



Portada	1
Indice	2
<b>I. Acerca de este Reporte</b>	<b>3</b>
<b>II. Carta de nuestro Gerente País</b>	<b>4</b>
<b>III. Quiénes Somos</b>	<b>6</b>
Nuestra empresa	7
Gobierno de nuestra organización	8
Nuestra Gente	8
Productos y servicios	9
Normas Internacionales que suscribimos	10
Premios recibidos	12
<b>IV. Gestión responsable de nuestro negocio</b>	<b>13</b>
RSC: el enfoque dentro de nuestra estrategia	13
Nuestra estrategia de sostenibilidad	16
Prosperidad	19
Planeta	20
Personas	20
Nuestros Públicos de Interés	21
Nuestro sistema de gestión	22
<b>1. Prosperidad</b>	<b>29</b>
1.1. Más allá de lo Financiero	29
1.2. El Cuarto Estado	31
1.3. Ejercicio de Banca Responsable	32
1.3.1 Administración del Riesgo	32
1.3.2 Gestión de cumplimiento	32
1.3.3 Servicio al Cliente	33
1.4. Inclusión Financiera	35
1.4.1. Medios de pago como mecanismos de inclusión	36
1.4.2. La Roja de los Ticos	36
1.4.3. Tarjetas de crédito	37

1.4.4. La afiliación de comercios como medio de inclusión	37
1.5. Fortalecimiento de Pymes	38
1.5.1. Capacitación y asesoría	39
1.5.2. Acceso a sistemas tecnológicos y servicios especializados	40
1.5.3. Banca para el Desarrollo y Mujer Acelera	43
1.6. Finanzas inclusivas	44
1.7. Fortalecimiento de nuestro cadena de valor	45
<b>2. Planeta</b>	<b>47</b>
2.1. Nuestra apuesta por el ambiente	48
2.2. Beneficios y retos en el tema ambiental	49
2.3. Nuestras líneas de trabajo	51
2.3.1. Sistema de Gestión Interno	51
2.3.2. Principales logros y retos	52
2.3.3. Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)	53
2.4. Promoción de buenas prácticas ambientales	53
<b>3. Personas</b>	<b>54</b>
3.1. ¿Por qué es importante para nosotros?	55
3.2. Educación Financiera	56
3.2.1. Hechos relevantes	61
3.3. Yo Me Uno	63
3.4. Desarrollo de Talento Humano	65
3.4.1. Colaboradores	65
3.4.2. Beneficios	66
3.4.3. Inclusión de personas con discapacidad	68
3.4.4. Voluntariado	68
Indice GRI	69
Indice de Tablas y Figuras	77



# I. Acerca de este REPORTE

**Presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2016, que nos permite hacer visible la forma en que en BAC|CREDOMATIC Costa Rica gestionamos nuestro negocio de manera responsable.**

**El reporte nos permite informar a nuestros públicos de interés sobre el avance de nuestra estrategia y los retos que debemos enfrentar de cara al futuro.**

Este documento evidencia lo que logramos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016. Nuestro Reporte anterior correspondió al año 2015 (una diferencia principal es que el reporte anterior era parte del regional, en este damos cuenta solo de lo que sucedió en Costa Rica).

Elaboramos este Reporte basados en lo que señala la Guía G4, Categoría Esencial, de Global Reporting Initiative (GRI). Lo que aquí se consigna es información que ha sido recopilada de todas las áreas de la organización y pretende ser clara, relevante y transparente.

Además del presente Reporte, ponemos a disposición de nuestros públicos nuestro portal **[www.baccredomatic.com](http://www.baccredomatic.com)**, donde además colocamos información detallada y actualizada sobre nuestro quehacer en materia de responsabilidad social.

Una vez más reiteramos nuestro compromiso de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés y de reportar, prioritariamente, los avances en aquellos temas definidos como materiales para la sostenibilidad de nuestra empresa. Así, a través de la información accesible en las citadas fuentes, evidenciamos la forma en que atendemos y monitoreamos los posibles impactos más significativos de nuestro negocio, procurando disminuir y eliminar los negativos, mientras multiplicamos y hacemos crecer los positivos.

En el período que comprende este Reporte tenemos las siguientes novedades relevantes en cuanto a la estructura organizacional de nuestra empresa:

1. En enero del 2016 se retiró de la empresa Gerardo Corrales, que fungía como Vicepresidente Ejecutivo del Grupo Financiero BAC Credomatic y Gerente General de BAC San José. Su puesto fue ocupado desde el 1 de febrero del 2016, por Federico Odio González, quién fungía como CFO Regional. Además, el puesto cambió de Gerente General del Banco a Country Manager del Grupo en Costa Rica (Banco y Credomatic).
2. Durante el 2016 también dejó la organización el CEO del Grupo a nivel Regional, Ernesto Castegnaro Odio. En su lugar llegó Rodolfo Tabash, quien fungía como Gerente País en Panamá.
3. Se creó una nueva Gerencia para atender a las Pymes en el país, liderada por Adolfo Haug.

Cualquier información o comentario que desee compartir con nosotros, puede escribirnos a **[info@rscbaccredomatic.com](mailto:info@rscbaccredomatic.com)**





## II. Carta de nuestro GERENTE PAÍS

### Cada vez más sostenibles

Un año más reportamos a nuestros públicos de interés el acontecer de nuestra organización en materia de sostenibilidad. Esta información, en conjunto con nuestra Memoria Financiera y el Código de Gobierno Corporativo, nos permite divulgar de la manera más transparente el quehacer de nuestro Grupo Financiero en Costa Rica.

Creemos que como institución financiera tenemos la responsabilidad de ser transparentes de la forma en que operamos y así podremos aumentar nuestra credibilidad y confianza por parte de nuestros clientes, proveedores y otros grupos de la sociedad con quienes nos relacionamos diariamente.

El 2016 fue un año de grandes cambios para nuestra empresa. Experimentamos la salida de uno de nuestros Vicepresidente y además del CEO regional. Esto, sin duda, nos trajo nuevos retos, y nos permitió forjarnos nuevas metas.

Como parte de este proceso, la Región adquirió el compromiso con cinco ejes de trabajo específicos que resumen nuestra estrategia de negocio y que este reporte repasaré más adelante (las 5c). Adicionalmente, nos comprometimos por hacer nuestro negocio más simple, de tal forma que nuestros clientes nos sigan prefiriendo como la alternativa con el mejor servicio y con la tecnología más avanzando a nivel financiero.

El año que pasó nos permitió llegar a más personas con nuestro programa de educación financiera, el cual pretende ser, cada vez más, una solución para que mejoremos la consciencia de los ciudadanos y tomen decisiones más acertadas a la hora adquirir productos financieros y que no aumenten sus deudas de una manera irresponsable, que les puede hacer algún daño. El sistema financiero está hecho para que podamos lograr nuestros sueños y proponernos metas de largo plazo y creemos que si podemos educar mejor a nuestra población, todos estaremos mejor.

Nuestras alianzas con el Ministerio de Educación Pública, otras instituciones estatales y empresas privadas, hacen que el programa crezca y se multiplique.





También logramos mejorar nuestro acceso a públicos que antes no tenían servicios bancarios, esto a través del sistema de banca para el desarrollo y de nuestra plataforma para Pymes en todo el país.

Por un año más mantuvimos y ampliamos nuestras certificaciones ambientales, tanto la ISO 14001, como la Carbono Neutralidad. Esto permitió aumentar nuestro compromiso por disminuir nuestros consumos de agua, electricidad y papel y nuestra meta de reciclar la mayor parte de nuestros residuos.

Algo de lo que nos sentimos muy orgullosos es de nuestra plataforma Yo Me Uno, que nos permite acercarnos a nuestras comunidades y ofrecerles un espacio para recaudación de fondos y formación, de tal manera que se pueda mejorar el desarrollo social a través de las ONGs. Uno de los mayores logros del año pasado fue la ayuda que se pudo obtener para los damnificados del huracán Otto en la zona de La Cruz de Guanacaste y Upala en Alajuela.

El tema de la sostenibilidad para BAC Credomatic es desde hace 10 años parte fundamental de la estrategia de negocio y creemos que es la manera adecuada en que se deben hacer los negocios. El hecho de agregar valor económico, de la misma al mismo tiempo en que lo hacemos en las áreas sociales y ambientales, nos permite operar de la forma más correcta y ética posible.

Todo lo anterior lo practicamos de adentro hacia afuera, pues nuestros colaboradores son pilares en el desarrollo del negocio. Hemos iniciado, en conjunto con la Fundación Horizonte Positivo,

un programa de oportunidades que le permitirá a nuestros colaboradores mejorar su calidad de vida. Vamos a medir el nivel de pobreza en nuestra empresa y luego crearemos los programas necesarios en áreas como vivienda, educación y salud, de tal manera que puedan mejorar sus vidas y ser más prósperos. Creemos que como empresa privada y en conjunto con la sociedad civil y las instituciones del Estado, podemos combatir la pobreza nuestro país.

También tenemos retos que serán detallados en nuestro reporte, pues sabemos que como empresa privada generamos impactos en la sociedad que debemos analizar y tratar de causar el mínimo impacto negativo, por eso el año pasado también tuvimos una sesión de diálogo con nuestros públicos, la cual nos permitió ver más allá de nuestra estrategia, para mejorarla y lograr impactar la sociedad de la mejor manera posible.

Nuestra estrategia de sostenibilidad, es parte de lo que nos hace un negocio rentable. En la medida en que pensemos más en las personas y en cómo preservar el planeta, tendremos una sociedad más próspera, que estará feliz de adquirir nuestros productos y servicios, por más tiempo. Lo invito a leer nuestro reporte de este año y conocer lo que hacemos desde nuestra empresa para tener una mejor sociedad y un mejor país.

**Federico Odio González**  
Gerente País  
BAC | Credomatic



# III. Quienes SOMOS

## 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 formar la empresa como hoy la conocemos.<sup>1</sup>

Nuestros Estados Financieros consolidados y auditados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de BAC International Bank, Inc. y Subsidiarias, así como los resultados de nuestras operaciones y flujos de efectivo, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos de América.<sup>2</sup>

Somos un actor muy importante en la dinámica de las corporaciones financieras de Costa Rica, lo cual nos exige seguir siendo prudentes y estrictos en la manera en que hacemos negocios, pero a la vez, nos comprometemos a seguir aportando lo que esté a nuestro alcance, para que Costa Rica, esté cada vez mejor. A través de facilitar transacciones comerciales entre miles de empresas (pequeñas, medias y grandes) y cientos de miles de personas, financiar cientos de proyectos empresariales, pagar puntualmente impuestos a los gobiernos, ofrecer condiciones laborales competitivas a nuestros colaboradores y realizar compras justas a nuestros proveedores; impulsamos una parte importante de la economía local y mejoramos la calidad de vida para las personas.

Si bien estamos conscientes de que una gestión exitosa del negocio y la dinamización económica que de ella se deriva, no son suficientes para resolver los difíciles retos que enfrentamos como país, también estamos convencidos de que seguir por esta senda es la principal responsabilidad que tenemos y la mejor forma de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestros productos y servicios deben seguir respondiendo a las necesidades y expectativas de estos grupos, por lo cual mantenemos un diálogo permanente con ellos, especialmente con accionistas, reguladores, clientes, colaboradores, proveedores y comunidades. Procuramos además estar siempre atentos a lo que sucede en el mundo y a la vanguardia, con tecnología de punta, en productos innovadores y servicios que satisfacen los requerimientos de cada público.



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

2. Ver Estados Financieros auditados en Memoria 2016, aquí [www.baccredomatic.com](http://www.baccredomatic.com)



# III. Quienes somos

## Nuestra Empresa

### NUESTRA EMPRESA

Esta forma de actuar está claramente definida en 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 generar el crecimiento económico sostenible y solidario de los mercados donde operamos.*

A la vez, nuestra Misión nos lleva a caminar hacia la Visión que hemos establecido:

*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.*

Finalmente, el ejercicio de nuestra Misión y alcance de nuestra Visión solo es posible si cultivamos y preservamos los Valores que definen nuestra

organización y el comportamiento esperado de quienes formamos parte de ella:

- **Integridad:** prudencia, honestidad, coherencia, lealtad, confiabilidad, sinceridad, ética, honorabilidad.
- **Respeto:** saber escuchar, justicia, saber compartir, colaboración, solidaridad, accesibilidad, inclusión, amabilidad.
- **Excelencia:** Capacidad, Eficiencia, con afán de superación, en busca de la calidad, que va más allá, perspicaz, orientación a resultados, compromiso.
- **Responsabilidad:** dedicación, servicio, laboriosidad, perseverancia, ser consecuente, con sentido de urgencia.
- **Innovación:** creatividad, apertura al cambio, simplicidad, curiosidad, flexibilidad, optimismo, procura la mejora continua.



**BAC**  
Valores como los tuyos.



#### 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.

Las disposiciones contenidas en nuestro Código de Gobierno Corporativo están en consonancia con la regulación de Costa Rica. Estos hacen referencia, sirven de guía y son de aplicación para todas las empresas que integran la **Red Financiera BAC|CREDOMATIC**.

Puede encontrar una explicación detallada de la estructura, funciones y órganos de nuestro Gobierno Corporativo, en la Memoria Anual 2016, que forma parte integral de nuestra rendición de cuentas a la sociedad. ([www.bancocredomatic.com](http://www.bancocredomatic.com))



#### NUESTRA GENTE

Nuestra gente es, sin duda, nuestro principal activo y la fuerza que nos mantiene en constante movimiento. Cerramos el 2016 con un total de 6.727 colaboradores, todos ellos trabajando día a día para ofrecer productos y servicios a nuestros clientes y demás grupos de interés.

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

Nuestra gente es,  
sin duda,  
**nuestro principal activo**

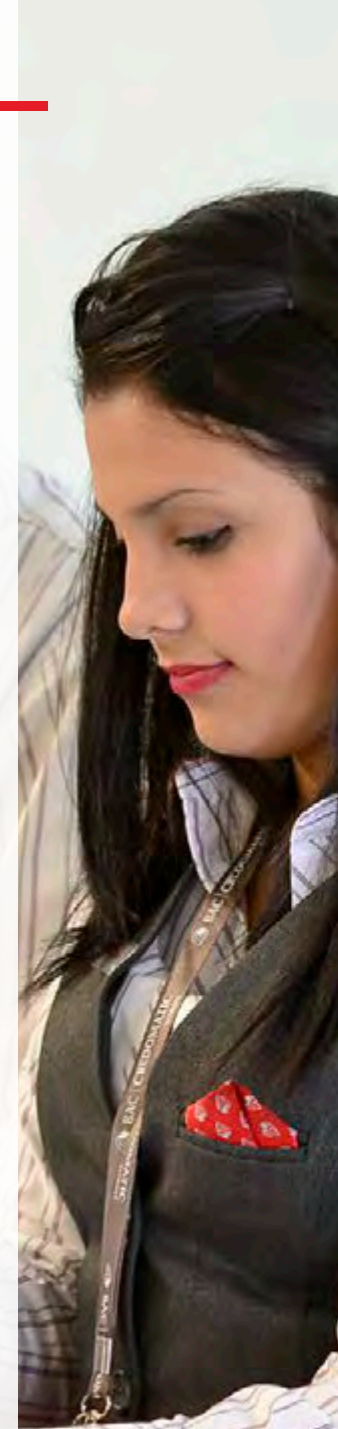
**Costa Rica**  
**Total: 6.727**



**3.306**



**3.421**





# III. Quienes somos

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

En BAC|CREDOMATIC hemos definido la digitalización y virtualización de productos y servicios como una estrategia prioritaria, que busca facilitar el acceso de nuestros clientes, a la vez de acercarnos a las nuevas generaciones de consumidores, las familias y las comunidades.

Para proveer nuestros productos y servicios a los clientes, disponemos de una variedad de canales de atención y distribución como lo son nuestras 42 Sucursales, 6 Autobancos, 7 Motobancos, 11 Rapi-Bancos, 50 Cajas Empresariales, 7 Sucursales Digitales, además 500 Cajeros Automáticos, 103 ATM Full, 30 ATM FULL Cheque, 93 Kioskos, 45 Kioskos Telefónicos, 2557 Rapi-BAC, Sucursal Electrónica, Bac Móvil, 2 Movil, Móvil Credomatic, Web Chat y 4 Centros de Atención Telefónica.

## TABLA 1 - BAC|CREDOMATIC COSTA RICA

### Productos y Servicios

#### • Depósitos a la vista

#### • Depósitos a plazo

#### Créditos:

- Personales
- Vehículos

- Vivienda
- Empresariales

- Planes de pensión
- Fondos de inversión

- Planes de Ahorro

- Servicios de asesoría para inversión en títulos valores

- Arrendamientos
- Seguros

- Factoreo

- Transferencias locales e internacionales
- Pago de impuestos
- Pago electrónico de servicios públicos, impuestos, planilla, proveedores, centros educativos.

#### Medios de pago:

- Tarjetas de crédito y débito de las marcas VISA, Mastercard y American Express.
- Sinpe Móvil

#### Canales de servicio disponibles:

- Agencias,
- Cajas empresariales,
- Sucursal electrónica,
- Centros de atención telefónica,
- Web Chat para la atención de consultas desde cualquier lugar con acceso a internet.
- Kioscos,
- Cajeros ATM FULL,
- BAC Móvil



### III. Quienes **Somos**

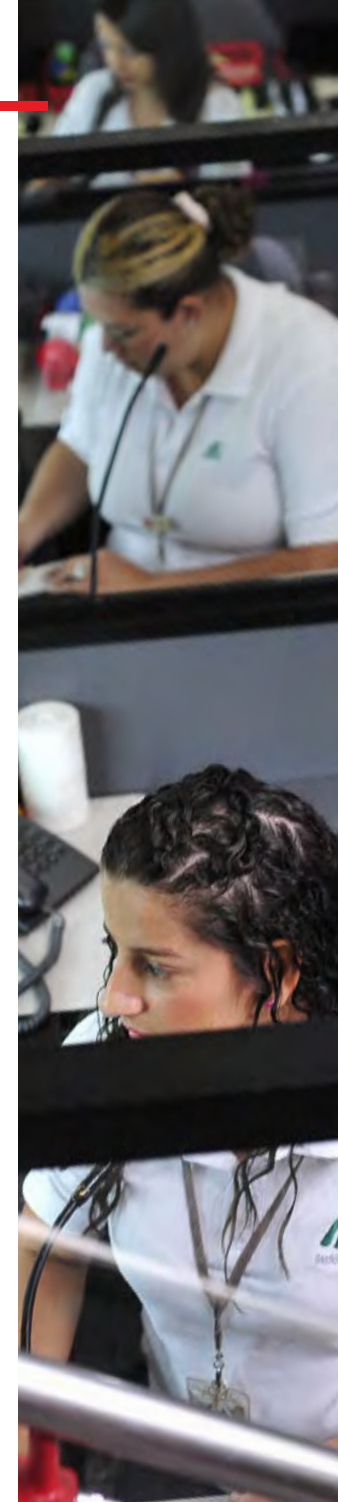
## **NORMAS INTERNACIONALES QUE SUSCRIBIMOS**

En BAC|CREDOMATIC fuimos la primera y única entidad financiera certificada en un 100%, desde el año 2000, en la Norma ISO 9001, certificación que venimos actualizando anualmente, desde esa fecha hasta hoy, con la Norma ISO 9001:2015. Además, nos adherimos voluntariamente a otras normas de certificación e iniciativas internacionales que nos permiten asegurar la calidad de nuestros servicios, la consistencia con nuestros valores y la mejora continua, en procura de una gestión cada vez más responsable de nuestra actividad comercial.

### **TABLA 2 - BAC|CREDOMATIC COSTA RICA**

**Cartas, principios u otras iniciativas que la organización suscribe o ha adoptado.**

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Los ODS, también conocidos como Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un conjunto de 17 objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda internacional de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y las personas.
ISO 26.000	La ISO 26000 es una guía que establece líneas en materia de Responsabilidad Social, que permite estandarizar la información sobre asuntos conceptuales.
Pacto Mundial de las Naciones Unidas (signatarios en Costa Rica y Nicaragua)	Iniciativa internacional que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para promover la responsabilidad social empresarial (RSE) en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.
INTE 35-01-01:2012 – Sistema de Gestión de RSC (Costa Rica)	Norma que, utiliza el mismo concepto de responsabilidad social que la ISO 26000 y lo integra en un sistema de gestión que define requisitos para las organizaciones.
ISO 14001:2004 – Sistema de Gestión Ambiental (Costa Rica y Panamá)	Estándar internacional de gestión ambiental publicado en 1996, que comprende un conjunto de normas que cubre aspectos ambientales de productos y organizaciones.
INTE 12-01-06:2011 – Carbono Neutralidad (Costa Rica)	Sistema de gestión para demostrar la C neutralidad. Especificar los requisitos para establecer un Sistema de Gestión que permita demostrar la C-Neutralidad de una organización
OHSAS 18001:2007 (Costa Rica)	Estándar internacional el cual define los requisitos relacionados a los sistemas de higiene y seguridad lo cual le permite a una organización controlar sus riesgos y mejorar el desempeño





### III. Quienes somos

## Organizaciones A Las Que Pertenecemos

También formamos parte de organizaciones líderes en temas financieros y de sostenibilidad y participamos en múltiples foros nacionales e internacionales, donde intercambiamos mejores prácticas con empresas y corporaciones de escala mundial, de las cuales aprendemos y en conjunto procuramos mejorar los estándares de sostenibilidad en nuestros países.



**TABLA 3 - BAC|CREDOMATIC COSTA RICA**  
**ORGANIZACIONES**

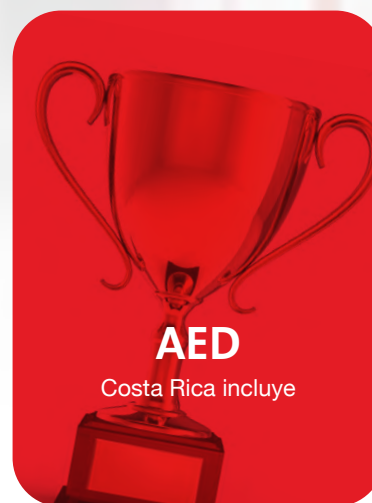
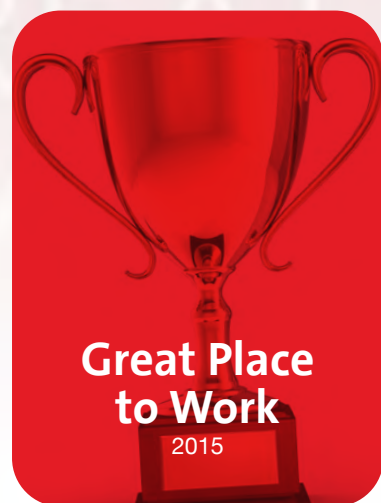
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)
Asociación de Empresas para el Desarrollo (AED)
ALIARSE
Cámara de Comercio Americana de Costa Rica (AMCHAM)
Cámara de Factoreo
Consejo de Promoción de la Competitividad
Consejo Consultivo Nacional de RSC
Cámara de Industrias de Costa Rica

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS

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

### TABLA 4 - BAC|CREDOMATIC COSTA RICA

#### Premios y Reconocimientos





## IV. Gestión Responsable de nuestro **NEGOCIO**

### RSC: EL ENFOQUE DENTRO DE NUESTRA ESTRATEGIA

Nuestra estrategia de Sostenibilidad, define la forma en que abordamos los retos que, en esta materia, nos plantea 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.

Del planteamiento estratégico se derivan los programas, proyectos y actividades que desarrollamos en la empresa y que nos permiten gestionar sistemáticamente, los impactos que generan nuestras operaciones, productos y servicios, así como las expectativas de nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, socios estratégicos, gobiernos, entes reguladores, personas influyentes (medios de comunicación), comunidades y empresas competidoras.

La estrategia a su vez se deriva del análisis conjunto de todas las áreas operativas, tanto en cuanto a la definición de los aspectos que les son prioritarios, como en su abordaje y evaluación. Así, realizamos la gestión estratégica del negocio buscando la sostenibilidad de largo plazo y convirtiéndola en un eje transversal a todas nuestras operaciones comerciales.

Como empresa que camina hacia la sostenibilidad, nos adherimos al concepto que al respecto propone la Norma ISO 26.000:

**“Es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, que se asume 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.”*

## IV. Gestión Responsable de nuestro Negocio

## Nuestra Empresa

Siguiendo lo que propone este concepto mundialmente aceptado, hemos llevado a cabo un ejercicio sistemático y analítico, con participación de todos los actores relevantes de la empresa, para identificar los impactos positivos y negativos más significativos de nuestro negocio. Esto nos ha permitido tener cada vez más claros los retos que como organización enfrentamos en materia de sostenibilidad. De igual manera, hemos mapeado y priorizado nuestros públicos de interés, manteniendo un diálogo permanente con ellos (cada dos años), para identificar con precisión sus expectativas más importantes y evaluar la forma en que estamos respondiendo a estas.

Convencidos de que el accionar responsable del negocio es la mejor forma de incidir en el desarrollo de los países donde tenemos presencia, desde 2007 asumimos un compromiso público con la sociedad, que textualmente reza: ***“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”.***





## IV. Gestión Responsable de nuestro Negocio

### RSC: El enfoque dentro de Nuestra Estrategia

En el 2016, decidimos adoptar una línea estratégica más sencilla que nos permite ser más ágiles de cara a la sociedad, nuestros clientes y colaboradores. La misma está caracterizada por cinco líneas de acción a las que les llamamos Las 5c, estas son:



#### 1. CRECIMIENTO CON INNOVACIÓN

Enfocar el crecimiento de la organización a través de la innovación constante con el fin de obtener más y mejores resultados para nuestros grupos de interés.



#### 2. CONTROL OPERATIVO

Maximizar la rentabilidad del negocio a través de la optimización de las operaciones diarias y el aumento de la productividad de nuestros procesos, buscando la mayor eficiencia en beneficio de los clientes.



#### 3. CONTROL AL RIESGO

Actuar de manera responsable, gestionando todos los riesgos de una manera integral en cada uno de los procesos que realizamos.



#### 4. CANALES DIGITALES

Transformar los servicios, procesos y venta de nuestros canales tradicionales hacia canales digitales, para mejorar la conveniencia y eficiencia del servicio y profundizar la relación digital con nuestros clientes.



#### 5. COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SOSTENIBILIDAD

Queremos un compromiso con nuestros colaboradores. Que exista un sentido de pertenencia para que puedan brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes. Queremos contribuir con el desarrollo económico y social de la región.

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

Todo lo anterior pone de manifiesto que en BAC|CREDOMATIC la Sostenibilidad forma parte integral de nuestra estrategia de negocios, que aplicamos día a día, en cada área y departamento. Esta se relaciona, tanto con el público interno, como con el resto de públicos externos que impactamos con nuestra operación.



### NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En BAC|CREDOMATIC, nos adherimos a la definición que establece la Norma ISO 26000 y entendemos nuestra responsabilidad con la sociedad como un ejercicio de negocios que reconoce y atiende los posibles impactos económicos, sociales y ambientales más significativos de nuestra organización. Concebimos la atención de esta responsabilidad como un acercamiento de negocio sostenible mediante el cual:

- **eliminamos, minimizamos o compensamos nuestros impactos negativos y**
- **potenciamos las oportunidades derivadas de nuestros impactos positivos.**

Nuestro primer ciclo estratégico de cinco años, en materia de RSC, se completó de 2007 a 2011; el segundo, de 2012 a 2016, y el tercero va de 2017 a 2021.

Durante el 2016 llevamos a cabo una revisión crítica de los logros, avances y lecciones aprendidas en años anteriores, tomando en cuenta lo que nos mencionan nuestros públicos de interés (más adelante veremos un detalle de los resultados de la consulta a los públicos durante el 2016).

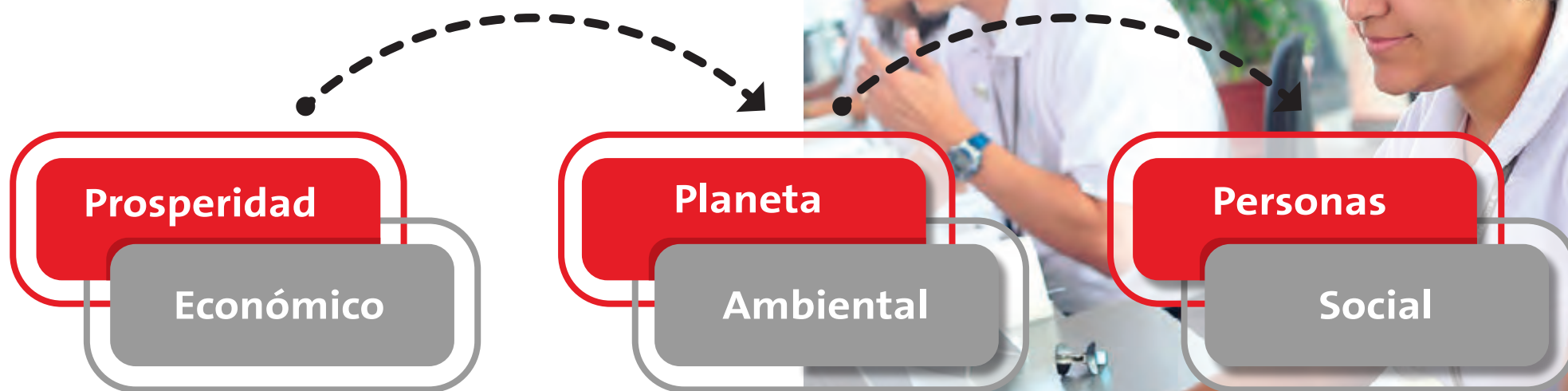




## IV. Gestión Responsable de nuestro Negocio

### RSC: El enfoque dentro de Nuestra Estrategia

Como parte de esa revisión, incorporamos al nuevo ciclo estratégico el enfoque propuesto por los **Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS**:



La siguiente matriz muestra el alineamiento de cada uno de nuestros programas con aquellos ODS donde podremos crear mayor impacto y la forma como cada iniciativa contribuye al cumplimiento de las prioridades estratégicas definidas por la organización.



**TABLA 5 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA**

RSC 2017-2021



Dimensión	Línea de trabajo	Programa	Objetivos de Desarrollo Sostenible						Prioridades estratégicas en BAC Credomatic				
			1 Personas Comunidades	4 Industria Innovación	5 Género Igualdad	8 Desarrollo Económico	12 Producción Consumo Responsables	13 Acción Climática	CRECIMIENTO CON INNOVACIÓN	CONTROL OPERATIVO	DEFINICIÓN DEL RIESGO	CANALES DIGITALES	COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SOSTENIBILIDAD
Prosperidad	Fortalecimiento empresarial	PyME	●			●	●		●			●	●
		Proveedores				●	●		●			●	●
	Bancarización e inclusión financiera	Mujeres	●	●	●	●	●		●				●
		Micro finanzas y discapacidad	●	●	●		●		●				●
Planeta	Gestión ambiental externa	Ahorrando para tu futuro	●	●			●	●			●	●	●
		Saras					●	●			●		●
	Gestión ambiental interna	Carbono Neutralidad ISO14001					●	●			●		●
Personas	Educación y salud financiera	Educación financiera	●	●			●				●	●	●
		Ventas responsables	●				●				●		●
	Desarrollo de colaboradores	Voluntariado	●	●					●				●
		Inclusión laboral discapacidad	●	●							●		●
		Pobreza cero	●	●			●			●			●
		Equidad de género	●	●	●							●	●
	Filantropía	Yo me uno	●	●	●	●			●			●	●





# Prosperidad

Nuestro concepto de prosperidad va más allá de agregar solamente valor económico. En BAC|CREDOMATIC realizamos el ejercicio de intermediación financiera de forma estratégica y prudente, tratando de obtener siempre mayores rendimientos, pero utilizando mecanismos que a la vez nos permiten la redistribución eficaz de un alto porcentaje del total de los ingresos que percibimos.

Como actores del sector financiero, el brindar acceso a cada vez más personas y organizaciones, es una responsabilidad prioritaria. Es por eso que cuando cumplimos con lo anterior y además creamos oportunidades de empleo directo e indirecto, pagamos impuestos a los gobiernos, compramos a proveedores locales, generamos rendimientos positivos para nuestros ahorrantes e inversionistas, fortalecemos a las empresas (especialmente de las Pymes) y desarrollamos otras acciones ligadas a nuestro proceso de creación de valor económico, aportamos a que ***todos podamos tener una vida más próspera.***



# Planeta

En BAC|CREDOMATIC hemos asumido el compromiso de contribuir a la solución a los problemas derivados del deterioro ambiental, que están ligados a la sostenibilidad de nuestra Región y nuestra empresa. Si bien comparados con otras industrias nuestro impacto ambiental es relativamente bajo, permanentemente nos esforzamos por minimizarlo. A la vez prevenimos las consecuencias ambientales derivadas de los proyectos de inversión que financiamos a nuestros clientes.

# Personas

Desde esta dimensión, potenciamos los impactos positivos de nuestro quehacer comercial, para mejorar la calidad de vida de las personas y las familias. Facilitamos su acceso a medios de pago, créditos y otros mecanismos de inclusión

financiera que les permiten: desarrollar sus proyectos y alcanzar sus metas actuales; ahorrar para metas futuras; acceder a actividades culturales y recreativas; apoyar la educación de sus miembros; construir su patrimonio familiar; fortalecer sus empresas; generar empleo; y acceder a productos como seguros, inversiones y otros.





# Nuestros Públicos de Interés

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

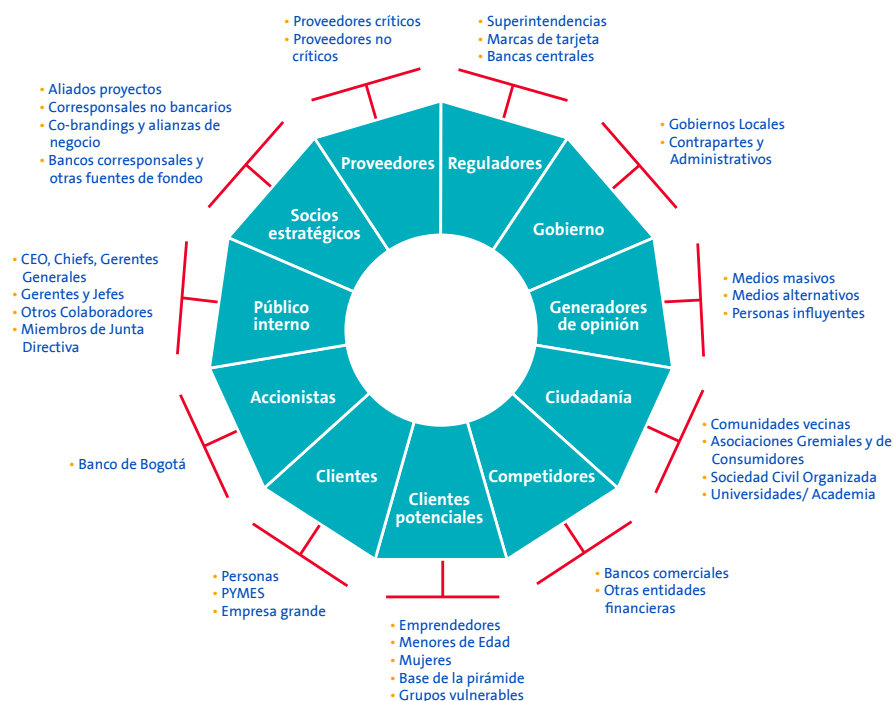
En un proceso permanente de revisión y ajuste, que iniciamos desde el 2009, hemos venido puliendo y perfilando cada vez más el listado original, hasta llegar al que definimos en 2015, y que se compone de las siguientes categorías: accionistas, clientes, clientes potenciales, competidores, ciudadanía organizada, generadores de opinión, Gobierno, reguladores, proveedores, socios estratégicos, público interno.

Para nuestra organización es muy importante estar en constante comunicación y escucha con cada uno de estos públicos, pues uno de nuestros compromisos más importantes es lograr que los intereses del negocio coincidan con las expectativas de estos grupos, y logren sintonizarse lo mejor posible.

Comprendemos la importancia de llevar a cabo este ejercicio de forma detallada, así como la necesidad de contar con un claro entendimiento de los componentes de nuestra cadena de valor, para potenciar los beneficios que podemos agregar

## FIGURA 1 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA

### Mapa de Públicos de Interés



con nuestros productos y servicios. Una descripción detallada (la cual es compartida con el área regional) del proceso completo de identificación de nuestros grupos de interés y la metodología utilizada para identificarlos está disponible en: [www.rscbaccredomatic.com/asi-entendemos-la-rsc/nuestros-grupos-de-interes](http://www.rscbaccredomatic.com/asi-entendemos-la-rsc/nuestros-grupos-de-interes)).



## IV. Gestión Responsable de nuestro **NEGOCIO**

### LOS TEMAS MATERIALES

El proceso que nos llevó a definir los temas materiales para BAC|CREDOMATIC, entendidos como aquellos sustantivos para la sostenibilidad de nuestra empresa y para nuestros públicos de interés, lo hemos explicado con detalle en los Reportes de años anteriores, disponibles en nuestro Portal Web [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com).

### IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE NUESTROS IMPACTOS

Durante el año 2016 tuvimos una nueva sesión de diálogo con nuestros públicos, de tal forma que pudimos identificar nuevos impactos o clasificar de otra manera los impactos que ya teníamos seleccionados en otros encuentros de diálogo.

Las sesiones se dieron en varias fechas y contemplaron públicos variados: Organizaciones no Gubernamentales, Proveedores, Clientes, Medios de Comunicación, Competencia, Gobierno y Colaboradores (público interno). Con la ayuda de una experta en el tema quien aportó una metodología novedosa para poder conversar y conocer a fondo las perspectivas y opiniones de nuestros públicos, obtuvimos las siguientes conclusiones:





### **IMPACTOS NEGATIVOS (PÚBLICO EXTERNO):**

1. *Alto endeudamiento/ sobre-endeudamiento de la población.*
2. *Consumo excesivo.*
3. *Venta + cobro agresivo a clientes actuales y potenciales.*
4. *Uso indebido de productos y servicios financieros.*
5. *Impacto ambiental de los grandes proyectos que financiamos.*

### **IMPACTOS NEGATIVOS (PÚBLICO INTERNO):**

1. *Stress de los colaboradores.*
2. *Insatisfacción de los colaboradores/ falta de motivación.*
3. *Desperdicio de recursos en la empresa: agua, papel, electricidad, etc.*
4. *Acoso laboral.*
5. *Alto endeudamiento/ sobre-endeudamiento de los colaboradores.*



#### IMPACTOS POSITIVOS (PÚBLICO EXTERNO):

1. *Crecimiento de las PYME*
2. *Innovación*
3. *Salud financiera de las personas*
4. *Promoción del consumo responsable*
5. *Apoyo al emprendedurismo*

#### IMPACTOS POSITIVOS (PÚBLICO EXTERNO):

1. *Colaboradores conscientes del impacto de sus decisiones en el ambiente.*
2. *Creación de empleo directo y local, de calidad.*
3. *Valor agregado a la vida de los colaboradores y sus familias.*
4. *Desarrollo de capital humano de los colaboradores.*
5. *Balance vida laboral-vida personal.*

La actual Estrategia de Sostenibilidad de BAC|CREDOMATIC recibió una calificación general de 8,1 de 10 puntos. Tanto el Público Externo como los Colaboradores perciben que la estrategia es ligeramente más efectiva para potenciar los posibles impactos positivos de la empresa (8,3), que para gestionar los posibles impactos negativos de la empresa (8,1) o aportar al Desarrollo Sostenible (7,7).





## SOBRE LOS RETOS

Las principales sugerencias del Público Externo respecto a líneas de trabajo o acciones que podría emprender BAC|CREDOMATIC para procurar su sostenibilidad y aportar al Desarrollo Sostenible, giran en torno a los siguientes temas:



- ***Bancarización responsable:*** *inclusión financiera de segmentos de la población que tradicionalmente no han tenido acceso al sistema financiero, a través de productos y servicios adecuados a sus necesidades y características, que mejoren su calidad de vida (no lo contrario) y acompañados de Educación Financiera.*
- ***Alianzas para aportar al Desarrollo Sostenible.***

Las principales sugerencias del Público Interno respecto a proyectos o acciones que podría emprender BAC|CREDOMATIC para procurar su sostenibilidad y aportar al Desarrollo Sostenible, giran en torno a los siguientes temas:

- **Educación Financiera:** diversificación de los públicos de interés a quienes van dirigidos los esfuerzos de Educación Financiera e innovación en los medios utilizados para hacerles llegar estos mensajes.
- **Beneficios relevantes para los colaboradores, entre los principales mencionados:** teletrabajo, horarios flexibles, cuido/guardería para hijos e hijas del personal y consistencia en beneficios en todas las áreas.

El Público Externo y el Público Interno coinciden en que la empresa debería emprender acciones hacia un proceso de ventas menos agresivo y más responsable, por ejemplo: prácticas de crédito responsable, contar con asesores financieros en los principales canales de servicio y, en general, buscar mecanismos para evitar que la presión de las metas de negocio afecte la satisfacción y la salud financiera de los clientes de la empresa.

La consideración y priorización de los posibles impactos por parte de nuestros públicos de interés, llevado a cabo en nuestras sesiones de diálogo, nos permitió actualizar nuestra Estrategia para estar seguros de gestionar los principales riesgos derivados de los negativos, a la vez de potenciar las oportunidades derivadas de los positivos, mediante programas, proyectos e iniciativas, que atienden los impactos más significativos.

Una de las herramientas por medio de las cuales en Costa Rica nos aseguramos que la estrategia de sostenibilidad sea parte importante de todas las áreas de la empresa es el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social –SGRS– (que se implantó en el 2014), que facilita el atender cada impacto en particular,

según su grado de significancia, definida a partir de la urgencia o prioridad que cada impacto tiene para nuestra empresa y para nuestros stakeholders.

Así, el SGRS nos permite minimizar nuestros posibles impactos negativos y sus posibles efectos, así como potenciar las oportunidades derivadas de nuestros impactos positivos.




En el siguiente cuadro se describe la metodología que hemos utilizado para clasificar nuestros impactos, según su nivel de significancia.

**TABLA 6 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA**  
CLASIFICACIÓN DE IMPACTOS SEGÚN SIGNIFICANCIA

*Definición significancia*

Urgencia o prioridad de gestionar nuestros impactos a través de nuestro SGRS con el fin de minimizar sus posibles efectos negativos o potenciar sus efectos positivos.

*Clave nivel de significancia*

	Impactos prioritarios para el SGRS, por su escala (mediana o grande), riesgo (medio o alto) y su baja gestión.
	Impactos medianamente gestionados o temas emergentes, que todavía requieren impulso a través del SGRS.
	Impactos de baja prioridad para efectos del SGRS, ya sea porque su gestión es muy madura o porque son de baja amenaza u oportunidad y de bajo interés de los grupos de interés.



## IV. Gestión Responsable de nuestro negocio

## Nuestro Sistema de Gestión de la responsabilidad Social – SGRS –

Para determinar el grado de significancia, categorizamos cada impacto según tres criterios, utilizando la siguiente tabla:

**TABLA 7 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA**

Grado de significancia de nuestros impactos

Escala	<p><i>Negativos: dimensión de las implicaciones que tendría para la empresa un impacto negativo, de no ser atendido.</i></p> <p><i>Positivos: según la dimensión de las implicaciones del impacto positivo para el desarrollo sostenible.</i></p>	1. Pequeña	<i>El impacto es una amenaza(-) u oportunidad(+) pequeña para la empresa.</i>
		3. Mediana	<i>El impacto es una amenaza(-) u oportunidad(+) mediana para la empresa.</i>
		5. Grande	<i>El impacto es una gran amenaza(-) u oportunidad(+) para la empresa.</i>
Riesgo	<p><i>Se refiere al interés que le dan las partes interesadas a la ocurrencia del posible impacto y/o su relación con algún incumplimiento legal.</i></p>	1. Bajo	<i>Impacto de poca importancia para los Grupos de Interés.</i>
		3. Medio	<i>Impacto de mediana importancia para los Grupos de Interés.</i>
		5. Alto	<i>Impacto de mucha importancia para las partes interesadas y/o relacionado a algún incumplimiento legal.</i>
Gestión	<p><i>Evalúa si la organización ya tiene mecanismos de control para prevenir la ocurrencia de ese posible impacto negativo o potenciar la ocurrencia en caso de un impacto positivo</i></p>	-5 Alta	<i>Existen controles operacionales para gestionar el impacto potencial bajo responsabilidad de las áreas operativas o de negocio.</i>
		-3 Media	<i>Existen controles operacionales para gestionar el posible impacto. Estos son mejorables o aún están bajo responsabilidad del Área de RSC.</i>
		0 Baja	<i>Existen iniciativas o programas incipientes para gestionar el posible impacto, pero aún no controles operacionales formales</i>
		5 nula	<i>No se gestiona el impacto.</i>



## IV. Gestión Responsable de nuestro negocio

### Nuestro Sistema de Gestión de la responsabilidad Social – SGRS –

La madurez de la gestión de cada impacto, la evaluamos de forma inversa a los demás criterios, ya que una alta madurez resultaría en una significancia menor. Es por esto que se le otorga un valor negativo.

Una vez que valoramos cada impacto según esta escala, queda determinado su grado de significancia. A partir de los impactos clasificados como significativos definimos las iniciativas específicas para atenderlos. Para cada iniciativa, establecemos objetivos, indicadores y metas anuales.

A pesar de los esfuerzos realizados, hemos identificado algunas oportunidades de mejora, sobre las cuales debemos seguir trabajando, entre ellas, los mecanismos de venta utilizados por algunos de nuestros ejecutivos, que en algunas ocasiones se perciben como invasivos o muy insistentes, en especial, cuando se trata de productos y servicios dirigidos a las personas.

Lo anterior es parte vital de nuestra estrategia 2017-2021, de tal manera que podamos responder de manera adecuada minimizando nuestros impactos negativos y multiplicando los positivos.





# Prosperidad

## MÁS ALLÁ DE LO FINANCIERO

Al iniciar la lectura del Reporte de Sostenibilidad de una empresa, es posible que esperemos conocer, sobre todo, sus avances en materia social y ambiental, pues tendemos a creer que en lo económico, su beneficio se limita a la generación de utilidades.

Esta percepción no es del todo correcta; el impacto positivo que genera la actividad empresarial en ámbitos más allá de lo económico es, sin duda, sumamente relevante para la sociedad.

En BAC|CREDOMATIC no somos la excepción. 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.



# Prosperidad

Nuestra actividad comercial opera de forma relativamente 'simple': recibimos dinero de nuestros depositantes e inversionistas y prestamos una parte de ese dinero a personas y empresas, que a su vez lo utilizan para compra de activos, crecimiento de sus negocios y otras actividades que mejoren su calidad de vida.

Por la prestación de esos servicios de intermediación, recibimos comisiones y un diferencial de intereses. Estas son las fuentes principales del ingreso que nos permiten atender gastos de funcionamiento, pagar impuestos, generar utilidades y hacer reservas para seguir creciendo.

Nuestra sostenibilidad depende, en gran medida, de la habilidad que tengamos para mantener esta relación con un balance favorable a lo largo del tiempo, tanto para nuestra empresa, como para las sociedades donde operamos.





El Estado de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido, muestra en cifras, la realidad descrita, durante el último año. En 2016, del total de valor económico que generamos por transacciones realizadas a través de nuestra plataforma de servicios, un 84% llegó nuevamente a la sociedad a través de la distribución de ese valor entre quienes participan en nuestra red.



Al cierre de 2016, el Valor Económico Generado fue de US\$717.247.795.

La distribución total de ese ingreso fue:

- Un 29% se distribuyó en pago de salarios y beneficios a nuestros colaboradores.
- Un 23% se distribuyó en impuestos a gobiernos, intereses pagados a quienes ahorran con nosotros e inversión social directa.
- Un 22% se distribuyó en pago por compra de bienes y servicios a nuestros proveedores.
- Un 10% se distribuyó en pago de dividendos a nuestros accionistas.

Durante el 2016 se el valor distribuido fue un 5% mayor al que se distribuyó durante el 2015. La generación y distribución de riqueza económica, a través de todas las personas y organizaciones vinculadas a nuestro proceso de creación de valor es, indudablemente, el principal aporte que hacemos a las sociedades donde operamos.

Además, un 16% del valor generado se destinó a provisiones y reservas que la ley nos exige.

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Como entidad financiera comprendemos que anticiparnos a los riesgos es una de nuestras principales responsabilidades. Por eso, durante el 2016 fuimos rigurosos en este tema, para ver más detalles puede consultar nuestra Memoria Financiera 2016 ([www.baccredomatic.com](http://www.baccredomatic.com)).



### GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

Siguiendo con el fortalecimiento permanente de la confianza, eje central del ejercicio de Banca Responsable, está la línea de cumplimiento. En BAC|CREDOMATIC aplicamos rigurosamente los principios, procedimientos operativos y mejores prácticas de la industria para prevenir el lavado de dinero y otras prácticas de personas y grupos ligados a actividades ilegales, como el tráfico de drogas y otros.

El tema está liderado por un Comité de Junta Directiva, responsable de supervisar el buen funcionamiento del sistema de administración de los riesgos asociados a estas prácticas y de fomentar la cultura de cumplimiento en todas nuestras operaciones. En desarrollo de esta función, este Comité vela porque el accionar de nuestra empresa cumpla con lo que dispongan las leyes y regulaciones vigentes, en los países donde operamos.

Para apoyar su labor, contamos con herramientas tecnológicas y personal que, 24 horas al día, todos los días del año, monitorea las transacciones que se realizan a través de nuestros canales de distribución, físicos y electrónicos, para prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.

Esto lo hacemos no solamente para proteger el interés de nuestros clientes, sino también por nuestra propia sostenibilidad, ya que el manejo inadecuado de este tema constituye un riesgo que puede llegar a afectar seriamente nuestra operación y reputación, afectando consecuentemente la confianza de nuestros clientes.



### SERVICIO AL CLIENTE

Por la naturaleza de nuestro negocio, el buen servicio es un elemento fundamental para nuestra sostenibilidad y forma parte del ejercicio de Banca Responsable. La confianza, base de ese ejercicio, se manifiesta de forma concreta cuando las personas y organizaciones obtienen buenos resultados al utilizar los productos financieros que ponemos a su disposición y viven una experiencia satisfactoria en nuestros canales de servicio. Por eso, la atención de calidad es una de las formas más eficaces que tenemos para generar, fomentar y mantener esa confianza.

Nos esforzamos por escuchar a nuestros clientes continuamente, a fin de satisfacer sus necesidades de forma oportuna y eficaz. Un sistema para trámite expedito de quejas y



reclamos, estudios de mercado locales e internacionales, investigaciones sobre expectativas y comportamientos del consumidor, entrevistas sobre nuestros servicios y atención oportuna a los comentarios en redes sociales, son solo algunos de los muchos instrumentos que nos permiten conocer sus expectativas, responder oportunamente a estas y además, identificar nuestras oportunidades de mejora.



De acuerdo a los sondeos de satisfacción al cliente del 2016 se nota una mejoría en el servicio y la satisfacción que mencionan nuestros clientes. Es importante destacar que en este año recibimos la certificación COPC que asegura la máxima calidad en la prestación de servicios en call center.





En el marco de la Dimensión Económica, la inclusión financiera es otra línea de acción, de la cual se desprenden impactos sociales relevantes.



Como actores del sector financiero, el brindar acceso a los servicios bancarios a cada vez más personas y organizaciones, es una de las responsabilidades más relevantes que tenemos de cara a la sociedad y uno de los ejes más importantes de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.

Como lo demuestran numerosos estudios, un mayor acceso de las personas y organizaciones

al sistema financiero, se traduce en una mejora en su calidad de vida y es un indicador de desarrollo para los países.

En BAC|CREDOMATIC contamos con diversos instrumentos y servicios, que poco a poco nos han permitido acercarnos más a la realidad de las familias y organizaciones, facilitando su inclusión en el sistema financiero. No obstante, seguimos manteniendo importantes retos para llegar a ciertos sectores de la población, que tradicionalmente han estado fuera del enfoque estratégico de nuestro negocio, o donde aún no contamos con los productos y canales de distribución adecuados para atender sus necesidades financieras. Estamos conscientes de la necesidad de seguir avanzando en la profundización de estos mercados, a través de la innovación y el crecimiento en medios virtuales que faciliten mayor acceso por parte de estos grupos.



### LOS MEDIOS DE PAGO COMO MECANISMO DE INCLUSIÓN

Entre los más eficaces mecanismos para facilitar la inclusión de personas y organizaciones en el sistema financiero, se encuentran los medios de pago. Se define con este nombre, todo aquel instrumento que el mercado acepta para la adquisición de bienes o servicios. Todavía hoy, el medio de pago más utilizado es el dinero en efectivo.

### LA ROJA DE LOS TICOS

En BAC|CREDOMATIC contamos con una amplia gama de tarjetas de débito, que se convierte en uno de los instrumentos más eficaces para la inclusión de personas en nuestra plataforma de servicios. Cuando una persona no bancarizada recibe su salario en una cuenta de débito, efectiva a través de una tarjeta, da un paso de aprendizaje, se abre para ella un mundo de nuevas oportunidades y obtiene acceso a un sinnúmero de beneficios de los que estaba excluida. El uso de su tarjeta implica aprender a utilizar un cajero automático y le da descuentos en comercios afiliados al programa BAC Beneficios. Actualmente, 430.500 clientes cuentan con este medio de pago.





### TARJETAS DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito es también, un importante facilitador para la inclusión financiera, pues brinda acceso a una línea de crédito revolutivo, a personas cuyo nivel de ingreso sería insuficiente para la obtención de un préstamo bancario tradicional.

Nuestras tarjetas de crédito, emitidas bajo la marca CREDOMATIC, representan uno de los productos que nos ha dado mayor liderazgo en el país y es además, motivo de constante atención y mejora, pues queremos que nuestros clientes hagan el mejor uso posible de este poderoso medio de pago, que les da acceso al transporte, la educación, la recreación y la obtención de todos los bienes y servicios que requiera, con un financiamiento automático, que cada uno puede controlar, regular y adaptar a la medida de sus posibilidades financieras.

Dada la amplia cobertura que hemos alcanzado con este producto, mantenemos constantemente el reto de llevar oportunamente a nuestros clientes la información necesaria y suficiente, para facilitar el buen uso de este medio de pago. A diciembre del 2016 tenemos un portafolio de 1.311.629 tarjetas colocadas, un 15% más que en el 2015.

Por su naturaleza, este producto requiere de una educación financiera básica por parte del usuario. Somos conscientes de que los esfuerzos que realizamos en esa dirección, a través de nuestro Programa de Educación Financiera, son todavía insuficientes para los resultados que queremos alcanzar y es por ello que trabajamos constantemente para crecer y mejorar la efectividad de este Programa.



Según el informe más reciente de la CEPAL sobre la economía de nuestra Región, el fortalecimiento de las PyMES, cobra cada vez más sentido para la empresas comprometidas con el desarrollo.

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.

Lo anterior hace sentido con nuestro compromiso por ampliar cobertura en asesoría y capacitación para las PyMEs, mejorando constantemente la calidad y variedad de herramientas que les ofrecemos para coadyuvar a su sostenibilidad en el largo plazo.

A medida que una micro, pequeña o mediana empresa crece, aumenta el impacto positivo en su entorno inmediato, generando nuevos empleos, ofreciendo nuevos productos y dinamizando la economía local.

Cuando desde BAC|CREDOMATIC contribuimos con ese crecimiento mediante productos y servicios especializados para este sector, indirectamente estamos contribuyendo para que más personas, familias, barrios y comunidades mejoren su desarrollo socioeconómico.

En 2016, cerramos nuestro portafolio de PyMEs con 25,923 clientes activos y una colocación de crédito de \$47,2 millones.





## 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.

En este eje de capacitación, ampliamente desarrollado en reportes de años anteriores, los resultados de 2016 demuestran que fueron capacitadas 4.915 Pymes en diversos temas que les permiten fortalecer su gestión.



### 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 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.



•**Tarjeta de débito empresarial:** Una tarjeta especialmente diseñada para las PyMEs, pensada para aquellas que requieren mantener en orden el control de sus compras y pagos empresariales.



•**Pymesoft:** a través de una alianza que suscribimos con la empresa SAP SE, ofrecemos a nuestros clientes PyMEs, el sistema SAP BUSINESS ONE, una solución ERP/CRM de punta, diseñada especialmente para ellas, que les facilita la administración contable y financiera.

•**Pago electrónico de planillas y proveedores:** el servicio de Tesorería, que hace algunos años solo era accesible para empresas grandes, hoy también lo hemos puesto al servicio de las PyMEs, sin costo alguno para ellas. Con la

apertura de una cuenta corriente con nosotros, estas empresas pueden acceder al servicio automático de pago electrónico de sus colaboradores y proveedores.

•**BAC Objetivos empresarial:** este sistema permite a los empresarios hacer ahorros programados con objetivos específicos.

•**Clics:** Clics es un servicio que consiste en el apoyo de BAC|CREDOMATIC para la gestión de campañas de comunicación y mercadeo en línea, a través de Google Adwords y el portal de [www.pymercado.com](http://www.pymercado.com).





• **Líneas de Crédito:** contamos con créditos especiales para nuestras empresas PyMEs, entre ellas:



**-AUTO-CRED** dirigido a empresas que procesan su facturación o ventas por medio de nuestros servicios, y que desean un crédito con base en los niveles de esa facturación, en condiciones especiales, calculado como un multiplicador de sus ventas mensuales.



**-LEASING, OPERATIVO O FINANCIERO:** una solución que les permite a nuestros clientes PyMEs, sean profesionales independientes, comercios o industrias, renovar sus activos como vehículos o equipos tecnológicos para evitar costos por obsolescencia.



**-CRÉDITOS EMPRESARIALES:** Para sus inversiones en remodelación, compra de activos fijos, maquinaria, equipo e infraestructura; un crédito de largo plazo, girado en un solo desembolso.

**-FACTOREO PYMES:** les permite recuperar rápidamente capital de trabajo y fortalecer su flujo de caja, sin tener que incurrir en gastos por cobro, con el descuento adelantado de facturas que le ofrecemos en BAC|CREDOMATIC.



**-CRÉDITO CON GARANTÍA LÍQUIDA:** a empresas que mantienen depósitos a plazo fijo o cuentas de ahorro con nosotros, les brindamos la posibilidad de acceder a un préstamo con garantía líquida, en las mejores condiciones.



**-GARANTÍAS DE PARTICIPACIÓN Y CUMPLIMIENTO:** facilita la participación de las PyMEs en licitaciones públicas y privadas, con el aporte de garantías respectivas y cumplimiento, respaldadas por BAC|CREDOMATIC.



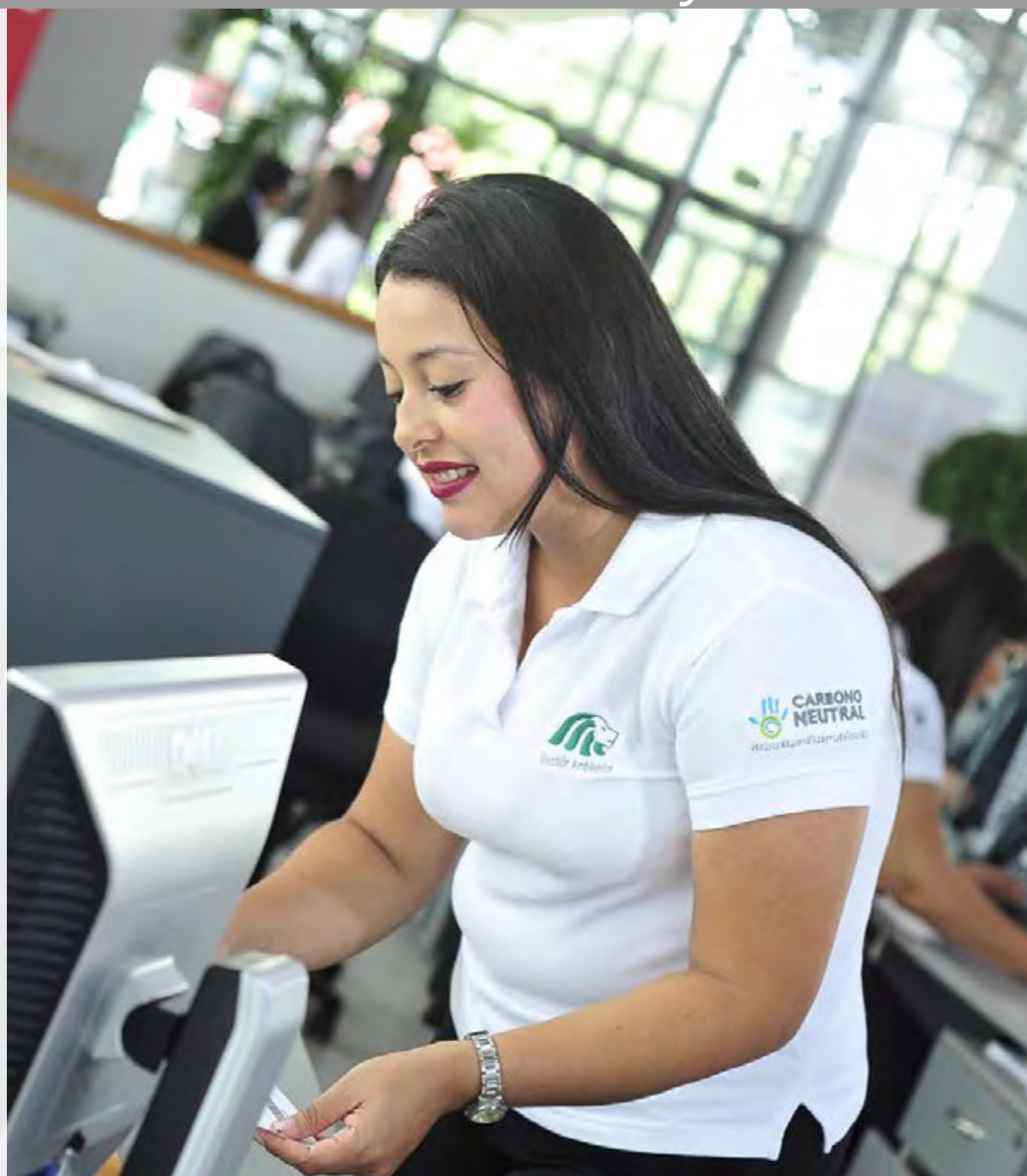
•**Pymercado:** Es una red social que permite a cada PyME contar con su propia identidad virtual, para posicionar a las empresas en la red, generar contactos, ofrecer productos y servicios así como tener acceso a capacitación en línea.

•**Pymes ABC:** Es un centro de llamadas que permite a las empresas solucionar sus dudas en temas legales y de negocio.

•**Asistencia SOS Pymes:** Es un seguro de asistencia que las cubre en casos de accidentes o emergencias.

•**Servicios Internacionales:** Un conjunto de herramientas que permiten a las PyMEs importar o exportar de manera ágil y rápida. Algunas son:

- Transferencias internacionales.*
- Cobranzas.*
- Cheques regionales.*
- Cartas de crédito.*
- Garantías de participación y cumplimiento.*
- Acceso a Bancos corresponsales con cobertura mundial.*



### EL SISTEMA BANCA PARA EL DESARROLLO

El Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) es un Programa creado por las Leyes 8634 y 9274 del 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 BAC|CREDOMATIC fuimos el primer banco privado en unirnos a este Programa, que dio inicio en junio del 2015. A diciembre del 2016, habíamos colocado \$50 millones de dólares, en préstamos que beneficiaron a más de 1620 MiPyMEs, mediante formatos novedosos que nos permiten controlar el riesgo.

Encadenamientos productivos, MiPyMEs independientes, energía limpia, microcréditos a través de ONGs, son algunos de los mecanismos que utilizamos para asignar los dineros que vienen del SBD.

Así hemos logrado acercarnos a este sector, con una propuesta crediticia novedosa, de bajo costo y fácil acceso, que les brinda capital de trabajo, les permite la inversión y el crecimiento de su negocio, coadyuvando a la vez con la generación de empleo y la dinamización de la economía nacional.

Los sectores favorecidos en 2016 incluyen: agricultura, servicios y comercio. Se beneficiaron además, 1928 empresas lideradas por mujeres. Además 47 microempresarias iniciaron en este año el programa Mujer Acelera, en el que se invirtieron \$100 mil y que consiste en módulos de capacitación y acompañamiento para mejoren sus procesos en todas las áreas.

Este es un gran paso, pero el reto es aún mayor. Como miembros de una región, donde la mayoría de las empresas pertenecen a micro o pequeños empresarios, nos queda la tarea de tener más opciones de crédito, con menos restricciones, para entrar en el mercado de los microcréditos y estar más cerca de las comunidades a las que servimos.







En cuanto a la adaptación de nuestros productos y servicios para favorecer la inclusión de todas las poblaciones en sistema financiero, el 2016 estuvo marcado por avances importantes hacia las personas con discapacidad. Logramos aumentar nuestra cantidad de sucursales adaptadas para estas personas, llegando a 14 en total.



Desde la perspectiva de la sostenibilidad y el manejo responsable de los negocios, el sector de la pequeña y mediana empresa (PyME) es, sin duda, el que ofrece mayor potencial para expandir de manera masiva los conceptos que promueve la Responsabilidad Social Corporativa. Esta filosofía solo alcanzará un impacto relevante en nuestra sociedad si es asumida e implementada exitosamente por los cientos de miles de PyMEs que hoy son gestoras del desarrollo en nuestros países

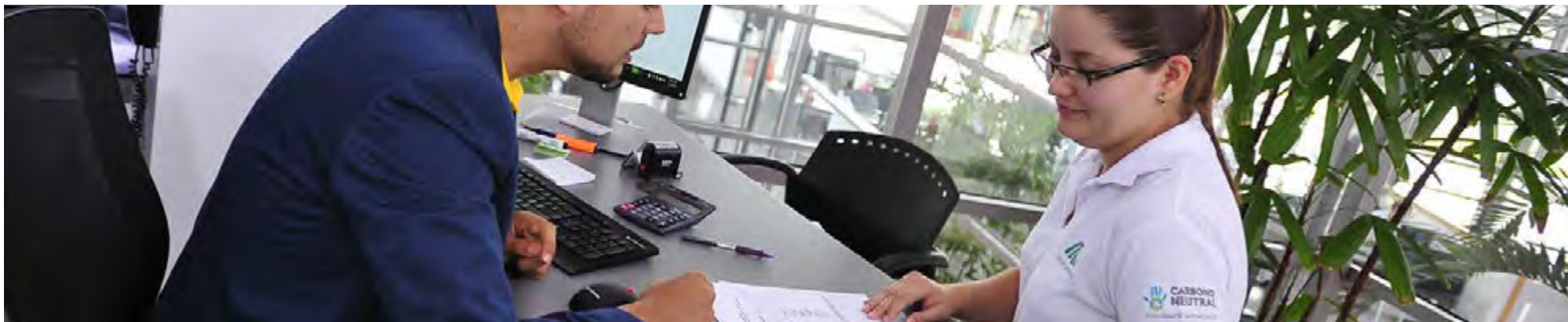
La realidad descrita presenta un reto importante para las grandes corporaciones. A nuestra cadena de valor se vinculan varias decenas de miles de pequeñas y medianas empresas centroamericanas, en calidad de proveedores directos de bienes y servicios, proveedores de clientes corporativos, así como comercios afiliados que reciben nuestras tarjetas de crédito.



En 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. Es por ello que desde 2008 implementamos el Programa de Fortalecimiento de Proveedores y Afiliados, a través del cual, en los últimos años, hemos brindado talleres de capacitación en diversos temas a más de 1500 empresas ligadas a nuestra cadena de valor.

Este Programa busca dotar a las PyMEs de herramientas que les ayuden efectivamente a mejorar sus modelos de negocio, promoviendo acciones basadas en la ética y la responsabilidad social. Durante el 2016 participaron 77 empresas en los 6 talleres que se brindaron para esta población.

A pesar de que nuestros procesos de capacitación, son cada vez más frecuentes y tocan temas diversos, uno de los retos que tenemos es el de acompañar de una manera más estrecha a nuestros proveedores para que puedan mejorar su estrategia de responsabilidad social y podamos impactar de manera conjunta la sociedad en la que operamos.





# ***PLANETA***



El tema ambiental, en BAC|CREDOMATIC, lo hemos integrado a nuestra estrategia comercial y lo consideramos eje fundamental de nuestra sostenibilidad futura.



Aún cuando la industria financiera, 'per se', tiene una huella ecológica relativamente baja, los impactos que el deterioro ambiental están provocando en la economía y en la sociedad, sin duda empiezan a tener repercusiones importantes en nuestro negocio.

Cada vez que hacemos transacciones comerciales, sin tomar en cuenta los impactos ambientales que estas pudieran provocar, estamos acortando el tiempo de vida de muchos de los recursos básicos que necesitamos para hacer nuestro negocio sostenible en el tiempo.

En ese orden de ideas, 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.





## BENEFICIOS Y RETOS EN MATERIA AMBIENTAL

Líneas de crédito especiales y programas relacionados a temas ambientales, son parte de las áreas en las que, cada vez más, nos involucramos y generamos valor para todos los grupos de interés con quienes nos relacionamos. Si bien el avance de nuestra estrategia de promoción ambiental varía de una operación a otra, la experiencia ha sido muy gratificante en cuanto a los beneficios que podemos observar:



• **Racionalización de recursos y disminución de gastos:** en Costa Rica, desde hace cinco años venimos en un proceso de certificación de nuestros edificios y sucursales bajo el estándar mundial que representa la Norma ISO 14.001–2004. A diciembre de 2016, 26 de nuestros edificios habían sido certificados bajo esta Norma. El trabajo realizado para ser el primer Banco Carbono Neutral, es otro ejemplo de las buenas prácticas que hemos aplicado para la racionalización de recursos y el control del impacto ambiental directo que provocan nuestras operaciones. En el 2016 logramos disminuir la huella un 50% con respecto al año base.



• **Reconocimiento del público interno:** nuestros colaboradores aprecian los esfuerzos que la empresa desarrolla en temas ambientales. Por ello, frecuentemente participan en las actividades de voluntariado, donde se siembran árboles, limpian playas o se recolectan desechos para reciclaje, por ser estas de agrado para la mayoría de ellos.

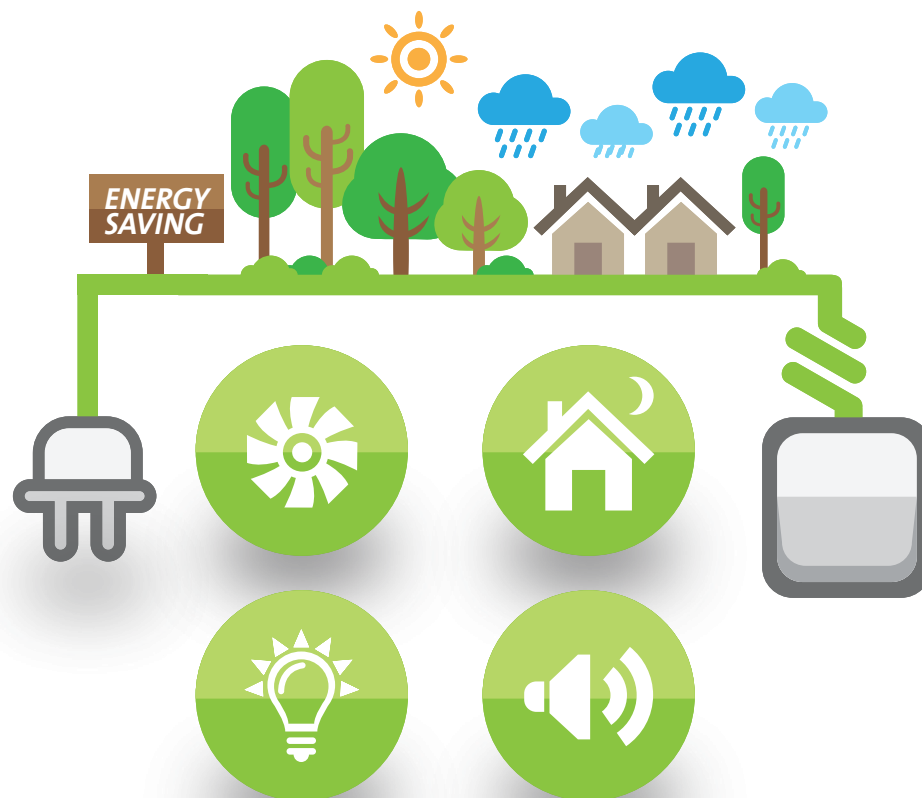




## •Nuevas oportunidades de mercado:

existe un mercado cada vez mayor para los productos y servicios financieros que incorporen los aspectos ambientales en su concepción y diseño. Aunque de forma aún incipiente, hemos iniciado la promoción de alianzas con algunos organismos internacionales y bancos multilaterales interesados en la gestación de nuevos productos y servicios con enfoque ambiental. Vemos estos como nuevas oportunidades de mercado y como una forma más de aportar en esta dirección.

De forma paralela a los beneficios citados, también enfrentamos algunos retos. Uno de los más relevantes tiene que ver con la congruencia que debemos mostrar en la aplicación de nuestras políticas internas de gestión ambiental, respecto de los esfuerzos de promoción que realizamos hacia clientes, proveedores, afiliados y público en general. Por esa razón, trabajamos constantemente para ir avanzando en ambas direcciones, tomando medidas para minimizar el impacto ambiental que generamos, a la vez que promovemos mejores prácticas ambientales entre nuestros principales grupos de interés.



La forma como aplicamos los conceptos descritos procura que en todas las operaciones se vayan implementando paulatinamente, sistemas o políticas que nos ayuden a estandarizar buenas prácticas, mediante tres líneas centrales de acción:

- **Sistema de Gestión Ambiental Interno (SGA)**, mediante el cual normamos nuestras operaciones y aplicamos, paulatinamente, mejoras operativas para desarrollar nuestras actividades comerciales de forma más amigable con el ambiente.

- **Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)**, mediante el cual incluimos criterios de sostenibilidad en el estudio que realizamos para el otorgamiento de créditos.

- **Promoción de buenas prácticas**, entre nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otras contrapartes, a través de consejos para la disminución de los impactos ambientales en sus hogares, oficinas y comunidades, que a la vez promueven el ahorro.

### SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental SGA interno 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 esos procesos. Les siguen en orden de importancia el consumo de agua y electricidad, donde los equipos de aire acondicionado inciden de forma importante. De igual manera, el consumo de combustibles fósiles, la contaminación derivada de estos, son otro punto de preocupación.



## PRINCIPALES LOGROS Y RETOS

Uno de los avances relevantes de este año tiene que ver con la disminución en el uso del papel: utilizamos un 5,45% menos que en el 2015.

En esta misma línea, en 2016, volvimos a obtener la certificación como empresa Carbono Neutral. En el 2016 logramos reducir un total de 937 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

En lo que se refiere a disposición de desechos, logramos reciclar el 59% del total de desechos.

En materia energética hubo un ahorro del 17%. Este dato no toma en cuenta el edificio de Calle Blancos, el cual estamos monitoreando en este momento, pues sus consumos son muy altos. Durante el 2017 trabajaremos en un plan de reducción en ese lugar. En lo que se refiere a nuestro consumo de agua, logramos una disminución del 7,7% con respecto al 2016.



Como parte de nuestros esfuerzos en esta misma línea, durante el 2016 invertimos \$360 mil en diversos proyectos como por ejemplo: cambio de luminarias a led, cambio de aires acondicionados, cambio de impresoras.

Otro avance importante se refiere a la capacitación a nuestro público interno. Durante 2016, capacitamos a 5.399 colaboradores en diversos temas ambientales.

Estamos convencidos que, a través de un cambio de cultura, podremos impactar no solo a nuestros colaboradores, sino también a sus comunidades y países.

En lo que se refiere a nuestra compensación de huella de carbono, pagamos \$8 mil al Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO) para recuperación de nuestros bosques en el territorio nacional.





### 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. La política aplica para todas las solicitudes de crédito por montos superiores a US\$1 millón de dólares, independientemente del país donde se solicite, el tipo de crédito de que se trate y la actividad donde se vayan a invertir los fondos. Durante el 2016 evaluamos un total de 364 empresas.

### Promoción De Las Buenas Práctica Ambientales

Si bien, como dijimos, el tema ambiental no está directamente ligado al quehacer cotidiano de las entidades financieras, en BAC|CREDOMATIC hemos asumido el compromiso de convertirnos en un actor relevante en este tema, asumiendo liderazgo regional en la industria, con la aplicación de buenas prácticas internas, ya descritas, así como la promoción de estas entre nuestros públicos de interés. 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](http://www.ahorrandoparatufuturo.com)) logramos capturar la atención de 8255 personas en 2016. Durante ese año continuamos además publicando juegos, actividades interactivas y otros, que llegaron a 40 escuelas del país, donde maestros y estudiantes se registraron para utilizar el material gratuito que publicamos periódicamente.

# PERSONAS





## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA NUESTRO NEGOCIO?

En BAC|CREDOMATIC, como entidad dedicada a la intermediación financiera entre individuos y organizaciones, creemos que el equilibrio de nuestro negocio y nuestra sostenibilidad de largo plazo dependen, en gran medida, de la "salud" que tenga la sociedad en la que operamos.

¿Cómo entendemos lo anterior? Simple: existimos a partir del dinero y activos que las personas y organizaciones tramitan, haciendo uso de la plataforma de productos y servicios que ponemos a su disposición. En la medida en que aumente su acceso a esos activos económicos, será posible mantener el ritmo de crecimiento que hemos alcanzado y la sostenibilidad futura de nuestra empresa.



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.
- Promovemos el desarrollo y crecimiento de iniciativas económicas, tanto de las personas como de las empresas y organizaciones.
- 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.



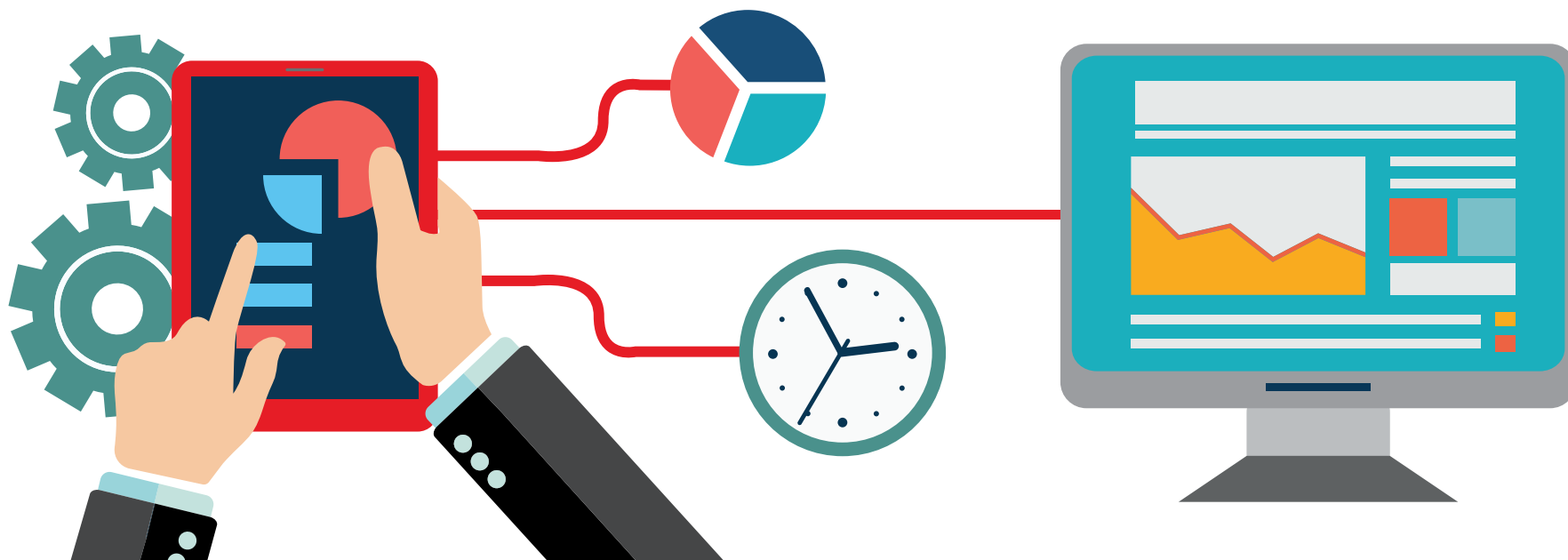
## EDUCACIÓN FINANCIERA



Además de los impactos sociales y económicos positivos ya descritos, producto de nuestra gestión comercial, contamos con iniciativas específicas que nos permiten minimizar algunos de los impactos negativos más relevantes, que también se derivan de nuestro que

hacer como intermediarios financieros. Algunos de estos impactos tienen que ver con el eventual uso inadecuado de nuestros productos y servicios, que puede conducir al sobre-endeudamiento, la inseguridad financiera y otros efectos negativos para la vida de los individuos, familias y organizaciones a las que servimos. Si bien nuestra empresa no es responsable del uso que una determinada persona u organización haga de sus activos económicos propios, si reconocemos nuestra responsabilidad en cuanto a brindarle a ese cliente, la información necesaria y suficiente, para que haga el mejor uso posible de los productos y servicios financieros que le ofrecemos para administrar esos activos. Por eso establecimos nuestro Programa de Educación Financiera, que opera desde 2007.






Conscientes de la responsabilidad que como entidad financiera tenemos con relación a este tema, frente a la falta de opciones educativas disponibles, venimos haciendo esfuerzos para llegar a cada vez más personas, centros educativos, empresas y organizaciones no gubernamentales, con un Programa de Educación Financiera que facilita el aprendizaje a todo nivel. Desarrollamos iniciativas de forma tanto presencial como virtual, y clasificadas según el público de interés al cual están dirigidas:

- Adultos:** clientes persona, 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.

Un resumen de la cobertura alcanzada en años recientes, se encuentra en el siguiente cuadro:



**TABLA 8 - BAC/CREDOMATIC Costa Rica CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS 2016**

<b>2016</b>	<b>Costa Rica</b>
<i># de estudiantes (niños y jóvenes)</i>	<b>5.653</b>
<i># de estudiantes (clientes, empleados de clientes y/o comunidad)</i>	<b>10.412</b>
<b>Total</b>	<b>16.065</b>

Como se observa, durante el 2016 logramos aumentar la cantidad de charlas, talleres y clases presenciales de educación financiera, y la cobertura alcanzada tanto en niños y jóvenes como en adultos, empezando por nuestros propios colaboradores.



# Personas

Como complemento a los esfuerzos presenciales, también avanzamos en el desarrollo de plataformas educativas virtuales. Nuestro sitio:

[www.ahorrandoparatufuturo.com](http://www.ahorrandoparatufuturo.com)

fue consultado por 8255 personas, cerrando el año con 40 escuelas inscritas, y más de 274 usuarios registrados. Además el sitio [www.123cuenta.com](http://www.123cuenta.com) aumentó a 3.188 usuarios totales durante el 2016.

Ahorrando para  
**TU FUTURO**

1 2 3  
**cuenta**



En cuanto a la herramienta [www.mipresupuestovirtual.com](http://www.mipresupuestovirtual.com) también hemos evolucionado, y para 2017 migrará hacia el nuevo sitio denominado Mis Finanzas.cr, que conversa con nuestra sucursal electrónica [www.baccredomatic.com](http://www.baccredomatic.com) y será capaz de actualizar el presupuesto de cada persona, en tiempo real, con los ingresos y gastos efectivos que realice a través de dicha plataforma.



## HECHOS RELEVANTES

Tal vez el hecho más relevante en nuestro Programa de Educación Financiera, en 2016, fue la realización del curso de educación financiera en la modalidad jóvenes y adultos del Ministerio de Educación Pública (MEP). Gracias a esto se podrá llegar a unos 9 mil estudiantes de las siguientes modalidades:

**72** *Centros Integrales de Educación para Adultos*

**14** *Institutos Profesionales de Educación Comunitaria*

**75** *Centros Educativos Nocturnos*

De igual forma seguimos trabajando en las áreas de primaria y secundaria, para mejorar la propuesta de este tipo de educación en todos los niveles de educación pública del país.



Durante el 2016 se invirtieron \$62 mil en la alianza con el MEP y durante los próximos dos años se destinarán un total de \$138 mil más.

Esta alianza público-privada, con el MEP se viene desarrollando desde 2007, y nos ha permitido incluir el tema de finanzas en el currículo formal, a través de varias reformas, que incluyen: la creación de la especialidad 'Técnico Medio en Banca y Finanzas', para colegios técnicos; la materia optativa de 'Finanzas para la Vida', para el nivel décimo de educación media, y finalmente, la materia de 'Finanzas Personales para la Vida Cotidiana',

que a partir de 2012, se imparte a todos los estudiantes de 9no año de Educación Media.

Este modelo de alianzas público-privadas resulta la forma más efectiva de promover la comprensión de los temas financieros, a temprana edad, y con amplias coberturas, entre niños y adolescentes que pronto serán actores económicos en sus países, contando con mejores herramientas que sus padres, para administrar su dinero y activos.





En esta misma línea de alianzas, logramos establecer acuerdo con la Fundación Gente, quienes trabajan en la formación de las Juntas de Educación de escuelas y colegios públicos del país. El primer aporte que se dio fue de \$10 mil y permitió llevar a cabo un estudio sobre las necesidades de las Juntas de Educación en el país. Durante el 2017 se llevará a cabo un plan de trabajo, para brindar educación financiera a este público en específico.



Con la Dirección Nacional de Desarrollo Comunal (DINADECO), también firmamos una alianza y durante el 2016 llegamos a 170 personas impactadas en diferentes charlas a las Asociaciones de Desarrollo Comunal. Es importante anotar que en la medida en que estas organizaciones cuenten con una buena formación en estos temas, podrán ejecutar mejor sus presupuestos y de esta forma lograr un verdadero desarrollo en sus comunidades.

Finalmente continuamos nuestra alianza con el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU) que permitió llegar a 545 microempresarias de todo el país.

Es importante anotar que durante este año se llevó a cabo una alianza con la Asociación Libros para Todos (LPT), que se dedica a imprimir libros de texto para escuelas públicas del país. Gracias a la alianza se publicarán en los libros de ciencias y matemáticas ejercicio de educación financiera. Además en el sitio web de LPT, los maestros podrán descargar ejercicios para enriquecer el aprendizaje en el aula. La inversión en esta materia fue de \$40 mil y durante el 2017 se estará conociendo la cifra total de niños beneficiados.



## 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 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.

La mayoría de las personas tenemos inquietudes sociales o ambientales y quisiéramos contribuir a la mejora de nuestra comunidad, pero con frecuencia no sabemos cómo hacerlo o no conocemos organizaciones a través de las cuales pudiéramos canalizar esas inquietudes. En paralelo, varios miles de

ONGs en nuestros países, están trabajando día a día para aportar al desarrollo y mejorar la calidad de vida de las personas, pero realizan su labor con escasos recursos, limitada asistencia técnica y débil apoyo de la ciudadanía.



Yo Me Uno ofrece una alternativa para disminuir esa brecha, permitiendo a los ciudadanos conocer el trabajo de las ONGs y escoger causas de su preferencia, para donar dinero, trabajo voluntario o bienes en especie. A la vez, ofrece un portal en línea para que estas organizaciones puedan dar a conocer su trabajo, facilitando y promoviendo ese apoyo de la ciudadanía.

**Más información en: [www.yomeuno.com](http://www.yomeuno.com)**

Así, se convierte en una plataforma que coadyuva al fortalecimiento del sector no gubernamental, y canaliza recursos privados hacia los grupos menos favorecidos de la sociedad, con mecanismo innovador, de bajo costo y alta efectividad, que garantiza su sostenibilidad e impacto en el largo plazo. Como parte de los beneficios que ofrece el Programa YMU, eliminamos el cobro de comisiones para estas organizaciones de modo que las donaciones recibidas a través de nuestra plataforma de servicios, y medios de pagos, van en un 100% a la causa que apoya el donante.

Los principales resultados obtenidos a diciembre del 2016 en YMU son los siguientes:

- **\$370 mil** recaudados en tres campañas.
- **Más de 130** organizaciones inscritas en el sitio [www.yomeuno.com](http://www.yomeuno.com).
- **48 horas** de capacitación en 10 sesiones durante el año, a las que asistieron 560 personas.

Two hands are shown, palms facing each other, with vibrant, multi-colored paint splatters in shades of red, yellow, blue, green, and pink. The paint is thick and textured, creating a dynamic and artistic visual. A red banner with the text 'YO ME UNO' is positioned between the two hands.

## YO ME UNO



## DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

### COLABORADORES

En 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.

Por eso ponemos especial cuidado en el proceso de selección del personal y nos esforzamos por mantener un clima organizacional armonioso y agradable, que favorece el alcance de los objetivos empresariales, mientras facilita el logro de las metas profesionales y personales de cada una de las personas que trabaja para BAC|CREDOMATIC.



Nuestro público interno es vital, tanto para el diseño como para la ejecución de nuestra estrategia de Responsabilidad Social, pues el impacto positivo que buscamos para la sociedad, empieza por vincular a quienes construyen la empresa día con día.

La mejora en calidad de vida de nuestra gente, es la forma más directa que tenemos para aportar al desarrollo social de nuestros países. A través de las 6.727 personas contratadas por BAC|CREDOMATIC en Costa Rica, nuestra empresa distribuye una parte importante de la riqueza económica que genera, pero además, contribuye para que las personas tengan una vida digna.

## *BENEFICIOS*

Aunque suene básico, el respeto por la legislación laboral vigente en el país es vital en nuestra estrategia, además de ofrecer una serie de beneficios que están por encima de esas leyes.

Los salarios y compensaciones que ofrecemos, independientemente del sexo del colaborador, se encuentran por encima de los mínimos estipulados por la legislación de cada país donde operamos.

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.

En todos los países contamos con planes de jubilación para sus colaboradores y favorecemos la contratación local, ya que tratamos de que nuestros altos directivos sean ciudadanos de los países donde operamos y nuestras sucursales prefieren colaboradores que habiten en sus zonas de influencia.

En lo que se refiere a organizaciones gremiales, no contamos con sindicatos. En Costa Rica, contamos con una Asociación Solidarista. Durante el 2016 llegamos a 4617 asociados, con un patrimonio estimado de \$28 millones.



Velamos por la seguridad y la salud ocupacional en todas nuestras instalaciones, por eso un promedio de 17 personas conforman los distintos comités y equipos que se organizan para lograr las tareas respectivas. Así como procuramos que las personas en nuestra organización estén protegidas, también contamos con programas de beneficios especiales, así como el proyecto SOMOS, que busca el fortalecimiento de la cultura organizacional y la mejora constante en el clima organizacional.

Resumen de algunos beneficios:

## **TABLA 9 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA**

Principales beneficios de nuestros colaboradores

### **Nuestra empresa respeta la legislación laboral**

Nuestros salarios y compensaciones, independientemente del sexo del colaborador, se encuentra por encima de los mínimos estipulados por la legislación de cada país donde operamos.

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

Contamos con planes de jubilación para nuestros colaboradores.

**Favorecemos la contratación local.**

A igualdad de funciones, responsabilidades, evolución profesional y cumplimiento de objetivos, mantenemos la relación salarial entre hombres y mujeres.

ver más beneficios en [empleosbaccredomatic.com](http://empleosbaccredomatic.com)





## **INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Durante el 2016 continuamos con nuestro Programa de Inclusión Laboral mediante la contratación de personas con discapacidad, contratando a 27 nuevos colaboradores con discapacidades, para llegar a un total de 122.

En esta ruta, la empresa seguirá avanzando en los próximos años.



## **VOLUNTARIADO**

Hacer del voluntariado parte integral de nuestra relación con las comunidades se ha convertido en algo vital para nuestra empresa. Por eso dedicamos muchísimas horas a apoyar diversas iniciativas en las cuales nuestros colaboradores puedan aplicar sus conocimientos para colaborar con el fortalecimiento de personas y organizaciones que a su vez contribuyen a mejorar las sociedades donde operamos.

En el 2016, contamos con la participación de 2238 voluntarios, quienes dedicaron 14923 horas de trabajo voluntario en apoyo a programas sociales, ambientales y educativos.

Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
G4-1	Carta del Country Manager, sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia con miras a abordar dicha cuestión.	Quiénes somos	6
G4-2	Impactos, riesgos y oportunidades.	Quiénes somos	6
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización	Quiénes somos	6
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	Quiénes somos	6
G4-5	Sede de la organización	Quiénes somos	6
G4-6	Países donde la organización tiene operaciones significativas o que tienen una relevancia específica en términos de sostenibilidad	Este reporte aplica solo para Costa Rica.	
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Quiénes somos	6
G4-8	Mercados servidos	Este reporte aplica solo para Costa Rica.	
G4-9	Escala de la organización: número de operaciones, ventas netas, capitalización, desglosada en deuda y patrimonio, cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
G4-10	Número de empleados por contrato laboral y sexo	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización	Quiénes somos	6
G4-14	Cómo aborda la organización el principio de precaución	Quiénes somos	6
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Quiénes somos	6
G4-16	Lista de asociaciones y organizaciones a las que la organización pertenece	Quiénes somos	6
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización que no figuran en la memoria	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el	Quiénes somos	6
G4-19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la	Quiénes somos	6
G4-20	Cobertura dentro de la organización, de cada Aspecto material.	Todos los aspectos identificados como materiales, lo son para todas las entidades de la organización.	
G4-21	Cobertura fuera de la organización, de cada Aspecto material.	Todos los impactos que hacen que los aspectos materiales sean relevantes, son provocados dentro de la organización.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	No hay cambios significativos.	
<b>PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Quiénes somos	6
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Quiénes somos	6
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés. Incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	Quiénes somos	6
G4-27	Cuestiones e inquietudes clave surgidas del relacionamiento con grupos de interés, y cómo ha respondido la organización. Reporte de qué grupo de interés surge cada cuestión o inquietud.	Quiénes somos	6

Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
<b>PERFIL DEL REPORTE</b>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria.	Quiénes somos	6
G4-29	Fecha de la última memoria.	Quiénes somos	6
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Quiénes somos	6
G4-31	Punto de contacto para solventar dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	<a href="mailto:info@rscbaccredomatic.com">info@rscbaccredomatic.com</a>	
G4-32	Opción "de conformidad" con la Guía que ha escogido la organización	Quiénes somos	6
G4-33	Política y prácticas de verificación externa de la memoria.	Quiénes somos	6
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Descripción de la estructura de gobierno de la organización. Comités del órgano superior de gobierno. Indicar qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas,	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
G4-36	Existencia en la organización de cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
<b>ETICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Quiénes somos	6
<b>CONTENIDOS</b>			
<b>CATEGORIA: ECONOMIA</b>			
<b>DESEMPEÑO ECONOMICO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Prosperidad	29
G4-EC1	Valor Económico Directo Generado y Distribuido	Prosperidad	29
G4-EC2	Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	Prosperidad	29
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	La empresa cumple con los planes de jubilación obligatorios locales de los países	
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No recibimos aportaciones directas de los Gobiernos.	
<b>PRESENCIA EN EL MERCADO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Prosperidad	29
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local, en lugares donde se desarrollan las operaciones significativas	Personas	54
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan	Personas	54
<b>CONSECUENCIAS ECONOMICAS INDIRECTAS</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Prosperidad	29
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Planeta	47
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Planeta	47
<b>PRACTICAS DE ADQUISICION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Compramos bienes y servicios a 1552 proveedores, de los cuales solo 169 son internacionales, es decir el 89,2% del total de nuestras empresas proveedoras son	
<b>CATEGORIA: MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>MATERIALES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Planeta	47
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	127, 85 ton (papel y plástico)	
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	32,23% (unicamente papel)	



Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
<b>ENERGIA</b>			
G4-EN3	Consumo energético directo	12,445,070 Kwh	
G4-EN5	Intensidad energética	2056,02 kwh (per cápita)	
G4-EN6, EN7	Reducción del consumo energético	2016 no hubo reducción por el consumo de Calle Blancos	
<b>AGUA</b>			
G4-EN8, EN9, EN10	Captación total de agua según la fuente	31072 m3	
<b>BIODIVERSIDAD</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Planeta	47
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No tenemos instalaciones que tengan estas características.	
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de las áreas protegidas o áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, los productos y los servicios.	NA	
<b>EMISIONES</b>			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Deben reportarse las emisiones de GEIs producto de los viajes, ya que es uno de los impactos directos más importantes de las instituciones financieras: 1. tanto en aerolíneas comerciales como en avión(es) propio(s) y 2. el uso de servicios de courier.	593,48 Ton CO2e	
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	499 Ton CO2e	
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero. Deben reportarse las emisiones de GEIs producto de los viajes, ya que es uno de los impactos directos más importantes de las instituciones financieras: 1. tanto en aerolíneas comerciales como en avión(es) propio(s) y 2. el uso de servicios de	En Costa Rica esto sería alcance 3 y no se contabiliza	
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	0.082	
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	925 Ton CO2e	
<b>EFLUENTES Y RESIDUOS</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	86,859 kg	
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	No hubo derrames durante el 2016	
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	1115 ton, por siembra de árboles certificadas por FONAFIFO	
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.	No se lleva por aparte el indicador de tarjetas de crédito.	
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se presentaron multas durante el 2015.	
<b>TRANSPOR</b>			
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	Se contabiliza dentro de la medición de gases de efectos invernadero.	
<b>GENERAL</b>			
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	Dimensión ambiental	47
<b>EVALUACION AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Se hace en el 100%. En los demás países se trabaja al respecto.	

Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	En Costa Rica se trata de minimizar el impacto mediante herramientas de	
<b>MECANISMOS DE RECLAMACION EN MATERIA AMBIENTAL</b>			
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentaron reclamaciones ambientales durante el 2016.	
<b>CATEGORIA: SOCIAL</b>			
<b>SUB-CATEGORIA: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>			
<b>EMPLEO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Persona	54
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y	Personas	54
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	Todos los colaboradores cuentan con las mismas prestaciones sociales.	
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	El 100% de nuestros colaboradores se reintegran al trabajo	
<b>RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Personas	54
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	No tenemos establecido un periodo mínimo de preaviso relativo a cambios operativos.	
<b>SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Personas	54
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	13 en total conforman el comité y hay un representante por sucursal o edificio, lo que deja un 0,82% de representatividad con respecto a toda la población.	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Lesiones: 2%, Días perdidos: 4,46%, Tasa de absentismo: 1,7%, Víctimas mortales: 0. Todos los datos corresponden a un	
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Ninguno	
<b>CAPACITACION Y EDUCACION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Personas	54
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	No contamos con sindicatos.	
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Todo el personal de primer ingreso de la institución recibe capacitaciones de inducción en los temas de reglamento interno y otros lineamientos incluyen aspectos de derechos humanos. En la inducción se dedica media hora a cubrir el tema de reglamento y 1:30 a ver ética	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Contamos con 8 programas distintos abiertos al 100% de los colaboradores, por medio de una Universidad Corporativa.	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	El 100% de los empleados reciben evaluaciones de desempeño y de desarrollo	
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión	Personas	54
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Quiénes somos	6

Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
<b>IGUALDAD DE REMUNERACION ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	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	
<b>EVALUACION DE LAS PRACTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función a criterios relativos a las prácticas laborales.	El 100% de los proveedores se examinen con este criterio.	
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	El 100% de los proveedores se examinen con este criterio.	
<b>MECANISMOS DE RECLAMACION SOBRE LAS PRACTICAS LABORALES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>SUB-CATEGORIA: DERECHOS HUMANOS</b>			
<b>INVERSION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.	Ninguno incluye este tipo de cláusulas	
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de Derechos Humanos.	Se dedica una hora y media a estos temas en la inducción que todos los colaboradores reciben cuando van a ingresar a la	
<b>NO DISCRIMINACION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Ninguno reportado	
<b>LIBERTAD DE ASOCIACION Y NEGOCIACION COLECTIVA</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para	Respetamos la libertad de asociación.	
<b>TRABAJO INFANTIL</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Ninguno reportado	
<b>TRABAJO FORZOSO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	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	



Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
<b>MEDIDAS DE SEGURIDAD</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de Derechos Humanos relevantes para las operaciones.	EL 100% de los colaboradores de la institución pasan por inducción, incluso los outsourcing, lo que quiere decir que el personal de seguridad, recibe información relacionada a las políticas y procedimientos incluyendo temas de derechos humanos.	
<b>DERECHOS DE LA POBLACION INDIGENA</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR8	Número de casos de violación de los Derechos Humanos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>EVALUACION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>EVALUACION DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los Derechos Humanos.	Solo Costa Rica se asegura que el 100% de los proveedores se examinen con este	
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de Derechos Humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	Solo Costa Rica se asegura que el 100% de los proveedores se examinen con este	
<b>MECANISMOS DE RECLAMACION EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre Derechos Humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Se presentaron 16 que se están resolviendo a través de nuestro sistema Ombusperson	
<b>SUB-CATEGORIA: SOCIEDAD</b>			
<b>COMUNIDADES LOCALES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Personas	54
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades	Ninguno	
FS-13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Personas	54
FS-14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Personas	54
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCION</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	La organización evalúa los riesgos en todas sus operaciones y actualmente tiene monitoreados y controlados 33 posibles	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	El 100% de los colaboradores de la Red son capacitados en Código de Integridad y Ética y otros temas que buscan prevenir conflictos de interés y evitar actos de corrupción.	

Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se presentó ningún caso de corrupción durante el 2016.	
<b>POLITICA PUBLICA</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	No hacemos contribuciones a ningún Gobierno u institución estatal.	
<b>PRACTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>EVALUACION DE LA REPERCUSION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	Solo Costa Rica se asegura que el 100% de los proveedores se examinen con este	
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Se cuenta con una política de integridad para proveedores que asegura de minimizar los posibles impactos negativos de nuestra cadena de valor (Costa Rica).	
<b>MECANISMOS DE RECLAMACION POR IMPACTO SOCIAL</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>SUB-CATEGORIA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			
<b>SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Cumplimos rigurosamente con las normativas de los países donde operamos en cuanto a etiquetado e información del 100% de los productos y servicios que	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2016 no se registraron incumplimientos legales, incluyendo relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	

Índice temático GRI		¿Dónde lo ubico? / Comentario	Página
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Personas	54
<b>COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2015 no se registraron incumplimientos legales, incluyendo relativos a las comunicaciones	
<b>PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. Al 2016 el acontecimiento en Costa Rica, que se presentó en el 2015, continúa siendo investigado por las autoridades	
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>			
G4-DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.	
<b>CARTERA DE PRODUCTO</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMES/grandes) y el sector de actividad.	Prosperidad	29
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Ver Memoria Financiera en <a href="http://www.baccredomatic.com">www.baccredomatic.com</a>	
<b>AUDITORIA</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
<b>ACTIVISMO ACCIONARIAL</b>			
DMA	Información general sobre el enfoque de gestión		
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Planeta	47
FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación ambiental y social, positiva y negativa.	Planeta	47



# INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>TABLA 1 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Productos y Servicios .....	9
<b>TABLA 2 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Cartas, principios u otras iniciativas que la organización suscribe o ha adoptado.....	10
<b>TABLA 3 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> ORGANIZACIONES.....	11
<b>TABLA 4 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Premios y Reconocimientos .....	12
<b>TABLA 5 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> RSC 2017-2021 .....	18
<b>FIGURA 1 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Mapa de Públicos de Interés.....	21
<b>TABLA 6 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Clasificación de impactos según significancia .....	26
<b>TABLA 7 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Grado de significancia de nuestros impactos.....	27
<b>TABLA 8 - BAC CREDOMATIC Costa Rica</b> Cantidad de personas capacitadas 2016.....	58
<b>TABLA 9 - BAC CREDOMATIC COSTA RICA</b> Principales beneficios de nuestros colaboradores.....	67



# SOSTENIBILIDAD

Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades.

 BAC | CREDOMATIC

