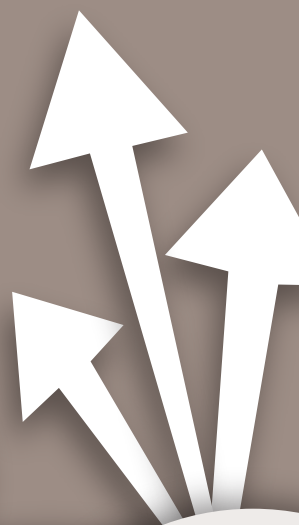


RESUMEN REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2011



BAC | CREDOMATIC

NETWORK



RESPONSABILIDAD
social corporativa



ACERCA DE ESTE RESUMEN

Este documento es un resumen de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2011 y constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. El mismo sintetiza los avances de la Red Financiera BAC|CREDOMATIC en materia de sostenibilidad, a escala regional, así como los esfuerzos que hemos realizado hacia un manejo más socialmente responsable del negocio.

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

Estos son nuestros temas materiales:

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

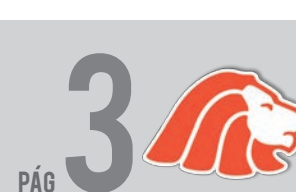
Si desea más información sobre este Resumen o nuestras prácticas de sostenibilidad en general, visite www.rscbaccredomatic.com o comuníquese con nosotros a info@rscbaccredomatic.com



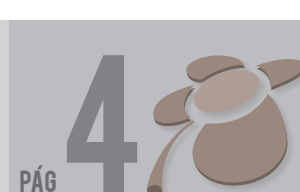
ÍNDICE



ACERCA DE
ESTE RESUMEN



¿QUIÉNES SOMOS?



¿CÓMO ENTENDEMOS
LA RSC?



APORTE AL DESARROLLO
ECONÓMICO DE LOS PAÍSES
DONDE OPERAMOS



BANCA RESPONSABLE



INCLUSIÓN
FINANCIERA



PROMOCIÓN DEL
CONSUMO RESPONSABLE



DESARROLLO DEL
TALENTO HUMANO



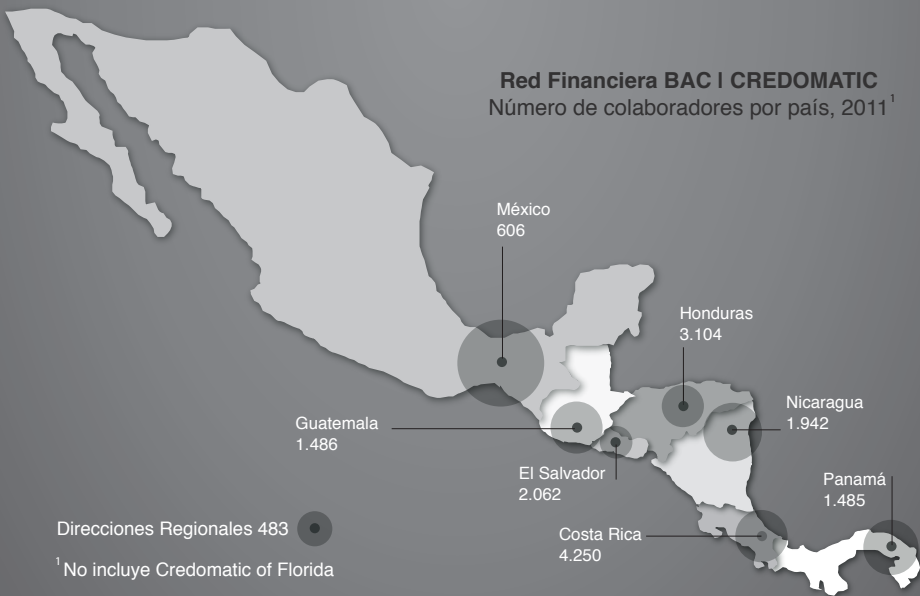
GESTIÓN AMBIENTAL



¿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.
- 15.498 colaboradores en 7 países.
- El monto total de pagos que procesamos a través de los medios de pago que ponemos al servicio de la sociedad, en el 2011, equivale a un 40% del Producto Interno Bruto (PIB) de Centroamérica.
- Utilidades netas 2011: US\$215,9 millones.




¿CÓMO ENTENDEMOS LA RSC?



Responsabilidad Social es el compromiso 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.

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

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



APOORTE AL DESARROLLO DE LOS PAÍSES DONDE OPERAMOS

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 2010-2011, y cómo **la mayor parte de esa riqueza que producimos, fue repartida entre nuestros principales grupos de interés.**

Este es, indudablemente, el principal aporte que hacemos a las sociedades donde operamos:

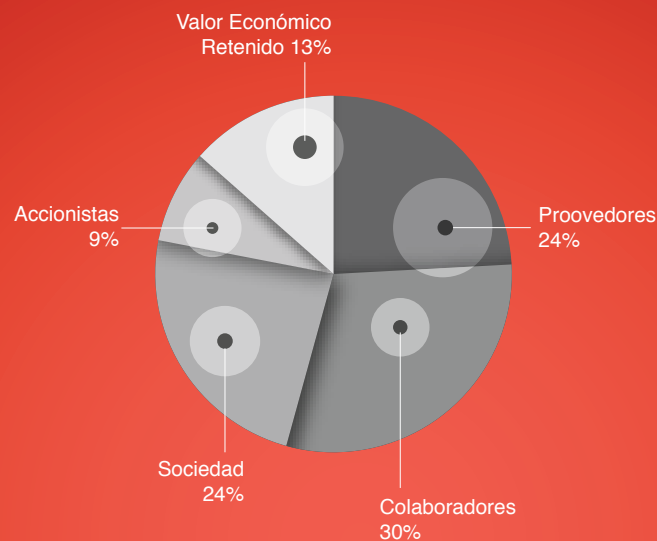
Red Financiera BAC | CREDOMATIC

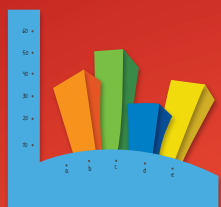
Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones US\$), 2010- 2011

	2010	2011
Valor Económico Generado	886,3	985,0
Margen de intermediación	540,6	593,5
Otros ingresos	345,7	391,4
Valor Económico Distribuido	797,8	854,6
Proveedores	246,2	236,3
Colaboradores	279,9	298,4
Sociedad	218,7	234,5
Accionistas	53,0	85,3
Valor Económico Retenido	88,6	130,4
Provisiones y Amortizaciones	43,6	43,8
Reservas		
Retención de utilidades	98,2	130,5

Fuente: Dirección Regional de Finanzas

Red Financiera BAC | CREDOMATIC Distribución de Valor Económico Generado, 2011





BANCA RESPONSABLE

En el ejercicio de Banca Responsable:

- Promovemos una cultura de **cumplimiento regulatorio y transparencia** entre nuestros ejecutivos y colaboradores, poniendo **la ética y la integridad** como ejes centrales de nuestro ejercicio de banca responsable.
- **Administramos de manera prudente los riesgos** que son intrínsecos a la naturaleza de nuestro negocio e incluimos **criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio**.
- Impulsamos y aplicamos las mejores prácticas de la industria en materia de **crédito responsable**.
- Evaluamos permanentemente nuestro servicio y aplicamos mejoras constantes para lograr los **más altos estándares en la atención a nuestros clientes**;
- Como parte del **Programa de Fortalecimiento de nuestra Cadena de Suministros**, desarrollamos una serie de acciones de capacitación y asesoría orientadas a reforzar **la ética, la gobernabilidad y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)** entre nuestros proveedores. En 2010 y 2011 capacitamos un total de 265 PyME, **28%** de las cuales **ya cuenta con su propio Código de Ética** y han 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**. A diciembre de 2011, habíamos **donado US\$1.272.717** a las organizaciones asociadas a nuestras tarjetas de marca compartida en México, Honduras, El Salvador y Nicaragua.
- Propiciamos el uso de la **creatividad** en nuestros colaboradores y clientes, a través de un sistema estructurado de **innovación** que premia las mejores ideas e implementa aquellas que muestren gran potencial.





INCLUSIÓN FINANCIERA

Uno de los aportes más importantes que hacemos a las sociedades donde operamos es la creación de **medios de pago** y el **financiamiento del consumo**, haciendo este servicio accesible a los diferentes participantes del ciclo económico. En esa misma lógica inclusiva, hemos promovido la apertura de canales y el establecimiento de **sistemas tecnológicos amigables**, lo cual permite que cada vez más personas y organizaciones accedan con facilidad a los procesos de **bancarización e inclusión** en el sistema financiero, lo que conduce a una mejora en su **calidad de vida**.



Programa de Desarrollo para las PyME

Red Financiera BAC | CREDOMATIC
Atención Regional a PyME, 2010-2011

INDICADORES	TOTAL 2010	TOTAL 2011
Clientes Cartera PyME	97.611	111.855
Saldos a la vista PyME (millones US\$)	\$ 856	\$ 990
Cartera aprobada PyME (millones US\$) ¹	\$ 586	\$ 588
PyME con crédito ¹	9.529	8.908
PyME que cuentan con pago electrónico de proveedores	924	1.071
PyME que cuentan con pago electrónico de planillas	5.083	5.756
Cantidad de empleados de PyME incluidos en pago electrónico de planillas	131.181	146.467
PyME participantes en capacitación	3.476	5.824

¹No incluye líneas de crédito.

Fuente: Dirección Regional de Banca y Gerencia Regional de RSC

- Reconocemos las grandes oportunidades de crecimiento que tenemos en el sector de las PyME y el gran potencial de negocio que este representa. Es por ello que trabajamos en iniciativas que nos ayudarán a dar un salto cualitativo, con el fin de convertir a este importante actor de la economía de América Central en un eje central de nuestra estrategia de negocios y un socio en nuestros esfuerzos de inclusión financiera.
- Desarrollamos además otras iniciativas, todavía incipientes, de bancarización de clientes no tradicionales. Visite www.rscbaccredomatic.com y conozca algunos casos concretos:
 - Bancarización y educación financiera a personas receptoras de remesas, BAC | Honduras
 - Financiamiento para vivienda de interés social, BAC San José
 - Financiamiento y apoyo a microempresarios y pequeños empresarios, actuando como banca de segundo piso, en alianza con entidades microfinancieras en Guatemala, El Salvador y Costa Rica.



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. La promoción del consumo responsable implica para nosotros 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. Promovemos el consumo responsable a través de:

- Programa Regional de Educación Financiera
- Productos que fomentan el ahorro
- Información detallada de nuestros productos y servicios



Programa Regional 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:

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

El Programa 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 mayor **calidad 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 2009-2011

INDICADORES EDUCACIÓN FINANCIERA	2009	2010	2011	TOTAL
Adultos: clientes y/o empleados de clientes capacitados en cursos	12.262	18.972	29.058	60.292
No. de empresas beneficiadas con cursos de EF para sus colaboradores	294	286	780	1.360
No. de colaboradores de la empresa capacitados	7.326	3.354	2.945	13.625
Clientes alcanzados con mensajes de EF	100%	100%	100%	100%
No. de PyME capacitadas en cursos presenciales de EF	2.424	3.476	5.824	11.724
No. estudiantes que han recibido curso de EF	53.887	46.210	27.046	127.143
Docentes capacitados	2.331	1.341	468	4.140
Centros educativos cubiertos	511	155	254	920

*EF: Curso de Excelencia Financiera para PyME

Fuente: Gerencias RSC en los países



DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Las prácticas laborales en la Red Financiera BAC|CREDOMATIC van más allá del cumplimiento de las regulaciones vigentes y aplicables en los países donde operamos. A través de las políticas que hemos implementado para el **relacionamiento con nuestros colaboradores**, la **atracción y retención de talento**, la **inversión en capacitación** y desarrollo y la **no discriminación**, entre otras, buscamos crear una **cultura organizacional inclusiva**, donde se viva un **clima de oportunidades** para el desarrollo personal y el **respeto** hacia todas las personas. Estas prácticas son un reflejo del valor que deseamos agregar a nuestros colaboradores y de nuestro esfuerzo por ser cada día un **mejor lugar de trabajo**.

Propuesta de Valor para nuestros colaboradores

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

Programa Regional de Voluntariado

A partir de 2011 redefinimos las líneas de trabajo para volcar el voluntariado hacia una **visión más local**, proponiendo que el énfasis de los proyectos se pusiera en iniciativas en beneficio de las comunidades cercanas a nuestras sucursales y oficinas, en todos los países.



Red Financiera BAC | CREDOMATIC
Programa Regional de Voluntariado 2011²

PAÍS	NÚMERO y % DE VOLUNTARIOS		NO. DE HORAS APORTADAS
México	166	27%	1.039
Guatemala	467	31%	3.036
El Salvador	676	33%	3.147
Honduras	2.438	78%	21.464
Nicaragua	1.184	61%	9.011
Costa Rica	972	21%	8.621
Panamá	484	33%	2.858
TOTAL	6.387	41%	48.137

² No incluye Credomatic of Florida
Fuente: Gerencia Regional de RSC



GESTIÓN AMBIENTAL

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. Visite www.quierounplanetaverde.com
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Interna: aplicación paulatina de prácticas operativas más amigables con el ambiente.
 - SGA Edificio Cucumayacán, El Salvador: En el 2011 se redujo el consumo energético en un 24,62% y el consumo de resmas de papel en un 60,21%, con respecto al 2010. También se redujo significativamente el consumo de agua y se clasifica el 100% de los residuos sólidos para reciclaje.
 - ISO14001/2004: Certificación en gestión ambiental para cuatro de nuestros principales edificios en Costa Rica, donde trabajan 769 colaboradores.

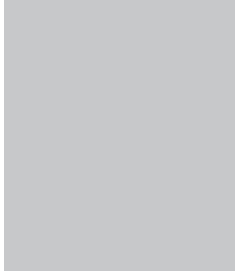


Red Financiera BAC I CREDOMATIC Resumen de Indicadores en materia ambiental

INDICADORES AMBIENTALES	2011
Consumo de Plástico PVC en producción de tarjetas (kg)	12.280
Consumo de papel (kg)	182.270
(%) de papel utilizado que es reciclado o certificado	25% en Honduras, 100% en Costa Rica y El Salvador
Consumo de energía (KwH)	27.720.309
Consumo de agua (m ³)	229.388
Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo energético (toneladas CO ₂ equivalente)	7.575.53
Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes de viajes (toneladas de CO ₂ equivalente)	462.22
Papel enviado a reciclar (kg)	23.175
Plástico enviado a reciclar (kg)	5.518
Aluminio enviado a reciclar (kg)	2.403
Vidrio enviado a reciclar (kg)	2.770
Cartón enviado a reciclar (kg)	2.134
Electrónicos (kg)	20.536

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

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.



Impreso en papel 60% reciclado, libre de cloro.
Diseño por: Marcela Rodríguez Varela y Diana Vargas Vargas



RESPONSABILIDAD
social corporativa

 BAC | CREDOMATIC
NETWORK

www.rscbaccredomatic.com