

RESUMEN REPORTE *de* SOSTENIBILIDAD 2013



BAC | CREDOMATIC
NETWORK





ACERCA DE *este resumen*



Este documento es un resumen de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2013 y constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y la sociedad en general. El mismo sintetiza los avances de la Red Financiera BAC|CREDOMATIC en materia de sostenibilidad, a escala regional, así como los esfuerzos que hemos realizado hacia un manejo más socialmente responsable del negocio.

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

1. Aporte al desarrollo de los países donde operamos
2. Banca Responsable
3. Inclusión Financiera
4. Educación y Salud Financiera
5. Desarrollo del Talento Humano
6. Promoción Ambiental

Si desea más información sobre nuestro enfoque y nuestras prácticas de sostenibilidad, visite www.rscbaccredomatic.com o contáctenos: info@rscbaccredomatic.com



Ahorrando para tu Futuro, BAC|CREDOMATIC Nicaragua

Índice



ACERCA DE *este resumen*

PÁG. 1



QUIÉNES *somos*

PÁG. 3



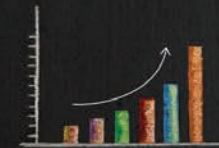
¿CÓMO ENTENDEMOS *la RSC?*

PÁG. 4



APORTE AL DESARROLLO DE LOS PAÍSES *donde operamos*

PÁG. 5



BANCA *responsable*

PÁG. 7



INCLUSIÓN *financiera*

PÁG. 9



EDUCACIÓN Y SALUD *financiera*

PÁG. 11



Desarrollo DEL TALENTO HUMANO

PÁG. 13



PROMOCIÓN *ambiental*

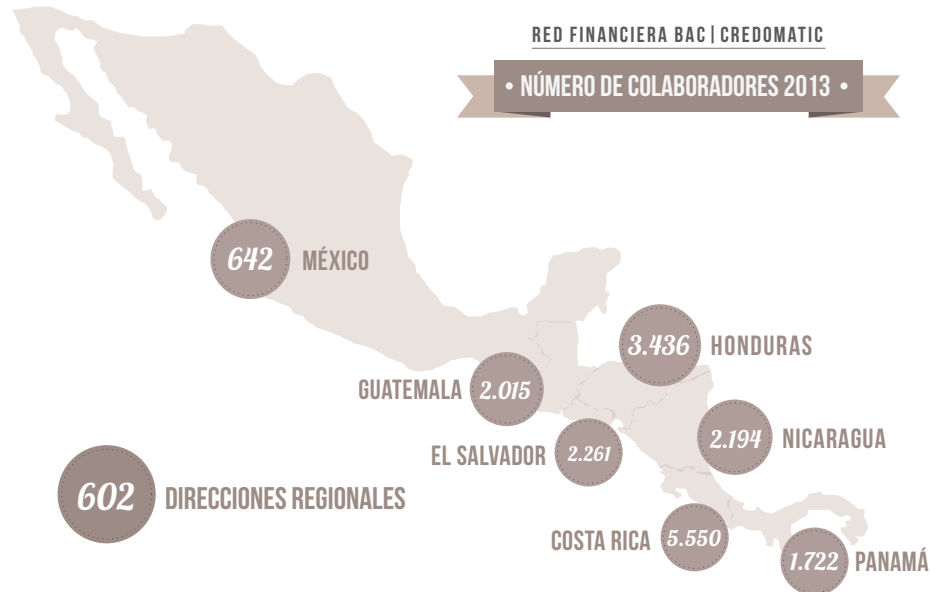
PÁG. 15



QUIÉNES somos

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC

- Operaciones en banca, tarjetas de crédito, puestos de bolsa, seguros, administradoras de fondos de pensión y otros servicios financieros.
- 18.422 colaboradores en 7 países.
- Utilidades netas 2013: US \$298 millones



¿CÓMO ENTENDEMOS la RSC?

Los intermediarios financieros administramos e invertimos el dinero y activos que nos confían nuestros accionistas, clientes y ahorrantes. En ese ejercicio de negocios, desarrollamos una relación muy cercana con las personas y empresas. Por eso, la sociedad requiere un sistema financiero ético y sano para alcanzar su desarrollo integral, mientras el éxito del sistema financiero depende en gran medida, de una sociedad próspera y equitativa.

En BAC|CREDOMATIC entendemos nuestra responsabilidad con la sociedad, como un ejercicio de negocios que reconoce y atiende los posibles efectos que pueden derivarse de esa relación casi simbiótica con ella. Reconocemos que por nuestro tamaño y la magnitud de nuestras operaciones comerciales, estamos intrínsecamente vinculados al desarrollo de la Región.

Por eso, no concebimos la atención de nuestra responsabilidad social mediante uno o varios programas aislados y distantes de nuestro quehacer diario, sino como un acercamiento de negocios socialmente responsable, donde procuramos eliminar, minimizar o compensar los posibles impactos negativos que pueden derivarse de nuestras operaciones, productos y servicios, pero sobre todo, potenciar las oportunidades derivadas de los impactos positivos que diariamente generamos.

“Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable y desarrollar proyectos 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.”



Semana RSC, BAC | CREDOMATIC El Salvador



APORTE AL DESARROLLO DE LOS PAÍSES *donde operamos*

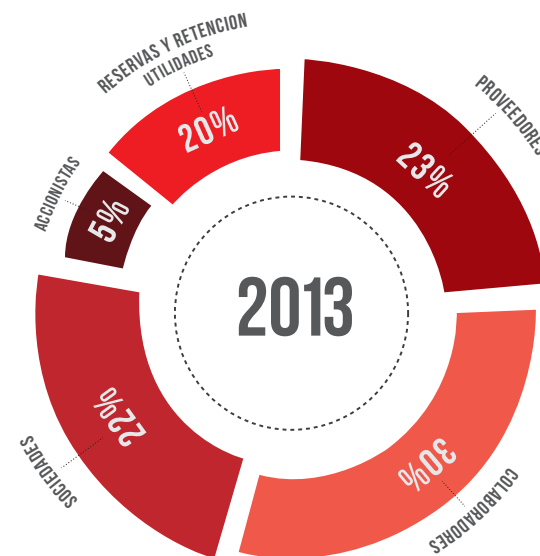
El estado de resultados de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido, muestra en cifras el ingreso económico generado durante el periodo 2012-2013, y cómo la mayor parte de este ingreso se distribuye entre nuestros principales grupos de interés, a través de nuestro quehacer diario como intermediarios financieros.

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC
Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones de US\$), 2012-2013
Fuente: Dirección Regional de Finanzas

	2012	2013
VALOR ECONÓMICO GENERADO	1.105,3	1.241,3
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	654,1	736,2
OTROS INGRESOS	451,3	505,1
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	925,3	988,2
COLABORADORES	329,0	370,6
PROVEEDORES	258,1	282,9
SOCIEDAD	238,7	276,2
ACCIONISTAS	99,5	58,6
RESERVAS & RETENCIÓN UTILIDADES	180,0	253,1
PROVISIONES Y AMORTIZACIONES	45,2	45,1
RESERVAS	-30,7	-31,1
RETENCIÓN DE UTILIDADES	165,6	239,1

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC
Distribución del Valor Económico Generado, 2013

Fuente: Dirección Regional de Finanzas



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



Sucursal certificada ISO 14001 2004, BAC | CREDOMATIC Costa Rica



BANCA *responsable*

.....

EN NUESTRO EJERCICIO DE BANCA RESPONSABLE

- Promovemos el **cumplimiento regulatorio y la transparencia**, mediante buenas prácticas de **gobernanza** corporativa, poniendo la **ética y la integridad** como ejes centrales de nuestro ejercicio de banca responsable.
- **Crédito responsable:** cuidamos el dinero de nuestros ahorrantes e inversionistas, administrándolo de manera prudente. Velamos también por el bienestar de las personas a quienes les prestamos dinero, ayudándoles a cumplir sus metas y procurando evitarles un endeudamiento excesivo.
- Evaluamos permanentemente la calidad de nuestro servicio y aplicamos mejoras constantes para lograr los más **altos estándares en la atención a nuestros clientes**.
- Hemos desarrollado una estrategia de **gestión de nuestra cadena de valor**, orientada a fortalecer el modelo de negocio de nuestros proveedores y afiliados, con un enfoque socialmente responsable. En los últimos 5 años, capacitamos a un total de 969 de estas PyME en temas de Responsabilidad Social Empresarial. En el 2013, 292 integrantes de nuestra cadena de valor participaron en un curso de mercadeo responsable.
- Ligamos nuestras estrategias de negocios con los intereses de las comunidades y de nuestros stakeholders, mediante la creación de **productos y servicios con valor social agregado**. A diciembre de 2013, habíamos **donado US \$1.997.109** a las organizaciones asociadas a nuestras tarjetas de marca compartida en México, Honduras, El Salvador y Nicaragua.



Club de Leoncitos, BAC | CREDOMATIC Panamá



INCLUSIÓN *financiera*

Facilitamos el que cada vez más personas y organizaciones accedan a los procesos de **bancarización** e **inclusión** en el sistema financiero. Ayudamos a **dinamizar las economías locales** y **promover el desarrollo** mediante la creación de medios de pago, el financiamiento del consumo y la apertura de canales de servicio innovadores y amigables. En este eje estratégico, una de las iniciativas más importantes, es el Programa de Fortalecimiento a las pequeñas y medianas empresas de la Región.



Seminario PyME, BAC | CREDOMATIC Costa Rica

PROGRAMA DE DESARROLLO PARA LAS PYME

RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC
PyME participantes en capacitación, 2008-2013

Fuente: Gerencia Regional de RSC

	2008-2012	2013	Total
PyME participantes en capacitación	20.546	7.646	28.192

En esta línea, PYMERCADO es una iniciativa novedosa, que promueve la creación de una **comunidad virtual**, con el objetivo de convertirse en una **red** que promueva nuevos negocios, encadenamientos productivos y la cooperación entre nuestros clientes Pequeñas y Medianas Empresas (**PyME**).

- 5.800 PyME registradas

Otros ejemplos de inclusión financiera que promueve BAC|CREDOMATIC, son:

- Implementamos un esquema de **banca de segundo piso** mediante el cual otorgamos líneas de crédito a instituciones financieras que financian y apoyan a **Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyME)**; en Guatemala, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.
- Reconocemos las grandes oportunidades de crecimiento que tenemos en el sector de las PyME y el **gran potencial de negocio** que este representa. Trabajamos para dar un salto cualitativo y convertir a este importante actor de la economía de América Central en un eje central de nuestra estrategia de negocios y un socio en nuestros esfuerzos de **inclusión financiera**.
- Desarrollamos, además, otras iniciativas de **bancarización de poblaciones no tradicionales**. Visite www.rscbaccredomatic.com y conozca algunos casos concretos.

Descubre cómo tu negocio puede expandirse con la red de negocios regional para Pymes



www.pymercado.com



EDUCACIÓN Y SALUD *financiera*



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

- Educación Financiera a nuestros públicos de interés
- Productos que fomentan el ahorro
- Información detallada sobre productos y servicios



Educación Financiera para jóvenes, BAC | CREDOMATIC Guatemala

PROGRAMA REGIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Propicia la formación de ciudadanos sobre el **manejo adecuado y eficaz de sus finanzas**. Esta iniciativa está en consonancia con nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros grupos de interés. En los últimos 6 años, hemos capacitado:

137.364 Adultos

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

28.192 PyME

Clientes, proveedores y afiliados de la Red Financiera

192.656 Jóvenes

• Estudiantes de secundaria e institutos de educación técnica
• En Costa Rica, gracias a nuestra alianza con el Ministerio de Educación Pública, se logró insertar la materia Finanzas Personales y Familiares para la Vida Cotidiana en el currículo formal de los alumnos de noveno año, de todos los colegios públicos del país (2011).

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

Mi
Presupuesto
Virtual.com

BAC | CREDOMATIC
NETWORK

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

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



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



Desarrollo DEL TALENTO HUMANO

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

INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Como parte de un plan piloto para el establecimiento de un programa formal y permanente de contratación de personas con discapacidad, en 2013 contratamos:

- **35** personas con discapacidad en **Costa Rica**
- **24** personas con discapacidad en **El Salvador**
- **8** personas con discapacidad en **Guatemala**
- Total colaboradores con discapacidad, contratados por la empresa a dic 2013: **108**

PROGRAMA REGIONAL DE VOLUNTARIADO

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

7.206 colaboradores, **39%** de la planilla, participaron en actividades de voluntariado (2013)

253.982 horas de trabajo voluntario aportadas a programas sociales, ambientales y educativos (2008-2013)



Programa BAC Empleo, BAC | CREDOMATIC Nicaragua



PROMOCIÓN *ambiental*

Contamos con iniciativas en tres líneas de trabajo:

- **Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Interna:** aplicación paulatina de prácticas operativas más amigables con el ambiente.
 - BAC|CREDOMATIC Costa Rica es la primera entidad financiera en recibir la marca de **C-Neutralidad** por parte del Ministerio de Ambiente y Energía. Con esta declaratoria, nuestros clientes tienen certeza de que realizamos esfuerzos por **reducir y compensar la huella de carbono** de los servicios financieros que les ofrecemos.
 - Desde hace 4 años, BAC|CREDOMATIC Costa Rica es la única entidad financiera de América Central en recibir la **certificación ISO14.001/2004** para **14 de sus edificios y sucursales**.
- Inclusión de **criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio**.
- **Promoción de mejores prácticas ambientales** entre nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otras contrapartes.



Ahorrando para tu Futuro, BAC | CREDOMATIC Honduras



Ahorrando para TU FUTURO

es nuestra iniciativa de educación ambiental y financiera para niños.

Incluye materiales educativos con información y actividades divertidas que les permitirán a los niños aprender y colaborar por un mundo mejor, a través del uso responsable de los recursos económicos y naturales

¡Más niños se pueden beneficiar!

Descargue los materiales gratuitos y registre una escuela en:
www.QuieroUnPlanetaVerde.com

 RESPONSABILIDAD social corporativa 

Quiero un planeta verde.com
BAC | CREDOMATIC NETWORK



Si utiliza un envase plástico, al desecharlo, compáctelo, saque el aire de su interior y vuelva a colocarle la tapa para ayudar a minimizar el volumen de sus residuos de reciclaje.

Así facilitará la recolección y ahorrará espacio de almacenaje.

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



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

DENTRO DE POCO TU FUTURO ECONÓMICO YA NO SERÁ UNA PREOCUPACIÓN



PREPÁRATE PARA ALCANZAR TU SALUD FINANCIERA

Demuestra que estás preparado para tomar **las mejores decisiones** en nuestro juego social y compite con oponentes en toda la región **mejorando tus conocimientos financieros**.

Próximamente, esto y mucho más en **1 2 3 Cuenta**, nuestro nuevo sitio Web de Educación Financiera.

 BAC | CREDOMATIC

