



Resumen
Reporte de
sostenibilidad
2015

Nuestro
compromiso en
3 dimensiones



BAC | CREDOMATIC

Logros en RSC, 2009 – 2015



1. Programas de Educación Financiera Presencial

Datos regionales, acumulados, de enero 2009 a mayo 2015

- Cursos presenciales para PyMes y adultos: (entre 4 y 16 horas)

42.248

empresas PyMes capacitadas

358.194

personas capacitadas: colaboradores, clientes, miembros de la comunidad

- Reformas al sistema educativo formal en alianza con ministerios de educación, en tres países:

185.262

estudiantes capacitados en Costa Rica

Iniciada reforma en Honduras.

Actualmente Plan Piloto en 11 colegios de secundaria.

Iniciada la negociación para reforma educativa en Panamá. Plan Piloto inicia en 2017.

Total: **543.456** Personas capacitadas en Educación Financiera presencial



2. Programas de Educación Financiera virtual

(Todos ellos iniciados entre 2013 y 2015)

58.322

PyMes que han accedido a cursos en línea

15.738

usuarios de nuestro sitio web de Educación Financiera www.123cuenta.com

131.533

niños capacitados y 846 escuelas beneficiados por los materiales de Educación Financiera y ambiental para niños disponible en nuestro sitio web www.ahorrandoparatufuturo.com

5.076

materiales educativos infantiles descargados de nuestro sitio web www.ahorrandoparatufuturo.com

26.501

usuarios de nuestra herramienta web www.mipresupuestovirtual.com

3.440

empresarios participantes en Webinars de actualización y fortalecimiento empresarial

Total: **240.610** Personas capacitadas a través de medios virtuales



3. Voluntariado Regional

45%

de nuestros colaboradores, equivalente a unos 9000 anualmente

133

ONG son parte de nuestro programa de fortalecimiento Yo me Uno, recibiendo 144 horas de capacitación, y otros servicios. Esta Plataforma se ampliará para los demás países a partir de 2017.



4. Inclusividad

242

colaboradores con discapacidades inhabilitantes, contratados entre 2014 y 2016. A diciembre de este año, tenemos la meta de contar con 500 personas en esta condición.

13

sucursales inclusivas, 8 en Costa Rica y 5 en El Salvador.



5. Inclusión de PyMes

La creación del área de PyMes, a escala regional, ha traído como resultado un importante crecimiento de esta área del negocio, además de propiciar la inclusión de este importante sector de la economía.

Crecimiento: 2008-2015

	Enero 2008	Diciembre 2015
Cantidad de Clientes	9.704	172.742
Saldos Vista USD \$MM	\$322MM	\$1.571MM
Saldo Cartera USD \$MM	\$322,1	\$927MM



6. Temas ambientales

- **Costa Rica es carbono neutral** desde 2012
- Cuenta con 22 sucursales certificadas con **ISO 14.001**
- Panamá cuenta con 2 sucursales certificadas en **ISO 14.001**
- Proyectos ambientales en todos los países, con **9.547** colaboradores capacitados
- **Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales, vigente desde 2014**, en todos los países, para la aprobación de créditos por encima de 1 millón de dólares.

I. La Entidad Financiera de América Central

Nuestra Empresa

La Red Financiera BAC|CREDOMATIC está compuesta por varias compañías subsidiarias, que fueron establecidas en los países de América Central a partir de la década de los 70s. Nuestra historia se remonta a mediados del siglo XX, cuando se crea el Banco de América Central en Nicaragua, el cual se expande por los demás países hasta llegar a consolidar la empresa como hoy la conocemos¹.

Somos la Corporación financiera más rentable de América Central, lo cual nos exige seguir siendo prudentes y estrictos en la manera en que hacemos negocios, y nos comprometemos a seguir aportando lo que esté a nuestro alcance, para que los países donde operamos, estén cada vez mejor.



Realizamos compras justas a nuestros proveedores



Ofrecemos condiciones laborales competitivas a nuestros colaboradores



Financiamos cientos de proyectos empresariales



Facilitamos transacciones comerciales entre miles de empresas y millones de personas



Pagamos puntualmente impuestos a los gobiernos

El Gobierno de nuestra Organización

El Gobierno Corporativo de la Red Financiera BAC|CREDOMATIC define las políticas y procedimientos que rigen nuestro quehacer, a fin de asegurar que todas las actividades se lleven a cabo conforme a las mejores prácticas internacionales vigentes para los intermediarios financieros.

¹ Ver síntesis de nuestra historia en el siguiente enlace:
<https://www.baccredomatic.com/es-cr/node/8136>

Marco filosófico

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.

Visión

Ser la organización financiera preferida de todas las comunidades que servimos por nuestra conectividad con personas y empresas, nuestra confiabilidad, espíritu innovador, solidez y claro liderazgo en los sistemas de pago de la Región.

Nuestros Valores

1

Integridad

Prudencia, honestidad, coherencia, lealtad, confiabilidad, sinceridad, ética, honorabilidad.

2

Respeto

Saber escuchar, justicia, saber compartir, colaboración, solidaridad, accesibilidad, inclusión, amabilidad.

3

Excelencia

Capacidad, Eficiencia, con afán de superación, en busca de la calidad, que va más allá, perspicaz, orientación a resultados, compromiso.

4

Responsabilidad

Dedicación, servicio, laboriosidad, perseverancia, ser consecuente, con sentido de urgencia.

5

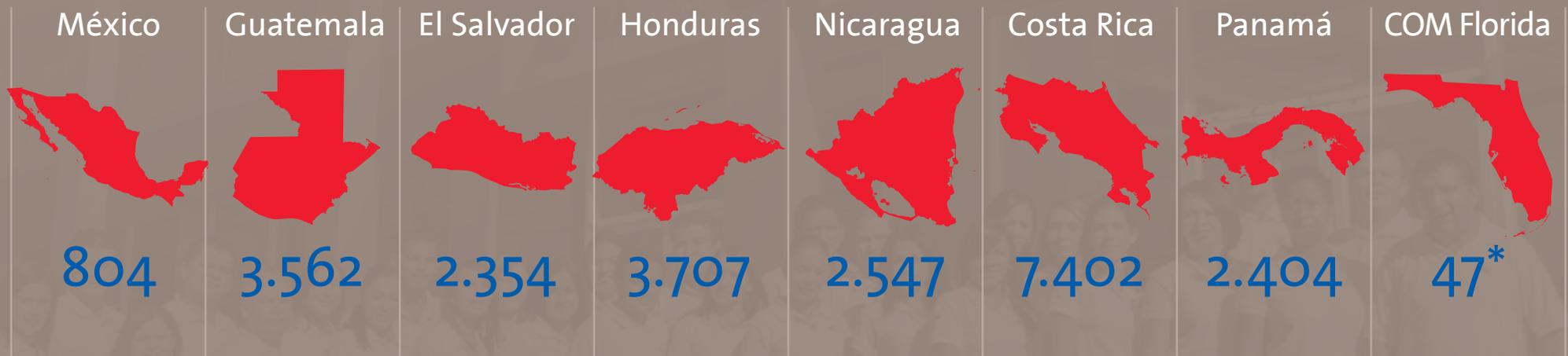
Innovación

Creatividad, apertura al cambio, simplicidad, curiosidad, flexibilidad, optimismo, procura la mejora continua.

La Gente BAC|CREDOMATIC

Colaboradores
en la Región

Total:
22.827



En posteriores capítulos de este Reporte detallaremos los principales beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores y su vinculación a las diferentes iniciativas que impulsamos en materia de Responsabilidad Social.

*La operación de la Florida se dedica a la venta de tarjetas de crédito y no está dentro del alcance del reporte.

Nuestros Puntos de Servicio

-  Sucursales 672
-  RapiBAC 2,485
-  ATM 1,815

 **México**

-  131
-  100
-  374

 **Guatemala**

-  174
-  245

 **Honduras**

-  127

 **El Salvador**

-  1,311

-  75
-  286

 **Nicaragua**

-  234

-  57

 **Costa Rica**

-  30

-  100

-  232

-  1,044

 **Panamá**

-  445

Durante el 2015 logramos atender a más de 3,4 millones de clientes en nuestras sucursales, Rapibacs y ATM.

Nuestros Productos

Depósitos a la vista

Depósitos a plazo

Créditos:

- Personales
- Vivienda
- Vehículos
- Empresariales

Planes de pensión

Seguros

Factoreo

Planes de Ahorro

Fondos de inversión

Arrendamientos

Medios de pago:

- Tarjetas de crédito y débito:

VISA



AMERICAN EXPRESS

Nuestros Servicios

Servicios de asesoría para inversión en títulos valores

Pago electrónico de servicios públicos, impuestos, planilla, proveedores, centros educativos.

Transferencias locales e internacionales

2 Móvil (pago a través del celular)

Sinpe Móvil

Pago de impuestos

Canales de servicio disponibles:

- Agencias
- Kioscos
- Cajas empresariales
- Cajeros ATM FULL
- Sucursal electrónica
- Centros de atención telefónica
- BAC Móvil

Premios y Reconocimientos recibidos

Gracias al trabajo de toda la organización, en años recientes hemos logrado conseguir los siguientes reconocimientos:

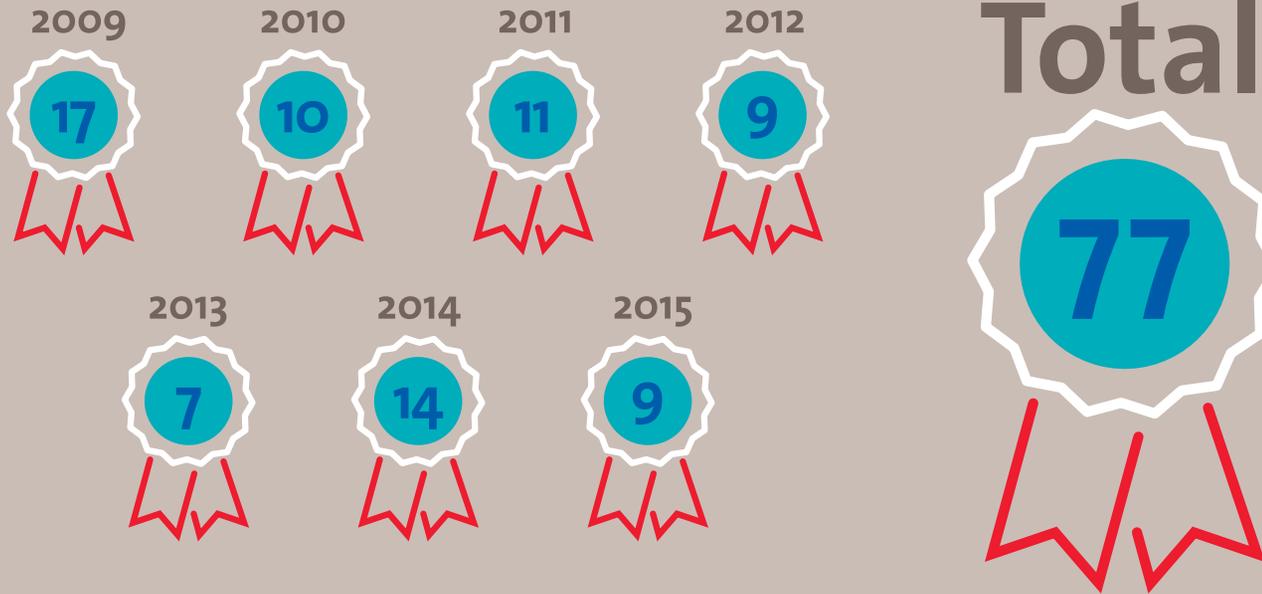


Figura No. 1
Premios y reconocimientos

2015	
Organización	Premio - Reconocimiento
Regional	
SAP	Premio Partner del Año 2014 en Innovación para América Latina, por el Proyecto Pymesoft, tecnología para crecer. Junio 2015.
ATMIA (ATM Industry Association a nivel global)	Reconocimiento Excelencia, Liderazgo e Innovación (ELI) durante el ATM & Mobile Innovation Summit, septiembre 2015. Por demostrar liderazgo en la industria al migrar la red de ATM en los 6 países de Centroamérica.
Costa Rica	
Global Finance	Categoría de Ambiente.
Fundación Programa Nacional de Cultura, Leer es Vivir	Empresa de Excelencia, Campaña Ecológica 2015, 26 abril 2015.
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados	Premio: Vivir la Integración 2015. Categoría: Excepcional (por el trabajo con personas refugiadas en Costa Rica), junio 2015.
Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio - AMCHAM	Ganadores de la categoría Ambiental y Mención Honorífica en categoría Comunidad, octubre 2015.
Revista Latin Finance	Mejor Banco del Año 2015 tanto a nivel del Grupo Regional Centroamericano en la figura de BAC International Bank, como en su representación local con BAC San José en Costa Rica.
AED	“Costa Rica Incluye”, diciembre 2015.
Best Bank Award 2015 (Revista Internacional Global Finance)	BAC San José – BEST BANK AWARD 2015.

II. Nuestro Accionar responsable

RSC, Enfoque central de nuestra Estrategia de Negocios

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad define la forma en que abordamos los retos que, en esta materia, nos plantean el diario quehacer de negocios, el tamaño de nuestras operaciones y la atención a las personas y organizaciones con las que nos relacionamos todos los días.

“Desde 2007 asumimos un compromiso público con la sociedad: “Nos comprometemos a gestionar nuestro negocio de forma responsable y desarrollar iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de nuestros grupos de interés y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad donde operamos”.



Este decálogo estratégico es vinculante para todas las áreas y colaboradores de la empresa, obligándonos a aprovechar, consistente y permanentemente, la capacidad de Red Financiera BAC|CREDOMATIC para impactar positivamente el progreso y promover desarrollo de las comunidades que servimos a través de prácticas prudentes y sostenibles.

1C

Continuar Creciendo Prudentemente: aumentar prudentemente nuestro volumen de operaciones de manera que podamos asegurarnos de que el aumento de nuestros ingresos siempre supere el aumento de nuestros gastos.

2C

Costo de Fondos: bajar el costo de nuestra principal fuente de gastos, los gastos financieros, a través de una profundización de nuestra estrategia de medios de pago.

3C

Cash Management: aprovechar nuestra capacidad y credibilidad para captar recursos del público y crear un verdadero negocio maximizando prudentemente el rendimiento de las inversiones que intermediemos por nuestra cuenta y/o por cuenta de terceros. La prudencia en el manejo de las inversiones se refiere no sólo a los riesgos del país y de emisor, sino que también a los riesgos de liquidez, de tasas y de mercado en general. Manejaremos las inversiones por cuenta de terceros con el mismo cuidado y esmero con que cuidamos las nuestras.

4C

Cross Selling: Profundizar la relación que tenemos con nuestros actuales clientes, de manera que podamos venderles la mayor cantidad de productos y servicios financieros rentables para cada perfil de cliente. Pretendemos con esto incrementar nuestros ingresos y desarrollar una mayor lealtad de los clientes hacia nuestra organización.

5C

Calidad de la Cartera: reducir nuestro segundo rubro de gastos en importancia a través de una administración prudente y preventiva pero también agresiva, que nos permita anticipar los problemas antes que nuestros competidores.

6C

Costo Operativo y Canales de Distribución: digitalizar el Banco para optimizar costos, eficiencia, productividad y tiempos de respuesta de nuestros procesos y para poder mercadear, originar, operar y servir a nuestros clientes a través de nuestra plataforma virtual.

7C

Cobertura Regional: operar como una única organización regional que optimiza su funcionamiento multi-país a través de un balance adecuado entre localización y centralización.

8C

Clima y Alineamiento Organizacional: asegurar la identificación, selección y retención del mejor equipo humano disponible para cada posición, de manera que pueda dirigir y administrar el Banco con los más altos estándares de excelencia, profesionalismo, eficiencia, honestidad, innovación y flexibilidad.

9C

Calidad de Servicio: asegurar niveles de servicio de clase mundial a nuestros clientes internos y externos.

10C

Compromiso con la Comunidad: aprovechar consistente y recurrentemente la capacidad de La Red Financiera BAC|CREDOMATIC de impactar positivamente hacia el progreso y desarrollo de las comunidades que servimos a través de prácticas prudentes y sostenibles.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Nuestro esfuerzo se centra en que el negocio, como un todo, funcione de forma responsable para minimizar constantemente los impactos negativos derivados del quehacer comercial, y responda oportunamente y desde todas las áreas operativas a las expectativas más relevantes surgidas de las consultas que constantemente hacemos a nuestros públicos.

Actividades o áreas de impacto (+/-)

Generamos y distribuimos riqueza económica y social

Administramos dinero y activos de personas y empresas

Ofrecemos medios de pago y productos crediticios

Contamos con canales presenciales y virtuales

Brindamos trabajo estable a más de 20.000 colaboradores

Gestionamos y prevenimos impactos ambientales

Ejes estratégicos

Aporte al desarrollo de Centroamérica



Banca responsable



Educación y salud financiera



Inclusión financiera



Desarrollo del talento humano

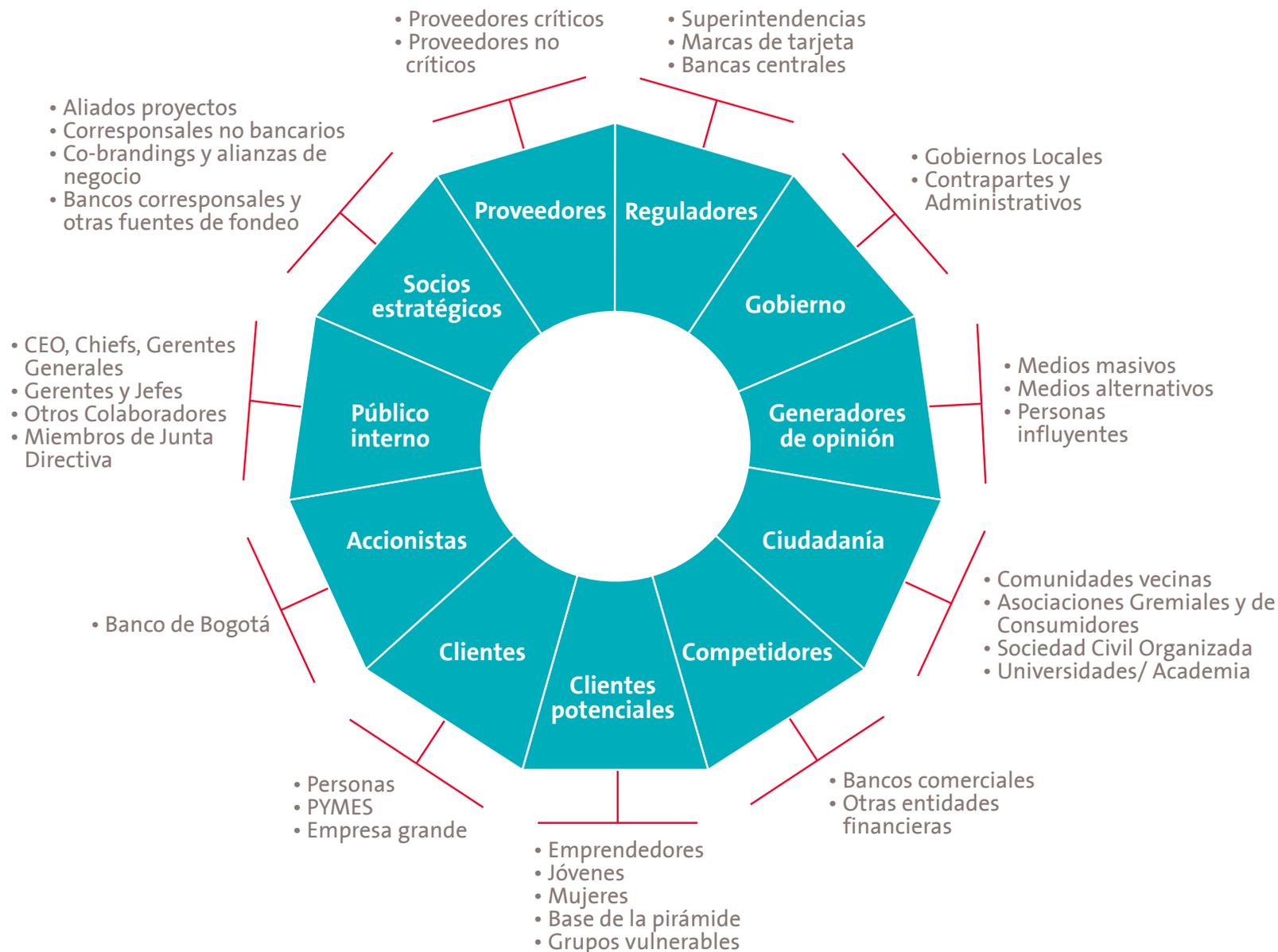


Promoción ambiental



Nuestros Públicos de Interés

Entendemos “públicos de interés” o “partes interesadas” como aquellos individuos, grupos sociales y organizaciones, que pueden verse afectados de manera significativa por las actividades, productos o servicios de nuestra empresa y cuyas acciones pueden afectar nuestra capacidad de seguir desarrollando con éxito las estrategias definidas y alcanzar nuestros objetivos.



1. Dimensión social

En La Red Financiera BAC|CREDOMATIC, como entidad dedicada a la intermediación financiera entre individuos y organizaciones, creemos que la 'salud' de nuestro negocio y nuestra sostenibilidad de largo plazo dependen, en gran medida, de sociedades a su vez saludables, y capaces de generar oportunidades de desarrollo equitativas.

Procuramos a la vez gestionar nuestro negocio de una forma responsable, aplicando ese enfoque en nuestro ejercicio comercial, para lograr transformaciones positivas:



Apoyamos la mejora en la calidad de vida de individuos y familias; a través de nuestra plataforma de medios de pago que facilita el acceso a bienes de consumo, educación, salud, transporte, diversión, comunicación y otros.



Promovemos el desarrollo y crecimiento de iniciativas económicas; tanto de las personas como de las empresas y organizaciones, a través de diversas modalidades de crédito que se adaptan a las necesidades de cada grupo.



Aportamos a la construcción del patrimonio de las familias y a su bienestar; facilitándoles la adquisición de vivienda, vehículo y otros bienes duraderos.



Facilitamos la creación de empleo; tanto directamente a través de nuestras operaciones, como mediante el fortalecimiento de las empresas pequeñas, medianas y grandes.



Coadyuamos a la protección social de las personas y familias; con productos como ahorro de corto, mediano y largo plazo; seguros de accidentes, salud, vida y patrimonio; fondos de pensiones, y otros instrumentos para la prevención responsable de los riesgos comunes que estas enfrentan.

Programa regional de Educación Financiera

Nuestro Programa de Educación Financiera Regional es una iniciativa que nos permite minimizar impactos negativos más relevantes, que también se derivan de nuestro quehacer como intermediarios financieros. Opera desde 2007, y con él venimos haciendo esfuerzos para llegar a cada vez más personas, centros educativos, empresas y organizaciones no gubernamentales. Desarrollamos iniciativas de forma tanto presencial como virtual, y clasificadas según el público de interés al cual están dirigidas:



Adultos: personas clientes, empleados de clientes empresariales, docentes, colaboradores de BAC|CREDOMATIC, beneficiarios de organizaciones no gubernamentales y entidades públicas, así como vecinos de las comunidades donde tenemos oficinas y agencias.

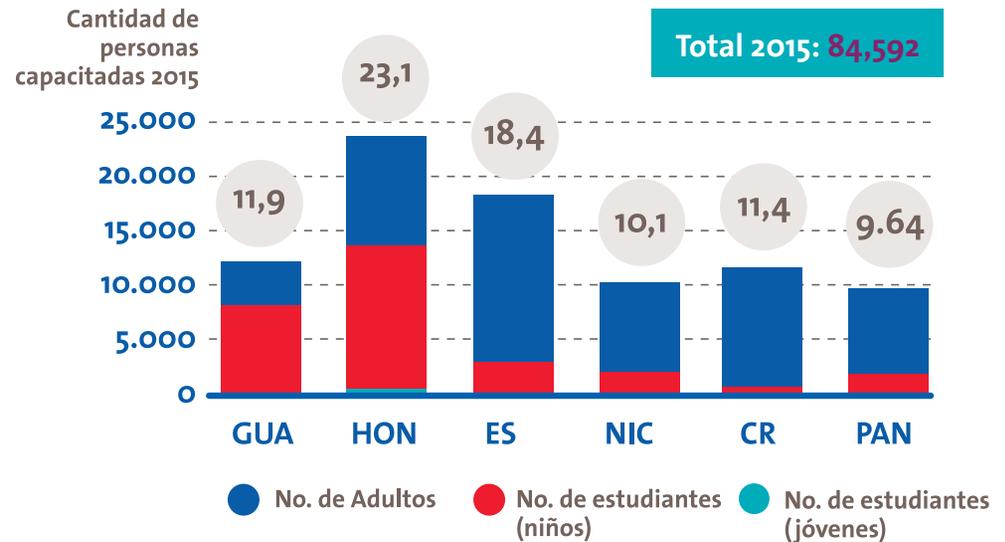


PyMes: empresas pequeñas y medianas, con una nómina de 100 empleados o menos. Incluye empresas clientes, proveedoras y comercios afiliados.



Estudiantes: niños y jóvenes que cursan la escuela primaria o secundaria según el país; en centros educativos públicos o privados; jóvenes universitarios y/o alumnos de Institutos Para universitarios o de Formación Técnica, entre otros.

Figura No. 2
 Cobertura alcanzada en Educación Financiera
 Presencial al 2015



Tal vez el hecho más relevante en 2015, fue la alianza que suscribimos con la Secretaría de Educación de Honduras, en el marco del cual apoyaremos la reforma que permitirá incluir conceptos financieros en el currículo del sistema educativo formal en ese país.

Dicha reforma educativa es transversal a todos los niveles, desde el primer grado de primaria, hasta el doceavo de secundaria, incluyendo la educación técnica y académica, las Juntas de Padres de Familia y la comunidad educativa.

Tarjetas de Marca compartida con ONG

A través del Programa de Tarjetas de Marca Compartida, ponemos nuestra estructura operativa al servicio de cada ONG aliada, y le hacemos una donación equivalente a un determinado porcentaje del consumo que realicen los tarjetahabientes con la tarjeta emitida por ambas marcas. Estos no hacen aporte económico alguno; su colaboración consiste en utilizar medio de pago para su consumo personal o empresarial, lo cual, además, no les limita el acceso al programa de lealtad que corresponda a cada marca: Visa, Mastercard o American Express.

Una Plataforma para el Desarrollo: Yo me uno

Con el fin de ampliar nuestro impacto en la sociedad y beneficiar a sectores de la población que están fuera del alcance de nuestra empresa, en octubre 2014 pusimos en marcha el Programa Yo Me Uno (YMU),

mecanismo que busca el fortalecimiento institucional de las Organizaciones no Gubernamentales sin fines de lucro –ONGs–, en Costa Rica, y facilita su conexión con empresas privadas y ciudadanos, como potenciales donantes y partícipes de las iniciativas que estas impulsan. A través de YMU, en La Red Financiera BAC|CREDOMATIC procuramos el crecimiento de este sector y la mejora en el impacto de sus programas, ofreciéndole capacitación profesional, mentoría y acceso a herramientas innovadoras.

130
ONGs
registradas

60
acuerdos de cooperación
entre ONGs para que
trabajen unidas

5,135
voluntarios
reclutados

US\$603,000
recolectados (campañas de
TECHO y Sueño de Navidad):
Estos fondos se usaron para:

- Casas para **50 familias**
- **3 Centros** comunitarios

118
horas de
capacitación

150
horas de mentoría
pro bono (brindada
por ejecutivos de alto
nivel del Banco)

Desarrollo del Talento Humano

En La Red Financiera BAC|CREDOMATIC estamos convencidos que el desarrollo de nuestra gente es la clave para sostener el éxito que hemos alcanzado en nuestros negocios, y para seguir creciendo. Son nuestros colaboradores quienes hacen posible que los productos y servicios que ofrecemos lleguen cada día a más personas, y quienes permiten alcanzar los objetivos y metas que año a año marcan la ruta de nuestro compromiso con la mejora continua.



Todas nuestras oficinas en la Región respetan la legislación laboral.



Todos los salarios y compensaciones, independientemente del sexo del colaborador(a), se encuentran por encima de los mínimos estipulados por la legislación de cada país donde operamos.



La política de compensación se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona.



Todos los países cuentan con planes de jubilación para sus colaboradores.

Inclusión de Personas con Discapacidad

Durante el 2015 continuamos con nuestro Programa de Inclusión Laboral mediante la contratación de personas con discapacidad, contratando a nuevos colaboradores con discapacidades inhabilitantes.

2015:

242
personas con
discapacidad



En total desde
que iniciamos:

396
personas en la región

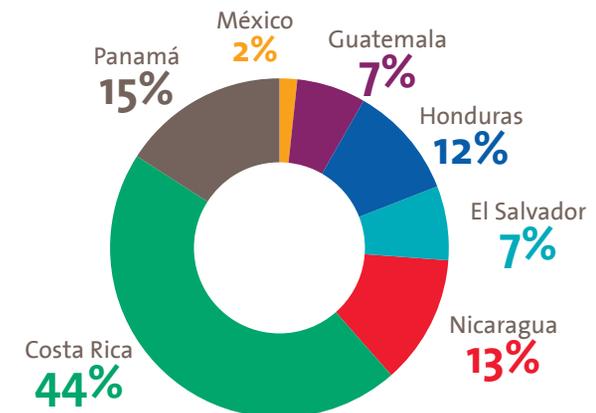


Voluntariado

Hacer del voluntariado parte integral de nuestra relación con las comunidades se ha convertido en algo vital para nuestra empresa. En el 2015, contamos con la participación de 10.942 voluntarios, lo cual equivale a un 48,8% del total de colaboradores de la organización, quienes dedicaron 38.727 horas de trabajo voluntario en apoyo a programas sociales, ambientales y educativos.

Figura No. 3
Cifras de voluntariado corporativo

Distribución de voluntarios por país, 2015

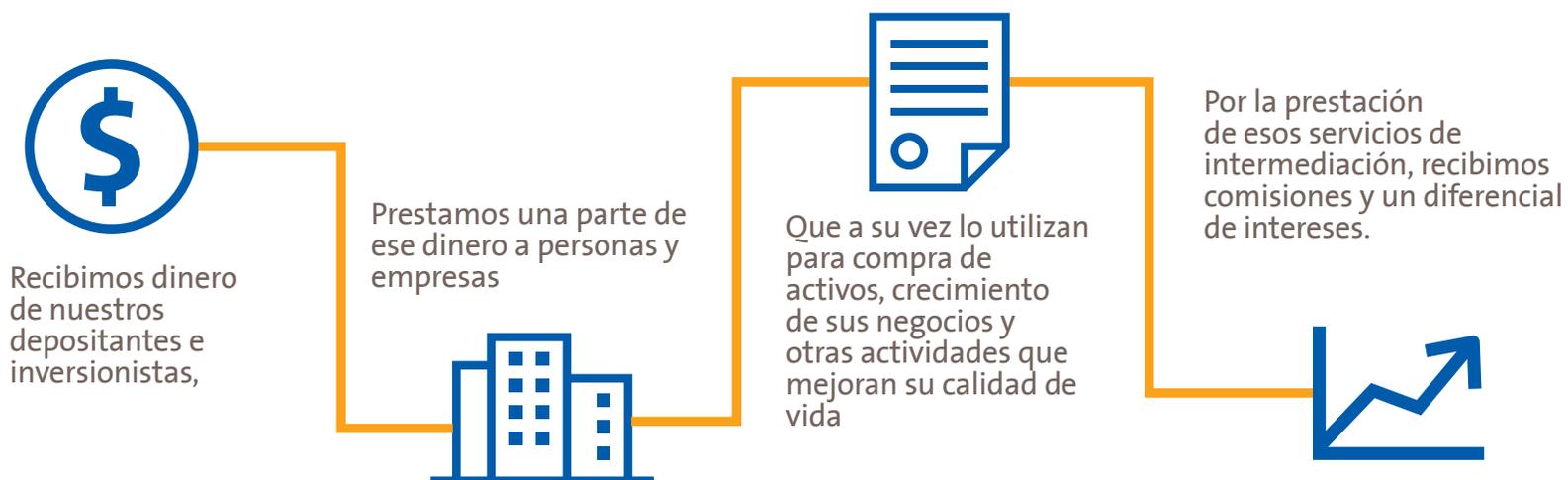


2. Dimensión económica

Más allá de lo financiero

El impacto positivo que genera la actividad empresarial en ámbitos más allá de lo económico es, sin duda, sumamente relevante para la sociedad. A través de la creación de empleo, la compra a proveedores, la inversión estratégica, el pago de impuestos, y otras acciones ligadas a su proceso de creación de valor económico, todas las empresas independientemente de su tamaño, generan también valor social y ambiental.

En nuestra diaria labor como intermediarios financieros obtenemos beneficios económicos y ayudamos a que otros también los obtengan, aportando paralelamente al desarrollo social y a la protección del ambiente en los países donde operamos



Devolvemos a la sociedad:

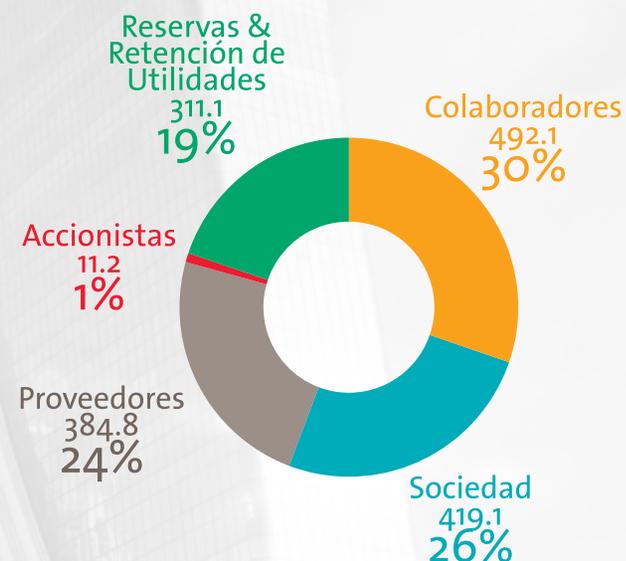
30% en pago de salarios y beneficios a nuestros colaboradores: **US\$492,1 millones** (un monto 10% mayor que el del año anterior);

26% en pago de impuestos a gobiernos, intereses pagados a quienes ahorran con nosotros e inversión social directa: **US\$419,1 millones** (un monto 23% mayor que el del año anterior);

24% en pago por compra de bienes y servicios a nuestros proveedores: **US\$384,8 millones** (un monto 10% mayor que el del año anterior)

1% en pago de dividendos a nuestros accionistas: **US\$11,2 millones** (un monto 25% menor que el del año anterior).

Figura No. 4
 Distribución de ingresos generados, 2015
 (Millones de us\$)



Generamos 22.827 empleos directos

a través de los colaboradores que trabajaron para nuestra empresa en 2015.

Distribuimos más de \$492 millones

en pago de salarios y beneficios.

Más de \$384 millones

por concepto de compras a proveedores, en su mayoría, pequeñas y medianas empresas locales.

Aportamos más de \$419 millones

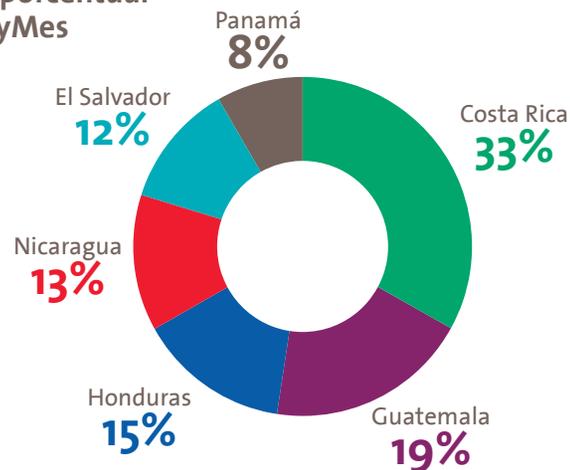
a las sociedades a través del pago de impuestos a los gobiernos.

En La Red Financiera BAC|CREDOMATIC seguimos considerando el ejercicio de Banca Responsable como un eje transversal de nuestra estrategia de sostenibilidad, a pesar de su madurez y obiedad.

Programa de fortalecimiento de las PyMes

Para BAC|CREDOMATIC, el trabajo en alianza con las PyMes no solo forma parte integral la gestión responsable de nuestra empresa, sino también, de nuestra estrategia comercial.

Figura No. 5
Distribución porcentual
de clientes PyMes
por país
2015



Capacitación y Asesoría presencial

BAC Desarrollo Empresarial, es un programa de capacitación y asesoría técnica que permite fortalecer las capacidades gerenciales de empresarios pequeños y medianos, en temas relacionados con:

- Finanzas
- Mercadeo
- Proyectos
- Economía e innovación

Esta formación le ayuda a tomar mejores decisiones y a enfrentar los retos del mercado, favoreciendo el crecimiento de su negocio y su sostenibilidad de largo plazo.

13.092 PyMes capacitadas

6.862
clientes

5.269
afiliados

582
proveedores

386
otros

Acceso a Sistemas tecnológicos y Servicios especializados

Más allá de los esfuerzos para el fortalecimiento de capacidades gerenciales y técnicas en los empresarios pequeños y medianos, en La Red financiera BAC|CREDOMATIC nos hemos preocupado por desarrollar una serie de servicios especiales para este sector, que incluyen soluciones tecnológicas diseñadas a la medida de sus necesidades.

Pymesoft	Pago electrónico de planillas y proveedores	BAC Objetivos empresarial
Clics	Tarjeta de débito empresarial	Líneas de Crédito
Pymercado	PyMes ABC	Asistencia SOS PyMes
Servicios Internacionales		

El Sistema Banca para el Desarrollo, Costa Rica

Es un Programa creado por el Gobierno de Costa Rica, con el objetivo de contribuir a la reactivación económica del país, mediante el financiamiento de proyectos productivos alineados al modelo de desarrollo nacional. El mismo permite a los bancos estatales y privados, otorgar préstamos con tasas de interés preferencial y condiciones especiales, a las micro, pequeñas y medianas empresas –MiPyMes–, en diversos sectores productivos.



En La Red Financiera BAC|CREDOMATIC fuimos el primer banco privado en unirnos a este Programa. A diciembre, habíamos colocado \$39,6 millones de dólares, en préstamos que beneficiaron a 1620 MiPyMes, mediante formatos novedosos que nos permiten controlar el riesgo.

Finanzas inclusivas

En cuanto a la adaptación de nuestros productos y servicios para favorecer la inclusión de todas las poblaciones en el sistema financiero, el 2015 estuvo marcado por avances importantes hacia las personas con discapacidad. En El Salvador, iniciamos este proceso desde 2014, adaptando cinco sucursales que hoy cuentan con todas las facilidades de acceso y que ofrecen una gama de nuevos servicios.

En Costa Rica, fuimos uno de los primeros grupos financieros en ofrecer productos y servicios especializados para este sector, mediante la adaptación de ocho sucursales inclusivas, que hoy ofrecen lo siguiente:



Para personas con dificultades auditivas:

392 colaboradores capacitados para la comprensión y comunicación mediante el Lenguaje de Señas de Costa Rica (LESCO), videos subtitulados, señalización al interno de los puntos de venta, cajeros automáticos con sistema de audio.



Para personas no videntes:

Contratos impresos en Braille, tarjetas identificadoras de billetes para personas no videntes y código braille en tarjetas de crédito, que permite su diferenciación al tacto.



Para personas con limitaciones de movilización:

Préstamos especiales para compra de equipo, adaptación de vehículos y remodelación de vivienda; cajas que permiten el acceso en sillas de ruedas, señalización en sucursales, rampas y demás infraestructura para facilitar su movilización y acceso a servicios.

Fortalecimiento de nuestra Cadena de Valor

En La Red Financiera BAC|CREDOMATIC hemos comprendido que tenemos el deber de actuar no solo como modelo y guía para estas PyMes sino como promotor de mejores prácticas de negocios.

A nuestra cadena de valor se vinculan decenas de miles de pequeñas y medianas empresas centroamericanas, en calidad de proveedores directos de bienes y servicios, proveedores de nuestros clientes corporativos, así como comercios afiliados que reciben nuestras tarjetas de crédito.

1.295
proveedores
recibieron
10.482 horas
de formación
presencial



2015:
195
proveedores
capacitados en
6 sesiones presenciales,
de 2 horas

3. Dimensión ambiental

Nuestra Apuesta por el Ambiente

El mayor aporte que hacemos para coadyuvar a la preservación del ambiente, es la vigilancia sobre el uso del dinero que otorgamos a nuestros clientes, a través del crédito. La construcción de obras de infraestructura, desde una vivienda pequeña hasta un gran hotel, pueden causar daños significativos al medio ambiente y a la sociedad.

Por eso contamos con procedimientos que nos permiten prevenir ese impacto desde el momento inicial de análisis del proyecto, mediante restricciones crediticias que toman en cuenta los aspectos ambientales y sociales. Este proceso nos permite motivar a otros para que se sumen al cambio, pero a la vez, nos brinda acceso a nuevos nichos de mercado.

A diciembre de 2015, 22 de nuestros edificios en Costa Rica y 1 en Panamá habían sido certificados bajo ISO 14001, trayendo como resultado la disminución paulatina del consumo per cápita de agua, electricidad y papel, a partir de la sensibilización del personal y la aplicación de opciones productivas más eficientes.

Beneficios de nuestro compromiso ambiental

Racionalización de recursos y disminución de gastos

Clientes sensibles

Liderazgo y regulación

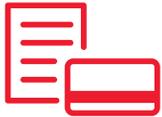
Reconocimiento del público interno

Nuevas oportunidades de mercado



Sistema de Gestión Ambiental Interno (SGA)

El SGA nos permite identificar los mayores impactos ambientales derivados de nuestro proceso productivo.



El PVC utilizado en la producción de tarjetas de crédito y débito, así como el consumo de papel, son dos de las huellas más relevantes que resultan de nuestros procesos.



Les siguen en orden de importancia el consumo de agua y electricidad, donde los equipos de aire acondicionado inciden de forma importante.



El consumo de combustibles fósiles y la contaminación derivada de estos, son otro punto de preocupación.

El 63% del papel que utilizamos en cinco de los países donde operamos es reciclado o de fuentes certificadas.

En Costa Rica somos el único Banco Carbono Neutral y en Panamá una de nuestras sucursales se certificó ISO 14001.

Como parte de nuestros esfuerzos en esta misma línea, invertimos \$1,031 millones en diversos proyectos que avanzamos en 2015:

Luminarias led

Cambio de aires acondicionados

Cambio de impresoras

Instalación de paneles solares

Granjas solares

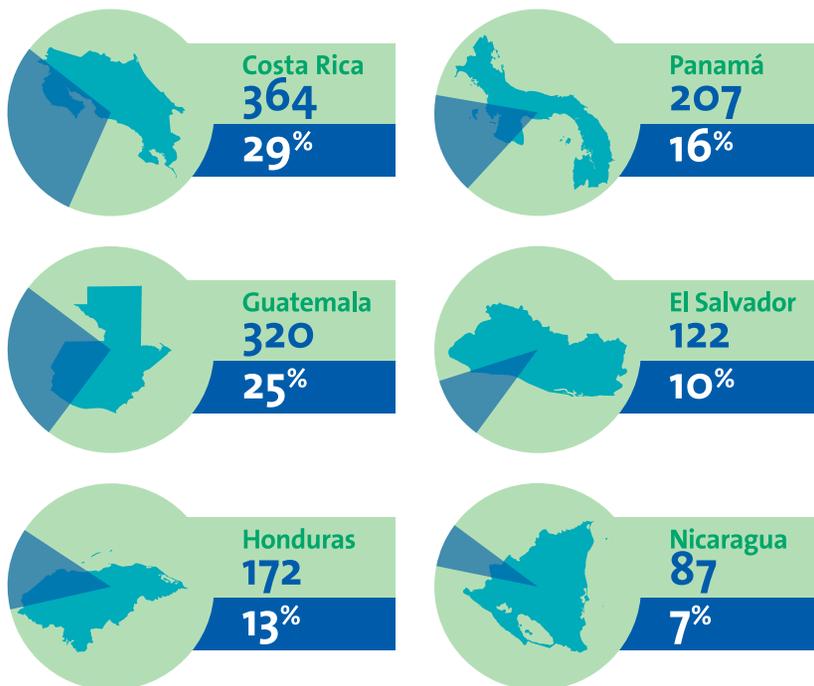
Durante 2015, capacitamos a 9.547 colaboradores en diversos temas ambientales; esto representa más del 40% del total de empleados de la organización.

Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales

El Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) tiene como propósito identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar de las actividades y proyectos que financiamos, lo cual implica, la adición de criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio.

Principales Avances de SARAS en el 2015

Porcentaje de empresas analizadas por país



Promoción de buenas prácticas AMBIENTALES

Mediante el sitio web infantil para la divulgación de consejos que motivan a los niños a cuidar el medio ambiente y hacer buen uso de su dinero (www.ahorrandoparatufuturo.com) logramos:

35.102
personas
inscritas

791
escuelas
registradas

100.000
niños
capacitados

50%+
crecimiento
con respecto
al 2014

Figura No. 6
Logros Ambientales por país 2015

