

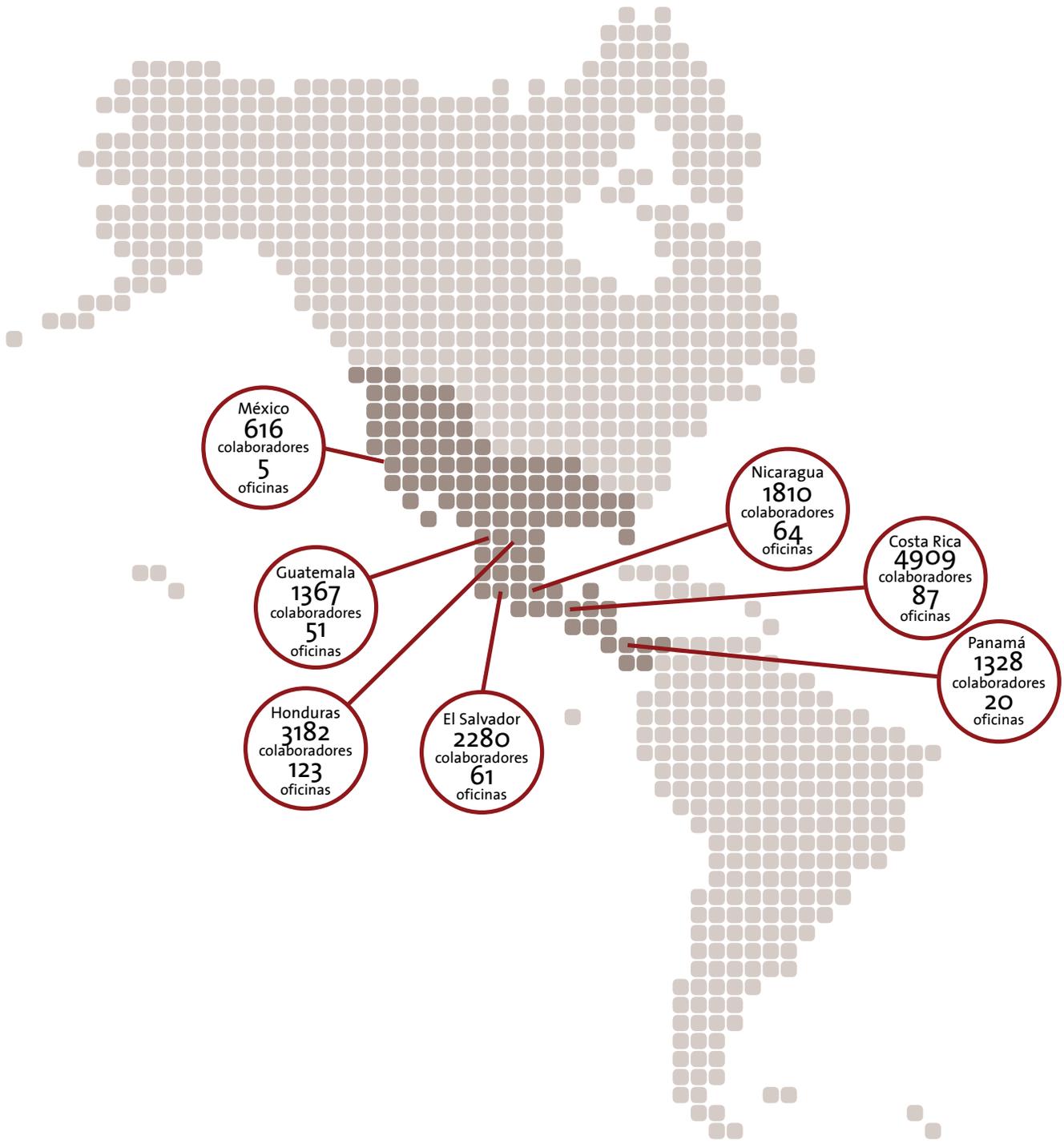
Mensaje de nuestro Presidente y nuestro CEO .....	5
BAC   CREDOMATIC en cifras .....	10
Resumen de logros .....	11
Acerca de este informe .....	12
Nuestra Política de RSC .....	13
Dimensión Económica .....	25
Dimensión Social .....	53
Dimensión Humana .....	89
Dimensión Ambiental .....	111





RESPONSABILIDAD  
**social corporativa**

MEMORIA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
**2008**



## PERFIL DE NUESTRO NEGOCIO

La Red Financiera BAC | Credomatic tiene operaciones en los siguientes países: México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Siendo reconocido como uno de los grupos financieros más rentables de la Región, la Red BAC | CREDOMATIC ha venido creciendo en sus negocios y ampliando sus operaciones en todos los países del área.



Carlos Pellas  
Presidente de la Junta Directiva de BAC International Bank  
*Chairman of the Board of Directors BAC International Bank*

Ernesto Castegnaro  
Presidente y CEO de BAC International Bank  
*President & CEO BAC International Bank*

## MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE Y NUESTRO CEO

Estimados Amigos:

Nos complace por este medio informar a todos quienes de una u otra forma tienen relación con nuestra organización, sobre las actividades que llevamos a cabo durante el año 2008 dentro de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

En primer lugar debemos mencionar que a pesar de la crisis que ha afectado de manera significativa a todas las economías del mundo, el Grupo BAC | CREDOMATIC logró utilidades record en el año 2008. Esto fue posible gracias al tradicional manejo conservador del Grupo y a decisiones muy acertadas que se tomaron mucho tiempo antes de que la mencionada crisis se manifestara. Hace más de un año habíamos decidido hacer del nuestro un banco más líquido, menos apalancado, con un mejor perfil de riesgo, más eficiente y más flexible. Eso nos llevó a aumentar nuestros niveles de liquidez y mejorar el perfil de nuestras inversiones líquidas; nos llevó también a cambiar nuestras políticas de originación de créditos para hacerlas más conservadoras. Reducir nuestro ritmo de crecimiento nos sirvió para mejorar el nivel de capitalización del Banco. Y de paso nos dedicamos a trabajar hacia lo interno con la finalidad de mejorar eficiencias y productividades y nos comprometimos en un programa bien estructurado de innovación que nos ayudará a mejorar aún más nuestros niveles de eficiencia y flexibilidad en el futuro. Todas estas decisiones nos convirtieron en un Banco más sólido que el que teníamos antes de que la crisis se manifestara en nuestra Región.

Tal y como lo hemos hecho durante más de medio siglo de operaciones de la Red BAC | CREDOMATIC en todo tipo de ambientes de negocios, hoy podemos decir que nos encontramos en una posición muy sólida y líquida para superar sin mayor problema este período de la crisis que ha golpeado inclementemente a las economías más desarrolladas de nuestro planeta. Nuestros riesgos están cuidadosamente ponderados, nuestras reservas son adecuadas para ese tipo de riesgos, nuestro nivel de capitalización está muy por encima de los requerimientos regulatorios y la eficiencia con la que manejamos nuestras operaciones nos generan un nivel de utilidades más que adecuado para superar sin dificultad la parte final de la crisis global y garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones.

Las alianzas que hicimos en el año 2007 (BAMER, Propemi y Financiera Miravalles) ya están consolidadas y en el año 2008 nuestro crecimiento fue totalmente orgánico.

Estas adquisiciones nos permitieron desarrollar destrezas para operar rentablemente en segmentos que en el pasado no atendíamos. Esto nos permite ampliar nuestro ámbito de acción llegando con nuestros productos y servicios financieros a segmentos de la población que

en el pasado no podían disfrutar de nuestros servicios de alta calidad y tecnología y que hoy estamos apoyando para facilitarles la vida y para contribuir a su movilidad social y bienestar.

Nuestro plan estratégico contempla estos nuevos segmentos de clientes que antes no atendíamos y con quienes hoy podemos desarrollar programas conjuntos que no sólo sean rentables para ambas partes, sino que también nos permitan contribuir en beneficio del desarrollo de las comunidades donde operamos. Testigo de ese esfuerzo es nuestra relación con 8700 pequeñas y medianas empresas (PyMEs) con quienes procesamos casi 11 mil operaciones y a quienes hoy financiamos en el orden de los US \$322.1 millones.

En BAC | CREDOMATIC entendemos que nuestro negocio podrá seguir creciendo en la Región Centroamericana si las condiciones económicas y sociales de la población continúan mostrando una tendencia de mejoramiento. Entendemos que debemos poner nuestro mejor esfuerzo por seguir creando oportunidades de mejora en los habitantes de nuestra Región así como también contribuyendo con el ejemplo para que otras empresas también hagan lo propio. El esfuerzo conjunto del sector privado para mejorar las condiciones de vida de los Centroamericanos sin duda alguna es más efectivo que las acciones individuales de una sola empresa. Por eso capacitamos también a 332 proveedores de la BAC | CREDOMATIC para que ellos a su vez establecieran sus propios programas de Responsabilidad Social Corporativa en sus empresas.

Nuestra organización reconoce que en su diario quehacer puede causar impactos que no siempre son positivos en nuestras relaciones con personas, empresas, sociedad y/o con el medio ambiente. Por eso trabajamos en las diferentes categorías de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa; para compensar los impactos negativos que podamos ocasionar y para contribuir al mejoramiento de las comunidades que servimos.

En el ámbito económico, es indudable el impacto positivo que nuestra organización tiene en la Región donde operamos, financiando el comercio, la industria, la agricultura; financiando a pequeñas, medianas y grandes empresas a quienes les ayudamos a crecer, a generar empleo y a generar riqueza. Es indudable también nuestro impacto en el mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros clientes personales a quienes apoyamos financiándoles su vivienda, su medio de transporte y sus inversiones y gastos de menor cuantía. Es indudable también nuestro aporte hacia la modernización de los sistemas de pago de la Región Centroamericana; tanto a nivel de cada uno de los países donde operamos como a nivel de la Región como un todo, a través de nuestros sistemas interconectados que permiten a los clientes de un país hacer sus pagos electrónicamente a los clientes de otros países. Es indudable también nuestro aporte a

los sistemas de pago personales de Centroamérica, a través de nuestros programas de tarjetas de crédito y de débito por medio de los cuales se procesa la mayor parte de las transacciones de la Región. Es indudable finalmente nuestra contribución a las comunidades que servimos, no sólo como generadores de empleo y de impuestos directos que nosotros pagamos, sino que también como generadores indirectos a través de lo que logran en ese sentido los clientes que nosotros financiamos. Más de 15 mil empleados y más de US \$56 millones que pagamos en impuesto de renta en el año 2008 nos convierten en el principal empleador y el principal contribuyente de impuestos del Sector Financiero Centroamericano.

Por la naturaleza de nuestra organización, operamos en un sector que se caracteriza por tener una huella ambiental pequeña; un sector que no produce impactos ambientales importantes. No obstante lo anterior, es parte de nuestro quehacer cotidiano tratar de ser lo más amigables posible con el medio ambiente velando, entre otras cosas, por la reducción del consumo de papel, de agua y de energía.

Nuestros esfuerzos por lograr diseños de sucursales más amigables con el ambiente en cuanto al consumo de energía, le han otorgado premios internacionales al Arquitecto que diseñó las más modernas sucursales que tenemos.

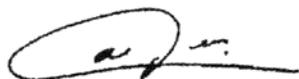
Pero nuestros esfuerzos por preservar el medio ambiente no se han concentrado únicamente en atender el daño que podemos ocasionar directamente. Hemos llevado a cabo campañas de capacitación y concientización a nuestros empleados y clientes sobre temas ambientales. Hemos implementado el programa de carbono neutral con la finalidad de que nuestros clientes puedan hacer aportes mensuales que se utilizan para la siembra y protección de bosques que a su vez sirven para compensar las emisiones de gas de sus vehículos.

Aunque en el cuerpo de la memoria nos vamos a referir en más detalle a nuestro compromiso con la sociedad y con el tema social, nos complace rescatar aquí el programa de voluntariado que la organización ha promovido a través de sus colaboradores, por medio del cual contribuimos a capacitar en muy diferentes aspectos a miembros de las comunidades que servimos. En el año 2008, más de 2400 colaboradores del programa de voluntariado de BAC | CREDOMATIC donaron cerca de 15 mil horas para apoyar a clientes y comunidades en diferentes temas de interés social. De más está decir que la Red BAC | CREDOMATIC apoya directamente a sus colaboradores a través de sus programas de beneficios y capacitaciones regulares cuyo principal objetivo es mejorar sus condiciones de vida y contribuir a la formación de un mejor ciudadano.

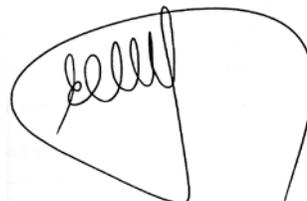
Entendemos claramente los beneficios de la diversidad como parte integral de los Derechos Humanos. Nuestros equipos de trabajo están bastante balanceados por género: 46% de hombres y 54% de mujeres. Contratamos colaboradores sin distinción de raza, credo, ni nacionalidad. Nuestro accionar en las zonas rurales nos lleva a contratar con proveedores locales y nos permite llevar al campo las tecnologías más avanzadas que disponemos. La contratación de colaboradores de esas zonas nos facilita el conocimiento de esos mercados y nos permite diseminar nuestros principios y valores por esas regiones con las que también desarrollamos nuestros compromisos de RSC; de paso, nuestra incursión en las zonas rurales nos permite colocar nuestros productos y servicios lo que a su vez le da sostenibilidad en el largo plazo al proceso.

Dentro de todo ese contexto, entendemos muy claramente nuestras responsabilidades con los productos que ofrecemos a las comunidades que servimos. Entendemos que existimos porque nuestros productos y servicios financieros son adecuados y aceptados por nuestros clientes. Si no lo fueran no existiríamos. Por eso es que hemos creado estructuras para manejar los procesos eficientemente y para asegurarnos sobre la calidad de nuestros productos y servicios. Por eso es que hemos creado estructuras para la innovación. Por eso es que manejamos con transparencia la relación con nuestros clientes. Por eso es que manejamos con transparencia nuestra comunicación al público a través de los diferentes medios. Por eso es que somos cuidadosos con nuestras políticas de crédito y con los productos y servicios que le ofrecemos a cada uno de nuestros clientes; porque nuestro objetivo primordial es contar cada día con más clientes y gozar de la preferencia de ellos siempre. Y para eso necesitamos poder ofrecerles siempre los mejores productos y servicios y los más adecuados para sus necesidades del momento.

Es cerrando ese gran círculo virtuoso (Accionistas – Empresa – Colaboradores – Clientes – Proveedores – Comunidad – Medio Ambiente) como le traeremos progreso y sostenibilidad a las relaciones de BAC | CREDOMATIC con nuestros Grupos de Interés y con el Medio Ambiente.

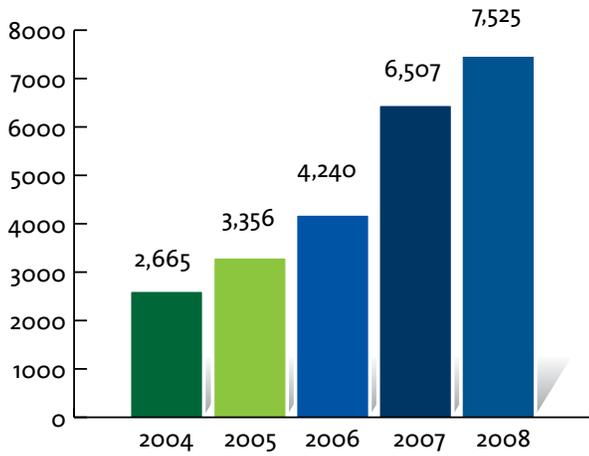


Carlos Pellas Ch.  
Chairman of the Board

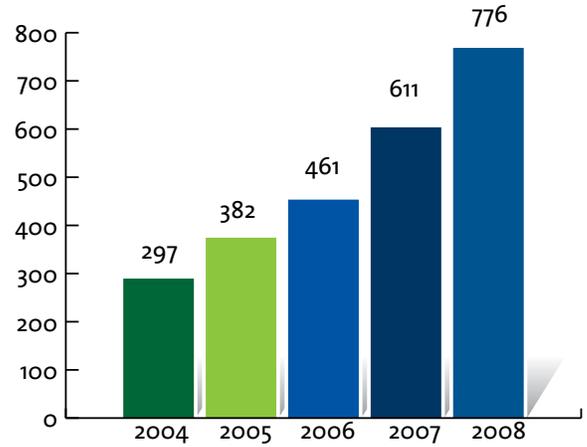


Ernesto Castegnaro O.  
President & CEO

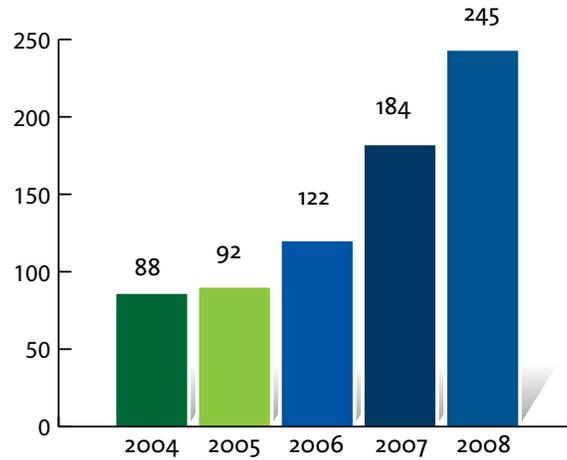
Activos | Assets  
(US \$MM)



Patrimonio | Equity  
(US \$MM)



Utilidad neta | Net income  
(US \$MM)



Retorno sobre Activos | Return on Equity  
(%)



Retorno sobre Activos | Return on Assets  
(%)



■ ROE Operativo / Operating ROE

■ ROE Ingresos Extraordinarios / Extraordinary Income ROE

■ ROA Operativo / Operating ROA

■ ROA Ingresos Extraordinarios / Extraordinary Income ROA

## DIMENSIÓN ECONÓMICA

- Programa Juntos Podemos:
  - Se desarrolló exitosamente en El Salvador y Nicaragua, cubriendo a un total de 1249 pequeños y medianos empresarios de la industria turística, servicios y otros.
- Educación Financiera a clientes:
  - Se desarrollaron más de 140 mensajes distintos de EF, que llegaron a más de un millón de clientes; El Salvador lanzó programa de ahorro planilla.
  - Concluyó plan piloto de Educación Financiera para clientes de planilla en CR, con gran éxito.
- Tarjetas de marca compartida:
  - Se lanzó la tarjeta “Honduras todo está aquí” que brinda grandes beneficios al sector turístico en este país.
- Transparencia:
  - Se publicaron más de 260 productos en la web y la primera memoria anual
  - Listo sitio web de RSC.
  - Se fortalecieron los programas de Integridad y Cumplimiento.

## DIMENSIÓN SOCIAL

- Programa de apoyo a PyMEs:
  - Se llegó a más de 8.700 PyMEs que cerraron con un saldo de cartera de US \$322MM, mediante 10.917 operaciones crediticias.
- Programa de educación financiera a estudiantes:
  - Se capacitaron 438 profesores en Costa Rica, El Salvador y Guatemala; éstos a su vez formaron más de 30.000 estudiantes.
  - Quedó la capacidad instalada para llegar a unos 100.000 por año.
- Programa Regional de Voluntariado:
  - 2.583 colaboradores (17,4%) se vincularon y donaron más de 18.488 horas.

## DIMENSIÓN HUMANA

- Programa de Educación Financiera a colaboradores:
  - El 38% de los colaboradores se formaron en curso virtual de Educación Financiera.
- Programa de fortalecimiento de proveedores:
  - Fueron capacitados 332 proveedores de la Red, para poner en marcha un programa de RSC en su propia empresa y se completaron 590 (97%) expedientes

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

- El 69% de los colaboradores fue sensibilizado en la temática ambiental y más del 11% se inscribió en el programa de promotores ambientales.
- Un total de 56 edificios, implantaron medidas de protección ambiental; quedó lista la plataforma para crecer con la metodología ISO 14001
- En CR se instaló el Programa de Carbono Neutralidad que cerró el año con más de 2.000 clientes inscritos.

## ACERCA DE ESTE INFORME<sup>1</sup>

El presente Informe Regional resume el proceso de rendición de cuentas que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC hace ante la sociedad, incluyendo los compromisos y avances alcanzados en materia de Responsabilidad Social Corporativa RSC durante el año 2008.

Es el segundo informe regional que publica la Red Financiera BAC | CREDOMATIC. El primero fue publicado en el 2007, año a partir del cual la Corporación se compromete a seguir emitiendo informes similares, con la misma periodicidad.

El Informe RSC 2008 prioriza aspectos con un alcance regional, señalando además, pero con menos detalle, iniciativas propias a cada uno de los países donde tiene presencia la empresa: México, Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Se establecen además los indicadores relevantes, tanto de la gestión interna como de impactos a terceros; de manera subsecuente. Para el reporte se han seleccionado indicadores clave que reflejan los esfuerzos de cada país por cumplir con el Plan Estratégico Regional, representado en cuatro Dimensiones que se traducen en una serie de programas y proyectos.

El Plan Estratégico Regional y sus indicadores, permiten contar con información medida de forma homogénea por los distintos países, asegurando así su comparabilidad.

En cuanto a la relevancia para contrapartes externas, el informe busca dedicar más espacio y dar mayor información sobre los programas que involucran a nuestros clientes, comunidades, ambiente y público en general, enfatizando los beneficios a terceros (Dimensiones Económica, Social y Ambiental). La aplicación de la RSC en públicos internos, colaboradores y proveedores, (Dimensión Humana) se menciona con menos detalle, ya que sus avances se encuentran detallados en mecanismos de comunicación interna de la compañía.

Otro aspecto de relevancia considerado para este informe es que busca no ser repetitivo con el anterior, publicado en 2008, el cual se refiere a los esfuerzos del 2007, e incluye descripciones detalladas acerca de la historia de la compañía, sus productos y servicios, organización del gobierno corporativo y otros. Aún cuando estos temas siguen siendo una fortaleza importantísima para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, se han tocado someramente en el presente informe al considerar que no han variado mayormente durante el último período.

La memoria anterior de RSC (2008) puede ser encontrada en el portal electrónico de la compañía o bien solicitada en cada país. La presente será incluida en dicho espacio a partir de su conocimiento y aprobación por parte de la Asamblea de Accionistas de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

<sup>1</sup> Este apartado del Informe Regional, se refiere a los aspectos de alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la memoria, requeridos por las normas de GRI.



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.

[ COMPARTIMOS EL VALOR DEL COMPROMISO ]



	Compromisos 2008	Logros y avances 2008
Política Corporativa de RSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar los esfuerzos de comunicación con los grupos interesados.</li> <li>Generar una imagen gráfica de RSC.</li> <li>Validar nuestra Política Corporativa con públicos interesados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se crearon nuevos foros de interacción con públicos interesados.</li> <li>Se generó la imagen gráfica de RSC (p.)</li> <li>Se presentó la Política Corporativa de RSC ante diversos públicos interesados (p.)</li> </ul>
Gestión de Calidad, planeamiento y excelencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insertar los indicadores de medición en los BSC de gerentes y jefaturas.</li> <li>Integración total de RSC en sistema de gestión de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Presidencia de la Red Financiera colocó el ítem de RSC como parte de la medición de desempeño de las gerencias de la Corporación, incluyendo indicadores en su BSC.</li> <li>Se redactó y publicó el Lineamiento Regional de RSC, como parte del sistema de gestión de calidad, el cual se hará efectivo en junio de 2009, después del proceso de despliegue con los actores involucrados.</li> </ul>
Estructura Regional de RSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar la estructura.</li> <li>Lograr mayor vinculación de los niveles gerenciales a través del BSC.</li> <li>Identificar formas novedosas de movilizar recursos para ampliar cobertura de los programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La estructura regional se completó y consolidó, con la definición de la estrategia para insertar RSC en el marco del sistema de calidad ISO 9001.</li> <li>En todos los países se incorporaron variables de desempeño de RSC en el Balanced Score Card de gerentes y jefaturas.</li> <li>Se pusieron en marcha algunas iniciativas. Sin embargo, este esfuerzo se vio afectado por el advenimiento de la crisis económica a mediados del 2008.</li> </ul>
Planes de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profundizar en algunas áreas del Plan de Trabajo establecido, especialmente en el tema ambiental.</li> <li>Lograr una mayor vinculación entre la RSC y la estrategia del negocio, en algunos países.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los planes de trabajo se cumplieron a cabalidad y se alcanzaron las metas propuestas en más de un 90%.</li> <li>Se logró la coincidencia y complementariedad entre los programas de RSC y la estrategia del negocio en todos los países.</li> </ul>
Mecanismo de medición de avances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hacer un seguimiento mensual de avances.</li> <li>Presentar informes mensuales a la Junta Directiva.</li> <li>Desarrollar software en línea para seguimiento y revisión de avances.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se crearon los instrumentos necesarios para hacer el seguimiento mensual de los avances en el plan de trabajo.</li> <li>Se enviaron informes mensuales de avance a la Junta Directiva.</li> <li>Se desarrolló y se puso en marcha el software regional para seguimiento y revisión de avances.</li> </ul>
Cultura Corporativa en RS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profundizar en el conocimiento de la RSC al interno de la organización.</li> <li>Divulgar de forma sistemática y permanente los avances de nuestros programas de RSC.</li> <li>Ampliar la participación de los colaboradores, especialmente niveles de jefatura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se impartieron charlas de capacitación a todos los nuevos colaboradores de la empresa, como parte del proceso de inducción.</li> <li>Se publicaron los avances a públicos internos a través de los medios establecidos por la Red Financiera.</li> <li>Se logró una amplia vinculación de los colaboradores en los programas de RSC y un aumento significativo de participación por parte de las gerencias y jefaturas.</li> </ul>

## NUESTRO CONCEPTO DE RSC

Para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, Responsabilidad Social es el compromiso ético que hemos asumido desde siempre, por constituir una empresa que se rige por los más altos valores éticos y busca contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajando con nuestros socios, colaboradores, proveedores, sus familias, las comunidades donde operamos y la sociedad en general, para distribuir verdadera riqueza y mejorar la calidad de vida de todas las personas que se relacionan con nosotros.

Partiendo de esta definición decimos que **Responsabilidad** significa que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC reconoce y asume un compromiso público ante la sociedad por la forma como administra su negocio. Como tal, la RSC es una acción autónoma y voluntaria, que nace de los principios y valores éticos que caracterizan a la Red Financiera; nadie obliga a su aplicación ni es mandatorio por leyes vigentes.

Este compromiso implica nuestro aporte a la sociedad en dos áreas: el desarrollo económico sostenible y la distribución de riqueza, poniendo en ello nuestros mejores talentos y habilidades. Supone además la decisión de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC de asumir públicamente su responsabilidad por los impactos que genera en su proceso productivo, a partir de un proceso de toma de conciencia, donde se reconoce que todo quehacer empresarial produce impactos, positivos y negativos, en la vida de los colaboradores, clientes, proveedores, y demás públicos de interés, aceptando que además afecta a la sociedad y al ambiente.

Así, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC procura eliminar, en la medida de lo posible los impactos negativos que causa; minimizar aquellos que no puede eliminar; y compensar adecuadamente aquellos que no puede eliminar ni minimizar más allá de ciertos límites.

La palabra “social” dentro del concepto de RSC, no está ahí significando que la empresa se dedica a desarrollar programas de beneficio social; significa que la empresa rinde cuentas a la “sociedad” por la forma como se administra a sí misma. Y para la empresa, la “sociedad” no es un abstracto; está formada por sus grupos de interés (stakeholders), que son al menos, los siguientes: socios, clientes, empleados, proveedores, las familias de estos, las comunidades, y el ambiente.

Por último, los programas de RSC que desarrolla la Red Financiera BAC | CREDOMATIC cumplen con tres condiciones básicas:

- a) Tienen relación directa con la razón de ser de la empresa, agregando valor o beneficios a alguno de nuestros grupos de interés;
- b) Incluyen la participación de nuestros grupos de interés y toman en cuenta sus opiniones;
- c) Son acciones basadas en la legalidad y la ética, que representan un esfuerzo empresarial por encima de lo que señala la legislación vigente.

# MODELO DE GESTIÓN DE LA RSC EN LA RED BAC|CREDOMATIC

Con base en estos conceptos, en la Red Financiera BAC | CREDOMATIC hemos definido un modelo de gestión corporativa de la RSC que aplicamos como sigue:

- Conducimos nuestro negocio en una forma ética y transparente, promoviendo la integridad en nuestros colaboradores y rindiendo cuentas a nuestros grupos de interés.
- Procuramos la alineación y complementariedad entre las iniciativas de responsabilidad social y las estrategias del negocio.
- Agregamos valor y beneficios a nuestros productos y servicios, más allá de las exigencias de la ley, buscando un mayor bienestar y satisfacción de nuestros grupos de interés, sin generar un costo adicional para estos.
- Involucramos directamente a nuestros gerentes, jefaturas y colaboradores en las iniciativas de responsabilidad social, buscando un cambio permanente hacia la aplicación de mejores prácticas corporativas.
- Nos preocupamos por mantener una mejora permanente del ambiente laboral.
- Compartimos nuestros conocimientos, talentos y experiencias con el fin de coadyuvar a una mejora en la calidad de vida de las comunidades donde operamos.
- Asumimos la responsabilidad que nos corresponde sobre el impacto ambiental que producimos y tomamos una acción proactiva para evitarlo, minimizarlo o compensarlo adecuadamente.

Este modelo de Gestión, se traduce en cuatro Valores fundamentales y cuatro Dimensiones que constituyen los ejes estratégicos de RSC definidos por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC:

- **Solidez: Dimensión Económica.** Cubre a nuestros socios y clientes.
- **Solidaridad: Dimensión Social.** Cubre a las comunidades impactadas con nuestro quehacer, con énfasis en las Pequeñas y Medianas empresas, los niños y los jóvenes.
- **Superación: Dimensión Humana.** Cubre a nuestros colaboradores y proveedores.
- **Sostenibilidad: Dimensión Ambiental.** Cubre al entorno ambiental de las sociedades donde tenemos nuestras operaciones.

Cada una de estas Dimensiones atiende al grupo de interés específico que cubre a través de una serie de Programas y Proyectos, que se describirán en las próximas páginas.

## GRUPOS DE INTERÉS O STAKEHOLDERS

El término inglés “stakeholder”, que en español se traduce como “grupo de interés”, “público interesado” o “contraparte”, se refiere a aquellas personas o grupos de personas que se ven afectados o se podrían ver afectados por el quehacer de la empresa.

Las empresas generalmente tienen muchos tipos de stakeholders, cada cual con diferente nivel de involucramiento o compromiso con los fines de la empresa, y a menudo con intereses diferentes, que de vez en cuando entran en conflicto.

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha hecho una clara definición e identificación de sus grupos de interés, o Stakeholders y ha adquirido un compromiso claro con cada uno de estos, que se atiende a través de los Programas incluidos en las cuatro Dimensiones estratégicas de la RSC mencionadas arriba.



RED FINANCIERA BAC | CREDOMATIC  
MAPA DE STAKEHOLDERS

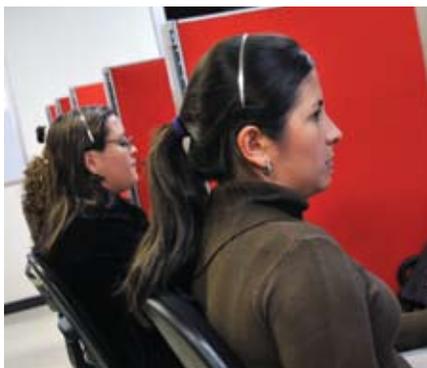
Socios:	La Red Financiera BAC   CREDOMATIC tiene más de 500 socios, dentro de los cuales destacan dos mayoritarios que son la familia Pellas de Nicaragua y la empresa General Electric de los Estados Unidos.
Clientes:	La Red Financiera BAC   CREDOMATIC cuenta con más de 2 millones de clientes en los países donde opera. Estos se componen de individuos y grupos familiares; pequeñas y medianas empresas, con énfasis en el sector de comercio y servicios; empresas grandes y corporaciones, nacionales e internacionales; instituciones públicas, organizaciones sin fines de lucro, entre otras.
Colaboradores:	Las empresas que conforman la Red Financiera BAC   CREDOMATIC emplean un total de 15.299 personas, distribuidas en 7 países. Estas personas son en su mayoría menores de 40 años, estudiantes, técnicos y profesionales en áreas como: economía, contabilidad, finanzas, administración, ventas, relaciones públicas, ingeniería industrial, civil y de sistemas, secretariado, y otros.
Proveedores:	<p>La Red Financiera BAC   CREDOMATIC compra bienes y servicios a más de 1000 proveedores locales y alrededor de 50 proveedores internacionales.</p> <p>En el área de servicios son empresas que proveen mantenimiento de edificios; desarrollo y mantenimiento de software, tecnología y sistemas; seguridad y vigilancia de centros de trabajo; verificación de historial crediticio; capacitación en diversas áreas; asesoría, acompañamiento y espacios de publicidad, mercadeo y comunicación; servicios de impresión y encuadernación; servicios de catering y atención de reuniones; servicios de hotelería, hospedaje y alimentación; consultoría y asistencia técnica en asuntos de interés para la empresa.</p> <p>En el área de productos, son empresas que venden equipos informáticos, software, cajeros automáticos y otros de apoyo a labores bancarias; equipos de transporte; uniformes, papelería y útiles de oficina, alimentos, entre otros.</p>
Comunidades:	<p>Se estima que más de 10.000.000 de personas, residentes de los países centroamericanos, Panamá y México, se relacionan directa o indirectamente con las empresas que conforman la Red Financiera BAC   CREDOMATIC.</p> <p>Dentro de este grupo de interés, la Red Financiera BAC   CREDOMATIC distingue claramente algunos perfiles específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiares de alguno de los siguientes grupos: socios, colaboradores, consultores externos, proveedores de bienes y servicios, clientes directos (personas físicas o jurídicas), empleados de clientes, tarjetahabientes, empresas adquirientes o afiliadas de la Red Financiera;</li> <li>- Contrapartes de la Red financiera en los gobiernos de los países donde operamos, organizaciones sin fines de lucro con las cuales tenemos alianzas, cámaras empresariales, asociaciones y entidades de las que formamos parte, entre otros;</li> <li>- Pequeñas y medianas empresas que la Red Financiera atiende con productos y servicios, financieros y no financieros, especialmente diseñados para este sector;</li> <li>- Adolescentes y jóvenes, estudiantes de secundaria, institutos de formación técnica, y universitarios, que la Red Financiera BAC   CREDOMATIC se propone cubrir con su programa de Educación Financiera; personal docente que se capacita para llegar a estos jóvenes; padres de familias, comunidades donde viven y centros educativos cubiertos con el programa;</li> <li>- Familias que viven o trabajan alrededor en las comunidades donde la Red Financiera BAC   CREDOMATIC tiene presencia física a través de oficinas, puntos de venta y otros.</li> </ul>

# INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

En el 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC invirtió más de US \$10 millones de dólares, en iniciativas de responsabilidad social. Con esta inversión, a Red Financiera BAC | CREDOMATIC demuestra el compromiso claro y decidido con sus grupos de interés, a los cuales les otorga grandes beneficios por encima de lo que señalan las leyes vigentes.

Esta inversión se dedicó a asuntos como los siguientes:

- RSC: financiamiento de la estructura operativa que coordina las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa en la empresa. Esto incluye una oficina de coordinación regional y 7 oficinas locales que operan en cada uno de los países.
- Cumplimiento: el costo operativo del área de Cumplimiento se considera un gasto socialmente responsable, pues brinda importantes beneficios a la empresa y sus grupos de interés, contribuyendo a la mejora permanente en aspectos como la ética corporativa, la transparencia, la rendición de cuentas y no es exigido por ninguna ley.
- Calidad: el programa de calidad constituye un gasto importante que se asume basado en los valores de la empresa y en la búsqueda de mejora continua. El mismo brinda enormes beneficios a sus clientes, colaboradores y demás públicos de interés. Está vinculado por completo a la razón de ser de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y no es exigido por ninguna ley.
- Donaciones: con este rubro la empresa acompaña las actividades de voluntariado, proyección social y trabajo comunitario, potenciando así el aporte de conocimiento y experiencia, con un aporte económico que busca la mejora en la calidad de vida de las poblaciones beneficiarias.
- Beneficios a colaboradores: constituye el rubro más importante de aporte social que hace la empresa, al grupo de interés que constituye su prioridad y que da vida a nuestra organización. De esta forma, la Red Financiera reconoce y distribuye una parte importante de sus utilidades, entre aquellos que hacen posible su quehacer.



# INTEGRACIÓN DE LA RSC A LA GESTIÓN DEL NEGOCIO

En el 2008 se redactó y publicó el Lineamiento Regional de RSC, como parte del Sistema de Gestión de Calidad que rige todo el quehacer de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, el cual se hará efectivo en junio de 2009, después del proceso de despliegue con los actores involucrados y la aprobación del documento por parte de la Junta Directiva.

Este Lineamiento Regional recoge los principales aspectos de la Política de Responsabilidad Social Corporativa RSC, sus principios, objetivos y características fundamentales. Fue elaborado considerando lo establecido hasta ahora por la Norma ISO 26000, la cual está en proceso de discusión y aprobación por parte de la Organización Internacional de Estándares para la Normalización (ISO). Se fundamenta además en los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, los cuales fueron integrados en la redacción del lineamiento, al igual que otra normativa aplicable a la materia y reconocida a nivel mundial.

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC no ha definido una alineación formal de sus programas e indicadores en virtud de los Objetivos y Metas del Milenio, sin embargo, muchas de las actividades que se desarrollan tocan factores que tienen relación directa con estos, por lo cual sería un aspecto a considerar en futuros informes.

## PLANES DE TRABAJO Y MECANISMOS DE MEDICIÓN DE AVANCES

Como preámbulo a la conceptualización y redacción del Lineamiento Regional, en el 2008 se logró la incorporación de una serie de indicadores de negocio, con enfoque socialmente responsable, dentro del sistema de Gestión Corporativa de Calidad. Esto representa un paso adelante de gran relevancia para asegurar la integración total de la filosofía de RSC en la cultura de la empresa y propiciar la sostenibilidad de las iniciativas en el mediano y largo plazo.

Dos objetivos de la Política de RSC, incorporan sus estrategias a la gestión de negocio:

- Ofrecer productos y servicios innovadores, de alta calidad, que satisfacen las necesidades financieras de sus clientes.
- Agregar valor y beneficios a sus productos y servicios, más allá de las exigencias de la ley, buscando un mayor bienestar y satisfacción de sus clientes y otros grupos de interés.



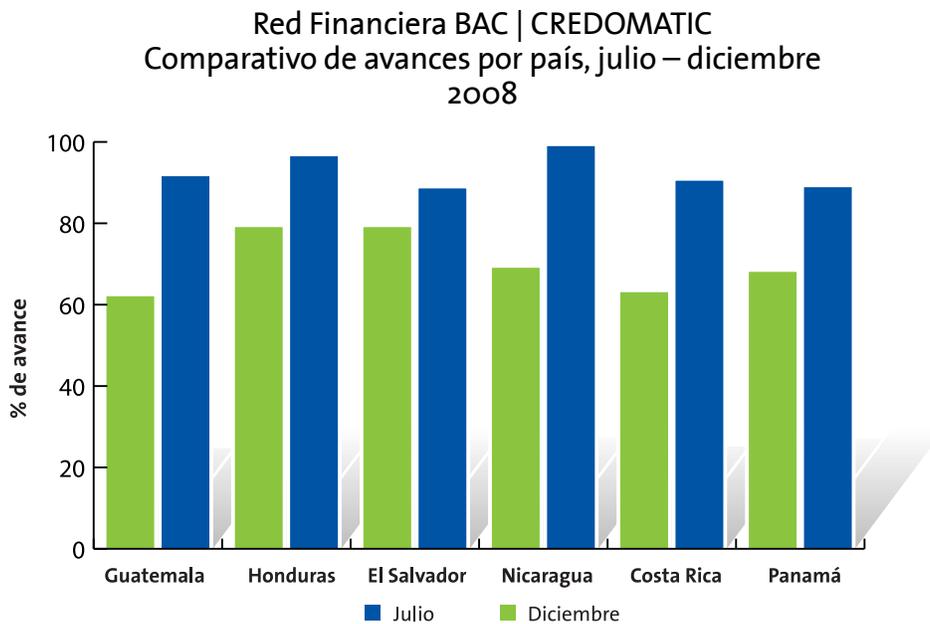
Con estos objetivos en mente la Red Financiera BAC | CREDOMATIC estableció un Plan de Trabajo anual e introdujo una serie de indicadores de RSC, ordenados por Dimensión y Programa, en: a) la aplicación de la Política de Calidad; b) la medición de desempeño de las jefaturas; y c) otros mecanismos operativos internos. Esta decisión contribuyó de manera importante, no solo a la promoción constante de mejores prácticas de RSC en el quehacer de la empresa, sino también a mejorar la productividad desde la perspectiva del negocio.

Los siguientes indicadores, derivados del Plan de Trabajo establecido para el 2008, permitieron la medición de los avances de cada programa por país, y el análisis comparativo de los logros alcanzados.

**Red Financiera BAC | CREDOMATIC**  
Ejemplo de indicadores por programa, utilizados en la medición de desempeño de los países 2008

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Programa de Educación Financiera a Clientes y usuarios	Número de medios de comunicación recurrente que incluyen mensajes
		Número de mensajes que llegan a clientes x medios recurrentes (cantidad)
		Porcentaje de clientes alcanzados a través de medios recurrentes
		Número de clientes alcanzados con mensajes o actividades de educación financiera
	Programa de Transparencia	Número de productos/servicios publicados en la web
		% de productos/servicios publicados en la web
DIMENSIÓN SOCIAL	Programa de Voluntariado	Número de voluntarios
		Número de horas de aporte voluntario
		Monto en donaciones (presupuesto en miles)
		% de voluntarios sobre el total de empleados
	Programa PyMES	Saldo Cartera PYMES
		Clientes Cartera PYMES
		Número de créditos otorgados a pymes
DIMENSIÓN HUMANA	Educación Financiera a Colaboradores	Número de colaboradores que han efectuado curso en CEV
		% de colaboradores que han efectuado el CEV
	Programa de vinculación de Proveedores a RSC	Número de Proveedores Capacitados
		% de proveedores que han recibido capacitación
		Número de expedientes de proveedores completos
		% del total de proveedores que cuentan con expediente completo
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Programa de Gestión Ambiental	% de colaboradores sensibilizados
		% de promotores ambientales
		Número de edificios con sistema de vigilancia en consumo de agua, electricidad y papel
		% de disminución per cápita en los edificios o centros de trabajo participantes
		Número de edificios o centros de trabajo que cuentan con un programa de reciclaje
		% de material de acopio que se recicla

La integración de los indicadores de desempeño en materia de RSC al sistema integral de Calidad, brindó resultados mensuales sobre los avances en cada indicador y país, para ser presentados a la Presidencia de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y la Junta Directiva.



	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá
Julio	63,0%	80,0%	80,0%	70,0%	64,0%	69,0%
Diciembre	92,5%	97,4%	89,5%	99,9%	91,4%	89,8%

Para hacer más ágil el seguimiento y sistematización de avances, se desarrolló y se puso en marcha un software en línea y otras herramientas de gestión. La creación de estos instrumentos permitió brindar un seguimiento cercano a los avances de cada país así como el envío de informes mensuales a la Presidencia y a la Junta Directiva.

### INTEGRACIÓN DE LA RSC A LA MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

La integración de los programas de Responsabilidad Social dentro de las estrategias corporativas de negocios fue especialmente efectiva en el 2008. Uno de los aspectos que facilitó este proceso fue la decisión de la Presidencia de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC de incorporar la temática de RSC dentro de los mecanismos de gestión con que cuenta la empresa.



Así, se logró la incorporación de la política y programas de responsabilidad social corporativa dentro de los sistemas de documentación, seguimiento y mejora continua. La gerencia Regional de RSC, en coordinación con la Presidencia Ejecutiva, estableció y aplicó los indicadores citados arriba en la medición de desempeño de las gerencias y desarrolló un sistema de seguimiento que permite mantener información actualizada de los avances en cada una de las áreas de intervención.

Cada programa y proyecto específico fue asignado a una vice-presidencia de la empresa y a una gerencia operativa, que se hace responsable de alcanzar los objetivos propuestos.

Esto se logra incorporando un puntaje dentro del instrumento de medición de desempeño de cada uno bajo la metodología de Balance Score Card (Cuadro de Mando Integral), instrumento de evaluación del trabajo de la organización, que incluso se utiliza para calcular la compensación variable.

Esta integración ha sido uno de los mayores logros del programa de Responsabilidad Social Corporativa RSC en el 2008, ya que no sólo asegura la calidad y la alineación de la RSC al quehacer organizacional, sino que es clave para la sostenibilidad de los programas en el mediano plazo.

Con esta decisión tomada desde la alta dirección, se envía un mensaje de enfoque que lleva a los tomadores de decisiones a incorporar el tema de RS como parte integral de nuestras actividades diarias, involucrando directamente a los gerentes y colaboradores en las iniciativas y logrando un cambio permanente en la cultura hacia la aplicación de mejores prácticas corporativas. Una vez más el Sistema de gestión de Calidad es un apoyo para que esta iniciativa sea controlada y dirigida de la mejor manera posible.



DIMENSION económica

Nos comprometemos con nuestros clientes:  
A construir una relación de confianza  
para alcanzar su predilección y lealtad.  
A ofrecer un servicio eficiente y amigable  
para facilitarles su vida.  
A ser un equipo comprometido con la excelencia  
y el mejoramiento continuo.

[ COMPARTIMOS EL VALOR  
DE LA SOLIDEZ ]



	Compromisos 2008	Logros y avances 2008
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profundizar, ampliar la cobertura y el alcance del programa de educación financiera dirigido a nuestros clientes.</li> <li>• Profundizar en las prácticas de mercadeo responsable.</li> <li>• Establecer estrategias y prácticas de comunicación que aprovechen la estructura regional de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa llegó a más de un millón de clientes, a través de mensajes y cursos.</li> <li>• Se amplió el número de productos y servicios con valor agregado y beneficios adicionales a nuestros clientes.</li> <li>• Se utilizó la estructura organizacional para llegar a nuestros clientes con nuevas iniciativas.</li> </ul>
Socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profundizar el acercamiento y vinculación de nuestros socios en la ejecución de los programas de RSC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se logró un mayor acercamiento de nuestros socios a los programas de RSC, mediante la presentación de informes mensuales de avances en RSC.</li> </ul>
Productos socialmente responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar nuevos productos socialmente responsables, por ejemplo vivienda para sectores de ingresos medios y bajos.</li> <li>• Promover alianzas con entidades cooperantes para disminuir el riesgo en la oferta de productos a estos sectores y facilitar el acceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si bien se hicieron algunos esfuerzos para búsqueda de alianzas en el 2008, no fue posible lograr mayores avances en este compromiso, debido al advenimiento de la crisis que afecta al sistema financiero mundial.</li> </ul>
Gobierno Corporativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producir el primer reporte de sostenibilidad, bajo los lineamientos que establece la Norma GRI.</li> <li>• Iniciar un proceso regional de “Diálogo Social” con públicos interesados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La presente memoria muestra el avance en el logro del compromiso, pues está desarrollado bajo los lineamientos de GRI.</li> <li>• El proceso de diálogo social no se llevó a cabo de forma estructurada, aún cuando si hubo procesos de intercambio de información con públicos interesados.</li> </ul>
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar con más detalle los avances en materia de RSC en nuestros sitios web.</li> <li>• Homologar y estandarizar el diseño y presentación de avances por parte de los países.</li> <li>• Incluir más información de interés y un mayor número de productos y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñó un portal especializado en RSC, con espacio para publicaciones regionales y de cada país.</li> <li>• Se estableció un mecanismo uniforme para la presentación de avances por parte de los países.</li> <li>• Se incluyeron más de 280 nuevos productos en la Web, incluyendo información de interés para clientes y usuarios de servicios.</li> </ul>
Integridad y cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar fortaleciendo los programas de Integridad y Cumplimiento, desde las estrategias de RSC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el lineamiento regional que será aprobado en el 2009, se incorporaron los principales valores éticos y normas de conducta socialmente responsable que promueve el área de Cumplimiento.</li> </ul>

# Compromiso con nuestros socios, clientes y competidores

Como objetivo central de la Dimensión Económica que forma parte de nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa RSC, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC reconoce que su misión fundamental es: “continuar creciendo, generando riqueza y empleo, en una forma sostenible, rentable y transparente”.

Los programas de esta Dimensión se enfocan principalmente al grupo de interés que da razón de ser a la Red Financiera BAC | CREDOMATIC: nuestros clientes.

Así mismo, incluimos en esta Dimensión a otros actores fundamentales como son nuestros socios, representados en el Gobierno Corporativo y otros grupos con los que interactuamos en el campo económico.

Respondemos a las expectativas de estos públicos interesados mediante el cumplimiento de una serie de compromisos:

- Rechazamos y prevenimos la corrupción; nos regimos por un Código de Ética y promovemos su conocimiento y aplicación por parte de sus gerencias, jefaturas, colaboradores y otras partes interesadas.
- Promovemos la excelencia y la innovación permanente en nuestras operaciones, para el desarrollo, oferta y comercialización de productos y servicios con estándares de la más alta calidad, a precio justo.
- Administramos nuestras operaciones de acuerdo a los estándares que establece la Norma ISO 9001, buscando una mejora permanente en la gestión de cada proceso, para aumentar la satisfacción de nuestros clientes.
- Aseguramos la legalidad en nuestras transacciones comerciales y brindamos a nuestros clientes los mecanismos necesarios para plantear dudas, sugerencias, inconformidades y reclamos por los productos y servicios recibidos.
- Establecemos prácticas organizacionales responsables que incluyen el respeto por la vida, salud y bienestar de nuestros clientes y consumidores en general.
- Valoramos la sana competencia y respetamos a nuestros competidores.
- Nos regimos por relaciones comerciales basadas en prácticas operativas justas, equitativas, transparentes y éticas.
- Establecemos y aseguramos una comunicación y publicidad responsable, transparente y veraz.



- Resguardamos la seguridad de las transacciones financieras y la privacidad de la información personal brindada por parte de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y otras partes interesadas, asegurando que esta será debidamente custodiada y mantenida como confidencial, exceptuando lo señalado por ley.
- Respetamos y aplicamos los derechos de propiedad intelectual.
- Somos respetuosos de todo proceso político por lo cual mantenemos la neutralidad como organización, sin limitar la participación de nuestros colaboradores, directores y accionistas.
- Fomentamos la aplicación de mejores prácticas de Responsabilidad Social entre nuestros clientes, proveedores y otros socios comerciales.

## NUESTROS SOCIOS

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC es propiedad de dos corporaciones cuyos dueños son la empresa General Electric de los Estados Unidos y la empresa de la familia Pellas de Nicaragua que agrupa otros socios minoritarios.

En el marco de nuestra Política Corporativa de RSC, hemos asumido un compromiso con nuestros socios que textualmente dice: “Nos esforzamos por alcanzar un crecimiento sostenido de nuestra empresa, para beneficio de nuestros socios”.

Este compromiso toma como base la certificación ISO 9001 mediante la cual la empresa ha implementado herramientas que le guían hacia el camino de la Mejora Continua, el éxito empresarial y la excelencia. De esta forma, brindamos un servicio de excelencia a nuestros clientes, y aseguramos a nuestros socios un manejo de la empresa que nos lleva a:

- Ser más competitivos respondiendo a la creciente exigencia de nuestros clientes por los estándares de calidad más elevados.
- Crecer a través de la generación de nuevos negocios en el mercado local y/o internacional.
- Desarrollar alianzas, aumentar la fidelidad de nuestros clientes y mejorar la imagen de la empresa.
- Ser más eficientes, reducir re-procesos y evitar las mermas o desperdicios.
- Contar con personal motivado y valorado, orientado hacia la mejora continua, así como a mantener altos estándares de calidad.



Junta Directiva 2008, Red Financiera BAC | Credomatic.

## NUESTROS CLIENTES: RAZÓN DE SER DE LA RED FINANCIERA

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC se propone ser la mejor opción financiera regional, 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 financieros y medios de pago.

Actualmente contamos con más de 2 millones de clientes en los países donde operamos. Estos se componen de individuos y grupos familiares; pequeñas y medianas empresas, con énfasis en el sector de comercio y servicios; empresas grandes y corporaciones, nacionales e internacionales; instituciones públicas, organizaciones sin fines de lucro, instituciones públicas, entre otras.

A fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, las empresas que forman parte de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC operan bajo un enfoque unitario regional, promueven una cultura de alineamiento organizacional y se miden por estándares de instituciones financieras de clase mundial.

En esa línea, desde la perspectiva de negocio, hemos asumido un compromiso claro con nuestros clientes, que se resume en lo que manifiesta nuestra Política de Calidad:

Nos comprometemos con nuestros clientes:

- *A construir una relación de confianza para alcanzar su predilección y lealtad.*
- *A ofrecer un servicio eficiente y amigable para facilitarles su vida.*
- *A ser un equipo comprometido con la excelencia y el mejoramiento continuo.*

De igual manera, nuestra Política Corporativa de Responsabilidad Social RSC manifiesta que *“nos comprometemos a brindar productos y servicios innovadores, de alta calidad, que satisfagan las necesidades financieras de nuestros clientes”*.

## PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha desarrollado una amplia gama de productos y servicios de intermediación y medios de pago, que se ordenan en dos grandes categorías: tarjeta de crédito y servicios bancarios. Los servicios ligados a la tarjeta de crédito son administrados por la marca Credomatic, mientras los servicios bancarios se administran bajo la marca BAC.

Seguidamente hacemos una breve descripción del perfil de clientes que forman parte de cada una de las carteras administradas por estas marcas, que se utilizan en todos los países cubiertos por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

## NUESTROS CLIENTES DE CREDOMATIC

Credomatic es una marca pionera en el mercado de tarjetas de crédito en Centroamérica. Durante más de 30 años de existencia, la empresa ha desarrollado un variado portafolio de productos y servicios que hoy llegan a más de un millón de personas físicas y jurídicas, y cubren cerca de 60 mil comercios afiliados.

Los clientes de Credomatic, son básicamente de dos tipos:

- **Tarjetahabientes:** personas físicas y/o jurídicas que tienen al menos una tarjeta de crédito emitida por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.
- **Comercios afiliados:** personas físicas y/o jurídicas que reciben pagos mediante tarjetas de crédito, a través del sistema de trámite de compras que administra Credomatic.

Seguidamente se presentan algunos datos que ilustran la cobertura alcanzada de tarjetahabientes en los países donde operamos.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Tarjetas vigentes, por país 2008

	GUA	HON	SAL	NIC	CRI	PAN	MEX	TOTAL
Total de tarjetas	204.103	220.922	249.664	187.514	399.870	82.928	74.661	1.419.662

Fuente: Portafolio de cuentas y tarjetas

## COMERCIOS AFILIADOS

En el caso de comercios afiliados, la empresa llega a 59.926 negocios (incluidos profesionales independientes), que reciben tarjetas de crédito como medio de pago por los productos y servicios que venden. Estos afiliados en muchos casos tienen varios puntos de venta, cada uno de los cuales recibe los servicios que Credomatic ofrece a sus adquirientes.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Cantidad de comercios afiliados, por país  
2008

	GUA	HON	SAL	NIC	CRI	PAN	MEX	TOTAL
Cantidad comercios	11.237	6.598	4.170	6.172	29.834	1.915	0	59.926

Fuente: Portafolio de cuentas y tarjetas. Dirección Regional de Tarjeta

## FACTURACIÓN DE CREDOMATIC

La facturación total en el 2008, de los dos tipos de clientes de Credomatic, tarjetahabientes y afiliados, se presenta en el siguiente cuadro.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Facturación de tarjetas y adquirientes, en miles de dólares  
2008

	GUA	HON	SAL	NIC	CRI	PAN	MEX	TOTAL
Facturación Emisora	525.008	502.749	369.760	412.876	1.194.332	231.574	76.207	3.312.507
Facturación Adquirente	1.266.438	1.056.422	838.741	673.523	2.984.716	834.303	-	7.654.142

Fuente: Portafolio de cuentas y tarjetas. Dirección Regional de Tarjeta

En total, la empresa facturó más de US \$10.000 millones dólares, cifra que corresponde a al total de dinero de compras efectuadas a través de la plataforma de medios de pago que ofrece Credomatic a sus tarjetahabientes y empresas afiliadas, en los países cubiertos.

La facturación emisora, representa el consumo de los tarjetahabientes con tarjetas emitidas por Credomatic, mientras que la facturación de Adquiriente, representa el total facturado por las empresas afiliadas, utilizando la plataforma de servicios que les ofrece Credomatic. Esto puede incluir compras realizadas tanto por tarjetahabientes de Credomatic como de otros emisores del mercado.

## BENEFICIOS QUE OFRECE CREDOMATIC A SUS CLIENTES

Gran parte del éxito de Credomatic se debe al excelente servicio que presta a sus clientes, pero también a los beneficios adicionales, programas de lealtad y alianzas estratégicas suscritas con otras empresas. Seguidamente, algunos ejemplos.

Beneficios

- **Sucursal Electrónica:** La Sucursal Electrónica es una herramienta gratuita que Credomatic pone a disposición del cliente para el manejo y administración de sus cuentas bancarias y tarjetas de crédito desde una computadora, permitiéndole ver los movimientos de sus cuentas en tiempo real y realizar una diversidad de operaciones desde cualquier parte del mundo.
- **Extra-financiamiento:** Credomatic ofrece al cliente un límite de crédito adicional a su línea actual aprobada. El cliente podrá escoger el plazo de financiamiento que más le convenga. La cuota mensual correspondiente, se reflejará de manera separada en su estado de cuenta mensual.
- **Tasa Cero:** Credomatic le brinda el beneficio al cliente de realizar una compra y realizar los pagos en cuotas sin intereses. Puede definir el monto de cada cuota dividiendo el precio total entre el plazo definido al realizar la compra.
- **Puntos Credomatic:** Permite al tarjetahabiente obtener beneficios al utilizar su tarjeta tanto local como internacionalmente, acumulando un puntos por cada dólar o su equivalente en colones que consume. Los puntos acumulados aparecen reflejados en los estados de cuenta mensuales y pueden ser canjeados por artículos en comercios, certificados de regalo y pasajes aéreos.
- **Programa de Descuentos:** Durante el año se realizan diferentes promociones con el fin de satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes. Entre las más importantes están descuentos en restaurantes, descuentos en centros de belleza, descuentos en hoteles, actividades en centros comerciales, entre otros.

## CO-BRANDINGS Y PLANES DE LEALTAD

- **TACA:** La Tarjeta DISTANCIA American Express de Credomatic es la tarjeta que le da la oportunidad de acumular más millas DISTANCIA de TACA. Además, nuestros clientes podrán viajar seguros ya que cuenta con una amplia gama de seguros que o protegen al viajar.
  - Tarjeta Elite: Acumula 2 Millas Distancia por cada dólar o su equivalente en moneda local.
  - Tarjeta Premium: Acumula 1.5 Millas por cada dólar o su equivalente en moneda local.
  - Tarjeta Gold: Acumula 1.25 Millas por cada dólar o su equivalente en moneda local.
- **AAdvantage:** Es un programa de lealtad donde el cliente acumula Millas por cada vuelo realizado en American Airlines® o en una de las compañías afiliadas al programa AAdvantage®, incluyendo los de la alianza oneworld. Además, con su tarjeta Credomatic/AAdvantage, acumulará 1 milla por cada dólar, las cuales serán reportadas electrónicamente en su cuenta AAdvantage®.

- **PriceSmart:** Con la Tarjeta de Crédito PriceSmart American Express® de Credomatic, obtiofrece la posibilidad de acumular PriceCash de la siguiente forma:
  - 4% de PriceCash sobre compras en [www.pricessmart.com](http://www.pricessmart.com) (Sólo aplica para Guatemala y Costa Rica) y sobre el cargo automático de la membresía PriceSmart.
  - 3% de PriceCash sobre compras en aerolíneas, agencias de viajes, alquileres de autos, restaurantes y hoteles.
  - 2% de PriceCash sobre compras en PriceSmart
  - 1% de PriceCash sobre tus compras en el resto de establecimientos locales e internacionales, incluyendo gasolineras y supermercados.
- **Wal-Mart:** Aplica para El Salvador y Honduras
  - El Salvador: Se acumulan “DÓLARES FÁCILES” realizando compras con las Tarjetas MasterCard Fácil.
    - 7% del valor de las compras en establecimientos Hiper Paiz y Despensa de Don Juan en el territorio nacional;
    - 1% del valor de las compras en los demás establecimientos locales del país.
    - 1% del valor de las compras en los demás establecimientos fuera del país.
    - El máximo de “DÓLARES FÁCILES” que el tarjetahabiente podrá acumular por mes y por cuenta será de US \$40 “DÓLARES FÁCILES”. Podrán realizar el canje en las tiendas Hiper Paiz y Despensa de Don Juan.
  - Honduras: Se acumulan “LEMPIRAS FÁCILES”. Las Tarjetas acumulan Lempiras Fáciles de la siguiente forma
    - 5% del valor de las compras en Hiper Paiz, Paiz y Maxi Bodega dentro del país de origen de emisión de la tarjeta
    - 1% del valor de las compras en los demás establecimientos locales del país.
    - 1% del valor de las compras en los demás establecimientos fuera del país.
    - El máximo de Lempiras Fáciles que el tarjetahabiente podrá acumular por año y por cuenta será el equivalente a Trescientos Sesenta (360) dólares.



## NUESTROS CLIENTES DE BANCA

En la rama de actividad bancaria, que se desarrolla bajo la marca BAC, se ofrecen una amplia gama de productos y servicios, que se resume en la siguiente tabla.

### Red Financiera BAC | CREDOMATIC Clientes de BAC, por tipo y por país 2008

Cartera Préstamos	Corporativos Leasing Hipotecario Prendario Consumo
Cartera Pasiva	Saldo Vista (Cuentas Corrientes, Cuentas Ahorro) Saldo Plazo (Certificados de Inversión)
Productos y Servicios Bancarios	Pago de Planillas Adelanto de Salario Pago de Proveedores Remesas Familiares Fondos de Inversión Seguros Bancarios Tarjeta de Débito Internacional (Cartas de Crédito, Cobranzas, Garantías, Transferencias) Servicios Regionales (AmeriCheck, Depósito Centroamericano, Ameritransfer)
Canales de Distribución	Sucursales físicas Kioskos Sucursal Electrónica Servicios Telefónicos IVR - CAT Cajeros Automáticos

Fuente: Dirección Regional de Banca

A estos productos, accede más de un millón de clientes, que son básicamente de dos tipos: empresas y personas.

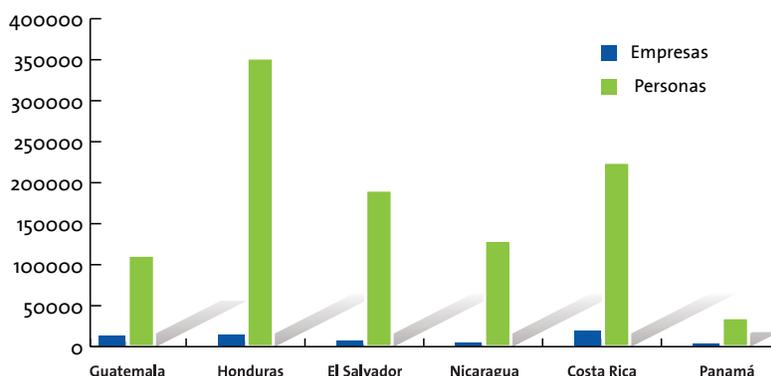


La primera categoría incluye corporaciones, compañías grandes, nacionales y transnacionales, pequeñas, medianas y micro empresas, así como entidades públicas, organizaciones sin fines de lucro, entre otras. La segunda, incluye personas físicas y familias.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
 Clientes de BAC, por tipo y por país  
 2008

Cantidad de CLIENTES	Dic-08		
	Empresas	Personas	Total
Guatemala	13.066	111.454	124.520
Honduras	14.249	352.018	366.267
El Salvador	6.892	190.915	197.807
Nicaragua	4.535	129.514	134.049
Costa Rica	19.990	224.842	244.832
Panamá	3.717	35.346	39.063
<b>Total de CLIENTES</b>	<b>62.449</b>	<b>1.044.089</b>	<b>1.106.538</b>

Fuente: Información tomada del Indicador Cartera Pasiva a Dic-08

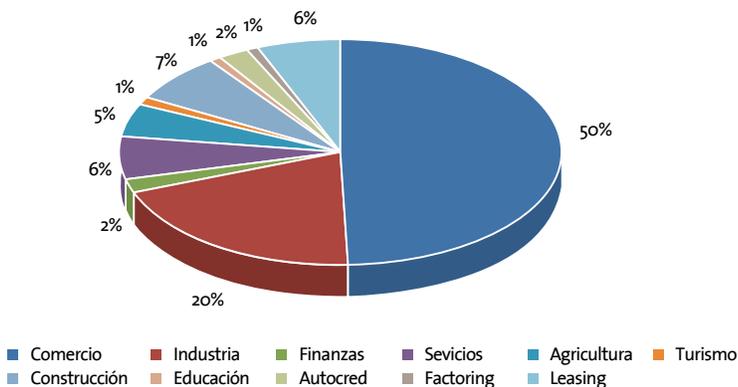


Fuente: Información tomada del Indicador Cartera Pasiva a Dic-08

Los clientes del BAC se agrupan en varios sectores de la economía, prevaleciendo el sector Comercio e Industria.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
 Clientes de BAC, por sector de la economía y participación porcentual  
 2008

Sectores Corporativos	% Participación
Comercio	50%
Industria	20%
Finanzas	2%
Servicios	6%
Agricultura	5%
Turismo	1%
Construcción	7%
Educación	1%
Autocred	2%
Factoring	1%
Leasing	6%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



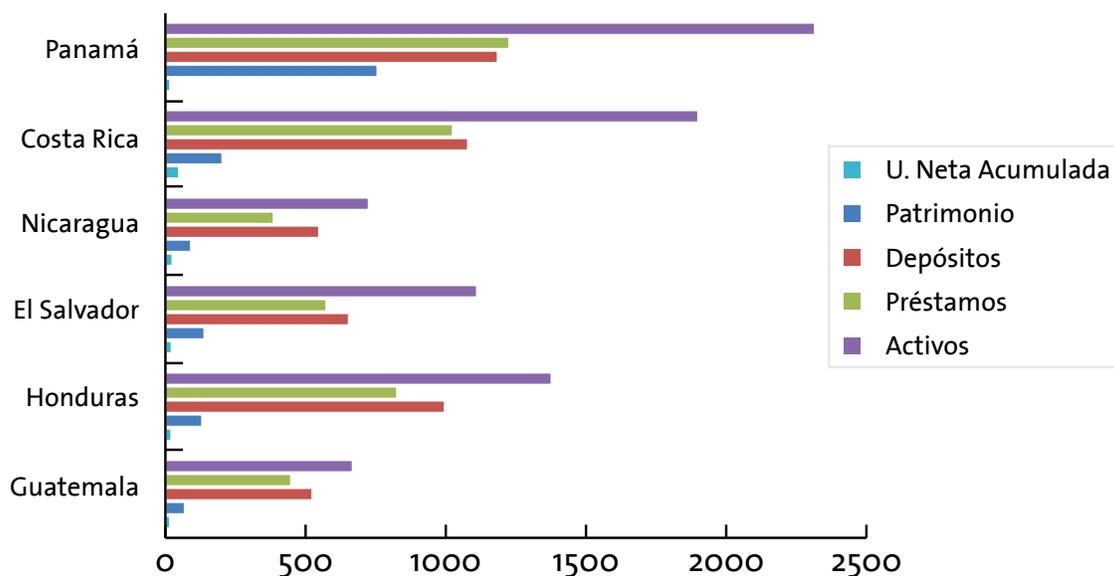
Fuente: Información tomada del Indicador Cartera Activa a Dic-08

## MAGNITUD DEL NEGOCIO DE BANCA

Los indicadores consolidados del 2008 en el negocio de Banca, bajo la marca BAC, se muestran en el siguiente cuadro.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Tamaño del negocio de BANCA por país  
– Millones de dólares – 2008

País	Activos	Préstamos	Depósitos*	Patrimonio	U.Neta Acum.
Guatemala	\$669	\$449	\$525	\$70	\$17
Honduras	\$1.378	\$827	\$997	\$132	\$22
El Salvador	\$1.112	\$575	\$655	\$140	\$23
Nicaragua	\$726	\$387	\$549	\$92	\$26
Costa Rica	\$1.901	\$1.026	\$1.080	\$204	\$49
Panamá	\$2.317	\$1.227	\$1.186	\$757	\$18
TOTAL	\$ 8.103	\$ 4.491	\$ 4.992	\$ 1.395	\$ 155



\*Nota: Depósitos incluye vista y plazo.

Fuente: Información tomada los Estados Financieros de cada país a Dic-08

Como se observa, la actividad bancaria generó una utilidad de US \$155 millones de dólares en el 2008, donde Costa Rica fue el país que hizo el mayor aporte a esas utilidades con US \$49 millones, mientras Honduras, El Salvador y Nicaragua hicieron aportes superiores a US \$20 millones así como Guatemala y Panamá estuvieron en el orden de los US \$17 y US \$18 millones de dólares respectivamente.

## Gestión de calidad

LLa Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha desarrollado un Sistema de Gestión de la Calidad estándar en todas sus operaciones, cuyo objetivo central es la mejora permanente en la atención a nuestros clientes. Las empresas que componen la Red Financiera en la Región, han logrado convertirse en las primeras entidades financieras y de servicios en Latinoamérica en obtener el certificado de calidad ISO 9001:2000.

El Sistema de Gestión de Calidad nos ha llevado a estandarizar sistemas y procedimientos en las operaciones regionales, tanto en las de tarjetas como en las de banca. La estandarización a su vez ha permitido un servicio más rápido y eficaz para nuestros clientes, pero también ha traído grandes mejoras operativas, al reducir costos de desarrollo de sistemas, mejorar el tiempo de respuesta hacia el mercado regional así como homologar procesos y procedimientos que han sido debidamente certificados. Todo lo anterior facilita la interconexión de los sistemas de todos los países y la prestación de servicios de calidad uniforme para todos los mercados.

El Sistema de Gestión de Calidad permite además dar seguimiento, controlar y mejorar constantemente tales procesos y brindar el balance necesario para la creación de valor para los clientes y demás partes interesadas.

## HACIA UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

Aprovechando los recursos de la Organización, la capacidad instalada en materia de gestión de calidad así como su enfoque pionero y de liderazgo, en el 2008 dio inicio el proceso de desarrollo de un Sistema Integral de Gestión de Calidad. Como parte de ese nuevo enfoque, dimos los primeros pasos hacia la aplicación de los principios y metodologías que establece algunas normas ISO en otras áreas de especialidad.

Al momento se han identificado tres puntos de intervención que muestran claramente como la integración de distintas normas para avanzar hacia un sistema de gestión integral, va de la mano con el mantenimiento del sistema actual, con las estrategias de RSC y con la búsqueda de mejores prácticas en materia ambiental:

- La plataforma existente está muy consolidada y madura, lo cual permite ir incorporando cualquier otra Norma (Aprovechamiento de Recursos)
- La forma como está estructurada la Política de Calidad permite empezar a trabajar en la conceptualización de un Sistema Integral de Gestión. (Calidad + RSC + Gestión Ambiental)
- Un sistema integral de gestión evita la duplicación de esfuerzos, haciendo un mejor uso de la estructura existente y mejorando su productividad. (Eficiencia)

### Red Financiera BAC | CREDOMATIC Propuesta de Sistema Integral de Gestión 2008



Fuente: Gerencia Regional de Calidad

# Iniciativas especiales en beneficio de nuestros clientes

Como parte del enfoque de Responsabilidad Social, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC agrega valor y beneficios adicionales a sus productos y servicios, con el fin de lograr mayor cercanía con nuestros clientes, mejorando además la transparencia y la eficiencia en nuestras operaciones.

## PROGRAMA “JUNTOS PODEMOS”

El Salvador y Nicaragua

El programa “JUNTOS PODEMOS”, fue creado por American Express a inicios de la década de los 80, enfocado al desarrollo profesional del sector turismo y se ha implementado con éxito en Europa, México, el Caribe, Sur y Centro América. En el transcurso de sus más de 20 años de existencia, el programa ha llegado a más de 600 mil colaboradores de empresas turísticas y ha formado cientos de instructores que en muchos países, han continuado brindando capacitaciones y asesorías por su propia cuenta. De esta forma se ha logrado generar y sostener un efecto multiplicador en cascada de las actividades de capacitación turística que promueve el programa.

Uno de los socios de este programa en Centroamérica ha sido la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, que en algunos países ha ofrecido su patrocinio y ha tenido a cargo también la ejecución directa del Programa. Tal es el caso de El Salvador y Nicaragua, donde ‘Juntos Podemos’, ejecutado por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, fortalece a la industria turística a través de sesiones gratuitas de capacitación en el tema “Servicio Total: Una metodología para la Excelencia”. Estas se ofrecen a empleados del sector turístico de ambos países, que atienden públicos tanto internos como externos, incluyendo empresas como: Restaurantes; Hoteles; Arrendadoras de carros; Asociaciones de empresarios y otros.

Para lograr la cobertura esperada, en el caso de El Salvador, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha suscrito convenios con diversas entidades. Entre ellas: Ministerio de Turismo, Cámara Salvadoreña de Turismo, Asociación de Hoteles, Asociación de Restaurantes, Asociación de Renta Autos y Cámara de Comercio e Industria de El Salvador.

En el 2008 en este país se brindaron 21 cursos, cubriendo un total de 756 participantes. Esto incluye a un grupo de estudiantes de carreras turísticas que en este último período, por primera vez, tuvo la oportunidad de participar como beneficiario de la capacitación que ofrece el Programa. Los cursos fueron impartidos por un grupo de profesionales en el sector, que de manera voluntaria, aportan su tiempo y conocimientos con la finalidad de fortalecer la Calidad del Servicio turístico. Esto con la finalidad de involucrar y unir fuerzas entre sector público y el privado, unión que es clave en el desarrollo de la industria y por ende del país.



En el caso de Nicaragua, en el 2008 se impartieron 13 cursos cubriendo a un total de 1,349 colaboradores de 493 empresas del sector turístico a lo largo de dos semanas, en diferentes ciudades del país como: León, Matagalpa, Granada, Masaya, entre otras. Los cursos estuvieron enfocados a personal de contacto con el cliente, como vendedores, recepcionistas, meseros, cajeros/as, personal de piso, etc. Esta capacitación fue financiada en su totalidad por Credomatic incluyendo el material didáctico de refuerzo proporcionados de manera gratuita a los participantes.

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA A CLIENTES

Para llegar a nuestros clientes con una opción educativa actual y práctica en el tema de Educación Financiera, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC desarrolló más de 140 mensajes educativos en temas como el ahorro, el crédito, el manejo de las finanzas familiares, la importancia de un fondo de retiro, entre otros, que se incorporan en los medios de comunicación cotidiana y recurrente con este público tan importante para la empresa.

Estos mensajes se nutren de la información que brindan nuestros gerentes y ejecutivos, expertos en la materia, a través de entrevistas y charlas.

Entre los medios utilizados para hacer llegar los mensajes a nuestros clientes, se encuentran los estados de cuenta, correos de avisos, mensajes de celular, materiales impresos en sucursales, página web, despleables, y otros.

En el 2008, más de un millón de clientes de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC recibió al menos una vez, un mensaje de esta naturaleza, que le aportó información valiosa para el manejo de sus propias finanzas y mejor conocimiento de los productos y servicios que ofrece nuestra empresa.

### *Bac | Bamer Credomatic Te Aconseja*

En Honduras se elaboró una estrategia integral en Educación Financiera dirigida a nuestros clientes, que dio inicio desde mediados del 2007. Bajo la campaña inicial de: “Credomatic te aconseja para la mejor administración de tu tarjeta de crédito”, se hicieron circular masivamente siete consejos de educación financiera, los cuales se modifican mensualmente y se envían a través de los estados de cuenta, mensajes en prensa escrita, cajas de luz, hojas volantes, mensajes en radio, televisión, cine, entre otros. Con este programa alcanzamos 90,000 clientes mensualmente, a nivel nacional.

En Octubre de 2008 esta campaña se amplió enviando mensajes de educación financiera, todos los meses, a más de 88,000 clientes del banco bajo la campaña: “BAC | BAMER te aconseja en tus finanzas personales”. Esta vez son quince consejos los que se envían mensualmente a través de los canales de distribución de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en todo el país, como son estados de cuentas, hojas volantes, televisión, radio, mensajes en prensa escrita.

En noviembre de 2008, la iniciativa de educación financiera creció significativamente gracias a la convocatoria que hiciera la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) para que las demás entidades que componen el sector bancario se sumaran a este esfuerzo educativo, como una forma de apoyar a las familias para que enfrenten mejor la crisis financiera que está afectando a la sociedad.

Estos esfuerzos han dado resultados: Según un estudio de mercadeo realizado por la empresa de investigación MERCAPLAN, en Honduras la Red Financiera BAC | CREDOMATIC es percibida como la institución financiera que más esfuerzos realiza por educar a sus públicos sobre el uso adecuado de las tarjetas de crédito y el manejo responsable de sus finanzas.

Actualmente, todo el sistema financiero hondureño se ha sumado al esfuerzo de educar financieramente a la población hondureña, y reconoce a la Red Financiera BAC | CREDOMATIC como una de las empresas pioneras en esta temática, para beneficio de sus clientes y la sociedad en general.

### *El Minuto Financiero, BAC San José*

Es un espacio destinado a la Educación Financiera de los y las costarricenses, que se transmite semanalmente en el programa de variedades “Buen Día” de la televisora “Teletica Canal 7”.

En este espacio, ejecutivos de alto nivel de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, comparten con los televidentes consejos e información acerca del manejo de finanzas personales y familiares. Entre los temas destacados se encuentran la promoción del ahorro, el manejo adecuado del crédito, y otros.

El programa llega semanalmente a más de 53 mil hogares costarricenses y se ha convertido también en un espacio para compartir iniciativas novedosas para mejorar la relación de familias con ambiente.



### *Mensajes impresos y electrónicos a clientes, Panamá*

Este programa tiene como objetivo promover el uso responsable de los productos y servicios financieros basado en el concepto de mercadeo responsable que promueve la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Panamá.

A través de la publicación mensual de consejos financieros en los estados de cuenta físicos y electrónicos, hemos brindado a nuestros clientes consejos y sugerencias prácticas en temas como el ahorro, el crédito, la planeación financiera y presupuesto, la inversión y otros.

En el 2008, 162,000 clientes de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC Panamá, tanto en el área de banca como en tarjeta de crédito, fueron alcanzados con esta iniciativa.



**AHORRAR ES IMPORTANTE PARA DESARROLLAR PROYECTOS FUTUROS Y ATENDER IMPREVISTOS**

Para imprevistos, BAC | Panamá te recomienda acumular un ahorro equivalente a tres salarios. Para proyectos como compra de carro, casa y bienes de alto valor, te recomendamos obtener un crédito acorde a tu capacidad de pago.



**ASEGURA TU FUTURO**

Un plan de pensiones voluntario te permitirá mantener tu estilo y calidad de vida a partir de tu jubilación. BAC | Panamá te recomienda:

- Empezar a ahorrar cuanto antes, entre más joven seas, más dinero podrás acumular para tu futuro
- Ahorra lo necesario para tus necesidades a largo plazo



**AHORRA SEGUN TUS INGRESOS**

Si deseas mantener tu estándar de vida una vez jubilado, BAC | Panamá te recomienda mantener ciertos porcentajes de ahorro dependiendo de tu ingreso mensual:

- Menos de B/. 380.00, ahorra un 5% de tu ingreso
- Entre B/. 380.00 y B/. 950.00, ahorra un 7% de tu ingreso
- Más de B/. 950.00, ahorra al menos un 15% de tu ingreso



**EL CREDITO**

El crédito es una opción para comprar bienes de precio alto. BAC | Panamá te recomienda:

- Mantener tus cuotas al día y pagar el monto que corresponda
- Si no puedes cumplir con un pago mensual, comunícalo con tu acreedor de inmediato para evaluar las opciones disponibles
- No endeudarte más allá de tu capacidad de pago
- Los pagos mensuales no deben superar el 35% de tus ingresos



**ESTRATEGIAS DE AHORRO**

BAC | Panamá te da algunos consejos que permitirán aumentar tus ahorros:

- Investiga sobre los diversos métodos de ahorro que ofrece el mercado y los términos que mejor se ajustan a tu capacidad
- Ahorra una cierta cantidad cada mes, sólo con disciplina y constancia se podrán ver los frutos del ahorro
- Ahorra aparte para emergencias que puedan surgir
- Organiza tus finanzas, selecciona un día a la semana para calcular el saldo de tus cuentas y pagar tus facturas



**EL PRESUPUESTO**

Es un plan que te permite establecer la forma en que invertirás tu dinero, de manera tal que pueda controlar el flujo real del efectivo.

El presupuesto familiar mensual debe estar lo más apegado a tu realidad tomando en cuenta tu ingreso individual, así como los ingresos de los integrantes de la familia, según sea cada caso. El presupuesto debe convertirse en un propósito permanente para el alcance de tus metas tanto a corto, mediano y largo plazo.

### Ahorra tu 'vuelto', Costa Rica

“Vuelto” se le dice en Costa Rica, al dinero sobrante de una transacción económica. “Ahorra tu vuelto” es un programa implementado por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, para promover el ahorro entre sus clientes, de manera tal que al efectuar una compra, la diferencia entre esta y un número de redondeo preestablecido por el cliente, se deposita inmediatamente en una cuenta de ahorro con una tasa de interés preferencial.

De esta forma se promueve el ahorro mediante un producto novedoso, que busca promover el hábito del ahorro entre los clientes de la Red Financiera.

## SERVICIOS ELECTRÓNICOS

### Alianza con Farmacias Guadalajara, México

En México, Credomatic ha mantenido una alianza estratégica con Farmacias Guadalajara, empresa líder en el mercado, con presencia en 18 estados del país. Con ello se han logrado beneficios para ambas empresas, así como para nuestros clientes.

Innovamos en sus tiendas con un programa de lealtad a través de una tarjeta de marca compartida con las marcas Visa y American Express, mediante la cual nuestros clientes acumulan puntos que posteriormente pueden cambiar por medicamentos y otros artículos especiales que ofrecen las Farmacias Guadalajara.

Esta tarjeta no tiene cargo por uso mínimo y tiene otros beneficios para los tarjetahabientes, como poder realizar el pago de su tarjeta Credomatic en las



tiendas de Farmacias Guadalajara, lo cual resulta en una facilidad para los clientes, pero a la vez ha resultado provechoso para esta importante cadena tapatía, ya que incrementa el tráfico de clientes a sus tiendas, la visibilidad de su marca y por ende, la facturación de sus productos.

### *Red de pagos, Honduras*

Este novedoso programa brinda a todos los tarjeta habientes de Credomatic en Honduras, la oportunidad de realizar sus pagos de tarjeta de crédito en cualquiera de las sucursales de los establecimientos afiliados que integran esta red, sin la necesidad de movilizarse hasta una de las agencias bancarias de BAC | BAMER.

Estas transacciones son realizadas a través de nuestras terminales POS en más de 200 sucursales ubicadas en establecimientos afiliados de Credomatic.

El programa de Red de Pagos ayuda a facilitar a los clientes el acceso para hacer sus pagos de una forma transparente, diversificando los puntos y accesibilidad para realizarlo pues se tienen más opciones. La acreditación es inmediata y segura; el cliente además puede hacer compras en el comercio afiliado y pagos a la vez, gracias a este programa que ofrece beneficios y facilidades para todos.

### *BAC Móvil, Nicaragua*

Este innovador canal brinda grandes beneficios a nuestros clientes, ya que pueden acceder a nuestros servicios a través de su celular, desde cualquier lugar, a cualquier hora y a un costo muy bajo. Esto permite además ahorro en energía, gastos de transporte y tiempo, en línea con nuestra Misión de “Brindar con excelencia soluciones financiera innovadoras” y nuestra Política de Calidad de “Facilitarle la vida a nuestros clientes”.

Este producto hizo a BAC | CREDOMATIC Nicaragua ganador un Premio a la innovación que fue entregado en el marco del evento del Premio a la Excelencia Total 2008 y nos colocó con una clara ventaja competitiva por ser los primeros en el país en ofrecer este servicio.



### *Servicios electrónicos, Costa Rica*

El conjunto de servicios electrónicos que ofrece la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, brinda grandes ventajas a nuestros clientes, como es la cercanía y disponibilidad 24 horas, 7 días de la semana. Este sistema busca además brindar una atención cada vez más eficiente y práctica, sin pérdidas de tiempo ni visitas innecesarias a los puntos de venta.

Dentro de los productos que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ofrece a sus clientes en Costa Rica, se han ido agregando cada vez más opciones. Tenemos el sistema BAC Móvil que permite hacer transacciones a través del teléfono celular; el servicio de seguridad BAC Token, generador automático de claves secretas que opera como un dispositivo de seguridad en el uso de la Sucursal Electrónica; Bancamatic, que permite hacer consultas automáticas por teléfono; la Red de Cajeros y Kioscos que operan como micro sucursales de auto servicios para llevar a cabo gran número y variedad de transacciones. A estos servicios se agrega el de los nuevos cajeros automáticos que se encuentran en período de prueba y que permitirán recibir depósitos directamente de los clientes.

Adicionalmente la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, ha instalado el servicio de Red de Pagos, que opera en decenas de negocios afiliados a Credomatic. La Red de pagos es la oportunidad que brindamos a los comercios afiliados de aceptar pagos de tarjetas de crédito, directamente de los tarjetahabientes. Esto tiene grandes beneficios para los negocios afiliados, por cuanto aumenta el tráfico en sus establecimientos, quedan incluidos en la publicidad y la comunicación que emite Credomatic a escala masiva y mejoran la exposición de su marca como opción del servicio a sus clientes. Por otra parte, este sistema optimiza, hace más eficiente y cercano el servicio que presta la Red Financiera a sus clientes de tarjeta.

El Web Chat es otro de los servicios implementados en las sucursales electrónicas de BAC | CREDOMATIC en Costa Rica. Este servicio consiste en una ventana en línea para evacuar dudas, en especial relacionadas a productos nuevos, pero abierta a otras opciones. De esta forma el cliente puede conocer los detalles del producto y contar con una atención personalizada.



## Iniciativas especiales para sectores específicos

En el esfuerzo por llegar a grupos y comunidades que no han sido nuestros clientes tradicionales, así como apoyar ejes centrales del desarrollo centroamericano como son el turismo y la agricultura, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha desarrollado productos especializados con enfoque social, dirigidos a sectores específicos, lo cual nos permite avanzar en el proceso de inclusión bancaria y financiera.

Esto además ha permitido a la Red Financiera incursionar en el desarrollo de nuevos productos y avanzar en su conocimiento de sectores distintos del mercado, llevando la misma calidad que brinda a sus clientes corporativos.

### HONDURAS, TODO ESTÁ AQUÍ!

El turismo es una prioridad para todos los países centroamericanos, por ser una actividad que de forma inmediata dinamiza y enriquece el mercado local, distribuyendo beneficios en diversos sectores sociales y productivos.

Las empresas turísticas son socios estratégicos naturales de Credomatic, por cuanto es en este tipo de negocio donde con más frecuencia los clientes utilizan su tarjeta de crédito para adquirir bienes y servicios.

En Honduras la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha apoyado desde siempre la actividad turística mediante iniciativas de capacitación, señalización, establecimiento de oficinas y ATMs en puntos estratégicos e inversión en tecnología, garantizando así la aceptación de tarjetas y el desarrollo del comercio electrónico.

Como un beneficio adicional a este sector, en el marco de nuestra estrategia de RSC, en el 2008 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC suscribió un convenio con CANATURH, que incluye el desarrollo de dos proyectos conjuntos:

- La señalización vial de zonas estratégicas y rutas turísticas del país: Valle de Angeles, Roatán, Copán, Tela, La Ceiba, Omoa, Trujillo, San Pedro Sula, Tegucigalpa, Santa Lucía, Comayagua y Lago de Yojoa. La meta es colocar 352 señales que orienten al turismo hacia los sitios de mayor atracción e interés



- La movilización de recursos a través de una tarjeta de crédito de marca compartida, con la finalidad de promover el turismo en esas mismas zonas.

El convenio se suscribe en el evento de entrega del Premio Nacional de Turismo, con la presencia de Epaminondas Marinakys, Presidente de la Cámara Nacional de Turismo de Honduras y de Juan Carlos Páez, Presidente de Credomatic en ese país.

La tarjeta de crédito marca país: “Honduras todo está aquí”, es la primera en su género. Se emite bajo la marca VISA, en perfiles Clásico y Oro. El cliente acumula Puntos Credomatic por las compras que realiza, participa en el Club de descuentos integrado por comercios de viajes y entretenimiento, pero además la Red Financiera BAC | CREDOMATIC dona el 0,5% del consumo a la Cámara de Turismo de Honduras.

La meta que se ha establecido entre las partes, es la apertura de al menos 6,000 cuentas de tarjeta en los próximos años y el aporte de alrededor de US \$100,000 por parte de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.



## NICARAGUA: PROGRAMA DE ESTÍMULO AL SECTOR LÁCTEO

Río Blanco hoy en día, es un importante núcleo comercial nicaragüense, sobre la ruta al Triángulo Minero del Atlántico Norte y hacia la cuenca ganadera de Paiwas, en el Atlántico Sur. Su economía ha sido impulsada por la producción de lácteos que pequeños y medianos productores sacan de las entrañas del municipio, pero que muchas veces, por falta de adecuada manipulación y técnica no consiguen homogeneizar para lograr la calidad que busca el mercado, ni agregar valor a sus productos, lo cual provoca enormes pérdidas para estos productores.

BAC | CREDOMATIC en coordinación con el Centro Empresarial Pellas, realizó una inspección por la zona ganadera de Río Blanco con el objetivo de conocer la forma como laboran estos productores lecheros e identificar las necesidades que les impiden dar el salto cualitativo que requiere su negocio. A partir de este análisis, ha iniciado un proceso para otorgarles el crédito y asistencia técnica que les permitirá alcanzar las metas que se han propuesto.

Desde finales del año 2007 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Nicaragua había incursionado en el sector ganadero, por ser un segmento atractivo que goza de un enorme potencial. Así, ha logrado conformar un equipo de profesionales con experiencia, que se viene reforzado con la apertura de sucursales en la zona norte del país. Actualmente, cuenta con la cadena de créditos: Crédito Ganadero para compra y retención de vaquillas y vacas paridas, Mejoras del Hato Ganadero, Infraestructura Alimentaria Ganadero, todos acompañados de asistencia técnica especializada, misma que se gestiona a través de los diferentes convenios que el Centro Empresarial Pellas tiene con organismos internacionales.

Con la apertura en 2008 de la sucursal en Río Blanco y la más reciente en Juigalpa, Chontales se espera proveer al sector ganadero de financiamiento con asistencia técnica y capacitación para fortalecer la capacidad local de los actores principales de la cadena productiva, incluyendo a pequeños productores, centros de acopio, cooperativas, proveedores de productos y servicios, entre otros.



## PROGRAMA DE PROMOCIÓN A PEQUEÑOS AGRICULTORES BAC SAN JOSÉ

Respondiendo a los objetivos de la Política Corporativa de RSC, el Programa de promoción a pequeños agricultores que ha puesto en marcha el BAC San José, tiene como uno de sus objetivos centrales la oferta de productos y servicios a un sector de la población que no forma parte de sus clientes tradicionales.

De esta forma el BAC San José, en coordinación con la empresa Hortifruti, subsidiaria de Wal-Mart, y la Arrocera “EL Porvenir”, apoyan el desarrollo de pequeños agricultores, mediante el crédito y la asesoría técnica.

En el 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC concedió 127 créditos a proveedores de Hortifruti y de la Cámara de Granos Básicos, que en conjunto sembraron cerca de 3 mil hectáreas de arroz. El monto del financiamiento otorgado por BAC San José asciende a US \$6.4 millones de dólares. Adicionalmente estos agricultores participan como beneficiarios de una serie de servicios no financieros que se ofrecen a las PyMES.

Este es un ejemplo de los esfuerzos de inclusión bancaria, en los cuáles BAC San José busca acercarse a sectores nuevos de mercado, con una propuesta que va más allá de los servicios financieros, aunando la atención especializada a las necesidades del cliente con servicios no financieros que fortalecen su negocio.

## HONDURAS: RSC PRESENTE EN LA ADMINISTRACIÓN DE FIDEICOMISOS

Como un servicio novedoso que presta la Red Financiera BAC | CREDOMATIC a la sociedad, agregando valor y beneficios a sectores marginados de la sociedad, se encuentra el sistema de administración de fideicomisos para fines sociales y ambientales que desarrolla BAC | BAMER en Honduras.

Seguidamente se citan algunos ejemplos de los proyectos actualmente en ejecución bajo esta modalidad de servicio.

### *Proyecto de Agua Potable y Saneamiento.*

Administración de recursos provenientes de préstamos BID, otorgados al Gobierno de Honduras y complementados con un cofinanciamiento del Fondo Nórdico de Desarrollo NDF, cuyos recursos han sido destinados al Programa de Inversión en Agua Potable y Saneamiento para 29 Municipalidades Intermedias del país. El Programa cuenta con un presupuesto de US \$26.0 Millones, habiendo comprometido durante nuestra gestión que finalizó en julio del 2008 US \$21.7 Millones.



### *Centro Comercial Popular Plaza La Isla*

Administración de fondos provenientes de préstamos otorgados a la Alcaldía Municipal de Distrito Central por 3 bancos del país por un monto de US \$4,1 millones para la Supervisión y Construcción del Centro Comercial Popular Plaza La Isla. Así como la administración del flujo posterior de fondos que se genere de dicho Centro por los contratos de arrendamiento de los locales comerciales que se construyan y demás ingresos que se generen. Todos estos valores se destinarán al pago a prorrata de los préstamos otorgados por las instituciones financieras antes indicadas. Con este proyecto se logró además la limpieza del centro histórico de la ciudad capital, incluyendo la reubicación de 1,000 vendedores ambulantes.

### *Construcción de proyectos de infraestructura en Municipalidades del país*

Administración de los valores provenientes de las Municipalidades (Puerto Cortes y La Ceiba) así como de organismos internacionales para la construcción de proyectos tales como: Escuela República de México y la Escuela Guadalupe Quezada; Pavimentación de la calle principal del barrio el Provenir, Construcción del alcantarillado sanitario de Playa Municipal, construcción de un centro de salud Aldea La Fraternidad y el cuartel de bomberos.

### *Fideicomiso de Administración de Fondos para Becas y de Apoyo a la Investigación.*

En este fideicomiso se administran fondos para desembolsos de Becas para estudios de Post grado así como para proyectos de apoyo a la investigación educativa y social a nivel nacional. Los fondos administrados se orientan a personas que posteriormente trabajaran como docentes, contribuyendo así a la formación de nuevos profesionales en nuestro país, además los proyectos de investigación financiados ayudan a contribuir al desarrollo y divulgación de la investigación científica, a la conservación, incremento y divulgación del patrimonio cultural de la nación.

### *Fideicomiso de Administración de Fondos de Fundación sin Fines de Lucro*

Administración de los fondos orientados a un programa de “Educación Popular” cuya acción se dirige a sectores empobrecidos y excluidos, para potenciar su desarrollo personal y la participación social. Los rendimientos generados por la administración son entregados a la fundación para ser utilizados en estos programas. Dentro de los servicios que actualmente presta la fundación son la Educación Formal y la Educación no Formal, la cobertura nacional de la fundación es de 52 centros preescolares y 3 centros técnicos distribuidos en los departamentos de Yoro, Copan, Santa Bárbara, Comayagua, Ocotepeque, Cortes, Lempiras y Francisco Morazán.



## Fideicomiso de Acceso al Crédito Agrícola de MCA-Honduras

La República de Honduras a través de la Cuenta del Desafío del Milenio de Honduras (MCA-Honduras), está realizando la ejecución de un programa de desarrollo con financiamiento de la Corporación del Desafío del Milenio del Gobierno de los Estados Unidos de América. El convenio con Honduras es por un monto de US \$215.0 millones para un período de 5 años, y provee recursos para ejecutar proyectos de Transporte y de Desarrollo Rural.

El objetivo del proyecto de Desarrollo Rural es incrementar la productividad y las destrezas de hacer negocios por parte de pequeños y medianos agricultores, mujeres y hombres, así como sus empleados, con el objetivo de aumentar su ingreso económico.

BAC | BAMER fue seleccionado por MCA-Honduras, mediante un proceso de Licitación Pública, celebrada el 16 de Octubre del año 2007, para que preste los “Servicios de Administración en Fideicomiso para El Fondo de Acceso a Crédito Agrícola de MCA-Honduras”.

Los servicios fiduciarios desarrollados por BAC | BAMER consisten en la colocación de US \$6.0 Millones mediante líneas de crédito en bancos e instituciones financieras reguladas, no reguladas y no financieras (“Instituciones Intermediarias”). Estas Instituciones Intermediarias a su vez tiene la finalidad de otorgar créditos a clientes finales comprendidos dentro de las siguientes categorías de Agricultores: a) clientes del Programa de Entrenamiento y Desarrollo para Agricultores “EDA” de MCA-Honduras; b) agricultores de la cadena de producción hortícola; y c) agro-negocios que apoyan la cadena hortícola operando en zonas rurales (productores de plántulas, servicios de irrigación y/o excavación de pozos, servicios de empaque, etc.).

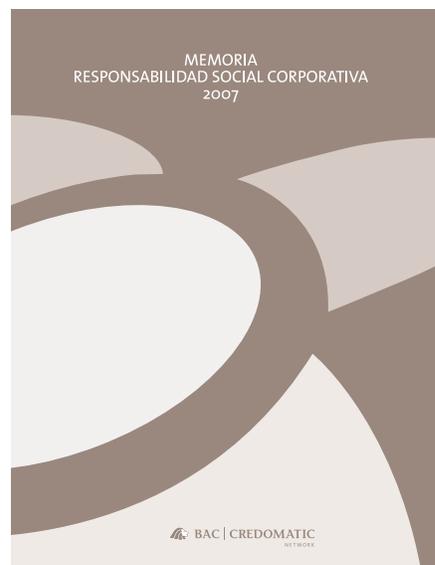
Los alcances actuales del proyecto se pueden medir a través de la colocación de más de 10 de Líneas de Créditos con Instituciones Intermediarias, quienes a su vez han otorgado créditos a aproximadamente 2000 productores hortícolas “clientes finales”, beneficiando en forma directa a sus familias y al desarrollo productivo del país.

## Programa de Transparencia

El programa de Transparencia, tiene como objetivo rendir cuentas a la sociedad sobre nuestro quehacer en materia de Responsabilidad Social Corporativa RSC y hacer visible nuestra naturaleza corporativa, programas, productos y servicios.

Esto incluye mejorar la facilidad de acceso a los productos y servicios que ofrece la Red Financiera a sus clientes y usuarios, incluyendo descripción de cada uno, lugares donde se ofrecen, criterios y requisitos para acceder a estos, costos asociados y documentos que se deben aportar. De igual manera, procura apoyar la aplicación de las políticas de “crédito responsable”, mejorando la redacción y claridad de los contratos y otros documentos que suscriben los clientes a la hora de adquirir sus créditos, para que toda la información sea legible, comprensible y clara.

En seguimiento a estas iniciativas iniciadas en el 2007, durante el 2008 se lograron avances significativos que se describen a continuación.



## PUBLICACIÓN DE PRODUCTOS EN LA WEB

### *México*

Credomatic México a mitad de año habilitó en nuestra página web la pestaña de “Política de Transparencia”, que incluye todos los detalles relativos a nuestros 23 productos y servicios que ofrecemos. De esta forma pretendemos que nuestros clientes nos conozcan mejor y aumenten su fidelidad hacia la empresa.

### *Guatemala*

En el mes de mayo de 2008 se rediseñó toda la página web de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Guatemala con el objetivo de presentar todos nuestros productos y servicios de una manera más transparente para nuestros clientes, se incluyeron 40 productos tomando en cuenta todos los requisitos que se necesitan para acceder a ellos y se incluyó en la página principal un mensaje de educación financiera que se actualiza cada mes.

### *El Salvador*

Con el objetivo de mantener la fidelidad de los clientes BAC | CREDOMATIC pone a disposición de estos, toda la información necesaria y requerida con sólo acceder a la página Web. Esta página amigable para los visitantes, incorpora más de 60 productos y servicios que ofrecen las diferentes empresas que conforman el grupo BAC | CREDOMATIC El Salvador. La página incluye una publicación mensual en periódicos de las tasas activas de comisiones y recargos.

### *Honduras*

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Honduras, semestralmente publica las tasas de interés de las operaciones activas y pasivas, en 4 diarios de cobertura nacional: La Prensa, El Herald, La Tribuna y El Tiempo. Adicionalmente se publica el Balance General y Estados Financieros cumpliendo así con lo que manda la ley de instituciones financieras y bancarias.

En el portal electrónico de la Red Financiera se encuentra además el formato del nuevo contrato de las tarjetas de crédito, que fue suscrito con todos los tarjetahabientes en el 2007. Este incluye las condiciones, beneficios y otros datos de interés sobre los productos y servicios que ofrece la empresa. De igual manera, se describen con detalle los cargos automáticos que el cliente puede autorizar contra su tarjeta así como el precio de todos los productos que ofrece BAC | BAMER y de Credomatic, junto con los beneficios de las distintas marcas y exposición de las marcas compartidas (Cobranding). Se encuentra también una descripción de cada producto y servicio que ofrecemos, con sus bondades y sus costos.

### *Nicaragua*

En cumplimiento con nuestro compromiso de transparencia, en el 2008 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Nicaragua publicó en su portal electrónico, el 100% de los productos y servicios que ofrece, incluyendo datos como costo de cada producto y requisitos de acceso.

Por otra parte, todos nuestros clientes recibieron mensajes de educación financiera a través de 10 medios diferentes, incluyendo las publicaciones semestrales de nuestras tasas, así como flyers mensuales incluidos en los estados de cuenta.

## Costa Rica

Como cumplimiento de las políticas de Integridad y de Responsabilidad Social Corporativa RSC, se han venido desarrollando acciones para comunicar, promover y divulgar nuestros productos de forma más clara y transparente, a fin de garantizar a nuestros clientes la información necesaria para tomar decisiones financieras bien informadas y aprovechen mejor los productos y servicios que les ofrece la Red Financiera. Entre las actividades realizadas se ha colocado la información completa acerca de productos, costos y tasas en las páginas web, así como información detallada y explicativa acerca de los estados de cuenta de tarjeta de crédito, costos asociados a cada tipo de tarjeta, marca, beneficios, entre otros.

## Integridad y cumplimiento

Buscando mantener un ambiente de convivencia sana dentro de la comunidad corporativa y altos niveles de confiabilidad en el quehacer empresarial, a partir del 2006 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC puso en marcha un programa de Cumplimiento, que procura el respeto el más estricto apego a la legislación vigente en los países así como a las normas internas de la corporación.

Para ello se ha creado una estructura regional dedicada a identificar el marco legal que establecen las leyes de los países donde estamos presentes, así como a recopilar y sistematizar todos los manifiestos internos que buscan el ordenamiento y el proceder ético por parte de todos los colaboradores, pues se considera que la responsabilidad social y el ejemplo de vivencia de valores “empieza por casa”.



### *Función de Cumplimiento*

Una función crítica de la Dirección de Cumplimiento es sin dudas la de asegurar el estricto apego de la Organización a las leyes y normas aplicables al negocio, así como la implantación de políticas internas tales como las contenidas en “El Espíritu y La Letra”, con el fin de mitigar la exposición a riesgos no deseados.

Como complemento de este Código de Conducta, se cuenta con una Matriz Disciplinaria, cuyo objetivo central es velar por el cumplimiento de las obligaciones que estipula el Manual de Cumplimiento y demás documentos regulatorios emitidos por la empresa.

El incumplimiento a las políticas de Integridad o a las leyes que regulan al negocio puede tener como consecuencia, no solo un serio perjuicio económico para la compañía, sino también un daño a su reputación. Por eso procuramos su correcta aplicación.



## *Como nos aseguramos de ello*

A fin de asegurar el cumplimiento de los temas indicados anteriormente, la Dirección de Cumplimiento Regional ha lanzado durante estos últimos años una serie de iniciativas formativas y procesos de promoción de valores, tendientes no solo a prevenir problemas de cumplimiento, sino también a robustecer la cultura de Integridad de la Organización.

En tal sentido, se han lanzado iniciativas tales como:

- Programa de campeones de Cumplimiento
- Campañas publicitarias de Integridad (posters, fondos y protectores de pantallas para PC, etc.)
- Entrenamiento electrónico sobre las políticas de Integridad para colaboradores (“Compliance e-learning”)
- Introducción de la iniciativa denominada “Mascota de Cumplimiento”
- Implementación de la herramienta “Issue Tracker”
- Robustecimiento del programa de prevención de lavado de dinero (AML)

Estas iniciativas llegan a todos los colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, a través de los distintos medios de comunicación interna con que cuenta la Corporación.

## *Programa de Ombudsperson*

Como complemento a los esfuerzos que realiza el área de Cumplimiento, en el 2007 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC estableció la figura de “Ombudspersons”, a cargo de colaboradores de larga trayectoria y confianza institucional. Esta instancia permite a clientes, colaboradores y otros grupos de interés, elevar consultas o preocupaciones relacionadas al cumplimiento de las políticas de Integridad, donde además quedan explícitamente prohibidas las represalias contra aquellos que utilicen dicho canal.





Atraemos nuevos clientes mediante la oferta de productos y servicios a poblaciones y grupos que no han sido nuestro clientes tradicionales

[ COMPARTIMOS EL VALOR DE LA SOLIDARIDAD ]



	Compromisos 2008	Logros y avances 2008
<p>Programas de apoyo a las pequeñas y medianas empresas PyMEs y otros sectores sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un programa de cooperación horizontal e intercambio de buenas prácticas entre las empresas de la Red, para mejorar el servicio a este mercado.</li> <li>• Consolidar y ampliar la estrategia de inclusión y bancarización de pequeñas y medianas empresas.</li> <li>• Identificar y poner en marcha estrategias novedosas para fortalecer al sector de PyMEs con servicios no financieros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puso en marcha la estrategia de cooperación horizontal e intercambio de buenas prácticas en materia de PyMEs, a partir de un seminario regional realizado en Tegucigalpa, en abril.</li> <li>• La Dirección Regional de Banca realizó estudios detallados que permitieron caracterizar la cartera de PyMEs y plantear estrategias de inclusión de este sector.</li> <li>• La Dirección Regional de Riesgo publicó la primera Política Corporativa para la atención del sector de Pequeñas y Medianas Empresas.</li> <li>• Se definió un conjunto de productos y servicios, financieros y no financieros, que ya se están ofreciendo a las PyMEs en algunos de los países.</li> </ul>
<p>Programa Regional de Voluntariado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar el número de voluntarios y aporte efectivo de horas voluntarias en un 20%.</li> <li>• Establecer mecanismos y herramientas adecuadas para el seguimiento al programa.</li> <li>• Consolidar el Programa Regional de voluntariado mediante nuevas alianzas y formación a los voluntarios.</li> <li>• Lograr mayor participación de las gerencias y jefaturas en el programa de voluntariado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El número de voluntarios creció en un 33% y las horas efectivas de aporte, creció en más de un 88%.</li> <li>• Se creó un sistema de registro y control automatizado de los voluntarios y las acciones de voluntariado, que entra en operación en 2009.</li> <li>• Se estableció la alianza regional con Junior Achievement, para la promoción del emprendedurismo y la educación financiera.</li> <li>• Se logró la participación activa de más de 70 gerentes y jefaturas de alto nivel, que en total aportaron 835 horas de trabajo voluntario.</li> <li>• La empresa invirtió un monto aproximado de \$118 mil dólares en horas de trabajo voluntario que los colaboradores aportaron de su tiempo laboral y su tiempo libre.</li> </ul>
<p>Programa de Educación Financiera a estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicar el Libro Maestro de Educación Financiera para apoyo a los nuevos programas educativos.</li> <li>• Promover ante los Ministerios de Educación de los países cubiertos por la Red Financiera, la incorporación de la materia de educación financiera en el curriculum formal de los colegios e institutos estudios secundarios.</li> <li>• Ofrecer este apoyo a los países centroamericanos y poner en marcha iniciativas formales en aquellos cuyos gobiernos estén interesados en desarrollar este tipo de iniciativa, con apoyo de la Red Financiera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Libro Maestro fue concluido y publicado.</li> <li>• Este se puso al alcance de los profesores capacitados.</li> <li>• Se logró la aprobación de los programas de estudio promovidos por la Red Financiera BAC CREDOMATIC en Costa Rica de la mano con el Ministerio de Educación Pública; se inició el proceso en El Salvador con la firma de un convenio con el MINED. En los demás países, las negociaciones se encuentran en su etapa inicial.</li> <li>• En todos los países se hizo un acercamiento a los gobiernos para ofrecer los servicios de educación financiera. La gestión fue exitosa en Costa Rica y en El Salvador.</li> <li>• En Guatemala el acuerdo se gestionó directamente con colegios privados.</li> </ul>

# Compromiso con nuestras comunidades

En la Dimensión Social, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC incluye su relación con las comunidades donde tiene sus operaciones y la sociedad en general, procurando cumplir con uno de los mandatos de su Política Corporativa de RSC que dice: *“Contribuimos al desarrollo económico sostenible y a la mejora en la calidad de vida de aquellos países donde operamos”*.

Como actores fundamentales de la comunidad, incluimos a numerosas Organizaciones sin fines de lucro con las que tenemos alianzas, instituciones y gobiernos de los países donde operamos, cámaras empresariales, asociaciones y entidades de las que formamos parte, familiares de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, y personas que viven o trabajan alrededor en las localidades donde tenemos presencia física a través de oficinas, puntos de venta y otros.

Parte central del público interesado que incluimos en este importante grupo de interés, lo conforman las pequeñas y medianas empresas PyMEs a las que de forma especial la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ofrece una serie de productos y servicios, financieros y no financieros, diseñados especialmente para este sector y con características que promueven su inclusión bancaria y su acceso a mejores oportunidades de desarrollo.

De igual manera, incluimos como parte de la comunidad, a miles de adolescentes y jóvenes centroamericanos que están siendo formados en educación financiera, a través de convenios que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha suscrito con los ministerios de educación pública y asociaciones privadas de los países.

Con todos estos grupos que forman parte de las comunidades donde operamos, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC asume los siguientes compromisos:

- Procuramos mantener una relación armoniosa y transparente con nuestro entorno social, en especial con las comunidades donde se localizan nuestras operaciones y con los grupos relacionados directamente con nuestras actividades comerciales, respetando la diversidad étnica y cultural de cada población.
- Constituimos alianzas con entes públicos y privados, con y sin fines de lucro, nacionales e internacionales, con el fin de potenciar el alcance de nuestros programas y aumentar la calidad técnica, cobertura e impacto, garantizando además la sostenibilidad de las iniciativas que promovemos.
- Diseñamos estrategias para vincular a nuestra actividad comercial a grupos que no han sido nuestros clientes tradicionales, llegando a estos productos y servicios que fortalecen sus finanzas personales y potencian el desarrollo de sus negocios.



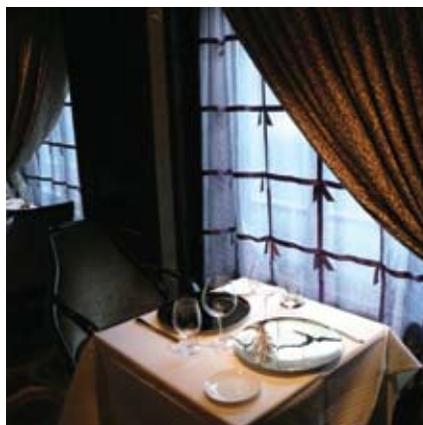
- Compartimos nuestros conocimientos, experiencias y talentos con la comunidad, a través de la vinculación de nuestros colaboradores en un amplio programa de voluntariado.
- Promovemos servicios educativos para nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en general, con énfasis en la juventud, para que adquieran conocimientos que les permitan hacer un uso adecuado de sus recursos personales y familiares, promoviendo así una mejor calidad de vida.
- Promovemos el fortalecimiento de las empresas y personas ligadas a nuestra cadena de valor, utilizando este medio para hacerles llegar beneficios que coadyuvan a su crecimiento y desarrollo.
- Contribuimos al desarrollo social y económico de los países donde opera.

## Programa Regional de Apoyo a PyMEs

El Programa Regional de apoyo a Pequeñas y Medianas Empresas en Centroamérica, que empezó a desarrollar la Red Financiera BAC | CREDOMATIC a partir de 2007, se inspira en el concepto que introdujo el Presidente de nuestra Junta Directiva, Carlos Pellas, cuando lanzó su propuesta filosófica de “empresarios ayudando a empresarios”.

Bajo ese concepto, en ese año el Grupo Pellas puso en marcha el Centro Empresarial Pellas CEP, entidad sin fines de lucro que identifica a las PyMEs con potencial de crecimiento y les apoya para que lleguen a ser más competitivas, aprovechando las oportunidades que brindan los tratados de libre comercio. El CEP, en alianza con la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y otras empresas del Grupo Pellas, así como ONG's y organismos internacionales, brinda capacitación, asistencia técnica y acompañamiento en el desarrollo de planes de negocio; también facilita el acceso al crédito y otras ventajas, que permita a estas empresas alcanzar la rentabilidad y sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

Con este mismo objetivo y tratando de acortar la curva de aprendizaje para la atención de este sector, entre el 2007 y 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC adquirió dos entidades financieras centroamericanas con amplia trayectoria y experiencia en el servicio a las PyMEs: el Banco BAMER en Honduras y la financiera PROPEMI en El Salvador. Estas adquisiciones permitieron una ‘inmersión profunda’ en este mercado, a la vez de facilitarnos el acceso a tecnologías y herramientas que podrían rápidamente replicarse en los otros países para el montaje de un programa regional de amplio alcance.



Así, en abril de 2008 en la ciudad de Tegucigalpa, la Gerencia de RSC organizó un primer evento de “intercambio de buenas prácticas” en materia de PyMEs que contó con la participación de la Directora Regional de Riesgo, los Gerentes de Banca de Empresas y las coordinadoras de RSC de todos los países, así como directivos y técnicos de BAC | BAMER y BAC | PROPEMI. En el marco de este evento se analizaron a profundidad los esquemas de atención, productos y servicios que ofrecen estas empresas, se hicieron visitas de campo y se compartieron múltiples herramientas, métodos de atención al cliente, formatos de recopilación de información y otros instrumentos que podrían adaptarse para los demás países.

La gran lección aprendida en este evento fue que brindar crédito a PyMEs no equivale a contar con un programa para PyMEs. Si bien la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ya atendía a miles de empresas pequeñas y medianas con crédito y otros servicios, realmente no contaba con un programa especializado para la atención de sector. Era necesario desarrollar productos y servicios con características específicas, incluyendo no solamente la oferta de crédito sino también otros servicios financieros y no financieros que permitan a empresas pequeñas y medianas, sostenerse en el tiempo y crecer, en un mercado altamente competitivo y cambiante.

A partir de esta conclusión, la Dirección Regional de Banca de la Red Financiera realizó estudios detallados que permitieron identificar a las miles de PyMEs que ya formaban parte de nuestra clientela y plantear estrategias específicas que permitieran una mayor profundización de la empresa en este importante sector de la economía centroamericana.

El estudio permitió que la Dirección Regional de Riesgo, con el apoyo de la Dirección Regional de Banca y la Gerencia Regional de RSC, publicara en el mes de agosto la primera Política Corporativa Regional para la atención del sector de Pequeñas y Medianas Empresas.

Por otra parte, a partir del intercambio de experiencias con BAC | BAMER en Honduras y BAC | PROPEMI en El Salvador, así como el apoyo del área de Banca de Empresas del BAC San José, se definió el Programa Regional de Atención Integral a PyMEs, que incluye un conjunto de productos y servicios, financieros y no financieros. Honduras, El Salvador y Costa Rica, son los países que más avanzaron en esta iniciativa que el 2008, que a partir del 2009 se hará extensiva a los demás países de la Región, cumpliendo con un objetivo central de nuestra Política de RSC que busca: *“Atraer nuevos clientes mediante la oferta de productos y servicios a poblaciones y grupos que no han sido nuestros clientes tradicionales”*.

## EL PROGRAMA REGIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A PYMES

Consiste en la estandarización de los servicios financieros y no financieros que la Red Financiera ofrece y/o ofrecerá a sus clientes PyMES, en cada uno de los países donde opera. El Programa no busca afectar los avances que han alcanzado los países, sino más bien complementar y compartir las mejores prácticas de cada uno, unificando así un producto regional integral.

En ese sentido, el Programa define tres niveles de avance o pasos de desarrollo, incluyendo una oferta básica de servicios financieros y no financieros para cada uno de los niveles que pueden además ampliarse según la realidad de cada país.

La concepción y estandarización de estos productos y servicios, que se acompaña de un manual detallado para el desarrollo de cada



componente, permitirá el establecimiento del Programa de Atención Integral a PyMEs en el 2009, en todos los países cubiertos por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

Para finalizar, seguidamente el reporte de avances de los países, en cuanto al crédito otorgado a PyMEs durante el 2008:

**Red Financiera BAC | CREDOMATIC**  
Reporte de avances por país en crédito otorgado a PyMEs  
2008

Crédito a PyMES	G	H	ES	N	CR	P	TOTAL
Saldo Cartera PyMES (millones \$)	10,7	134,5	78	52	44	2,9	322.1
Clientes Cartera PyMES	83	3200	4401	1161	759	100	9.704
Número de créditos otorgados a PyMES	123	4320	5704	1161	759	100	12.167

*Fuente: reporte consolidado de avances por país, Gerencia Regional de RSC*

Como se observa, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC cerró el año con un saldo de más de US \$404,1 millones colocados en créditos para capital de trabajo, inversiones y otros que beneficiaron a 9.704 PyMEs centroamericanas, a través de más de doce mil operaciones crediticias formalizadas en el 2008.



## EJEMPLOS DE EXPERIENCIAS NACIONALES DE ATENCIÓN A PYMES

### *El Salvador: BAC | PROPEMI*

La unidad de negocios para la Micro y Pequeña empresa BAC | PROPEMI, durante el 2008 fortaleció y amplió el alcance de su Misión, al impulsar la bancarización y el acceso a los servicios financieros y no financieros a miles de Micro y Pequeñas Empresas –MIPyMEs– en El Salvador (ver datos de crédito en cuadro anterior).

Una parte importante de BAC | PROPEMI, que marca la diferencia con otras entidades financieras oferentes de crédito a este segmento, es su Centro de Desarrollo Empresarial (CDE), a través del cual se brindan seminarios de capacitación, asistencia técnica y consultoría especializada en diversos temas para fortalecer la gestión empresarial de este importante sector económico.

En el año 2008 el CDE atendió a 697 empresarios con servicios gratuitos, dando así un aporte significativo, que se suma a los servicios financieros de crédito y otros.



### ***Empresario BAC | PROPEMI del año 2008***

Como parte de este programa de apoyo a las MIPyMEs, BAC | PROPEMI continuó con la tradición ya establecida por PROPEMI desde 1992, que permite reconocer públicamente el valor y el empuje de los micros y pequeños empresarios de El Salvador.

El jueves 20 de noviembre se llevo a cabo la premiación 2008, destacando a empresarios distinguidos en aspectos como: a) Capacidad empresarial; b) Contribución al desarrollo económico del país; c) Compromiso con la Responsabilidad Social; y d) Relación con el programa de apoyo que promueve BAC | PROPEMI.

Este año tres empresarios resultaron seleccionados como finalistas por su destacada labor, y fue un jurado calificador, conformado por personalidades distinguidas en el mundo de los negocios, quien selecciono al ganador.

En un coctel realizado en un prestigioso hotel capitalino, la Sra. Ana Vilma de Escobar, vice-presidenta de la República, en compañía del Lic. Raúl Cardenal, máxima autoridad de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador, entregaron entregó la presea al empresario del Año, el Sr. Adán Cruz Retana propietario de una Comercial que vende artículos para el hogar, desde electrodomésticos hasta camas, bicicletas y es a la vez fabricante de enceres de madera.

El Sr. Retana es una persona que ha demostrado que en medio de las adversidades se puede alcanzar el éxito, con empeño, honradez y dedicación, aspectos que recoge en una publicación autobiográfica bajo el título “Las Oportunidades son para todos” donde recoge sus experiencias como pequeño empresario.

### ***BAC | BAMER Honduras***

Con la fusión realizada el 01 de abril del 2008, BAC | BAMER se constituyó como la institución miembro de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC que mayor apoyo económico ha otorgado a las PyMEs, ofreciendo tasas preferenciales con respecto al mercado, productos especializados y servicio al cliente personalizado.

El Banco BAMER fue pionero en la atención de este mercado en Honduras, lo cual le permitió alcanzar amplia experiencia y desarrollar una metodología de abordaje al cliente PyME, que ha

probado su eficacia a través de los años. Esta se basa en un servicio personalizado, donde el ejecutivo a cargo se convierte en un verdadero asesor y promotor de la pequeña empresa, visitando el lugar de trabajo con frecuencia y estableciendo una relación personal con el dueño de la PyME.

La experiencia y conocimiento desarrollada por BAC | BAMER, ha sido de gran valor para el resto de las empresas que conforman la Red Financiera BAC | CREDOMATIC. Estas han podido aprovechar positivamente este aprendizaje, como base para el diseño de la estrategia regional de atención a PyMEs que se está poniendo en marcha en todos los demás países.

Actualmente la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Honduras, ofrece la tasa más baja del mercado con productos y servicios complementarios para las PyMEs como: tarjeta empresarial para PyMEs, servicios de pago de planilla, pagos a proveedores, entre otros.

### **Seguimos Creciendo**

En la actualidad, Banca PyME de BAC | BAMER HONDURAS, atiende a más de 4,000 pequeños y medianos empresarios en todo el territorio nacional. Durante el 2008, BAC | BAMER, tramitó más de 890 nuevas solicitudes de financiamiento, fortaleciendo los sectores de comercio, industria y servicios, otros. BAC | BAMER cuenta además con fondos de BANHPROVI, destinados a impulsar la economía a través de financiamiento a las MIPyMEs, con ventajas como tasas preferenciales en lempiras y cómodos plazos, tanto para inversiones fijas como para capital de trabajo.

Como parte de esta estrategia de servicio integral, se desarrolló a finales del 2008, el programa “conviértete en un PyME 5 estrellas” que le permite al cliente una mejor tasa de interés al adquirir más productos con el banco. Así mismo, en septiembre del 2008, BAC | BAMER fue uno de los galardonado con el premio de “Impulso micro empresarial” otorgado por una prestigiosa publicación del país, que de esta forma reconoce el aporte de la Red Financiera sector de las PyMEs.

### **Costa Rica: BAC SAN JOSE**

En la búsqueda de soluciones integrales y adecuadas para la atención a PyMEs, a partir de 2007 la Gerencia de Banca de Empresas de BAC San José se dio a la tarea de analizar con detalle su cartera de clientes y entender mejor las necesidades de este importante sector del mercado.

Un primer paso fue la aplicación de una encuesta para identificar los requerimientos específicos de la PyMEs. A partir de los resultados obtenidos, se establecieron servicios especiales de crédito como el AutoCred, Adelanto de Proveedores, línea de crédito para capital de trabajo, Leasing y Factoring, entre otros servicios financieros que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC no había hecho accesibles anteriormente a este sector.

A partir del 2008 se estableció un área encargada de brindar atención a clientes PyMEs bajo el nombre de Soluciones Empresariales. Este departamento desarrolló un modelo de atención especializada a través de ejecutivos designados por zona geográfica, cuyo objetivo central es dar la

**BAC|BAMER**  
creyo en mi!

Marcela Cabañero  
ARQUITECTA CONTRATISTA

**7%** en lempiras con fondos de BANHPROVI

Ya solicité mi créditoPYME con tasas de interés desde el

**5 Estrellas**  
Somos especialistas en Banca PYME porque creemos en Honduras y por ello apoyamos actividades de comercio, industria y servicios.

Conviértete en un PYME 5 Estrellas, te damos un servicio integral a tus sueños:

- Crédito PYME
- Cuentas de depósito
- Soluciones internacionales
- Soluciones electrónicas de pago
- Soluciones electrónicas regionales

Visita nuestras agencias, infórmate y ábrvete a crecer con nosotros.

www.bacbamer.hn

- 216-0300 Tegucigalpa
- 545-8200 San Pedro Sula
- 406-4200 La Ceiba

**BAC | BAMER**  
Credendo junto a ti

oportunidad a las PyMEs de acceder a productos y servicios que tradicionalmente se ofertaban de manera exclusiva a empresas medianas o grandes.

Como parte de los nuevos servicios, en setiembre de 2008 se dio un avance significativo con el establecimiento de una unidad especializada en la capacitación y asistencia técnica para este sector. Al cierre del 2008, solo 4 meses después de su creación, la nueva unidad había brindado 16 seminarios de capacitación gratuitos, contando con la participación de 184 PyMEs y más de 250 empresarios que calificaron la iniciativa como ‘enriquecedora y beneficiosa’ para su empresa.



### *BAC Panamá*

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Panamá ha venido trabajando en el desarrollo de un modelo de atención a PyMEs que responda a las características de nuestra empresa en este país y permita llegar a este sector con soluciones acordes a sus necesidades y condiciones.

En el 2008, se diseñó y desarrollo junto con FUNDES, entidad especializada en la atención de pequeñas y medianas empresas, un programa dirigido específicamente a este sector. El mismo inició con un diagnóstico que analizó tres componentes: Posición actual de la empresa, Planes de Acción e Iniciativas Empresariales. A partir de los resultados de este estudio, se identificaron áreas estratégicas donde existen oportunidades de mejora para fortalecer la gestión comercial y administrativa de estas empresas, como una forma de coadyuvar a su crecimiento y desarrollo futuro, y promover su sostenibilidad en el mediano plazo.

En el 2008, se brindaron servicios no financieros a 40 pequeñas y medianas empresas, pertenecientes a como comercio, restaurantes, servicios, manufactura; en cada uno de estos sectores la asesoría y capacitación brindada respondió a las oportunidades de mejora que fueron identificadas en el mencionado estudio, y que podían ser atendidas ya sea mediante una consultoría, una capacitación o el acceso al crédito y otros productos financieros.



# Educación financiera a estudiantes

El tema de educación financiera es de especial importancia para la Red BAC | CREDOMATIC por cuanto involucra dos aspectos relevantes de su quehacer: sus productos y la relación con las sociedades donde opera. Siendo una empresa dedicada a la oferta de bienes y servicios financieros, hemos comprendido que una de nuestras responsabilidades fundamentales es la educación de nuestros públicos para la buena administración de sus finanzas personales y el buen uso de los servicios que ofrecemos.

En el contexto actual, las opciones de endeudamiento disponibles son múltiples y diversas. Esto por un lado representa una oportunidad pues la mayoría de los individuos y las empresas requieren del crédito para acceder a bienes y servicios que sin este apoyo, estarían fuera de su alcance. No obstante, el crédito, como muchas otras cosas en la vida, debe ser manejado de forma responsable evitando una amenaza importante: el endeudamiento excesivo, es decir, aquella condición donde la atención de la deuda supera la capacidad de pago de deudor. Este tipo de situación, tan corriente en nuestra sociedad, causa enorme tensión a la familia y puede tener consecuencias muy perjudiciales para su bienestar integral.

Los proyectos englobados bajo el programa de Educación Financiera que promueve la Red Financiera BAC | CREDOMATIC son una herramienta de apoyo a nuestros colaboradores, clientes, jóvenes y público en general. Toman sus contenidos básicos del Libro Maestro de Educación financiera, desarrollado conjuntamente entre Credomatic de Costa Rica y la empresa Innova Technologies. Estos proyectos buscan desarrollar capacidades para utilizar de forma inteligente el dinero, tomar decisiones de gasto acertadas, promover el ahorro, hacer un uso responsable del crédito y prevenir los efectos negativos de un endeudamiento excesivo, propiciando así un manejo adecuado de los recursos personales y familiares, para una vida próspera y equilibrada.

Como eje central de la estrategia de RSC de la Red Financiera, el Programa llega a diversos públicos: nuestros propios colaboradores, clientes y proveedores. En forma paralela, impulsamos una línea de trabajo con proyección a la sociedad en general, a través de la formación de adolescentes y jóvenes.

## EDUCACIÓN FINANCIERA A ESTUDIANTES EN COSTA RICA

El Programa de Educación Financiera a Estudiantes, iniciado en el año 2007 en Costa Rica, se realiza en estrecha coordinación con Ministerio de Educación Pública, procurando así un alineamiento con las necesidades educativas nacionales y asegurando además su sostenibilidad en el largo plazo, gracias a que en 2008 se aprobó su inclusión como parte del currículum educativo formal y los programas regulares de estudio.

En el caso de Costa Rica, el programa ofrece tres opciones de formación, como sigue.

### ***Educación Financiera para la vida***

Su objetivo es ofrecer contenidos básicos de educación financiera que fortalezcan la capacidad de los jóvenes para utilizar sus recursos personales y familiares de manera apropiada, convirtiéndolos en verdaderas herramientas para su desarrollo y el alcance de sus metas educativas y personales de largo plazo.

A través de esta opción educativa, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, pretende alcanzar a la mayor cantidad de jóvenes de manera creciente, apuntando a una meta del 100% de la población estudiantil costarricense para el año 2012. Para su implementación, este programa capacita profesores de segunda enseñanza de centros educativos académicos, técnicos, y vocacionales, que a su vez forman a sus estudiantes durante el año así como en el espacio abierto por el Ministerio de Educación Pública como parte de su “Plan 200”.

En el año 2007 inició con la capacitación de 60 docentes que a su vez pudieron llevar éstos conocimientos a más de 3000 estudiantes de undécimo año, en 30 colegios tanto técnicos como académicos. A diciembre de 2008, se había logrado capacitar un total de 281 que según el informe oficial del MEP, llevaron el curso de Educación Financiera para la Vida a más de 15,000 estudiantes en los 128 centros educativos que hasta ahora han sido cubiertos por el programa.



Para el año 2009 se pretende lograr la cobertura nacional de este programa, mediante el programa de formación de “profesores de profesores”, potenciando así un mayor alcance y cobertura del programa y un asidero permanente en estructura educativa.

### ***Talleres Exploratorios y Tecnologías***

Dentro del currículum de los colegios costarricenses existen dos modalidades educativas denominadas: a) Talleres Exploratorios para los Colegios Técnicos (CTPs); y b) Tecnologías, en el caso de los Colegios Académicos (CAPs).

Estos talleres o tecnologías, son materias extra-curriculares, similares a las tradicionales “educación para el Hogar” o “Taller de artes plásticas”, entre otros. Para promover la Educación Financiera en estos espacios, fue necesario desarrollar un currículum que responde a los requerimientos y estrategias de trabajo del MEP. Con este material, se capacitó este año un primer grupo de 25 docentes que impartió esta materia durante el año lectivo 2008, alcanzando a más de 3000 estudiantes. Los talleres de capacitación a profesores que imparten esta materia, tienen una duración de 4 días de arduo trabajo por parte de docentes, instructores y colaboradores voluntarios de la Red Financiera, que dedican horas de su tiempo laboral y esfuerzo personal para brindar una capacitación del más alto nivel en temas financieros a estos docentes.

### ***Especialidad ‘Técnico Medio en Finanzas’***

Como un tercer esfuerzo de apoyo y por solicitud expresa de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras del Ministerio de Educación Pública, se trabaja desde el año 2007 bajo el esquema de Formación por Competencias, en el lanzamiento de una nueva especialidad para colegios técnicos, denominada “Técnico Medio en Finanzas”. Esta especialidad consiste en un programa de tres años, donde los jóvenes adquieren los conocimientos necesarios para desempeñarse como técnicos en finanzas, ya sea en el mercado bancario o en empresas que administran recursos financieros de gran magnitud.

Con este producto que en el 2008 fue formalmente aprobado por las autoridades competentes en el MEP, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC hace un aporte sustantivo a la sociedad, ampliando la oferta de capacitación técnica del sistema educativo costarricense, contribuyendo a la empleabilidad de las nuevas generaciones y aportando nuevos técnicos especializados en un área profesional que ha mostrado un importante crecimiento en el mercado laboral.

En el 2009 se pondrá en marcha la especialidad, cubriendo a un primer grupo de colegios técnicos que se han interesado en vincularse con la experiencia. Una vez validado por el MEP, el programa se hará extensivo a todo el sistema de colegios técnicos que opera en el país y que cubre alrededor de 100 centros educativos donde asisten más de 100.000 estudiantes.



## CONCURSO NACIONAL DE ESCRITURA, EN CONJUNTO CON LA ACADEMIA DE CENTROAMÉRICA

Desde hace dos años, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, patrocina la actividad estudiantil denominada “Concurso Nacional de Escritura” que coordina la Academia de Centroamérica. Este concurso se realiza anualmente y busca promover el interés de colegiales en temas financieros así como premiar la excelencia académica.

Durante la edición 2008, segunda que se realiza con apoyo de la Red Financiera, más de 250 estudiantes, recibieron capacitación sobre el tema: “Los medios de pago: de la economía del trueque a la economía electrónica”. Al finalizar la capacitación, cada uno de ellos elaboró un ensayo sobre el tema, que fue calificado por un jurado, premiando a los ganadores con becas completas de estudios superiores, computadores y otros.

En apoyo a esta actividad, tanto BAC San José como Credomatic Costa Rica, han otorgado patrocinios económicos importantes y adicionalmente han promovido la participación de un grupo importante de empresas, entre sus socios, proveedores y clientes, que apoyan con premios, alimentación y otros beneficios para los estudiantes. De esta forma la actividad, coordinada además con el Ministerio de Educación Pública, se convierte en una más que promueve la Red Financiera BAC | CREDOMATIC para premiar la excelencia académica y promover la educación financiera en jóvenes estudiantes de segunda enseñanza.



## EDUCACIÓN FINANCIERA A ESTUDIANTES EN GUATEMALA

Como parte de los esfuerzos que realiza la Red Financiera BAC | CREDOMATIC para extender sus programas en la Región, inició en Guatemala a finales de 2008, el programa de formación a profesores de secundaria.

En las primeras capacitaciones se logró la asistencia de 50 profesores de enseñanza media, quienes firmaron el compromiso de replicar los conocimientos adquiridos en beneficio de un mínimo de 100 estudiantes cada uno. De esta forma se espera que en el 2009, alrededor de 5000 estudiantes guatemaltecos reciban los conocimientos en materia financiera les han sido aportados por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en el taller “Educación Financiera para la vida”.

## EDUCACIÓN FINANCIERA A ESTUDIANTES EN EL SALVADOR

En el mes de Noviembre la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador, firmó una carta de cooperación con el Ministerio de Educación (MINED). Esto permitió el desarrollo del primer taller de “Educación Financiera, para una vida mejor”, patrocinado por la empresa.

En el 2008 se capacitaron a 60 maestros de la Red MEGATEC (Educación Media Técnica y tecnológica), que imparten asignaturas contables y/o financieras; con el compromiso que los docentes lo repliquen a más de 2,500 alumnos en el año lectivo 2009. Se busca que este taller tenga un efecto cascada tanto de maestros a alumnos, como de alumnos a padres de familia.

## Programa Regional de Voluntariado

En años recientes el concepto de voluntariado ha evolucionado desde una visión de ‘caridad cristiana’ y simple filantropía, hasta un movimiento que apoya el desarrollo de las naciones, promoviendo el fortalecimiento del Capital Humano de la persona que lo ejerce o se beneficia de este y el Capital Social de una organización, una empresa o una comunidad concreta.

El voluntariado es fundamental como componente sustantivo de la acción empresarial en materia de RSC, por cuanto es la forma como las empresas vinculan a sus empleados, clientes y proveedores,

en proyectos sociales, que permiten agregar valor y beneficios adicionales a los productos y servicios que comercializa la compañía. Esta práctica fue inicialmente difundida por grandes corporaciones a escala global y es hoy uno de los asuntos donde se obtiene reporte permanente de muchas empresas, de todo tamaño y en todas las industrias. Vemos así por ejemplo, que la empresa General Electric, en su Memoria de Sostenibilidad 2007, reporta que sus empleados dieron más de un millón de horas de trabajo voluntario, apoyando proyectos comunitarios en diversos países del mundo.

A partir de los mandatos que establece nuestra Política Corporativa de RSC, desde el 2007 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC estableció su Programa Regional de Voluntariado, que tiene carácter inclusivo y abarca la acción voluntaria en toda su diversidad. Valora el libre albedrío, el compromiso, la entrega y la solidaridad de quienes participan, como principios y cimientos fundamentales del trabajo voluntario. Con este programa, procuramos cumplir con uno de los objetivos que manda nuestra Política Corporativa, y que textualmente dice: “Promovemos actividades de desarrollo social a través del trabajo voluntario, con el fin de fortalecer las comunidades en las que operamos y contribuir al bienestar general de la sociedad”.



De esta forma, la empresa fortalece la democracia y Capital Social colectivo, mediante la apertura de oportunidades de participación de muchas personas con talento, especialmente sus colaboradores, que hoy no encuentran el espacio necesario para utilizar sus habilidades y canalizar sus intereses solidarios hacia la comunidad y la preservación del ambiente.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Comparativo de Resultados del Programa Regional de Voluntariado, por país y por año

Países / año	# colaboradores		# voluntarios		# horas		% / colaboradores	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
México	809	584	48	46	257	413	6%	8%
Guatemala	1399	1409	185	285	849	1625	20%	15%
Honduras	1716	2697	511	924	5528	8485	30%	34%
El Salvador	2235	2300	137	426	685	2241	6%	19%
Nicaragua	1872	1872	90	167	450	876	5%	9%
Costa Rica	4132	4132	531	579	1488	3696	13%	14%
Panamá	1364	1364	165	156	564	1152	12%	11%
TOTAL	13527	14358	1767	2583	9821	18488	13%	17%
Crecimiento 2008 vrs. 2007	11%		55%		88%		33%	

Fuente: reporte consolidado de avances por país, Gerencia Regional de RSC

En el 2008, el Programa Regional de Voluntariado creció significativamente, logrando la vinculación de 2503 voluntarios, que donaron 18.488 horas de trabajo a diversos proyectos de proyección social y ambiental, como se observa en el siguiente cuadro.

**Red Financiera BAC | CREDOMATIC**  
**Categoría de los aportes del Programa Regional de Voluntariado,**  
**según tipo de beneficiario y temática**

CATEGORIA	HORAS	%
Ambientales	4.211	23%
Capacitación a PyMEs y otros clientes	1.078	6%
Proyectos comunitarios	4.531	25%
Educación a niños (emprendedurismo - Junior Achievement)	700	4%
Educación financiera a Jóvenes	3.395	18%
Apoyo humanitario a la niñez	4.240	23%
Promoción de la salud (comunidades sanas Nicaragua)	333	2%
<b>Total</b>	<b>18.488</b>	<b>100%</b>

*Fuente: reporte consolidado de avances por país, Gerencia Regional de RSC*

Con tan solo un 11% de incremento en el número de colaboradores entre los años 2007 y 2008, se logró un crecimiento del 55% en el total de voluntarios vinculados al Programa, y casi se duplica el total de horas aportadas mientras crece en un 33% en el porcentaje de vinculación. Más del 17% del total de colaboradores participaron al menos una vez en el año en alguno de los proyectos impulsados por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

Como se observa, gran parte del aporte del voluntariado en los distintos países se dedicó a temas que son de interés para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y responden a la Política Corporativa de RSC. Así, muchos voluntarios apoyaron los procesos de capacitación a PyMEs, la educación financiera a estudiantes de secundaria, programas de apoyo al desarrollo de las comunidades, el servicio a la niñez y la promoción de la salud, entre otros temas.

Cuando se hace el desglose de los voluntarios de acuerdo a su nivel en la estructura organizacional de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y el valor promedio de aporte de cada grupo según escala salarial, se obtiene que en el 2008, la empresa y sus colaboradores, hicieron un aporte aproximado a los US \$118 mil dólares. Este dato combina el aporte de ambas partes, por cuanto en muchos casos la empresa facilita el permiso con goce de salario en horas laborales para que el colaborador participe en acciones de voluntariado. De igual manera, el colaborador frecuentemente aporta algunas horas de su tiempo libre, participando en proyectos que se realizan en el fin de semana o días festivos.

**Red Financiera BAC | CREDOMATIC**  
**Aporte Económico del Programa Regional de Voluntariado, según promedio salarial de colaboradores participantes**

CARGO	HORAS	Valor promedio x Hora	Inversión en \$	HORAS	Inversión
Gerente	835	\$ 28	\$ 23.380	5%	20%
Jefe	1.512	\$ 18	\$ 27.216	8%	23%
Ejecutivo	2.145	\$ 12	\$ 25.740	12%	22%
Administrativo	13.996	\$ 3	\$ 41.988	76%	35%
<b>Total</b>	<b>18.488</b>	<b>\$ 15,25</b>	<b>\$ 118.324</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: reporte consolidado de avances por país, Gerencia Regional de RSC



## PROGRAMAS EN ALIANZA CON JUNIOR ACHIEVEMENT



En el 2008 se constituyó una alianza regional entre las empresas que conforman la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y sus contrapartes de la ONG Junior Achievement en los países de la Región Centroamericana, Panamá y México. A través de esta alianza se desarrollaron varias iniciativas cuyos objetivos coinciden con los que propone la Red Financiera.



## Gerencia Virtual

Es un programa de simulación de mercado, creado por Junior Achievement y patrocinado por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, que permite la participación de gerentes y jefes como voluntarios asesores para un grupo de estudiantes, en temas de emprendedurismo y educación financiera.

El programa, bajo un software simulador de mercado, tiene como objetivo que los estudiantes con la asesoría de su Gerente, tomen decisiones financieras que afectan el quehacer de una empresa virtual, en las áreas de: Mercadeo, producción, investigación, y otras.

En este período tres países: **Guatemala, El Salvador, y Costa Rica**, pusieron en marcha la iniciativa. Para el 2009 se espera contar con la participación de todos los países en una competencia regional patrocinada por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

En **Guatemala** participaron en Gerencia Virtual, 24 grupos de 3 estudiantes comprendidos entre los 14 y 17 años, asesorados por un Gerente o jefatura de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC. Ocho equipos pasaron a la ronda final donde la empresa más rentable fue el ganadora de importantes premios.



En **El Salvador** participó la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE. Este instituto incluye dentro de su plan de estudios, prácticas laborales con empresas privadas y cuenta con un programa de emprendedurismo, por lo cual los estudiantes pudieron sacarle mayor provecho a la experiencia de los gerentes y jefes voluntarios. Se conformaron 24 empresas de 6 jóvenes cada una, para un total de 72 jóvenes que trabajaron de forma simultánea con dos sedes departamentales. Estos jóvenes fueron apoyados por 13 voluntarios, todos ellos gerentes y jefaturas de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC. Los ganadores obtuvieron premios como: computadoras para cada miembro del grupo ganador (6), cámaras digitales al 2do Lugar (6), y gift cards por un monto de US \$75 cada una a los miembros de los equipos que ocuparon el tercer lugar (6).



BAC | CREDOMATIC *Costa Rica* fue pionera en el Programa de Gerencia Virtual con Junior Achievement, que empezó a desarrollarse a partir del 2007. En el 2008 se desarrolló nuevamente la experiencia, esta vez con un doble concurso que apoyó primeramente un a un grupo de estudiantes de la Universidad de Costa Rica, y más adelante en el año, a un grupo de estudiantes de secundaria. En este último ejercicio participaron tres colegios capitalinos y un total de 48 estudiantes de esos centros educativos. Para esta segunda modalidad la Red Financiera BAC | CREDOMATIC no sólo apoyó la actividad en cada colegio, sino que además organizó para los jóvenes ganadores una competencia final para elegir un solo ganador. Este equipo ganador fue premiado con reproductores de música, memorias USB, entre otros.



### *Socios por un día*

Consiste en que un estudiante próximo a iniciar la universidad comparte un día con un gerente o jefe de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, convirtiéndose en su “compañero” o su “socio” en todas las actividades que éste realiza a lo largo del día. El objetivo principal de la actividad es introducir a los jóvenes dentro del mundo empresarial, así como motivar el interés en que los estudiantes persigan una carrera profesional.

Esta actividad, que realiza en alianza con la ONG Junior Achievement, en el 2008 logró vincular a 19 ejecutivos de *Guatemala*, beneficiando a igual número de estudiantes, así como a ejecutivos de *Honduras*, que compartieron sus habilidades, experiencia y conocimiento con jóvenes estudiantes de último año de colegio para orientarlos sobre las carreras para estudiar en la Universidad.



### *Economías para el éxito*

Durante el 2008, se dio continuidad al voluntariado dentro del programa “Economías para el éxito”. Este programa consiste en educar a niños de sexto grado escolar, acerca de la importancia de la permanencia en el sistema educativo y conceptos básicos de economía y finanzas. Es importante

recaltar que a partir del sexto grado se empieza a incrementar la deserción escolar por lo que una intervención positiva en este momento de la vida de los menores, puede representar una diferencia significativa en su decisión de continuar con los estudios secundarios.

En **Honduras**, un grupo de voluntarios de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC beneficiaron a niños y niñas, en escuelas. De igual manera, en **Costa Rica**, un total 26 colaboradores voluntarios impartieron sus lecciones durante seis semanas consecutivas, beneficiando a 4 escuelas y más de 100 niños y niñas.



En **Honduras**, en alianza con Junior Achievement, se desarrollaron dos programas adicionales: El programa “Fundamentos Empresariales en Escuelas Públicas” que se desarrolla en tres escuelas en Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba y el Programa “Bancos en Acción”, donde estudiantes de colegios públicos asesorados por nuestros ejecutivos voluntarios, compiten con un software simulador bancario. Los ganadores de este concurso posteriormente representan a Honduras en una competencia a nivel latinoamericano.

## PROYECTOS DE APOYO A LA EDUCACIÓN

En el 2008 se creó el Club de Leoncitos en Credomatic **México**, dedicado a la educación financiera de los hijos de nuestros colaboradores, niños entre 4 y 10 años que son invitados a la empresa un sábado al mes a participar en un taller. A diciembre de 2008 se habían celebrado tres talleres, que cubrieron a un total de 60 niños, con la ayuda de 12 voluntarios que aportaron 96 horas de trabajo. En el mes de diciembre se cerraron actividades del club con una posada.



En apoyo a la ONG Children International, con sede en Guadalajara, México, se realizó una actividad de voluntariado profesional para ofrecer un taller de fortalecimiento al “trabajo en equipo”, en beneficio del staff de esta organización que apoya a la niñez en riesgo.



El Centro Escolar El Cimarrón, es un centro educativo público, que funciona desde hace 73 años, atendiendo a una población de 633 alumnos y alumnas procedentes de las comunidades Rurales del Municipio de Zaragoza en el departamento de La Libertad. En noviembre de 2008, conjuntamente con la ONG Glasswing, 47 voluntarios de la Red Financiera en El Salvador participaron en distintas actividades para la mejora física de este centro educativo, ofreciendo a sus alumnos un ambiente agradable y estimulante en apoyo a su desarrollo educativo y sana recreación.

En alianza con el Centro de Educación APHE Guaymuras y el equipo de fútbol de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Honduras, maestros, padres de familia y niños de la comunidad, se trasladaron al El Negrito en Comayagua para restaurar las aulas de la escuela de la localidad. La experiencia fue una valiosa oportunidad para que los voluntarios, las familias y los niños compartieran alimentos, trabajo y recreación, clausurando la actividad con un partido de fútbol.



De igual forma, como un regalo para los niños del orfanato “La Casa del Niño”, más de 100 voluntarios de BAC | BAMER Credomatic en **Honduras** restauraron las instalaciones de este centro, mediante la limpieza, la reparación y pintura de paredes y la decoración de las aulas con dibujos acordes según la edad de los niños.



BAC | CREDOMATIC **Nicaragua**, consciente de que la correcta educación de los hijos en el ámbito del hogar es premisa básica para la construcción de una mejor sociedad, en el 2008 se unió a la campaña Escuela de Padres en alianza con El Diario La Prensa y otras empresas. Este programa busca el fortalecimiento de la familia y la comunidad, a través de la promoción de valores y la dotación de herramientas que facilitan a los padres la educación de sus hijos en el hogar.

BAC | CREDOMATIC decidió ir más allá del patrocinio a los fascículos educativos, promoviendo la participación de 20 colaboradores voluntarios, que compartieron experiencias de vida y consejos a través de una campaña televisiva, que estuvo 3 meses al aire y tuvo mucha acogida en el público en general. En paralelo, se organizó un taller para colaboradores y sus familias, coordinado por una

psicóloga experimentada, que permitió discutir las diferentes problemáticas que viven diariamente los padres de familia, resultando en una experiencia muy enriquecedora para los participantes.



El programa “Tutor por un día”—avalado por el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica—brinda nuevas herramientas didácticas a los docentes y propicia la creación de espacios estimulantes para que los niños disfruten de la literatura y la auto-expresión, lo cual permite el desarrollo del pensamiento crítico y una mejor comprensión de lectura, como medio para la construcción del aprendizaje y la participación activa del niño en la sociedad. En el 2008, voluntarios de la Red Financiera participaron en dos talleres de un día, celebrados en las escuelas Lagos de Lindora y San Rafael de Santa Ana.

## PROYECTOS DE APOYO A LA SALUD

En el 2008 BAC | CREDOMATIC *El Salvador* abrió sus puertas a FUSAL (Fundación Salvadoreña para la Salud y el Desarrollo Humano) con su programa Libras de Amor, el cual combate la desnutrición severa, en zonas rurales del país. Primero se abrió la oportunidad a que colaboradores del grupo se afiliaran de forma voluntaria al Programa a través de donaciones mensuales. Adicionalmente la Red Financiera BAC | CREDOMATIC patrocinó “Libras de Amor, el álbum”, una actividad de recaudación de fondos que se realiza a partir de la venta de un álbum coleccionable y sus respectivos cromos adhesivos.



En el marco del Programa Comunidades Sanas que promueve la American Nicaraguan Foundation, voluntarios de la Red Financiera en *Nicaragua* participaron en una Jornada de Lavado de Manos que tiene cobertura nacional, llegando a más de 20 mil estudiantes de 89 centros educativos en

13 departamentos del país. En el 2008 los voluntarios de BAC | CREDOMATIC *Nicaragua* visitaron el colegio Belén en Managua, donde entregaron material didáctico a los niños y realizaron socio-dramas para mostrar el lavado correcto de las manos para la prevención de enfermedades.

BAC | CREDOMATIC *Nicaragua* también apoyó el financiamiento de diversos proyectos promovidos por la Asociación Pro Niños Quemados de Nicaragua, que en el 2008 ofreció más de 230,000 servicios de salud gratuitos, enfocados al niño quemado y su familia. Estos servicios son prestados en la Unidad de niños quemados que funciona en el Hospital Vivian Pellas, así como a través de un centro de rehabilitación y por medio de las jornadas médicas en comunidades alejadas.

Caminata por la Vida es una actividad organizada por ISP Seguros con el fin de promover la prevención y tratamiento de enfermedades a través de la actividad física. En esta ocasión los voluntarios de *Panamá*, dedicaron su tiempo en la caminata de 2 horas junto con sus familiares para promover la importancia de la actividad física en contra de las enfermedades cardiovasculares.



## JORNADAS DE DONACIÓN DE SANGRE

Desde el 2007, BAC | CREDOMATIC *El Salvador*, estableció una alianza con la Cruz Roja Salvadoreña, mediante la cual realiza dos veces al año jornadas internas de donación de sangre. En el 2008, 84 colaboradores se incorporaron a estas jornadas, brindando su aporte personal al banco de sangre de esta institución. Con esta alianza los colaboradores tienen la oportunidad de solicitar una carta a RSC dirigida a la Cruz Roja, indicando la cantidad de sangre requerida para cualquier emergencia que se les presente al colaborador o a un familiar en primer grado.

En *Honduras* se realizó una alianza con la Cruz Roja Hondureña para apoyar el banco de sangre de las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba. Voluntarios de la empresa en esas tres ciudades se sumaron a este esfuerzo cuyo objetivo fundamental es salvar vidas.

En *Nicaragua*, en julio de 2008, aprovechando las instalaciones de nuestro consultorio para colaboradores en la ciudad de Managua, invitamos a la Cruz Roja a instalar un centro de recolección de sangre. Previo a la actividad BAC | CREDOMATIC *Nicaragua* lanzó una campaña de concientización e información para nuestros colaboradores, donde se evacuaron dudas mediante afiches, correos y noticias. Con este esfuerzo se logró que 83 donantes donaran su sangre en un solo día, incluyendo colaboradores que vinieron desde sucursales en diferentes puntos de Managua.



## VOLUNTARIADO AMBIENTAL

Como parte del programa de Gestión Ambiental Interna, 35 colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en **Guatemala** aportaron su tiempo y capacidades, para formarse como promotores ambientales. Un representante de cada área de trabajo quedó así debidamente formado para apoyar los esfuerzos de ahorro de papel, electricidad y agua, así como el programa de reciclaje que se está llevando a cabo en las 30 oficinas de BAC | CREDOMATIC Guatemala. Esta capacitación se hizo extensiva a todas las sucursales y agencias, capacitando un grupo adicional de 35 colaboradores, quienes apoyan al ahorro de luz y agua por medio de un concurso lanzado en el mes de noviembre, en el que se espera reducir hasta un 10% del consumo para el primer semestre de 2009.

En **Costa Rica** la siembra de árboles se ha acompañado de un proceso de sensibilización acerca de la problemática ambiental. La siembra de estos árboles se ha realizado en terrenos que consolidan bosques existentes, corredores biológicos o a terrenos de apoyo a bosques primarios. En total participaron 219 personas entre colaboradores y sus familias, los cuales aportaron 1386 horas de trabajo voluntario y sembraron 1175 árboles, en coordinación con organizaciones ambientales de gran reputación como la Organización para Estudios Tropicales (OET), el Centro Científico Tropical (CCT) y el Instituto Nacional de Biodiversidad (INBio).

Como parte del programa de Carbono Neutral, que ofrece a nuestros clientes en **Costa Rica** la posibilidad de convertir su vehículo en carbono neutral, se realizaron cuatro conciertos masivos y gratuitos en diversos puntos del país. Estas actividades fueron apoyadas por voluntarios de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, que promocionaron el producto entre los asistentes, brindaron información y sensibilizaron acerca de la problemática del calentamiento global.



En BAC | CREDOMATIC **Panamá**, se puso en marcha una iniciativa de “voluntariado verde” al creando el grupo llamado “Green Lions”. En este esfuerzo, los voluntarios dedicaron su tiempo a las diferentes actividades previas a la inauguración de la campaña de gestión ambiental interna, como preparar en los tres edificios participantes los cestos de basura para latas, papel periódico, papel de oficina, tintas y toner; además confeccionaron murales a lo largo de todo el año en diferentes temas ambientales.



## APOYO A OLIMPIADAS ESPECIALES

**Olimpiadas Especiales** es una ONG internacional que promueve el deporte en niños y jóvenes con capacidades especiales.

El aporte de BAC BAMER | CREDOMATIC **Honduras** a esta entidad, es de US \$12.000 anuales, lo cual constituye un beneficio importante para seguir promoviendo la importante labor que realiza esta ONG a favor de las personas con capacidades especiales. En 2008 atletas hondureños ganaron 14 medallas en las competencias internacionales de Shanghai.

En **Costa Rica** durante el 2008 también se organizaron campañas para recolección de Fondos en apoyo a los atletas de Olimpiadas Especiales, donde BAC | CREDOMATIC financió la campaña promocional para motivar el interés de los donantes.

Por primera vez en el 2008, los voluntarios de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en **Panamá**, dedicaron su tiempo apoyando en los entrenamientos deportivos y competición de atletas con discapacidad mental, apoyando así su integración positiva a la sociedad.

## PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO

En el mes de febrero en **Guatemala**, se realizó la primera entrega de reconocimientos a todos los voluntarios que participaron durante el 2007 en las actividades de RSC. A cada uno se le entregó una playera, un bolígrafo y un diploma de agradecimiento. La actividad se realizó con el objetivo de motivar la participación de nuestros colaboradores en las actividades de voluntariado.

BAC | CREDOMATIC en **Costa Rica**, se evaluó el nivel de satisfacción de todos los proyectos de voluntariado del 2008, mediante una encuesta interna que incluye aspectos de logística y del trabajo. El resultado de esta evaluación arrojó datos muy interesantes, donde resalta el hecho de que el 100% de los voluntarios cree que esta actividad “*fortalece a los beneficiarios, a ellos mismos y a la compañía*”.

Entre los comentarios y aportes de los voluntarios se recogieron comentarios como los siguientes: *“Considero que los niños aprendieron y yo - sin duda - aprendí más, pues incursioné en áreas del quehacer humano donde nunca había andado, como la educación primaria”,* dijo un voluntario. Y otro participante manifestó: *“Me encantaría que formaran un grupo (para aquellas personas que les agrada o pueden colaborar a menudo) para que seamos formados y capacitados de una mejor manera y poder así dar un mayor soporte a nuestros compañeros de RSC, cuando en los grupos participe un gran volumen de colaboradores.”*

## DONACIONES A CAUSAS SOCIALES

La **Fundación Taular** es una institución con sede en **Honduras**, orientada a brindar becas en colegios técnicos para jóvenes de escasos recursos, en riesgo social, con excelencia académica, que asisten a las escuelas públicas. Esta entidad recibe mensualmente un aporte de US \$1.500 por parte de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y se beneficia con actividades de voluntariado. A cambio del apoyo recibido, los jóvenes tienen la oportunidad de participar en algunas actividades de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, apoyando labores de mantenimiento de los Puntos de Venta, limpieza de equipos electrónicos, entre otros.

La **Fundación Teletón** tiene centros en varias ciudades del país y atienden a personas con problemas físicos, en Diciembre de 2008 BAC | BAMER y Credomatic hicieron un aporte económico superior a los US \$50,000 para esta causa.

Adicionalmente, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en **Honduras**, hace aportes económicos y promueve actividades de voluntariado que benefician a otras ONGs como es el caso de: Apo Autis, Cruz Blanca Hondureña, Hogar Diamante, Pro Vida, Fundación para la educación y el desarrollo integral, ASOHSEL, Fundación Nacer, Infracnovi (Instituto Franciscano para el no vidente), Asociación Nuevos Esfuerzos, Hogar de Niños Enmanuel, Aldeas SOS, APAFACCE, Ferema, Cuerpo de Bomberos de Honduras, Relevo por la Vida, Programa de Rehabilitación de Parálisis Facial, El Arca de Honduras, FUNASOL, Asociación de Sordos Ciegos, AHPE ILAMA, AHPE Guaymuras.



En **Nicaragua** en el 2008 se invirtieron casi US \$255,000 dólares en donaciones y patrocinios, para el apoyo de programas que benefician a los sectores más vulnerables de la sociedad. Siguiendo los principios de nuestra Política Corporativa de RSC, estas donaciones se acompañaron del trabajo voluntario de nuestros colaboradores, fusionando así la motivación y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores con proyectos de asistencia social bien focalizados.

Con estos recursos se apoyaron programas como el de “Comunidades Sanas” que desarrolla la American Nicaraguan Foundation. Este tiene como objetivo distribuir equipo y medicinas a centros médicos a través de 122 dispensarios, centros de salud y hospitales de todo el país que atienden mensualmente a más de 160 mil personas de escasos recursos. Este es el quinto año consecutivo en que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC entrega un donativo para financiar el traslado de las donaciones de medicamentos de Estados Unidos hacia Nicaragua. Asimismo y gracias a esta contribución, se distribuyó jabón anti-bacterial en cien centros de servicios como: escuelas, hogares de niños y comedores, beneficiando a más de 25 mil niños y niñas.

## ACTIVIDADES DE RECAUDACIÓN DE FONDOS

La ONG Misión Mujer es una entidad sin fines de lucro, con sede en **Guadalajara, México**, que se dedica a la educación y asesoría de adolescentes de escasos recursos, en centros educativos de zonas marginadas. Con esta entidad se desarrolló un proyecto conjunto de movilización de recursos financieros y aporte de horas voluntarias, mediante la participación de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en algunos eventos que organiza la ONG para recaudar fondos y atraer el apoyo del sector empresarial.

La plataforma de Medios de Pago de BAC | CREDOMATIC en **Costa Rica** es utilizada dentro del programa de RSC como una herramienta privilegiada para las campañas solidarias. Durante el 2008 fue utilizada para recaudar fondos para nuestros atletas de Olimpiadas Especiales, así como en enero del 2009 para recaudar apoyo económico para las personas afectadas por el terremoto en la zona de Alajuela. Otras campañas importantes de recaudación de fondos han sido dirigidas al Hospital Nacional de Niños, Centros Educativos, Becarios de la Escuela de Agricultura del Trópico Húmedo (EARTH), la Fundación de Jóvenes Cantantes; entre otras.



## APORTES DE NUESTROS COLABORADORES

Para el día del niño se hizo una convocatoria interna para recolectar juguetes que se entregaron a los niños del Hospital Civil de **Guadalajara, México**. Esta convocatoria fue apoyada con una donación de la empresa que permitió entregar alrededor de 50 regalos.

En diciembre se hizo nuevamente una petición a nuestros colaboradores en **México**, para que donaran ropa y diversos artículos en apoyo al programa de Voluntariado del Poder Judicial A.C, entidad que ayuda a familias de escasos recursos económicos, en zonas alejadas, y carentes de servicios básicos.

También en diciembre, en **Guatemala**, se realizó una campaña interna de recolección de víveres para el Hogar Obras Sociales del Hermano Pedro, donde participaron 110 voluntarios y beneficiando a 250 pacientes de este Hogar.

El Banco Central de **Honduras** organizó una maratón interbancaria en septiembre a beneficio de la Fundación Hondureña del Niño con Cáncer, donde 112 voluntarios de la Red Financiera participaron recorriendo 10,5 km, siendo la delegación bancaria más grande del evento.

En Octubre **Honduras** sufrió una de las tormentas más catastróficas del año, dejando miles de damnificados en varias ciudades donde tenemos representación con agencias. BAC | BAMER y Credomatic donaron 500 canastas básicas para los damnificados, donde los colaboradores aportaron también dinero y víveres.

En **Nicaragua** 16 voluntarios de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC participaron en una caminata en apoyo a la lucha contra el cáncer y aportaron recursos para la compra de camisetas alusivas, así como para el diseño y colocación de mantas para el evento.

También se entregaron canastas con ayudas en especie a 55 mujeres con cáncer, pacientes del Hospital Berta Calderón. Las diferentes áreas y sucursales de BAC | CREDOMATIC **Nicaragua**, se unieron para la donación y una representación de 7 voluntarios fue a entregar las canastas a las madres, al ritmo de cánticos navideños y en compañía de un entusiasta Santa Claus. De igual forma, nuestros voluntarios nicaragüenses juntaron una cantidad importante de dinero para comprar ropa, alimentos y artículos básicos a los niños de la Casa Cuna Juan Pablo II y la Casa Hogar Divino Rostro.

En **Panamá**, nuestros voluntarios dedicaron su tiempo en preparar canastillas para madres de escasos recursos y visitaron el Hospital del Niño, en donde hicieron la entrega formal de las canastillas y compartieron con las madres de la sala de maternidad.



## CONVIVIOS NAVIDEÑOS, FIESTAS INFANTILES Y CAMPAÑAS DE RECOLECCIÓN DE REGALOS

Nuestros colaboradores en **El Salvador** apoyaron la celebración del Día del Niño en el Hospital Bloom y llevaron a cabo cuatro celebraciones navideñas con niños de escasos recursos, en las tres zonas del país. Participaron 159 voluntarios y se beneficiaron 420 niños y niñas.

En **Nicaragua** nuestros colaboradores apoyaron con regalos la “Caravana Navideña y Sonrisas en la Calle”, que beneficia a niños y niñas hospitalizados.

Bajo el lema “Regálate la alegría de Compartir” más de 600 colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en **Costa Rica** hicieron llegar regalos de navidad a igual número de niños y niñas. Por otra parte, 30 departamentos operativos de la empresa prepararon regalos para una familia, en el marco de la campaña “Cajas de Amor”, consistente en un “diario” (alimentos básicos para un mes) y otros regalos personalizados para cada uno de sus miembros.



Por tercer año consecutivo, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en **Panamá** reafirmó su compromiso con Ciudadela Jesús y María, institución que atiende menores abandonados y maltratados. Los voluntarios en esta ocasión organizaron una fiesta de Navidad para los 44 niños y niñas que viven en ese centro, y participaron en la misa de acción de gracias, animación y fiesta, junto algunos de sus familiares.



# Tarjetas de marca compartida para fines sociales

## EL SALVADOR: TARJETA CARE



La Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador, en el año 2007 estableció una Alianza con CARE, creando así la primera y única tarjeta de Crédito con fines sociales que existe en ese país. CARE es un entidad privada sin fines de lucro dedicada a desarrollar proyectos que combaten la extrema pobreza.

La Tarjeta CARE, es una tarjeta de marca compartida mediante la cual la Red Financiera BAC | CREDOMATIC dona el 2% de lo facturado por los tarjetahabientes, para los proyectos desarrollados por CARE.

Con la tarjeta se han beneficiados los siguientes proyectos: Sistema de Alerta Temprana, *Puerto Parada, Usulután*; Proyecto Turístico, *Paraíso Entre Ríos, Ataco, Ahuachapán*; Proyecto Cultivo y Encurtidos de Cebollas, *Chinameca, San Miguel*; Ojo Prevengamos el Abuso, *Usulután*; Mujeres Artesanas, *Morazán*; *Municipio Seguro, Santa Ana*; Ludoteca, *Sonsonate* y Acometida de Agua, *Soyapango*. A diciembre de 2008, el monto donado a CARE por parte de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ascendía a un total de US \$136,657 dólares. Con el objetivo de dar a conocer los proyectos beneficiados y los montos recaudados, periódicamente se realizan entregas de donativos en cada uno de los proyectos beneficiados.

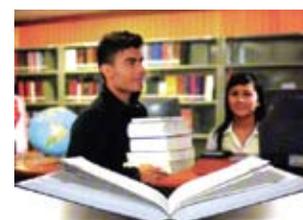
## EL SALVADOR: TARJETA UFG

A finales del año 2008 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador lanzó la Tarjeta UFG (Universidad Francisco Gavidia), la cual es de uso exclusivo para los estudiantes de la universidad y sus padres. Se crearon dos 2 modalidades: Tarjeta de Crédito y Tarjeta Prepago.

La tarjeta de Crédito puede ser propia o extensión de los padres del estudiante, quienes establecerán el límite autorizado para la extensión. La Tarjeta Prepago por su parte, sirve como carné de la Universidad y para realizar pagos al interior de la Universidad.

Credomatic aporta el 1% de lo facturado por los tarjetahabientes al fondo de becas de la Universidad, lo que beneficia a muchos jóvenes de recursos limitados a que gracias a este apoyo puedan realizar sus estudios de educación superior.

Adicionalmente la tarjeta cuenta con una variedad de beneficios entre ellos descuentos en los pagos universitarios y promociones exclusivas.



Solicitud Pago Automático de Mensualidad de la Universidad Francisco Gavidia a través de cargo a la tarjeta UFG | Credomatic



## HONDURAS: TARJETA DE CRÉDITO UNITEC – CREDOMATIC

En el 2008 se llevó a cabo una alianza entre la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Honduras y la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC). Esta tarjeta de crédito, la primera en su estilo en el país, se lanza en mercado como una marca compartida, entre la UNITEC y las marcas AMEX y VISA, en perfiles Clásico y Oro.

La Tarjeta UNITEC-CREDOMATIC tiene grandes beneficios: acumula Puntos Credomatic por las compras, incluye un plan de llamadas gratis entre celulares TIGO (< 10 min.), da acceso al Club de descuentos en comercios del segmento joven, entre otros.

Es la primera vez que en Honduras se lanza una tarjeta de crédito asociada a una universidad, a través de la cual la Red Financiera BAC | CREDOMATIC aporta el 0.50% de la facturación que realicen los poseedores de la tarjeta, para un fondo de becas que beneficia a estudiantes de escasos recursos. Como contraparte, UNITEC aporta el 100% de los valores reembolsados por Credomatic por concepto de devolución de comisión aquerencia.



A diciembre de 2008, se habían abierto 6,000 cuentas y se había levantado un fondo de más de US \$100,000 disponibles para becas. Ya en este año 15 estudiantes fueron becados a través del programa y se espera que para el 2009, aumente la cobertura para alcanzar hasta 40 estudiantes, todos ellos alumnos de primer ingreso con índice mínimo de 85% en secundaria, provenientes de familias de escasos recursos económicos, de nacionalidad hondureña, y que hayan completado las pruebas psicopedagógicas que exige la UNITEC.

La beca cubre el 50% de la colegiatura, matrícula y materiales de estudio. Aplican todas las carreras que ofrece actualmente la UNITEC. Los estudiantes serán seleccionados por un Comité de la Academia de UNITEC, de acuerdo a un perfil que ha sido previamente definido entre las partes. Cada estudiante seleccionado tendrá la oportunidad de hacer pasantías y prácticas profesionales en las oficinas de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC hasta un máximo de ocho (8) horas semanales.



## NICARAGUA: TARJETA APROQUEN

En el mes de noviembre de 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Nicaragua, lanzó la tarjeta APROQUEN-Credomatic primera en su género en Nicaragua, haciendo de esta tarjeta de marca compartida un producto financiero socialmente responsable.

Gracias a esta alianza, Credomatic aportará a APROQUEN el 1% de cada compra que se realice con dicha tarjeta. Al finalizar el año 2008, se habían colocado cerca de 500 tarjetas, incluyendo las que fueron entregadas en el lanzamiento a algunas personalidades del país.

Con el lanzamiento de esta tarjeta la Red Financiera BAC | CREDOMATIC apoya eficazmente a esta organización, a la vez que promueve sentimientos de solidaridad con los niños quemados de Nicaragua, entre sus clientes y colaboradores.

De igual manera, la tarjeta es una vía no solo para recaudar fondos recurrentes e identificar más personas con la Misión de APROQUEN, sino también promueve donativos especiales que nuestros clientes pueden hacer a través de la tarjeta, y constituye un medio adicional para dar a conocer las actividades de APROQUEN a favor de los niños quemados y otras causas sociales.



## Promoción del Arte y la Cultura

Desde hace varias décadas, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha mantenido un programa permanente de apoyo a la cultura en Centroamérica, especialmente en la promoción de las artes plásticas y la música. El patrocinio a conciertos de artistas destacados, los festivales de arte, la vinculación con artistas locales y otros, han permitido democratizar el acceso de muchos centroamericanos a actividades culturales que estarían fuera de las posibilidades de la mayoría, si no se hubiera dado este apoyo decidido de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

En este esfuerzo, la Red Financiera no solo ha apoyado a grandes representantes del arte a escala internacional, sino que ha logrado acercar al ciudadano común a espectáculos de alto calibre, sin dejar de lado el aporte a los artistas nacionales y la promoción de la cultura local.

## HONDURAS

Conciertos Credomatic en Honduras es Líder en el mercado nacional por la presentación de artistas de alta calidad. Como parte de este esfuerzo que democratiza el acceso al arte y la música, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC ha elaborado una estrategia que lleva más de una década beneficiando a miles de nuestros tarjetahabientes con descuentos y regalos de entradas a los eventos, así como a miles de hondureños que han disfrutado de espectáculos de gran calidad.

Ante la llegada de artistas internacionales, los “Conciertos Credomatic” en Honduras, han sido además una excelente oportunidad para motivar la contribución de nuestros clientes hacia el apoyo de causas sociales relevantes, especialmente la protección a la niñez.

Dentro de la estrategia de los “Conciertos”, muchas entidades sin fines de lucro reciben patrocinios en efectivo por parte de la empresa y de nuestros clientes; a cambio contribuyen con la venta de boletos en las Agencias de BAC | BAMER Credomatic, dando apoyo el día del evento con voluntarios y haciendo enlace a nuestra página web [www.credomatic.hn](http://www.credomatic.hn) para las aportaciones monetarias de nuestros clientes. Entre las Fundaciones beneficiadas con los “Conciertos Credomatic” tenemos a: Fundación Hondureña para el Niño con Cáncer, Olimpiadas Especiales, Fundación Cristiana para el Niño Quemado, Fundación Amor, Fundación Brazos Abiertos, Aldeas SOS, entre otras.

## EL SALVADOR

En el mes de mayo la Red Financiera BAC | CREDOMATIC organizó el concierto DIVAS Greatest Hits Music Festival, con el fin de recaudar fondos para los proyectos que CARE ejecuta en El Salvador. El evento consistió en un espectáculo musical que ofreció una recopilación de los grandes éxitos de las divas de los 70's, 80's y 90's como Barbra Streisand, Roberta Flack, Celine Dion, Karen Carpenter, Tina Turner -entre otras-, en la voz de cantantes centroamericanas.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador también patrocinó el Proyecto CARE Esferitas, desarrollado por CARE El Salvador, cuyo propósito fue la recaudación de fondos a través de la venta de esferitas de 30cms de diámetro pintadas por las manos de un grupo de talentosas artistas. Las esferas eran diseños exclusivos con un valor de US \$1,500 y US \$2,500 según la trayectoria del artista.

Como parte de los esfuerzos de promoción al arte y la cultura salvadoreña, en 2008 la Red Financiera BAC | CREDOMATIC patrocinó el libro de un talentoso artista salvadoreño Santiago Valladares, quien se considera un talento joven, un pintor con mucho potencial y un digno representante de la creatividad salvadoreña.

**Gánate un paquete al**

**Concierto de la Reina del Pop Madonna en México**

Este paquete se rifará entre los voluntarios que participan en las diferentes actividades de las empresas del grupo, con la intención de motivar a los colaboradores a que sigan contribuyendo en las actividades programadas de Responsabilidad Social Corporativa.

**Incluye:**

- \* 2 Boletos aéreos
- \* 2 noches de alojamiento en Hotel Premier 3
- \* Traslado Aeropuerto- Hotel- Aeropuerto
- \* Traslado Hotel- Foro Sol - Hotel
- \* 2 Entradas al concierto

**Requisitos:**

- \* Haber participado como voluntario en Tgu, SPS o La Ceiba
- \* Confirmar que puede realizar ese viaje (Se necesita Visa Mexicana), sino se rifá nuevamente
- \* El premio no se puede vender ni trasladar a otra persona solamente el ganador más el acompañante que designe
- \* Solamente colaboradores participan, no familiares ni acompañantes en actividades de voluntariado.

El sorteo será realizado el jueves 14 de noviembre a las 4:30 p.m., en la cafetería del 6to. piso de la Oficina Principal de BAC|BAMER Blvd. Suyapa, con el Departamento de Cumplimiento como testigo, se notificará vía telefónica al ganador para que confirme su participación, sino se realizará nuevamente la rifa.

**CREDOMATIC** **BAC | BAMER**

## COSTA RICA

Durante el año 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC realizó dos actividades de especial relevancia para el fomento de la cultura: La XVIII Edición del Festival de Música Credomatic, y el concierto del tenor Plácido Domingo.

### *Festival de la Música Credomatic*

Una vez más, en su versión número XVIII, se llevó a cabo el Festival de Música Credomatic que por varias semanas llenó las carteleras nacionales y logró gran acogida del público. Este festival es considerado como uno de los más importantes del país, por cuanto a través de los años, ha traído artistas de alto nivel y reconocimiento internacional, que deleitan al público no solo en conciertos de gala donde los tarjetahabientes de Credomatic tienen precios especiales, sino también a miles de personas en las comunidades, que tienen acceso a conciertos gratuitos patrocinados por Credomatic, tanto en el área metropolitana de San José, como en las zonas rurales y pueblos al interior del país.



En la última edición la Red Financiera BAC | CREDOMATIC patrocinó 36 conciertos, 9 de los cuales fueron gratuitos y se realizaron en iglesias, plazoletas públicas y universidades, como la EARTH en Guácimo, provincia de Limón.

En alineamiento con los esfuerzos ambientales que realiza la Red Financiera, el Festival de Música Credomatic en el 2008 fue 100% mitigado en cuanto a sus emisiones de carbono. Se trabajó además con compañías de transporte que también mitigan sus emisiones como Cielo Azul y Nature Air.

El Festival se extendió durante dos semanas. Una de las más importantes participantes fue la reconocida soprano nacional Íride Martínez, a quien BAC San José además ha apoyado con recursos económicos como parte de un programa que apoya la formación y promoción de jóvenes talentosos costarricenses en países europeos. Al igual que en otras ediciones, el Festival de Música Credomatic en el 2008 fue aclamado por asistentes, prensa y crítica.

### *Concierto de Plácido Domingo*

En Noviembre del 2008 se presentó en Costa Rica el tenor Plácido Domingo, identificado por la crítica mundial como 'el mejor de la historia' según ha dicho la BBC Music Magazine de Londres. Esto fue posible gracias al patrocinio del BAC San José y la empresa Teletica Canal 7 que, conjuntamente financiaron la iniciativa y motivaron a otras empresas a acompañarlos.

Para los amantes de la lírica y de la música, el concierto brindó una valiosa oportunidad de escuchar a uno de sus máximos exponentes, y disfrutar de un espectáculo de altísima calidad. En el concierto participaron más de 65 músicos costarricenses, entre ellos la tenor Íride Martínez, quien cantó a dúo con el tenor. Entre el repertorio se incorporaron además piezas del folclor costarricense y las entradas tuvieron precios accesibles para el público local.

Costa Rica, Miércoles 11 de octubre de 2008

**nacion.com** /viva

LN VISA

Buscar

PORTADA EL PAÍS DEPORTES SUCESOS ECONOMÍA ALDEA GLOBAL EL MUNDO OPINIÓN ENTRETENIMIENTO VIDEOS

Espectáculos Cine Televisión Gente Moda Literatura Música Artes Plásticas Libros Teatro Arte Libre Bienestar Insólito Pasatiempos

ARTISTA SE PRESENTARÁ EN COSTA RICA EL 14 DE NOVIEMBRE

## Plácido Domingo afina para cantarle a los ticos

En medio de un año lleno de emociones, El Rey de los Tenores está listo para cantarle a los costarricenses

YENDRY MIRANDA | [ymiranda@nacion.com](mailto:y Miranda@nacion.com)

Plácido Domingo, "el tenor más grande de todos los tiempos" según un grupo de críticos de la revista BBC Music Magazine, está muy ilusionado por venir a cantar a Costa Rica el 14 de noviembre.

En una entrevista con Viva, El Rey de los Tenores, como también se lo conoce al cantante, dijo que aunque este será un viaje rápido, le emociona la idea de enfrentarse a un público completamente nuevo.

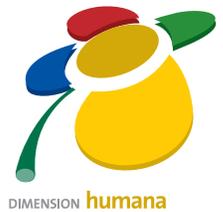
La visita del artista al país se enmarca en un año lleno de emociones para él, como la conmemoración del 40 aniversario de su debut en el Metropolitan Opera (Met) en Nueva York, o el concierto que ofreció el sábado anterior en la zona maya de Chichén Itzá, México, un logro que el mismo describió como un sueño.

Sobre este buen momento y sus planes a futuro, el tenor español habló a Viva.

Fotos







Promovemos el crecimiento personal de nuestros colaboradores, porque estamos convencidos que el éxito de nuestro negocio es el resultado de la capacidad innovadora individual y del eficaz trabajo en equipo.

[ COMPARTIMOS EL VALOR  
DE LA SUPERACIÓN ]



	Compromisos 2008	Logros y avances 2008
Mejoras significativas en el lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar el proceso de mejora continua del lugar de trabajo, a través de acciones específicas en cada uno de los países.</li> <li>Establecer al menos una mejora significativa por año en cada uno de los países.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se desarrollaron una serie de acciones específicas en cada país, para la mejora del lugar de trabajo. (p.)</li> <li>Se establecieron mejoras significativas en México, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.</li> </ul>
Capacitación a colaboradores en RSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar el proceso de capacitación a públicos internos en los programas de RSC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En todos los países se estableció la capacitación en RSC como parte del proceso de inducción de nuevos colaboradores.</li> <li>Todos los países continuaron los esfuerzos de capacitación en RSC a públicos internos.</li> </ul>
Educación financiera a colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alcanzar al menos el 80% de los colaboradores con el programa de educación en línea.</li> <li>Establecer y poner en marcha un programa de apoyo a colaboradores con altos niveles de endeudamiento, que involucre a sus familias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esto no fue posible pues el programa se topó con limitaciones tecnológicas en algunos de los países. Para el 2009 se corrige esta dificultad estableciendo un programa de educación presencial.</li> <li>Varias iniciativas de apoyo a la salud financiera, promoción del ahorro y otras buenas prácticas financieras se pusieron en marcha en algunos países como El Salvador, Costa Rica.</li> </ul>
Sistema de evaluación de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cubrir al 100% de los proveedores de la Red Financiera, a escala regional, con el sistema de evaluación y acreditación de proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta meta se logró en un 98%. Los principales proveedores de todos los países, fueron incluidos en el sistema de evaluación de proveedores, a partir de la publicación de la Política de "Conozca a su Proveedor".</li> </ul>
Capacitación a proveedores y afiliados a CREDOMATIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Duplicar el número de afiliados de Credomatic y proveedores de la Red Financiera que reciben capacitación en mejores prácticas empresariales de RSC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Este año se logró una cobertura de 297 proveedores que asistieron un curso de Responsabilidad Social que les brindo herramientas para su avance en esta materia.</li> </ul>
Atención a proveedores en el programa de PyMEs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cubrir al menos el 20% de nuestros proveedores PyMEs con productos y servicios financieros que ofrece la Red en el marco de su nuevo programa dirigido a las PyMEs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esta meta no fue alcanzada en su totalidad, pues en algunos países el Programa de Pymes está en proceso de implementación.</li> </ul>

# Compromisos con colaboradores y proveedores

En el marco de la Dimensión Humana, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC incluye a las personas que trabajan para la corporación y aquellas que le proveen de bienes y servicios para el cumplimiento de su Misión y objetivos fundamentales.

Nuestros colaboradores y proveedores constituyen grupos de especial interés para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC. Permanentemente nos esforzamos por desarrollar mejoras en el lugar de trabajo, que brinden mayores facilidades, comodidad y confianza a nuestros colaboradores. De igual manera, nos preocupamos por tener un trato justo hacia nuestros proveedores, mediante procesos de compra transparentes y equitativos, y la promoción de mejores prácticas empresariales en favor de sus empresas.

Como parte de este esfuerzo de mejora permanente, en la Red Financiera BAC | CREDOMATIC hemos asumido responsabilidades explícitas con nuestros colaboradores y proveedores.

**Colaboradores:** *“Promovemos el crecimiento personal de nuestros colaboradores porque estamos convencidos que el éxito de nuestro negocio es el resultado de su compromiso con nuestros valores y objetivos, de la capacidad innovadora individual y del eficaz trabajo en equipo”.*

**Proveedores:** *“Nos esforzamos por desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en el respeto y la confianza mutua”.*

Con este grupo de interés tan importante para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, asumimos los siguientes compromisos:

- Promovemos la ética, la integridad y el desarrollo de una cultura de valores entre nuestros colaboradores, proveedores y otros grupos de interés.
- Respetamos, cumplimos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo económico, social y ambiental de las generaciones actuales y futuras.
- No toleramos, ignoramos ni autorizamos el irrespeto o incumplimiento a estos Derechos, reconociéndolos como base fundamental de todas las prácticas de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.



- Repudiamos cualquier tipo de discriminación de las personas, por razones de edad, sexo, raza, origen social, religión, nacionalidad, afinidad política u otras.
- Asumimos conductas responsables, transparentes, éticas y justas en material laboral y en las relaciones con nuestros proveedores.
- Impulsamos el desarrollo de capacidades y competencias técnicas, profesionales y personales entre nuestros colaboradores.
- Buscamos la mejora permanente del lugar de trabajo mediante una serie de beneficios a nuestros colaboradores que van más allá de las exigencias legales vigentes en los países donde operamos.
- Potenciamos diversas y mejores maneras de aprender y acceder a la información y a las tecnologías de avanzada, para ampliar el conocimiento de nuestros colaboradores y desarrollar o fortalecer sus competencias.
- Promovemos la aplicación de mejores prácticas en Salud Ocupacional.
- Promovemos y mantenemos altos índices de salud y seguridad en el trabajo, buscando un sano equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de nuestros colaboradores.
- Repudiamos cualquier forma de trabajo forzoso y obligatorio.
- No toleramos el trabajo infantil.
- Mantenemos un sistema de remuneración justo y equitativo, acorde al desempeño de cada colaborador y a la gestión de cada actividad comercial que forma parte de su quehacer.

## Nuestros colaboradores: un público esencial

Nuestros colaboradores son un público esencial para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC y para el programa de Responsabilidad Social Corporativa. Su participación puede observarse de manera transversal en las diversas iniciativas de RSC: aportan su trabajo y hacen donaciones en especie dentro del programa de voluntariado; comparten sus conocimientos para la elaboración de materiales de educación financiera para diversos públicos; colaboran con los programas de reciclaje y ahorro de recursos naturales, entre otros.



## PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES

Los colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC son personas de ambos sexos, que aportan su trabajo, tiempo, conocimientos y creatividad en procura de alcanzar los objetivos y metas que año con año hacen de nosotros una mejor empresa. Estas personas, eje central de nuestra razón de ser, constituyen el recurso más valioso con que contamos y son a la vez el motor de la excelencia, la innovación constante y la mejora permanente que nos caracteriza.

Cada uno de nuestros colaboradores, es a la vez creador y distribuidor de la riqueza que producimos y entregamos a la sociedad todos los días, haciendo llegar a cada una de las personas que se relaciona con nosotros, una parte del conocimiento, el avance tecnológico y la riqueza económica que produce la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

Nuestros colaboradores provienen de las diferentes sociedades y culturas que conforman la Red Financiera BAC | CREDOMATIC; las mujeres representan una leve mayoría porcentual; son en promedio, menores de 40 años y en términos de las disciplinas que representan, son estudiantes, técnicos y profesionales en áreas como: economía, contabilidad, finanzas, administración, ventas, relaciones públicas, ingeniería industrial, civil y de sistemas, secretariado, y otros.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Distribución de colaboradores por país y por género  
2008

País	TOTAL	F	M	F	M
Guatemala	1.367	48%	52%	656	723
Honduras	3.182	61%	39%	1.909	1196
El Salvador	2.280	57%	43%	1.318	977
Nicaragua	1.810	56%	44%	1.065	843
Costa Rica	4.909	54%	46%	2.316	1994
Panamá	1.328	44%	56%	574	739
México	616	49%	51%	287	299
Direcciones Regionales	403	37%	63%	151	252
Total	15.895	54%	46%	8.276	7.023

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos. Los datos de todos los países se presenta al cierre de enero 2009

Como se observa, en términos generales, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC tiene mayor presencia femenina entre sus colaboradores, donde el 54% del total son mujeres. Esto varía de país a país, sin embargo, en todos los casos la distribución del personal por género está por encima del 40%, excepto en el caso de las Direcciones Regionales, donde las mujeres representan un poco más de la tercera parte del total de colaboradores.

Cuando se hace el análisis de la distribución por género relacionada con el nivel salarial, encontramos un porcentaje mayor de presencia masculina en los niveles altos y un porcentaje mayor de personas del sexo femenino en los niveles medios y bajos de la empresa.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Distribución por género por puesto - Medido en número de colaboradores y Porcentaje  
2008

Puesto	REGIONAL	F	M	F	M
CEO	1	0	1	0%	100%
Country Managers	3	0	3	0%	100%
Gerentes Generales y Chiefs	23	1	22	4%	96%
Gerentes de Área	213	65	148	31%	69%
Jefes	786	384	402	49%	51%
Supervisores	995	545	450	55%	45%
Admin, Operativo y de Apoyo	13.278	7.281	5.997	55%	45%
Total	15.299	8.276	7.023	54%	46%

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos. Los datos de todos los países se presenta al cierre de enero 2009

En los tres niveles superiores, solo encontramos la presencia de una mujer; ya en el nivel de gerencias regionales y de área el porcentaje aumenta significativamente, llegando a casi un tercio del total. La situación se equilibra por completo en las jefaturas donde las mujeres llegan a representar un 49% del total, porcentaje que crece hasta un 55% entre los supervisores y el personal administrativo, operativo y de apoyo.

En lo que respecta a la distribución por grupos de edad, se aprecia un promedio de edad superior a los 40 años entre gerentes y autoridades superiores y una tendencia de mayor vinculación de la juventud medida que se desciende en la escala salarial.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Distribución de colaboradores por grupo de edad promedio y porcentaje  
2008

Nivel	Edad Promedio
Nivel 14: Country Managers	52,3
Nivel 13: Gerentes Generales y Chiefs	44,0
Nivel 12: Gerentes de Área	40,7
Nivel 11: Jefes	36,2
Nivel 10: Supervisores	32,7
Otros: Administrativo, Operativo y Apoyo	29,5
Edad Promedio General	30,2

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos. Los datos de todos los países se presenta al cierre de enero 2009

El promedio de edad se encuentra alrededor de los 30 años, indicando que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC es una empresa formada básicamente por personas jóvenes. Esa tendencia se refleja nuevamente en cuadro siguiente, que se refiere al promedio de antigüedad en años de servicio de los distintos niveles salariales.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Distribución de colaboradores por nivel salarial y antigüedad promedio  
2008

Nivel	Antigüedad Promedio (años de laborar)
Nivel 14: Country Managers	12,8
Nivel 13: Gerentes Generales y Chiefs	11,0
Nivel 12: Gerentes de Área	7,7
Nivel 11: Jefes	6,8
Nivel 10: Supervisores	5,2
Otros: Administrativo, Operativo y Apoyo	2,8
Antigüedad Promedio General	3,6

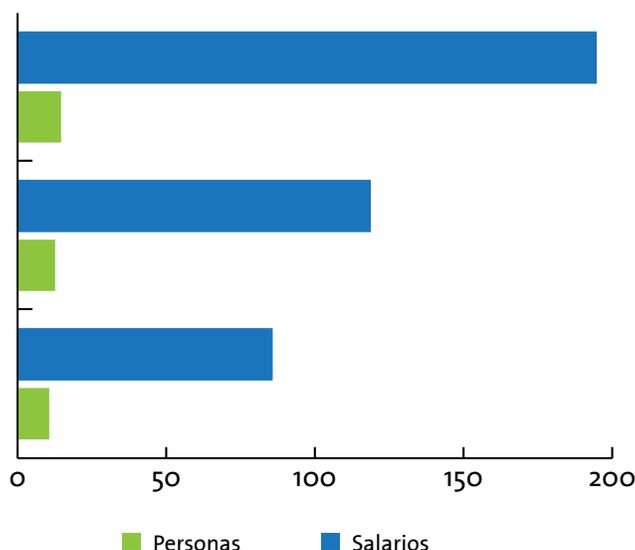
Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos. Los datos de todos los países se presenta al cierre de enero 2009

Aquellos que se encuentran en los niveles superiores han laborado para la empresa por más de 12 años, mientras el promedio de años laborados por quienes ocupan cargos administrativos, operativos y de apoyo, está en menos de tres. Relacionando este dato con los anteriores, se puede afirmar que estos últimos son en su mayoría jóvenes menores de 30 años, que hace relativamente poco tiempo se incorporaron a la vida laboral, y que probablemente tuvieron alguna experiencia de trabajo previo a su ingreso como colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

## SALARIOS Y BENEFICIOS A NUESTROS COLABORADORES

En el 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC creció en casi un 11% en el número de colaboradores y pagó salarios por el orden de US \$195,3 millones de dólares, contribuyendo así al bienestar y calidad de vida de estas personas, sus familias, y las comunidades donde viven y trabajan.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Crecimiento en el número de colaboradores  
y monto pagado en salarios y beneficios (en millones de dólares)  
2008



La inversión de más de US \$195 millones de dólares invertidos en salarios, beneficios legales y otros por encima de la ley, muestra como la Red Financiera BAC | CREDOMATIC hace llegar a sus colaboradores una parte importante de las utilidades que produce, participando a todos ellos en una serie de programas que mejoran su vida laboral y personal, promoviendo además un mejor equilibrio entre ambas.

Más adelante se describen con detalle algunas de las iniciativas incluidas en estos rubros de inversión.

### Ejemplo de Beneficios por encima de la Ley alineados a la cadena de Valor de RRHH - Honduras

Detalle de Beneficios, por encima del cumplimiento de la ley laboral, alineados a la Cadena Valor de RRHH

Selección e Inducción	Compensación y Beneficios	Capacitación y Desarrollo	Desempeño	Oportunidades Adicionales fuera del Puesto	Alianzas Estratégicas en Defensa del Salario	Comunicación	Oportunidad de escuchar la voz del colaborador	Reconocimiento	Celebraciones	
Test Psicológicos para autoconocimiento Concursos Internos de plazas vacantes	Ajustes Salariales Anuales por desempeño Bonos por Vacaciones a razón de: 1-2 Años (50% sueldo) 3-4 Años (67% sueldo) 5 Años (100% sueldo)	Cursos de Inglés a todo Nivel Capacitación Documental (en puesto de trabajo) Actualización para el Cumplimiento de Funciones Centro de Capacitación PLATINUM Capacitación Virtual E-Learning	Establecimiento de Metas a todos los niveles Coaching y Feedback	Programa de Facilitadores Auditores de calidad Inducción Coaches Liderazgo	Convenio Univ. Tech. de Honduras Convenio Ópticas Cinco Clínicas Médicas Seguro de Vida y Médico Hospitalario Cooperativa de Empleados Personal en Atención al Público, Áreas Apoyo y Serv. Uniformado	Membresía Tarjeta Grátis Cargo seguro FRE 50% Desc. Préstamos a tasa preferencial Plan Corporativo de Comunicac. entre celulares de la empresa Depreciación de vehículo y gasolina para puestos que se movilizan en el cumplimiento del trabajo	Noticiero On Line Capacitación Financiera a Colaboradores Ayuda Psicológica	Encuesta de Diagnostico Organizacional Encuesta Sondeo Comunic. Interna Encuesta de Satisfacción Servicios RRHH Programas de Apoyo al Medio Ambiente Programas de Apoyo a la Comunidad Capacitación Financiera a Colaboradores	Por antigüedad Por Logros Por Voluntariado Por Innovadores	Día de la Mujer Día del Niño Fiesta Navideña

## Mejoras significativas en el lugar de trabajo

Conscientes de la importancia que revisten nuestros colaboradores en el logro de los objetivos empresariales, sociales y ambientales que persigue la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, permanentemente ponemos en marcha iniciativas novedosas que promueven mejoras en el ámbito laboral y la calidad de vida de este grupo, en todos los países donde operamos.

### “Plan Futuro”, Nicaragua

Para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Nicaragua, el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores es prioritario. Estamos convencidos de que nuestras prácticas en materia de recursos humanos impactan de manera directa, no solo a estos, sino también a sus familias, comunidades y la sociedad en general. Por eso hemos asumido el liderazgo en este tema y somos reconocidos en el país como una empresa que brinda oportunidades de crecimiento profesional y aplica las mejores prácticas laborales.

En el 2008 Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Nicaragua puso en marcha el Plan Futuro, programa de ahorro para la jubilación, que complementará la pensión que por ley corresponde a los trabajadores (en Nicaragua no hay fondos de pensiones). Para la creación de este programa, la empresa contribuye adicionalmente con un aporte que responde a la antigüedad y constituye una contraparte de manera proporcional al ahorro que realice cada persona.

Así, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Nicaragua, ha creado un fondo contributivo entre la empresa y sus colaboradores, que brinda grandes beneficios a estos últimos y promueve una jubilación sin presiones económicas.

**Red Financiera BAC | CREDOMATIC Nicaragua  
Política de ahorro de Plan Futuro**

Antigüedad (Años)	Aporte Colaborador	Aporte Máximo de la Empresa
Menor a 1 año	Ilimitado	0%
1 a 3 años	Ilimitado	2.5%
3 a 5 años	Ilimitado	3.75%
Mayor a 5 años	Ilimitado	5%

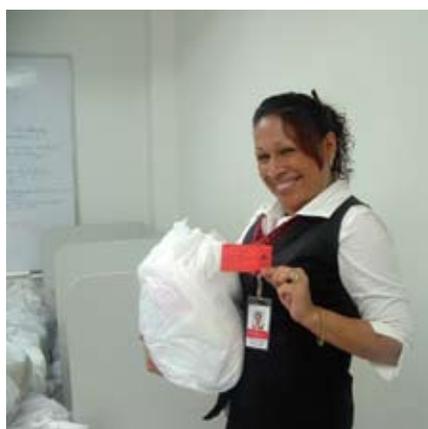
*Gerencia RRHH Nicaragua*

***Ayuda Familiar, El Salvador***

El Programa de Ayuda Familiar fue establecido por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador, a partir de agosto de 2008. Constituye una iniciativa especial de apoyo para que nuestros colaboradores con salarios inferiores a US \$500 puedan sobrepasar el momento de crisis económica que vive la sociedad. El programa es financiado en su totalidad por la empresa y ha sido muy bien recibido por todos nuestros colaboradores.

Quienes acceden a este programa reciben mensualmente una canasta básica que contiene: Leche, Frijoles, Harina de Maíz, Arroz, Azúcar y Aceite.

A diciembre de 2008 más de 1,500 colaboradores se habían sumado al programa y la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador había hecho un aporte superior a US \$104 mil dólares.



***El colaborador y su familia, Costa Rica***

En Costa Rica la Red Financiera BAC | CREDOMATIC cuenta con un programa específico de apoyo al colaborador y su familia, llamado Salud y Vida, el cual busca de manera proactiva brindar oportunidades para equilibrar la vida familiar y trabajo.

Desde el año 2006, el Comité de Salud y Vida se ha esmerado por llevar a todos nuestros colaboradores una serie de actividades educativas y recreativas en pro de una mejor calidad de vida tanto a nivel personal como familiar. Entre los eventos efectuados sobresalen 13 charlas (participación aproximada de 700 personas), a cargo de reconocidos especialistas, en las que se abarcaron temas tan importantes como autoestima, ejercicio, sexualidad, inteligencia emocional, co-dependencia, valores, familia, administración del hogar, y depresión, entre otros. Además se organizan anualmente paseos familiares y espacios recreativos, que se apoyan con campeonatos internos deportivos en diversas disciplinas, entre otras iniciativas integradoras para la familia.

Desde el 2007 se busca además estimular el rendimiento académico de excelencia entre los hijos de nuestros colaboradores, por medio del concurso Premio a la Excelencia, que incluyó no solo a los estudiantes de primaria sino también y, por primera vez, a los de secundaria.

Como complemento a lo anterior, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, ofrece el beneficio de la Póliza de Seguro Estudiantil, para todos los hijos de los colaboradores en etapa escolar. Esta póliza cubre cualquier accidente y/o incidencia que pueda ocurrirle al estudiante en el Centro de Enseñanza y/o fuera de él durante las 24 horas del día.



### ***Bonificación especial en tiempos de crisis, Costa Rica***

Durante este 2008, como respuesta a la difícil coyuntura que viene afectando a la economía mundial, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, tomó la decisión de apoyar a nuestros colaboradores más vulnerables para que puedan sobrellevar los momentos de crisis.

En ese sentido, se aprobó e implementó un programa que ofrece bonificaciones especiales, por un tiempo definido, a colaboradores que perciben tres o menos salarios mínimos por mes. Esta bonificación busca responder a un entorno económico afectado por el aumento escalonado de los precios, tales como la gasolina y la canasta básica, que han elevado significativamente el costo de vida en el país. La bonificación implica una inversión de alrededor de US \$200.000 para la empresa; el beneficio alcanza a más de 1400 colaboradores.

### ***Programa de Asistencia a Colaboradores y sus Familias, Panamá***

En el 2008 BAC | CREDOMATIC Panamá puso en marcha el programa de Asistencia a Colaboradores y sus Familias, cuyo propósito es el de brindarles asistencia en las áreas de Salud, Educación y Vivienda.

En el tema de Salud, los colaboradores y sus hijos dependientes tienen derecho a la asistencia de la empresa en el pago de gastos médicos. Esto incluye los siguientes casos: enfermedades calificadas como graves por los médicos; situaciones donde el colaborador no puede pagar los gastos médicos y otros casos similares.

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Panamá también apoya a sus colaboradores en temas de Educación. Mediante este programa se otorgan becas para completar estudios universitarios de los colaboradores, reembolsándoles un porcentaje del pago realizado en la matrícula y colegiatura al concluir exitosamente cada semestre.

Además hemos establecido un programa de apoyo para la adquisición de vivienda para colaboradores, el cual permite asistir a aquellos que califican, prestándoles el abono inicial para la compra de su vivienda, incluyendo gastos de formalización y otros, en una modalidad de crédito sin intereses, que se puede cancelar en cómodos pagos. Este crédito permite también el financiamiento de línea blanca para la cocina, muebles de sala y comedor, entre otros.



## CAPACITACIÓN A COLABORADORES

### CAPACITACIÓN EN RSC

*En todos los países cubiertos por la Red BAC|Credomatic*, durante el 2008 se continuó con la capacitación en el tema de Responsabilidad Social, a colaboradores nuevos, como parte del proceso de inducción institucional. En **México** esta capacitación se amplió para todo el personal, logrando un 82.3% de cobertura del total de colaboradores. En BAC | CREDOMATIC **Guatemala** se invirtieron un total de 727 horas y se logró capacitar a 681 colaboradores. En **Honduras**, los cursos se impartieron dos veces al mes, cubriendo a más de 1000 nuevos colaboradores en el año. En el caso de **Costa Rica**, un total de 830 recibieron el curso de RSC como parte de su inducción.

### APOYO A LA FORMACIÓN DE COLABORADORES

En todos los países cubiertos por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, la empresa ha puesto en marcha un amplio programa de capacitación en beneficio de sus colaboradores. Este programa incluye no solo la formación en temas relativos a las labores que desempeña, sino también otros de interés personal, como son becas para la conclusión de una carrera profesional, apoyo en el aprendizaje del idioma inglés, acceso a cursos especializados de carácter técnico, entre otros.

En **El Salvador**, BAC | CREDOMATIC reconoce la importancia de promover el desarrollo personal de sus colaboradores, para ello invierte una importante suma de dinero en el tema de capacitación, pero adicionalmente motiva el estudio universitario a través de becas otorgada en base a resultados por

lo que se requiere una nota mínima de 7 para aplicar al beneficio; de igual manera apoya el estudio del idioma Inglés mediante alianzas con prestigiosas instituciones educativas, con un incentivo igual al estudio universitario, que consiste en una ayuda económica que va desde el 40 hasta el 75% del costo del curso, dependiendo de la nota adquirida al final de cada módulo.

En el caso de **Nicaragua**, en el 2008 se capacitaron a más de 2,400 colaboradores, no sólo en temas dirigidos a fortalecer sus conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones, sino también enfocados a brindar herramientas para su crecimiento profesional como el estudio Inglés con el apoyo de la empresa y fortalecimiento de capacidades en el uso de herramientas computacionales como Office, Lotus, Smart suite y por supuesto en los diversos software que utiliza la empresa.



## EDUCACIÓN FINANCIERA A COLABORADORES

En el marco del Programa de Educación financiera dirigido a este público, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC elaboró y publicó un curso interactivo en WEB, que se promueve desde el Centro de Estudios Virtuales con sede en Costa Rica.

**En México**, nuestro programa de educación financiera a colaboradores inició en el mes de mayo con la promoción del software virtual de Educación Financiera. A diciembre de 2008, habían completado este curso 612 colaboradores, alcanzando así una cobertura del 83% de la compañía. Adicionalmente, como complemento a la capacitación, Credomatic México estableció una alianza con un fideicomiso gubernamental que permite a los colaboradores acceder a diversos créditos en condiciones muy favorables y con el apoyo de la empresa.

**En Guatemala**, durante los meses de octubre y noviembre se realizó el despliegue del curso virtual de Educación Financiera para colaboradores, alcanzando a un 3% de nuestros colaboradores.

**En El Salvador**, el programa de Educación Financiera a colaboradores adoptó una modalidad presencial, como se explicará más adelante, gracias a una iniciativa nacional impulsada por la Asociación Bancaria Salvadoreña, ABANSA.



**En Honduras**, el 71% de los colaboradores completaron el curso virtual, logrando así que 1923 personas adquirieran conocimiento para una mejor administración de sus finanzas personales y familiares.

**En Nicaragua**, más de un 15% de nuestros colaboradores fueron capacitados en Educación Financiera por medio del curso virtual diseñado para este efecto. Con el fin de alcanzar mayor cobertura, el curso virtual fue puesto a disposición de las diferentes áreas en la sala de capacitación en su formato original y en formato Power Point lo que facilitó la comprensión de los conceptos de educación financiera pues en todo momento se contó con personal voluntario para explicar las dudas que presentaban los participantes.

**En Costa Rica**, el curso virtual, completado por más del 60% de nuestros colaboradores, se hizo acompañar por diagnósticos de casos especiales y una guía para el abordaje del tema en procesos de diálogo con jefaturas, fortaleciendo la salud financiera y la política “Conozca a su Colaborador”. De esta forma, buscamos profundizar los conocimientos de nuestro personal en esta materia y a la vez promovemos cambios culturales que se refuerzan con charlas por parte de asesores expertos en el tema.

**En Panamá**, el transcurso del 2008, 26% de los colaboradores de los diferentes niveles de la organización, realizaron el curso virtual de Educación Financiera, adquiriendo conocimientos básicos de temas como: Administración del dinero, Planeación y presupuesto, Ahorro en la práctica e Inversión productiva.

## ALIANZA BAC | CREDOMATIC – ABANSA, EL SALVADOR

La Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA) en un esfuerzo compartido por todos los bancos del país, creó un programa de Educación Financiera que abarca temas como Presupuesto, Ahorro, Inversión y Crédito.

En agosto de 2008 dio inicio la primera etapa del programa, donde fueron capacitados alrededor de 700 colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC. También se capacitaron 14 replicadores internos que para el 2009 continuarán con la segunda etapa del curso, teniendo como meta llegar a la totalidad para finales del 2009.

A finales de septiembre se lanzó el programa al público general, logrando una cobertura de 5 mil personas para diciembre de 2008, cifra que se espera duplicar en el 2009.

## *Motivando el AHORRO, El Salvador*

A mediados del 2008, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en El Salvador decidió lanzar una campaña de motivación de ahorro dentro de nuestros colaboradores. Para esto se crearon diferentes mensajes que impulsaban el ordenamiento de las finanzas personales y familiares, se promovió la elaboración del presupuesto, se brindaron “tips” para la disminución de gastos en actividades diarias en casa, gastar menos en el supermercado, y otros, motivando así las iniciativas de un plan de ahorro formal. Los mensajes se hicieron llegar a través del correo electrónico y otros medios visuales.

## *Programa “Ahorro Planilla”, El Salvador*

La campaña de sensibilización se complementó con una iniciativa de la Gerencia de Operaciones denominada “Ahorro Planilla”. Este programa pretende concientizar a los colaboradores en cuanto a la importancia de plantearse metas reales, cuantificables y alcanzables en un tiempo determinado, reforzando el concepto de que el ahorro constituye un medio fundamental para lograrlas.

El Ahorro Planilla facilita a los colaboradores la intensión de ahorro, mediante un descuento automático de su salario, que al entrar en el fondo de ahorro, recibe intereses atractivos. Como un incentivo extra los colaboradores que se incorporan a este programa, automáticamente participan en la rifa de diferentes productos e iniciativas como duplicar el fondo de ahorro, a lo largo de su plazo estipulado.

## CAPACITACIÓN AHORRO Y CUENTA PREFERENTE PARA COLABORADORES

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica preparó para sus colaboradores un programa de Alfabetización Financiera, con énfasis en fijación de metas y mayor conocimiento de los mecanismos de ahorro. Como parte de esta iniciativa, se promociona además la “MMK”, una cuenta de ahorro exclusiva para colaboradores, que ofrece una tasa de interés superior al mercado y no establece saldo mínimo, por lo que resulta muy cómoda para quienes inician su proceso en el desarrollo de este importante hábito.

## OTROS BENEFICIOS ESPECIALES A COLABORADORES

### CLIMA Y ALINEAMIENTO ORGANIZACIONAL

Con el ánimo de convertir a la red BAC | CREDOMATIC en el mejor lugar para trabajar, desde hace varios años, nos hemos dado a la tarea de conocer y mejorar el Clima y Alineamiento Organizacional. Realizamos una encuesta anual cuyos objetivos son conocer que tan conectadas están todas las partes de la organización afín de mantener nuestro liderazgo en el mercado y conocer que tan motivados y satisfechos están nuestros colaboradores con su ambiente de trabajo.

En la encuesta tienen oportunidad de participar todos los colaboradores con 6 o más meses de antigüedad. Para garantizar la transparencia y confidencialidad, los datos recabados son administrados y tabulados por una empresa consultora externa y se utilizan claves de acceso que son generadas aleatoriamente y son entregadas en sobres sellados.

En total se miden 19 factores a través de 73 preguntas. Algunos de los factores que se miden son: enfoque con procesos, enfoque estratégico, valores y comportamiento, trabajo en equipo, liderazgo, comunicación, satisfacción laboral, motivación y muchos más. A lo largo del tiempo la hemos venido afinando de acuerdo a las nuevas tendencias del mercado y prioridades del negocio; por ejemplo, en los últimos años hemos incluido temas como RSC, Liderazgo Incluyente, Balance Vida personal-trabajo e Innovación.

Le encuesta es uno de los canales de realimentación y participación más importantes, que nos ha permitido ir mejorando en materia laboral año con año. Con los resultados, cada gerencia elabora un plan de sostenibilidad o un plan de acción para mantener buenos estándares o atacar los puntos débiles.

A escala regional, a través de la Dirección de Recursos Humanos se impulsan actividades dirigidas a mejorar los factores que son comunes y tienen fuerte impacto en el ambiente laboral de la organización. Por ejemplo, a partir de que en la encuesta de 2007, “Comunicación” fue elegido en todos los países como el elemento más importante para tener un excelente clima laboral, se diseñó una metodología e instrumentos relacionados con comunicación organizacional, que serán utilizados en actividades de capacitación. Entre estos instrumentos se elaboró un manual didáctico (Tool Kit) y un set de recomendaciones para la mejora de este importante factor.

En la encuesta procesada en el 2008, se contó con una participación de más del 80% de los colaboradores y los factores que obtuvieron los mejores resultados fueron: Enfoque estratégico (Claridad de la misión y Visión de la empresa), Estabilidad Laboral y Satisfacción Laboral.

### *Ejemplos de aplicación del instrumento*

Como una medida para mejorar el clima y alineamiento organizacional en **Guatemala**, la Gerencia de Recursos Humanos, sostuvo reuniones periódicas durante el primer semestre del año, con cada una de las áreas operativas. En estas actividades se dieron a conocer los resultados de la encuesta de clima organizacional y se abrió el espacio para escuchar las sugerencias de los colaboradores a todo nivel. Como resultado, se estableció un plan de trabajo para cada área, que se puso en marcha en el segundo semestre. Como parte de los planes de trabajo, se llevaron a cabo múltiples actividades con colaboradores, para promover la integración, el trabajo en equipo, la comunicación y el liderazgo de gerencias y jefaturas.

De igual forma, BAC | CREDOMATIC en **Nicaragua**, como una medida para fomentar el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, tomó la decisión de aumentar en un 70% la relación Contrataciones/Promociones, 30% encima del 2007. Esto se tradujo en un total de 262 promociones internas, lo que resulta en igual número de colaboradores y sus respectivos núcleos familiares que alcanzaron un nivel de ingreso mayor y por ende mejores condiciones de vida.

La medida también impactó positivamente los resultados de la encuesta de Clima y Alineamiento Organizacional que se realiza anualmente, llegando a un nivel de 89 puntos en la calificación global, lo que representa un incremento de 3 puntos con respecto al 2007, siendo esta la mejor calificación en los 8 años que se ha realizado.

Todo lo anterior refleja una tendencia al crecimiento en cuanto al sentimiento de pertenencia y de valoración de nuestros colaboradores por la forma como la empresa reconoce su esfuerzo y su trabajo, y refuerza la imagen de buenas prácticas laborales que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC Nicaragua se ha comprometido a mantener.

## CLÍNICAS Y SERVICIOS MÉDICOS EMPRESARIALES

Dentro de los beneficios que la Red Financiera BAC | CREDOMATIC brinda a sus colaboradores en los distintos países, se encuentran los servicios de salud.

En el 2008 en Credomatic, **México** se implantó una mejora significativa en el ámbito de la salud pues a partir del mes de julio ya contamos con un consultorio médico equipado, donde los colaboradores pueden acceder a consulta gratuita en materia de salud.

En **Guatemala**, la empresa brinda de forma gratuita el seguro médico y el seguro de vida a todos sus colaboradores. En el 2008 BAC | CREDOMATIC Guatemala invirtió más de trescientos mil dólares en pago de estos servicios. Adicionalmente, se otorga una ayuda económica especial a las futuras madres, que le permite atender gastos emergentes en este período tan especial para ellas y sus familias.

A partir de junio del 2008 en **El Salvador**, se instaló la nueva Clínica Empresarial que brinda asistencia médica de primer nivel. Esta atiende medicina general, ginecológica y pediátrica, incluyendo medicina preventiva, pequeña cirugía y referencia a un nivel superior en caso de ser necesario. Se atiende a los colaboradores y a sus hijos, siempre y cuando estén debidamente inscritos en el régimen del Instituto de Salud y Seguridad Social, que también sule los medicamentos que se receten. Adicionalmente se realizan mensualmente charlas informativas que promueven la prevención de enfermedades, se han incluido temas como: La presión arterial, La importancia de la vacunación, entre otros.

De igual manera, a partir de febrero de 2008, los colaboradores hondureños de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba, cuentan con clínicas médicas exclusivas, que funcionan al interno de nuestras oficinas y ofrecen atención médica básica, servicios de enfermería, ambulancia y medicamentos, sin costo alguno para el paciente. Adicionalmente, la empresa Rescate Médico Móvil, que se ha unido a este proyecto mediante un convenio, otorga atención médica a los dependientes y familiares directos del colaborador, sin costo adicional para ellos y gozando de los mismos beneficios, que en su totalidad son cubiertos por la Red Financiera. En el marco de este proyecto, durante el 2008 se llevaron a cabo varias campañas especiales de salud, entre ellas, una campaña de vacunación contra la gripe donde fueron beneficiados colaboradores y familiares en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

Así mismo en **Nicaragua**, desde hace 3 años venimos realizando el mantenimiento de nuestro consultorio médico en el que se ofrecen un promedio de 500 consultas directas al año y más 2,300 gestiones ante la seguridad social. Esto permite a nuestros colaboradores acceder a los medicamentos recetados, a las citas con los especialistas de sus respectivas clínicas y a los trámites requeridos para la solicitud de subsidios, seguros complementarios y todos los contemplados en la ley de seguridad social, lo que significa un ahorro sustantivo de recursos, no solo al colaborador, sino también a su núcleo familiar.



En el caso de **Costa Rica**, en el 2008 se duplicó el personal de atención médica y la capacidad instalada de servicios médicos para nuestros colaboradores, lo cual permitió cubrir todos los centros de trabajo, incluidas sucursales alejadas. En total se atendieron 13.353 consultas médicas, un promedio de 1112 por mes, lo que implica un aumento de 550 colaboradores más por mes, en comparación al año 2007. Otras actividades, además de la consulta, se resumen en el siguiente cuadro.

Además se celebraron dos Ferias de la Salud en los meses de abril y julio, donde se brindaron los servicios de ultrasonidos, gastroscopías, laboratorio clínico, nutrición, prueba del talón para detección de osteoporosis, electrocardiogramas, entre otros. Así mismo, en el marco del Programa de Salud Sexual y Reproductiva, en el área de Detección Temprana de Cáncer de Cervix, se realizaron 420 citologías vaginales y dió inicio el programa de citología masculina, con un total de 65 citologías aplicadas.

## ACTIVIDADES ESPECIALES

### México

Para promover la cultura del deporte entre nuestros colaboradores, el 24 de mayo Credomatic México llevó a cabo la 1<sup>er</sup> Carrera Credomatic, celebrada en las tres ciudades donde tenemos presencia en este país: Guadalajara, León y Monterrey. En la misma línea se patrocina al equipo de football para que participara en la Copa Interbancaria, evento que se apoyó mediante la inscripción de la empresa en club bancario y la donación de los uniformes para los miembros del equipo participante.

De igual manera, con el objetivo de que los colaboradores vivan diariamente los valores que promueve la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, se puso en marcha el Programa de Valores, que celebra diversos tipos de actividades y campañas educativas, donde se premia a los colaboradores que viven visiblemente el valor que se promociona cada bimestre.



### Guatemala

Con el objetivo de aumentar la identificación de los colaboradores con la empresa, mensualmente se lleva a cabo una celebración de cumpleaños, donde se les invita a disfrutar de un desayuno y de una actividad de recreación. De igual manera se celebran el día de la madre y el día del padre. Y para la época navideña se celebra una fiesta de gala para todos los colaboradores, en uno de los mejores hoteles de la ciudad y se rifan diversos premios entre los asistentes.

### El Salvador

Como parte del compromiso social que se tiene con los colaboradores, el sábado 4 de Octubre BAC | CREDOMATIC celebró el día del niño para los hijos de los colaboradores. En esta fecha se transmitió la película "La Isla de Nim", acompañada de un refrigerio, en 5 salas de cine simultáneamente en la zona central y en el interior del país. Alrededor de 700 personas disfrutaron una tarde en familia, con el apoyo de 17 voluntarios.

De igual manera, como es ya tradición, cada año BAC | CREDOMATIC El Salvador celebra su fiesta navideña para todos los colaboradores. En el 2008 la fiesta se celebró el 13 de Diciembre, en las instalaciones de la Hacienda de los Miranda. Alrededor de 2 mil colaboradores disfrutaron de buena comida, música y más de 350 premios como electrodomésticos, canastas navideñas, pavos y certificados de regalo.



### Costa Rica: Programa Salud y Vida

EL Programa Salud y Vida que puso en marcha la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Costa Rica, reúne las iniciativas enfocadas al logro de un equilibrio entre la vida laboral y personal, incluyendo las celebraciones que como empresa se organizan para festejar y conmemorar fechas importantes.

Para ello se brindaron charlas en temas diversos, incluyendo finanzas familiares, salud, relaciones interpersonales, educación de los hijos, entre otros, y se apoyaron varias Ferias de la Salud. Adicionalmente se brindó apoyo económico y técnico a 10 equipos internos que promueven actividades deportivas y se mantuvo un medio de información permanente con los colaboradores, mediante el periódico interno T-Cuenta.

Como ya es tradición, en el 2008 también se llevó a cabo el “Premio a la Excelencia Académica” mediante el cual se reconoce el esfuerzo educativo a 10 estudiantes destacados, hijos de algún colaborador de la Red Financiera.

La cobertura alcanzada por estas actividades fue muy amplia, llegando en algunos casos a cubrir casi al 100% de los colaboradores de un determinado perfil, como sucedió en el caso de las fiestas familiares.

#### Red Financiera BAC | CREDOMATIC Servicios especiales de promoción de vida saludable en Costa Rica 2008

Actividad	Cobertura
Clínica del paciente crónico	210
Semana de la salud	500
Programa de salud sexual y reproductiva	11 talleres
Programa de salud visual	800
Actividad Onmicomicosis	50
Programa de salud preventiva	11 boletines
Programa de salud para la mujer	420
Curso preparación psicofísica para el parto	40 parejas
Campaña de donación de sangre	210
Taller de relajación	20
Vacuna contra la gripe	1525
Vacuna DT	265

## Nuestros Proveedores

Para la Red Financiera BAC | CREDOMATIC, los proveedores son un grupo de interés muy importante. Por eso procuramos mantener con ellos una relación de mutua confianza, mediante proceso de compra objetivo, transparente y profesional, que les asegura un trato justo y equitativo. Con este grupo de interés, nuestra Política Corporativa de RSC define un compromiso explícito, como sigue: *“nos esforzamos por desarrollar relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en el respeto y la confianza mutua”*.

También buscamos impulsar su desarrollo como empresarios, vinculándolos a nuestro programa de apoyo a PyMES que ofrece crédito y capacitación, lo cual nos permite además compartir con ellos principios de ética y de responsabilidad social.



### PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES

La Red Financiera BAC | CREDOMATIC compra bienes y servicios a más de 1000 proveedores locales y alrededor de 50 proveedores internacionales.

En el área de servicios son empresas que proveen mantenimiento de edificios; desarrollo y mantenimiento de software, tecnología y sistemas; seguridad y vigilancia de centros de trabajo; verificación de historial crediticio; capacitación en diversas áreas; asesoría, acompañamiento y espacios de publicidad, mercadeo y comunicación; servicios de impresión y encuadernación; servicios de catering y atención de reuniones; servicios de hotelería, hospedaje y alimentación; consultoría y asistencia técnica en asuntos de interés para la empresa.

En el área de productos, son empresas que venden equipos informáticos, software, cajeros automáticos y otros de apoyo a labores bancarias; equipos de transporte; uniformes, papelería y útiles de oficina, alimentos, entre otros.

La mayoría de estas empresas son comerciantes locales, pequeñas y medianas empresas, muchas de ellas de carácter familiar, que han crecido y se han desarrollado como parte de nuestra cadena de valor, y aprovechando el crecimiento que ha tenido la Red Financiera BAC | CREDOMATIC.

# Capacitación y evaluación de proveedores

Como parte de nuestro programa de trabajo en materia de RSC, en la mayoría de los países cubiertos por la Red Financiera BAC | CREDOMATIC se impartieron cursos de capacitación en este tema.

El contenido del taller de 4 horas, impartido por la Gerencia Regional de RSC, versó sobre el tema “*Responsabilidad Social Corporativa, una herramienta para fortalecer la competitividad de las empresas*”.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC  
Proveedores por país  
2008

País	Proveedores capacitados
Guatemala	58
El Salvador	70
Honduras	110
Costa Rica	44
Panamá	15
TOTAL	297

Fuente: Coordinadoras de país y Gerencia Regional de RSC

De igual manera, en todos los países se completó el proceso de identificación y evaluación de proveedores, mediante el cual se realiza una revisión exhaustiva sobre los antecedentes de la empresa, la forma como esta se administra y las prácticas de manejo de su negocio.

Este esfuerzo se realiza en cumplimiento de nuestras políticas de “Conozca a su proveedor”, “Integridad” y “Manual de procedimientos de compra” y otras, las cuales promueven mejores prácticas empresariales e integridad en las empresas que nos proveen bienes y servicios, dándoles a conocer además los requerimientos que exige la Red Financiera.

Finalmente, en Honduras, se invitó a un grupo de proveedores a incorporarse en el nuevo programa de “PyMEs 5 estrellas”, lanzado en septiembre 2008, donde se les ofrece una tasa preferencial, servicio al cliente personalizado, entre otros beneficios.







Apuntamos a un crecimiento  
que esté en armonía con el ambiente,  
en todas las áreas de nuestro negocio.

[ COMPARTIMOS EL VALOR  
DE LA SOSTENIBILIDAD ]



	Compromisos 2008	Logros y avances 2008
Estrategia y programas ambientales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vincular el sistema de gestión ambiental al sistema de gestión de calidad, utilizando como guía la norma ISO14001:2004</li> <li>Desarrollar un esquema para la medición sistemática de resultados en materia ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se estableció la iniciativa en todos los países; la totalidad inició su implementación con diversos grados de avance.</li> <li>Se incorporaron indicadores básicos en la medición regional de RSC; en especial en cuanto a colaboradores y centros de trabajo que se integran al sistema.</li> </ul>
Estructura operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer los Comités Ambientales; documentar y sistematizar sus avances.</li> <li>Continuar el proceso de formación de los promotores ambientales y asignarles responsabilidades y herramientas de trabajo específicas dentro del sistema de gestión ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se conformaron comités ambientales en casi todos los países.</li> <li>Todos los países cuentan con promotores ambientales capacitados, que tienen responsabilidades en la implementación de campañas.</li> </ul>
Sensibilización en el tema ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar el proceso de sensibilización a nuestros colaboradores.</li> <li>Promover el uso de buenas prácticas a través de una campaña interna de comunicación.</li> <li>Alcanzar al menos al 80% de nuestros colaboradores con estas iniciativas.</li> <li>Iniciar un plan piloto de sensibilización y capacitación entre nuestros proveedores, a fin de desarrollar en ellos competencias de índole ambiental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El proceso de sensibilización ha continuado y se ha incorporado en la inducción de colaboradores.</li> <li>La campaña se realizó en todos los países y se colocaron signos visuales para el mantenimiento de buenas prácticas.</li> <li>Esta y otras campañas alcanzan hasta el 100% de los colaboradores/as según país.</li> <li>La sensibilización a proveedores se incluyó en el curso brindado a este público.</li> <li>En el caso de Costa Rica se brindaron además cursos a proveedores específicamente en el tema ambiental.</li> </ul>
Consumo de agua, electricidad y papel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducir en al menos un 10% el promedio anual de consumo de agua, electricidad y papel en las oficinas que ingresen al programa.</li> <li>Poner en marcha un programa regional de acopio, clasificación y manejo responsable de desechos sólidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La meta de reducción se cumplió para los edificios participantes de la iniciativa.</li> <li>Todos los países cuentan con programa de reciclaje al menos de papel.</li> <li>Más del 90% del material que se acopia, se recicla.</li> </ul>
Sistema de gerencia ambiental y social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhesión a los Principios del Ecuador y a un Sistema de Gerencia de Riesgo Ambiental y Social, para asegurar el cumplimiento de prácticas sanas en materia ambiental en proyectos de inversión de ciertas características.</li> <li>Establecer alianzas con cooperantes internacionales para un programa de incentivos a créditos que contemplen iniciativas ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha avanzado en la adopción de mecanismos para una implementación efectiva del sistema de Gerencia de Riesgo Ambiental y Social (GRAS).</li> <li>Para ello se han establecido vínculos con organismos privados e internacionales con experiencia relevante en el tema.</li> <li>No se ha podido acceder a fondos ni programas de incentivos económicos en el tema ambiental, debido especialmente al advenimiento de la crisis económica que afecta especialmente al sector financiero.</li> </ul>

# Compromiso con el ambiente

En esta cuarta dimensión, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC reconoce su responsabilidad de promover la disminución del impacto ambiental de sus operaciones y el que generan sus clientes, colaboradores y proveedores.

Como indica nuestra Política corporativa de RSC, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC traduce esta responsabilidad en un compromiso claro con el ambiente, que textualmente dice: “Apuntamos a un crecimiento que esté en armonía con el ambiente, en todas las áreas de nuestro negocio”.

Esto significa que:

- Buscamos de manera proactiva eliminar, disminuir y/o compensar los impactos ambientales de nuestras operaciones.
- Procuramos desarrollar nuestras actividades comerciales de forma amigable con el ambiente, para contribuir al desarrollo sostenible local, nacional y regional.
- Promovemos la aplicación de las mejores prácticas ambientales en nuestra cadena de valor, motivando a prevenir, mitigar y restaurar, disminuir y compensar los posibles daños ambientales y sociales que generan los actores vinculados a esta cadena y esforzándonos por evaluar y mejorar estas prácticas continuamente.
- Respetamos la normativa ambiental aplicable a nuestros ámbitos de trabajo.
- Promovemos una cultura de respeto ambiental entre nuestros colaboradores, clientes, proveedores y otras contrapartes.
- Incorporamos criterios para favorecer la adquisición de bienes y servicios de aquellos proveedores que sean respetuosos del ambiente.

Para cumplir con estos compromisos, la Red Financiera BAC | CREDOMATIC cuenta con dos iniciativas principales en el tema ambiental:

- La primera se enfoca en un Programa de Gestión Ambiental Interna de las operaciones de la compañía. Para ello, retomando la fortaleza de la certificación ISO9001:2000, nos hemos basado en la metodología que señala la norma ISO14001:2004. Siguiendo este procedimiento, hemos iniciado la documentación e implementación de nuestro Sistema de Gestión Medio Ambiental, tomando como base la plataforma de seguimiento de ISO9001 que opera en la organización.
- La segunda busca la promoción de mejores prácticas ambientales en nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otras contrapartes, a través de programas y proyectos específicos relacionados con la compensación de carbono, el reciclaje, la disminución de los impactos en sus propias familias y otros.



La ejecución del Programa de Gestión Ambiental Interna dio inicio a finales del 2006 con una campaña de sensibilización interna, acompañada por la proyección de la película “Una Verdad Incómoda” que cubrió a un alto porcentaje de nuestros colaboradores en todos los países donde opera la Red Financiera. A esta campaña, se incorporó la temática de RSC, y la información se incluyó también en la inducción a todo personal nuevo en la organización.

Actualmente se están implementado proyectos de ahorro de recursos naturales, enfocados a disminuir nuestros impactos más importantes, tales como la migración de estados de cuenta de físicos a electrónicos, la revisión de contratos y establecimiento de términos de referencia que incorporen aspectos ambientales y sociales, la promoción de expedientes electrónicos, entre otros.

Es importante recalcar que el aporte de estas iniciativas no se encuentra únicamente en el ahorro de recursos. Se acompañan además con importantes campañas de sensibilización a nuestros clientes y al público en general; invitándoles y ofreciéndoles opciones para participar de la solución a la problemática ambiental que tanto nos debe ocupar.

El sistema de gestión ambiental viene a dar soporte y sostenibilidad a todos estos esfuerzos ambientales, tanto internos como externos.



## Estructura operativa

La implementación de mejores prácticas ambientales requiere un cambio cultural que sólo se puede lograrse con el despliegue de prácticas en el día a día. Es por ello que se ha dado especial énfasis a la existencia de mecanismos en cada uno de los lugares de trabajo. Estos mecanismos y su implementación, son liderados por un grupo de colaboradores a los que se les capacita adecuadamente para que cuenten con las herramientas necesarias para promover una mejor relación con el ambiente.

### MÉXICO

Se creó el Comité Ambiental, conformado por 27 promotores quienes han recibido dos cursos en esta materia; se instauró el miércoles verde en cual todos ellos portan una camisa polo verde.

## EL SALVADOR

Como parte del programa ambiental se conformó un equipo de Promotores denominado: Green Team. Grupo que a la fecha cuenta con 52 promotores, alcanzando el 70% de nuestras áreas. Para el óptimo desarrollo de sus funciones los promotores ambientales fueron capacitados por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).



## NICARAGUA

Este año en Nicaragua se conformó el primer comité ambiental de la región, organizando éste un equipo de más de 50 promotores ambientales voluntarios de todas las áreas de la empresa. A los promotores se les identificó en cada área con broches alusivos al tema ambiental y se les entregaron camisetas distintivas para los días sábados.

## COSTA RICA

La lógica de implementación del Sistema de Gestión Ambiental se basa en la participación de colaboradores asignados en cada uno de los departamentos, denominados “Promotores Ambientales”, y quienes tienen responsabilidades específicas en el tema, como la sensibilización, implementación de campañas de reciclaje y ahorro, así como el seguimiento de otras iniciativas.

## PANAMÁ

La organización cuenta con un equipo de promotores ambientales, llamado “Green Lions” quienes son los responsables de divulgar mejores prácticas ambientales y motivan al resto del personal a realizarlas en el día a día. Además velan para que se cumpla el programa de reciclaje y apoyan las diferentes campañas ambientales.

## Estrategia y programas ambientales

### GUATEMALA

#### *Proyecto “Creando un nuevo lugar de trabajo”*

Se realizó como apoyo de RSE al traslado de edificio en alianza con el área de Productividad. En él se capacitó a 25 facilitadores internos con el objetivo de que éstos capacitaran a sus respectivas áreas

en la utilización de la metodología 5 S. Se logró capacitar a 1300 colaboradores de la Red Financiera BAC | CREDOMATIC en Guatemala, abarcando todos los departamentos de la empresa. Además con éste proyecto se introdujo el Programa de Reciclaje en todas las oficinas.



## EL SALVADOR

### *Programa de Reciclaje*

En los meses de noviembre y diciembre se recolectaron US \$174.19 dólares de la venta de 3,885 Lbs. de papel, este dinero es depositado en una cuenta bancaria para que al cumplirse un año de la firma del convenio con el MARN, sea donado a una ONG dedicada a la reforestación del país.

### *Campaña Ambiental*

En las primeras semanas del mes de octubre se lanzó el programa ambiental a todos los colaboradores, se realizó una jornada de concientización con pega de stickers y charlas en cada una de las áreas del Banco guiadas por los promotores ambientales, los cuales iban debidamente identificados con su camiseta de promotor ambiental.

Motivados por el lanzamiento del programa ambiental, el Edificio CUCUMACAYAN realizó el GREEN DAY, evento dentro de cual, todos los colaboradores se involucraron activamente en la creación de murales, artículos y sombreros de materiales completamente reutilizados.

Cada una de las áreas presentó su mural y explicó el significado del mismo, todos los proyectos entraron a un concurso en donde se evaluó la creatividad, uso de materiales reciclables, investigación y conocimiento en el tema desarrollo con enfoque medio ambiental.

RSE fue parte del jurado calificador el cual premió al mejor proyecto y al mejor sombrero loco hecho de materiales reciclables. Por esta particular iniciativa se les denominó Un Verde Ejemplo.

### *Proyecto de Archivo y Digitalización de Documentos*

Con el objetivo de crear un base de datos con la documentación de los clientes de BAC | CREDOMATIC y pensando en el cuidado del medio ambiente, se creó el proyecto de Archivo y Digitalización de documentos.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC – El Salvador –  
Beneficios e inversión del programa de Archivo y Digitalización de Documentos  
2008

Beneficios del programa:	Inversión
Centralización de operaciones de archivos	Más de US \$230 mil dólares en tecnología, que permite a cada punto de negocios consultar en línea las imágenes.
Ahorro de espacio físico.	Infraestructura física idónea valorada en más de US \$950 mil.
Ahorro en el consumo de papel y tintas.	
Mejor atención al cliente	

*Fuente: Coordinación de RSC, El Salvador*

A la fecha se han digitalizado un total de 1,027,232 documentos, equivalentes a 92.32 % del universo aceptado al inicio del proyecto.

## COSTA RICA

### *Carbono Neutral*

En convenio con el EARTH, BAC | CREDOMATIC apoya y ejecuta iniciativas de reforestación, educación, reciclaje, construcciones ambientalmente sostenibles, tecnologías alternativas y otras actividades asociadas con la gestión interna de su impacto ambiental, la sensibilización de colaboradores y el voluntariado de los mismos, para siembra de árboles en áreas protegidas.

Actualmente se ofrece el servicio de cargo automático para que los clientes de la red financiera puedan mitigar la contaminación de su carro. La importancia fundamental de este programa, adicional a la compensación de las emisiones, se encuentra en poder proveer a las personas individuales de mecanismos para su involucramiento en iniciativas de mejora ambiental. Usualmente, el público se preocupa de estas problemáticas, sin embargo considera que posee pocas opciones para actuar. Poner al servicio de este programa a toda la Red Financiera es clave para su éxito. Es por ello que se ha capacitado a todo el personal de ventas para su colocación y se ha acompañado de campañas masivas en medios de comunicación.

La fijación de carbono equivalente a los árboles sembrados para los clientes que han ingresado al programa es 167 toneladas de carbono.



## Voluntariado Ambiental

En total participaron 219 personas entre colaboradores y sus familias los cuales aportaron 1386 horas de trabajo voluntario y sembraron 1175 árboles. Los árboles sembrados cumplen funciones de fijación de carbono, anidación, alimentación y recuperación de zonas de recarga hídrica.



## NICARAGUA

Con ayuda de los promotores, se identificaron los aspectos de mayor impacto en los procesos de trabajo diario y se enfocaron medidas específicas para disminuirlos en cada una de las áreas participantes. En 2008 se construyeron y remodelaron un total de 5 sucursales, todas con un concepto que permita generar un impacto menor en el ambiente en consumo de luz y agua, lo que nos permite enfilarnos a la certificación de al menos uno de nuestros edificios en ISO 14000.

## PANAMÁ

En el 2008, se lanzó la Campaña Ambiental “Green Lions” representada por el color verde, se incluyeron actividades colectivas promocionales, charlas informativas y recolección de materiales reciclables dentro de BAC | CREDOMATIC – GE, con el objetivo de internalizar en la organización, una cultura de vida saludable y convivencia en armonía con la naturaleza. El viernes 25 de abril, se inauguró formalmente esta campaña, iniciando con la visita de dos Arlequines, quienes recorrieron los diferentes departamentos regalando plumas, botones, globos y lápices entre los ganadores de las trivias Green Lions.





## Consumo de agua, electricidad y papel

Los esfuerzos de la parte ambiental se han dividido en la reducción de tres grandes áreas: papel, agua y electricidad para las cuales se identificaron indicadores claves y se les ha dado el seguimiento respectivo para observar su evolución en el tiempo y poder detectar que tan efectivas han sido las medidas tomadas.

### MÉXICO

#### Energía

En noviembre se inició con la primera campaña de ahorro de energía. Se colocaron calcomanías referentes en apagadores de luz, monitores, aires acondicionados, etc. y se utilizó la “Dinámica de los Planetas” (feliz y triste): si el colaborador rompe alguna de las reglas impuestas para ahorrar energía será acreedor de un planeta triste, si el colaborador vuelve a incurrir en la falta acumula dos planetas, si no vuelve a cometer la falta se cambia por un planeta feliz, los promotores ambientales fueron asignados a cada una de las áreas y velan porque estas reglas se lleven a cabo.



A la fecha se ha logrado una reducción considerable del consumo de energía en cada uno de nuestros dos edificios en Guadalajara:

Red Financiera BAC | CREDOMATIC – México –  
Ahorro porcentual en el ahorro de energía  
2008

Edificio	Ahorro de energía
Lázaro Cárdenas	28%
Boturini	22%

Fuente: Coordinación de RSC, Credomatic México

### Papel

Entre las iniciativas para la reducción de papel, en el área de crédito, se implementó el proyecto de digitalización de expedientes, alcanzando la meta del 100% de cobertura. Además, se invitó a los clientes a migrar de los estados de cuenta físicos a electrónicos con el objetivo de salvar árboles, a la fecha se ha migrado el 20% del total de nuestra cartera.



Se ha implementado un procedimiento en el cual se promueve en primera instancia la reutilización de papel en casos en que esto es posible; como segundo paso para el papel y cartón este se acopia y vende a una empresa que recicla ; el dinero se destina a un fondo del Comité Ambiental, para apoyar otras iniciativas en este mismo tema.

## GUATEMALA

### Papel

Iniciado en abril y realizado en alianza con la ONG “Amigos de la Naturaleza”, de abril a diciembre de 2008 se ha reciclado 35,310 libras de papel y 582 libras de plástico con lo que se ha logrado:

Red Financiera BAC | CREDOMATIC – Guatemala –  
Ahorro, disminución de impacto y compensación de contaminación  
2008

Arboles no talados	272
Personas para las que se ha generado oxígeno	1783
Kw de energía	258.31
De ahorro de basura	22.54 kg.
Barriles de petróleo no utilizados	0.12

Fuente: Coordinación de RSC, Guatemala

Como parte de un esfuerzo de reducción de papel y, desde el mes de junio se establecieron los centros de impresión y fotocopiado dentro de las instalaciones del COE, durante el 2008 se ha logrado reducir la utilización de papel en un 55% por medio de la eficientización de todos los procesos que se realizan en las áreas y del seguimiento periódico.

### *Agua y Electricidad*

Concurso inter – agencias para reducir los consumos: En el mes de noviembre se lanzó un concurso entre 36 sucursales, con el objetivo de reducir el consumo de luz y agua en un mínimo de 10%, se realizarán mediciones mensuales y en junio 2009 se premiará las que logren reducir la meta o más de lo programado.

## EL SALVADOR

### *Papel*

La campaña de reciclaje se fortalece con la firma en julio de 2008 de un Convenio con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), con el cual BAC se compromete a iniciar el programa de reciclaje al interior de la organización. En el mes de septiembre se colocaron basureros de reciclaje en todas las áreas del Banco y se da inicio a la campaña de reciclaje, enviando mensajes de conciencia sobre la nueva cultura de un mejor manejo de los recursos y los desechos, pero sobre todo recalcando en la nueva división de los mismos en: latas, plástico, papel y basura.

Para el desarrollo integral del programa ambiental se instaló una bodega ambiental denominada: Eco-Estación. Dentro de ésta, se recopilan todos los desechos debidamente clasificados, para luego ser comprados por la compañía REPACESA. Dicha empresa apoyó y sigue apoyando en la parte de capacitación en el tema de reciclaje. En el 2008 se capacitó a un 80% de los colaboradores de las oficinas centrales, Cucumacayan e IPSFA.



## NICARAGUA

Los promotores participan como implemetadores “in situ” de las medidas ambientales, en especial en las diversas sucursales del país. Son una pieza clave en el logro del ahorro de recursos. Durante el 2008 se puede observar una una disminución de cerca del 10% en el consumo de luz, agua y

papel. Se inició además un sistema de monitoreo de consumo en aquellos factores de mayor riesgo ambiental, por lo que actualmente a todas las sucursales se les lleva un registro de gasto en al menos papel, agua y energía.

### Papel

A lo largo de 2008 se donó a la fundación Los Pipitos un total aproximado de 2500 libras de papel triturado. Esta asociación vende el papel para reciclaje y ésta es una de sus fuentes de financiamiento. Específicamente lo que reciben de la venta de papel se destina a actividades artísticas y deportivas de los niños con capacidades diferentes. Como parte del Sistema de Monitoreo de aquellos factores de mayor riesgo ambiental, se le ha dado seguimiento al consumo de electricidad en distintos edificios de la organización.

## COSTA RICA

### Agua

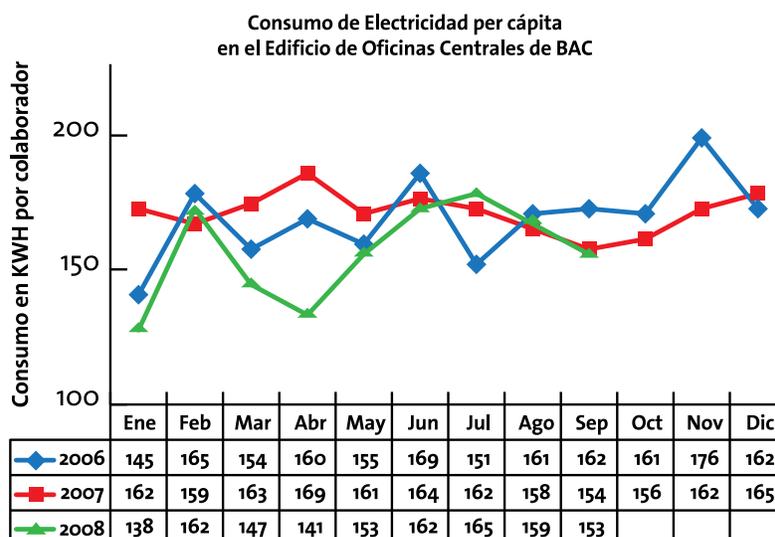
Su indicador (metros cúbicos por persona) ha mantenido una tendencia descendente en el edificio de Oficinas Centrales y sucursales en los últimos 3 años. El consumo global en el edificio disminuyó 25% entre el año 2006 y el 2008, mientras que el consumo per cápita disminuyó 23% en ese mismo periodo. En sucursales que participan del programa, hay una disminución de un 13% en el consumo per cápita.

### Electricidad

El indicador determinado para medir el nivel de consumo eléctrico es KWH por persona, su comportamiento mensual para los últimos tres años representa una disminución del promedio mensual entre el año base (2006) y el actual, donde se pasa de 160 KWH/persona a 153 KWH/persona.

Entre las actividades ejecutadas se encuentran las campañas de sensibilización, de colocación de signos para recordar e incentivar buenas prácticas, la sustitución de lámparas y luminarias por tecnología más eficiente, entre otras.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC – Guatemala –  
 Ahorro, disminución de impacto y compensación de contaminación  
 2008



## Papel

Como unidad de medición para el consumo de papel del Grupo Financiero se determinó utilizar la cantidad de resmas de papel y los Kg de papel y cartón utilizados.

El reciclaje de papel inició en Abril del 2007 con una detención durante los meses de Octubre y Noviembre debido a problemas con el proveedor, el cual fue cambiado poco tiempo después. Al inicio del programa, éste se hizo de manera voluntaria; mientras que en los últimos 2 meses se ha ido incorporando a la cultura empresarial. Es importante señalar además que no se recibe ningún ingreso por el papel recibido, este es entregado a centros de acopio con algún valor social agregado, como lo son la empresa de ex-buzos de Río Azul “Única Mirando al Mar” o FUNDATEC. En el 2007 el promedio mensual de papel enviado a reciclar era de 357 kg y en el 2008 esta cifra aumentó a 517 kg principalmente por la divulgación de campañas de reciclaje y coordinación con los proveedores de transporte.

A partir del 2008, se inició en toda la organización la sustitución de resmas de papel de pulpa virgen de madera por resmas de papel 100% reciclado. Durante ese año, el 48% de las resmas correspondió a papel reciclado y así se evitó, de forma indirecta, la tala de 413 árboles, el consumo de 630.890 m<sup>3</sup> de agua, el consumo de energía, productos químicos y emisiones de dióxido de carbono, debido a que el proceso de fabricación del papel reciclado requiere un menor consumo de recursos que el de papel de pulpa virgen.

También, como resultado de la concientización y mejoras en procesos, como el proyecto de expediente electrónico, se ha logrado una disminución de 5% en el consumo de papel del 2007 al 2008. Por su parte, mediante el uso del cheque electrónico se redujo el consumo de papel. En el periodo 2007-2008, se logró la sustitución de 375.366 cheques de papel.



## PANAMÁ

### Electricidad

Como parte del Sistema de Monitoreo de aquellos factores de mayor riesgo ambiental, se le ha dado seguimiento al consumo de electricidad en distintos edificios de la organización. Este monitoreo permite por un lado observar el impacto de los programas, pero además comparar, determinar y compartir prácticas entre diversos edificios.

## Sensibilización en el tema ambiental

### MÉXICO

Como parte de la capacitación ambiental a colaboradores, el 82.8% ya vieron la película “The Inconvenient Truth” y en el mes de septiembre se implementaron fondos de pantalla con temas ambientales- a la fecha se han presentado dos imágenes diferentes.



## EL SALVADOR

Como inicio del programa ambiental BAC | CREDOMATIC en 2007 transmitió la película “Una Verdad Incómoda” sensibilizando a 1500 colaboradores.

## HONDURAS

**Clientes:** Durante octubre, noviembre y diciembre se les enviaron los estados de cuentas a los tarjetahabientes con mensajes ambientales y el arte de los sobres era sobre conciencia de la utilización del papel en los estados de cuentas, bajo la campaña más árboles menos papel, donde se les ofrecía que recibieran sus estados de cuentas en forma electrónica.

**Colaboradores:** En Octubre de 2008, se realizó la campaña interna de ambiente donde 75 gestores ambientales colaboraron en la elaboración de murales en los edificios principales de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba. Asimismo se colocaron más de 1,000 calcomanías ambientales para el ahorro de energía eléctrica, papel y agua. Se enviaron consejos ambientales diarios sobre el mejor manejo y aprovechamiento de los recursos.



Ayudemos a Nuestro Planeta  
**Campaña Ambiental 2008**

**Necesitamos Gestores Ambientales**  
para realizar la campaña interna del ambiente en Tgu, SPS y La Ceiba.

**50 Gestores Ambientales:**

- 20 en Tegucigalpa, enviar correo a Mitzy Hode
- 20 en San Pedro Sula, enviar correo a Sandra Garcia
- 10 en La Ceiba, enviar correo a Sobeida Hernandez

**Actividades a realizar:**

- Elaboración de Murales Ambientales,
- Cooperación en los programas de Reciclaje,
- Control de Energía y Papel,
- Apoyo a la Campaña Interna Ambiental a realizarse en Octubre.

Inscripciones hasta el 22 de Septiembre 2008.



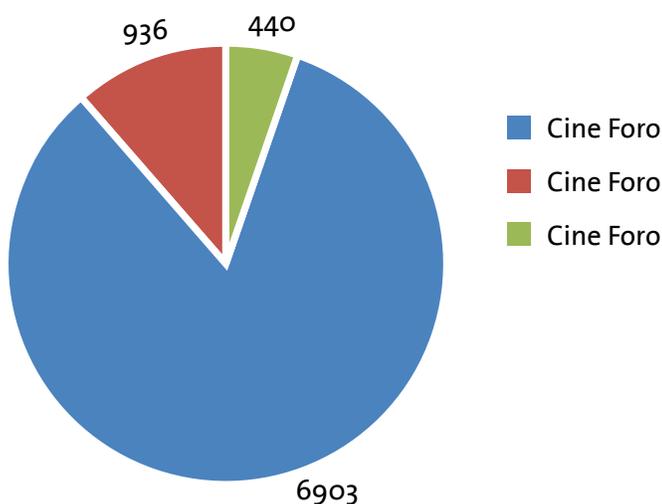
**Fondos y Descansadores de Pantalla:** En octubre todas las computadoras de los colaboradores tenían fondos de pantallas con presentaciones ambientales sobre reutilizar y reciclar. Asimismo se elaboraron descansadores de pantallas con mensajes ambientales semanales durante todo el mes.



## COSTA RICA

**Colaboradores:** La capacitación ambiental se ha dado en cuatro públicos clave: inducciones, fuerzas de venta para Carbono Neutral, Promotores Ambientales y Colaboradores en general con el Cine Foro de la Película “La Verdad Incómoda”. Esta ha alcanzado a 2879 colaboradores, con un total de 8279 horas de capacitación, detalladas en la siguiente figura.

Red Financiera BAC | CREDOMATIC – Costa Rica –  
Medios de vinculación de colaboradores y clientes en iniciativas ambientales  
2008



Fuente: Coordinación de RSC, Costa Rica

También dirigidas a colaboradores y con una cobertura cercana al 100%, están las campañas de sensibilización con Fondos de Pantalla y Noticias. Durante el 2008 se publicaron 9 fondos de pantalla y 28 noticias en el tema ambiental, estas incluyeron consejos de ahorro, invitaciones a actividades, información de reciclaje, entre otras.

Hasta el momento se han capacitado alrededor de 150 promotores ambientales en temas de promoción del ahorro, reciclaje y ambientales en general.

**Proveedores:** Los proveedores de servicios generales son un público clave en capacitación, ya que son ellos quienes ejecutan los procesos de manejo de desechos. Se han capacitado durante el 2008, 48 personas que trabajan con empresas que brindan servicios generales a la empresa. Esta capacitación incluye el tema de manejo de los desechos para reciclaje y la sensibilización ambiental. De igualmente dentro de nuevos contratos sensibles al tema, como lo son los de proveedores de servicios generales, manejo de alimentación, entre otras; se han incorporado cláusulas donde se establece el compromiso e incluso responsabilidades de los proveedores para fortalecer la gestión ambiental en la empresa.

## PANAMÁ

Una de las claves para garantizar una adecuada gestión ambiental es la formación y sensibilización de los colaboradores. Por esto se reforzó la formación ambiental en diferentes líneas: se lanzaron campañas de sensibilización a lo interno de la empresa, encaminadas a la concienciación de los colaboradores en el uso de los recursos y buenas prácticas de reciclado.

En el 2008, se alcanzó un 80% de los colaboradores sensibilizados en temas ambientales; se continuó con la proyección del documental “La Verdad Incómoda”, y se contó con la visita de organizaciones como ANAM (Autoridad Nacional de Ambiente), Fundación Mar Viva y ELEKTRA NORESTE para abordar temas de actualidad en materia ambiental.