



Reporte de sostenibilidad



Resumen Ejecutivo

Acerca de este resumen

Este documento es un resumen de nuestro primer reporte de sostenibilidad y constituye un medio más de rendición de cuentas a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. El mismo sintetiza los avances que logramos a nivel regional en materia de sostenibilidad durante el 2009, así como los esfuerzos realizados hacia un manejo más socialmente responsable del negocio.

Los contenidos abordan de manera sucinta temas considerados materiales: aquellos que reflejan los impactos sociales, económicos y ambientales significativos de nuestra organización, que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés y que, por lo tanto, son sustantivos para nuestra sostenibilidad futura.

2

Este resumen se completa con el Reporte de Sostenibilidad 2009 (elaborado utilizando las guías G-3 de GRI, nivel B+), con el Informe Anual 2009 y otras informaciones disponibles en los sitios web de la organización, los cuales constituyen un canal más directo y actualizado con los grupos de interés. Si desea más información sobre este resumen o nuestras prácticas de RSC en general, comuníquese con nosotros a info@rscbaccredomatic.com



www.bac.net • www.credomatic.com • www.rscbaccredomatic.com



NUESTRAS DIMENSIONES

Solidez

Solidaridad

Superación

Sostenibilidad



Vinculación de grupos de interés



P.08

Ética y Transparencia



P.09

Inclusión financiera



P.10

Educación financiera



P.11

Proyección Social



P.12

Desarrollo del talento humano



P.13

Gestión ambiental y cambio climático



P.14



Red financiera BAC | CREDOMATIC

Operaciones en banca, tarjetas de crédito, puestos de bolsa, seguros, administradoras de fondos de pensión y otros servicios financieros.

Misión: Facilitar con excelencia el intercambio y el financiamiento de bienes y servicios a nuestros clientes en la región donde operamos, a través de medios de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a mejorar su calidad de vida, así como la de nuestros colaboradores y accionistas.

Visión: Ser la mejor opción financiera de la Región donde opera, en función de su liderazgo en el desempeño financiero, la calidad de sus productos y servicios y sus competencias distintivas en tecnología, administración de recursos y medios de pago.

El monto total de pagos que BAC | CREDOMATIC procesó en el 2009 representa alrededor del 36% del PIB de Centroamérica.

Utilidades netas 2009, US\$149,5 millones

Enfoque para la Sostenibilidad

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

Nuestra responsabilidad ante la sociedad nace entonces del reconocimiento de que nuestro quehacer empresarial produce impactos, positivos y negativos, en la vida de las personas que se relacionan con nosotros, en las comunidades y en el medio ambiente. En

BAC|CREDOMATIC no concebimos la atención de esta responsabilidad mediante uno o varios programas aislados y distantes de nuestro quehacer diario, sino como un acercamiento de negocios socialmente responsable, donde procuramos prevenir y eliminar, en la medida de lo posible, los impactos negativos que causamos; minimizar aquellos que no podemos eliminar; y compensar adecuadamente aquellos que no es posible prevenir, eliminar ni minimizar más allá de ciertos límites.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Nos comprometemos a contribuir al desarrollo sostenible mediante proyectos que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y las sociedades donde operamos.

SOLIDEZ

Continuar creciendo, generando riqueza y empleo en una forma sostenible, rentable y transparente.

SOLIDARIDAD

Contribuir al desarrollo económico sostenible y a la mejora en la calidad de vida de las personas en aquellos países donde operamos.

SUPERACIÓN

Promover el desarrollo humano de nuestros **colaboradores**, proveedores y otras contrapartes.

SOSTENIBILIDAD

Promover la disminución del impacto ambiental de nuestras operaciones y promover mejores prácticas medioambientales entre nuestros grupos de interés.

La implementación del Lineamiento de RSC en el 2009 logró la incorporación de indicadores de negocio con enfoque socialmente responsable en el Sistema Integrado de Gestión Corporativa, y con ello la integración total de la estrategia de RSC a la del negocio.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (US\$MM), 2009



Vinculación de GRUPOS DE INTERÉS

- Aproximadamente 10 millones de personas, residentes de Centroamérica, México y Panamá, se relacionan directa o indirectamente con la Red Financiera.

- Más de 400 stakeholders internos y externos participaron en el primer proceso de diálogos abiertos con grupos de interés, el cual constituyó una iniciativa de gran impacto para BAC | Credomatic.

- El nivel más evolucionado de vinculación con contrapartes se materializa en el Programa de Educación Financiera implementado en alianza con el Ministerio de Educación Pública en Costa Rica, ejemplo claro de creación de capacidad instalada y traslado del poder de decisión.

- Durante el 2009 la empresa distribuyó más US\$820 millones de dólares entre sus públicos de interés.

Ética y Transparencia

Nuestro sistema de Gobierno Corporativo busca supervisar el desempeño de los Directores de Área y las Gerencias de cada país, garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno y administrar eficientemente los riesgos a los que la Red Financiera está expuesta permanentemente.

Nuestro **Código de Ética**, recoge nuestros valores y principios y orienta la conducta diaria de nuestros colaboradores, sin excepción.

22 Ombudspersons a nivel regional | personas de reconocida rectitud garantizan a nuestros colaboradores un medio eficaz para plantear sus preguntas y preocupaciones sobre ética e integridad, en forma anónima y sin temor a represalias.

El **Programa Regional de Cumplimiento** supervisa el estricto apego de la empresa a las leyes vigentes así como la aplicación de nuestros procedimientos corporativos, y el control eficaz y oportuno de los tráficos internacionales de dinero.



Nuestras páginas web, canal permanente de vinculación con nuestros **stakeholders**

www.bac.net • www.credomatic.com •
www.rscbaccredomatic.com

Inclusión Financiera

La inclusión en el sistema financiero es una de las formas más eficaces para acceder a los frutos del desarrollo.

Programa Regional de Atención integral a Pymes:

Partiendo del interés legítimo de ampliar su presencia en otros estratos de la sociedad, a partir del 2008 BAC | Credomatic lanzó este programa como una de las líneas centrales de su estrategia de inclusión social y financiera, en un marco de negocios responsables.

Datos 2009

- 61.746 Clientes PyMEs vinculadas a la empresa
- 11.192 clientes PyMEs con crédito
- US\$517 millones, Saldo de Cartera de crédito otorgado a PyMEs
- US\$ 584 millones en saldos de cuenta corriente de las PyMEs vinculadas
- 2.424 PyMEs capacitadas en el Programa de Excelencia Financiera para PyMEs

Canales de servicios, una forma efectiva de inclusión financiera

- 410 puntos de servicio, 33% de ellos localizados en zonas rurales
- 1.345 ATMs a nivel regional
- Más de 1,5 millones de personas utilizan nuestros canales de servicio mensualmente.



Educación Financiera

El Programa Regional de Educación Financiera constituye una huella social trascendente y transformadora que la empresa está dejando en la sociedad actual, y en las futuras generaciones de centroamericanos.

- 294 empresas capacitadas
- 12.262 clientes persona y empleados de empresas clientes capacitados
- Más de 2 millones de personas alcanzadas con campañas masivas de educación financiera
- 7.326 colaboradores de BAC|CREDOMATIC capacitados

En Costa Rica, el eje de Educación Financiera a Jóvenes se desarrolla mediante un esquema de alianza público-privada con el Ministerio de Educación Pública, el cual busca la sostenibilidad del Programa a largo plazo a través de la incidencia en las políticas públicas.

Esta iniciativa marca un hito histórico en la forma como el empresariado aborda sus responsabilidades con la sociedad.

- 2.331 docentes capacitados
- 53.887 jóvenes han participado en cursos
- 511 centros educativos cubiertos



Nuestra meta a largo plazo: que todo joven centroamericano en su proceso de formación, reciba un curso de educación financiera, promovido por BAC|CREDOMATIC.

Proyección Social

La bancarización es un proceso que no solo facilita la inclusión de las personas a los medios de distribución de la riqueza, sino que les permite acceder a una serie de productos y servicios que mejoran su calidad de vida y amplían sus oportunidades.

Voluntariado

- 5.472 voluntarios | 35% de los colaboradores de la empresa.
- 44.897 horas voluntarias donadas.
- En Honduras, el 85% de nuestros colaboradores participaron en actividades de voluntariado.

Algunos ejemplos de actividades de voluntariado:

- ✓ Talleres de Asesoría a PYMES
- ✓ Educación Financiera a estudiantes y clientes
- ✓ Construcción de viviendas para familias necesitadas
- ✓ Apoyo a atletas en Olimpiadas Especiales
- ✓ Siembra de árboles
- ✓ Recolectión de basura en playas y cuencas de ríos

Promoción de arte y cultura

- La promoción de artistas locales, el financiamiento de libros que rescatan nuestras más rancias tradiciones y manifestaciones de la plástica, los festivales de música y arte, entre otros, son algunos de los medios a través de los cuales la empresa procura la democratización del arte y la cultura, dando acceso a muchos centroamericanos a actividades culturales que estarían fuera de las posibilidades de la mayoría.
- Destaca en este campo la celebración del Festival de Música Credomatic, que en el 2010 cumple 20 años de hacer accesible lo mejor de la música internacional a la sociedad costarricense.

Productos y servicios con valor agregado y proyección social

- Tarjetas de marca compartida con ONGs: la empresa promueve sus productos y servicios, y fortalece su imagen; los clientes, con el simple uso de su tarjeta de crédito, sin necesidad de hacer erogaciones adicionales, apoyan iniciativas con las que se identifican; las ONGs involucradas reciben los beneficios económicos e implementan sus proyectos de desarrollo en las comunidades.
- Los fideicomisos con causa social son otra forma de utilizar los productos y servicios bancarios, para facilitar la administración de proyectos sociales y comunitarios.
- Consulte nuestro sitio web para información sobre alianzas con organizaciones para la promoción social y ambiental y acciones de tipo filantrópico: www.rscbaccredomatic.com

Desarrollo del talento humano

Nuestros colaboradores: **motor de la excelencia**, la innovación y la mejora continua que caracteriza a la empresa. Nuestra aspiración y reto constante: crear cada día un mejor lugar de trabajo.

55% de colaboradoras mujeres a nivel regional. Si bien la representación femenina es aún limitada en los niveles más altos, su ascenso en la organización es evidente.

US\$248,4 millones de valor económico distribuido en salarios y beneficios, 2,86% más que en 2008.

67 horas de formación por colaborador | US\$128 de inversión en formación por colaborador

Programa Regional de Innovación

Crea espacios para la reflexión, la creatividad y la experimentación y aprovecha al máximo el potencial de nuestros colaboradores para generar un "mercado de ideas" donde se reconocen y premian las mejores propuestas.



3.183 ideas innovadoras presentadas en 2009

Gestión ambiental y cambio climático

El Sistema de Gestión Ambiental de la Red Financiera está alineado con la estrategia del negocio y forma parte del enfoque integral de la triple línea de desarrollo (económico, social y ambiental), haciendo de estos criterios un elemento diferenciador y de ventaja competitiva.

Los Gestores Ambientales, representantes ambientales voluntarios de todas las áreas de la organización, lideran campañas ambientales internas y velan por la salud del Sistema mediante inspecciones periódicas, capacitación y sensibilización a sus compañeros de trabajo.

184.000+ estados de cuenta migrados de medios físicos a electrónicos, a escala regional.

impactos estimados del programa de migración de estados de cuenta.

350 Árboles	1.7 Millones de litros de Agua	60 Toneladas de CO₂ no liberadas
		

Carbono Neutral, Costa Rica

Mediante un cargo automático de US\$5 mensuales a su tarjeta de débito o crédito, se brinda al cliente la oportunidad de mitigar las emisiones de carbono de su vehículo a través de programas de reforestación, con el respaldo de la Universidad EARTH. La fijación por automóvil de 6 toneladas de CO₂ por año fue calculada mediante una fórmula internacionalmente reconocida según las emisiones de un vehículo promedio. Las personas participantes pueden ver las plantaciones mediante una plataforma geo-referenciada en www.rscbaccredomatic.com/cr/

3000+ clientes, 8.000+ toneladas de CO₂ fijadas

Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

Con la formalización de la gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de grandes proyectos, la organización asumió una posición proactiva e inició un proceso para pasar de ser un agente intermediario a un verdadero agente de cambio y desarrollo en temas medioambientales y sociales.



TEMAS MATERIALES	PRINCIPALES OBJETIVOS 2010
Enfoque para la sostenibilidad	Dar continuidad a los esfuerzos de despliegue y capacitación de la Política Corporativa de RSC, especialmente en los niveles gerenciales.
	Suscribir los Principios del Ecuador, Pacto Global y Objetivos del Milenio.
	Dar seguimiento al cumplimiento de indicadores de RSC de los Balanced Score Card de gerentes y jefaturas.
Vinculación de grupos de interés	Afinar la metodología de mapeo y priorización de grupos de interés y análisis de materialidad a nivel regional.
	Institucionalizar el proceso de diálogos con grupos de interés y sistematizar la metodología utilizada, incorporando modificaciones que la enriquezcan.
	Institucionalizar los mecanismos de vinculación con grupos de interés en los niveles de información, consulta e integración.
Ética y Transparencia	Rediseñar el sitio web de RSC y aplicar estrategias para promover mayor tráfico de públicos de interés.
	Incluir más información de interés en los sitios web de la empresa sobre un mayor número de productos y servicios para clientes y usuarios.
	Sistematización de la recopilación de indicadores materiales GRI y del proceso de reporte.
Inclusión Financiera	Consolidar y ampliar la estrategia de inclusión y bancarización de PyMEs a través de la implementación del software SysBAC en al menos 3 países.
	Aumentar en 10% la cartera de crédito a PyMEs y en 20% la cobertura de PyMEs con servicios financieros y no financieros especiales.
	Continuar ampliando la oferta de canales y mejorando la capacidad de inclusión de nuevas poblaciones a nuestros servicios.
Educación Financiera	Duplicar el número de clientes y/o empleados de clientes alcanzados a través de cursos presenciales de Educación Financiera.
	Ampliar la cobertura de los Programas de Educación Financiera para la sociedad a través de medios masivos.
	Lograr la inserción de la enseñanza financiera como eje transversal en el

TEMAS MATERIALES	PRINCIPALES OBJETIVOS 2010
Educación Financiera	currículo formal del sistema de educación costarricense.
	Capacitar al menos el 50% de los profesores de secundaria que impartirán la nueva materia que está en proceso de aprobación en Costa Rica.
	Implementar el convenio de colaboración entre Credomatic Panamá y el Instituto Nacional de Formación y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADEHI), alcanzando al menos 200 profesores y 3.000 alumnos.
	Aumentar la cobertura de capacitación a PyMEs en un 50%.
Proyección social	Alcanzar al 70% de los colaboradores de la Red Financiera con el curso de Educación Financiera para la Vida.
	Aumentar el número de voluntarios y horas voluntarias en un 20%.
Desarrollo del talento humano	Elaborar un registro de ONGs con las que se tengan alianzas por temática de especialización.
	Ampliar la cobertura del Plan Futuro de Nicaragua y establecer iniciativas de ahorro para los colaboradores en otros países de la Región.
	Aumentar la cobertura y el grado de participación de los colaboradores en el Programa de Innovación.
Gestión ambiental y cambio climático	Establecer y poner en marcha un programa de apoyo a colaboradores (y sus familias) con altos niveles de endeudamiento, en al menos 3 países.
	Obtener la certificación ISO14001:2004 de forma escalonada (Costa Rica será el primer país en certificar al menos 2 edificios).
	Asegurar el cumplimiento de prácticas sanas de gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de grandes proyectos, en todos los países.
	Consolidar la medición del consumo y ahorro de agua, energía y papel e implementar un sistema de clasificación de desechos a nivel regional.



MÉXICO • GUATEMALA • HONDURAS • EL SALVADOR • NICARAGUA • COSTA RICA • PANAMÁ