

Reporte de sostenibilidad Nicaragua

2019



Contenido

4 | Presentación

5 | Cumplimiento con el Pacto Global 2019

6 | Diez principios del Pacto Global

10 | Dimensión prosperidad

16 | Dimensión personas

24 | Dimensión planeta



4 | Presentación

Un año más rendimos cuenta ante la sociedad, de forma transparente, de nuestras acciones apegadas a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas al que estamos suscritos desde 2014. Nuestro compromiso con los Derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción, son los referentes en nuestro actuar como organización, así como la mejora continua e innovación.

Con este reporte queremos reafirmar que para BAC Credomatic realizar negocios basados en la ética y el desarrollo responsable es el pilar fundamental de su cultura corporativa y de su compromiso con la sociedad.



5 | Cumplimiento con el Pacto Global 2019

Nuestra estrategia de sostenibilidad se concreta en tres ejes de trabajo: Prosperidad, Planeta y Personas, alineados al enfoque de los ODS.

Nos interesa profundizar en el conocimiento que tenemos de nuestros stakeholders para entender mejor sus necesidades y responder a sus expectativas. Todas nuestras iniciativas responden a los tres ejes estratégicos de sostenibilidad que hemos definido.

En BAC Credomatic nos adherimos a la definición de responsabilidad social que establece la Norma ISO26.000:

“Aquella responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que:



Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad



Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas



Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento



Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”.

Diez principios del Pacto Global



1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



3. Apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Alineación a los ODS y estrategia corporativa del negocio

A través de cada dimensión buscamos activamente, impactar los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



En BAC Credomatic, a través de nuestra estrategia de sostenibilidad, vinculamos nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las prioridades estratégicas de la institución, las 5C's, de la siguiente manera:

Alineación de ejes de sostenibilidad con prioridades estratégicas de la empresa

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		✓	✓	✓



10 Prosperidad

En la dimensión de Prosperidad, nuestra estrategia aporta específicamente a los siguientes ODS:



Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todas partes.



Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y los niños.



Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Programa de Fortalecimiento a Pymes



A través del Programa de Fortalecimiento a la pequeña y mediana empresa, se impartieron 12 talleres especializados en temas de Marketing Digital, dentro de ellos dos posgrados para desarrollo de Community Manager del sector turístico, y uno del pequeño sector industrial.

Adicional, se realizaron 11 talleres de ventas, 7 de liderazgo y desarrollo de habilidades blandas, 3 en temas de gestión y asesoría de procesos, y 4 en atención al cliente. Beneficiamos directamente a:

Comercios afiliados

688

Pequeñas empresas de retail

182

Pequeñas empresas especializadas en el sector salud

28

Pequeñas ferreterías

41

Empresas turísticas

230

Empresas con servicio de atención telefónica

19

Hoteles y restaurantes

56

Tiendas colectivas

132

En 2019, estrechamos alianzas con diferentes instituciones y organizaciones cuyos ejes de acción están relacionados a los nuestros.

Alianzas **1211**



Políticas y lineamientos anticorrupción y de prevención:

- ✓ Estas políticas tienen como objetivo integrar los elementos del sistema de control interno para prevenir y gestionar eventos de corrupción, dirigiendo y promoviendo los principios y valores promulgados por la ética empresarial y políticas corporativas.
- ✓ Además, en nuestra empresa promovemos una cultura de ética, tanto para BAC Credomatic, como para sus proveedores, encaminada a la mitigación de los riesgos por corrupción, no sólo en nuestro actuar, sino también en la relación con terceros.



- ✓ Establecemos en nuestros lineamientos mecanismos para prevenir, detectar, investigar y remediar de forma efectiva y oportuna cualquier evento de corrupción.
- ✓ Hemos desarrollado políticas estrictas de controles para todos nuestros procesos de riesgo, y todos estos son evaluados y aprobados conforme estos procesos.
- ✓ Todo proceso sujeto a lineamientos de prevención anticorrupción es sometido a auditoría interna y externa.

Administración del riesgo

Como parte central del ejercicio de Banca Responsable está la gestión de los múltiples riesgos asociados a la intermediación financiera, en especial, aquellos relacionados con la administración de activos y el otorgamiento de créditos; así como, a los procesos operativos que apoyan estas dos líneas de negocio. A estos, se agrega el impacto negativo que pudiera afectar nuestra imagen y marcas, por un manejo inadecuado de los riesgos anteriores.

Nuestra estrategia de Gestión Integral de Riesgos, presidida y supervisada por un Comité de Junta Directiva, permanentemente actualiza la información relacionada con este tema, monitorea los avances y hallazgos que se identifican, genera políticas, procedimientos y herramientas para su correcta atención e informa a las autoridades competentes al interno de la empresa, así como a los Reguladores del país.



Gestión de cumplimiento

Siguiendo con el fortalecimiento permanente de la confianza, un 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.

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.

Servicio al cliente

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 que el accionar de nuestra empresa cumpla con lo que dispongan las leyes y regulaciones vigentes, en Nicaragua.




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.



16 Personas

En la dimensión de Personas, nuestra estrategia aporta específicamente a los siguientes ODS:

-  Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todas partes.
-  Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y los niños.
-  Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible.

-  Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
-  Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.



Programa de educación financiera

Con este programa buscamos propiciar la formación de ciudadanos capaces de adoptar estilos de vida financieramente saludables y aportar al desarrollo sostenible de la Región.

Durante 2019 capacitamos:

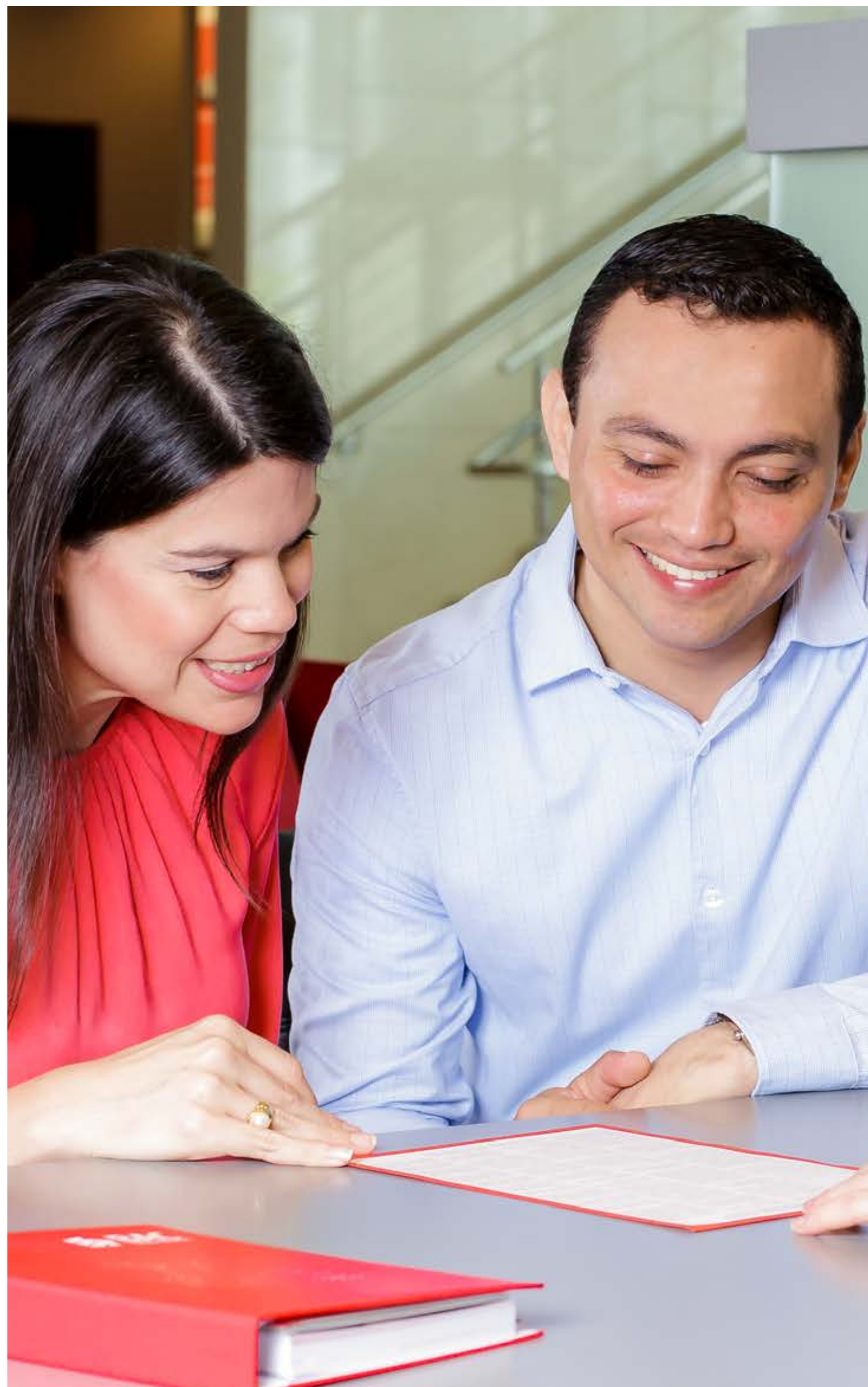


Programa de desarrollo humano

Fieles a nuestro compromiso de encontrar formas innovadoras para atraer y retener el mejor talento humano del país, mediante una oferta de valor que permita a las personas realizar su potencial y apoyar el crecimiento de la empresa. Lo que nos ha permitido continuar siendo, de acuerdo a las encuestas, una de las empresas mejor recomendadas para trabajar.



Más allá del respeto por la legislación laboral vigente, ofrecemos una serie de beneficios que están por encima de esas leyes. Los salarios y compensaciones que ofrecemos, independientemente del género del colaborador, se encuentran por encima de los mínimos estipulados por la legislación.



Nuestra política de compensación se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de persona, a igualdad de funciones, responsabilidades, evolución profesional y cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.



Favorecemos la contratación local, ya que el 100% de nuestro personal es nicaragüenses y en nuestras sucursales priorizamos colaboradores que habiten en zonas aledañas.



Dentro de nuestra estructura organizacional valoramos el talento interno a través de implementación de planes de promoción, que permitan desarrollar su carrera profesional, asumiendo nuevos retos. En BAC Credomatic Nicaragua mantenemos un porcentaje 70/30 en relación a promociones internas versus contrataciones externas.

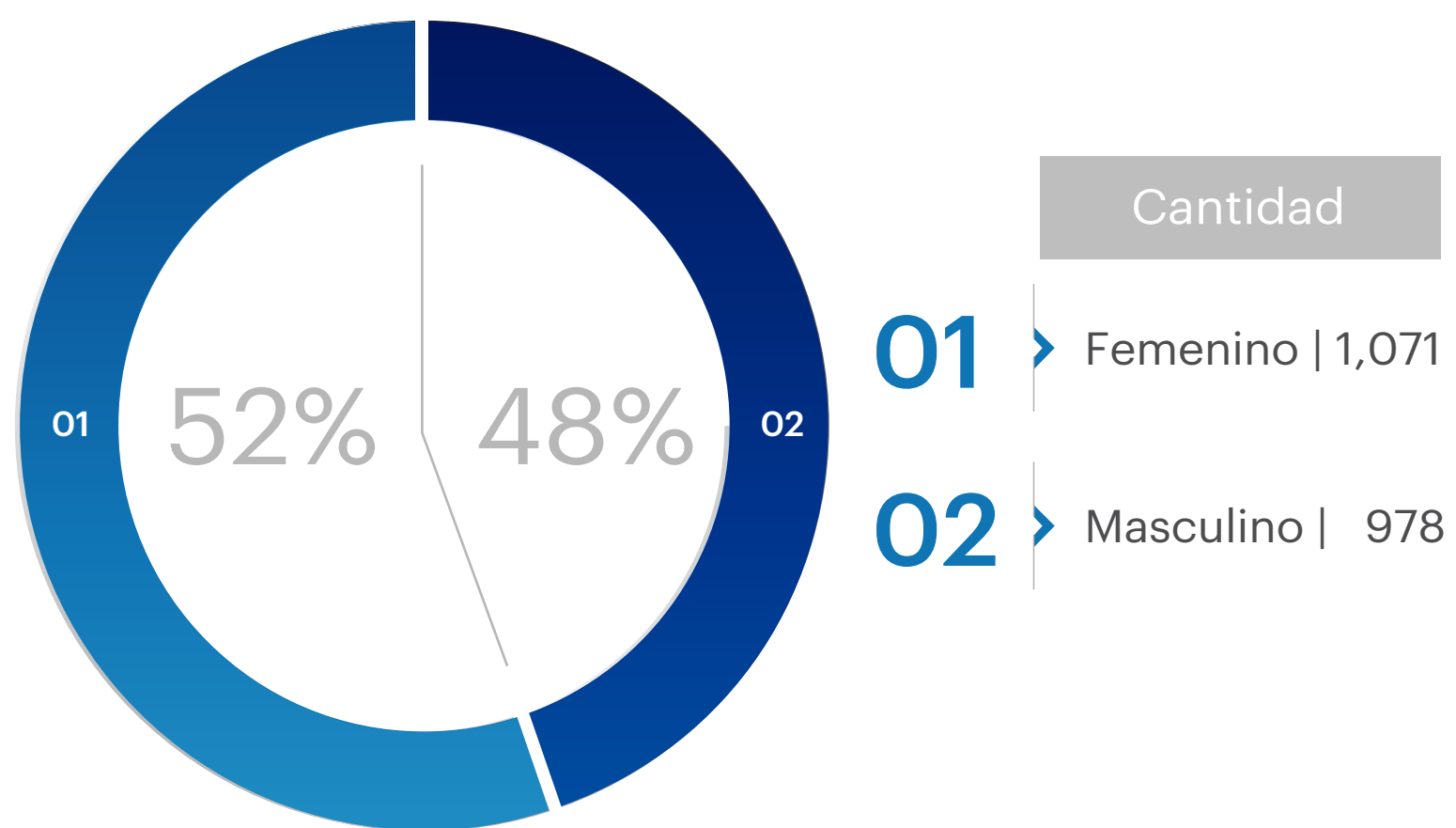


Velamos por la seguridad y la salud ocupacional en todas nuestras instalaciones, por eso contamos con comités que se encargan de estos temas. En promedio, un 69% de los colaboradores está representando en alguno de los comités y los mismos velan por aspectos de seguridad y salud, y coordinan los procesos de atención ante emergencias.



Nuestro equipo

Somos 2,049 colaboradores encargados de atender a nuestros más de 300 mil clientes repartidos en todo el territorio nacional.



Beneficios

Uno de estos beneficios es el consultorio médico para la atención del personal, el cual provee servicios médicos primarios. Además permite que las clínicas previsionales de la seguridad social atiendan una vez por semana a los colaboradores asegurados con ellas.

Servicios anuales en el consultorio médico



Jornadas de vacunación

Consultas de medicina general

120

Consultas de ginecología

97

Exámenes de glucosa

69



Beneficios especiales

Así como procuramos que las personas en nuestra organización estén cubiertas por todos los extremos de la ley, también contamos con beneficios especiales que van más allá.

Capacitación y desarrollo

Capacitamos constantemente a nuestros colaboradores, mediante programas de desarrollo personal, acceso a tecnología de punta, y una amplia gama de diferentes alternativas educativas que fortalecen sus capacidades y mejoran su desempeño laboral.

En cada proceso de contratación se incluye, además del descriptor de puesto de cada colaborador, una bitácora de entrenamiento y capacitación que permite brindar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa a cada colaborador.

También, los colaboradores pueden acceder a nuestra plataforma de E-Learning, DOCEBO, que contiene 120 cursos entre regulatorios y de habilidades gerenciales, computación y de negocios, como parte de nuestro programa de desarrollo y sucesión gerencial que responde no sólo a un compromiso con los colaboradores, sino también a una necesidad de crecimiento y sostenibilidad de la empresa.

En nuestro Programa de Gestión de Talento se integran colaboradores del más alto nivel gerencial

para obtener feedback sobre sus fortalezas y oportunidades de mejora en comportamientos, conocimientos técnicos y experiencias. Además, para realizar comparaciones entre su perfil y puestos de su interés de igual o mayor nivel jerárquico, que les permite trabajar en 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.

De igual manera contamos con un Sistema de Gestión para todos los colaboradores a través de la herramienta YouLab que les permite recibir retroalimentación sobre sus fortalezas y oportunidades de mejora en relación a puestos de su interés o de mayor jerarquía. Ambos sistemas incluyen un plan de capacitación presencial y virtual.



24 | Planeta



Desarrollamos programas y alianzas colaborativas en los siguientes temas:

- ✓ **Promoción de buenas prácticas ambientales:**
Poner nuestros talentos y estructura operativa al servicio de las sociedades donde operamos, para contribuir al consumo sostenible y a la gestión responsable de los recursos naturales.
- ✓ **Sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales:**
Identificar, evaluar y administrar oportunamente los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar por las actividades y proyectos que financiamos, para promover la producción y gestión sostenible de los recursos naturales.
- ✓ **Sistema de gestión ambiental interno:**
Minimizar el impacto ambiental de todos los procesos, proyectos y actividades que ejecutamos diariamente, incluyendo nuestra huella de carbono.

En la Dimensión de Planeta, nuestra estrategia aporta específicamente a los siguientes ODS:



Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad



Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.



Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Indicadores ambientales

Indicadores ambientales		Total
	Número de tarjeta de crédito/débito producidas	263,754
	Consumo de papel (en resmas)	23,967
	Consumo de papel (en kg)	52,967
	% de papel utilizado que es reciclado o certificado	0
	Consumo de energía (Kwh)	6,724.86
	Consumo de agua (m3)	68.459
	Emisiones de gases de efecto invernadero procedentes Del consumo energético (toneladas de cO2 equivalente)	3,456.75
	Papel enviado a reciclar (kg)	1,234
	Plástico enviado a reciclar (kg)	0
	Aluminio enviado a reciclar (kg)	0
	Vidrio enviado a reciclar (kg)	0
	Cartón enviado a reciclar (kg)	234
	Electrónicos (kg)	0



