

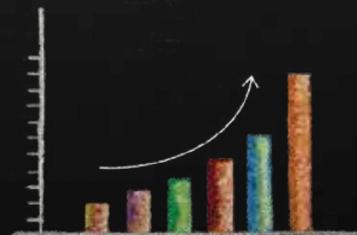
RESPONSABILIDAD SOCIAL

2015



BAC | CREDOMATIC

NICARAGUA



En el Banco de América Central desde 2006 hemos trabajado en diseñar e implementar una sólida 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 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 nuestro compromiso con la Responsabilidad Social y los principios del Pacto Mundial.

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 informe de avances y a colaborar con nuestro proceso de mejora a través de sus comentarios y sugerencias.

Afectuosamente,



Ing. Juan Carlos Sansón
Director Ejecutivo y Gerente General
Banco de América Central

SOBRE ESTE REPORTE

Este documento constituye un medio más de rendición de cuentas de la empresa a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. En él se refleja los resultados y avances de la red financiera BAC|Credomatic en Nicaragua en materia de sostenibilidad, así como nuestros esfuerzos por un manejo socialmente responsable del negocio.

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

Si desea más información sobre nuestro enfoque y nuestras prácticas de sostenibilidad, visite www.rscbaccredomatic.com

QUIENES SOMOS

Somos una empresa con operaciones en banca, tarjetas de crédito, puestos de bolsa, seguros, y otros servicios financieros



Cantidad de colaboradores

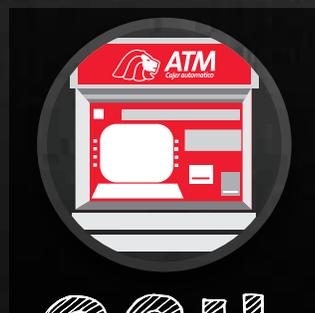
2558



Más de

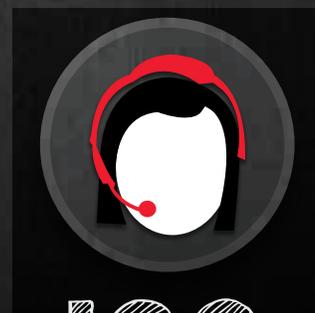
380,000

clientes



234

ATM'S en todo el país.



120

puntos de atención

SOSTENIBILIDAD EN BAC | CREDOMATIC

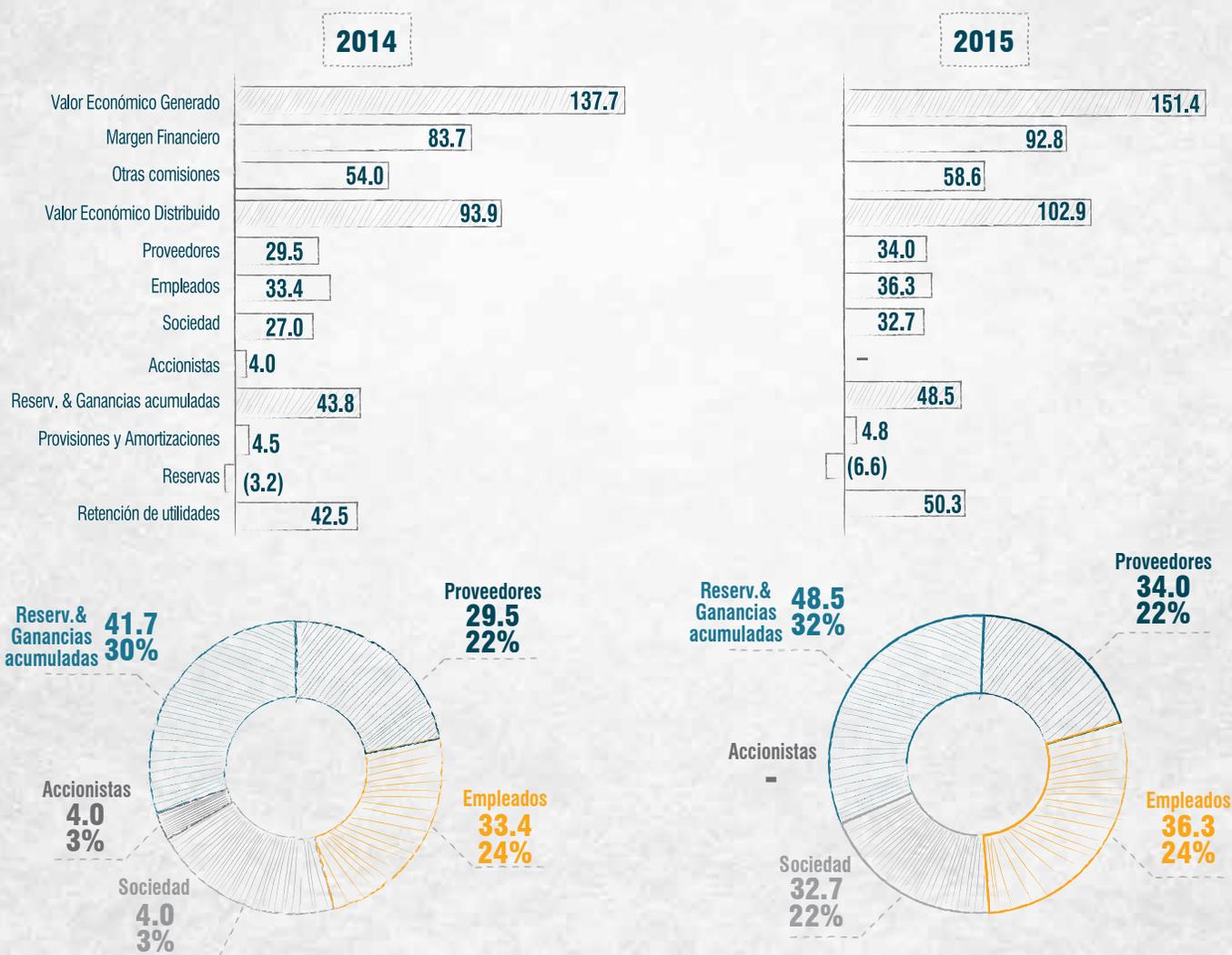
Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma ética y responsable y a desarrollar proyectos que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés y contribuir a una Región más próspera y equitativa.



GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RIQUEZA

En BAC | CREDOMATIC, nuestro interés fundamental es generar y distribuir riqueza económica y social, para contribuir al desarrollo sostenible de los países donde operamos. En el 2015, generamos ingresos por **US\$ 151.4 millones**. La mayor parte de estos ingresos, **US\$ 99 millones (65%)**, fue distribuida entre nuestros principales grupos de interés, de la siguiente manera:

BAC- CREDOMATIC NICARAGUA Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (Millones de US\$) Diciembre 2014- Diciembre 2015



RESULTADOS DE NEGOCIOS FINANCIEROS

Cerramos el 2015 con importantes resultados que nos colocan en el primer lugar en Utilidades, Cartera y Depósitos, en el país.

Trabajamos día a día para estar más cerca de la población, con productos que favorecen la inclusión financiera y dinamizan las economías locales.

MÁS DE
380
MIL CLIENTES

MÁS DE
120
PUNTOS DE ATENCIÓN DIRECTA

Tenemos una participación del **56.7%** en el mercado emisor de tarjeta de crédito y un **77.6%** en el de adquisición.

BANCA RESPONSABLE



En BAC|Credomatic cuidamos los activos que las personas y organizaciones nos confían, mediante la administración ética y transparente del negocio, la gestión prudente del riesgo, la aplicación de los principios del crédito responsable, la aplicación de mejores prácticas de gobierno corporativo y el fortalecimiento de nuestra cadena de valor, a través de capacitaciones y asesorías.

Líneas de trabajo: Gobernanza Corporativa, Servicio al Cliente, Administración del Riesgo, Gestión de la Cadena de Valor, Productos con Valor Social y Ambiental Agregado.

FORTALECIMIENTO DE LA CADENA DE VALOR

Nuestro programa de fortalecimiento a la cadena de valor busca brindar un apoyo integral a proveedores, clientes y negocios afiliados en su mayoría pequeñas y medianas empresas, a través de capacitaciones en temas de negocio y asesoría en materia de responsabilidad social.

En el tema de responsabilidad social y considerando importante compartir las buenas prácticas desarrollamos un programa de acompañamiento a un grupo de empresas proveedoras para aplicar la herramienta Indicarse.

Indicarse PYMES es un sistema de auto-evaluación de Responsabilidad Social en línea que pertenece a la red de Integración Centroamericana por la Responsabilidad Social Empresarial (INTEGRARSE). Esta alianza de organizaciones promotoras de la Responsabilidad Empresarial y la Sostenibilidad en Centroamérica y el Caribe busca promover en la comunidad empresarial de la región una cultura permanente de responsabilidad social empresarial y contribuir efectivamente al desarrollo sostenible y la integración regional.



PACTO GLOBAL EN NICARAGUA

Desde febrero de 2014 cuando suscribimos el pacto global y sus diez principios, hemos trabajado para alinear estos principios con nuestra estrategia, nuestra cultura corporativa y acciones cotidianas.

Creemos que alinear nuestras acciones con ellos fortalece el trabajo que hemos realizado en estos años y establece un mensaje claro a nuestros grupos de interés 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.



En base a los diez principios del pacto global y sus indicadores de cumplimiento estos son nuestros principales avances en 2015:

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-trabajoenrsc/proyectosyprogramas/cumplimientointegridadyetica
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
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

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

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
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

INCLUSIÓN FINANCIERA



En BAC | Credomatic facilitamos la bancarización y el acceso de cada vez más participantes del ciclo económico, al sistema financiero.

Hacemos esfuerzos por servir a las PyME, ofreciéndoles productos y servicios novedosos y capacitación que les ayude a crecer, generando así más empleo y productividad en la sociedad donde operamos.

Líneas de trabajo: Medios de pago y financiamiento al consumo. Apertura de canales. Apoyo a pequeñas y medianas empresas (Pyme). Bancarización de poblaciones no tradicionales.

UN BANCO PARA TODOS

Facilitamos que cada vez más personas y organizaciones accedan a los procesos de bancarización e inclusión en el sistema financiero. Ayudamos a dinamizar la economía del país y a promover el desarrollo mediante la creación de medios de pago, el financiamiento y la apertura de canales de servicio innovadores y amigables.

En este eje estratégico, una de las iniciativas más importantes es el fortalecimiento de la pequeña y mediana empresa.

Desde 2012 contamos con un área exclusiva para la atención de créditos a PYMES, los ejecutivos de esta jefatura cuentan con capacitación para dar una atención adecuada a la naturaleza de estas empresas.

En 2015 y siempre alineados con nuestra cultura innovadora lanzamos un novedoso sistema de servicios bancarios instantáneos denominado Rapi BAC, para realizar depósitos a cuentas bancarias, pagos de tarjeta de crédito y retiros de cuenta bancaria en moneda local.

El servicio está disponible para los clientes que visiten diversos establecimientos comerciales, tales como pulperías, misceláneas, mini súper, ferreterías, salones, dándonos así la oportunidad no sólo de fortalecer y ampliar nuestra cartera de clientes afiliados, sino también acercar los servicios bancarios a un mercado no tradicional.

Este año también iniciamos una nueva modalidad de capacitación virtual que nos permite alcanzar una número mayor de pequeñas y medianas empresas.

The image is a promotional graphic for a webinar. It is divided into two main sections. The left section has a red background with white text. It reads: 'Responsabilidad Social Corporativa presenta:', followed by '¿Cómo formar equipos de alto rendimiento?' in a larger font, then 'Webinar GRATUITO', and finally 'Miércoles 7 de octubre 2015 10.00 am CST'. The right section has a white background. At the top, it says 'CON Juan Manuel Sandoval' and 'Jefe del Centro Empresarial BAC | PROPEMI, El Salvador'. Below this is a black and white photograph of a man with a beard, wearing a suit and tie, with his arms crossed. To the right of the photo is a red button with white text that says 'Inscríbete AQUÍ'.

EDUCACIÓN Y SALUD FINANCIERA



En BAC|Credomatic llevamos a cabo acciones informativas y educativas que permiten a nuestros grupos de interés tomar decisiones informadas y consciente respecto al consumo que realizan a través de los productos y servicios que ponemos a su disposición.

Promovemos la educación y la salud financiera mediante:

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

PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA

Forma a ciudadanos sobre el manejo adecuado y eficaz de sus finanzas. Esta iniciativa está en consonancia con nuestra estrategia comercial y se ofrece como valor agregado a nuestros grupos de interés. Se desarrollan Conferencias, Charlas y Talleres en temas básicos como: Planificación y Presupuesto, El Ahorro, Uso Razonable del Crédito y Tarjeta de Crédito.

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

Con los cursos, talleres y charlas de educación financiera llegamos a diversos sectores de la población como colaboradores de empresas aliadas, clientes de planilla, maestros y alumnos de escuelas públicas, asociaciones de padres de familia, cámaras y gremiales ente muchos otros sectores.

En 2015 y con el objetivo de beneficiar con estas charlas a un sector que hasta ahora no se había podido alcanzar, desarrollamos Radio 123cuenta, que de la mano de nuestras charlas y de los consejos que nuestro sitio web, guía a los escuchas para reflexionar sobre el manejo responsable de sus recursos.

Esta herramienta está disponible para personalizarse al perfil de los trabajadores de la empresa que la solicita.



AHORRANDO PARA TU FUTURO

Este es un programa nacido en Nicaragua y actualmente instalado en todos los países con presencia de nuestra red financiera.

El objetivo de este programa es promover desde temprana edad la educación financiera y el hábito del ahorro como herramienta para optimizar sus recursos y alcanzar sus metas.

De igual manera este programa vincula a cada sucursal del país y sus colaboradores con una escuela de su comunidad. Los voluntarios de cada sucursal visitan mes con mes a su escuela impulsando a sus niños a esforzarse por alcanzar su meta.

Durante 2015 Ahorrando para tu futuro en sus dos modalidades benefició a 7,461 niños de 41 escuelas públicas y subvencionadas.



DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO



Programa de Voluntariado.

El Programa de Voluntariado promueve las actividades de proyección social. Este funciona como un medio de acción solidaria mediante el cual nuestros colaboradores aportan sus conocimientos, experiencia y talentos a las comunidades cercanas a nuestras Sucursales y Oficinas, en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible. De igual manera creemos que estas actividades contribuyen al desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores.



En el 2015, se aportaron más de 5,800 horas de voluntariado en actividades ambientales, sociales; así como capacitaciones en educación financiera con adultos en empresas clientes y no clientes, jóvenes y niños, y poblaciones en riesgo social.

GRAFICA DE HORAS POR ÁREA:



Promovemos la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad

Promovemos la diversidad e igualdad de oportunidades para todas las personas y procuramos la creación de un ambiente laboral inclusivo; en el 2015 y como parte de un plan piloto para el establecimiento de un proyecto formal y permanente de contratación de personas con discapacidad realizamos talleres de sensibilización gerentes de sucursal y mandos medios de la empresa, así como más de 50 colaboradores de diferentes áreas recibieron el curso LESCO.

Este año se integraron 2 colaboradores nuevos en el marco de este programa piloto.

Plan futuro

En BAC | CREDOMATIC Nicaragua contamos con una iniciativa de promoción del ahorro para nuestros colaboradores: el Programa Plan Futuro, mediante el cual la empresa aporta hasta un 5% del monto que nuestros colaboradores ahorran. El dinero es colocado en un fondo que se capitaliza para su jubilación.

El objetivo de Plan Futuro es fomentar la cultura del ahorro a largo plazo, para que nuestros colaboradores puedan disponer de mayor solvencia económica, completando su pensión con los ahorros que logren acumular durante su vida laboral.

Porcentaje de aporte patronal por antigüedad del colaborador

AÑOS DE LABORAR	MONTO DE AHORRO	PORCENTAJE DE APOORTE PATRONAL
Menor a 1	Ilimitado	0%
1 a 3	Ilimitado	2,50%
3 a 5	Ilimitado	3,75%
Mayor a 5	Ilimitado	5%

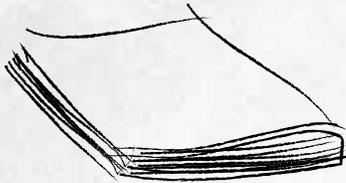
PROMOCIÓN AMBIENTAL



En BAC | Credomatic trabajamos por el desarrollo sostenible en las sociedades que operamos y promovemos iniciativas que protegen al medio ambiente.

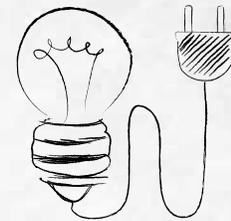
En materia ambiental en Nicaragua se cuenta con un sistema de gestión interna con indicadores alineados a los principios de la norma ISO 14001, estos son aplicados a todas las sucursales del país y les da seguimiento la gerencia administrativa.

Consumo de papel (en resmas)



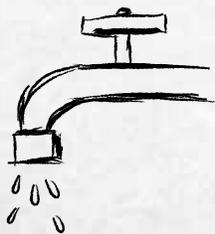
23.052

Consumo de energía (KwH)



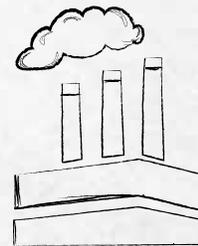
3864.93

Consumo de agua (m3)



25374

Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo energético (toneladas de CO2 equivalente)



1820.38

A partir de octubre de 2015 implementamos un nuevo proyecto de desecho responsable para dar continuidad a nuestro sistema de gestión.

El proyecto consiste en desechar con proveedores certificados todo el material que es necesario para operar pero que puede tener un alto impacto en el medio ambiente por lo que requiere de un mecanismo adecuado de desecho.

Asimismo y como parte de este proyecto se centralizó el desecho de papel y cartón, también con un proveedor certificado que garantiza la adecuada cadena de reciclaje.

Se sensibilizó al 50% de los colaboradores en materia ambiental y se designó un administrador ambiental por sucursal o gerencia de área, estos últimos fueron capacitados en sistemas integrales de gestión ambiental.



NUESTROS CLIENTES Y LA PROMOCIÓN AMBIENTAL

Incluimos criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio, bajo la metodología del sistema SARAS, por medio de este identificamos, evaluamos y gestionamos oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar de los grandes proyectos que financiamos.

Promovemos la educación ambiental por medio de prácticas ambientales dirigidas a nuestros colaboradores, clientes y público en general pero de manera especial en las escuelas con las que desarrollamos el proyecto Ahorrando para tu Futuro con el que fomentamos el ahorro integral de los recursos.



Conectate con la Naturaleza

Quiero un
planetaVerde.com



Visítá: www.quierounplanetaverde.com
Compartí y aprendé útiles consejos para ayudar al planeta

PASOS PARA MEJORAR TU SALUD FINANCIERA



AHORRO

- Abrir una cuenta que te permita un ahorro automático.
- Usar el dinero del aguinaldo, bonificaciones o aumento para destinar una parte al ahorro.
- Realizá ahorros extraordinarios siempre que podás.
- Revisá tu presupuesto y dale seguimiento a tus deudas.

Encuentra más consejos en www.123cuenta.com



PASOS PARA MEJORAR TU SALUD FINANCIERA



PRESUPUESTO

- Utilizar un presupuesto mensual te ayuda a visualizar tus gastos.
- Ingresos: NO incluyas regalos o bonos no-fijos.
- Gastos fijos: hipoteca, pago de servicios, etc.
- Gastos variables: ropa, regalos, etc.
- Sobrante o faltante.

Encuentra más consejos en www.123cuenta.com



IDEALMENTE, TU PRESUPUESTO DEBERÍA ESTAR COMPUESTO DE LA SIGUIENTE FORMA:

35%

Deudas (máximo)

9407-
5268
4139 

35%

Gastos del Hogar



10%

Seguros



15%

Ahorros



5%

Otros



PASOS PARA MEJORAR TU SALUD FINANCIERA



PLANIFICACIÓN

- Definí tu Meta.
- Establecé un plazo (corto, mediano o largo.)
- Determiná la inversión necesaria.
- Fijate un plan para lograrlo.

Encuentra más consejos en www.123cuenta.com



 **BAC | CREDOMATIC**