestra condición de fiduciario, y estas, a su vez, financian a pequeños y medianos agricultores de cultivos de alto valor hortícola en 16 de los 18 departamentos del país, para que mejoren su productividad.

Entre las 16 instituciones intermediarias, escogidas de acuerdo con estrictos criterios de selección, se encuentran Microfinancieras (Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras -OPDFs-), ONGs, y empresas comerciales no financieras que venden productos agrícolas (insumos y equipo).

En BACIHonduras administramos la cartera de créditos otorgados a las instituciones intermediarias. Como parte de este proceso, requerimos informes de las instituciones intermediarias de los fondos, presentamos informes periódicos al fideicomitente (MCA-Honduras) y en el 2012 realizamos,

conjuntamente con ellos, más de 120 inspecciones, administrativas y de campo, a una muestra de los más de 5.000 clientes finales que han recibido financiamiento, con la finalidad de comprobar el buen uso de los fondos. Además, al igual que con el Fideicomiso para el proyecto de Transporte, invertimos los fondos líquidos no desembolsados en certificados de depósito a plazo fijo y en cuentas de ahorro.

En el cuadro no. 13 se detalla el monto total de los fondos del Fideicomiso para Acceso a Crédito Agrícola ejecutados al cierre 2012, así como el total invertido en certificados de depósito en BAC Honduras.

CUADRO No.13  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
 Fideicomiso para Acceso a Crédito Agrícola, Proyecto de Desarrollo Rural de la Cuenta del Desafío del Milenio, BAC|Honduras, al cierre 2012  
 Fuente: BAC|Honduras

DESCRIPCIÓN DE FONDOS FIDEICOMETIDOS AL 31/12/2012	MONTO (US\$)
Valor desembolsado	4.951.636,01
Valor invertido, pendiente de colocar, BAC HONDURAS	727.604,66
<b>TOTAL</b>	<b>5.679.240,67</b>

Entre los factores que nos motivaron a desarrollar el proyecto pesaron sus fuertes componentes de inclusión social y financiera, ya que se está bancarizando a personas de escasos recursos económicos, ofreciéndoles un producto financiero que les permitirá no solo mejorar la productividad de su negocio, y con ello sus ingresos y su calidad

de vida, sino también crear un historial y una cultura financiera de pago, con los que podrían aspirar a acceder a otros servicios financieros en un futuro.

En el caso de las instituciones intermediarias, el proyecto ha implicado su habilitación y fortalecimiento organizacional al generarles

fuertes incentivos para mejorar sus estructuras administrativas, capacitar a su personal, dotarse de equipos y sistemas informáticos que posterior al término de proyecto se sumarán a sus propios recursos e incluso consolidar sus departamentos de crédito agrícola.

Lo anterior fortalece el desarrollo agrícola del país, específicamente el sector de las MIPyME. Asimismo, se beneficia a los consumidores finales, ya que a mayor producción, mejor oferta y precios más bajos para el cliente final.

En definitiva, nos beneficiamos como empresa por medio de las comisiones fiduciarias que generamos, la apertura de cuentas de las instituciones intermediarias, la captación de fondos y el prestigio asociado con la responsabilidad de ser los fiduciarios de la Cuenta del Desafío del Milenio-Honduras. Este fideicomiso ha sido tomado como modelo para otros países por el manejo transparente y eficaz que se ha hecho de los fondos. MCA-Honduras, mas allá

## SERVICIOS FIDUCIARIOS PARA EL PROGRAMA DE PAGO DE SERVICIOS AMBIENTALES DEL PROYECTO DE CARRETERA OLANCHITO- SAN LORENZO, BACIHONDURAS

La Secretaría de Obras Públicas, Transporte y Vivienda de Honduras (SOPTRAVI), es el órgano encargado del diseño, coordinación, ejecución y evaluación de las políticas de obras de infraestructura pública, vivienda, sistema vial, urbanística y transporte en el país.

Dentro del Programa de Reconstrucción y Mejoramiento de Carreteras de SOPTRAVI, se

**OTORGAMOS LÍNEAS DE CRÉDITO A INSTITUCIONES INTERMEDIARIAS QUE SELECCIONAMOS EN NUESTRA CONDICIÓN DE FIDUCIARIO, Y ESTAS FINANCIAN A PEQUEÑOS Y MEDIANOS AGRICULTORES PARA QUE MEJOREN SU PRODUCTIVIDAD.**

de que cuenta con un equipo calificado y capaz, ha encontrado en la figura del Fideicomiso el apoyo idóneo para desarrollar los proyectos encomendados por el Gobierno Hondureño, a tal grado que el plazo de vencimiento del contrato fue ampliado de Setiembre 2010 a Setiembre 2015, y les ha sido otorgada la administración de nuevos proyectos.

encuentra el Proyecto para la Construcción de la Carretera Olanchito- San Lorenzo, un tramo de 46,35 kilómetros cuya construcción había estado detenida hace más de 10 años por no contar con recursos suficientes para garantizar la protección del hábitat del Colibrí Esmeralda Hondureño, un ave endémica, en peligro de extinción, que habita por la zona de construcción de la carretera.

Gracias a un financiamiento del Banco Mundial se pudo retomar el proyecto de construcción de dicha carretera y, con fondos provenientes de canje de deuda externa de Honduras frente a España, por medio del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), se creó y capitalizó un fondo de US\$1,0 millón para el financiamiento de un Programa de Pago de Servicios Ambientales (PPSA). El PPSA beneficia con exoneración del Impuesto de Bienes Inmuebles y pagos adicionales a aquellos propietarios de predios que se encuentran dentro del perímetro del Área Protegida- Hábitat del Colibrí Esmeralda, que se comprometen a conservar su porción de bosque en estado natural, prestando así servicios de conservación ambiental: no permitiendo la tala y quema del bosque, la caza del Colibrí ni otras especies y evitando las actividades de pastoreo de animales.

En BACIHonduras decidimos participar para ser el fiduciario de este fondo por nuestra experticia en el manejo de este tipo de producto financiero y nuestro interés en trabajar en proyectos en el campo ambiental. Como administradores del

Fideicomiso, suscribimos contratos por PSA con los propietarios de los terrenos, realizamos evaluaciones anuales de monitoreo y seguimiento para verificar el mantenimiento de las tierras en condiciones óptimas, realizamos los pagos con crédito a cuenta de los propietarios y establecemos estrategias de tesorería óptimas para los recursos no comprometidos, entre otras actividades indispensables para garantizar el buen funcionamiento del Fideicomiso y del PPSA.

En el cuadro no. 14 se detalla el monto total de los fondos del Fideicomiso para el PPSA del Proyecto de Carretera Olanchito- San Lorenzo, ejecutados al cierre 2012, así como el total invertido en certificados de depósito y cuenta de ahorro en BACIHonduras.

1. Capacitación y desarrollo del agricultor: asistencia técnica para la producción y mercadeo de cosechas de alto valor hortícola;
2. Construcción y mejora de caminos de las fincas al mercado;

CUADRO No.14  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Fideicomiso para el Programa de Pago de Servicios Ambientales, Proyecto de Carretera Olanchito- San Lorenzo, BAC|Honduras, al cierre 2012  
Fuente: BAC|Honduras

CONCEPTO	MONTO (US\$)
Fondos comprometidos en contratos PSA (ejecutados)	669.776,00
Valor invertido en certificados de depósito, BAC HONDURAS	949.700,00
Valor invertido en cuenta de ahorro, BAC HONDURAS	41.800,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.661.276,00</b>

Al cierre 2012, el área protegida mediante el PPSA era de 832,49 hectáreas, un 68,4% del área total contemplada por el proyecto, para conservación.

*Educación*  
• Y SALUD •  
**FINANCIERA**



# ¿POR QUÉ LA EDUCACIÓN Y SALUD FINANCIERA es un eje fundamental en la estrategia DE SOSTENIBILIDAD DE BAC | CREDOMATIC?

Promover la salud financiera es una función derivada directamente de lo que manda nuestra visión empresarial, que textualmente reza:

*“Ser la organización financiera preferida de las comunidades que atendemos por nuestro liderazgo en medios de pago, por nuestra solidez, confiabilidad, avanzada tecnología y conectividad con personas y empresas, a quienes les simplificamos la vida facilitándoles la realización de sus sueños y el logro de sus metas”.*

La realización de los sueños y el logro de las metas de las personas y empresas que se relacionan con BACICREDOMATIC dependen, en gran medida, de la salud financiera que estas fomenten y mantengan a lo largo de su vida.

Salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social. En términos financieros, salud es aquella situación donde existe un equilibrio adecuado entre ingresos y gastos, flujo de caja y deuda, ahorro y planes futuros<sup>1</sup>.

Al igual que sucede con el cuidado de la salud corporal, para lograr un buen estado de salud financiera, es necesario planificar, alimentarse bien, evitar

los excesos, cuidar el sobrepeso, hacer ejercicios y realizar chequeos periódicos, logrando así un balance adecuado e integral<sup>2</sup>.

El concepto de salud financiera es aplicable a cualquier persona, pues independientemente del nivel de ingresos, todos podemos alcanzarla si somos ordenados en el manejo de nuestro dinero, procurando que nuestros gastos no sobrepasen nuestros ingresos. Para ello es necesario utilizar herramientas como el presupuesto, que nos permite poner por escrito, de forma ordenada, los ingresos y egresos previstos para un determinado período, definiendo cuales son los límites aceptables de gasto en cada rubro, según el nivel de ingresos que tenemos disponible.

**EN TÉRMINOS FINANCIEROS, SALUD ES AQUELLA SITUACIÓN DONDE EXISTE UN EQUILIBRIO ADECUADO ENTRE INGRESOS Y GASTOS, FLUJO DE CAJA Y DEUDA, AHORRO Y PLANES FUTUROS.**

En BACICREDOMATIC ofrecemos una serie de productos y servicios que ayudan a nuestros stakeholders a lograr esa salud financiera, a partir de una mejor comprensión del balance que existe entre sus ingresos y egresos. Tal es el caso de [www.mipresupuestovirtual.com](http://www.mipresupuestovirtual.com), una herramienta que permite a los usuarios planificar sus finanzas, previniendo contingencias futuras, de corto y mediano plazo.

Siguiendo la misma lógica de la salud corporal, la disciplina del ahorro es la medicina preventiva para males imprevistos, como el desempleo, la enfermedad, la incapacidad temporal o permanente, las crisis del entorno, entre otras. El ahorro es por eso, un elemento indispensable si queremos llegar a tener un nivel de salud financiera óptimo. Además, el ahorro es la opción más saludable para financiar proyectos especiales como viajes, compra o arreglo de casa,



Programa Ahorrando para Tu Futuro, BACICREDOMATIC Nicaragua

<sup>1</sup> Vides, Luis Felipe. Como está mi salud Financiera? <http://www.iniciativat.com>

<sup>2</sup> [www.bancaynegocios.com/salud-financiera](http://www.bancaynegocios.com/salud-financiera)

**EL AHORRO ES UN ELEMENTO  
INDISPENSABLE SI QUEREMOS  
LLEGAR A TENER UN NIVEL DE SALUD  
FINANCIERA ÓPTIMO.**

pago de estudios o cualquier otro para el cual no contamos con el efectivo disponible en el corto plazo.

Nuestros productos de ahorro, como BAC Objetivos, Ahorra tu vuelto, y otros, se convierten en una forma de fomentar una actitud preventiva frente a las eventualidades que puedan presentarse en la vida de las personas, así como un instrumento para el financiamiento de sus proyectos a mediano y largo plazo.

Si decimos que la salud financiera es similar a la corporal, el otro aspecto que debemos cuidar es lo que comemos. El alimento de mala calidad, excesivamente procesado, lleno de tóxicos contaminantes, nos lleva al sobrepeso y la enfermedad, afectando nuestra calidad de vida. De igual forma, si nuestros ingresos provienen de fuentes inseguras, negocios ilegales, o prácticas profesionales poco éticas, seguramente nuestra salud financiera llegará a verse afectada con las consecuencias derivadas de estas actividades. Por eso debemos procurar vincularnos a actividades laborales o empresariales que nos brinden seguridad, estabilidad, escogiendo incluso, en algunos casos, algunas menos lucrativas pero más éticas, seguras o estables, sobre otras que no tienen esas características.

En este mismo orden de ideas, el endeudamiento es como el colesterol: es bueno tenerlo, siempre y cuando se mantenga en un nivel adecuado, evitando que sobrepase ciertos límites que ponen en peligro la salud financiera. Cuando este se presenta, por las razones que sea, es aconsejable acudir a un “médico del dinero”, es decir, a

un asesor que nos ayude a ordenar nuestras finanzas de la forma correcta. Algunas veces la receta resultante de esta consulta exigirá la aplicación de una disciplina rígida, y esta, igual que las dietas alimenticias, seguramente nos privará temporalmente de aquellos gastos, hábitos o prácticas causantes de dicha enfermedad.

En el marco de nuestro Programa de Educación Financiera, ofrecemos a nuestros stakeholders educación y técnicas para evitar el sobre endeudamiento y otras prácticas no aconsejables para aquellos que desean conservar su salud financiera. Brindamos cursos presenciales y en línea para que personas y empresas puedan tomar decisiones de consumo más informadas y conscientes, sobre el uso que hacen de su dinero y de los medios de pago que ponemos a su disposición. De igual forma, trabajamos con instituciones públicas y privadas para incluir la formación en finanzas personales y familiares, dentro de los currículos educativos de los países donde operamos y llevamos a cabo acciones informativas en esta materia, a través de los múltiples canales que administramos.

Igual que un deportista debe conocer los detalles de la disciplina que desarrolla y entrenar todos los días para lograr su meta, nuestra salud financiera requiere de educación y entrenamiento constantes. Es clave entender el funcionamiento del dinero y conocer los diversos instrumentos de pago, inversión, ahorro y

**OFREGEMOS A NUESTROS  
STAKEHOLDERS EDUCACIÓN Y  
TÉCNICAS PARA EVITAR EL SOBRE  
ENDEUDAMIENTO Y OTRAS PRÁCTICAS  
NO ACONSEJABLES PARA  
AQUELLOS QUE DESEAN  
CONSERVAR SU SALUD FINANCIERA.**

crédito que hoy ofrece el mercado, pero más aún, ejercitarnos en su uso para llegar a dominarlos y utilizarlos a favor de nuestra salud financiera. El conocimiento y la práctica que desarrollemos en esta materia, será la base para escoger aquellos que mejor se adapten a nuestras necesidades y condiciones económicas.

En BACICREDOMATIC brindamos a nuestros clientes información detallada y completa sobre el uso de nuestros productos y servicios. Fomentamos permanentemente la transparencia como un eje

transversal de nuestras operaciones comerciales y publicamos los detalles necesarios para que nuestros clientes tomen aquellas decisiones informadas y conscientes, que mejor aporten a su salud financiera.

En síntesis, nuestro propósito fundamental en este eje estratégico, es educar y acompañar a nuestros stakeholders en la búsqueda de mayor salud financiera, conscientes de que nuestra propia sostenibilidad depende, en gran medida, del nivel de bienestar y desarrollo que ellos alcancen.

## PROGRAMA REGIONAL *de Educación Financiera*

El Programa de Educación Financiera es parte integral de nuestros esfuerzos por avanzar hacia un modelo de negocios cada vez más responsable, propiciando así la formación de ciudadanos más informados y conscientes y la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

Esta iniciativa está en consonancia con nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros públicos de interés, con el fin de promover el consumo responsable. Al mismo tiempo, el Programa actúa como una medida preventiva para minimizar los efectos negativos que pueden derivarse de la falta de educación en este campo, como el alto endeudamiento, la morosidad y el uso inadecuado de algunos productos ofrecidos por las entidades del sector financiero.

Estamos convencidos de que una población mejor formada en términos financieros logrará mayor calidad de vida, potenciará su capacidad de empleabilidad y hará mayores aportes al desarrollo de la región. Por eso, para BACICREDOMATIC, el Programa de Educación

**ESTAMOS CONVENCIDOS DE QUE UNA  
POBLACIÓN MEJOR FORMADA EN TÉRMINOS  
FINANCIEROS LOGRARÁ MAYOR CALIDAD  
DE VIDA, POTENCIARÁ SU CAPACIDAD  
DE EMPLEABILIDAD Y HARÁ MAYORES  
APORTES AL DESARROLLO DE LA REGIÓN.**

Financiera es uno de los aportes concretos que hacemos al desarrollo de los países donde operamos.

Desde nuestro Reporte de Sostenibilidad 2009 venimos haciendo una amplia de este Programa, sus diversas aplicaciones, los públicos atendidos y las modalidades de enseñanza. En el presente Reporte revisaremos algunos aspectos generales y haremos un resumen de los avances más importantes alcanzados en 2012.



Ahorrando para tu futuro, BAC | CREDOMATIC El Salvador

## OBJETIVOS

Nuestro Programa de Educación Financiera persigue objetivos de tipo social y estratégico. Estos fines son complementarios ya que la acción de la empresa es integral, tratando de impactar no solamente nuestro quehacer de negocios sino también la vida de las personas con quienes nos relacionamos.

### Objetivo Social

Promover en las sociedades donde operamos una cultura que permita a todas las personas hacer un uso adecuado de los instrumentos financieros, para el ejercicio pleno de su ciudadanía:

- Mejorar su interacción personal, social y familiar;
- Utilizar mejor su dinero;
- Administrar responsablemente sus finanzas;
- Aprovechar las oportunidades que brindan el crédito responsable, el ahorro y la inversión;
- Beneficiarse de un trabajo digno, utilizando inteligentemente su ingreso de cualquier nivel para vivir con decoro, transparencia y honradez.

### Objetivo Estratégico

Desarrollar en nuestros clientes actuales y futuros, colaboradores y sociedades donde operamos las capacidades para:

- Utilizar de forma inteligente el dinero;
- Tomar decisiones de gasto acertadas;

- Utilizar las herramientas de planeamiento y presupuesto para un manejo programado de ingresos y gastos;
- Aprender a ahorrar e invertir para el logro de metas de corto y largo plazo;
- Hacer uso responsable del crédito, previniendo los efectos negativos del endeudamiento excesivo;
- Hacer un uso adecuado de los demás productos y servicios que ofrece el sector financiero en la región, para mejorar su calidad de vida.

Estos objetivos se cumplen a través de una serie de iniciativas de formación personalizadas, que responden a las características particulares de cada uno de nuestros grupos de interés: clientes persona y empresariales; colaboradores, proveedores, comunidades y sociedad en general.

Seguidamente se describen los principales avances que alcanzamos en 2012, según cada uno de estos públicos.

**PROMOVEMOS UNA CULTURA QUE PERMITA A TODAS LAS PERSONAS HACER UN USO ADECUADO DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS, PARA EL EJERCICIO PLENO DE SU CIUDADANÍA.**

## EDUCACIÓN FINANCIERA PARA ADULTOS: AVANCES 2012

En el 2012, el Programa de Educación Financiera tuvo un crecimiento del 11,3% en el eje de poblaciones adultas en toda la Región, pasando de capacitar a 29.058 clientes, empleados de clientes y actores comunitarios en 2011, a capacitar 32.334 personas en 2012. En los últimos cuatro años, hemos capacitado un total de 92.636 personas adultas en la Región.

EN LOS ÚLTIMOS CUATRO AÑOS, HEMOS CAPACITADO UN TOTAL DE 92.636 PERSONAS ADULTAS EN LA REGIÓN.

CUADRO No.15  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Cobertura en educación financiera para adultos 2009-2012

Fuente: Gerencias de RSC en los países de la región

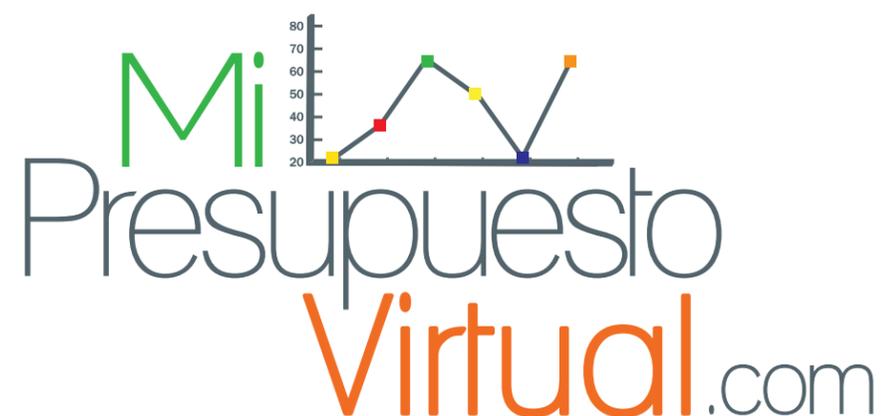
• 2009 • 2010 • 2011 • 2012 • TOTAL • INCREMENTO 2011-2012 •

Adultos (clientes y/o empleados de clientes) capacitados en cursos de EF	2009	2010	2011	2012	TOTAL	INCREMENTO 2011-2012
	12.262	18.972	29.058	32.344	92.636	11,3%

## HERRAMIENTA VIRTUAL DE GESTIÓN FINANCIERA PERSONAL: MI PRESUPUESTO VIRTUAL

En consonancia con nuestros esfuerzos de educación y salud financiera en la Región, en el 2012 lanzamos la herramienta en línea Mi Presupuesto Virtual. Esta es un instrumento de gestión financiera personal cuyo objetivo es contribuir al bienestar de las personas y coadyuvar a la realización de sus metas personales y familiares, mediante la administración ordenada y responsable de sus finanzas.

Mi Presupuesto Virtual está abierta al público en general, de forma gratuita, a través el sitio web [www.mipresupuestovirtual.com](http://www.mipresupuestovirtual.com). En ella, los usuarios se registran con sus datos personales básicos, y de forma simple, segura y confidencial, pueden establecer su presupuesto y llevar registro de su flujo de caja.



Los pasos básicos para que los usuarios organicen y gestionen sus finanzas utilizando [www.mipresupuestovirtual.com](http://www.mipresupuestovirtual.com) son:

- 1) **Definir un presupuesto mensual base:** este debe contener los ingresos y egresos, fijos y variables, que se planean tener mensualmente, por ejemplo: ingresos por salario, bonos, dividendos, servicios profesionales, etc.; y egresos por pago de servicios, alimentación, alquileres, membresías, ahorros planeados, entre otros. Este presupuesto será el preestablecido para todos los meses, pero es posible ajustarlo mensualmente a la situación real del usuario, si hay meses en los que tenga ingresos o egresos extraordinarios, por ejemplo: aguinaldo y pago de impuestos, respectivamente.
- 2) **Ingresar las transacciones reales:** en esta sección se registran los movimientos de ingreso y egreso reales que se dan por mes, hayan sido estos previstos o no. El usuario puede elegir la periodicidad con la que registra el detalle de todas sus transacciones: diariamente, semanalmente, mensualmente, o como mejor le convenga. A partir de los

datos ingresados, la herramienta genera reportes para que el usuario pueda comparar su comportamiento real con lo presupuestado para cada mes.

- 3) **Analizar los reportes:** los reportes que genera la herramienta permiten al usuario revisar mes a mes el estado de sus finanzas y hacer los ajustes que considere oportunos, ya sea en sus gastos, para respetar su presupuesto, o en este último, para que refleje mejor su comportamiento real, todo con el fin de

MI PRESUPUESTO VIRTUAL ES UN INSTRUMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA PERSONAL CUYO OBJETIVO ES CONTRIBUIR AL BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y COADYUVAR A LA REALIZACIÓN DE SUS METAS PERSONALES Y FAMILIARES, MEDIANTE LA ADMINISTRACIÓN ORDENADA Y RESPONSABLE DE SUS FINANZAS.

mejorar la gestión de sus recursos y alcanzar sus metas de mediano y largo plazo.

Desde su lanzamiento, Mi Presupuesto Virtual ha tenido gran acogida. Al cierre 2012, se contabilizaron 4.526 visitas al sitio y 1.451

## HERRAMIENTA VIRTUAL DE REPORTES FINANCIEROS: MIS FINANZAS

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y como parte de nuestros esfuerzos de promoción del consumo responsable, en el 2012 lanzamos la herramienta virtual de reportes *Mis Finanzas*, la cual está disponible exclusivamente para clientes a través de nuestra Sucursal Electrónica.

*Mis Finanzas* se compone de tres reportes distintos: *Mis Cuentas (Bancarias)*, *Mis Compras* y *Mis Tarjetas*. El cliente define el tipo de reporte, las fechas y la moneda de la consulta que desea realizar, así como los productos que desea incluir en los gráficos que automáticamente genera el sistema. Estos permiten ver y analizar comportamientos a lo largo del tiempo o en un periodo específico, así como planificar, tomar decisiones informadas y minimizar así los posibles efectos negativos que pueden derivarse del desconocimiento a la hora de gestionar el dinero.

En *Mis Cuentas* el cliente puede observar, mediante gráficos de barra y de pastel, la información de sus cuentas bancarias, de forma individual o consolidada: sus ingresos desglosados en depósitos de efectivo, transferencia de fondos y otros; sus egresos desglosados en retiros de efectivo, transferencia de fondos y otros; y el balance del

usuarios registrados en la Región. Durante el 2013 continuaremos con su promoción y divulgación para lograr que cada vez más centroamericanos tengan acceso a esta herramienta que les permitirá mejorar la gestión de sus finanzas y alcanzar sus metas para una mejor calidad de vida.

periodo. Adicionalmente, se muestra un resumen de los planes de ahorro del cliente y el total ahorrado en el periodo consultado.

Por su parte, en *Mis Compras* se muestra, mediante un gráfico de pastel, el porcentaje del consumo realizado por el cliente con sus tarjetas de crédito, ya sea consolidado o individual por tarjeta, por tipo de industria, por ejemplo: supermercados; farmacia y salud; entretenimiento; gasolineras; servicios públicos; ropa, zapatería y hogar; entre otras. También se puede ver el detalle de la cantidad de transacciones realizadas y el monto total consumido durante las fechas de la consulta, por industria. Próximamente existirá la opción de incorporar a este reporte las compras con tarjetas de débito.

Finalmente, *Mis Tarjetas* presenta a los tarjetahabientes un resumen consolidado de sus tarjetas de crédito que incluye compras, retiros, pagos y adelantos de efectivo.

Este instrumento de reportes resulta un práctico complemento de la herramienta web [www.mipresupuestovirtual.com](http://www.mipresupuestovirtual.com), descrita en el apartado anterior, al permitirle a los clientes controlar sus gastos mensuales y planificar de acuerdo con su presupuesto.

## EDUCACIÓN FINANCIERA A LAS PYME: AVANCES 2012

Como se detalló en el capítulo 3, nuestro Programa de Atención Integral a Financiera a Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) se enmarca dentro de una lógica de inclusión financiera para poblaciones no tradicionales, la cual ofrece diversos componentes con el objetivo de fortalecer este importante sector de la economía centroamericana. En el proceso de conocer y entender mejor las necesidades de este sector, aprendimos que ese objetivo no se logra solamente otorgando crédito, es necesario ofrecer otra

serie de valores agregados que completen el servicio integral que requieren las PyME, como es la capacitación en temas administrativos, para vigorizarlas y que puedan avanzar hacia formas cada vez más responsables de gestionar su negocio.

En el campo de la educación financiera para este sector, en 2012 tuvimos un aumento del 39,5% con respecto a 2011 en cobertura de PyME capacitadas, llegando a 8.124 empresas.

CUADRO No.16  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Avances en la cobertura en educación financiera para PyME 2008-2012

Fuente: Gerencia Regional de RSC, con datos de los países.

	• 2008 •	• 2009 •	• 2010 •	• 2011 •	• 2012 •	• TOTAL •	• INCREMENTO 2011-2012 •
PyME capacitadas en cursos de EF para PyME	698	2.424	3.476	5.824	8.124	20.546	39,5%

\*Por Educación Financiera (EF) se entiende el curso de Excelencia Financiera para PyME y otros.

En los últimos 5 años, desde que iniciamos el Programa, hemos llegado con capacitación presencial a 20.546 PyME clientes y afiliadas, aportándoles conocimientos y herramientas que fortalecen su negocio y coadyuvan a su sostenibilidad en el largo plazo.

**EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, HEMOS LLEGADO CON CAPACITACIÓN PRESENCIAL A 20.546 PYME CLIENTES Y AFILIADAS.**



Charla de Educación Financiera a PyMEs, BAC | CREDOMATIC Costa Rica

## FORMACIÓN JUVENIL PARA EL DESARROLLO DEL ESPÍRITU EMPRESARIAL, BACICREDOMATIC EL SALVADOR

A partir del 2011, en BACICREDOMATIC El Salvador lanzamos el Proyecto de Formación Juvenil para el Desarrollo del Espíritu Empresarial. El objetivo de la iniciativa es apoyar el fortalecimiento y la sostenibilidad a largo plazo de empresas familiares, clientes nuestras, en su mayoría pequeñas y medianas empresas.

La iniciativa, desarrollada por el Centro de Desarrollo Empresarial de PROPEMI como parte de la ampliación de su oferta educativa, consiste en ofrecer talleres de formación a jóvenes, hijos e hijas de los propietarios de estas empresas, en temas de administración financiera, desde la perspectiva del negocio familiar. Este esfuerzo responde a nuestra política de fidelización de clientes,

**EN LOS ÚLTIMOS 2 AÑOS HEMOS CAPACITADO 160 JÓVENES –FUTUROS EMPRESARIOS- EN 4 TALLERES, 60% DE ELLOS MUJERES.**

mediante la cual buscamos no solo diferenciarnos del resto del mercado, sino demostrarle a nuestros clientes que nos interesa su prosperidad y su salud financiera y agregarle valor a los servicios que les ofrecemos.

El Taller de Formación tiene una duración de ocho horas y está dirigido a jóvenes entre los 16 y 20 años de edad, a fin de motivarles a involucrarse, a

futuro, en la empresa de su familia. Los contenidos del curso están enfocados en darle continuidad al negocio, fomentando en los jóvenes habilidades empresariales como el liderazgo, la buena administración del tiempo, la comunicación clara y oportuna, el manejo efectivo del dinero, el presupuesto, las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Nuestros ejecutivos son los encargados de ofrecer el taller a su cartera de clientes, quienes, como contrapartida, cubren el costo de su alimentación durante el evento. En los últimos dos años hemos realizado cuatro talleres, con una asistencia de 40 participantes por taller, para un total de 160 jóvenes capacitados. Alrededor del 60% de los participantes han sido mujeres.

## ALIANZAS PARA LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS JÓVENES

Para la implementación de nuestro Programa de Educación Financiera para los Jóvenes, en la Red Financiera BACICREDOMATIC hemos establecido un esquema de alianzas público-privadas que busca la sostenibilidad social en el largo plazo, a través de la incidencia en las políticas públicas nacionales. Nuestra experiencia en este campo constituye un importante referente sobre cómo el empresariado puede abordar de forma exitosa sus responsabilidades, fusionando la participación del Estado, la empresa privada y la sociedad civil, hacia el logro de objetivos comunes con beneficio social.

El caso más claro y exitoso es la alianza que hemos logrado establecer e implementar con el Ministerio

**IMPLEMENTAMOS NUESTRO PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA PARA JÓVENES MEDIANTE UN ESQUEMA DE ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS QUE BUSCA LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL, A TRAVÉS DE LA INCIDENCIA EN LA POLÍTICA PÚBLICA.**

**EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS HEMOS CAPACITADO 166.644 JÓVENES EN CURSOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.**

de Educación Pública (MEP) de Costa Rica. En menor escala, también avanzamos en iniciativas similares en los demás países de la Región.

El siguiente cuadro resume los avances más importantes que hemos alcanzado en esta línea de trabajo, durante los últimos cinco años.

CUADRO No.17  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Avances en la cobertura en educación financiera para estudiantes 2008-2012  
Fuente: Gerencia Regional de RSC con la información de los países.

• 2008 • 2009 • 2010 • 2011 • 2012 • TOTAL • INCREMENTO 2011-2012 •

	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL	INCREMENTO 2011-2012
Jóvenes (estudiantes) capacitados en cursos de Educación Financiera*	25.120	53.887	46.210	27.046	14.381	<b>166.644</b>	-46,8%
Docentes capacitados para impartir cursos de Educación Financiera	366	2.331	1.341	468	832	<b>5.338</b>	77,8%
Centros educativos cubiertos	NA	511	155	254	510	<b>1.430</b>	100,8%

\*La baja en Educación Financiera a estudiantes en el 2012 se debe a que en ese año se aprobó, en Costa Rica, una materia obligatoria para estudiantes de noveno año, de colegios públicos, y se eliminó una materia optativa que se venía impartiendo hasta la fecha. Con la implementación de la nueva materia obligatoria, a partir de 2013, ascenderá nuevamente este indicador.

**ALIANZA PÚBLICO-PRIVADA: BACICREDOMATIC COSTA RICA Y MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA**

La alianza que hemos suscrito en Costa Rica con el Ministerio de Educación Pública (MEP), es sin duda la experiencia de mayor éxito, impacto y trascendencia que hemos tenido en materia de Educación Financiera a jóvenes. A través de un convenio de colaboración y el esfuerzo conjunto sostenido durante los últimos seis años, diseñamos contenidos y metodologías de educación financiera para estudiantes de secundaria de ese país.

Por solicitud del MEP, iniciamos esta alianza con la creación de la especialidad Técnico Medio en Banca y Finanzas, específica para colegios técnicos y con una duración de tres años (de décimo a doceavo). Esta especialidad actualmente se imparte en 35 Colegios Técnicos de todo el país y capacitamos al 100% de los profesores responsables de impartirla. En los últimos dos años, se han graduado ya más de 300 Técnicos Medios en Banca

y Finanzas y, al cierre 2012, había 1.199 jóvenes matriculados en dicha especialidad.

Durante esta primera etapa, también creamos talleres prácticos de 16 horas en Educación Financiera para la Vida y una materia optativa de 60 horas en temáticas afines, para alumnos de diversos niveles, en colegios técnicos y académicos.

A finales de 2011 logramos la aprobación, por parte del Consejo Nacional de Educación Superior (CONESUP) de Costa Rica, de una nueva materia que incluye el componente Finanzas Personales y

Familiares para la Vida Cotidiana, la cual se inserta en el currículo formal de todos los estudiantes de noveno año. Esta reforma educativa es el logro más importante alcanzado hasta ahora en nuestro ejercicio de la responsabilidad social, por el beneficio directo que lleva a todos los adolescentes insertos en el sistema educativo formal y su capacidad de ser sostenible en el tiempo.

El trabajo conjunto ha implicado el diseño de los planes de estudio, su aprobación por parte de las autoridades competentes y la capacitación de los docentes a cargo de impartir las clases



Alianza Público-Privada con Ministerio de Educación, BAC | CREDOMATIC Costa Rica

**LOGRAMOS LA APROBACIÓN, POR PARTE DEL CONESUP DE COSTA RICA, DE UNA NUEVA MATERIA QUE INCLUYE EL COMPONENTE FINANZAS PERSONALES Y FAMILIARES PARA LA VIDA COTIDIANA, EN EL CURRÍCULO FORMAL DE TODOS LOS ESTUDIANTES DE NOVENO AÑO.**

a los estudiantes. En este proceso, construido conjuntamente, han participado autoridades, técnicos y especialistas de ambas partes. Una vez concluido y entregado, se convertirá en un activo más del MEP, que tomará el control y protagonismo del Programa a través de su estructura operativa ordinaria.

## CONCURSO COLEGIAL DE ESCRITURA DE LA ACADEMIA DE CENTROAMÉRICA, BACICREDOMATIC COSTA RICA

La Academia de Centroamérica es un centro de investigación privado, sin fines de lucro, con sede en San José. Se fundó en 1969 y su interés se centra en la promoción de la investigación en el ámbito de las ciencias sociales, en particular sobre la formulación de política pública.

El Concurso Colegial de Escritura de la Academia de Centroamérica es una iniciativa que nació en el 2003 con el objetivo de promover el interés y

A través de estas iniciativas, y mediante un extenso proceso de tutorías y formación a 3.891 docentes de 1.303 centros educativos a lo largo del país, hemos logrado una cobertura de 120.262 jóvenes capacitados en Educación Financiera (2007-2012).

En este modelo de alianza público-privada, la Red Financiera BACICREDOMATIC alcanza el nivel más evolucionado de relacionamiento con uno de sus públicos de interés, pasando a ser una contraparte más, que deja su posición central para convertirse en un actor alrededor del mismo, con el fin de asegurar la sostenibilidad y autonomía del Programa en el largo plazo.

Este es un ejemplo de creación de capacidad instalada en un tercero, donde nuestra empresa empodera a su contraparte y le brinda todas las herramientas necesarias para que evolucione desde la posición inicial de beneficiario hasta ser el rector y dueño del producto final.

la formación en temas económicos de actualidad nacional, en jóvenes estudiantes y sus docentes.

A partir del año 2007, en BACICREDOMATIC nos unimos a esta organización en este proyecto, no solamente con el aporte de recursos económicos, sino con el trabajo voluntario de nuestros colaboradores y poniendo al servicio del mismo, nuestra capacidad de construcción de redes, maximizando a través de nuestras relaciones

comerciales con socios, clientes, proveedores y comercios afiliados, el apoyo a esta iniciativa.

El proyecto involucra y beneficia a jóvenes estudiantes, de distintas zonas del país, brindándoles oportunidades y acceso a herramientas que, a la larga, contribuyen a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

El Concurso Colegial de Escritura es un proceso en el que cada año participan estudiantes de undécimo año, de colegios públicos, académicos y técnicos, urbanos y rurales. El criterio de selección de los jóvenes es su excelencia académica: todos los participantes tienen un promedio de calificaciones igual o superior a 90/100. Los jóvenes participan en un taller de capacitación acerca de algún tema financiero o económico y posteriormente escriben un ensayo en el que plasman su construcción personal, respecto del tema analizado. Los ensayos escritos, son analizados y evaluados por un jurado, integrado por autoridades altamente calificadas

## EDUCACIÓN FINANCIERA EN COLEGIOS PÚBLICOS, BACICREDOMATIC EL SALVADOR

El Programa de Educación Financiera en Colegios Públicos de BACICREDOMATIC El Salvador se desarrolla en alianza con Centros de Educación Pública y la organización sin fines de lucro *Glasswing International*, cuya misión es “promover la inversión social estratégica mediante la creación de redes de acción entre empresas, gobierno y organizaciones sin fines de lucro, con el objetivo de fomentar una mayor participación de la sociedad en la mejora de la calidad de vida”<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> [www.glasswing.org/es/](http://www.glasswing.org/es/)

y miembros de las organizaciones y empresas vinculadas con el proyecto.

En el 2012, participaron del Programa un total de 233 estudiantes y 41 docentes de 39 centros educativos del país. Los tres primeros lugares del Concurso recibieron becas completas de estudio en la Universidad Latina de Costa Rica, en la carrera de su elección, y computadoras.

**EL PROYECTO INVOLUCRA Y BENEFICIA A JÓVENES ESTUDIANTES BRINDÁNDOLES OPORTUNIDADES Y ACCESO A HERRAMIENTAS QUE CONTRIBUYEN A MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA Y LA DE SUS FAMILIAS.**

El objetivo del Programa es formar a jóvenes estudiantes de colegios públicos en el manejo adecuado de sus finanzas personales, para el logro de sus metas y anhelos.

El Programa funciona a través de un modelo de capacitación de capacitadores, mediante el cual nuestros ejecutivos capacitan a estudiantes de 4to y 5to año de bachillerato, en temas de finanzas

personales, para que estos repliquen el curso al resto de su institución. Además, los incentivan a que abran su primera cuenta de ahorros, ya que algunos están cercanos a iniciar su vida laboral y es recomendable que empiecen a planificar su futuro financiero.

*Glasswing International* aporta sus competencias en técnicas de enseñanza y manejo de grupos, capacitando tanto a nuestros voluntarios en metodologías de educación, como también a los jóvenes replicadores de los centros educativos, en estos mismos temas. Además, la organización lleva a cabo una labor de intermediación y logística entre los centros educativos y nuestra empresa: presentan la iniciativa a la Dirección de los centros educativos, obtienen su aprobación, coordinan el cronograma de capacitación y la disponibilidad de materiales de apoyo y espacios para las mismas.

**EL OBJETIVO DEL PROGRAMA ES FORMAR A JÓVENES ESTUDIANTES DE COLEGIOS PÚBLICOS EN EL MANEJO ADECUADO DE SUS FINANZAS PERSONALES, PARA EL LOGRO DE SUS METAS Y ANHELOS.**

En el 2012, 6 colaboradores voluntarios de nuestra empresa capacitaron directamente a 77 jóvenes replicadores, quienes, a su vez, capacitaron un total de 3.484 estudiantes, de 2 centros educativos. En el 2013, esperamos ampliar aún más el alcance de este Programa.



Educación Financiera en Colegios Públicos, BAC | CREDOMATIC El Salvador

## PROGRAMA GERENCIA VIRTUAL, BACICREDOMATIC GUATEMALA Y FUNDACIÓN EMPRESARIOS JUVENILES

Desde 2007, en BACICREDOMATIC Guatemala establecimos una alianza estratégica con la Fundación Empresarios Juveniles (Junior Achievement), una organización internacional, sin fines de lucro, que tiene por objetivo ayudar a niños y jóvenes a comprender la economía y el mundo de los negocios, contribuir a facilitarles el ingreso al mundo laboral e incentivar su espíritu emprendedor <sup>4</sup>. Mediante esta alianza, en BACICREDOMATIC apoyamos la implementación de diversos programas educativos de mucho valor para la niñez y la juventud guatemalteca, y que realmente aprovechan los talentos y competencias de nuestros colaboradores, quienes participan en ellos como voluntarios.

En el 2012 llevamos a cabo el Programa Gerencia Virtual por quinto año consecutivo. Este es un ejercicio de simulación empresarial que permite a estudiantes asumir posiciones de gerentes corporativos de una empresa virtual, y competir, como en el mundo de los negocios, con el objetivo de obtener las mejores ganancias y el mayor segmento de mercado. El objetivo del Programa es ejercitar a los estudiantes en la toma de decisiones gerenciales y fomentar en ellos una visión empresarial.

Para ello, se lleva a cabo una competencia, patrocinada por BACICREDOMATIC, en la que participan alrededor de 450 estudiantes por año, entre 16 y 18 años de edad, de cuarto o quinto año de educación diversificada; y 30 voluntarios, ejecutivos de BACICREDOMATIC.

En una primera fase, los estudiantes reciben capacitación y se llevan a cabo eliminatorias para seleccionar a quienes continúan en el proceso. Alrededor de 96 estudiantes llegan a la semifinal, en la que se conforman equipos de cuatro estudiantes y cada uno es asesorado por un voluntario de BACICREDOMATIC. Un software especial va generando la simulación y lleva a los equipos a tomar decisiones financieras, de mercadeo, de producción, de establecimiento del precio del producto, de inversión en investigación, desarrollo y tecnología, entre otros para su empresa.

El colaborar de cerca con nuestros ejecutivos es una gran inspiración para los muchachos, quienes tienen la oportunidad de trabajar con profesionales abiertos a compartir sus conocimientos, su experiencia y sus habilidades, convirtiéndose en sus mentores. Asimismo, el trabajar con los jóvenes es muy gratificante para nuestros ejecutivos, a quienes se les contagia su energía y entusiasmo.

A la ronda final llegan los ocho equipos que obtienen los mejores resultados. En esta fase compiten sin la asesoría de nuestros ejecutivos. Finalmente, el equipo ganador es el que obtiene mayores ganancias. Se premia a los tres primeros lugares, así como a los voluntarios que los asesoraron para llegar a la Final. Los premios se entregan en una ceremonia en la que participa la Gerencia General de BACICREDOMATIC, la Junta Directiva de Junior Achievement, las familias de los estudiantes y medios de comunicación.

<sup>4</sup> [www.ja.org.ar](http://www.ja.org.ar)

Promoción



AMBIENTAL



# ¿POR QUÉ EL TEMA AMBIENTAL UN EJE FUNDAMENTAL EN LA *estrategia de sostenibilidad* DE BAC | CREDOMATIC?

En BACICREDOMATIC el tema ambiental es un eje fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad, por cuanto comprendemos la trascendencia que este tiene para la supervivencia de la humanidad en el mediano y largo plazo. Vemos la utilización inadecuada que el ser humano ha hecho de los recursos naturales como una deuda que tenemos con las generaciones futuras. Por eso queremos ser parte de la solución, poniendo nuestros talentos y estructura operativa al servicio de las sociedades donde operamos, para

contribuir al abordaje adecuado de este problema que tanto nos preocupa y que, sin duda, está ligado con la sostenibilidad de nuestra Región y nuestra empresa.

Los bancos generalmente se consideran a sí mismos como una industria que es relativamente “amistosa con el ambiente”, en términos de emisiones y contaminación<sup>1</sup>. Lo anterior por cuanto, comparados con otras industrias, el impacto ambiental directo que generan, es menor. No obstante, muchos empezamos a reconocer que existe un alto potencial de exposición al riesgo relacionado con las consecuencias ambientales de nuestras acciones y especialmente, con el financiamiento de proyectos a nuestros clientes. Hoy está claro que el impacto ambiental de un intermediario financiero no se limita al que se deriva directamente de sus operaciones, sino que se extiende al que generan las obras de infraestructura, operaciones y proyectos que dicha entidad financia en favor de sus clientes.

Más allá del riesgo directo e indirecto que presenta, empezamos a ver también las grandes oportunidades que además ofrece el manejo adecuado del tema ambiental. Los productos financieros que toman este tema base, permiten incursionar en distintos nichos de mercado y abren

**EL IMPACTO AMBIENTAL DE UN INTERMEDIARIO FINANCIERO NO SE LIMITA AL QUE SE DERIVA DIRECTAMENTE DE SUS OPERACIONES, SINO QUE SE EXTIENDE AL QUE GENERAN LAS OBRAS DE INFRAESTRUCTURA, OPERACIONES Y PROYECTOS QUE DICHA ENTIDAD FINANCIA EN FAVOR DE SUS CLIENTES.**

nuevas líneas de negocio a partir de la creatividad y la innovación.

Aún cuando en América Latina todavía no se percibe un reconocimiento significativo de la sociedad por los esfuerzos que algunos bancos venimos realizando en esta dirección, ambas perspectivas, la de oportunidades y la de riesgos, abren vías de trabajo novedosas para nuestro sector, tanto en el desarrollo de productos y servicios amigables con el ambiente, como en la necesidad de establecer controles más finos y criterios de impacto ambiental en el análisis del riesgo crediticio.

Por todo lo anterior, en BACICREDOMATIC desde hace varios años optamos por convertir el tema ambiental en un eje central de nuestra estrategia

de sostenibilidad y en un camino más para mostrar nuestro compromiso con la sociedad. Si bien el avance práctico de nuestra estrategia de promoción ambiental varía de una operación a otra en los países donde operamos, la experiencia al día de hoy es muy gratificante en cuanto a los beneficios que podemos observar:

- **Racionalización de recursos y disminución de gastos:** en países como Costa Rica, donde desde 2010 certificamos los primeros dos edificios bajo la norma ISO 14.001, hemos venido disminuyendo sistemáticamente el consumo per cápita de agua, electricidad y papel, a partir de la aplicación de opciones más eficientes y eficaces en cuanto a costos, al reducir los impactos ambientales de cada servicio.



Liberación de tortugas, BAC | CREDOMATIC El Salvador

<sup>1</sup> Arauz Ruiz, Isabel. Aplicación de Sistemas de Manejo Ambiental en las Entidades Bancarias Latinoamericanas. San José, Costa Rica, 2013

- **Reconocimiento de los clientes sensibles al tema:** las mejoras que la empresa aplica en cuanto a protección del ambiente, aumentan nuestra capacidad de atraer nuevos clientes interesados en este tema y acrecienta la lealtad de aquellos que se sienten identificados con este tipo de iniciativas.
- **Mejores relaciones con los reguladores:** existe una tendencia clara por parte de las superintendencias que supervisan a las entidades financieras, hacia el impulso de mejores prácticas ambientales y sociales, así como el reconocimiento de aquellas que se comprometen con proyectos que benefician al ambiente y a la comunidad. En BACICREDOMATIC vemos esta tendencia como una oportunidad de fortalecer aún más la imagen positiva que hemos logrado construir frente a los reguladores de los países donde operamos.
- **Reconocimiento de los colaboradores:** nuestros empleados, en su mayoría personas jóvenes, aprecian los esfuerzos que la empresa desarrolla en temas ambientales y así lo manifiestan en las encuestas de clima organizacional y otras que se aplican periódicamente en nuestra compañía. Por ello, muy frecuentemente se ligan a las actividades de voluntariado que promovemos, donde se siembran árboles, se limpian playas o se recolectan desechos para reciclar, por ser estas de simpatía y afinidad para la mayoría de ellos. Esto además aumenta el orgullo que puedan sentir por pertenecer a una empresa que se preocupa por el ambiente, y por ende, su sentido de identificación con nuestros valores.
- **Nuevas oportunidades de mercado:** existe un mercado cada vez mayor para los productos y servicios financieros que incorporen los aspectos ambientales en su concepción y

diseño. Si bien en BACICREDOMATIC esto todavía es un tema incipiente, estamos promoviendo alianzas con algunos organismos internacionales y bancos multilaterales interesados en la gestación de nuevos productos y servicios con enfoque ambiental. Vemos estos como nuevas oportunidades de mercado, donde esperamos crecer de forma decidida en los próximos años.

Junto con los beneficios citados y las ventajas que puede tener para BACICREDOMATIC el impulso constante a este tema, también enfrentamos algunos retos. Tal vez el más relevante tiene que ver con la congruencia que debemos mostrar en la aplicación de nuestras políticas internas de protección ambiental, con los esfuerzos de promoción que realizamos hacia clientes y público en general. Por esa razón trabajamos constantemente para ir avanzando en ambas direcciones, tomando medidas para minimizar el impacto ambiental que generamos directamente, a la vez que promovemos mejores prácticas ambientales entre nuestros principales grupos de interés.

**TOMAMOS MEDIDAS PARA MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL QUE GENERAMOS DIRECTAMENTE, A LA VEZ QUE PROMOVEMOS MEJORES PRÁCTICAS AMBIENTALES ENTRE NUESTROS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS.**

## ¿CÓMO ABORDAMOS la promoción ambiental EN BAC | CREDOMATIC?

En la Red Financiera BACICREDOMATIC reconocemos el impacto ambiental de nuestras operaciones y nos comprometemos a identificar mejores prácticas que nos lleven a prevenir, eliminar, disminuir o compensar los impactos que se derivan de todas las áreas de nuestro negocio. Para cumplir con este compromiso, contamos con iniciativas en tres ámbitos principales:

**Sistema de Gestión Ambiental Interno (SGA),** mediante el cual normamos nuestras operaciones, y que nos ha llevado a la aplicación paulatina de mejoras operativas para desarrollar nuestras actividades comerciales de forma más amigable con el ambiente, contribuyendo así con el desarrollo sostenible a escala local, nacional y regional;



Actividad de reforestación, BAC | CREDOMATIC Honduras

**RECONOCEMOS EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRAS OPERACIONES Y NOS COMPROMETEMOS A IDENTIFICAR MEJORES PRÁCTICAS QUE NOS LLEVEN A PREVENIR, ELIMINAR, DISMINUIR O COMPENSAR LOS IMPACTOS QUE SE DERIVAN DE TODAS LAS ÁREAS DE NUESTRO NEGOCIO.**

- **Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)**, mediante el cual incluimos criterios de sostenibilidad en el estudio que realizamos para el otorgamiento de grandes créditos;
- **Programa de Promoción de Mejores Prácticas Ambientales** entre nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otras contrapartes, a través de iniciativas relacionadas con la compensación de carbono y consejos para la disminución de los impactos ambientales en sus hogares, oficinas y comunidades.

En las siguientes secciones detallamos los principales avances alcanzados en estas líneas de trabajo, en el 2012.

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INTERNO

Hemos logrado avances relevantes en cuanto a la gestión interna de nuestro impacto ambiental en países como Costa Rica, El Salvador y Guatemala, pero tenemos aún por delante el reto de expandir estas experiencias e instalar un sistema de gestión ambiental consistente y homogéneo en nuestras operaciones en toda la Región.

A continuación incluimos una breve reseña de los principales avances alcanzados en este tema, en el 2012, por las Áreas Regionales de nuestra empresa, con sede en Costa Rica; por nuestra operación local en ese mismo país y por BACICREDOMATIC El Salvador, mediante la implementación de la Factura Ecológica. Incluimos además una tabla con los indicadores ambientales que tenemos disponibles a nivel regional.



Programa de Guardianes Ambientales, BAC | CREDOMATIC El Salvador

## SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, ÁREAS REGIONALES, BAC | CREDOMATIC

En el 2012 iniciamos la implementación de un SGA en el edificio principal de las Áreas Regionales de la Red Financiera, con sede en San José, Costa Rica, donde, trabajan 260 colaboradores. El proyecto busca garantizar que los colaboradores adquieran un compromiso que logre impactar positivamente el ambiente, como resultado de prácticas y medidas tomadas en todos los procesos, proyectos y actividades que ejecutan diariamente.

El SGA en la operación local de Costa Rica ha alcanzado bastante madurez. Así, por ejemplo, llevamos a cabo un proceso para ser la primera entidad financiera del país en obtener la Certificación Carbono Neutral por parte del Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y se han logrado certificar 7 edificios y sucursales bajo la norma ISO 14001: 2004<sup>2</sup>. Es por esto que se ha tomado la experiencia adquirida por esta operación local como ejemplo del camino a seguir por las Áreas Regionales que operan en ese mismo país.

<sup>2</sup> Referirse al apartado Certificación ISO 14.001/2004, BACICREDOMATIC Costa Rica, en este Capítulo.

El primer paso del Proyecto de Implementación del SGA en las Áreas Regionales, fue definir un lineamiento donde se establece el compromiso ambiental y en el que se sientan las bases de su implementación, como el propósito, el alcance, las responsabilidades y las obligaciones de cada área. Luego, diseñamos una estructura para promover la participación de todo el personal en la puesta en marcha y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental Regional, compuesta por Gestores Ambientales. Este es un equipo de 10 colaboradores con gran capacidad de liderazgo y representación de todas las áreas de la organización Regional. Además de sus labores cotidianas, ellos realizan, voluntariamente, funciones específicas en el tema de promoción y gestión ambiental, como capacitaciones a sus compañeros de área.

Durante el 2012, capacitamos al 100% de los Gestores Ambientales del edificio en temas como la importancia del ahorro energético, de agua y de papel; la correcta gestión de residuos y las buenas prácticas que implementaremos para lograr estos objetivos. Ellos replicaron sus conocimientos en sus áreas de trabajo y colocaron calcomanías en lugares estratégicos para recordarle a todos los colaboradores las acciones que pueden tomar para lograr ahorrar recursos, por ejemplo: apagando los monitores cuando no se están utilizando, imprimiendo solo lo realmente necesario, entre otros.

## **CERTIFICACIÓN ISO 14.001/2004, BAC | CREDOMATIC COSTA RICA**

Reducir la compra de papel, disminuir el consumo energético, mejorar la infraestructura para el manejo de las aguas residuales, minimizar la emisión de

También se estableció un sistema de seguimiento mediante el manejo de indicadores ambientales para monitorear el consumo de papel, la electricidad y el correcto manejo de residuos. Se establecieron como metas de ahorro un 5% en el consumo de papel para impresiones y un 5% en el consumo energético, así como llevar un control de la cantidad de kilogramos de residuos gestionados adecuadamente.

Mediante estos esfuerzos, en el 2012 logramos orientar a las áreas y establecer las bases para en el 2013 continuar con las capacitaciones y sensibilizaciones a los colaboradores y dar seguimiento y verificar, a través de inspecciones preventivas y auditorías internas, el cumplimiento efectivo de estos nuevos compromisos adquiridos con el ambiente.

**DURANTE EL 2012, CAPACITAMOS  
AL 100% DE LOS GESTORES  
AMBIENTALES DEL EDIFICIO EN  
TEMAS COMO LA IMPORTANCIA  
DEL AHORRO ENERGÉTICO, DE  
AGUA Y DE PAPEL.**

gases de efecto invernadero e implantar sistemas de clasificación para el manejo de los residuos, son los compromisos que adquirimos y que rigen el sistema

de gestión ambiental implementado en todos los edificios de BACICREDOMATIC en Costa Rica.

Entre las acciones más destacadas para robustecer nuestro Sistema de Gestión Ambiental, en el 2012 capacitamos a nuestros colaboradores en el tema de compras sustentables, cambiamos luminarias por tecnología LED en cinco de nuestras principales sucursales, instalamos sensores de movimiento para el encendido de luces en los servicios sanitarios de 3 sucursales e instalamos grifos con sensor de movimiento en los servicios sanitarios del principal edificio administrativo de Credomatic.

Destacamos la labor de nuestros 140 Gestores Ambientales, quienes se capacitan de manera constante y velan por la formación de sus compañeros de área y por el funcionamiento diario del Sistema.

## **FACTURA ECOLÓGICA, BAC | CREDOMATIC EL SALVADOR**

En BACICREDOMATIC El Salvador identificamos que una buena parte de la correspondencia física que era enviada a nuestros clientes, no llegaba a ser entregada a su destinatario final, principalmente por información de contacto incorrecta, incompleta o por no aceptación del cliente. Al día de hoy, la documentación que no es entregada, es destruida, por razones de seguridad, lo cual aumenta aún más el costo injustificado, financiero y ambiental, de las ineficiencias detectadas en este proceso.

La Factura Ecológica, desarrollada por nuestra operación en ese país, es una buena práctica que mide el impacto, financiero y ambiental, de este proceso interno deficitario y establece

Además, como reconocimiento al trabajo que hemos realizado, por tercer año consecutivo, fuimos acreditados como la única entidad financiera de América Central en recibir la certificación en gestión ambiental ISO 14001/2004. Tenemos un total de siete edificios, tres más que en el 2011: nuestros dos principales edificios administrativos en Curridabat y cinco de nuestras sucursales Gold: La Sabana, La Bandera, San Pedro, San Francisco de Heredia y Escazú. Un total de 1.200 colaboradores trabajan en estas oficinas y participan en las actividades de promoción ambiental, lideradas por la Gerencia de Calidad. La certificación ISO 14001: 2004 es una muestra clara del compromiso adquirido para ir mejorando cada día nuestra relación con el ambiente y mitigar los efectos de la contaminación que producimos.

metas en términos de eficiencia, que las áreas operativas deben cumplir. Primero se identifica la cantidad de correspondencia no entregada y se mide el costo de los procesos de logística de dicha correspondencia. El cálculo lo realiza mensualmente la Sub-Gerencia de Producción y Logística, por área operativa, e incluye la huella ambiental asociada, medida en cantidad de hojas de papel desechado y su equivalencia en árboles y litros de agua utilizados para su producción. La información se consolida en la Factura Ecológica y se envía a las jefaturas de área relacionadas. El propósito es que estas se percaten de su impacto y tomen medidas para minimizar su Factura, a un máximo de un 1% de devolución de la correspondencia enviada.

Según las mediciones realizadas, en el 2012, en BACICREDOMATIC El Salvador destruimos 701,9 resmas de papel (350.942 hojas), lo cual, de acuerdo con las fórmulas utilizadas, correspondió a la tala de 59,3 árboles y el desperdicio de 59.331 litros de agua. Teniendo los datos mensuales y por área operativa, en el 2013 será posible comparar los resultados y evaluar si las medidas tomadas están siendo efectivas para minimizar el impacto financiero y ambiental de nuestro proceso de correspondencia. De esta forma, logramos mejorar el proceso de entrega de correspondencia, reducimos costos operativos superfluos, acrecentamos la consciencia ambiental de nuestros colaboradores y disminuimos nuestra huella ambiental.

**LA FACTURA ECOLÓGICA DESARROLLADA EN NUESTRA OPERACIÓN EN EL SALVADOR, ES UNA BUENA PRÁCTICA QUE MIDE EL IMPACTO FINANCIERO Y AMBIENTAL DE NUESTRO PROCESO DE CORRESPONDENCIA.**

## INDICADORES AMBIENTALES INTERNOS



Capacitación ambiental a colaboradores en Universidad EARTH, BAC | CREDOMATIC Costa Rica.

El cuadro no. 18 resume las mediciones que estamos realizando en nuestras operaciones. Esta información evidencia los avances que hemos logrado en algunos países y los rezagos en otros, presentando datos

resumidos como ejemplo de nuestros esfuerzos para mitigar el impacto ambiental en nuestras áreas operativas.

CUADRO No.18  
**RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC**  
Resumen de Indicadores en materia ambiental  
Fuente: Gerencia Regional de RSC con información de los países.

## • GRI • INDICADORES AMBIENTALES • 2012 •

EN1	Consumo de plástico PVC en producción de tarjetas (kg) <sup>3</sup>	8.268
	Consumo de papel (kg) <sup>3</sup>	178.481
EN2	Porcentaje de papel utilizado que es reciclado o certificado	El 100% del papel que compra la empresa en Guatemala, El Salvador, Honduras y Costa Rica es certificado.
EN4	Consumo de energía (KwH)	21.433.428
EN8	Consumo de agua (m <sup>3</sup> ) <sup>3</sup>	197.209
EN16	Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo energético (toneladas de CO <sup>2</sup> equivalente) <sup>1</sup>	6.909
EN17	Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes de viajes (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente) <sup>4</sup>	53
EN22	Papel enviado a reciclar (kg) <sup>5</sup>	87.000
	Plástico enviado a reciclar (kg) <sup>6</sup>	3.871
	Aluminio enviado a reciclar (kg) <sup>7</sup>	1.330
	Cartón enviado a reciclar (kg) <sup>7</sup>	400
	Desechos electrónicos enviados a reciclar (kg) <sup>8</sup>	10.770

<sup>3</sup> Alcance no incluye México ni Costa Rica.

<sup>4</sup> Dato para El Salvador, Honduras y Nicaragua.

<sup>5</sup> No incluye El Salvador, Nicaragua y México.

<sup>6</sup> Dato para Guatemala, El Salvador y Costa Rica.

<sup>7</sup> Dato para Guatemala.

<sup>8</sup> Dato para Guatemala y Honduras.

# CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN EL ANÁLISIS DE *riesgo crediticio*

La gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de grandes proyectos es un tema de indiscutible relevancia para nosotros, así como para nuestros principales grupos de interés. Es por ello que a partir del 2008, asumimos una posición proactiva y decidimos pasar de ser un agente intermediario, a un promotor de cambio y desarrollo en temas medioambientales y sociales.

Nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) se crea con el propósito de identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar por las actividades y proyectos que financiamos. Eso significa que hemos agregado, voluntariamente, criterios ambientales y sociales al análisis de riesgo crediticio que tradicionalmente efectuábamos, a fin de fomentar un uso responsable de los dineros que otorgamos en forma de préstamos para inversión.

Para lograr este objetivo, nuestra Junta Directiva Regional aprobó en 2010 la Política que rige el SARAS, aplicable a todas nuestras subsidiarias.

## AVANCES 2012

El análisis de riesgo ambiental y social aplica para todas las solicitudes de crédito por montos superiores a US\$1 millón, independientemente del país en que se solicite el crédito, el tipo de crédito

Las características de la política y los procedimientos para implementarla han sido ampliamente descritos en nuestros 3 últimos Reportes de Sostenibilidad y en el Informe Complementario a este Reporte, todos disponibles en [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com). En el presente Reporte haremos un resumen de los avances más importantes alcanzados en 2012.

**HEMOS AGREGADO,  
VOLUNTARIAMENTE, CRITERIOS  
AMBIENTALES Y SOCIALES AL  
ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO QUE  
TRADICIONALMENTE EFECTUÁBAMOS,  
A FIN DE FOMENTAR UN USO  
RESPONSABLE DE LOS DINEROS  
QUE OTORGAMOS EN FORMA DE  
PRÉSTAMOS PARA INVERSIÓN.**

de que se trate y de la actividad en la que se vaya a invertir los fondos. El gráfico no. 19 muestra la distribución, por país, de las 525 empresas clientes a las que aplicó la política en 2012.

GRÁFICO No.19  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Número y % de empresas cliente a las que aplica SARAS, por país (Dic. 2012)



El cuadro no. 20 muestra el avance en la implementación de la política SARAS en nuestro portafolio corporativo a Diciembre 2012.

CUADRO No.20  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Avance de SARAS en Portafolio Corporativo a Diciembre 2012

Fuente: Dirección Regional de Riesgo.

CATEGORÍA	GUATEMALA	EL SALVADOR	HONDURAS	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	REGIÓN
RIESGO "A"	47,087	88,906	9,425	81,077	249,170	6,000	481,665
RIESGO "B"	14,392	33,973	46,263	52,313	120,290	89,151	356,382
RIESGO "C"	73,166	62,981	236,234	148,620	192,400	229,250	942,651
<b>Total clasificado</b>	<b>134,645</b>	<b>185,860</b>	<b>291,922</b>	<b>282,010</b>	<b>561,860</b>	<b>324,401</b>	<b>1,780,698</b>
Pendiente de clasificación*	0	0	0	1,072	6,666	7,911	15,648
No requiere clasificación	78,776	111,713	174,688	74,794	89,378	27,969	557,318
<b>TOTAL</b>	<b>213,421</b>	<b>297,573</b>	<b>466,610</b>	<b>357,876</b>	<b>657,904</b>	<b>360,281</b>	<b>2,353,664</b>
Porcentaje Pendiente (%)	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	1.0%	2.2%	0.7%

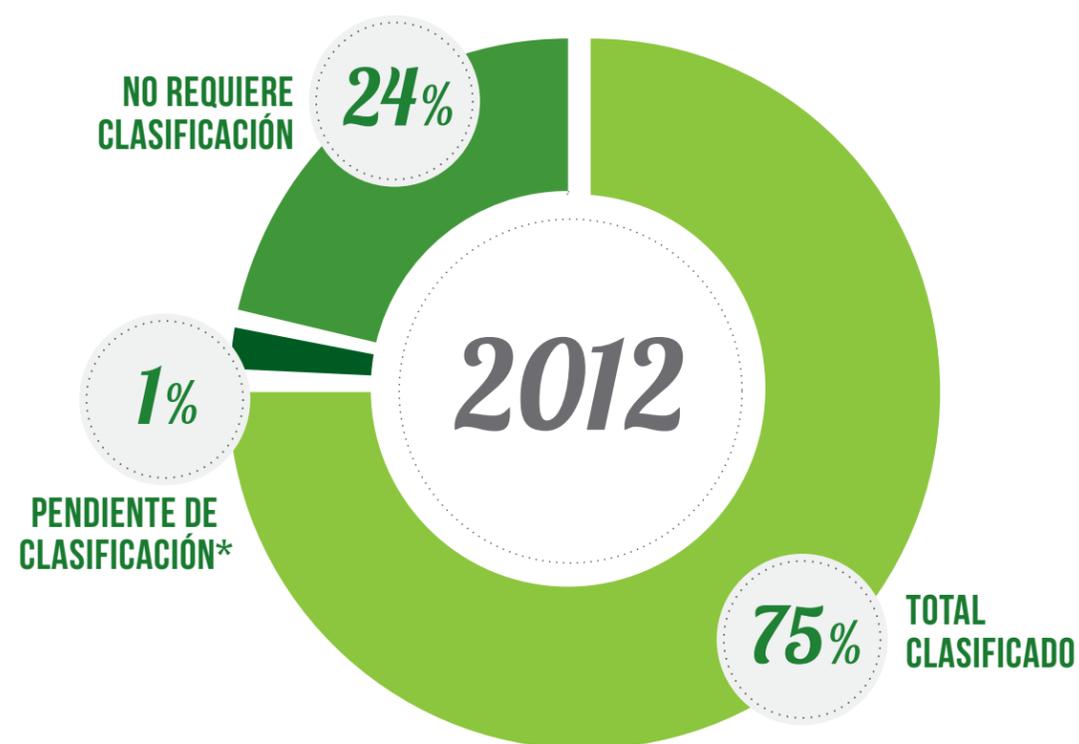
\* Portafolio en el que aplica SARAS por el monto de exposición, pendiente de clasificación.

En este año, 75% de nuestro portafolio corporativo, US\$1.780,7 millones, fue clasificado según el riesgo ambiental y social de su colocación. El 24%, US\$557,3 millones, no requirió clasificación ya que los montos

solicitados no superaron el millón de dólares, y menos del 1%, US\$15,6 millones, al que sí aplicaba la política SARAS por el monto de exposición de los créditos solicitados, quedó pendiente de clasificación.

GRÁFICO No.21  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Avance de SARAS en Portafolio Corporativo a Diciembre 2012

Fuente: Dirección Regional de Riesgo



En cada país existe una Contraloría de Crédito que vela, entre otras cosas, por la correcta aplicación del SARAS. En los casos en que por el monto de exposición debe aplicarse la política y por alguna razón no se asigna una clasificación de riesgo ambiental y social, esto genera una “excepción de riesgo”. El Contralor de Crédito de cada operación presenta un Informe de Excepciones a la Junta Directiva y el Comité de

Crédito respectivos, los cuales lo analizan y toman una decisión final respecto a cada caso presentado.

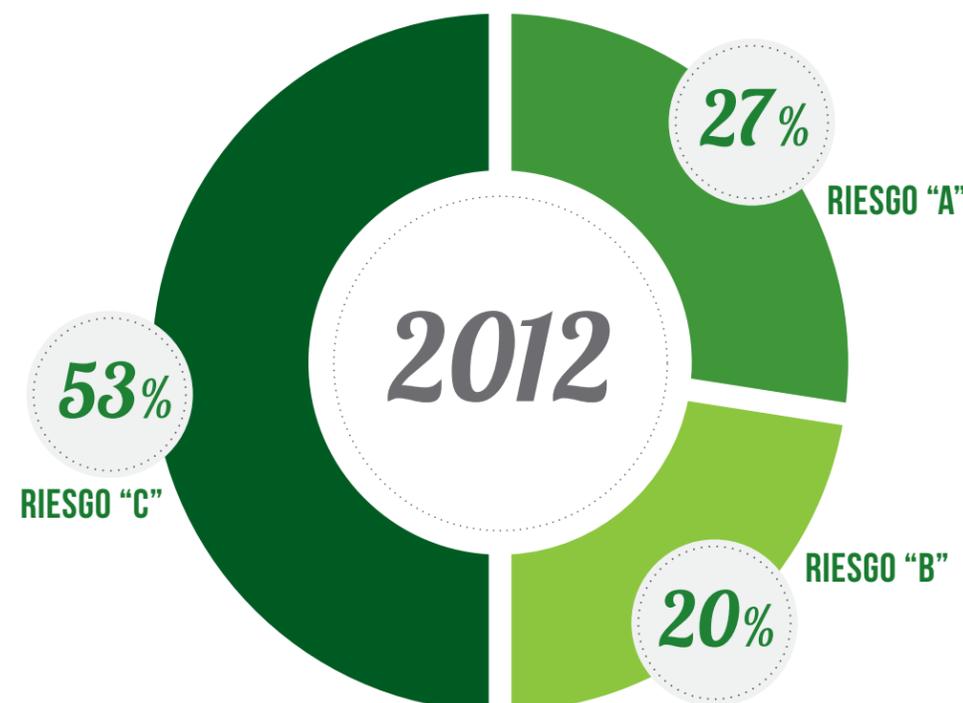
La implementación de la política es un esfuerzo permanente y progresivo. Nuestra aspiración es, en el año 2014, clasificar el 100% del portafolio de créditos por un monto igual o superior a US\$1 millón de dólares.

Los US\$1.780,7 millones del Portafolio Corporativo que fueron analizados según el riesgo ambiental y social de su colocación, fueron clasificados en las siguientes categorías: US\$942,7 millones (53%) en categoría de riesgo C, US\$356,4 millones (20%) en categoría de riesgo B y US\$481,7 millones (27%) en categoría de riesgo A; siendo C la categoría de riesgo donde se clasifican los proyectos cuya probabilidad de efectos adversos, sociales y sobre el ambiente, es mínima o nula.

**NUESTRA ASPIRACIÓN ES, EN EL AÑO 2014, CLASIFICAR EL 100% DEL PORTAFOLIO DE CRÉDITOS POR UN MONTO IGUAL O SUPERIOR A US\$1 MILLÓN DE DÓLARES.**

GRÁFICO No.22  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Portafolio corporativo clasificado según riesgo ambiental y social (Dic. 2012)

Fuente: Dirección Regional de Riesgo



Hasta la fecha, no hemos llegado a negar una solicitud de crédito por riesgos ambientales o sociales. Sin embargo, sí estamos incluyendo covenants, o compromisos, en las cartas de condiciones de los clientes, entre ellas, por ejemplo, la obligación de mantener un gestor ambiental de planta durante el plazo de vida de su crédito con nosotros.

El control de los riesgos ambientales y sociales lo realizamos mediante visitas anuales a las empresas clasificadas con créditos aprobados, la actualización anual del Formulario de Identificación de Riesgos Ambientales y Sociales (FIRAS) y la búsqueda de hechos relevantes en prensa, internet, entre otros. Al cierre 2012, no se presentaron casos de incumplimiento de covenants.

A partir del 2013, haremos un esfuerzo por dar un seguimiento más cercano a los clientes clasificados en las categorías de riesgo ambiental y social A y B, e incluiremos condiciones más específicas en sus contratos, según se considere oportuno.

## CAPACITACIÓN Y AUDITORÍA DEL SISTEMA

En el 2012 se retomaron los esfuerzos para mejorar la competencia de los colaboradores en la implementación de la política y se capacitaron 64 ejecutivos de Riesgo y Negocio en tres países: Costa Rica (34), El Salvador (18) y Guatemala (12). En el 2013 se completará la ronda de capacitación en Nicaragua, Panamá y Honduras.

## PRINCIPALES RETOS DE IMPLEMENTACIÓN:

- Resistencia al cambio.
- Inseguridad: al inicio, algunos colaboradores a cargo de la implementación de la iniciativa sentían que no dominaban el tema y/o temor a cometer errores y sus posibles implicaciones. Hoy en día, gracias a esfuerzos de capacitación y la experiencia adquirida, este desafío inicial ha sido superado.
- Percepción inicial de los colaboradores de que la iniciativa podría dificultar el alcance de sus metas de colocación. A través de importantes esfuerzos de sensibilización, se ha insistido en que la calidad de colocación de créditos, en términos sociales y ambientales, es tanto o más importante que cuanto se logre colocar.

La política contempla la utilización de asesores independientes para el proceso de evaluación y control, sin embargo, solo se ha utilizado asesoría externa para temas de sensibilización y capacitación de personal.

Al igual que el resto de políticas internas de nuestra organización, la política SARAS está sujeta a auditorías aleatorias, internas y externas, para evaluar su implementación. En el 2012, el Sistema fue sujeto a una auditoría externa de nuestro Sistema de Calidad y una debida diligencia de FMO Entrepreneurial Development Bank, el Banco de Desarrollo Holandés, que es una de nuestras fuentes de fondeo.

**A TRAVÉS DE IMPORTANTES ESFUERZOS DE SENSIBILIZACIÓN, SE HA INSISTIDO EN QUE LA CALIDAD DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS, EN TÉRMINOS SOCIALES Y AMBIENTALES, ES TANTO O MÁS IMPORTANTE QUE CUANTO SE LOGRE COLOCAR.**

- ¿Cómo vender el tema como un valor agregado para nuestra organización, no solo desde la perspectiva de la gestión de riesgos ambientales y sociales, si no también desde la óptica del aprovechamiento de oportunidades? Por ejemplo, a través del

- financiamiento de energías renovables, iniciativas de eficiencia energética, y otros negocios socialmente responsables. Esta es una importante línea de trabajo en la que estamos buscando avanzar.

## LECCIONES APRENDIDAS

- Para el éxito del Programa, es importante involucrar desde el inicio tanto al Área de Crédito como al Área Comercial, que es la que tiene una relación más cercana con el cliente.
- La sensibilización sobre por qué es importante el análisis de riesgo ambiental y social es tanto o más trascendente que la capacitación técnica sobre aspectos operativos.
- La implementación de este tipo de iniciativas es un proceso gradual, esperar que se dé en el corto plazo no es realista.
- Es importante empoderar a los colaboradores a cargo de implementar la iniciativa, aclarar sus dudas y gestionar la ansiedad que el cambio y el trabajar un tema, hasta entonces desconocido, les pueda producir. Reafirmarles que se pueden identificar y trabajar áreas de mejora en el camino.
- Se pueden aprovechar muchos documentos e instrumentos externos como base para diseñar e implementar la iniciativa, pero es preciso adaptar la política, procedimientos y herramientas a las necesidades y posibilidades reales del banco.
- Algunos clientes aprecian el que el banco esté trabajando estos temas, otros se muestran muy resistentes a brindar información.

**ES MEJOR EMPEZAR EN PEQUEÑO Y DESPACIO, E IR LEVANTANDO LA BARRA, QUE CON UN PROYECTO DEMASIADO AMBICIOSO QUE PUEDA CAUSAR FRUSTRACIÓN Y EL EVENTUAL FRACASO DE LA INICIATIVA.**

- Es importante sensibilizarlos a ellos también para que entiendan por qué el banco está abordando estos temas y que lo perciban como un valor agregado.
- Es mejor empezar en pequeño y despacio, e ir levantando la barra, que con un proyecto demasiado ambicioso que pueda causar frustración y el eventual fracaso de la iniciativa.

Para información adicional sobre nuestros esfuerzos para mitigar y controlar el impacto social y ambiental en la financiación de grandes proyectos, consulte el Informe Complementario a este Reporte, disponible en [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com)

# PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIAL AMBIENTAL

Como se dijo al inicio de este capítulo, la promoción de buenas prácticas ambientales que vinculan a los diversos

públicos de interés de BACICREDOMATIC es la tercera línea de trabajo que hemos desarrollado en esta materia.

## QUIERO UN PLANETA VERDE



Quiero un Planeta Verde es nuestra principal iniciativa de promoción de mejores prácticas ambientales. Es un Programa con corazón y con ganas de hacer la diferencia en el mundo; un esfuerzo de educación ambiental y financiera que promovemos en BACICREDOMATIC.

En el sitio [www.QuieroUnPlanetaVerde.com](http://www.QuieroUnPlanetaVerde.com) compartimos, a través de consejos ilustrados, videos y materiales de descarga; prácticas sencillas y puntuales para usar racionalmente los recursos naturales, cuidar el ambiente y ahorrar dinero al mismo tiempo, ayudando a los usuarios a devenir consumidores cada vez más responsables.

Ponemos a disposición del público en general, de forma gratuita, un consejo nuevo cada semana, sobre temas como el uso responsable del agua, el papel y la energía

**QUIERO UN PLANETA VERDE ES  
NUESTRA PRINCIPAL INICIATIVA DE  
PROMOCIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS  
AMBIENTALES.**



eléctrica, formas prácticas de manejo de residuos y promoción del consumo responsable con el ambiente y con su bolsillo.

Para fomentar la interacción del sitio, los consejos se pueden compartir vía correo electrónico, Facebook, Twitter y Google+; los usuarios pueden crear un álbum con sus consejos favoritos y/o descargarlos en varios formatos: a color, como fondo de pantalla e inclusive en blanco y negro, para que los niños puedan colorear.

La más reciente sección del sitio es Ahorrando para tu Futuro, una iniciativa de apoyo a los procesos educativos dirigida a los niños y niñas centroamericanos en edad escolar, sus padres y sus docentes. En ella se publican juegos, actividades interactivas y guías educativas sobre temas de educación ambiental y financiera, para niños entre 7 y 12 años de edad, que enfatizan la importancia del cuidado y ahorro de los recursos naturales y prácticas para ser personas cada vez más responsables.

Cada guía cuenta con material de apoyo para los docentes y padres de familia, para orientarlos en su labor como facilitadores de estos procesos de aprendizaje. Las personas suscritas al proyecto pueden descargar todos los materiales y certificados de participación, todo de forma gratuita.

El sitio también apoya la cultura a través del impulso a artistas centroamericanos, que son quienes ilustran los consejos, algunos de ellos de gran trayectoria y otros emergentes. La página cuenta con un apartado con sus biografías.

Durante el 2012, un total de 102.374 personas visitaron el sitio y 1.258 usuarios se suscribieron para recibir mensajes semanales. Cuantas más personas se involucren y compartan el mensaje, mayor será el beneficio para el ambiente.

**AHORRANDO PARA TU FUTURO  
ES UNA INICIATIVA DE APOYO  
A LOS PROCESOS EDUCATIVOS  
DIRIGIDA A LOS NIÑOS Y  
NIÑAS CENTROAMERICANOS  
EN EDAD ESCOLAR, SUS  
PADRES Y SUS DOCENTES.**

Desarrollo



DEL TALENTO  
HUMANO



# RETOS ACTUALES EN EL ÁMBITO LABORAL *para el sector financiero*

Como ya se ha dicho reiteradamente en este Reporte, el financiero es uno de los sectores de mayor importancia para el desarrollo de cualquier país, porque su estabilidad y crecimiento influyen en prácticamente todas las áreas y actores de la sociedad. No obstante, en años recientes, las crisis económicas, cuya causa en cierta medida se atribuye a este sector, han venido en detrimento de su imagen y reputación. Aún cuando en América Central esto no se ha sentido tan fuertemente este impacto, los empleados bancarios de alguna forma viven el estrés derivado de esta situación, que aunada a la creciente exigencia de los reguladores en cuanto a transparencia, controles, reportes, documentación de procesos, entre otras, demanda de ellos mayor cuidado y atención a la hora de realizar sus labores diarias, disminuyendo paralelamente la flexibilidad que a menudo pueden ofrecer a sus clientes.

Más aún, el vertiginoso ritmo al que evoluciona la tecnología, la innovación en materia de productos y servicios, los nuevos canales virtuales de distribución y la convergencia con otros sectores de actividad, han complicado los desafíos competitivos que enfrentan los operadores de servicios financieros. La desregulación económica y la globalización, han traído consigo la presencia de bancos globales a economías pequeñas como la centroamericana, aumentando la competencia y creando un ambiente de negocios totalmente diferente del que existía incluso hace 10 años, y ni hablar de hace 20 ó 30.

**BUSCAMOS CREAR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL INCLUSIVA, DONDE SE VIVA UN CLIMA DE OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y EL RESPETO HACIA TODAS LAS PERSONAS.**

La complejidad de este escenario ha originado grandes cambios en cuanto a la organización del trabajo y la operación de los intermediarios financieros, y por ende también, en las capacidades que deben adquirir y mejorar constantemente sus colaboradores. La calidad y el tipo de condiciones laborales de los bancos se ha venido modificando, en paralelo al crecimiento del sector que, en el caso de América Central, ha aumentado significativamente su rol como generador de empleo local.

Inmersos en el día a día de estos cambios, la percepción de los colaboradores con relación a lo que para ellos significa el trabajo que desempeñan, también ha cambiado. Sin duda, este ambiente económico diferente y desafiante ha creado nuevas exigencias para ellos y a la vez, nuevas oportunidades para quienes desean aprender y mejorar.

Por otra parte, si bien ninguna empresa funciona sin recursos humanos de calidad, en aquellas donde el centro del negocio se basa en la venta de productos tangibles, la participación o nivel de influencia de los empleados sobre la decisión de compra de los clientes, es menor que en aquellas comercializadoras de intangibles, como el sector financiero, donde la actitud y esmero que muestre el colaborador es vital para la decisión de compra del cliente. Sin duda, hoy por hoy, los colaboradores de este sector constituyen un pilar esencial para fortalecer la confianza de los clientes y garantizar relaciones de largo plazo, pues la calidad del servicio e interés que muestren determina el mensaje que transmite la empresa durante la interacción diaria con ellos.

En síntesis, el principal reto en materia laboral para los intermediarios financieros se basa en la necesidad de apoyar permanente a sus colaboradores para que avancen al mismo ritmo que lo hacen las innovaciones tecnológicas, las exigencias de los reguladores, las demandas de servicio siempre crecientes de sus clientes y las expectativas cada vez más altas de la sociedad. En la capacidad que desarrolle la entidad financiera para mantener este ritmo de permanente adaptación al cambio, mejora y desarrollo de sus colaboradores, reside sin duda, uno de los factores más importantes para continuar creciendo y garantizar su sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

## ¿POR QUÉ EL DESARROLLO *del talento humano es un eje para* LA SOSTENIBILIDAD BAC | CREDOMATIC

Siendo un líder regional en materia financiera, BACICREDOMATIC no está exento de los retos que enfrenta el sector en el ámbito laboral. Para nosotros el desarrollo del talento humano no es un asunto decorativo, de retórica o discurso hacia afuera, sino indiscutiblemente, uno ligado directamente al alcance de nuestras metas de corto plazo y a la sostenibilidad de nuestra empresa en el mediano y largo plazo. Por eso trabajamos constantemente para mejorar los procesos de capacitación y formación a nuestros colaboradores, poniendo a su alcance la más moderna tecnología y las herramientas más novedosas que ofrece el mercado, a fin de que todos ellos desarrollen las capacidades y

habilidades necesarias para enfrentar los retos que demanda la realidad actual y aportar positivamente a fortalecer el liderazgo alcanzado por nuestra empresa a escala Regional.

Por otra parte, la lucha entre los intermediarios financieros por conquistar el mercado es hoy muy ardua. Sucede con frecuencia que las mejoras, productos nuevos o beneficios que ofrece una entidad del sector, son rápidamente emuladas y ofrecidas por sus competidores. En ese contexto, la calidad de nuestros productos, la solidez de nuestra organización y el eficiente servicio que ofrecemos a nuestros clientes, son elementos que nos permiten diferenciarnos de

otros actores del mercado. Propiciar y mantener esas condiciones solo es posible porque contamos con colaboradores comprometidos y conscientes del entorno, que asumen con responsabilidad las actividades diarias que les corresponden. Y esto va desde la persona que mantiene limpias nuestras oficinas, pasando por nuestros cajeros, ejecutivos de servicio al cliente, vendedores, back office y gerentes, hasta el Presidente de nuestra compañía.

Por eso el desarrollo del talento humano reviste una importancia muy relevante en el marco de nuestra estrategia de negocios, nuestras operaciones y nuestro quehacer de todos los días. Trabajamos para propiciar un ambiente laboral donde cada uno de nuestros colaboradores pueda crecer en aquellos conocimientos y habilidades, que no solo le permitan alcanzar sus propios objetivos de vida, sino también prestar el servicio de excelencia y compromiso que exige la realidad económica y social de este momento.

**CONTAMOS CON COLABORADORES COMPROMETIDOS Y CONSCIENTES DEL ENTORNO, QUE ASUMEN CON RESPONSABILIDAD LAS ACTIVIDADES DIARIAS QUE LES CORRESPONDEN.**

Parte de la construcción de ese ambiente de trabajo se logra porque estamos desarrollando un programa específico para la inclusión a personas con discapacidad como colaboradores de tiempo fijo, que ya en el 2013 mostrarán resultados muy interesantes, y muy por encima de la media de contratación de otros actores del sector financiero. Además, propiciamos la agrupación de nuestros

colaboradores alrededor de fondos de ahorro y retiro, como asociaciones solidaristas, cooperativas, fondos de pensión y otras figuras asociativas donde BACICREDOMATIC invierte una parte de los fondos, los colaboradores otra y así juntos propiciamos la protección social del colectivo, y por ende, la sostenibilidad de nuestra empresa en el largo plazo.

En síntesis, nuestros colaboradores son un elemento fundamental, porque son ellos los responsables de implementar y desarrollar los ejes centrales de nuestra estrategia de sostenibilidad:

- Contamos con nuestros colaboradores para mantener y acrecentar *el liderazgo* de BACICREDOMATIC en el mercado financiero centroamericano, siempre en el marco de una estrategia sólida, con rentabilidad constante y creciente, basada en las decisiones prudentes que ellos toman todos los días, siempre apegados a nuestros valores éticos. Solo así podremos seguir generando y distribuyendo riqueza para *aportar al desarrollo de América Central*.
- Necesitamos de nuestros colaboradores para cuidar y acrecentar *la confianza* que nos han otorgado nuestros depositantes, ahorrantes, inversionistas y accionistas, administrando de manera prudente y cuidadosa los recursos que estos nos confían y asegurando así su *seguridad financiera*.
- Requerimos de la creatividad y apertura de nuestros colaboradores para facilitar ese proceso de *inclusión financiera*, que nos permitirá ir bajando hacia la base de la pirámide social donde se encuentra un alto porcentaje de nuestros futuros clientes.
- Nuestros colaboradores son indispensables para seguir ofreciendo productos y servicios que ayuden a nuestros distintos stakeholders a lograr su *salud financiera*, mediante el ahorro, la

educación y el uso de herramientas que faciliten una mejor comprensión del balance que debe existir entre sus ingresos y egresos, como personas, familias o empresas.

- Finalmente, son nuestros colaboradores los que nos permiten entender y abordar el *impacto ambiental* de nuestras operaciones, el que se genera de las obras de infraestructura, operaciones y proyectos que financiamos en favor de nuestros clientes, así como promover *mejores prácticas ambientales* entre todos nuestros públicos de interés.

En resumen, para BACICREDOMATIC el trabajo y el aporte de nuestros colaboradores es un elemento central para mantener nuestro liderazgo en el mercado y garantizar nuestra sostenibilidad a futuro. Dependemos de ellos en todos los campos de nuestro accionar y es por eso que trabajamos continuamente para brindarles condiciones laborales competitivas, en medio de un excelente clima laboral.

Los vinculamos a todas nuestras actividades de responsabilidad social, pero a la vez, con programas de voluntariado y proyección social, procuramos que tomen consciencia de su responsabilidad personal como ciudadanos de países en vías de desarrollo que deben también aportar para construir un mejor mañana.



Taller de cuerdas y confianza, BAC | CREDOMATIC Panamá.

# SISTEMA DE GESTIÓN

## de seguridad y salud ocupacional,

### BACICREDOMATIC COSTA RICA

.....

En la línea de atraer y retener el mejor talento de la Región y como parte de nuestros esfuerzos por ser cada día un mejor lugar de trabajo, en BACICREDOMATIC Costa Rica contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional cuyo objetivo es proveer a nuestros colaboradores un ambiente laboral sano y seguro. Este incluye la planificación, aplicación y control de medidas y actividades para la prevención de riesgos del trabajo y la promoción de la salud.

A partir del 2011, certificamos nuestros dos principales edificios administrativos bajo la norma OHSAS 18001 (Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, por sus siglas en inglés). Esta es una norma internacionalmente aceptada que define los requerimientos para el establecimiento de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional efectivo.

Además de los edificios certificados mencionados, donde trabajaban 1 260 colaboradores, un 24,3% de la planilla de la operación local de Costa Rica<sup>1</sup>, el Sistema se aplica en todos los edificios y agencias del país.

Las principales actividades llevadas a cabo en el marco de este Sistema incluyen campañas de salud preventiva, actividades deportivas y recreativas, campañas de educación nutricional, programas de ergonomía (descanso activo) y el mantener capacitada una brigada de 250 colaboradores de los diferentes edificios y sucursales del país, para prevención y respuesta a emergencias.

<sup>1</sup> Datos al cierre 2012.

**CONTAMOS CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL CUYO OBJETIVO ES PROVEER A NUESTROS COLABORADORES UN AMBIENTE LABORAL SANO Y SEGURO.**

Entre los principales avances del Sistema logrados en el 2012, podemos mencionar: participación de más de 3.000 colaboradores y sus familiares en campañas de salud preventiva, habilitación de salas de lactancia en tres edificios donde se concentra la mayor parte de la población de colaboradores de la empresa, asignación de zonas de seguridad en caso de sismo en todos los edificios, mejora en la iluminación de uso cotidiano y de emergencias en dos edificios administrativos, realización de dos simulacros de evacuación en cada uno de los edificios de la empresa y establecimiento de un plan de emergencias reportado al Ministerio de Salud, entre otros.

Contar con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional promueve el bienestar, la satisfacción y la productividad de nuestro activo más valioso, nuestros colaboradores, y nos proporciona un marco de trabajo para gestionar nuestras responsabilidades sobre su seguridad y salud.

# PROYECTO MUJERES LÍDERES

## DE BACICREDOMATIC

.....

# MUJERES LÍDERES DE BAC | CREDOMATIC



*Mujeres Líderes*, de BACICREDOMATIC, es un proyecto creado para promover el desarrollo del liderazgo en mujeres en posiciones estratégicas y con gran potencial de crecimiento profesional. Es un espacio en el que mujeres ejecutivas con cualidades y posibilidades de surgimiento y liderazgo pueden compartir las diferentes dimensiones y experiencias que les caracterizan y fortalecen como líderes.

El objetivo es que, a través del Proyecto, las participantes puedan profundizar conocimientos y desarrollar destrezas y actitudes en una amplia gama de temas que acrecienten su confianza en sí mismas y les permitan desarrollar competencias para liderar, gerenciar, conciliar y asumir riesgos. Los temas son escogidos por expertas en la materia y puestos en práctica por las Mujeres Líderes de BACICREDOMATIC en la organización.

El Proyecto ha sido formulado con dos claros propósitos: desarrollar las competencias de liderazgo, la proyección personal y el estilo gerencial de las mujeres ejecutivas de BACICREDOMATIC, ampliando sus horizontes para ser aún más exitosas en sus posiciones actuales y fortaleciendo sus posibilidades de ascenso; y promover su autoconocimiento para poder ser más efectivas

en los diferentes roles que hoy desempeñan, al poder administrar mejor su energía y resiliencia para superar los obstáculos que se les presenten.

Se han realizado una serie de actividades para alcanzar los objetivos propuestos por el Proyecto. Entre ellas, la aplicación de un test de personalidad (MBTI, por sus siglas en inglés), a través del cual las participantes pudieron identificar su estilo de liderazgo según cómo enfocan su atención, cómo perciben la información, cómo prefieren tomar decisiones y cómo se orientan hacia el mundo exterior. Tener conocimiento acerca de su estilo es una ayuda para las participantes: para su autoconocimiento, para construir su confianza en sí mismas, enriquecer sus relaciones interpersonales desarrollar estilos de aprendizaje, entre otros.

También se llevó a cabo un taller de manejo del estrés y comunicación efectiva, en el cual se llevaron a cabo ejercicios para aprender a aplicar un conjunto de herramientas que ayudan a manejar el estrés y mejorar la habilidad para resolver problemas.

Al cierre del 2012, 15 ejecutivas participaban en el Proyecto de Liderazgo Femenino.

# PROGRAMA REGIONAL DE VOLUNTARIADO

Desde 2007, en la Red Financiera BACICREDOMATIC pusimos en marcha nuestro Programa Regional de Voluntariado como un medio de acción solidaria mediante el cual nuestros colaboradores aportan su tiempo, conocimientos y habilidades a personas y comunidades en situación de vulnerabilidad, en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible.

Con el paso del tiempo y la consolidación del Programa, hemos sido muy exitosos en cuanto a la cobertura del mismo, alcanzando, varios años, porcentajes de participación de hasta el 85% del total de la planilla en algunos países y varios miles de horas de servicio a la comunidad. Sin embargo, simultáneamente, identificamos la necesidad de profundizar aspectos relacionados con la incidencia y la sostenibilidad reales de estas acciones en las comunidades y, sobre todo, de aprovechar estas iniciativas para estrechar nuestras relaciones con nuestros stakeholders.

Esta reflexión nos llevó a redefinir la dirección del Programa para enfocarnos más en la calidad del mismo que en la cantidad voluntarios u horas aportadas, y orientar el voluntariado hacia una visión más local, es decir, en beneficio de las comunidades cercanas a nuestras sucursales y oficinas, en los países donde operamos.

**NUESTRO PROGRAMA REGIONAL DE VOLUNTARIADO ES UN MEDIO DE ACCIÓN SOLIDARIA MEDIANTE EL CUAL NUESTROS COLABORADORES APORTAN SU TIEMPO, CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES A PERSONAS Y COMUNIDADES EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.**

Esa decisión, que aplicamos desde 2011, todavía se ve reflejada en la secuencia histórica de resultados de algunos países, como México y Nicaragua, donde, en el 2012, disminuyó el número de voluntarios y, como sería de esperar, también el número de horas aportadas, respecto al 2011. Producto de esta medida, en Costa Rica y Honduras también se redujo el número de horas aportadas en el 2012, con respecto al año anterior, como se observa en el cuadro respectivo.

CUADRO No.23  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Comparativo de Resultados del Programa Regional de Voluntariado, por país, por año 2011-2012

Fuente: Gerencia Regional de RSC.

PAÍS	NÚMERO Y PORCENTAJE DE VOLUNTARIOS				NO. DE HORAS	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012
MÉXICO	166	64	27%	10%	1.039	434
GUATEMALA	467	575	31%	35%	3.036	3.586
EL SALVADOR	676	902	33%	42%	3.147	4.235
HONDURAS	2.438	2.466	78%	76%	21.464	16.383
NICARAGUA	1.184	750	61%	36%	9.011	4.496
COSTA RICA	972	2.022	21%	39%	8.621	8.351
PANAMÁ	484	661	33%	40%	2.858	3.352
<b>TOTAL</b>	<b>6.387</b>	<b>7.440</b>	<b>41%</b>	<b>45%</b>	<b>48.137</b>	<b>40.837</b>

Alcance no incluye Credomatic Florida.

En el 2012, contamos con la participación de 7.440 voluntarios, 45% del total de colaboradores de la organización, quienes dedicaron un total de 40.837 horas de trabajo voluntario en programas sociales, ambientales y educativos en América Central.

Las actividades de voluntariado se centran en tres categorías temáticas: ambiental, social o comunitario y educativo. El cuadro no. 24 muestra cómo se distribuyeron las horas de voluntariado aportadas en el 2012, entre las distintas categorías.

CUADRO No.24  
RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
Número y porcentaje de horas invertidas en voluntariado por categoría temática, 2012

Fuente: Gerencia Regional de RSC.

CATEGORÍA	MÉXICO	GUATEMALA	EL SALVADOR	HONDURAS	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	REGIONAL	%
AMBIENTAL	0	2.454	2.301	1.272	0	3.596	2.916	12.539	31%
SOCIAL/COMUNITARIO	220	642	1.774	14.903	2.418	1.707	436	22.100	54%
EDUCATIVO	214	490	160	208	2.078	3.048	0	6.198	15%
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>3.586</b>	<b>4.235</b>	<b>16.383</b>	<b>4.496</b>	<b>8.351</b>	<b>3.352</b>	<b>40.837</b>	<b>100%</b>

Uno de los programas más exitosos de la Región, en la línea de voluntariado educativo, es Ahorrando para tu Futuro, el cual se ejecuta en Nicaragua en alianza con el Programa Siéntate y Aprende, de American Nicaraguan Foundation (ANF).

Mediante la iniciativa, se otorga a estudiantes de primaria una alcancía y se les orienta para fijar una meta de ahorro, avalada por sus padres, de acuerdo con una proyección financiera que han elaborado en conjunto con los voluntarios de la empresa. De esta manera, el estudiante conoce la cantidad de dinero que debe ahorrar para alcanzar su meta en el tiempo estipulado.

Durante los tres años que se ha llevado a cabo el Programa en Nicaragua, éste ha tenido una cobertura de 1.087

estudiantes de 27 escuelas públicas. Durante el 2012, el Programa abarcó a 619 alumnos de 16 escuelas cercanas a nuestras agencias en Managua, Masaya, Matagalpa y Granada. Se pretende que para el 2013 se extienda a los departamentos de Chinandega, León, Rivas y Jinotepe.

Este es un ejemplo de cómo nuestra estrategia de voluntariado se enfoca en una visión local, con énfasis en aprovechar los conocimientos, la experiencia y el talento de nuestros colaboradores, al servicio de nuestras comunidades vecinas. El objetivo es apoyar a las personas y comunidades con las que nos relacionamos, en la búsqueda de soluciones para mejorar su calidad de vida.



Entrega de capas a niños de escuela en Tepecoyo, BAC | CREDOMATIC El Salvador

## PROMOCIÓN DE NUESTRA CULTURA y valores corporativos: CAMPAÑA “SOMOS”



La campaña regional de comunicación interna SOMOS, surge en la línea de promoción de nuestra cultura y valores corporativos, como parte de un esfuerzo por avanzar hacia la visión de nuestro CEO, el Sr. Ernesto Castegnaro, de convertirnos en la institución financiera más querida, preferida, respetada y confiable de la Región. Su objetivo es fortalecer el compromiso de todos nuestros stakeholders con nuestra empresa, empezando por nuestro público interno.

Mediante la campaña, comunicamos internamente, a nuestros colaboradores, nuestra visión, misión, ejemplos de la vivencia de nuestros valores corporativos y todo lo que hacemos por el desarrollo de la Región a la que servimos. Para ello, les damos conocer datos relevantes, iniciativas de sostenibilidad y cifras de impacto que les permitan realmente conocer la institución donde trabajan. Al conocerla más profundamente, esperamos que aumente el aprecio y se consolide su sentido de pertenencia a la empresa, ambos elementos

prioritarios de la cultura organizacional y para seguir en la ruta de éxito y crecimiento que la Red Financiera ha tenido hasta hoy.

La campaña regional fue lanzada el 7 de agosto del 2012 por nuestro CEO, en un evento para colaboradores en Costa Rica, el cual fue transmitido en vivo a colaboradores del resto de la Región. Desde esa fecha, los mismos mensajes corporativos están siendo transmitidos con gran creatividad en los siete países donde operamos, a través de diversos medios, entre ellos, nuestros más de 450 enlaces de comunicación: colaboradores representantes de todas las áreas de la empresa, capacitados para transmitir efectivamente estos mensajes; quienes han sido piezas fundamentales para el éxito del Programa.

A la fecha, se han realizado 36 talleres a nivel regional, para motivar y capacitar a más de 1.200 colaboradores.

# ÍNDICE GRI



## PERFIL

### 1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones.      |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. |

### REFERENCIAS

- |                          |
|--------------------------|
| www.rscbaccredomatic.com |
| www.rscbaccredomatic.com |

### 2. PERFILES DE LA ORGANIZACIÓN

- |      |   |
|------|---|
| 2.1  | Nombre de la organización   |
| 2.2  | Principales marcas, productos y/o servicios   |
| 2.3  | Estructura operativa de la organización   |
| 2.4  | Localización de la sede principal de la organización  |
| 2.5  | Número de países en los que opera la organización   |
| 2.6  | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica   |
| 2.7  | Mercados servidos   |
| 2.8  | Dimensiones de la organización informante   |
| 2.9  | Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo   |

- |   |
|---|
| Portada   |
| 10-11, www.bac.net, www.credomatic.com  |
| 13  |
| Costa Rica  |
| 12  |
| <a href="http://www.bac.net/regional/esp/banco/estados.html">http://www.bac.net/regional/esp/banco/estados.html</a> |
| 12  |
| 9-13  |
| 15  |
| Informe Complementario 2012   |

### 3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA

#### Perfil del Reporte

- |     |  |
|-----|--|
| 3.1 | Periodo cubierto   |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente                                |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias  |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. |

- |   |
|---|
| 15  |
| Año 2011.   |
| 15  |
| <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/contactenos.html">http://www.rscbaccredomatic.com/contactenos.html</a> |

#### Alcance y Cobertura del Reporte

- |     |   |
|-----|---|
| 3.5 | Proceso de definición del contenido del Reporte   |
| 3.6 | Cobertura del Reporte   |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria   |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos   |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria |

- |  |
|--|
| "15-21 / RS 2010, págs. 37-45 "                          |
| 15   |
| 15   |
| 15   |
| Se especifica donde corresponde, a lo largo del Reporte. |

3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	Se específico adonde corresponde, a lo largo del Reporte.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica

### Índice del contenido GRI

3.12	Tabla de Contenidos indicando los Contenidos Básicos GRI	124
------	--	-----

### Verificación

3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del Reporte	Dos consultoras externas, expertas en RSC, hacen una revisión y lectura crítica de nuestro Reporte cada año. No sometemos nuestro Reporte a verificación externa.
------	---	---

## 4. GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS, RETOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### Gobierno

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	RS 2009, págs. 3, 28, 29
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	RS 2009, pág. 29
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	RS 2009, pág. 29
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	RS 2009, pág. 29-31
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	RS 2009, pág. 29
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	RS 2009, pág. 29
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	RS 2009, pág. 29
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12, 16-21, 34-40, 104-109

4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	RS 2009, pág. 29
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	RS 2009, pág. 29

### Compromisos con iniciativas externa

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	94-111
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	40-43, 52, 54-55, 58-71, 77-91, 104-111, 120-122
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Informe Complementario 2012

### Participación de los Grupos de Interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	"17-31 RS 2010, págs. 36-45"
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	" 17-31 RS 2010, págs. 36-38"
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	"17-31 RS 2011, págs. 94-95; RS 2010, págs. 36-38; RS 2009, págs. 20-26"
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	17-21

## ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

Nota: solo se hace referencia a indicadores materiales. La justificación de no-materialidad de los indicadores principales no reportados, está disponible en el Informe Complementario 2012.

### DIMENSIÓN ECONÓMICA

#### Información sobre el Enfoque de Gestión

17-27

#### Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	23-31
-----	---	-------

EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	104-109
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	La empresa cumple con los planes de jubilación obligatorios locales de los países donde opera. En Nicaragua cuenta con un plan de jubilación voluntario. Más información en: <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/nic/iniciativa-de-ahorro.html">www.rscbaccredomatic.com/nic/iniciativa-de-ahorro.html</a>
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No recibimos en 2012 aportaciones de los gobiernos de los países donde operamos.

### Presencia en el mercado

EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Comparamos bienes y servicios a más de 1000 proveedores locales y alrededor de 50 internacionales, es decir que alrededor del 95% del total de nuestras empresas proveedoras son locales, entendiéndose como locales aquellas que comercializan a escala nacional, en cada país, o a escala regional, en América Central. Contamos con un Sistema de Evaluación de Proveedores (SEP) y procesos de compra objetiva, transparente y profesional, que le aseguran a nuestra cadena de suministros un trato justo y equitativo. Dado el alto porcentaje de proveedores locales, no llevamos registro de gastos desglosado según el origen de estos.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	27-28

### Impacto económico indirecto

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	<a href="http://www.rscbaccredomatic.com/sal/proy-soc-tar-care.html">http://www.rscbaccredomatic.com/sal/proy-soc-tar-care.html</a> <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/hon/proy-soc-trata-aguas.html">www.rscbaccredomatic.com/hon/proy-soc-trata-aguas.html</a> <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/gua/proy-acciones-filantropicas.html">www.rscbaccredomatic.com/gua/proy-acciones-filantropicas.html</a>
-----	--	---

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

### Información sobre el Enfoque de Gestión

17-21, 93-98

### Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	103
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	103

### Energía

EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	103, No se desglosa por fuente primaria. Esta distribución varía según las fuentes de generación eléctrica de cada país.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	"98-102 RS 2011, pág. 117"

### Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	103
-----	--------------------------------------	-----

### Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (energía).	103
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso (viajes).	103
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	"98-101 RS 2011, pág. 117"
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	103

### Productos y Servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	101-102, 104-109
------	--	------------------

### Cumplimiento normativo

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2012 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales.
------	--	--

### Información sobre el Enfoque de Gestión

17-21, 24-27, 33-40, 45-49, 73-77, 113-117

## DIMENSIÓN SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

### Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	12, 27-29 Informe Complementario 2012
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	16.599 empleados. Índice de rotación acumulada 23,9% (incluye renuncias, despidos y otros). Esta estadística es 5,6% más baja que en el 2011. No se desglosa por edad, sexo y región.

### Relación Empresa/Trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	68,8% de nuestros colaboradores situados en Costa Rica (operación local y Direcciones Regionales) son miembros de la Asociación Solidarista en ese país, 8% más que en 2011.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No tenemos establecido un periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.

### Salud y seguridad en el trabajo

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Promedio de días de absentismo por empleado permanente en el año= 4,25 (1,6%). No hay víctimas mortales relacionadas con el trabajo en la región.
-----	--	---

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	El área de Recursos Humanos de cada país organiza permanentemente charlas sobre prevención de enfermedades y temas de salud, así como jornadas de salud y/o descuentos en exámenes médicos para colaboradores y sus familiares.
-----	--	---

### Formación y Educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Informe Complementario 2012
------	---	-----------------------------

### Diversidad e Igualdad de Oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Informe Complementario 2012
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra política de compensación se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona. A igualdad de funciones, responsabilidades, evolución profesional y cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.

## DIMENSIÓN SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

### Diversidad e Igualdad de Oportunidades

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	104-109
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	40-43 Indicador no disponible ya que el proceso no ha sido homologado en todos los países. Reportaremos al respecto en el Reporte de Sostenibilidad 2013.

### No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	RS 2010, pág. 51
-----	---	------------------

### Libertad de Asociación y Convenios Colectivos

HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Respetamos la libertad de asociación. La naturaleza de las asociaciones de empleados varía en cada país, de acuerdo con la legislación aplicable.
-----	--	---

### Abolición de la Explotación Infantil

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo infantil. No toleramos el trabajo infantil.
-----	--	---

### Prevención del trabajo forzoso y obligatorio

HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo forzado y obligatorio. Rechazamos cualquier forma de trabajo forzado y obligatorio.
-----	---	---

## DIMENSIÓN SOCIAL: SOCIEDAD

### Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	120-122
-----	---	---------

### Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La mayor parte de las áreas cuenta con una política y mecanismos de administración de riesgo operativo.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	El 100% de los colaboradores de la Red son capacitados en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, Código de Integridad y Ética y otros temas que buscan prevenir conflictos de interés y evitar actos de corrupción.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	RS 2011, págs. 35-39; RS 2010, págs. 49-51

### Política Pública

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	86-88
-----	---	-------

### Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2012 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal.
-----	--	---

## DIMENSIÓN SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

### Salud y Seguridad del Cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	<a href="http://www.bac.net/regional/esp/banco/seguridad.html">http://www.bac.net/regional/esp/banco/seguridad.html</a> <a href="http://www.credomatic.com/regional/esp/credo/nuecomp/nueseguridad.html">http://www.credomatic.com/regional/esp/credo/nuecomp/nueseguridad.html</a>
-----	---	--

### Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos rigurosamente con las normativas de los países donde operamos en cuanto a etiquetado e información del 100% de los productos y servicios que ofrecemos.
-----	--	---

## Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos rigurosamente con las normativas de los países donde operamos en cuanto a etiquetado e información del 100% de los productos y servicios que ofrecemos.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	RS 2010, págs. 42-47

## Comunicaciones de Marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	36-40 Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/etica-integridad-trasparencia.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/etica-integridad-trasparencia.html</a> Información adicional sobre nuestra política de Crédito Responsable disponible en <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/credito-responsable.html">www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/credito-responsable.html</a>
-----	--	--

## Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2012 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas en relación con el suministro y uso de productos y servicios.
-----	--	---

## INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO

### Información sobre el Enfoque de Gestión

17-27, 33-35, 45-49, 73-77, 93-98

### Impacto de Productos y Servicios

FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	104-109
FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	104-109
FS3	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	104-109
FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	104-109
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	64-65, 104-111 <a href="http://www.quierounplanetaverde.com">www.quierounplanetaverde.com</a>

### Cartera de Producto

FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	53, 59 Informe Complementario 2012
-----	--	---------------------------------------

FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	54-55, 60-70, 77-91
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	70-71, 110-111

## Auditoría

FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	104-109
-----	---	---------

## Activismo accionarial

FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	104-109
------	--	---------

## Comunidad

FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	20% de los puntos de servicio de la Red Financiera se ubican en áreas rurales.
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	45-64, 66-71

## Responsabilidad sobre productos

FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	33-40
FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	73-91



RESPONSABILIDAD  
**social corporativa**

 BAC | CREDOMATIC  
NETWORK

[www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com)