



Comunicación de Progreso para el Pacto Global



BAC | CREDOMATIC



En el Banco de América Central desde 2006 hemos trabajado en diseñar e implementar una solida y estructurada política de responsabilidad social que hoy en día forma parte integral de nuestra cultura corporativa.

Hemos asumido un compromiso con el desarrollo sostenible de nuestro negocio y en ese sentido adherimos y nos comprometemos voluntariamente con aquellas iniciativas que marcan el rumbo a nivel internacional como son los principios contenidos en ISO 26000 de Responsabilidad Social cuya definición nos compromete a asumir la responsabilidad ante los impactos que nuestras decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente.

En febrero de 2014, decidimos dar un paso más suscribiendo el Pacto Mundial y sus diez principios. Nos comprometimos a hacer de estos principios parte de nuestra estrategia, cultura corporativa y acciones cotidianas, y de igual manera a compartirlos y hacer extensivo este apoyo a nuestra cadena de valor.

Creemos que declarar nuestro apoyo a estos principios y alinear nuestras acciones con ellos fortalece el trabajo que hemos realizado en estos años y establece un mensaje claro para nuestros grupos interesados y público en general acerca de nuestra intención de involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas.

Al suscribir el Pacto Mundial, nos hemos comprometido también con la transparencia y la rendición de cuentas, por ello y a través de este informe queremos dejar constancia de los esfuerzos y avances de nuestra empresa por incorporar los diez principios del pacto mundial a nuestro quehacer diario y que sirva de incentivo para que cada vez más empresas Nicaragüenses hagan el compromiso con el respeto a los derechos humanos, a los derechos laborales, al medioambiente y se sumen a la lucha contra la corrupción.

Sabemos que aún nos falta mucho camino por recorrer en todos los temas que se presentan en este informe, pero tenemos la certeza de que el compromiso con el desarrollo de nuestro país que siempre nos ha caracterizado nos dará el impulso necesario para continuar en la senda de la mejora continua.

Ahora los invitamos a leer nuestro primer informe de avances y a colaborar con nuestro proceso de mejora a través de sus comentarios y sugerencias.

Afectuosamente

Ing. Juan Carlos Sansón Caldera
Director Ejecutivo y Gerente General
BAC Nicaragua

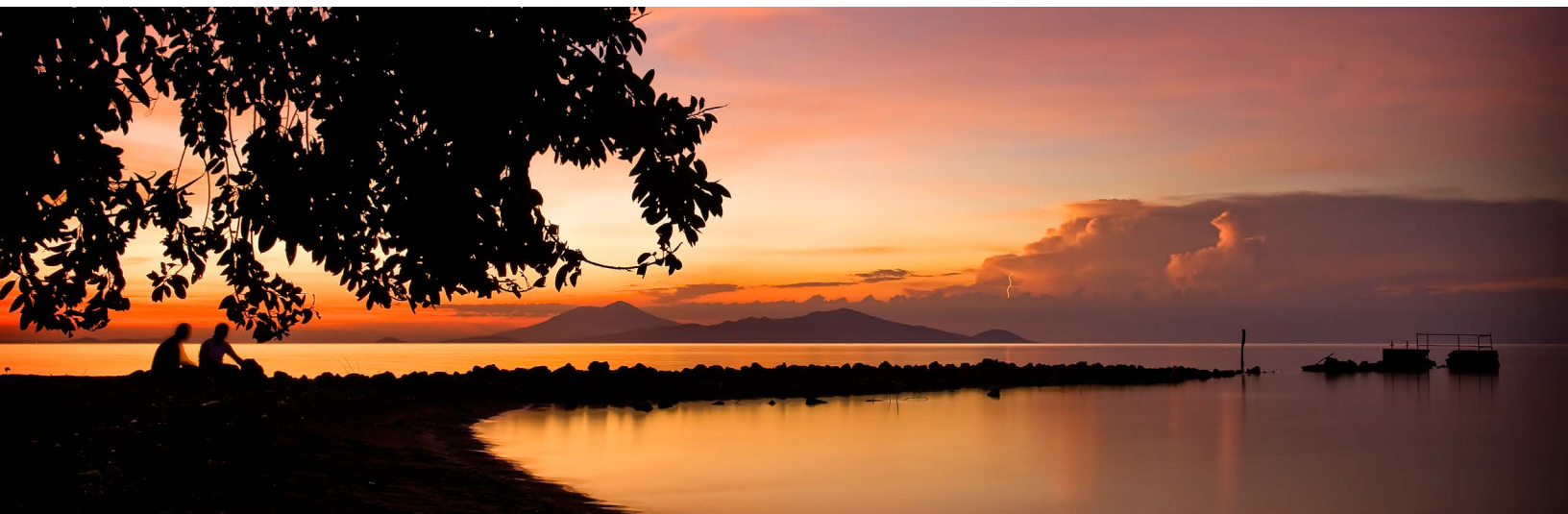
Sobre este Informe

Este informe es un esfuerzo formal de rendición de cuentas de BAC|CREDOMATIC Nicaragua a nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

El documento reflejará el trabajo realizado para incorporar los diez principios del pacto global a nuestra estrategia de negocios y cultura corporativa, y además, mostrar los primeros pasos para la divulgación interna y externa de nuestro compromiso con los diez principios del pacto global, así como el plan de acción que guiará nuestros avances en el futuro.

Este informe será incluido en el Reporte de Sostenibilidad 2014 que la red financiera BAC|Credomatic Network de la que formamos parte, publicará en el primer semestre de 2015 y que a su vez se complementará con el informe anual 2014 (Reporte Financiero), el informe complementario a dicho reporte 2014 y otras informaciones.

Este informe de avances, de manera individual, será publicado en la página web: www.rscbaccredomatic.com y estará disponible a partir de febrero de 2015.



Quiénes Somos

El Banco de América Central forma parte de la red financiera BAC|CREDOMATIC Network cuyos inicios se remontan a 1952 cuando se fundó el Banco de América precisamente en Nicaragua. Sin embargo, fue hasta los años setenta cuando se incursionó en el negocio de tarjetas de crédito a través de las empresas Credomatic.

A mediados de los años ochenta, el Grupo decidió ingresar en otros mercados de la región, empezando por Costa Rica con la adquisición de lo que hoy se conoce como Banco BAC San José. Fue en la década de 1990 que se concretó la expansión hacia los otros mercados centroamericanos, fortaleciendo así la presencia del Grupo en toda la región, la cual se mantiene hasta hoy en día.

Ya en el año 2004 el Grupo inició sus operaciones de tarjeta de crédito en México y, un año más, tarde se llevó a cabo una alianza estratégica por medio de la cual GE Consumer Finance (subsidiaria de GE Capital Corporation) adquirió el 49.99% del capital de BAC|CREDOMATIC, una sociedad que controlaba indirectamente el 100% de BAC International Bank.

A mediados del 2009, la compañía GE Capital Corporation aumentó su participación accionaria al 75%, convirtiéndose así en el accionista mayoritario. No obstante, a raíz de un cambio de estrategia a nivel mundial, GE decidió concentrarse más en la actividad industrial (infraestructura, tecnología y salud) y menos en actividades de banca privada y comercial.

Como resultado, en julio del 2010, el Grupo Aval de Colombia, el conglomerado financiero más grande ese país -conformado por el Banco de Bogotá, el Banco de Occidente, el Banco AV Villas, el Banco Popular y el fondo de pensiones AP Porvenir-, suscribió un contrato de compraventa de acciones con GE Consumer Finance relativo a la adquisición del 100% de las acciones del Grupo BAC Credomatic Network. En diciembre del 2010, y después de obtener las aprobaciones de las superintendencias de entidades financieras de cada país, el proceso de compra culminó exitosamente.

Cabe resaltar que, a pesar del cambio de control accionario, la estrategia de negocios y la identidad del Grupo BAC Credomatic se mantienen y, más bien, a raíz de la adquisición ha sido posible ofrecer productos de mayor valor agregado a los clientes, compartir experiencias, aprovechar las sinergias y las mejores prácticas de ambas partes y, sobre todo, compartir la visión de negocios, lo que hace que BAC Credomatic siga siendo hoy en día una organización caracterizada por el mejoramiento continuo, la pasión por la excelencia, la innovación y la creatividad.

NUESTRA VISIÓN

Ser la organización financiera preferida de las comunidades que atendemos por nuestro liderazgo en medios de pago, por nuestra solidez, confiabilidad, avanzada tecnología y conectividad con personas y empresas, a quienes les simplificamos la vida facilitándoles la realización de sus sueños y el logro de sus metas.

NUESTRA MISIÓN

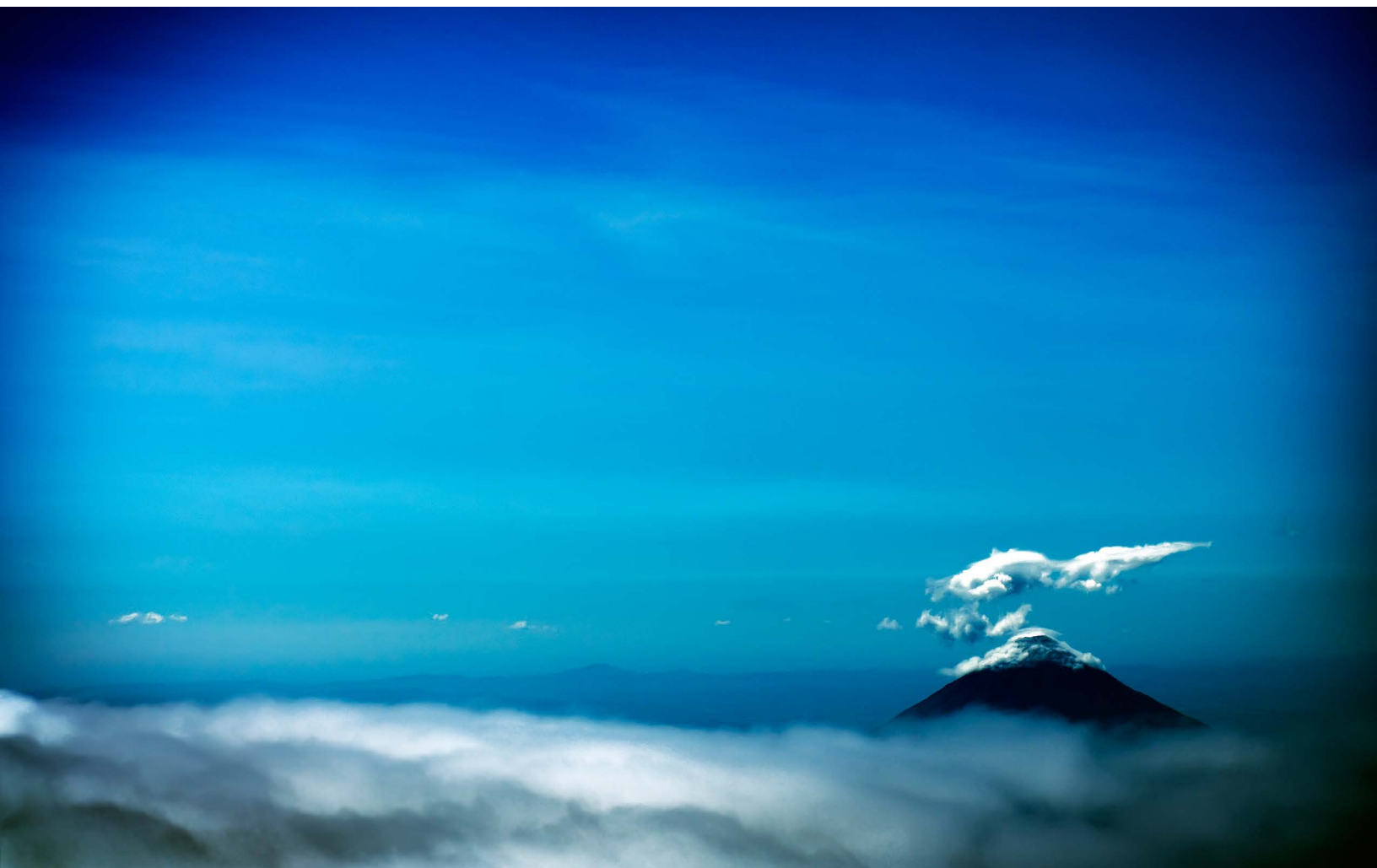
Facilitar con excelencia el intercambio y financiamiento de bienes y servicios, a través de sistemas de pago y soluciones financieras innovadoras y rentables que contribuyan a generar riqueza, a crear empleo y a promover el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.

NUESTROS VALORES

- Excelencia
- Integridad
- Innovación
- Responsabilidad
- Respeto

Quiénes somos en Nicaragua

- Más de 350,000 clientes
- 106 puntos de venta y 206 ATM'S
- 2371 colaboradores
- Única entidad financiera certificada en ISO 9001
- U\$ 96 millones en aporte social y valor económico distribuido

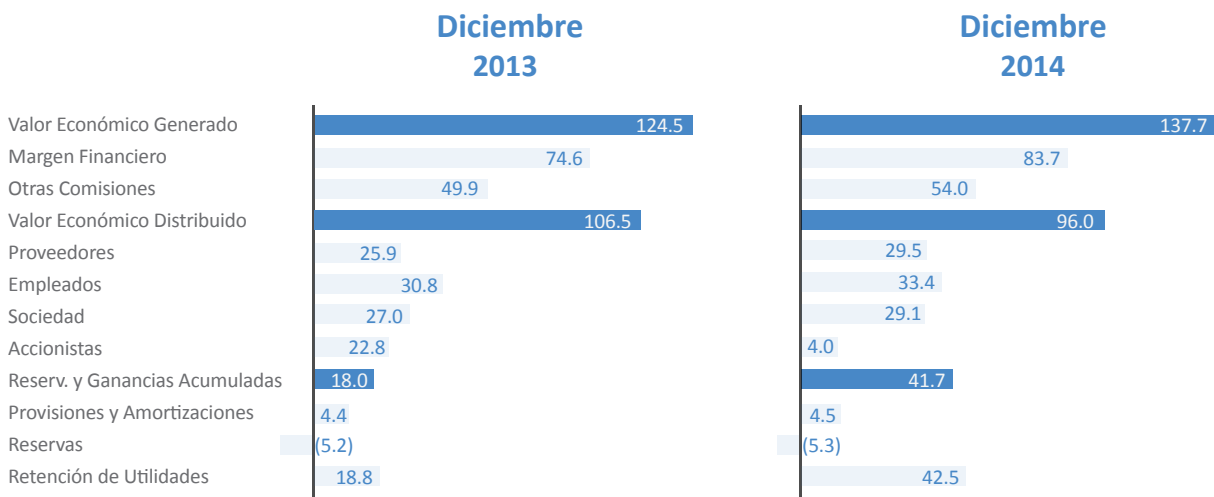


Aporte al Desarrollo Económico de Nicaragua

El estado de Resultados de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido muestra, en cifras, la riqueza económica de BAC|CREDOMATIC Nicaragua generó a Diciembre de 2014 y cómo la mayor parte de esta riqueza es repartida entre nuestros principales grupos de interés.

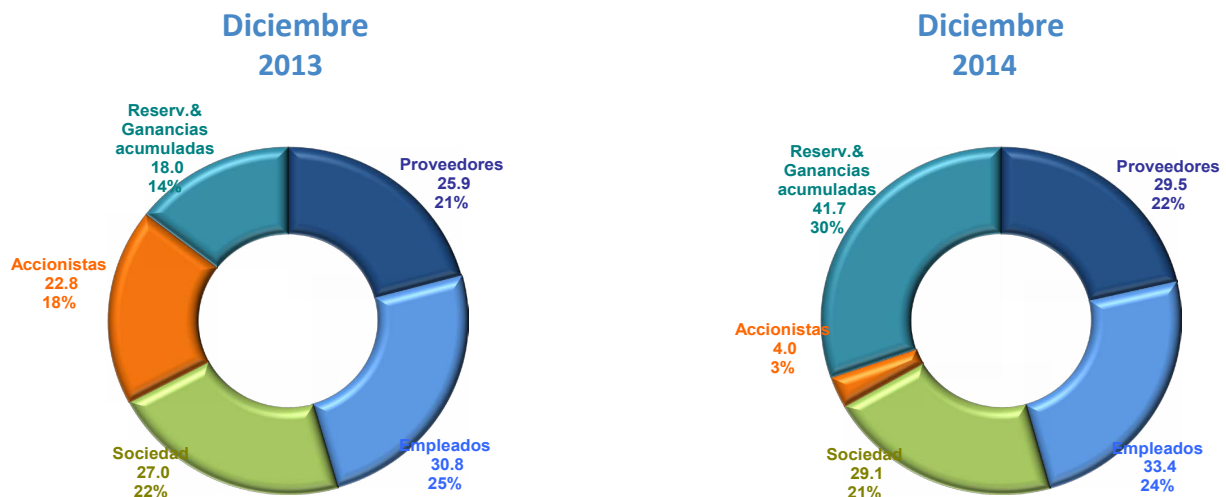
BAC|CREDOMATIC NICARAGUA

Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (Millones de U\$)
Diciembre 2013– Diciembre 2014



BAC|CREDOMATIC NICARAGUA

Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (Millones de U\$)
Diciembre 2013– Diciembre 2014





Nuestro compromiso con el pacto global

La norma ISO 2600 define la Responsabilidad Social como aquella “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

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

Entendemos nuestra responsabilidad con la sociedad como un ejercicio de negocios que reconoce y atiende los posibles efectos que pueden derivarse de esa relación casi simbiótica con ella. Reconocemos que por la magnitud de nuestras operaciones tanto locales como regionales estamos intrínsecamente vinculados con el desarrollo de Nicaragua y de la región.

Por eso, no concebimos la atención de nuestra responsabilidad social mediante uno o varios programas aislados y distantes de nuestro quehacer diario o desvinculados de los principios básicos indispensables para el adecuado desarrollo y crecimiento de las personas.

En este sentido y consientes de nuestro compromiso en enero de 2014 recibimos de parte de la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE), la invitación a conformar la primera red de empresas suscriptoras del pacto global. Siendo la ética, la transparencia, el desarrollo del talento humano y el compromiso con la comunidad parte de nuestra cultura corporativa, suscribimos el pacto global haciendo un pronunciamiento de promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas con los valores y demandas de la sociedad civil así como de involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de desarrollo de las Naciones Unidas.

BAC Credomatic Nicaragua y los diez principios

Para iniciar un proceso de integración de los diez principios del pacto global en nuestra estrategia y operaciones diarias durante 2014 se hizo necesario realizar una auditoría que nos permitiera identificar que esfuerzos estábamos realizando ya en la organización alineados con este objetivo y cuales eran nuestros puntos de mejora.

Así pues encontramos los siguientes puntos:

Derechos Humanos:

- Principio N° 1: Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos
- Principio N° 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.

Nuestro apoyo a los derechos humanos forma parte de nuestro compromiso con la responsabilidad social.

Nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa reafirma nuestro compromiso para desarrollar proyectos que aprovechando nuestros conocimientos y fortalezas contribuyan a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y proveedores; y a contribuir con el desarrollo sostenible de la sociedad donde operamos.

Cada uno de los temas materiales o ejes estratégicos en los que se encuentran alineadas todas nuestras iniciativas de Responsabilidad Social refleja los temas generadores de impacto social, económico y ambiental que nuestra organización tiene no sólo en nuestros públicos de interés, sino también en la comunidad en general y la acciones tomadas para maximizar los impactos positivos y desaparecer, o minimizar los negativos.

Al hablar de nuestro estado de resultados, del valor generado, retenido, pero especialmente del valor distribuido, hablamos indudablemente del principal aporte que hacemos al país.

Como se puede apreciar en el cuarto estado financiero publicado anteriormente, el valor económico distribuido representa el porcentaje principal de nuestro valor económico generado, y el porcentaje de contribución directa a la sociedad, que es traducido como beneficio directo a proyectos de crecimiento social, que abarcan un abanico tan amplio que va desde el apoyo económico directo a asociaciones u organizaciones dedicadas a proyectos de desarrollo, hasta ser la entidad financiera que más impuestos paga en el país, lo que se traduce en inversión social por parte del gobierno.

El reporte del 4to estado financiero se genera de manera trimestral por la gerencia de Operaciones.

En el eje de Banca Responsable además de incluir la estricta vigilancia al cumplimiento regulatorio y la transparencia a través de buenas prácticas de gobernanza corporativa, se incluyen indicadores de crédito responsable y de fortalecimiento a nuestra cadena de valor, específicamente a nuestros proveedores.

En BAC | Credomatic Nicaragua se cuenta con una gerencia encargada de velar por el cumplimiento estricto de todas las normativas relacionadas con nuestra empresa. Dicha gerencia se rige por indicadores de Cumplimiento.

De igual manera contamos con una gerencia de Riesgo de Crédito que reporta al comité de Crédito, en dicha gerencia además, se ha logrado incluir criterios de sostenibilidad al análisis de riesgo crediticio a través del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS.

Este sistema se crea con el propósito de identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar por las actividades y proyectos que financiamos.

A partir de 2013 el 100% de los créditos mayores a U\$ 1 millón, independientemente del tipo de crédito del que se trate y de la actividad en la que se vayan a invertir los fondos, son evaluados incluyendo el SARAS.

Clasificación	Cantidad
Riesgo A	15
Riesgo B	6
Riesgo C	64

**Dato al cierre de octubre 2014*

Contamos con un sistema de registro y verificación de Proveedores que demanda de cada uno de ellos en primera instancia el más estricto cumplimiento a las leyes vigentes y aplicables a su giro de negocio.

Hemos, además, desarrollado una estrategia de fortalecimiento a nuestra cadena de valor, orientada a fortalecer el modelo de negocios de nuestros proveedores con un enfoque socialmente responsable. En los últimos 5 años hemos capacitados al 100 % de nuestros proveedores categorizados como PYMES en temas de Responsabilidad Social Empresarial y les hemos acompañado en el proceso de creación, aprobación y divulgación de su código de ética. En 2014, 18 de nuestros 25 proveedores registrados como PYMES contaron con nuestra asesoría y acompañamiento para la primera medición con la herramienta INDICARSE, la que permite una evaluación interna en materia de Responsabilidad Social.

Contamos con un programa de de inclusión financiera que busca facilitar que cada vez más personas y organizaciones accedan a los procesos de bancarización e inclusión en el sistema financiero, ayudando así a la dinamización de la economía y promoviendo el desarrollo del país.



En este eje estratégico una de las iniciativas más importantes es el Programa de capacitación y fortalecimiento a las pequeñas y medianas empresas de la región.

CUADRO DE EMPRESAS CAPACITADAS HASTA 2014

De 2008 a 2013
2576 empresas

En 2014
1050 empresas

Temas de capacitación 2014

Internos

- Control Interno
- Ecommerce
- Contracargo
- Seguridad de tarjetas
- Identificación de moneda falsa
- Prevención de lavado de dinero
- Opciones financieras para prevenir el cambio climático

Externos

- La innovación y las Pymes
- Lo que ganas al atender con ganas
- Indicarse PYMES
- Como generar negocios en Redes Sociales
- Impacto de las Redes Sociales en el turismo
- El uso eficiente de los recursos
- Los compradores y sus comportamientos en Navidad
- Presupuesto 2015
- Mercadeo para la industria de la hospitalidad

Asesorías acompañamiento

- Elaboración y divulgación del código de ética
- INDICARSE
- Gobierno corporativo

Mantenemos un programa de educación y salud financiera que permite a la comunidad tomar decisiones informadas que contribuyen a su desarrollo como individuos y como núcleo familiar.

Desarrollamos productos que le permitan a sectores tradicionalmente relegados acceder a metas de crecimiento personal como por ejemplo:

**Tener tu casa o carro propio
depende de vos!**
*Da el primer paso y abre
tu cuenta **BAC PRIMA.***



Indicadores

Cada una de estos programas, productos, sistemas y actividades tienen sus propios indicadores que responden a las metas de las gerencias específicas que las ejecutan en la mayoría de los casos y en temas que se corresponden directamente a Capacitación a PYMES; y Educación y Salud Financiera corresponden a los indicadores de país de Responsabilidad Social.

Un ejemplo de los indicadores de desempeño por país:

Indicador	Meta	Final
Educación financiera	6,700	6709
Capacitación a PYMES	1,044	1050
Taller Indicarse	15	18
Ambiente	25	25

Indicadores GRI Pertinentes

Dimensión Social: Derechos Humanos

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Sistema SARAS explicado en este informe
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Programa de fortalecimiento a la cadena de valor Proveedores- Indicadores no disponibles hasta ser homologados por la dirección regional de RSC para todos los países de la red financiera BAC Credomatic
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	http://www.rscbaccredomatic.com/nuestro-trabajo-en-rsc/proyectos-y-programas/cumplimiento-integridad-y-etica
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Respetamos la libertad de asociación. La naturaleza de las asociaciones de empleados de acuerdo con la legislación aplicable
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo infantil. No toleramos el trabajo infantil
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo forzoso y obligatorio. Rechazamos cualquier forma de trabajo forzoso y obligatorio

Líneas de acción y puntos de mejora

Si bien en diferentes documentos pertinentes a nuestro negocio, tales como el Código de Integridad y Ética; nuestra Política del Sistema de Gestión Organizacional; nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, entre otras, contienen nuestro compromiso con los más altos estándares éticos y legales, no existe una declaración expresa que contenga nuestro apoyo a la declaración universal de los derechos humanos.

Es por esto que dentro de nuestro plan de acción 2015 está incluida la discusión, elaboración, publicación y divulgación de un documento que contenga exclusivamente el compromiso de BAC | Credomatic Nicaragua con los Derechos Humanos.

Diseño e implementación de matriz unificada de indicadores en materia de derechos humanos acorde a los objetivos de cumplimiento de la empresa.

Campaña interna que se enfoque en el compromiso de la empresa en materia de Derechos Humanos y que identifique el nivel de cumplimiento esperado por parte de los colaboradores.



Ámbito laboral

- Principio N° 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
- Principio N° 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio N° 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
- Principio N° 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En BAC|CREDOMATIC. El desarrollo del talento humano no es un asunto decorativo, de retorica o de discurso hacia afuera. Trabajamos constantemente para mejorar los procesos de atracción y retención del talento y propiciamos prácticas laborales justas que condiciones de trabajo competitivas; en un ambiente agradable e inclusivo; donde cada uno de nuestros colaboradores pueda crecer en aquellos conocimientos y habilidades que no solo le permitan alcanzar sus propios objetivos, sino también prestar el servicio de excelencia y compromiso que exige la realidad actual.



Son muchos los documentos internos donde queda plasmado el compromiso de BAC|Credomatic con las prácticas laborales justas como por ejemplo en el código de integridad y ética que rige el comportamiento de la empresa:

*Para **BAC|CREDOMATIC**, las prácticas de empleo justas suponen mucho más que cumplir con la legislación laboral y social. Contribuyen a crear una cultura del respeto. BAC|CREDOMATIC ha asumido el compromiso de cumplir con todas las disposiciones que regulan el derecho laboral, las horas de trabajo, los salarios y los horarios, además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio, y la discriminación en el empleo. Vamos más allá del cumplimiento de la ley: nos esforzamos en crear un entorno que tenga en cuenta las necesidades de todos los empleados, con independencia del lugar en el que se desarrollen las actividades de BAC|CREDOMATIC.*

Dentro de dicho documento existen indicaciones claras sobre lo que se considera un Comportamiento Correcto en materia de contratación y selección en base a la cualificación y el merito; se señala claramente la prohibición de usar criterios discriminatorios en dichos procesos; igualmente señala la obligación de la empresa de garantizar lugares de trabajo que además de ofrecer seguridad a sus colaboradores en materia de Higiene y seguridad laboral, ofrezca un entorno libre de acoso sexual, psicológico o físico.

En el código también se establece el respeto a la privacidad de los colaboradores y de su información personal, así como un listado específico de todos y cada uno de los aspectos que, en estricto apego al compromiso con la declaración de derechos humanos la empresa y por tanto todos los que aquí laboramos, debemos prestar especial atención.

Además de lo establecido en nuestro código de ética e integridad, la empresa cuenta con canales de denuncia ante cualquier incumplimiento de lo señalado en esta y todas las materias contenidas en dicho documento, las dos más importantes son:

El Ombudsperson:

En BAC | Credomatic esta figura no es un defensor a la manera en que se entiende en la sociedad sino que su función es, promover que las políticas, los valores y el código de conducta de la Empresa se vivan y se apliquen.

Es neutral y absolutamente confidencial, busca que las personas vinculadas a la Empresa saquen a la superficie problemas relacionados con su entorno laboral sin temor a represalias. Funciona como una asesoría confidencial que ayuda al colaborador a encontrar la forma adecuada para canalizar o resolver su problema o inquietud. Propicia un ambiente neutral y confidencial con el objetivo de prevenir situaciones o problemas futuros.

El Ombudsperson es elegido por los colaboradores de entre los mismos colaboradores, y actualmente en BAC | Credomatic Nicaragua se cuenta con dos personas que cumplen esta función.

La Línea Ética de Grupo Aval:

Esta línea se crea como parte del cumplimiento de los estándares exigidos por la ley SOX Sarbanes Oxley de los Estados Unidos para empresas que cotizan en la bolsa de New York. Su objetivo es que todos los colaboradores de BAC | Credomatic cuenten con un canal alternativo para comunicar oportunamente situaciones inusuales o irregulares en el cumplimiento de las normativas aplicables a la empresa y al código de ética.

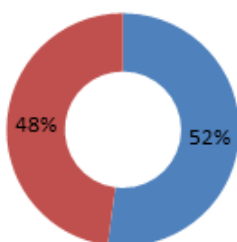
Esta línea es independiente del Ombudsperson o de otros mecanismos de comunicación interna con que cuenta la empresa, más no excluyente y al igual que en las otras el anonimato del denunciante se respetará.

Programas de desarrollo al talento humano

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

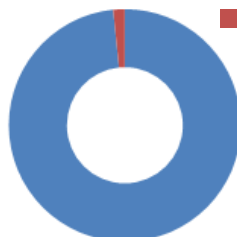
Distribución por Sexo

Mujeres Hombres



Distribución de personal por tipo de contrato Total de colaboradores 2371

Permanente
Temporal



Rangos de Edad

de 40 o más de 25 a 30
de 30 a 40 de 18 a 25





BAC Empleos

Fieles a nuestra cultura de innovación y con el objetivo de ofrecer un canal más cercano a las personas que quieran aplicar a los procesos de selección, creamos un portal electrónico denominado BAC Empleos www.bacempleos.com por medio del cual las personas interesadas en ser parte de la familia de BAC Credomatic podrán llenar su hoja de vida desde la comodidad de su hogar y así aplicar a ofertas de empleo en todas las áreas del banco y conocer toda la información relacionada con la institución, así como realizar búsquedas avanzadas para escoger los perfiles de puestos que mejor se adecúen a sus necesidades.

Esta línea nos permite ofrecer oportunidades en lugares remotos del país sin que el aspirante incurra en un gasto para hacernos llegar su solicitud.

Inclusión laboral de personas con discapacidad

Como parte de un plan piloto para el establecimiento de un programa formal y permanente de contratación de personas con discapacidad, a mediados 2014 iniciamos un proceso de acercamiento a diversas universidades y organizaciones con programas de formación enfocados en personas con discapacidad.

Al mismo tiempo se contrató a un experto internacional para impartir cursos de sensibilización a gerentes y mandos medios, así como capacitación para el área de reclutamiento y selección.

Se capacitó a 21 colaboradores en lenguaje de señas, incluyendo al personal de selección y reclutamiento, así como a jefes inmediatos de las áreas con mayor viabilidad para la contratación de personas con discapacidades del habla y del oído.

Antes de cerrar 2014 se realizó la primera contratación en el área de recuento de Tesorería.

Indicadores

Indicador de rotación

2013 14.52 %

2014 13.38 %

Indicador de promociones

2013 265

2014 271

Indicador de clima

2013 90.37

2014 90.22

Total de accidentes laborales

2013 57

2014 50

Indicadores GRI Pertinentes

Dimensión Social: Prácticas laborales y ética del trabajo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo y por contrato	Desglose en este informe
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Desglose en este informe
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	En Nicaragua un 26.4% de los colaboradores pertenecen a la cooperativa
LA5	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No tenemos establecido un periodo mínimo relativo a cambios organizativos
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Promedio de días de absentismo por empleado permanente en el año= 3,7 (1,4%, 0,2% menos que el año anterior). No hay víctimas mortales relacionadas con el trabajo en la Región
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. Bac Credomatic Nicaragua en conjunto con las instituciones de gobierno relacionadas organiza permanentemente charlas sobre prevención de enfermedades y temas de salud. En Nicaragua se cuenta además con un consultorio para que las empresas e salud previsional atiendan a nuestros colaboradores

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Desglose en este informe
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Nuestra política de compensación se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona. A igualdad de funciones, responsabilidades, evolución profesional y cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	El 100% de nuestros altos directivos son nacionales y se prefiere para la contratación de personal de sucursales la contratación de personal de la localidad o de la misma zona de influencia. El 98% de nuestros colaboradores son de contratación permanente

Líneas de acción y puntos de mejora

Al igual que en el principio sobre el respeto a los Derechos Humanos, descubrimos la necesidad de unificar indicadores de las diferentes gerencias y jefaturas, en una matriz de cumplimiento con los principios contenidos en el ámbito laboral.

Para 2015 se ejecutará una campaña de comunicación interna dirigida a divulgar nuestro compromiso con el Pacto Global y sus 10 principios.

Se realizarán dos eventos de dialogo interno para validar la matriz y el sistema de gestión de RSC y la incorporación de los principios del pacto global a la misma.

Medio Ambiente:

- Principio Nº 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio Nº 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio Nº 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

En BAC|CREDOMATIC, el tema ambiental es un eje fundamental de nuestra estrategia de sostenibilidad por cuanto comprendemos la trascendencia que este tiene para la supervivencia de la humanidad en el mediano y largo plazo. Vemos la utilización inadecuada que el ser humano ha hecho de los recursos naturales como una deuda que tenemos con las generaciones futuras. Por eso queremos ser parte de la solución, poniendo nuestros talentos y estructura operativa al servicio de la sociedad donde operamos, para contribuir al abordaje adecuado de este problema que tanto nos preocupa y que, sin duda, está ligado con la sostenibilidad de nuestro país, y de nuestra empresa.

Nuestro compromiso con el medioambiente queda reflejado al incluirse como uno de los temas materiales o ejes estratégicos de Responsabilidad Social: Promoción Ambiental.

Esto responde al compromiso de aplicando un modelo de negocios sostenible, que identifica y atiende a aquellas áreas de gestión del negocio de donde se derivan los posibles impactos más importantes para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa. De igual manera queda reflejado en nuestra **política del sistema de gestión organizacional**:

“Prevenir la contaminación y el impacto ambiental generado por nuestros procesos, productos y servicios”

Se refleja también en nuestro código de ética e integridad donde se marcan directrices claras sobre lo que se espera de cada colaborador en materia de medioambiente; un ejemplo de estas directrices es:

“La ley exige la protección del medio ambiente, higiene y la seguridad de los trabajadores, y BAC|CREDOMATIC cree que es lo correcto. Nuestra empresa confía en el liderazgo de los directivos y gerentes así como el compromiso de sus colaboradores para llevar a cabo sus operaciones de un modo seguro y minimizar el impacto medioambiental”

A nivel interno de la organización desde 2012 se ha implementado un sistema de medición y control interno que permite encaminarnos hacia un modelo de Sistema de Gestión Ambiental que a su vez nos lleve en un futuro cercano a buscar una certificación en ISO 14000 como nuestro socio BAC San José.

Además del sistema de medición o a partir de éste, se han realizado cambios en la infraestructura que permita una operación más eficiente.

El sistema de medición ambiental se aplica a todas nuestras sucursales y oficinas en todo el país y contempla los siguientes indicadores:

Indicadores Ambientales
Número de tarjetas de crédito/ débito producidas
Consumo de plástico PVC en producción de tarjetas (kg)
Consumo de papel (en resmas)
Consumo de papel (en kg)
% de papel utilizado que es reciclado o certificado
Consumo de energía (KwH)
Consumo de agua (m3)
Emissiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo energético (toneladas de CO2 equivalente)
Papel enviado a reciclar (kg)
Plástico enviado a reciclar (kg)
Aluminio enviado a reciclar (kg)
Vidrio enviado a reciclar (kg)
Cartón enviado a reciclar (kg)
Electrónicos (kg)



Asimismo se mide los factores de emisión en toneladas de CO₂/kwh.

La gerencia administrativa es la encargada de aplicar estos indicadores a cada una de las oficinas de la empresa.

Sabemos que el impacto ambiental de un intermediario financiero no se limita al que se deriva directamente de sus operaciones, sino que se extiende al que generan las obras de infraestructura, operaciones y proyectos que dicha entidad financia. Por lo que como mencionamos en capítulos anteriores hemos incluido en nuestros análisis de riesgo de crédito al sistema SARAS.

Este sistema se crea con el propósito de identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar por las actividades y proyectos que financiamos.

A partir de 2013 el 100% de los créditos mayores a U\$ 1 millón, independientemente del tipo de crédito del que se trate y de la actividad en la que se vayan a invertir los fondos, son evaluados incluyendo el SARAS.

Promovemos las mejores prácticas ambientales en nuestra cadena de valor a través de talleres de capacitación en el caso de clientes y proveedores, y a través del sitio web regional www.quierounplanetaverde.com con el público en general.

En este sitio compartimos a través de consejos ilustrados, videos y materiales de descarga; practicas sencillas y puntuales para usar racionalmente los recursos naturales, cuidar el ambiente y ahorrar dinero al mismo tiempo, ayudando a los usuarios a devenir consumidores cada vez más responsables.

Ponemos a disposición del público en general, de forma gratuita, un consejo nuevo cada semana, sobre temas como el uso responsable del agua, el papel y la energía eléctrica, formas prácticas de manejo de residuos y promoción del consumo responsable con el ambiente y con su bolsillo.

Para fomentar la interacción del sitio, los consejos se pueden compartir vía correo electrónico y redes sociales y nosotros mismos lo compartimos a través de las nuestras para multiplicar el alcance.

Durante 2014 este sitio tuvo 43,595 visitas desde Nicaragua y desde su creación en 2012 ya un total de 89,384.

Desde 2013 y dentro de este sitio web se creó una sección enfocada en la educación ambiental y financiera de los niños: Ahorrando para tu futuro.

En esta sección las escuelas pueden inscribirse y descargar material educativo con información y actividades divertidas que permiten a los niños aprender y colaborar por un mundo mejor, a través del uso responsable de los recursos económicos y naturales.

Durante 2014 esta sección tuvo un total de 41,371 visitas y desde su creación a finales de 2013 61 escuelas nicaragüenses se han inscrito al programa, de estas 61 escuelas, 25 fueron visitadas por colaboradores BAC Credomatic voluntarios para desarrollar las actividades de reforzamiento del aprendizaje.

Indicadores ambientales

GRI	Indicadores Ambientales	2013	2014
EN1	Número de tarjetas de crédito/ débito producidas	267,702	266,232
	Consumo de plástico PVC en producción de tarjetas (kg)	1,518	1,497
	Consumo de papel (en resmas)	17,086	20,223
	Consumo de papel (en kg)	36,051	42,671
EN2	% de papel utilizado que es reciclado o certificado		
EN3	Consumo de energía (KwH)	3371,519	3505,898
EN8	Consumo de agua (m3)	14,570	21,855
EN16	Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo energético (toneladas de CO2 equivalente)	1,587.99	1,651.28

Indicadores GRI Pertinentes

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	En el cuadro anterior
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	En el cuadro anterior
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	En el cuadro anterior. No se desglosa por fuente primaria pues al existir en el país una sola distribuidora de energía la matriz depende del servicio que ésta provee
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	En el cuadro anterior
EN8	Captación total de agua por fuentes	En el cuadro anterior
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (energía)	En el cuadro anterior
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso (viajes)	En el cuadro anterior
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	En el cuadro anterior
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	En el cuadro anterior
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los 99-114 productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Iniciativas enumeradas en este informe
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Cumplimos rigurosamente con las normativas de los países donde operamos en cuanto a etiquetado e información del 100% de los productos y servicios que ofrecemos

Líneas de acción y puntos de mejora

Es nuestra intención avanzar en la implementación de un sistema de gestión ambiental integrado por lo que se hace necesario homogenizar prácticas en las diferentes oficinas de la empresa. Asimismo es necesario un procesos de sensibilización interna hacia todos los colaboradores, así como la creación de un comité ambiental que nos permita reunir a todas las áreas involucradas en la creación de una matriz de indicadores susceptibles de auditorías internas de cara a una futura búsqueda de la certificación de ISO 1400.

En 2015 se conformará el comité ambiental. Se realizará la matriz de auditoría interna y se estandarizarán los procesos para todas las sucursales y edificios propios.

De igual manera se iniciará el proceso de sensibilización interna.

Anti – Corrupción:

- Principio Nº 10. Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.

Contamos con un Gobierno Corporativo que se rige por los más altos estándares de cumplimiento, ética y transparencia, pone la integridad como eje central de nuestro ejercicio de banca responsable y se asegura que toda la organización se rija por los mismo valores y principios, en observancia de los intereses de los accionistas.

En esta línea de acción, aplicamos rigurosamente principios, procedimientos operativos, y mejores prácticas de la industria para prevenir el lavado de dinero y la legitimación de activos.

Una descripción detallada de nuestro accionar en Gobernanza lo puede encontrar en los reportes de sostenibilidad regionales en www.rscbaccredomatic.com

Nuestro código de ética e integridad compromete a todos los colaboradores con el cumplimiento, no sólo de lo requerido por la legislación vigente, sino también por los estándares establecidos por la dirección de nuestra empresa para que sean los principios rectores de nuestro accionar.

Una muestra de esto es el siguiente párrafo extraído de dicho documento:

“Los empleados de BAC/CREDOMATIC han trabajado para mantener los más altos niveles de exigencia en cuanto a ética de la conducta empresarial. Guiados por el espíritu de la integridad, queremos ir más allá del simple cumplimiento de la ley”.

“El código de conducta BAC/CREDOMATIC articula ese espíritu estableciendo una serie de principios generales por los que debe regirse la conducta de todos los empleados cada día y en todas partes”.

En nuestro código existe un capítulo dedicado a definir las acciones que constituyen de acuerdo a las normativas vigentes y a nuestros estándares internos, Corrupción.

En dicho capítulo no sólo se definen las acciones que lo constituyen sino que también las acciones preventivas y correctivas de dichas acciones. De igual manera y como se señaló en apartados anteriores de este informe, contamos con las herramientas internas de denuncia necesarias al alcance de todos los colaboradores y clientes.

Indicadores

Ejemplo de matriz de control interno

Principios Relacionados con Ambiente de Control	Descripción del Principio	Información Mínima que Respalda el Cumplimiento del Principio
Demostrar compromiso con la integridad y valores éticos	La organización debe demostrar su compromiso con hacer lo correcto en el cumplimiento de leyes, normativas y regulaciones, además debe demostrar que existe una conducta voluntaria responsable con la sociedad	1- Existencia de un Código de conducta
		2- Evidencia de que el código de ética es del conocimiento de todos los colaboradores de la organización
		3- Políticas y prácticas sobre integridad
		4- Directrices, guías y otros que respalden comunicados sobre los valores éticos
		5- Existencia de sanciones y acciones correctivas al incumplimiento del código de conducta y evidencia de su aplicación
		6- Existencia de un plan de trabajo de Responsabilidad Social Corporativa

Indicadores GRI Pertinentes

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Todas las áreas funcionales cuenta con una política y mecanismos de administración de riesgo operativo
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	El 100% de los colaboradores son capacitados en prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, Código de Integridad y Ética y otros temas que buscan prevenir conflictos de interés y evitar actos de corrupción
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	En BAC Credomatic Nicaragua no se ha reportado ningún incidente de corrupción





BAC | CREDOMATIC