



San José, Costa Rica.  
07 de mayo del 2021.

Señor  
H.E. Antonio Guterres  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Sr. Secretario General:

Me complace comunicarle que el Grupo Financiero BAC Credomatic de Costa Rica apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción. Mediante esta comunicación, expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del milenio. El Grupo Financiero BAC Credomatic de Costa Rica comunicará claramente este compromiso a nuestras partes interesadas y al público en general.

Reconocemos que un requisito clave para participar en el Pacto Global es el envío anual de una Comunicación sobre el Progreso (COP) que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios. Apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y por lo tanto nos comprometemos a reportar el progreso anualmente.

Este reporte incluirá el compromiso de la Alta Dirección con el apoyo al Pacto Global en la organización, así como una descripción de las medidas prácticas que trabajamos diariamente en las cuatro áreas temáticas (Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anti-Corrupción), así como una medición de los resultados producto de nuestra operación.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Federico Odio González.  
Gerente País.  
BAC Credomatic Costa Rica

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, stylized 'L' and 'M' with a horizontal line crossing through the middle.

Laura Moreno Ramírez.  
VP Relaciones Corporativas, Sostenibilidad y Mercadeo.  
BAC Credomatic Costa Rica



Somos una organización que desde el año 2014, apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción. Expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Global y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del milenio.

En BAC Credomatic entendemos la Sostenibilidad como la responsabilidad que tiene la organización ante los impactos positivos y negativos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente. Comprendemos que mediante un comportamiento ético y transparente contribuimos al desarrollo sostenible y a la salud y bienestar de la sociedad.

Hoy consideramos la importancia, de gestionar las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, el cumplir con la legislación que nos aplique para impactar positivamente a la sociedad en la que operamos.

***“Por eso trabajamos de manera ágil, simple e innovadora cultivando relaciones leales y duraderas con nuestros clientes, de manera sostenible a través de todos los productos y servicios digitales, dejando una huella positiva en cada uno de los países donde operamos”;*** siendo este nuestro propósito organizacional.

A su vez, se mantiene un alineamiento con los objetivos estratégicos de nuestra organización, que se detallan a continuación:

#### Objetivos Estratégicos de BAC Credomatic 5C's

- Crecimiento con Innovación
- Control Operativo
- Control de Riesgos
- Canales Digitales
- **Cientes & Sostenibilidad**

De igual manera buscamos respetar y cumplir a cabalidad cada uno de los valores que nos representan.

#### Nuestros Valores de la Organización:

- Integridad
- Respeto
- Vivencial
- Responsabilidad
- Innovación

## Nuestro Enfoque Estratégico

Cumplir nuestra responsabilidad con la sociedad aplicando un modelo de negocios sostenible, que identifica y gestiona los posibles impactos económicos, sociales y ambientales más significativos para nuestras partes interesadas, contribuye al desarrollo sostenible, y se adapta a las exigencias de un mundo cambiante, es un deber para nuestra organización.

Desde el punto de vista estratégico, el concepto de Sostenibilidad está íntimamente ligado al de Responsabilidad Social, por cuanto el accionar responsable de una empresa es sin duda un elemento fundamental para el logro de su sostenibilidad futura.

En BAC Credomatic nos adherimos a la definición de Responsabilidad Social que establece la Norma ISO26000:

*“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:*

- a) contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;*
- b) tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;*
- c) cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento; y*
- d) esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.”*

**La responsabilidad social se convierte entonces en el ‘cómo’ llegar a lo ‘qué’ queremos alcanzar: la sostenibilidad de largo plazo.**

## Alineamiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Pacto Global

Nos apoyamos en un Sistema de Gestión que nos permite incorporar la sostenibilidad dentro del negocio y alinear esfuerzos con retos mundiales a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Los ODS son 17 y forman parte del plan maestro de la Organización Naciones Unidas (ONU) para conseguir un futuro sostenible para todos al año 2030. Se interrelacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día, como la pobreza, la desigualdad, el clima, la degradación ambiental, la prosperidad, la paz y la justicia.

Nuestra estrategia aporta específicamente a los siguientes ODS:



Así mismo, consideramos la importancia, de gestionar las expectativas y necesidades de nuestros Stakeholders, el cumplir con la legislación que nos aplique para impactar positivamente a la sociedad en la que operamos.

### ¿Qué entendemos por Partes Interesadas o Stakeholders?

Son aquellos individuos o grupos que pueden verse afectados de manera significativa por nuestras actividades, productos y/o servicios; y/o cuyas acciones pueden afectar nuestra capacidad para desarrollar con éxito nuestras estrategias y alcanzar nuestros objetivos.



### Relacionamiento con nuestras Partes Interesadas

Nos interesa profundizar cada vez más el conocimiento que tenemos de estas personas y organizaciones, entender mejor sus necesidades y responder más adecuadamente a sus expectativas hacia nosotros, en términos de productos, servicios y sostenibilidad.

Producto de este relacionamiento, y de la necesidad de conocer a detalle las expectativas y necesidades que estos grupos de interés puedan tener de nuestra organización, se consolidan temas definidos en un proceso que se conoce como materialidad, de ahí a programas específicos para gestionar los impactos derivados de estos y posterior se definen objetivos y metas que entre todos cumplimos.

## ¿Cómo gestionamos los impactos en BAC Credomatic?

Uno de los roles importantes dentro del SG de Sostenibilidad es la identificación y gestión de los impactos; que pueden incidir a nivel social, ambiental y económico. Estos pueden ser reales o potenciales y positivos o negativos; por lo tanto, su consideración dentro de una estrategia se vuelve fundamental para garantizar el éxito de esta.

Al considerar y priorizar la relevancia de estos impactos dentro de la estrategia, reafirmamos el compromiso de gestionar las expectativas y necesidades que puedan tener nuestros grupos de interés sobre BAC Credomatic.

Dentro de los principales impactos positivos y negativos que se han identificado a la fecha son los siguientes:

Dimensión	Potenciar Impactos Positivos	Reducir el impacto Negativo
<b>Prosperidad</b>	Fortalecimiento empresarial.	Alto endeudamiento
	Bancarización de poblaciones no tradicionales.	Servicio al cliente.
	Gestión y Fortalecimiento de la cadena de valor.	Banca Responsable.
	Educación y Salud Financiera.	Productos financieros mal utilizados
<b>Personas</b>	Atracción y Retención del Talento Humano.	Calidad de vida en nuestros grupos de interés.
	Inclusión laboral de grupos vulnerables.	Uso indebido de productos y servicios financieros por desconocimiento.
	Participación activa en la comunidad	Exclusión financiera de clientes.
<b>Planeta</b>	Promoción y gestión de buenas prácticas ambientales.	Gestión de los impactos ambientales producto de nuestra operación.

Una vez realizado el proceso de identificación de impactos; y considerando las expectativas y necesidades de los grupos de interés definimos los temas materiales, los cuales son aquellos importantes para el éxito de la estrategia del negocio y para nuestras partes interesadas y, por ende, sustantivos para la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Actualmente, los temas definidos son:

Dimensiones	Programas/Acciones
Prosperidad	Fortalecimiento Empresarial a PYMES
	Comunidades BAC Credomatic
	Proveedor Responsable
	Bienestar Financiero
	Inclusión y Diversidad
	Educación y Transformación Financiera
Personas	Posibilidades BAC Credomatic
	Voluntariado
	Fortalecimiento ONG's: Yo Me Uno
Planeta	Gestión Ambiental Interna: ISO 14.001
	Gestión Ambiental Interna: INTE B5 Carbono Neutralidad.
	Gestión Ambiental Interna: ISO 50001

### Nuestra estrategia de Sostenibilidad se concreta en 3 Dimensiones de Trabajo:

En BAC Credomatic gestionamos nuestro negocio de forma responsable; y desarrollamos iniciativas que aprovechen nuestros conocimientos y fortalezas, para mejorar la calidad de vida de las personas con las que nos relacionamos, contribuyendo al desarrollo sostenible de las sociedades donde operamos, a través de tres dimensiones:



De cada uno de estos temas definimos programas específicos para gestionar los impactos derivados de estos y posterior se definen objetivos y metas que entre todos cumplimos.

**Veamos en detalle cada uno de ellos:**



## **PROSPERIDAD / ECONÓMICA**

En BAC Credomatic realizamos el ejercicio de intermediación financiera de forma estratégica y prudente, tratando de obtener siempre mayores rendimientos, utilizando mecanismos que a la vez nos permiten la redistribución eficaz de un alto porcentaje de los ingresos que percibimos entre diferentes actores de las sociedades donde operamos.

En general agregamos valor social y ambiental y beneficios a nuestros productos y servicios, más allá de lo que establece la ley, buscando la mayor prosperidad de nuestros Stakeholders.

En esta línea trabajamos los siguientes programas:

**Fortalecimiento Empresarias a PYMES:** Promover el empleo y el progreso económico inclusivo mediante el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, brindándoles productos y servicios que les permitan adoptar prácticas sostenibles, vincularse exitosamente al mercado y crecer.

**Comunidades BAC Credomatic:** Crear empresas sociales lideradas por Asociaciones de Desarrollo Integral, que puedan generar recursos para reinvertir en las comunidades y aportar así a la mejora del Progreso Social Cantonal. Trabajamos con 3 comunidades al año bajo un esquema de alianza pública privada con Dinadeco, FUNDES, INCAE, municipalidades y las comunidades.

**Gestión y Fortalecimiento de Cadena de Valor:** Incentivar el crecimiento y la sostenibilidad de nuestras empresas proveedoras, dotándolas de herramientas que les permitan adoptar prácticas y modelos de negocio cada vez más éticos y responsables.

**Bienestar Financiero:** buscamos mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de líneas de productos y servicios, que ayuden a mejorar su condición financiera actual, por medio de reestructuración de deudas, arreglo de pagos y Vivienda de Interés Social.

**Educación y Transformación Financiera:** el programa brinda un servicio orientado en la capacitación y fortalecimiento de las habilidades y conocimientos en materia de finanzas personales básicas para una mejor calidad de vida de los colaboradores de la organización; a través de recursos digitales, talleres, charlas y asesoría personalizada ofrecida mediante el Coach Financiero, los Coaches Financieros Voluntarios y los Gestores de Salud Financiera Voluntarios.



## **PERSONAS / SOCIAL**



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 actuales; ahorrar para alcanzar metas futuras; acceder a actividades culturales y recreativas; apoyar la educación de sus miembros; fortalecer sus empresas; generar empleo; acceder a productos como seguros, inversiones y otros.

En esta línea trabajamos los siguientes programas:

**Posibilidades BAC Credomatic:** nace como una iniciativa empresarial para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores. Es un proceso que permite identificar carencias en las situaciones de vida de los colaboradores basado en el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe). Posteriormente la empresa identifica alternativas internas y oportunidades externas, desarrolla relaciones y alianzas con otras organizaciones para apoyar a los colaboradores y facilitar que puedan mejorar su situación y superarla.

**SOMOS EL Cambio - Voluntariado:** Es el medio de acción solidaria, mediante el cual colaboradores (as) y sus familiares apoyan a actores externos (partes interesadas como organizaciones sociales, comunidades e instituciones), en la búsqueda de soluciones y en pro del desarrollo sostenible.

**YO ME UNO:** Iniciativa cuyo objetivo es que las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) vinculadas al desarrollo de Costa Rica, mejoren su capacidad de gestión como resultados de un programa de capacitación específico y el apoyo recibido de la sociedad a través de nuestra plataforma operativa y tecnológica.

Parte de la Dimensión Personas es buscar el bienestar de los colaboradores de BAC Credomatic, esto mediante el **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional**.

La Salud y Seguridad Ocupacional en BAC Credomatic la hemos alineado desde nuestra dimensión de Personas, es de vital importancia ya que además de procurar el más alto bienestar físico, mental y emocional de los colaboradores, también busca establecer y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano; además de comunicar buenas prácticas para realizar teletrabajo.

### **Comunicación de Progreso del Pacto Global en BAC Credomatic**

Descripción de las acciones que realizamos en cada uno de los apartados del Pacto Global

## **Derechos Humanos**

En BAC Credomatic abordamos el respeto cada uno de los Derechos Humanos que se establecen en la declaración universal, se tiene como práctica el refrescamiento y sensibilización del Código de Integridad y Ética, el cual contempla los criterios para las buenas prácticas laborales, a través campañas de comunicación a todo el personal. Sumado a cursos de concientización y capacitación.

## **Estándares Laborales**

BAC Credomatic busca mantener los más altos estándares laborales en beneficio de cada uno de nuestros colaboradores y sus familias, aspectos desde la formación y capacitación, para cada uno de los puestos, así como el crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos, es parte de



nuestro compromiso, además del cumplimiento normativo que como país se nos exige a cada una de las instituciones u organizaciones, en temas como el acoso o la discriminación.

Se cuenta con un procedimiento de quejas o denuncias y su seguimiento. Además de acciones para proteger el acoso laboral y sexual, aplica la política y procedimiento de atención de denuncias, para abordarlos íntegramente, los cuales son atendidos por una comisión que se conforma para cada uno de los casos, donde formalmente son analizadas las evidencias, se toman testimonios de los comparecientes cómo también se toman decisiones con carácter sancionatorio con el debido apego legal. Concretamente se han aplicado acciones de comunicación y divulgación de la ley correspondiente, refrescamiento de las políticas.

El año 2020 al ser atípico por temas Covid no se presentaron eventos relacionados.

En aplicación a lo anterior, respecto a acoso laboral, la organización se basa de conformidad con lo dispuesto en las referencia legales: ordinal 69 inciso C) del Código de Trabajo, en concordancia con el artículo 56 de la Constitución Política; numeral 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), los Convenios y las Recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo, en especial el Convenio No. 111 sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 y el convenio No. 190 sobre la violencia. En relación hostigamiento sexual, todos los abordajes se realizan en estricto apego a la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia N° 7476.

Para los casos que planteen elementos de discriminación internos, una vez recibida la denuncia se procede con la indagatoria descrita en el párrafo anterior.

En relación a denuncias vinculados a la gestión de Talento Humano, vinculados al proceso de reclutamiento y selección de personal, considerando estas como denuncias de discriminación a nivel externo, se tienen habilitados los mismos canales de denuncia mencionados en el párrafo tras anterior, así como los medios públicos, redes sociales y medios de comunicación digitales con los que cuenta la organización. De presentarse alguna situación, el área correspondiente hace la referencia a Talento Humano para una atención integral.

En el ámbito de lo colectivo la organización ofrece apertura para que los colaboradores puedan acceder a beneficios de comunidad laboral como la Asociación Solidarista, donde se encuentra asociada más de un 50% de la población, logrando acceder a condiciones especiales para los interesados.

En cuanto a incidentes o violaciones a principios laborales, la organización cuenta con canales de denuncia como el de Ombudsperson, Línea Ética Aval, Auditoría Interna, Talento Humano y Líderes de las áreas.

Sobre los casos presentados se realizan investigaciones con el propósito de establecer la verdad objetiva y ante situaciones de irrespeto a las normas o leyes se procede según el marco legal país, el Código de Integridad y Ética, como de lineamientos internos publicados. Para cada caso se aplica una valoración objetiva de acuerdo a factores determinantes (reiteración, daño patrimonial, intencionalidad, proporcionalidad), en función de establecer las sanciones o acciones que deban aplicarse, tomando en consideración la asesoría legal externa cuando amerite.

Posterior a la relación laboral: en caso de demandas laborales, se atiende el proceso con el bufete externo asignado, dando respuesta y seguimiento al litigio con base a las evidencias documentadas y respaldos afines.

- 13 Demandas laborales notificadas a la empresa durante el 2020.

- 14 denuncias internas canalizadas a través del Ombudsperson relacionadas a prácticas de empleo justas.

En temas relacionados a la Salud de nuestros colaboradores, se cuenta con cuatro consultorios médicos, los cuales brindan servicios en temas prevención, promoción de la salud y servicios de medicina correctiva para todo el personal de la organización.

El Sistema Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional (SGS&SO) de Bac Credomatic, está basado en la norma ISO 45001, cuyos requisitos específicos e individuales, permiten el desarrollo de un SGS&SO efectivo, que facilita la administración de nuestras actividades de servicios financieros.

Además organización cuenta con los siguientes programas de promoción y prevención en temas de salud:

#### Campañas de Salud- Charlas de Salud y Vida

El propósito es promocionar la salud preventiva en los colaboradores y a la vez brindar herramientas que aporten tanto a su salud física como mental.

Se promueve la salud preventiva y detección de enfermedades, por lo que anualmente se programan diferentes campañas de salud, tales como: exámenes o estudios como gastroscopias, ultrasonidos, citologías, exámenes de laboratorios, exámenes de la vista, odontología, vacunación, entre otros; estos se realizan tanto en los consultorios médicos como en las sedes que el proveedor que nos brinda el servicio destina para dicho fin.

#### Espacios de Ejercicios-Máquinas al Aire Libre –Gimnasio Calle Blancos

La organización ha diseñado y cuenta con programas de ejercicios semanales en cada uno de los Edificios del Gran Área Metropolitana (Calle Blancos-Mall San Pedro-Curridabat). Además, en los Edificios de Curridabat Cipreses, se cuenta con Máquinas al aire libre donde semanalmente un instructor aplicará una rutina de ejercicios con los colaboradores que participen. Así mismo en el Edificio de Calle Blancos se cuenta con un Gimnasio para los colaboradores, esto se utiliza de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud, sobre todo en tiempos de la pandemia que nos ha afectado a todos.

#### Plataforma de Bienestar Integral

La organización pone a su disposición una plataforma de Bienestar integral que ofrece mediciones y análisis personalizado de la salud física y emocional, a partir de los niveles personales de estrés, actividad física, calidad del sueño, alimentación entre otros.

La plataforma busca gestionar y mejorar la salud de los colaboradores por medio del diagnóstico y la cuantificación de los factores que impactan su bienestar.

Cinco son los factores que conforman el índice de Bienestar Wellness, los cuales son:

1. Riesgo cardiovascular
2. Actividad física

3. Calidad nutricional
4. Estrés laboral
5. Calidad del sueño

Todas estas variables son cuantificadas, ponderadas y analizadas y según los hallazgos se ofrecen una serie de recursos que mejoran el bienestar físico y emocional, mediante educación, entrenamientos para adoptar un estilo de vida saludable.

### Línea de Apoyo

Este servicio busca brindar apoyo en la resolución de problemas de vida diaria, cuyo objetivo es contribuir al bienestar integral de las personas, aportando equilibrio en todos los ámbitos de la vida familiar o personal y en el trabajo.

La línea de apoyo es para todas las personas de la organización y para familiares directos que vivan en la misma casa y/o dependan económicamente del empleado y si el familiar es un menor de 18 años requiere autorización por parte de un padre de familia. Se dispone de una línea telefónica de acceso directo y gratuito durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, 365 días al año, incluye feriados, para comunicarse con el centro de apoyo y recibir asesoría por un consultor o profesional en psicología, según sea la problemática presentada.

Dentro del cumplimiento en el pago del salario mínimo: Se realizan validaciones previas a aplicar ajustes salariales semestrales a nuestros colaboradores, donde se revisan los niveles de salario mínimo definidos por el Ministerio de Trabajo.

## Medio Ambiente

Desde nuestra dimensión planeta hemos asumido el compromiso de contribuir a la solución de 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.

Como parte de nuestro compromiso por la Sostenibilidad desde hace más de 10 años se ha establecido y mantiene una Política Ambiental y Energética:

En BAC Credomatic estamos comprometidos con la Sostenibilidad y la mejora continua de nuestros Sistemas de Gestión, incluyendo el desempeño ambiental y energético, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, y el cumplimiento de las regulaciones aplicables. Nos aseguramos la disponibilidad de los recursos y de la información, apoyamos las compras y diseños eficientes, así como el logro de nuestros objetivos y metas energéticas.

Nuestra gestión ambiental se aborda por medio de:

El Sistema de Gestión Ambiental se basa en la norma ISO 14001 y busca reducir el impacto ambiental de nuestros procesos, productos y servicios, bajo un enfoque de desarrollo sostenible. Actualmente

están incluidos dentro del alcance 21 sucursales y 5 edificios. Este proceso se verifica con el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.

Gestiona como principales aspectos ambientales los siguientes: Consumo de Agua, Consumo de Energía, Consumo de Papel, Generación de Residuos y Generación de Gases Efecto Invernadero.

La Carbono Neutralidad se gestiona mediante la norma nacional INTE B5 y consiste en mantener un inventario de emisiones de gases efecto invernadero (GEI), generar proyectos de reducción y compensar las toneladas de dióxido de carbono equivalente emitidas. De manera que, el resultado final sea igual a cero. Es certificado por la Dirección de Cambio Climático, del Ministerio de Ambiente y Energía de Costa Rica.

Nuestras principales fuentes de emisión corresponden a:

- Aceite transporte
- Aceite plantas de emergencia
- Diésel transporte
- Diésel plantas de emergencia
- Gas LP comedor
- Gas LP plantas de emergencia
- Gases refrigerantes de equipos de refrigeración (R134a) y aire acondicionado (R22, R410a, R407c, R141b, R134a)
- Tanques sépticos
- Planta tratamiento

Desde el año 2013 se han compensado aproximadamente 9381 toneladas de CO<sub>2</sub>e, lo que equivale a 778 hectáreas de bosque. Por medio del Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO).

Anualmente se llevan a cabo los procesos de auditoría interna y externa, más la evaluación legal en los distintos emplazamientos bajo el alcance ISO 14001 y Carbono Neutralidad. En el año 2020 se realizaron durante las siguientes fechas:

Evaluaciones legales:

\*Se desarrollaron entre febrero y octubre 2020

ISO 14001 - Auditoría interna: noviembre 2020 / Externa diciembre 2020.

INTE B5 - Auditoría interna octubre / Externa Diciembre 2020

Tales procesos fueron culminados de manera satisfactoria.



Nombre:

Evaluación de Cumplimiento de Requisitos Legales

Fecha de Evaluación:

Febrero 2020

Página:

1 de 5

Versión:

1

Evaluación# :

1-2020

Fecha de Preparación del informe

26-02-2020

EVALUADOR	CATEGORÍA	SIGLAS
Lic. Javier Monge Rodríguez	Evaluador	JMR
Licda. Karina Romero Espinoza	Evaluadora	KRE

#### 1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

Evaluar el avance del cumplimiento legal de los requisitos legales aplicables a los sitios y fechas que se dirán, de conformidad con la legislación nacional, según INTE-35-01-01, ISO 14001, OHSAS 18001:

- 1) Sucursal Pavas (Pavas) 24-02-20
- 2) Sucursal Avenida Segunda (Av 2da) 24-02-20
- 3) Sucursal Santa Ana (SA) 24-02-20
- 4) Sucursal Coronado (Coro) 25-02-20
- 5) Sucursal Guadalupe (Guada) 25-02-20

#### 2. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

La auditoría legal se llevó a cabo en las instalaciones indicadas, cuyas visitas fueron coordinadas por la Gerencia de Calidad y Productividad y la Gerencia de Sostenibilidad. Se procedió a evaluar el cumplimiento de los requisitos legales de la empresa.



**INTECO**

# INFORME DE AUDITORÍA

Código: RS-SE-38  
Versión: 19

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA EMPRESA

**Grupo Financiero BAC  
Credomatic Costa Rica**

N° de Expediente	001/2018/SGA, 003/2014/SGRS
Etapas de Evaluación	Seguimiento II y Renovación
Criterio de Auditoría	INTE-ISO 14001:2015, INTE-G 35:2012
Fechas de Evaluación	2020-12-01 al 04
N° de Informe	04 y 07



# INTECO

## INFORME DE VERIFICACIÓN

**Grupo Financiero BAC Credomatic Costa Rica**

### CRITERIO DE VERIFICACIÓN

- ☒ INTE-ISO 14064-1 /GHG Protocol
- ☒ INTE B5:2016
- ☒ PPCN 2.0 MINAE. Categoría: Carbono neutralidad Plus
- ☐ INTE-ISO TR 14067:2015
- ☐ INTE-ISO 14046:2015
- ☐ IT-SE-22
- ☐ Otra: \_\_\_\_\_

N° de Expediente	EXP-012/2012/UV
Etapas de Evaluación	Verificación de Seguimiento I
Fechas de Evaluación	2020-11-18 al 20
N° de Informe	08






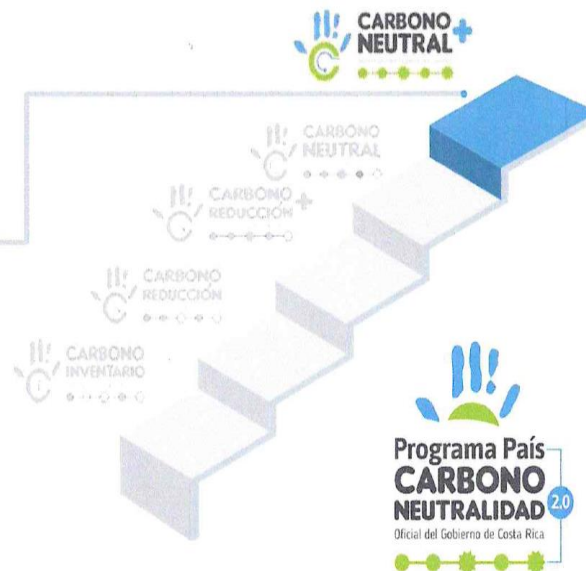
**EL MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGÍA,  
POR MEDIO DE LA DIRECCIÓN DE CAMBIO CLIMÁTICO**

Reconoce a:

**Grupo Financiero BAC  
Credomatic Costa Rica**

Por haber cumplido con el  
**Programa País de  
Carbono Neutralidad-  
reconocimiento de:**

  
**Sra. Andrea Meza Murillo**  
Ministra de Ambiente y Energía  
22 de marzo de 2021  
San José, Costa Rica



Número de expediente: DCC-PP-003-2013  
Fecha de emisión: 2020/08/09  
Fecha de expiración: 2021/08/09  
Registro de certificado: DCC-031R-2021

**Periodo verificado:** Del 01 de enero del 2019 al 31 de diciembre del 2019.

**Alcance:** Emisiones directas e indirectas de dióxido de carbono, metano, óxido nitroso hidrofluorocarbono e hidroclorofluorocarbono en todas las instalaciones y operaciones bajo control operativo. Se excluye del inventario Cajas empresariales, Rapibanco Aeropuerto, ATMs en comercios, la operación regional de Plaza Roble y Mall San Pedro y el Datacenter. Se excluyen otras emisiones indirectas.

**Ubicación:** Oficinas centrales: Calle O, Avenidas 3 y 5, San José.





**Certificado de Registro de Empresa  
Conforme a las exigencias de la norma  
INTE/ISO 14001:2015**

**Sistemas de gestión ambiental.  
Requisitos con orientación para su uso.**

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, certifica que la organización:

National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO - San José, Costa Rica, certifies that the organization:



**BAC CREDOMATIC COSTA RICA**

Cumple con los requisitos para el siguiente alcance:

"Procesos de gestión para la emisión y adquisición de tarjetas de crédito, servicios de activación y validación de tarjetas de crédito, servicio de tesorería y transporte de valores, servicio de canje, liquidación y compensación de fondos de terceros, servicios de medios de pago internacional y servicio de apertura de cuentas bancarias, call center. Servicios de ventanilla y back office en sucursales, venta de paquetes turísticos, servicio de reservaciones internacionales en Hertz, Mercadeo y Contraloría Financiera"

Complies with the requirements for the following scope:

"Management processes for the issuance and acquisition of credit cards, activation and validation services for credit cards, treasury service and transportation of securities, exchange service, settlement and compensation of third-party funds, international payment media services and service to open bank accounts, call centers. Services of window and back office in bank offices, sale of tourist packages, service of international reservations in Hertz, marketing and financial centralization"

Que opera en las instalaciones ubicadas en:  
which are carried out in

Ver Anexo A, B Y C.

Director Ejecutivo de INTECO

Fecha de emisión: 2018/06/27

Fecha de expiración: 2021/06/27

El presente certificado es válido exclusivamente para el proceso descrito, no tiene validez sin su correspondiente alcance de la certificación, donde se indica el servicio, las especificaciones y los documentos normativos aplicables, así como número de registro. En caso de duda siempre prevalecerá el alcance en español.  
This certificate is valid only for the process described. It is not valid without a corresponding scope of certification, indicating the services, specifications and normative documents, and registration number. In case of doubt the Spanish written scope will prevail over the English written scope.  
R3814EC-05-01, Versión 02, Revisión 01.





*INTECO* has issued an IQNet recognized certificate that the organization:

*has implemented and maintains a*

for the following scope:

which fulfils the requirements of the following standard:






Issued on: 2018/06/27 Registration Number: CR-SGA-005/2018 Expires on: 2021/06/27

— IQNet —

**INTECO** | 

Mauricio Céspedes  
Executive Director of INTECO

[illegible]

Aspecto Ambiental	% Logrado	Detalle
 <b>Energía</b>	<b>↓13,77%</b> <b>1.617.931 kW/h</b>	Se dejaron de emitir <b>59</b> toneladas de CO <sub>2</sub> e. Esta reducción equivale al consumo mensual de <b>6914</b> casas.
 <b>Residuos</b>	<b>63%</b> <b>100 ton</b>	La organización logró que, de las <b>159</b> toneladas de residuos generados, <b>100</b> toneladas no fueran al relleno sanitario.
 <b>Gases Efecto Invernadero</b>	<b>↓6,88%</b> <b>49 ton CO<sub>2</sub>e</b>	Para compensar estas <b>49</b> toneladas reducidas se habría requerido <b>0,64</b> hectáreas de bosque.
 <b>Papel</b>	<b>↓22,80%</b> <b>4828 resmas</b>	Con estas <b>4828</b> resmas se evitó la tala de <b>302</b> árboles.
 <b>Agua</b>	<b>↓22,84%</b> <b>8862 m<sup>3</sup></b>	Esta disminución en el consumo de agua representa el consumo mensual aproximado en <b>316</b> casas de 5 miembros.

## Anti-Corrupción

En BAC Credomatic, tenemos el compromiso de cumplir con los más altos estándares éticos en las relaciones con nuestros grupos de interés y con el cumplimiento de las leyes, regulaciones locales y todas aquellas que se aplique como grupo emisor de valores locales e internacionales. A través de la política Anti Corrupción de BAC Credomatic ABAC y el Código de Ética.

### ABAC

Su propósito es gestionar los riesgos asociados a las actividades de Anticorrupción, consolidando las metodologías del Programa, estableciendo directrices, roles y responsabilidades de todos los participantes de la gestión del Programa ABAC, y funcionando como área de consulta para los funcionarios de las diferentes unidades funcionales del Grupo Financiero BAC Credomatic y Subsidiarias.

### Código de ética

Cada colaborador BAC Credomatic puede influir en la reputación de nuestra compañía en cualquier lugar en que desarrollemos nuestra actividad. Los principios contenidos en este Código de Integridad y Ética nos ayudan a procurar que, después de más de 50 años, sigamos manteniendo nuestra integridad sin fisuras a la hora de hacer negocios. Los colaboradores de BAC Credomatic trabajamos constantemente buscando mantener los más altos niveles de exigencia en cuanto a ética de la conducta empresarial. Guiados por el espíritu de la integridad, queremos ir más allá del cumplimiento de la ley. El código de Conducta BAC Credomatic articula ese espíritu estableciendo una serie de principios generales por los que debe regirse la conducta de nuestros colaboradores cada día y en todas partes.

Número de denuncias de presuntos casos de corrupción para el periodo 2020: 0

Número de casos judiciales públicos sobre corrupción en los que BAC Credomatic ha tenido que participar: 0



## Certificado de Registro de Empresa Conforme a las exigencias de la norma

# INTE G35:2012

### Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social. Requisitos.

La Asociación Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO, ubicada en San José, Costa Rica, certifica que la organización:

National Institute of Standardization Association of Costa Rica, INTECO - San José, Costa Rica, certifies that the organization:



## Grupo Financiero BAC Credomatic Costa Rica

Cumple con los requisitos para el siguiente alcance:

Procesos de gestión para la emisión y adquisición de tarjetas de crédito, servicios de activación y validación de tarjetas de crédito, servicio de tesorería y transporte de valores, servicio de canje, liquidación y compensación de fondos de terceros, servicios de medios de pago internacional y servicio de apertura de cuentas bancarias. Servicios de ventanilla y back office en sucursales, servicio de casillero de compras por internet para clientes Credomatic, venta de paquetes turísticos, servicio de reservaciones internacionales en Hertz, IHG, y Costa Cruceiros.

Complies with the requirements to the following scope:

Management processes for the issuance and acquisition of credit cards, activation and validation services for credit cards, treasury service and transportation of securities, exchange service, settlement and compensation of third-party funds, international payment media services and service to open bank accounts, call centers. Services at window and back office in bank offices, sale of tourist packages, service of international reservations in Hertz and Costa Cruceiros.

Que opera en las instalaciones ubicadas en:

which are carried out in:

Ver Anexos A y B.

Firmado  
digitalmente  
por JONATAN  
PEREZ VARGAS  
(FIRMA)

Director Servicios de Evaluación

Fecha de emisión: 2018/06/27

Fecha de renovación: 2021/01/22

Fecha de expiración: 2024/06/27

El presente certificado es válido exclusivamente para el proceso descrito, no tiene validez sin su correspondiente alcance de la certificación, donde se indica e incluye, las especificaciones y los documentos normativos aplicables, así como el número de registro. En caso de duda siempre prevalecerá el alcance en español. [This certificate is valid only for the process described, is not valid without a corresponding scope of certification, including the services, specifications as well as normative documents, and registration number. In case of doubt the scope in written scope will prevail.] (RS-SE-07 - Versión 02 - Edición 0)

## Resultados 2020



### Fortalecimiento Empresarial PYMES

26 995

Impacto	Periodo
19 087	2017-2019
7 908	2020

### Fortalecimiento Empresarial Mujer Acelera

277 Empresarias

Impacto	Periodo
235	2017-2019
42	2020

### Comunidades BAC Credomatic

\$150 000

Impacto	Periodo
\$150 000	2020
\$150 000	2021

3 Nuevas Empresas Sociales en año 2020

### Proveedor Responsable

309 Críticos

Impacto	Periodo
259	2017-2019
50	2020



1



### Educación y Salud Financiera

82 784 personas

Impacto	Periodo
57 656	2017-2019
25 128	2020

### Ministerio de Educación Pública

70 948 Estudiantes\*

Impacto	Periodo
68 571	2017-2019
2 377	2020*

\* 14 años de alianza. Inversión más \$1.4 M

### Voluntariado

8 436 Volunt / 53 193 Horas

Impacto	Periodo
7 385 Volunt / 47 009 Horas	2017-2019
1 051 Volunt / 6 184 Horas	2020

### Posibilidades BAC Credomatic

196 Colaboradores \*\*

Impacto	Periodo
7 Soluciones	2017-2019
3 nuevas soluciones	2020

\*\*2 Encuestas realizadas +65% de la planilla. Inversión + de \$2.6 M.

### Yo Me Uno

\$3,7 Millones \*\*\*

Impacto	Periodo
\$2,97 MM	2017-2019
\$641K	2020

\*\*\* 117 ONG's inscritas + de 14 casas diferentes.



### Emplazamientos certificados ISO 14001

25

5 Edificios y 20 sucursales certificadas

Impacto	Periodo
64% de todas las instalaciones BAC Credomatic	2017 - 2020

### Carbono Neutral

9 381 Ton CO<sup>2</sup>e

Impacto Periodo

Impacto	Periodo
778 Hectáreas de bosque	2017 - 2020

### Gestión de Reciclaje

480 Toneladas

Impacto	Periodo
586 Ton - GEI	2017 - 2020

### Consumo de Papel

1 665 Resmas

Impacto	Periodo
1 167 árboles	2017 - 2020

### Consumo de Energía

1 522 268 Kwh

Impacto	Periodo
6 876 casas promedio	2017 - 2020