

Reporte de Sostenibilidad 2017

www.baccredomatic.com

   | @baccredomatic

Guatemala El Salvador Honduras Nicaragua Costa Rica Panamá



BAC
CREDOMATIC

En BAC Credomatic nos adherimos a la definición de Responsabilidad Social que entiende ésta, como la que tiene una organización con los impactos que ocasionan sus actividades en la comunidad y el medioambiente, y que de forma transparente y ética desarrolla iniciativas que tome en consideración los intereses de sus stakeholders; cumplan con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

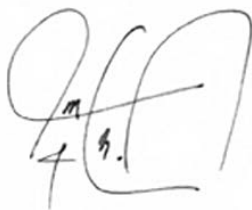
Cumplimos con esa definición y asumimos el compromiso que se establece en nuestra política de Responsabilidad Social que nos manda no sólo a gestionar nuestro negocio de forma responsable, sino también a desarrollar proyectos que aprovechen nuestro conocimiento y fortalezas para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y proveedores, y contribuir de esta manera al desarrollo sostenible de la comunidad donde operamos.

En 2014, al suscribir el pacto global, entendimos que para alcanzar nuestro propósito era necesario alinear nuestra estrategia y proyectos a los objetivos más amplios de las Naciones Unidas, sin embargo eran muchos los objetivos y enfoques que aún nos quedaban por abordar. Es por eso que hace un año decidimos dar los primeros pasos para incorporar los Objetivos de Desarrollo Sostenible y hacerlos parte de nuestros tres ejes transversales de trabajo.

En nuestros tres ejes: **Prosperidad, Personas y Planeta**; procuramos la prosperidad de nuestros grupos de interés y de todas las comunidades en las que operamos, pues estamos convencidos que sólo tomando acciones en este sentido lograremos ser sostenibles como empresa y contribuir al desarrollo de nuestro país.

Estamos convencidos que las iniciativas, que podrán ver en detalle en este informe, tienen un alto potencial para el desarrollo humano por lo que requiere de un esfuerzo conjunto del sector público y privado. Además nos compromete, a formar alianzas dirigidas a fortalecer cada iniciativa y trabajar de la mano con las redes locales y regionales.

Es así entonces que queremos presentarles nuestros avances durante 2017. Este es el reflejo del esfuerzo que como empresa hemos realizado por alcanzar una sociedad próspera y equitativa, con crecimiento inclusivo. Este es el compromiso de BAC Credomatic.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'JCS', enclosed within a large, stylized loop that forms a partial square or 'L' shape.

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

Nuestro reporte

Este resumen de proyectos y actividades realizadas durante 2017, tiene como objetivo presentar a nuestros grupos de interés y a la comunidad en general nuestros avances en materia de sostenibilidad y reiterar nuestro compromiso con la transparencia y los negocios éticos.

De acuerdo a nuestro principio de rendición de cuentas orientado en nuestro sistema de gestión de Sostenibilidad, estamos comprometidos con la transparencia y la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés de todas. Esta rendición de cuenta incluye cada una de las iniciativas que impacten negativa o positivamente a la sociedad, así como nuestras metas, objetivos o estrategias.

En este reporte hemos plasmado un resumen de los diferentes proyectos desarrollados en cada uno de nuestros ejes estratégicos, tomando en cuenta la relevancia que cada uno tiene en la organización y en la comunidad. También puede obtener más información en nuestro sitio web. <https://www.baccredomatic.com/es-ni/nuestra-empresa/responsabilidad-social-corporativa>



Prosperidad

- ¿Quiénes somos?
- Aporte al desarrollo económico de Nicaragua
- Programa de fortalecimiento a PyME
- Tu Oportunidad para Crecer
- Rapibac



Para **BAC Credomatic** el concepto de Prosperidad no puede limitarse únicamente a agregar valor económico. Nuestra labor de intermediación financiera debe realizarse de forma estratégica y prudente, buscando siempre los mayores rendimientos pero que también nos permita una redistribución eficaz.

Otra prioridad dentro de este concepto, como actores del sector financiero que somos, es la de brindar cada vez más acceso a más personas y organizaciones, y al alcanzar este objetivo además:

- Crear oportunidades de empleo directo o indirecto
- Pagamos impuestos a los gobiernos locales
- Compramos a proveedores locales y contribuimos al fortalecimiento de sus empresas
- Generamos rendimientos positivos para nuestros ahorrantes e inversionistas
- Fortalecemos a las empresas PyME

En general agregamos valor económico, social y ambiental a nuestros productos. Beneficios más allá de lo establecido en la ley y en la oferta de mercado buscando siempre la prosperidad de todos nuestros grupos de interés.

¿Quiénes somos?



2,597 colaboradores



301 ATM'S en todo el país



131 puntos de venta



Más de 380,000 clientes

Aporte al desarrollo económico de Nicaragua

El Estado de Resultados de Valor Generado, Valor Distribuido y Valor Retenido muestra, en cifras, la riqueza económica que BAC Credomatic Nicaragua generó a Diciembre 2017 y cómo la mayor parte de esta riqueza es repartida entre nuestros principales grupos de interés.

BAC Credomatic Nicaragua

Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones de U\$)

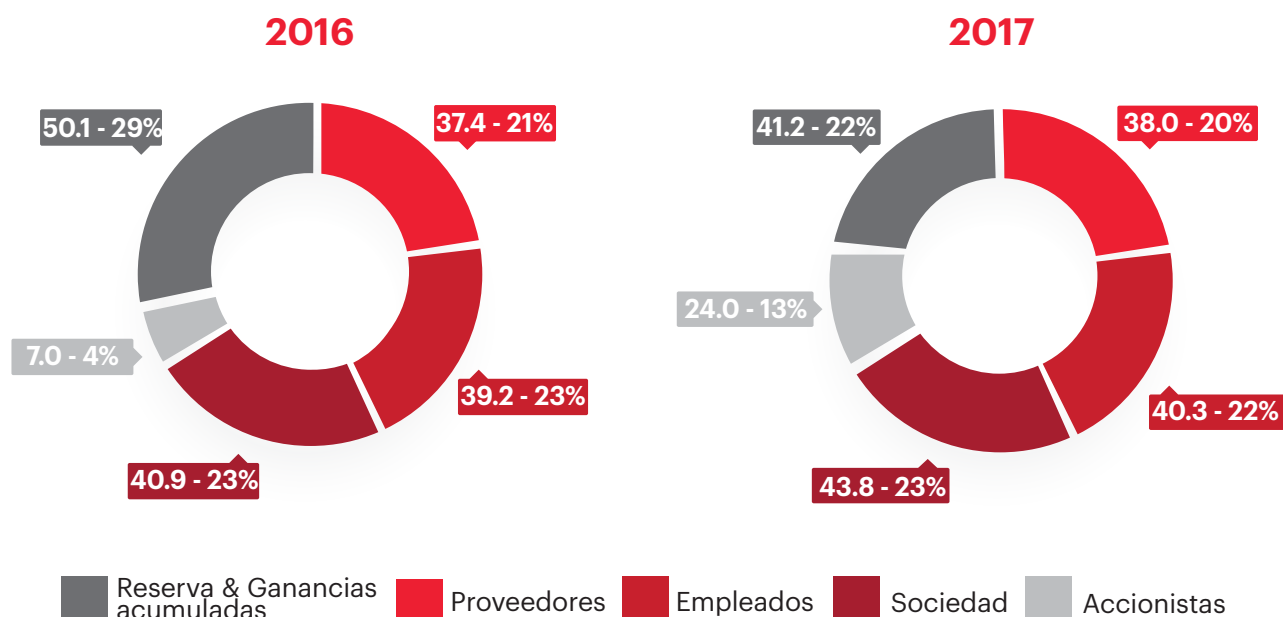
Diciembre 2016 – Diciembre 2017



BAC Credomatic Nicaragua

Valor Económico Generado, Distribuido y Retenido (millones de U\$)

Diciembre 2016– Diciembre 2017





Programa de fortalecimiento a PyME

Este programa que se viene desarrollando desde 2010 y año con año se ha ido fortaleciendo incorporando, no sólo componentes de capacitación, sino también alianzas que nos permiten explorar iniciativas de inclusión financiera.

La cartera de PyME creció de 3,138 clientes en 2016 a 3,299 en 2017.

Saldos a la vista PyME	2016	2017
Nicaragua	\$ 101,042.61	\$ 114,936.39

En créditos a instituciones financieras que son fuente de financiamiento para la Microempresa en 2017 se colocaron más de U\$1.5

Durante 2017 las alianzas fueron fundamentales para que nuestras capacitaciones tuvieran un mayor alcance. En este año a través de diversas organizaciones como La Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social (UniRSE), la Cámara de Bienes Raíces (CANIBIR), la Cámara de Urbanizadores de Nicaragua (CADUR), la Red de Mujeres Empresarias (REM) y el Consejo Nicaragüense de la Micro y Pequeña Empresa (ConiMiPyME), pudimos no sólo llegar a una mayor cantidad de empresas, sino también llevar nuestras capacitaciones a pequeños empresarios de zonas rurales de nuestro país.

Desde 2010 nuestro programa nos ha permitido capacitar:

2010	272
2011	438
2012	421
2013	445
2014	1,050
2015	2,348
2016	1,842
2017	1,721
Total	8,537

En el 2017 contamos con:



1,721 Capacitaciones



853 Clientes de Banco



801 Negocios afiliados



67 Proveedores



2,128 Empresarios

Temas de capacitación

Webinar: Comercio electrónico: tendencias y buenas prácticas para hacer crecer sus ventas	Cómo elaborar un plan de negocio exitoso
Cómo crear tu negocio en Facebook	Control interno
Como crear un social media plan: paso a paso	Técnicas de ventas
Gestión de riesgos para PyME	7 consejos para PyME que quieren triunfar en redes sociales
Campañas digitales con retorno de inversión-Inmobiliarias y constructoras	Webinar para empresarias: Lectura básica de EEFF
Atención en Call Center	El ABC de Facebook / hoteles - Matagalpa
Webinar: 7 consejos para garantizar el éxito de su empresa	Estrategias de marketing digital
Duplicando las reservas on line de tu hotel en tu sitio web	Productos financieros internacionales
Política antifraude y anticorrupción	Tu oportunidad para crecer / mujer emprendedora
Renato figueroa: El negocio retail	5 reglas para solicitar un crédito
Renato Figueroa: visual merchandising en la tienda	Análisis de crédito
Marketing de contenido para el sector agropecuario	Webinar regional: tendencias en RSE
El ABC del marketing digital para restaurantes - Managua	Importancia de llevar la contabilidad en tu negocio
Identificación de moneda falsa	Mejorando productividad
Gestión de recursos humanos	Seguridad de tarjetas
Fortalecimiento a PyME	Servicio al cliente y técnicas de persuasión / innovación enfocada a la transformación digital
Constitución de sociedades anónimas	Medios de pagos internacionales



Tu Oportunidad para Crecer

Este programa se crea con el propósito de establecer un mecanismo que facilite otorgar créditos a mujeres empresarias. Permite por medio de un producto financiero innovador contribuir al desarrollo y crecimiento de pequeños negocios proporcionando créditos a mediano plazo, los cuales se pagan sobre la base de los ingresos de las empresas.

Este programa está dirigido a mujeres empresarias con negocios innovadores y productivos, que cuentan con un producto y modelo de negocio probado, pero que debido a problemas de crecimiento no logran cumplir con todos los requerimientos para obtener financiamiento bancario.

El programa incluye un plan de acompañamiento y capacitación con temas como Mercadeo, Ventas, Flujo de caja, Contabilidad, Estrategia y Crecimiento, entre otros. Este programa brinda a las participantes una ventaja competitiva y permite a la institución dar seguimiento al comportamiento de la empresa. Las capacitaciones son impartidas a través de una alianza con Agora PartnerShips.

Una vez el financiamiento es recibido, Agora Partnerships realiza un diagnóstico rápido de la situación gerencial de la empresa para determinar las necesidades de mejora en la gestión de la empresa. A partir del diagnóstico, se prepara una propuesta de servicios para la empresa, la que incluye sesiones de capacitación grupal, sesiones de asesoría individual, talleres y/o capacitaciones al equipo de cada empresa.

Adicional a las sesiones grupales e individuales, las empresas participan en eventos de networking, encuentros y talleres para empresarias organizados en coordinación con otras organizaciones de apoyo al sector PyME en el país y, se les facilita la oportunidad de contactar posibles clientes y/o proveedores según sea la necesidad e interés de la empresa.

La aprobación de la participación en el programa se basa en las ventas del cliente y su flujo de caja, lo cual permite un menor énfasis en la aprobación en base a la garantía. Tradicionalmente este es uno de los principales impedimentos para que las mujeres accedan al crédito formal.

Este proyecto, que se inició como prueba a finales de 2016, con el primer desembolso en marzo de este año, ha colocado ya U\$258,000 teniendo una tasa de morosidad del 0%.

Las empresarias a las que se les ha otorgado el crédito están en diversas industrias como: Manufactura de Rosquillas, Industria textil, Industria Apícola, Cadena de distribución de Café, Guarderías, entre otras.

Rapibac

Desde 2015 nuestros clientes ya pueden realizar transacciones bancarias en con una alternativa innovadora que ofrece más puntos de atención a través de comercios establecidos con horarios de atención extendidos. Esto permite a un sector no tradicional y de áreas remotas acceder a servicios bancarios y seguros.

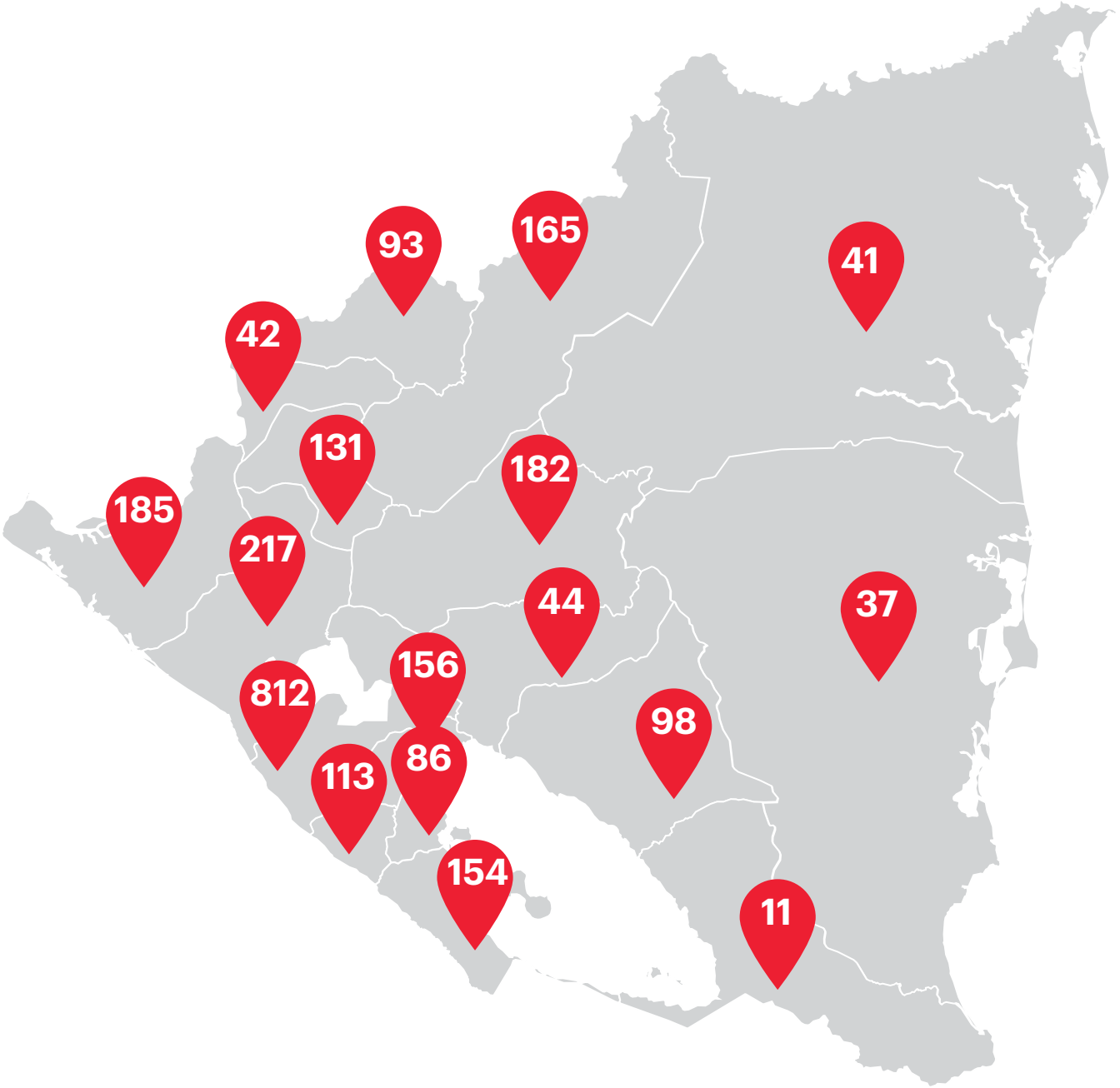
Todas las transacciones se efectúan en el POS Rapibac, el cual está debidamente identificado y emite un voucher como comprobante.

En la primera fase se ofreció: Depósitos a Cuentas Bancarias, Pagos de Tarjeta de Crédito y Retiros sólo de cuenta bancaria y en moneda local. Los montos de las transacciones estaban sujetos a la disponibilidad de cada comercio y la aceptación de ambas monedas depende de éste.

Este servicio beneficiaba tanto al pequeño comercio, que recibía mayor afluencia de clientes, como el público que no tiene el acceso a una sucursal cercana y que necesita hacer sus operaciones más allá del retiro de efectivo.

Con el tiempo la oferta se ha ampliado que va desde el pago de servicios públicos hasta la contribución a través de donaciones en el caso de las campañas de recaudación para alguna organización, como es actualmente UNICEF.

Actualmente contamos con 2,567 POS Rapibac en todo el país, con un alto porcentaje en zonas rurales y semi rurales.



Rapibac											
Boaco	44	Chontales	98	Jinotega	165	Managua	812	Nueva Segovia	93	Río San Juan	11
Carazo	113	Estelí	131	León	217	Masaya	156	RAAN	41	Rivas	154
Chinandega	185	Granada	86	Madriz	42	Matagalpa	182	RAAS	37		



Personas

- Educación financiera a nuestros grupos de interés
- Ahorrando para tu Futuro
- Atención, retención y desarrollo del talento humano
- Voluntariado

Educación financiera a nuestros grupos de interés

La educación financiera es un pilar fundamental de la responsabilidad social de BAC Credomatic pues busca propiciar la formación de ciudadanos capaces de adoptar estilos de vida financieramente saludables y aportar al desarrollo sostenible de la Región. Una entidad financiera debe conocer los impactos que sus productos y actividades pueden tener en sus grupos de interés y realizar compromisos para gestionarlos de manera que los negativos, se eliminen en caso de ser posible, o se minimicen si no lo es. Este es el caso de la educación financiera.

Una comunidad con herramientas que les permitan tomar decisiones más informadas sobre sus recursos tiene mayor oportunidad de éxito en la consecución de sus metas personales y familiares.

El programa está vigente desde 2009 y tiene proyecciones hasta 2021.

2009-2017		Nicaragua
2009	# de estudiantes (jóvenes y niños)	4,412
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	
2010	# de estudiantes (jóvenes y niños)	6,977
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	
2011	# de estudiantes (jóvenes y niños)	7,562
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	
2012	# de estudiantes (jóvenes y niños)	1,475
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	
2013	# de estudiantes (jóvenes y niños)	2,238
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	
2014	# de estudiantes (jóvenes)	301
	# de estudiantes (niños)	2,973
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	3,435
2015	# de estudiantes (jóvenes)	146
	# de estudiantes (niños)	1,945
	# de adultos (clientes, comunidad, empleados BACCOM, docentes)	7,990
2016	# de niños	2,255
	# de jóvenes - estudiantes	16
	# de docentes	29
	# de colaboradores	2,148
	# adultos (clientes, empleados de clientes, comunidad)	4,563
2017	# de niños	1,739
	# de jóvenes - estudiantes	
	# de docentes	34
	# de colaboradores	1,006
	# adultos (clientes, empleados de clientes, comunidad)	9,187
SUB TOTAL	# de estudiantes (niños y jóvenes)	13,088
	# de adultos (clientes, empleados de clientes y/o comunidad)	56,418
TOTAL (CLIENTES, COLABORADORES, COMUNIDAD)		69,506



Ahorrando para tu Futuro

En BAC Credomatic estamos convencidos que la educación financiera debe formar parte de la educación integral de nuestros niños. Es por eso que desde hace siete años hemos venido trabajando con escuelas públicas y subvencionadas de todo el país desarrollando en niños de educación primaria el buen hábito del ahorro.

Ahorrando para tu Futuro es ya un programa maduro en el que han participado más de 15 mil niños y en el que al menos 50 escuelas han sido beneficiadas. En 2017 el promedio de metas alcanzadas llegó al 72% en las 29 escuelas y 1,739 niños participantes.

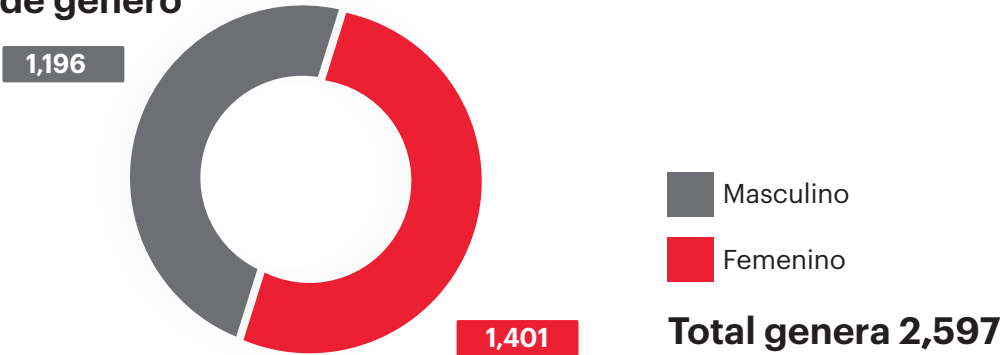
En 2017 presentamos también a las autoridades del Ministerio de Educación Pública nuestra primera propuesta para desarrollar e incorporar contenido de educación financiera que promueva la gestión responsable de recursos en los niños de educación primaria del país. Esperamos que esta propuesta siga avanzando hasta ser parte de un eje transversal de la malla curricular del programa educativo nacional.

Atención, retención y desarrollo del talento humano

Los colaboradores BAC Credomatic son nuestro principal grupo de interés. Como empresa socialmente responsable estamos conscientes del rol fundamental de ellos en la sostenibilidad de la empresa. Es por ello que nuestro compromiso con su desarrollo, tanto profesional como personal, es parte importante de la cultura corporativa.

La igualdad de oportunidades, la salud, la capacitación, los programas de desarrollo, beneficios extra de ley, forman parte de políticas y programas establecidos que hacen que sigamos dentro de las primeras cinco empresas más deseables para trabajar en el país. Con un índice de rotación de 17.8, somos el más bajo de la red financiera.

Composición de género



Cuenta de posición externa

	Femenino	Masculino	Total
Country Manager		1	1
Gerente General y Chief		3	3
Gerente de Área	9	16	25
Jefe	27	34	61
Operativo	25	188	213
Profesional 1	819	428	1,257
Profesional 2	210	219	429
Profesional 3	176	223	399
Subgerente	31	14	45
Supervisor / Coordinador	104	70	174
Total general	1,401	1,196	2,597

Consultorio médico

En el consultorio médico instalado para que las clínicas previsionales den consulta a nuestros colaboradores, ahorrándoles la visita y la espera en los hospitales, también contamos con personal que realiza las gestiones ante la seguridad social por ellos.

En el consultorio también se atienden emergencias y se organizan actividades orientadas a promover la prevención de enfermedades.

Año 2017	
Actividad	Cantidad
Consultas Ginecológicas	137
Consultas Obstetricia	17
Consulta Medicina General	386
PAP tomados en el Consultorio	41
Vacunación Tétano	157
Vacunación Influenza	177
Donación de Sangre	101
Entrega de Carnet INSS	582
Gestiones	150
Administración de inyecciones en el consultorio	45
Toma de p/A de Emergencia	75
Nebulizaciones	45
Colaboradores que se les dio seguimiento en el hospital, por estar internados o necesitando trámites especiales para atención	7

Actividades feria de la salud, 12 al 21 de junio 2017

Actividad	Cantidad
Consultas Dentales	47
Exámenes de Mama	17
Exámenes de la Vista	101
Tomas de PAP	14
Pedicura Diabético	4
Exámen VIH	15
Toma de Glucosa	10
Consulta Medicina Oriental	8

Índice de enfermedades y riesgos laborales

Tasa de lesiones	0%
Tasa de enfermedades profesionales	4%
Días perdidos en promedio por colaborador	2.00
Tasa de Absentismo	8.22%
Víctimas mortales por trabajo	0%



Capacitación y desarrollo

En cada proceso de contratación se incluye, además del descriptor de puesto de cada colaborador, una bitácora de entrenamiento y capacitación. Con esta bitácora nos permite dar seguimiento a programa de desarrollo necesario no sólo para cumplir las funciones del puesto sino para las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

En 2017 el equivalente al 99% de los colaboradores recibió un promedio de 15 horas anuales de capacitación presencial, adicional a su programa de entrenamiento.

Un total de 2,574 colaboradores recibió temas como:

- Manejo de objeciones y cierre de ventas
- Habilidades superiores de negociación
- Neurocobranzas
- Inteligencia emocional y comunicación asertiva
- Trabajo en equipo y compromiso organizacional



Programa de desarrollo y sucesión gerencial

De igual manera se ofrece dentro de la plataforma de E-learning, Docebo, a la que el 100% de los colaboradores tienen acceso no sólo desde las instalaciones de la empresa sino de cualquier conexión a internet, 120 cursos entre regulatorios y de habilidades gerenciales, computación y de negocios.

El programa de Desarrollo y Sucesión Gerencial responde no sólo a un compromiso con los colaboradores, sino también a una necesidad de crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

99 colaboradores del más alto nivel gerencial participan de un programa de gestión de talento que les permite tener feedback en relación a sus fortalezas y oportunidades de mejora en comportamientos, conocimientos técnicos y experiencias. Además pueden hacer comparaciones entre su perfil y puestos de su interés de igual o mayor nivel jerárquico, lo que les permite trabajar un plan de desarrollo que les ayude a cerrar brechas. Esto asegura a la empresa la sucesión de sus principales cargos gerenciales con colaboradores formados dentro de nuestra propia cultura de ética corporativa.

También tenemos un sistema de gestión con las mismas características en el que participan 1581 (61%) de los colaboradores que les permite hacer comparaciones entre su puesto y preparación y puestos de su interés y mayor nivel jerárquico para así trabajar en un plan de carrera. Ambos sistemas incluyen un plan de capacitación presencial y virtual.

Plan Futuro

Con el Plan Futuro, BAC Credomatic quiere dar más sentido a su responsabilidad social corporativa a lo interno, fomentando en sus colaboradores la cultura del ahorro a largo plazo y el planeamiento para la jubilación.

El aporte de cada colaborador se hace mediante un sistema de deducción de nómina con previa autorización. La empresa contribuye de manera proporcional a este ahorro siguiendo un criterio de antigüedad del colaborador.

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

Plan Futuro			
Personal activo al cierre de noviembre	561 personas al corte de noviembre		
Porcentaje que representa	561/2,597 = 0.2160 *100 = 21.60% (tomando en cuenta los 561 activos en plan futuro entre los 2,597 colaboradores activos al cierre de noviembre)		
Cantidad de aporte laboral acumulado en noviembre	C\$ 1,184,790.77	\$ 38,638.35	TC: 30.6636
Cantidad de aporte patronal acumulado en noviembre	C\$ 996,863.22	\$ 32,509.66	TC: 30.6636



Voluntariado

Para BAC Credomatic una parte fundamental del desarrollo personal y profesional de sus colaboradores es tener la oportunidad de dar un poco de sí mismos a la comunidad al mismo tiempo que se fortalece a diferentes sectores de la sociedad, es por eso que ha creado un programa de voluntariado donde se incentiva al mayor porcentaje posible de colaboradores a participar y donde se ofrece al voluntario la oportunidad de compartir experiencia y conocimientos con los beneficiados.

El voluntariado es una actividad que el colaborador en la cual el colaborador puede elegir libremente participar. Todas las actividades son organizadas por la empresa, en alianza con alguna organización contraparte o beneficiada, siempre con respeto a la dignidad humana y a los lineamientos de la contraparte.

Las actividades pueden ser en dos modalidades: Voluntariado Corporativo, que es de amplia convocatoria y en la que se participa en actividades sociales, ambientales o educativas; y el Voluntariado profesional, que es el que aprovecha nuestros conocimientos y experiencia en el quehacer de negocios y que está enfocada en la capacitación y en la transmisión de conocimiento.

Durante 2017 en las diferentes modalidades de voluntariado participaron 1,426 colaboradores, aportando 3,107 horas de trabajo.



Planeta

- Gestión ambiental interna en nuestra propia operación

- Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)

- Créditos verdes

En BAC Credomatic creemos que es compromiso de toda empresa socialmente responsable contribuir a buscar soluciones a los problemas derivados del deterioro del planeta. Si bien nuestro impacto es bajo comparado con otras industrias, es nuestro deber minimizarlo. Debemos también prevenir las consecuencias en el medioambiente, derivadas de los proyectos que financiamos a nuestros clientes y promover en ellos las buenas prácticas en este sentido.

Es por esto que desarrollamos iniciativas enfocadas en primer lugar en implementar sistemas de gestión interna que no sólo optimicen nuestra operación, sino que disminuyan el impacto de nuestras operaciones en nuestro entorno.

Gestión ambiental interna en nuestra propia operación

Desde hace algunos años todas nuestras construcciones se diseñan con el mayor aprovechamiento de luz solar para disminuir el consumo de energía. Asimismo, todas nuestras sucursales cuentan con iluminación led y en al menos una de nuestras sucursales se cuenta con paneles solares. Todas nuestras sucursales cuentan con aire acondicionado de alta eficiencia y lavados con ahorro de agua y con sensores de consumo.

Todo el consumo interno es monitoreado a través de un sistema de gestión ambiental que cuenta con indicadores tomados de GRI

Actividades Indicadores Ambientales	Total
Número de tarjetas de crédito/ débito producidas	317,449
Consumo de papel (en resmas)	25,631
Consumo de papel (en kg)	54,081
% de papel utilizado que es reciclado o certificado	
Consumo de energía (KwH)	7,615,613
Consumo de agua (m3)	69,799
Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo	3,586.95
Papel enviado a reciclar (kg)	1,879
Plástico enviado a reciclar (kg)	94
Aluminio enviado a reciclar (kg)reciclar (kg)	0
Vidrio enviado a reciclar (kg)reciclar (kg)reciclar (kg)	0
Cartón enviado a reciclar (kg)	348
Electrónicos (kg)	0



Durante 2017 se capacitó a 441 colaboradores en el cuidado del hábitat y la conservación de las especies animales de nuestro país a través de una alianza con la Fundación de Amigos del Zoológico Nacional y el centro de rescate que ellos administran con los recursos que empresas como la nuestra proporcionan.

Con esta sensibilización realizada por la fundación se logró que 353 colaboradores donaran 5 horas de su tiempo de fin de semana durante todo el año para participar de las actividades de cuidado y mantenimiento del refugio. Es importante destacar que el objetivo del refugio es curar a los animales rescatados para ser regresados a su hábitat.

Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)

La responsabilidad secundaria de los proyectos que financiamos.

Para controlar el eventual impacto de las operaciones de terceros contamos con el Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS). Este nos permite evaluar, identificar y administrar oportunamente los riesgos derivados de las actividades y proyectos que financiamos por más de un millón de dólares.

Durante 2017 se le aplicó la herramienta de evaluación a 107 clientes tomando en cuenta la siguiente clasificación.

Clasificación del Riesgo Ambiental y Social del Portafolio Comercial a dic-2017	
En MM US\$	Saldo Dic-17
Riesgo "A mitigado"	142
Riesgo "B mitigado"	139
Riesgo "C mitigado"	273
No requiere clasificación	187
Total	741

Créditos verdes

Desde el área de crédito corporativo promovemos con nuestros clientes el cambio de matriz energética hacia fuentes renovables y con un menor impacto en el medioambiente. La aplicación de la herramienta SARAS nos permite identificar las empresas y corporaciones a las que hacer esta recomendación, tomando en cuenta el nivel de su impacto.

Del capital de trabajo desembolsado al menos el 10% es utilizado para este fin en aquellas corporaciones cuyo impacto es significativo. Asimismo, en nuestra cartera de clientes contamos con tres importantes proyectos de energía alternativa que financiamos en su totalidad.

Los tipos de energía sostenible financiada son:

- Geotérmica
- Hidroeléctrica
- Eólica
- Paneles Solares
- Biomasa

El Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En 2014 cuando nos unimos al pacto global nos comprometimos a respetar los derechos humanos y laborales, a respetar el medioambiente, y a actuar con transparencia en nuestras actividades y operaciones. En resumen, a incorporar los 10 principios a nuestras actividades diarias.

En BAC Credomatic contamos con un Código de Integridad y Ética a través del cual marcamos las directrices que deben seguir en su comportamiento Colaboradores y Directivos de manera que sus actuaciones se ajusten a los valores de la empresa.

Conducimos el negocio de manera ética y transparente, manejando prudentemente el negocio, gestionando el riesgo, promoviendo la integridad en nuestros colaboradores y rindiendo cuentas a nuestros grupos de interés. Rechazamos y prevenimos la legitimación de activos.

Diseñamos políticas de obligatorio cumplimiento antifraude y anticorrupción que aplican para toda la organización sin distinción de nivel jerárquico. Asimismo nuestros proveedores están obligados a cumplir con requerimientos que aseguran a la empresa la legitimidad de sus actividades.

Respetamos el principio de legalidad, que se refiere a la supremacía del derecho. Nuestra empresa cumple con todas las leyes y regulaciones del país. Así mismo respetamos todas las normativas internacionales en materia social y ambiental.

Respetamos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo social, económico y ambiental de las generaciones actuales y futuras. Repudiamos cualquier tipo de discriminación por razón de edad, raza, sexo, religión, afinidad política, orientación sexual, origen sexual, discapacidad u otras. Rechazamos cualquier tipo de trabajo forzoso y obligatorio. No toleramos el trabajo infantil.

Estos principios nos han caracterizado desde siempre y forman parte de nuestro sistema de gestión. Son parte de lineamientos, manuales operativos y procesos de obligatorio cumplimiento para toda la organización. Cada proceso es auditable y cada uno tiene políticas de seguimiento a cada oportunidad de mejora encontrada. Existen al menos tres gerencias dentro de la organización encargadas de velar el cumplimiento de estos principios.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Tras la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en 2015 se hizo necesario para las empresas adheridas a Pacto Global trabajar ambos marcos. Para BAC Credomatic esto permitió alinear nuestra nueva estrategia de Sostenibilidad (2017-2021) y con los objetivos estratégicos de nuestra empresa:

Objetivos Estratégicos de BAC Credomatic 5C's

- Crecimiento con innovación
- Control operativo
- Control de riesgos
- Canales digitales
- Compromiso organizacional & sostenibilidad

Pudimos identificar 6 objetivos que con nuestro trabajo podíamos impactar directamente y sobre ellos desarrollamos nuestros proyectos aprovechando nuestras fortalezas y experiencias.



A continuación se presenta un gráfico que muestra la forma como cada Dimensión y Tema aporta al alcance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la vez se alinea a los Objetivos Estratégicos definidos por BAC Credomatic. (Esto está en un PDF dentro de las referencias)

Alineación de ejes y temas de nuestra estrategia de sostenibilidad a los ODS y nuestra estrategia empresarial 5C´s

Relación de Temas con la Visión Organizacional		Innovación	Eficiencia	Riesgo	Digitalización	Sostenibilidad
Prosperidad	Fortalecimiento empresarial	✓		✓	✓	✓
	Gestión y fortalecimiento de la Cadena de Valor	✓		✓	✓	✓
	Bancarización de Mujeres	✓			✓	✓
	Microfinanzas	✓				✓
	Inclusión de Personas con Discapacidad	✓				✓
Personas	Educación Financiera a nuestros Públicos de Interés			✓	✓	✓
	Venta y cobro responsable			✓		✓
	Inclusión laboral de grupos vulnerables	✓	✓			✓
	Pobreza Cero		✓	✓		✓
	Voluntariado					✓
	Equidad de Género	✓				✓
	Fortalecimiento de ONGs	✓			✓	✓
Planeta	Promoción de buenas prácticas ambientales			✓	✓	✓
	SARAS			✓		✓
	Gestión Ambiental Interna		✓	✓		✓

Indicadores

Para la medición y seguimiento de los avances en materia de Sostenibilidad contamos con indicadores del sistema de Gestión ISO 9001. Cada uno de los lineamientos relacionados tiene un indicador de monitoreo y acciones preventivas y correctivas.

Los indicadores varían según el tipo de lineamiento y acción, puede ser desde un indicador clave de rendimiento hasta un indicador operativo o un señalamiento de debida diligencia.

Para efectos de este reporte completaremos para efectos de referencia los indicadores GRI relacionados a los principios de pacto global.

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	<p>No existen cláusulas relacionadas a DDHH por el momentos en riesgos que evalúan en SARAS.</p> <p>Los temas evaluados son: Riesgo de crédito, de liquidez, de mercado, operativo, de cumplimiento, tecnológico y de seguridad de la información, riesgo de proveedores, reputacional, legal y ambiental.</p> <p>Sin embargo, todo nuevo proveedor debe firmar el manual de integridad para Proveedores de Servicios el cual en la página 8 apartado sobre prácticas justas de empleo menciona: Reconocimiento a los derechos sindicales, prohibición del trabajo forzoso y la eliminación de cualquier tipo de discriminación por: sexo, raza, orientación sexual, edad, discapacidad entre otros.</p>
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	<p>Todo proveedor creado en la SEP, firma el manual de integridad para proveedores de Servicios el cual en la página 8 sobre prácticas justas de empleo menciona: Reconocimiento a los derechos sindicales, prohibición del trabajo forzoso y la eliminación de cualquier tipo de discriminación por: sexo, raza, orientación sexual, edad, discapacidad entre otros.</p>
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	<p>No tuvimos ningún incidente reportado en este sentido</p>
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	<p>No hay ninguna incidencia en este sentido. Respetamos la legislación vigente en esta materia</p>

HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No tenemos reportes de ninguna situación en este sentido
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No tenemos ningún reporte en este sentido
LA1	Desglose por colectivo y contrato	Todos nuestros colaboradores son por contrato permanente y como se indica en el capítulo de desarrollo del talento humano de un total de 2,597, hay 1,401 mujeres y 1,196 hombre. (más detalles se pueden consultar en ese capítulo)
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	2,597 colaboradores 1,401 mujeres, 1,196 hombres Más detalles en capítulo de Desarrollo del talento humano.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No existe convenio colectivo
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados	El comité de higiene, salud y seguridad laboral, de acuerdo a la legislación vigente debe, y está compuesto por empleador y colaboradores a partes iguales. Asimismo en cada unidad operativa hay un representante de este comité de los colaboradores
L6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	Datos reflejados en capítulo de Desarrollo del talento humano
L8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	BAC Credomatic en conjunto con las instituciones de gobierno relacionadas organiza permanentemente charlas sobre prevención de enfermedades y temas de salud. Se cuenta además con un consultorio para que las empresas de salud previsual atiendan a nuestros colaboradores. Se organiza de forma anual una semana de la Salud en donde además de las charlas y exámenes gratuitos que se realizan al personal, se gestionan precios preferentes en servicios que nos son cubiertos por la seguridad social.

LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	<p>Contamos con el programa de Desarrollo y Sucesión Gerencial, y con la herramienta Youlab que permite a 1690 colaboradores recibir feedback sobre sus fortalezas y oportunidades de mejora en relación a puestos de su interés o de mayor jerarquía.</p> <p>Podrá encontrar mayor información sobre nuestro programa de capacitación en el capítulo de Desarrollo a talento humano.</p>
LA11	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluación de desempeño y desarrollo profesional	100%
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 y mujeres es equivalente.
EC1	Valor económico generado y distribuido	Tabla e información contenida en este informe
EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	La empresa cumple con los planes de jubilación obligatorios locales de los países donde opera y además cuenta con un plan de jubilación voluntario del que se pueden ver detalles en este informe
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	No recibimos ningún aporte del gobierno.
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	<p>Todos los salarios y compensaciones de la empresa, independientemente del sexo del colaborador(a), se encuentran por encima de los mínimos estipulados por la legislación de cada país donde operamos.</p> <p>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.</p>
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	El 100% de nuestros altos directivos son nicaragüenses y se prefiere para la contratación de personal de sucursales la contratación de personal de la localidad o de la misma zona de influencia el 98% de nuestros colaboradores son de contratación permanente.

EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	El proyecto ahorrando para tu futuro aporta cada año al menos a 4 escuelas fondos para realizar mejoras en la infraestructura de los centros educativos. Esto ha resultado en laboratorios de cómputo, canchas de baloncesto, tanques de agua potable, muros perimetrales, cercas de seguridad, entre otras mejoras a lo largo de 7 años
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 con el 100% de lo establecido en la legislación vigente en esta materia
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 2017 no se registraron incumplimientos legales, incluyendo relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.
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 2017 no se registraron incumplimientos legales, incluyendo relativos las comunicaciones y mercadotecnia

Indicador	Indicadores Ambientales	2016	2017
EN1	Número de tarjetas de crédito/débito producidas	392,682	317,449
	Consumo de plástico PVC en producción de tarjetas (kg)	2,208	1,979
	Consumo de papel (en resmas)	26,464	25,631
	Consumo de papel (en kg)	56,368	54,081
EN3	Consumo de energía (Kwh)	6,365,925	7,615,613
EN8	Consumo de agua (m3)	32,033	69,799
EN16	Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes del consumo energético (toneladas de CO2 equivalente)	1,570.56	3,586.95