

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2010

 BAC | CREDOMATIC
NETWORK




RESPONSABILIDAD
social corporativa



ACERCA DE ESTE RESUMEN

Este documento es un resumen de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2010 y constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. El mismo sintetiza los avances de la empresa a nivel regional en materia de sostenibilidad, así como los esfuerzos realizados hacia un manejo más socialmente responsable del negocio.

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

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

Red Financiera BAC | CREDOMATIC

Temas Materiales para la Red Financiera BAC|CREDOMATIC

1) ÉTICA & TRANSPARENCIA	4) EDUCACIÓN FINANCIERA
a) Gobierno Corporativo	a) Educación Financiera a Públicos de Interés
2) BANCA RESPONSABLE	b) Educación financiera a jóvenes
a) Administración del Riesgo	c) Incidencia en Política Pública
b) Cumplimiento	5) DESARROLLO TALENTO HUMANO
c) Proveedores	a) Atracción/ Retención Talento
d) Productos con valor social/ ambiental agregado	b) Innovación
e) Servicio al Cliente	c) Voluntariado
3) INCLUSIÓN FINANCIERA	6) GESTIÓN AMBIENTAL
a) Procesos, canales y sistemas	a) Sistema de Gestión Ambiental
b) Pequeñas y Medianas Empresas	b) Promoción Ambiental

Fuente: Gerencia Regional de RSC

ÍNDICE



ACERCA DE
ESTE RESUMEN



¿QUIÉNES SOMOS?



¿CÓMO ENTENDEMOS
LA RSC?



ÉTICA Y
TRANSPARENCIA



BANCA RESPONSABLE



INCLUSIÓN
FINANCIERA



PROMOCIÓN DEL
COMSUMO RESPONSABLE



DESARROLLO DEL
TALENTO HUMANO



GESTIÓN AMBIENTAL
Y CAMBIO CLIMÁTICO



¿QUIENES SOMOS?

Red Financiera BAC|CREDOMATIC

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

15.689 colaboradores en 7 países (2010).

El monto total de pagos que procesamos en BAC|CREDOMATIC en el 2010 representa alrededor del 40% del Producto Interno Bruto (PIB) de Centroamérica.

Utilidades netas 2010: US\$244,9 millones.



Contribuimos con la generación y distribución de valor económico en Centroamérica

El estado de resultados de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido, muestra en cifras la riqueza económica generada por la empresa durante el periodo 2009-2010, y cómo la mayor parte de la riqueza que producimos, es repartida entre nuestros principales grupos de interés.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC Resumen de Indicadores en materia ambiental

INDICADORES MEDIOAMBIENTALES	2010
Consumo de Plástico PVC en producción de tarjetas (kg)	10.115
Consumo de papel (kg)	192.597
Papel utilizado que es reciclado o certificado (%)	37%
Consumo de agua (m3)	87.870
Consumo de energía (KwH)	42.433.919
Emissiones de gases de efecto invernadero (GEI) procedentes del consumo energético (ton.CO2eq.)	7.487,20
Emissiones GEI procedentes de viajes (ton.CO2eq.)	806,88
Papel enviado a reciclar (ton.)	179
Plástico enviado a reciclar (kg)	3.501
Aluminio enviado a reciclar (kg)	52
Vidrio enviado a reciclar (kg)	88
Cartón enviado a reciclar (kg)	4.719
Electrónicos enviados a reciclar (kg)	3.508

Fuente: Gerencia Regional de RSC con información de los países.





GESTIÓN AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

Reconocemos el impacto ambiental de nuestras operaciones. Contamos con iniciativas en dos ámbitos principales:

- Promoción de mejores prácticas ambientales entre nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otras contrapartes.
- Sistema de Gestión Ambiental Interna: aplicación paulatina de prácticas operativas más amigables con el ambiente.
- ISO14001/2004: Certificación en gestión ambiental para dos de nuestros edificios principales en Costa Rica, donde trabajan 877 colaboradores. La sensibilización ambiental llevó a una reducción del consumo energético en estos edificios de un 7% y un 12% respectivamente, con relación al 2009.
- Huella de Carbono: En marzo 2010, realizamos la compensación del 100% de las emisiones contabilizadas en el 2009, en nuestras operaciones en Costa Rica, convirtiéndonos en la primera entidad financiera en ser declarada Carbono Neutro.

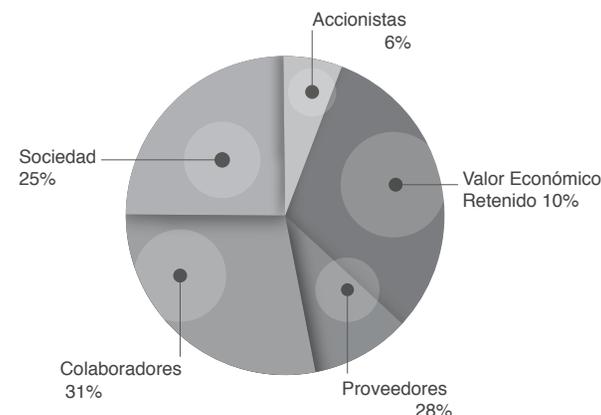
Reconocemos oportunidades de crecimiento y mejora en el tema ambiental. Lograr la instalación de un sistema de gestión ambiental consistente y homogéneo, en todos los países donde operamos, es nuestro mayor desafío en este ámbito.

Cuadro no.1
Red Financiera BAC | CREDOMATIC
 Valor Generado, Distribuido y Retenido 2008- 2010

	2009	2010
Valor Económico Generado	860,7	886,3
Margen de intermediación	491,8	540,6
Otros ingresos	368,9	345,7
Valor Económico Distribuido	821,1	797,8
Proveedores	225,3	246,2
Colaboradores	248,4	279,9
Sociedad	237,6	218,7
Accionistas	109,9	53,0
Valor Económico Retenido VER	39,6	88,6
Provisiones y Amortizaciones	35,5	43,6
Reservas	-35,6	-53,2
Retención de utilidades	39,6	98,8

Fuente: Dirección Regional de finanzas

Red Financiera BAC | CREDOMATIC
 Distribución de Valor Económico Generado, 2010



Estos son, indudablemente, los principales aportes que hacemos a las sociedades donde operamos.



¿CÓMO ENTENDEMOS LA RSC?



Responsabilidad Social 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 ambiente. Así, no concebimos la atención de esta responsabilidad mediante uno o varios programas aislados y distantes de nuestro quehacer diario, sino como una estrategia de negocios socialmente responsable, donde procuramos eliminar, en la medida de lo posible, los impactos negativos que causamos; minimizar aquellos que no podemos eliminar; compensar adecuadamente aquellos que no podemos eliminar ni minimizar más allá de ciertos límites y potenciar los impactos positivos que generamos en múltiples campos.

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



Red Financiera BAC | CREDOMATIC
Programa Regional de Voluntariado 2009-2010

No. COLABORADORES		No. COLABORADORES	
2010	2009	2010	2009
5.724	9.427	44.897	70.992

Fuente: Gerencia Regional de RSC

- 72% de crecimiento en el número de voluntarios, con respecto al 2009.
- 58% de crecimiento en el número de horas de voluntariado aportadas, con respecto al 2009.



DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Iniciativas destacadas:

- La contratación de personas con capacidades especiales en condiciones de trabajo apropiadas, es consistente con nuestro objetivo de crear espacios de trabajo diversos e inclusivos. La entidad Trust for the Americas, en el marco de su Programa de Oportunidades de Empleo a través de la Tecnología en las Américas (POETA), hizo un reconocimiento a nuestra empresa en Costa Rica por haber sido la entidad privada que contrató más personas con capacidades especiales durante el 2010.
- Iniciativa de ahorro para nuestros colaboradores, Plan Futuro, Nicaragua: El objetivo es fomentar la cultura del ahorro a largo plazo para que, a la hora de su jubilación, nuestros colaboradores puedan disponer de mayor solvencia económica, completando su pensión con los ahorros que hayan logrado generar durante su vida laboral. Colocamos hasta un 5% del monto ahorrado por los colaboradores con más de un año de trabajar en la empresa, en un fondo que se capitaliza a nombre de cada persona.
- El Programa Regional de Innovación promueve la generación de ideas, mediante campañas que invita a aportar creatividad en temas prioritarios.
- El Programa Líderes de Tarjeta desarrolla en los participantes destrezas y habilidades para fortalecer su liderazgo regional y sus conocimientos en el negocio de tarjetas de crédito.
- El Programa Regional de Voluntariado promueve el compromiso, la entrega y la solidaridad en nuestros colaboradores, facilitando además el desarrollo de nuevas habilidades y talentos en quienes participan.



ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Promovemos la integridad, la transparencia y el comportamiento ético de nuestros colaboradores.

- 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 estamos expuestos permanentemente.
- Nuestro Código de Ética, recoge nuestros valores y principios y orienta la conducta diaria de nuestros colaboradores, sin excepción.
- Nuestros Ombudspersons, empleados de reconocida rectitud y trayectoria en la organización, garantizan a nuestros colaboradores, proveedores, clientes y demás stakeholders, un medio eficaz para plantear sus preguntas y preocupaciones sobre ética e integridad, en forma anónima y sin temor a represalias.





Aplicamos las mejores prácticas de banca responsable en nuestro quehacer diario de intermediación financiera.

- Con la formalización de la gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de grandes proyectos, la organización ha asumido una posición proactiva e iniciado una transición para pasar de ser un agente intermediario, a un verdadero agente de cambio y desarrollo en temas medioambientales y sociales.
- Como parte del Programa de Fortalecimiento de nuestra Cadena de Suministros, desarrollamos una serie de acciones de sensibilización, capacitación y asesoría, orientadas a reforzar la ética, la gobernabilidad y la RSC en 113 PyMEs a nivel regional. A diciembre de 2010, 44 habían desarrollado su propio Código de Ética y recibido asesoría sobre cómo divulgarlo e implementarlo.
- Una de las formas más prácticas y eficaces de ligar las estrategias de crecimiento de nuestro negocio con los intereses de las comunidades y nuestros stakeholders, es la creación de productos y servicios con valor social agregado. nuestras tarjetas de marca compartida con organizaciones que trabajan a favor de la sociedad, permiten alinear los objetivos del negocio con el apoyo a causas sociales y ambientales, y son un buen ejemplo de este tipo de estrategias ganar-ganar. A diciembre de 2010, habíamos donado US\$866.832 a las organizaciones asociadas a nuestras tarjetas de marca compartida en México, Honduras, El Salvador y Nicaragua.
- 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.

Programa Regional de Educación Financiera

Brinda conocimientos y herramientas para lograr el consumo responsable, el uso inteligente del dinero, la planeación económica, el ahorro y la administración positiva del crédito. Actúa como medida preventiva contra la morosidad, el alto endeudamiento, y el uso inadecuado de los productos. El Programa está totalmente alineado a nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros públicos de interés:

- Adultos: clientes persona, empleados de clientes empresa, comunidades, colaboradores de BAC|CREDOMATIC, entre otros;
- PyMEs: clientes de la Red Financiera;
- Jóvenes: estudiantes de secundaria e institutos e educación técnica.

El mismo constituye una huella social trascendente y transformadora que la empresa está dejando en la sociedad actual, y en las futuras generaciones de centroamericanos. Estamos convencidos de que una población mejor formada en términos financieros, logrará mejores niveles de vida, potenciará su capacidad de empleabilidad y hará mayores aportes al desarrollo de la Región.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC

Cobertura del Programa Regional de Educación Financiera 2008-2010

INDICADORES EDUCACIÓN FINANCIERA	2008	2009	2010	TOTAL
No. Adultos capacitados en cursos	NA	12.262	18.972	31.234
No. de colaboradores de la empresa capacitados	5.200	7.326	3.354	15.880
No. de PyMEs capacitadas en cursos presenciales de EF	698	2.424	3.476	6.598
No. estudiantes que han recibido un curso de EF	25.412	53.887	46.210	125.509
No. docentes capacitados	366	2.331	1.341	4.038
Centros educativos cubiertos	306	511	155	972

Fuente: Gerencias RSC en los países



PROMOCIÓN DEL CONSUMO RESPONSABLE

Entendemos la acción de 'consumo responsable' como aquella que se deriva de una decisión de consumo debidamente informada y consciente por parte del cliente. En este sentido, la promoción al consumo responsable para BAC|CREDOMATIC, implica la puesta en marcha de acciones informativas y educativas que permitan a los usuarios de nuestros productos y servicios, tomar decisiones acertadas con respecto al consumo que realizan a través de los medios de pago que ponemos a su disposición. Específicamente, promovemos el consumo responsable a través de:

- Nuestro Programa de Educación Financiera;
- Programas que fomentan el ahorro;
- Información detallada de todos nuestros productos y servicios, disponible en la web.





INCLUSIÓN FINANCIERA

Desde nuestra fundación hemos jugado un papel muy importante en la creación de medios de pago y en el financiamiento al consumo, haciendo este servicio accesible a los diferentes participantes en el ciclo económico en todas las sociedades donde operamos. En esa misma lógica inclusiva, la apertura de canales y el establecimiento de sistemas tecnológicos amigables, para que cada vez más personas y organizaciones accedan con facilidad a los procesos de bancarización e inclusión en el sistema financiero, conducen a una mejora en su calidad de vida.



Programa de Atención Regional a Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs)

- Está orientado convertir a este relevante sector de la economía centroamericana, en un eje central de nuestra estrategia de negocios y un socio en nuestros esfuerzos de inclusión financiera.

Así, trabajamos en iniciativas para fortalecer estas empresas para que logren incorporarse exitosamente en el mercado, vincularse a la cadena de valor de grandes corporaciones, crecer en tamaño y solidez, y mejorar su capacidad de pervivencia en el largo plazo.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC Atención Regional a PYMES, 2010

	TOTAL
Cientes Cartera PYMES	97.611
Saldos a la vista PYMES (millones \$)	\$ 856
Cartera aprobada PYMES (millones \$)	\$ 586
PYMES participantes en capacitación	3.476
PYMES con crédito	9.529
PYMES que cuentan con servicios especiales	5.500

Fuente: Dirección Regional de Banca y Gerencia Regional de RSC

Visite www.rscbaccredomatic.com y conozca algunos casos concretos:

- Un verdadero aliado de las MiPyMEs: BAC PROPEMI, El Salvador
- Soluciones Empresariales PyMEs: BAC San José, Costa Rica
- Fideicomiso Cuenta del Milenio, BAC Honduras
- Una alianza que favorece a las mujeres pobres: Micro-financiera Génesis Empresarial y BAC| Credomatic Guatemala
- Llegando a los pequeños agricultores: BAC | Credomatic y FINCA, Costa Rica