

Reporte de Sostenibilidad Nicaragua

2020





Índice

Presentación	4
Cumpliendo con el Pacto Global 2020	8
Diez principios del Pacto Global	10
Dimensión prosperidad	20
Dimensión personas	54
Dimensión planeta	62



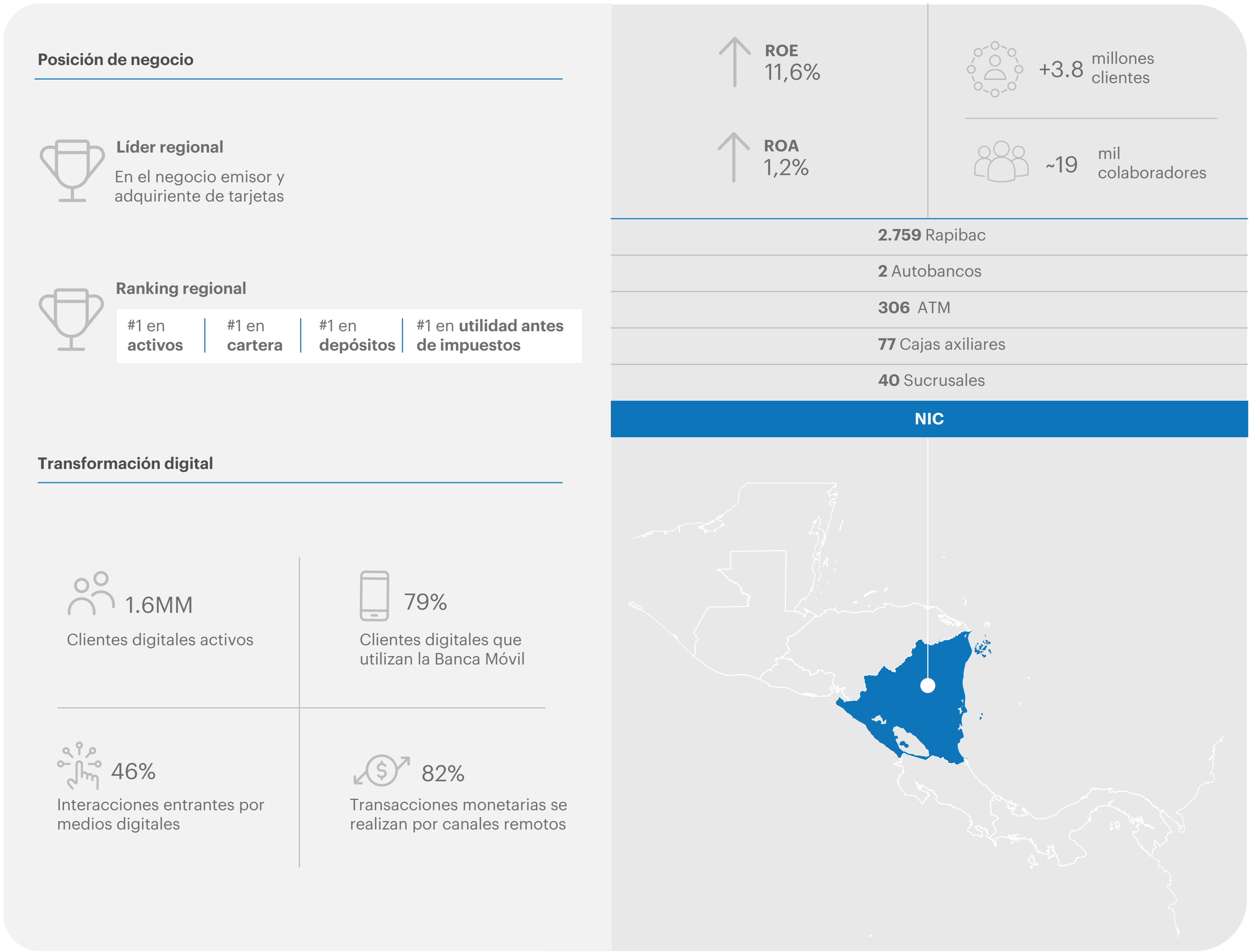


2020, un año de desafíos

En BAC Credomatic reafirmamos nuestro compromiso de operar con calidad, transparencia y agilidad. En 2020, un año cargado de desafíos, logramos junto a nuestro equipo de colaboradores y apoyo de nuestros clientes y aliados, ejecutar acciones innovadoras apegadas a los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

En el presente informe de sostenibilidad, mostramos a la sociedad nuestras acciones de negocio responsable y las adaptaciones que aplicamos a nuestros servicios para facilitar la vida de los clientes en tiempos de alerta.

BAC Credomatic en cifras 2020 datos regionales





Nuestras partes interesadas

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

En un proceso permanente de revisión y ajuste, que iniciamos desde 2009, hemos venido puliendo y perfilando cada vez más el listado original, hasta llegar al que definimos en 2017, y que se compone de las siguientes categorías: accionistas, clientes, clientes potenciales, competidores, ciudadanía, generadores de opinión, gobierno, reguladores, proveedores, socios estratégicos, y público interno.

Para nuestra organización es muy importante estar en constante comunicación y escucha con cada uno de estos públicos, pues

uno de nuestros compromisos más importantes es lograr que los intereses del negocio coincidan con sus expectativas, y logren sintonizarse.

El ejercicio anterior fue la base para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social (SGRS), que facilita la gestión de cada impacto en particular, según su grado de significancia, definida a partir de la urgencia o prioridad que cada impacto tiene para nuestra empresa y para nuestras partes interesadas. Durante el 2016, tuvimos una nueva sesión de diálogo con nuestras partes interesadas, de tal forma que pudimos identificar nuevos impactos o evaluarlos de otra manera.

En 2021, en concordancia con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión de la Sostenibilidad, realizaremos la actualización del mapeo de nuestras partes interesadas, así con los ejercicios de diálogo y consulta para escuchar las expectativas de nuestras partes interesadas.

Una descripción detallada del proceso completo de identificación de nuestras partes interesadas y la metodología utilizada para identificarlos está disponible en:



<https://www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa/sostenibilidad/nuestros-grupos-de-interes>





Cumplimiento con el Pacto Global 2020



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



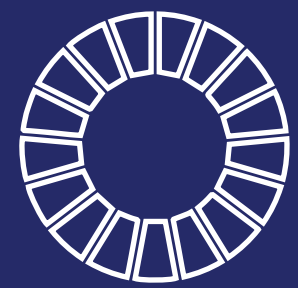
Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas



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



10 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.



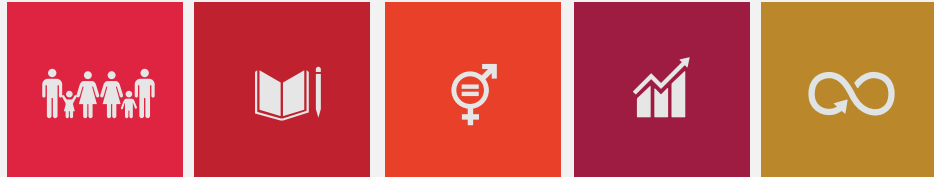
10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.





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		✓	✓		✓

Gestión responsable y sostenibilidad de nuestro negocio

La responsabilidad con la sociedad es hoy un componente fundamental para el éxito de cualquier empresa, pues le permite orientar sus acciones teniendo en cuenta los efectos positivos o negativos derivados de sus actividades comerciales, productos y servicios, logrando así obtener la ‘licencia social para operar’ por parte de aquellos que se ven directa o indirectamente afectados por estos.

Desde 2007 asumimos este enfoque como base de nuestro sistema de gestión en materia de Responsabilidad Social Corporativa, traduciéndolo en dos grandes ejes de actuación:

Potenciamos nuestros impactos positivos, maximizando el efecto de todas aquellas acciones, herramientas tecnológicas, productos y servicios, a través de los cuales podamos llevar mayor bienestar a las personas, promover el desarrollo a las sociedades y agregar valor a nuestras partes interesadas.



Minimizamos nuestros impactos negativos, a partir de acciones que procuran eliminar o reducir aquellos efectos que pueden derivarse de nuestras operaciones comerciales, del uso inadecuado de nuestros productos y servicios por parte de quienes acceden a estos, o de nuestra huella en el medio ambiente y la comunidad.

Así, definimos la gestión socialmente responsable del negocio como un concepto en acción, que se traduce en una estrategia ganar-ganar donde facilitamos el alcance de metas y sueños para las personas y comunidades que servimos, propiciando a la vez el logro de los objetivos comerciales que permiten la sostenibilidad de nuestra empresa en el largo plazo.

Responsabilidad Social y Sostenibilidad para BAC Credomatic

La Responsabilidad Social y la Sostenibilidad son dos conceptos diferentes, que se conectan y se complementan.

El objetivo primordial de la Responsabilidad Social es asegurar la sostenibilidad de la empresa. Hoy este enfoque ha dejado de ser una opción, para convertirse en el mandato central de aquellas empresas que aspiran a sobrevivir en un mundo cada vez más crítico, demandante y vigilante de su quehacer. La Responsabilidad Social es

entonces el cómo llegar a lo que queremos alcanzar: la sostenibilidad a largo plazo.

Y este accionar responsable implica, no solamente la gestión de nuestros impactos ante la sociedad, sino también la contribución permanente al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

Hemos venido aplicando este concepto como un eje central que, con variaciones y mejoras, ha regido nuestro quehacer en la materia desde el 2007 y que se ha volcado en tres enfoques estratégicos consecutivos. En cada uno de estos períodos, hemos incorporado las lecciones aprendidas y nuevos enfoques estratégicos que nos han permitido mejorar y profundizar en los impactos que queremos lograr.

01 **Primer ciclo estratégico**

El inicio

A partir de 2007, pusimos en marcha un primer ciclo estratégico de cinco años en materia de RSC. Este período inicial fue fundamental para el avance futuro, permitiendo sentar las bases de muchos programas que hoy siguen vigentes, entender a profundidad el quehacer de la empresa y sensibilizar a nuestros ejecutivos alrededor de un enfoque entonces muy novedoso, y hasta entonces prácticamente ausente del quehacer empresarial.

En esos primeros años, el diálogo constante con nuestros gerentes regionales y locales, la escucha atenta a las inquietudes de nuestros colaboradores, los estudios formales e investigaciones realizadas, las muchas horas invertidas en charlas de formación y sesiones de capacitación, nos enseñaron a ir moldeando una estrategia que tenía sentido, tanto para nuestras partes interesadas externas, como para nuestros propios líderes.

02 **Segundo ciclo estratégico**

La consolidación

En el año 2012 iniciamos un nuevo ciclo, con una estrategia renovada, resultado de la aplicación de herramientas técnicas de primer nivel: la identificación de impactos, el análisis de materialidad, el mapeo y consulta a partes interesadas en diálogos abiertos, el diseño y aplicación de indicadores de seguimiento y medición a escala local y regional, el establecimiento de metas ligadas a la evaluación de desempeño y remuneración variable para las gerencias de más alto nivel, entre muchos otros esfuerzos técnicos innovadores, que nos aportaron nuevos conocimientos y experiencias, permitiéndonos alcanzar un alto nivel de madurez técnica, además de perfilar a nuestra empresa como líder regional en la materia.

En 2015 establecimos un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, bajo los estándares y los principios de la Norma ISO 26.000, integrado con nuestro Sistema de Gestión de Calidad y documentado en lineamientos, políticas, manuales y formularios.

Obtuvimos por primera vez la Certificación en el Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en Costa Rica, en la Norma INTE-350101, basada en la Norma ISO 26.000. Con este Sistema de Gestión damos seguimiento a las iniciativas que impulsamos regionalmente, monitoreando los avances y evaluando los resultados para identificar oportunidades de mejora. Lo anterior ha resultado muy eficaz para integrar el tema en la cultura de la corporación y alinear la gestión del negocio hacia la sostenibilidad.

03 **Tercer ciclo estratégico**

La madurez

En 2017 dimos inicio al tercer ciclo estratégico que se extiende hasta 2021, producto de una revisión detallada, donde tomamos en cuenta las mejores prácticas y avances mundiales en la materia. Alcanzamos la madurez técnica que hoy nos coloca al nivel de las empresas líderes en la Región.

Como parte de los avances globales que tomamos en cuenta para el ajuste de la estrategia, nos alineamos a la Agenda 2015-2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y consideramos los cambios en la estrategia corporativa que define su quinto eje con el nombre: “Clientes y Sostenibilidad”.



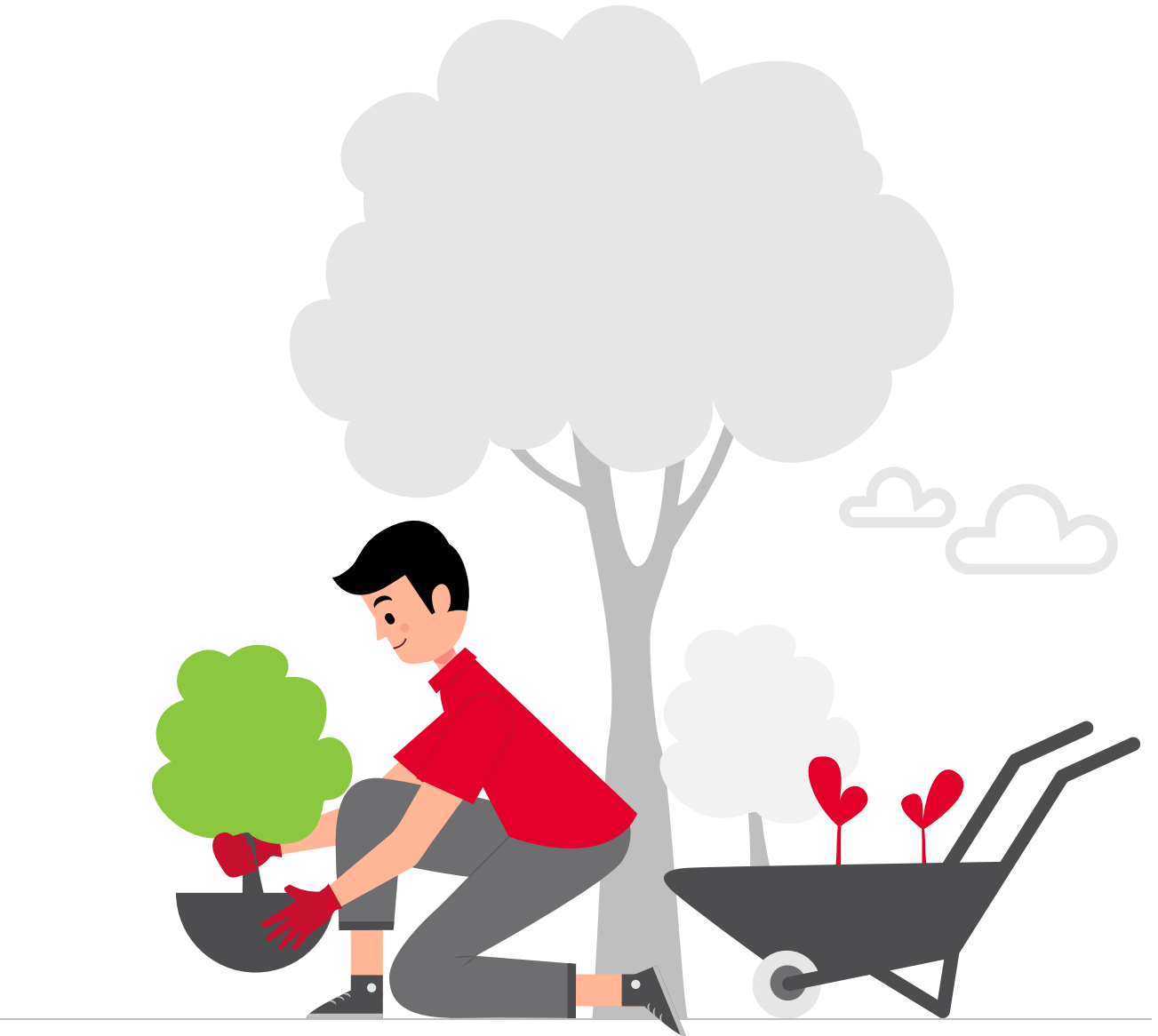


Nuestros temas materiales

El proceso que nos llevó a definir nuestros temas materiales, entendidos como aquellos sustantivos para la sostenibilidad de nuestra empresa y para nuestros públicos de interés, incluyó un análisis externo compuesto por una revisión de indicadores propuestos por los principales índices de Inversión Socialmente Responsable (ISR), para el sector financiero: Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y FTSE4GOOD, análisis de prensa y prescriptores sectoriales y sociales, valoración de temas propuestos por Global Reporting Initiative (GRI), incluido su suplemento sectorial financiero, un Benchmark de bancos líderes en sostenibilidad, a nivel mundial y la consulta a nuestros líderes. Este proceso se encuentra detallado en los reportes de años anteriores, disponibles en nuestro sitio web corporativo: www.baccredomatic.com

A partir de los temas identificados como materiales, realizamos una revisión integral que nos llevó a identificar, priorizar y explicitar los impactos más significativos para nuestra empresa: sociales, ambientales y económicos; reales y potenciales; positivos y negativos. Esto dio como resultado, una detallada lista que incluye más de 60 posibles impactos, positivos y negativos, derivados del quehacer de nuestra empresa, sus productos y servicios.

La consideración y priorización de los posibles impactos, nos permitió actualizar nuestra estrategia para estar seguros de gestionar los principales riesgos derivados de los negativos, a la vez de potenciar las oportunidades derivadas de los positivos, mediante programas, proyectos e iniciativas, regionales y locales, que atienden los impactos más significativos.



Una revisión exhaustiva de nuestros impactos y la medición de estos según su grado de “significancia” para la gestión de sostenibilidad, entendida como la urgencia de atención o prioridad del impacto provocado, a partir de tres criterios:



Posibilidad de la materialización del impacto



Madurez de la gestión de ese impacto específico



Interés de las partes externas en ese impacto en particular

Posibles resultados en evaluación de significancia

Alto

Impactos prioritarios para el SGRS, por su escala (mediana o grande), riesgo (medio o alto) y su baja gestión.

Medio

Impactos medianamente gestionados o temas emergentes, que todavía requieren impulso a través del SGRS.

Bajo

Impactos de baja prioridad para el SGRS, porque:

1. su gestión es muy madura o
2. son de baja amenaza/ oportunidad y de bajo interés de los grupos de interés externos.

Las principales actividades generadoras de posibles impactos económicos, sociales y ambientales presentan, a la vez, las mayores oportunidades y los más grandes desafíos que enfrentamos para promover el desarrollo de América Central y asegurar nuestra propia sostenibilidad en el largo plazo.

La consideración y priorización de los posibles impactos nos permitió actualizar nuestra estrategia para tener la seguridad de gestionar los principales riesgos derivados de los negativos, a la vez que potenciemos las oportunidades derivadas de los positivos mediante programas, proyectos e iniciativas, regionales y locales que atienden los impactos más significativos.



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

Nuestro sistema de gestión de sostenibilidad

Seguidamente se muestran los principales pasos o fases que dieron como resultado el sistema que hoy utilizamos para gestionar la sostenibilidad de BAC Credomatic y que facilita el atender cada impacto en particular según su grado de significancia.

1 Comportamiento responsable

El comportamiento socialmente responsable es una forma de hacer negocios, un enfoque comercial distinto, una filosofía que debe “correr por las venas” de la organización e integrarse a la cultura organizacional y todas las actividades de la empresa. Para hacerlo posible, fue necesario sensibilizar a nuestros gerentes, jefaturas y colaboradores alrededor de interrogantes como las siguientes: ¿Cómo se realiza la gestión responsable del negocio? ¿Cómo se ejerce la responsabilidad social desde mi puesto de trabajo? ¿Quiénes son mis públicos de interés? ¿Cuáles son los impactos positivos y negativos de mi área? ¿De qué forma puedo minimizar o potenciar esos impactos? ¿Qué oportunidades tengo, desde mi área, para contribuir al desarrollo sostenible?

Esta práctica de formación y cuestionamiento permanente se mantiene, ya no necesariamente enfocada en estas interrogantes iniciales, sino más bien en formas creativas para ampliar cobertura y calidad, profundizando en la eficacia de los programas para el logro de los objetivos estratégicos de sostenibilidad en el largo plazo.

2 Planes de trabajo

Habiendo identificado nuestros impactos más significativos, definimos ejes de acción y programas que permiten la gestión de la sostenibilidad. Cada uno de estos apunta al logro de ciertos objetivos, que se traducen en planes de trabajo anual para cada país y cada gerencia, con indicadores y metas cuantificables, procurando que las acciones a desarrollar hagan sentido con el quehacer del área que corresponda y aporten a las estrategias generales del negocio.

3 Integración al Sistema de Calidad

El sistema de Gestión de la Sostenibilidad se ha incorporado al Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Desde 2010, se ha desarrollado un conjunto de lineamientos, políticas, manuales y formularios, que permiten diseñar, monitorear y evaluar permanentemente nuestros avances, logros, oportunidades de mejora y lecciones aprendidas. Esto nos permite dar seguimiento y mejorar continuamente la gestión responsable del negocio y el seguimiento de nuestros programas.

Como pasa con todas las actividades ligadas al quehacer de la empresa, la integración al Sistema de Gestión conlleva también la auditoría recurrente por parte de auditores internos y externos, que permanentemente revisan y evalúan los avances y procedimientos utilizados.

4 Gestores de sostenibilidad

Desde el 2012 establecimos la figura del Gestor de Sostenibilidad, una persona designada por la gerencia de cada área, que se convierte en contraparte y punto de enlace con el área de sostenibilidad local, asumiendo funciones adicionales a su puesto de trabajo:



Coordina el plan de trabajo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad de su gerencia



Da seguimiento a los resultados que se van alcanzando de acuerdo con las metas de sostenibilidad establecidas anualmente para su área



Sensibiliza constantemente a sus jefaturas y compañeros de trabajo



Comunica los avances, invita a las actividades, motiva el voluntariado



Recibe capacitación continua en materia de sostenibilidad



5 Medición, control y rendición de cuentas

El plan de trabajo anual se traduce en una serie de indicadores, ordenados por dimensión y programa, vinculada a la medición de desempeño de cada área y jefatura.

Los planes de trabajo y metas son transversales a los países. La meta global se distribuye equitativamente entre estos, permitiendo que cada gerente de país asuma responsabilidad por una parte de lo que se quiere alcanzar a escala corporativa. Este, a su vez, distribuye las metas, programas y proyectos entre una o varias gerencias, que son las responsables de la ejecución, en el nivel local.

Lo anterior incluye la incorporación de un puntaje dentro del Balanced Score Card (BSC o Cuadro de Mando Integral) de cada vicepresidencia y gerencias. Este instrumento de evaluación del desempeño individual también se utiliza para calcular la compensación variable de cada colaborador. De esta forma, se asegura la alineación del ejercicio responsable del negocio al quehacer organizacional.

Desde la Gerencia Regional de Sostenibilidad monitoreamos permanentemente los avances en cada indicador y país, mediante herramientas de gestión y seguimiento.



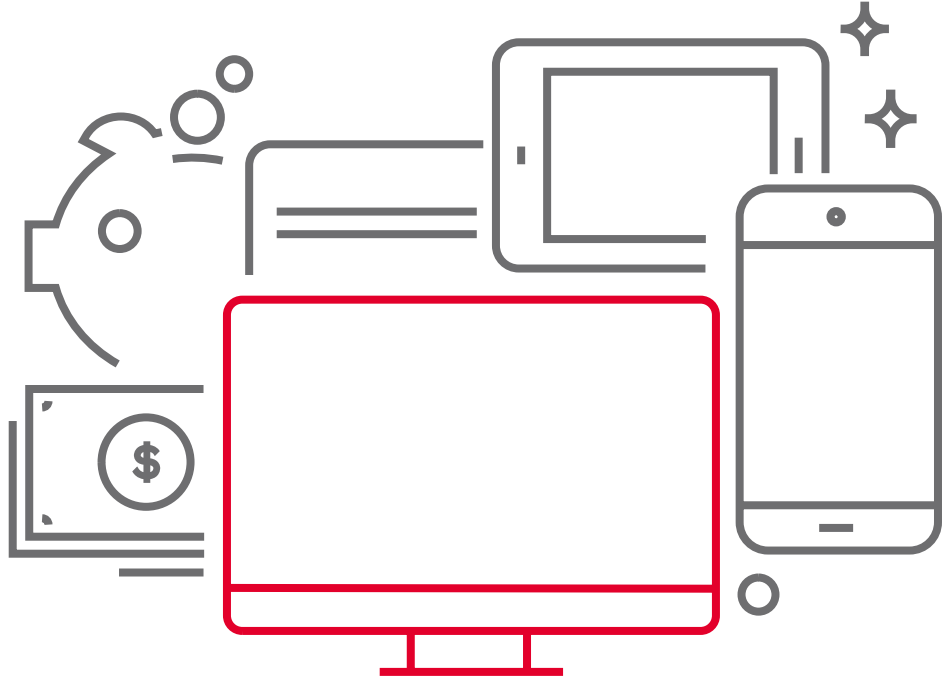
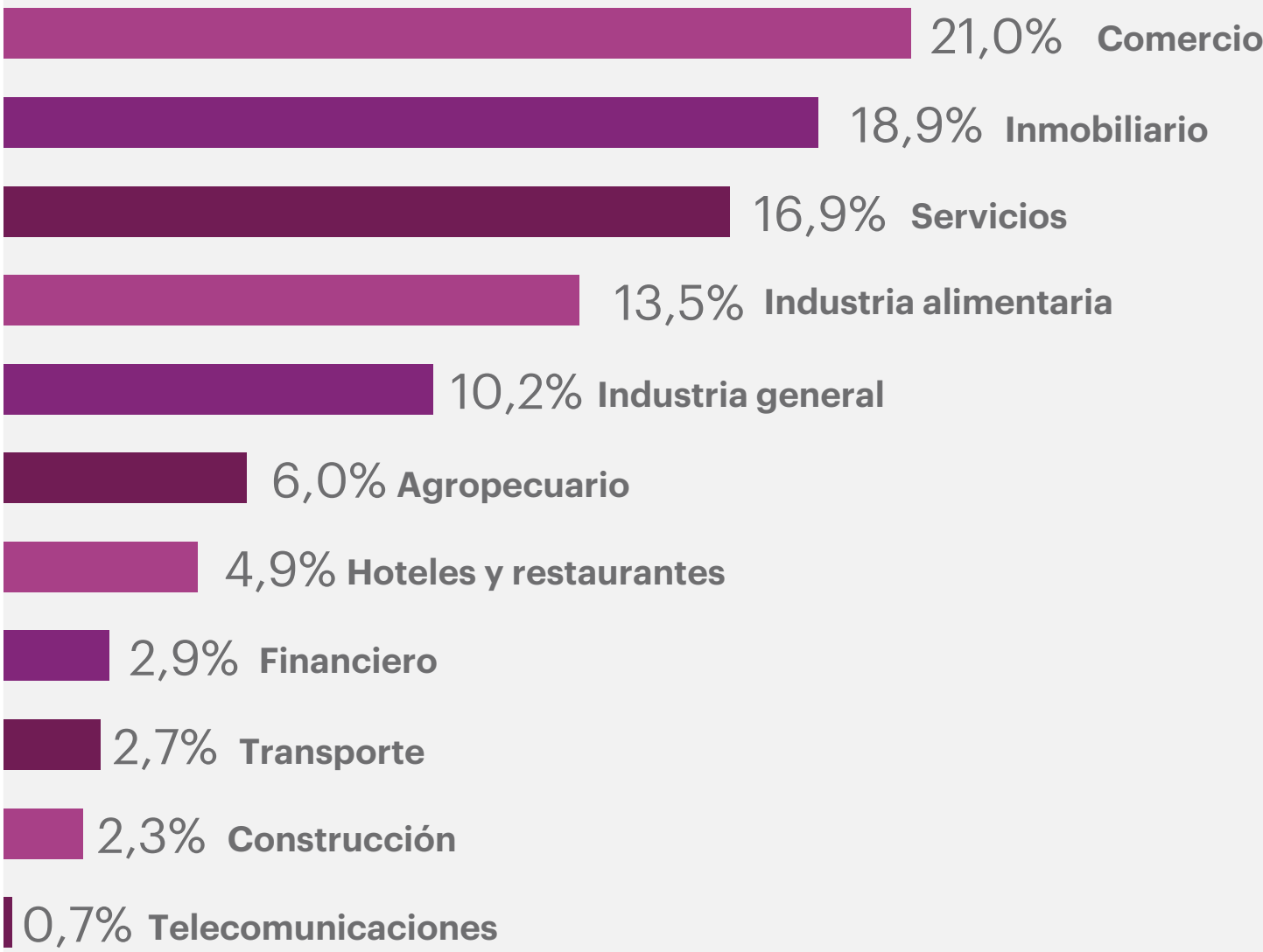
Contribuimos con el desarrollo de la región

En BAC Credomatic servimos a nuestros clientes comerciales y de consumo. Nuestro principal objetivo es establecer relaciones rentables a largo plazo con los miembros de esta amplia base de clientes, esto por medio de estrategias de segmentación que nos permitan ofrecer productos y servicios para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente individual.

Como parte del negocio bancario, ofrecemos una variedad de servicios para los segmentos de consumo y corporativos, incluyendo depósitos a la vista y a plazo, préstamos, banca privada, arrendamiento, factoreo, garantías bancarias, fondos de pensiones, fondos de inversión, corretaje, transferencias locales e nternacionales, entre muchos otros.

La combinación de nuestras iniciativas de apoyo, así como de alineamiento con los objetivos de nuestro cliente empresarial en todas sus escalas en el marco pandémico, nos permitió contribuir con la resiliencia de estos y, al mismo tiempo, permitió el crecimiento del nivel transaccional.

Cartera comercial por sector US\$ 7.6 miles de millones



Apoyamos al sector empresarial

Ponemos a disposición de nuestros clientes corporativos una amplia variedad de productos y servicios que les permite llevar a cabo sus proyectos y fortalecer sus negocios, esto nos coloca como la entidad financiera líder en brindar soluciones de crédito empresarial, y nos convierte en aliados importantes de los diferentes sectores económicos que operan en América Central.

Para apoyar el desarrollo de nuestra región, estructuramos soluciones ajustadas a las necesidades y objetivos de corto, mediano y largo plazo, enfocados en bienes de capital y financiamiento de capital de trabajo en sus diferentes modalidades, tales como: factoreo, líneas de crédito revolutivas, entre otras.

Con mucho éxito logramos adaptarnos a los retos generados por la pandemia COVID -19 en nuestras economías y en las diferentes industrias. Incluso con las limitaciones de movilidad y restricciones de funcionamiento, nos abocamos a garantizar la continuidad de la operación de los servicios que ofrecemos a través de nuestras plataformas digitales, así como plataformas de servicio adaptadas inmediatamente a las nuevas condiciones.

El valor de Aprender

Con el fin de apoyar a nuestros clientes y socios en Nicaragua, creamos una serie de webinars empresariales al que llamamos “El Valor de Aprender”. En colaboración con los principales proveedores de tecnología y firmas de consultoría de nivel internacional, para fortalecer con nuevos conocimientos a nuestros clientes. Dicha iniciativa surge a raíz de la nueva normalidad y los retos de transformación digital que afrontan las empresas.

Nuestra serie de webinars plantea soluciones puntuales a los principales retos originados por COVID-19, de aplicación inmediata y práctica para que las empresas centroamericanas sean exitosas en la nueva realidad.



Nicaragua

Fortalecemos emprendedoras en el mundo digital

Encuentro gratuito Conectadas con el éxito

Este 8 de marzo de 2021

BAC CREDOMATIC





Facilitamos la transformación digital de nuestros clientes

Con el fin de simplificar la automatización de las tesorerías de nuestros clientes corporativos, creamos ERP Conector, una solución que permitirá integrar los sistemas financieros con el banco de una forma más rápida y sencilla, que mejora los tiempos de implementación y reduce la cantidad de recursos tecnológicos requeridos en la implementación de estos proyectos.

Este conector permite acelerar significativamente la transformación digital, al hacer más eficientes todos los procesos de tesorería de las compañías.



Regionalización de la plataforma de gastos empresariales

Ahora nuestros clientes empresariales de toda la región cuentan con una herramienta intuitiva, que, desde Banca en Línea, les permite controlar y administrar los gastos relacionados al giro normal de su negocio. La plataforma facilita el bloqueo, restricciones y otras funciones que nuestros clientes ahora pueden realizar por su cuenta. Capacitamos a todas las áreas involucradas, con el fin de aprovechar la ventaja competitiva que esta representa en el mercado. Asimismo, la recepción de los clientes fue muy positiva, de manera que cerramos el 2020 con 5.143 usuarios que utilizan esta herramienta.



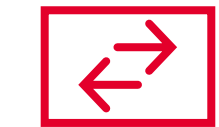
Autogestionar

Realice cancelaciones, bloqueos, pagos consolidados y solicitud de tarjetas



Controlar

Limite los consumos de los usuarios por medio de restricciones en comercios, montos, horas y días de la semana



Informarse

Visualice en tiempo real reportes detallados de todas las tarjetas y transacciones

Planillas seguras BAC Credomatic

Reconocemos nuestra responsabilidad y compromiso de brindar a nuestros clientes la información suficiente y oportuna, para que hagan el mejor uso de los canales de servicio que les ofrecemos.

Con la iniciativa Planillas seguras BAC Credomatic, generamos una serie de procesos y servicios enfocados en proteger la salud de los colaboradores de nuestros clientes empresariales:

- Apertura de cuentas seguras con todas las medidas de sanitización.
- Capacitaciones virtuales.
- Autoservicio desde la Banca en Línea con más de 70 nuevas gestiones para clientes persona física.
- Mecanismos de pago sin contacto como POS y la aplicación móvil NFC.
- Servicios bancarios en más 8.500 Rapibac (corresponsal no bancario) en toda la región centroamericana.

Pagos transfronterizos

Conforme el mundo globalizado avanza y las economías mundiales se interconectan, los pagos transfronterizos se vuelven cada vez más importantes en las relaciones comerciales de nuestros clientes. Por lo tanto, ofrecer un proceso confiable, seguro y transparente es fundamental dentro de nuestra propuesta de valor. **Con alrededor de 833 mil pagos realizados anualmente y un volumen transado de US\$ 38.000 millones de dólares, estamos en una posición de liderazgo en el mercado centroamericano.** Además, este año vimos un crecimiento interanual del 2%, ratificando nuestra posición de líderes en el mercado y la confianza de nuestros clientes.

Alineado con nuestra estrategia digital, nos incorporamos de forma exitosa en la comunidad SWIFT GPI, lo que permite a nuestros clientes en todos los países donde tenemos presencia llevar la trazabilidad de sus pagos transfronterizos en nuestra banca en línea. De esta manera, nuestros clientes desde la comodidad de su casa y por medio de su dispositivo pueden acceder en tiempo real el estado de sus pagos en cualquier lugar del mundo. Además, ser parte de la comunidad SWIFT GPI aumenta la transparencia del proceso y reduce significativamente tanto los tiempos de procesamiento como la ocurrencia de errores.

SWIFT GPI



Apoyamos a nuestros clientes pymes

En BAC Credomatic estamos comprometidos con el desarrollo integral de la región y el fortalecimiento del sector empresarial que sostiene la economía centroamericana. A manera de ejemplo, en el 2020 alcanzamos los US\$765 millones de dólares en nuestra cartera de crédito MiPYME, hecho que reafirma el apoyo a nuestros más de 250.000 clientes.

En este año de cambios y retos para las micros, pequeñas y medianas empresas, nos mantuvimos a su lado como socios estratégicos, aliados y asesores. Las acompañamos en procesos de capacitación y de transformación digital. Además, las apoyamos en sus compromisos financieros en tiempos difíciles, a través de programas de financiamiento accesibles de acuerdo con las necesidades del momento.

Impulsamos el #ValorNica

de las PYMES para afrontar los retos con creatividad

Nicaragua



www.baccredomatic.com

Facebook Twitter Instagram

Guatemala El Salvador Honduras Nicaragua Costa Rica Panamá





Créditos de reactivación

Creamos el programa de Reactivación MiPYME. Un programa de crédito regional de 30 millones de dólares con el objetivo de apoyar a nuestros clientes durante el proceso de reapertura económica de sus países. Buscamos garantizar el capital de trabajo y recursos, para que las empresas puedan levantar de nuevo sus operaciones, sostener el impacto de la crisis e impulsar sus actividades comerciales.

Construimos un modelo de evaluación del riesgo crediticio innovador, que nos permite identificar aquellas empresas resilientes para apoyarlas en el proceso de reactivación, esto mediante un programa de crédito con condiciones especiales y alineadas con la recuperación las organizaciones. En los primeros pasos del programa, se han logrado apoyar a 61 empresas de Guatemala, El Salvador y Honduras, con 1.3 millones de dólares colocados.

Banca privada

Propuesta de valor

En BAC Credomatic Private Banking comprendemos de forma profunda las necesidades y expectativas de nuestros clientes patrimoniales, basados en relaciones de confianza de largo plazo.

Nuestra propuesta de valor está diseñada para atender y ofrecer una gestión altamente personalizada y profesional para nuestros clientes patrimoniales. Conocemos de manera profunda el entorno de negocios y de inversión a nivel regional, de esta manera, apoyamos y asesoramos a nuestros clientes con su planificación patrimonial. Ofrecemos opciones de inversión como certificados de depósito a plazo, producto bursátil y fondos de inversión; así como servicios relacionados al manejo óptimo de sus patrimonios.

Nuestros gerentes de Private Banking en toda la región logran mantener relaciones basadas en la confianza de muchos años, esto gracias a su preparación técnica, pero, sobre todo, a su vocación de servicio y atención diferenciada. Siempre nos enfocamos en nuestros clientes, entendemos sus necesidades y expectativas, y tomamos en cuenta sus objetivos financieros y personales.

Nuestra presencia en los seis países centroamericanos unida a nuestra Banca en Línea y otros canales digitales, simplifica de forma significativa las necesidades y requerimientos de nuestros clientes patrimoniales, quienes, a nivel personal y empresarial, buscan rapidez, eficiencia y seguridad en sus transacciones transfronterizas.





Compra Click

Marketplace y el nuevo sitio de Onboarding

Compra Click es la solución e-commerce que permite realizar pagos en línea con enviar un enlace al cliente por medio de redes sociales, correos electrónicos y mensajes de texto de forma ágil, segura y rápida.

En 2020 nos enfocamos en ofrecer un producto tecnológico que se ajustara a las necesidades del mercado y que permitiera la reactivación económica de los comercios, lo que convirtió a Compra Click en un recurso ideal para que nuestros comercios pudieran mantener sus ventas ante la crisis del COVID-19.

Adicionalmente, se creó un Marketplace regional que incluía toda la información de los productos de aquellos comercios afiliados que aceptaban Compra Click como medio de pago, de modo que los tarjetahabientes buscaran sus productos tradicionales y realizar sus pagos por esta vía.

Se cargaron 2.500 comercios afiliados y el sitio web generó más de 150.000 visitas en solamente 4 meses. Adicionalmente, en busca de crear un enfoque más digital, se creó un nuevo landing page de Compra Click para que los comercios o clientes físicos llenaran la información y fueran contactados para adquirir un producto.

El nuevo landing page tuvo 2.300 nuevas solicitudes de Compra Click en solamente 4 meses, lo que llegó a representar un 18% del total de la colocación de 2020.



Contactless:

crecimiento de los pagos Contactless por COVID-19

Durante el año 2020, tener a la disposición de nuestros clientes el pago sin contacto fue muy relevante, ya que nos permitió generarle a los tarjetahabientes de mayor tranquilidad durante la crisis del COVID-19, realizando sus pagos cada vez con menos fricción, en menor tiempo y con mayor seguridad.

Para inicios del año 2020, el 62% de total de las transacciones de nuestros tarjetahabientes que pasaron por nuestros datáfonos fueron realizados con Contactless. Sin embargo, por el impulso en la estrategia Pago seguro, al cierre de diciembre de 2020 llegó a un 77% del total de los pagos.



Rapibac

El producto de Rapibac es el servicio de corresponsalía no bancaria donde un comercio afiliado tiene algunas funcionalidades y servicios que tradicionalmente solo se brindan en una sucursal bancaria de BAC Credomatic.

En los puntos Rapibac se pueden realizar pagos de tarjeta, retiros de cuenta bancaria, pagos de préstamos y pagos de servicios públicos. Solamente en el último año se tuvo un crecimiento del 21% en el total de transacciones.

Desarrollo Sostenible

Nos comprometemos a promover un crecimiento económico que genere riqueza.

Para ello, realizamos el ejercicio de intermediación financiera de forma estratégica y prudente, tratando de obtener siempre mayores rendimientos económicos, pero utilizando mecanismos que a la vez nos permiten la redistribución eficaz de un alto porcentaje de los ingresos que percibimos.

Como una responsabilidad prioritaria en esta dimensión, favorecemos la inclusión financiera de las personas, el crecimiento de las empresas y organizaciones, y el bienestar de las sociedades.

Nuestro programa de fortalecimiento para pequeñas y medianas empresas

Durante 2020, el programa de fortalecimiento para nuestros clientes pymes se ejecutó desde el mes de marzo en modalidad 100% virtual. Mediante encuestas, consultamos a nuestros empresarios de la región, acerca de sus necesidades de capacitación para hacer frente a una época muy retadora debido a los cierres y restricciones a causa de la pandemia.

Charlas tipo webinar en cada país, eventos en línea a nivel regional y talleres virtuales, permitieron que expertos consultores y voluntarios BAC Credomatic, con amplio conocimiento, facilitaran espacios de intercambio de información relevante, para la toma de decisiones en una época de grandes desafíos para las pymes.



Principales temas de capacitación en 2020 para pymes



3 claves para cambiar la perspectiva empresarial hacia las posibilidades



7 pasos para llevar tu negocio al Mundo digital



Activa las ventas de tu negocio con el comercio electrónico



Ecommerce



El poder de enfocarse “En lo que nos enfocamos potenciamos” el agilísimo con el “Método TOTE”



Estrategias y Técnicas de Ventas Efectivas



Las Claves para crear la estrategia que vende Marketing digital



Neuroventas



Campañas Digitales Evergreen Básicas



Creación del contenido pautado y orgánico (Plan de contenido)



Adaptación de modelo de negocio



Digitalización de procesos internos y ventas



Tipos de Campañas publicitarias para aumentar resultados en comercio electrónico e incentivar compras de impulso



Factores determinantes para la continuidad de tu negocio



Evita el caos

Total de empresas nicaragüenses capacitadas en 2020:

1,568



#ValorNica:

campana de fortalecimiento integral a pymes Nicaragua

Emprender en Nicaragua, es mucho más que solo vender productos; es, en muchos casos, mantener la tradición familiar, incorporar a esa cultura de generaciones, nuevas ideas, conocimientos y tecnologías. BAC Credomatic puse a disposición de emprendedores, las herramientas necesarias para alcanzar su máximo potencial.

Mediante la innovación y tecnología para adaptarse a un mundo cada vez más cambiante, se desarrolló un trabajo junto a los emprendedores para dar a cada producto #ValorNica.

En un año durante el cual el impacto económico mayor era visible en la pequeña y la mediana empresa, fue necesario redoblar esfuerzos para fortalecer a nuestros clientes en este sector. En este contexto, surge esta campaña con el objetivo de ayudarles a crecer de manera sostenible, reforzar sus modelos de negocio y capacitarlos constantemente para fortalecer sus empresas y sus habilidades de liderazgo. Los ejes centrales de esta son:

El valor de aprender

Programa de capacitación enfocado en transformación digital y el cambio del mercado en el contexto de la pandemia.

Compuesto de webinars, mentorías, acceso a grupos de discusión con especialistas en diversos temas, capacitaciones con expertos internacionales.

Campaña en redes sociales para el público en general, con especialistas internos y externos en marketing digital.

Aliados de valor

Acompañamiento crediticio de acuerdo con la necesidad de cada empresa.

Créditos enfocados en la reactivación de empresas a las que la crisis provocada por la situación sociopolítica de 2018 había debilitado y que fueron afectadas con más fuerza por la pandemia en 2020.

Seguimiento cercano a empresas que requerían mantener líneas de trabajo para no perder contratos como proveedores de empresas grandes.

Capacitaciones de fortalecimiento del modelo de negocio.

Soluciones de valor

El cambio en el comportamiento del mercado hizo necesario reforzar todos los medios de venta, y por ende de pago, digitales.

Facilitar el acceso a nuestros clientes a estos medios, adaptar productos a las necesidades de algunos sectores, y por supuesto, capacitar, no sólo en su uso, sino también en las nuevas modalidades de venta que este nuevo mercado requiere, fueron la prioridad de este eje de trabajo.

En 2021, se ofrecerá a las pymes, acompañamiento para el diseño de su propia tienda virtual, así como un programa de capacitación en comercio electrónico.

El segundo objetivo durante 2021 es la automatización de procesos contables.





Programa de fortalecimiento para empresarias

Mujer Acelera

BAC Credomatic, con el propósito de contribuir al desarrollo económico de Nicaragua, inició en 2020 el programa “Mujer Acelera” para formación personalizada, acompañamiento y asesoría a mujeres que lideran empresas o emprendimientos, e impulsarlas a aplicar nuevas estrategias de negocios.

En Nicaragua aproximadamente el 30% de las empresas son lideradas por mujeres, y más del 50% participa en la actividad económica del país.

El importante rol que desempeñan las mujeres en las diferentes empresas motivó a BAC Credomatic implementar esta iniciativa en Nicaragua, que permitiera acelerar los negocios que son liderados por mujeres. Con Mujer Acelera, se brinda un espacio de aprendizaje

integral acerca de estrategias útiles y prácticas que contribuyan al desarrollo de su empresa en temas como liderazgo, desarrollo de habilidades blandas, finanzas, gestión de talento, mercadeo digital, entre otros.

Mujer Acelera: impulso a las pymes lideradas por mujeres

El programa está diseñado con un modelo de trabajo a desarrollarse en dos fases: la primera enfocada en potenciar el liderazgo y habilidades blandas, y la formación técnica a través de herramientas donde plasmarán la realidad de sus negocios en un programa de 12 módulos de capacitación. Y la segunda fase, está planeada como un programa de mentoring personal por un coach internacional, exclusivamente para las diez empresarias destacadas de cada edición del programa Mujer Acelera.

Las mujeres participantes tienen acceso a aulas virtuales y capacitaciones por expertos internacionales y el seguimiento por parte de los ejecutivos de BAC Credomatic para la asesoría en el uso de sus productos financieros.

El Programa Mujer Acelera promueve el empleo y el progreso económico inclusivo mediante el fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas para que puedan expandirse.

En la primera edición 2020, participaron 30 empresarias, quienes durante ocho meses recibieron capacitaciones para la transformación de sus negocios.

El programa Mujer Acelera es parte de la estrategia de sostenibilidad de BAC Credomatic, que se desarrolla desde 2016 en los países de Costa Rica y Honduras, y a partir del 2020 inició a ejecutarse en Nicaragua.







Gobierno corporativo

Estructura de la organización

Con el objetivo de salvaguardar los intereses de nuestra empresa, de nuestros accionistas y de nuestros clientes, en BAC Credomatic establecimos una sólida estructura de gobierno conformada por las juntas directivas, alta administración, comités y entes de control que tienen alcance a nivel corporativo y en los países donde operamos, todo ello para ejercer supervisión sobre la gestión, monitorear la creación de valor y el uso eficiente de los recursos. Nuestros órganos de gobierno corporativo son responsables.

de formular las principales políticas y estrategias del grupo, así como asegurar que la entidad opere con integridad, ética y en cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes, para así mantener la excelente calidad de los servicios y productos que ofrecemos.

Las áreas de control conformadas por la auditoría Interna y las áreas que supervisan la gestión de distintos tipos de riesgo, son piezas clave en nuestro sistema de gobierno corporativo para garantizar nuestro compromiso de promover una cultura de cumplimiento, transparencia y gestión de riesgo en cada área de la organización. La estructura de gobierno corporativo que conformamos se alinea con buenas prácticas internacionales y mantiene un profundo respeto de las regulaciones locales. Se encuentra conformada de la siguiente manera:

	Junta Directiva Regional Es el órgano principal de administración, gestión y vigilancia de la entidad.	Da seguimiento al plan estratégico; aprueba políticas; dirige, evalúa y gestiona riesgos, y vela por el cumplimiento de los valores de BAC Credomatic.
		Está conformada por directores con amplia experiencia en la región centroamericana y la industria bancaria.
	Equipo gerencial Ejecutan la estrategia y aseguran recursos para mantener altos estándares de calidad y cumplimiento.	CEO: Ejecutivo de más alto nivel en la organización. Diseña y dirige la estrategia y es el responsable de la gestión. Equipo gerencial local: Gerente País, es responsable de administrar la operación local, la relación con entes reguladores y clientes. Equipo gerencial regional: Directores Regionales, administran la operación regional, evalúan y monitorean la gestión, proponen políticas y estándares.
	Comités regionales Dan seguimiento a nivel regional a diferentes temas según su ámbito de acción, en los que la Junta Directiva ha delegado su autoridad y responsabilidades, de acuerdo con lo establecido en el pacto social y estatutos de la entidad.	<ul style="list-style-type: none">● Auditoría.● Tecnología.● Gestión integral de riesgo.● Seguridad de la información.● Cumplimiento.● Riesgo operacional● Activos y pasivos (ALICO).● Crédito.
	Juntas Directivas y comités locales Ejecutan la estrategia, apoyan en conocimiento del mercado local y monitorean los límites de concentración de riesgo de las entidades.	Participan: <ul style="list-style-type: none">- Directores locales.- CEO- Directores de Junta Directiva Regional.- Asesores externos e invitados, según sea el caso



Nominación y selección de la junta directiva y comités

El proceso de selección de nuestras juntas directivas y comités se realiza de manera imparcial y justa, se evita la discriminación por razón de raza, género, sexo, religión, ideología política o a las poblaciones diversas (incluyendo LGTBIQ), entre otros y busca proveer candidatos sobresalientes que tengan las cualidades necesarias para la función requerida.

Con el fin de comprobar que los candidatos cuentan con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, previo a su nombramiento, se evalúan los siguientes criterios de idoneidad:

- Conocimientos, habilidades y experiencia conforme al tamaño, complejidad y perfil de riesgo de cada entidad.
- Historial de integridad, buena reputación, solvencia moral y económica.
- Disponibilidad de tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades.

El proceso de selección de nuestras juntas directivas y comités se realiza de manera imparcial y justa, se evita la discriminación por razón de raza, género, sexo, religión, ideología política o a las poblaciones diversas (incluyendo LGTBIQ), entre otros y busca proveer candidatos sobresalientes que tengan las cualidades necesarias para la función requerida.

Con el fin de comprobar que los candidatos cuentan con el perfil adecuado para el cumplimiento de sus responsabilidades, previo a su nombramiento, se evalúan los siguientes criterios de idoneidad:

- Conocimientos, habilidades y experiencia conforme al tamaño, complejidad y perfil de riesgo de cada entidad.
- Historial de integridad, buena reputación, solvencia moral y económica.
- Disponibilidad de tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades.

Para promover mecanismos de control y equilibrio, se incluyen miembros independientes que se caracterizan por no tener responsabilidades de gestión en la entidad y que no se encuentran bajo ninguna otra influencia, interna o externa, de carácter política o de propiedad, que le impida pronunciarse de manera objetiva o los someta a una influencia derivada de:

- Otras personas (como la Alta Dirección u otras partes interesadas).
- Cargos desempeñados en los últimos 5 años en BAC Credomatic.
- Relaciones personales, profesionales o económicas con otros miembros de la Junta Directiva o la Alta Dirección (o con otras entidades de BAC Credomatic), que por su naturaleza, magnitud o intereses, influya en su capacidad de ejercer su gestión de forma independiente.



Gestión de conflictos de interés

En BAC Credomatic reconocemos y respetamos el derecho de los colaboradores, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de junta directiva a participar en actividades extra laborales: financieras, comerciales y otras actividades afines, siempre y cuando sean legales y no provoquen conflictos con sus responsabilidades.

Hemos establecido una sólida política corporativa para la gestión de conflictos de interés, que establece las directrices generales para lograr una adecuada identificación, comunicación, administración y control de los conflictos de interés que pudieran presentarse.

Para asegurar una correcta gestión, anualmente todos los colaboradores, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de junta directiva de BAC Credomatic, completamos una declaración de conflictos de interés en la cual se plasma cualquier interés (directo e indirecto) que pudiera ser percibido como un factor que perjudique el juicio y la toma de decisiones de la persona en el desempeño de sus responsabilidades.

Los colaboradores, miembros de comité de gobierno corporativo y directores de junta directiva, que identifiquen, o sean parte de un potencial o aparente conflicto de interés, o que tengan duda acerca de la configuración de este, deberán abstenerse de realizar la operación, de participar en la toma de la decisión o influir en la decisión que se adopte. En el caso de que accionistas, directores de la junta directiva o miembros de comités de gobierno corporativo, se encontraren en alguna situación en la que pudiere existir conflicto de interés respecto a sí mismos, deberán hacerlo de conocimiento de los restantes integrantes del órgano del cual se trate y deberán retirarse de la sesión mientras se discute el tema que origina el conflicto, además, dejarán la respectiva constancia en el acta de reunión.



Autoevaluación del desempeño de la junta directiva y comités

En BAC Credomatic, anualmente, aplicamos una autovevaluación del desempeño de los órganos de gobierno corporativo en la que los miembros de comités y juntas directivas emiten su opinión por medio de un formulario que evalúa perspectivas sobre:

- a) desempeño individual del Director/Miembro
- b) el desempeño colectivo de la junta directiva y los comités, al contemplar aspectos relacionados con la planificación, estructura y procedimientos de operación, y el cumplimiento de las funciones y prácticas de gobierno particulares de cada órgano.

Mantenemos un estricto seguimiento sobre la asistencia de cada miembro a las sesiones, mejoras y logros del periodo evaluado, para generar un informe anual de labores de órganos de gobierno corporativo. Con ello garantizamos una rendición de cuentas y un proceso de mejora continua; además, asegura que nuestro gobierno corporativo cumple con los más altos estándares de gestión.



Evite ser víctima de fraude con estos consejos de seguridad

Le solicitamos estar alerta ante cualquier señal de fraude

Transparencia y ética

Código de integridad y ética y política anticorrupción

En BAC Credomatic promovemos una cultura de transparencia y ética que es indispensable para la prevención, detección, investigación y erradicación de actividades ilícitas, por ello estamos comprometidos con una política de cero tolerancias a la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

Nuestra política anticorrupción se alinea a marcos de referencia internacionales, y aplica a cada una de las compañías donde operamos. Asimismo, alcanza a todos los colaboradores, incluyendo al equipo gerencial y a los directores de todas las juntas directivas, así como a los terceros que prestan servicios a nuestra compañía, a quienes analizamos con una debida diligencia antes de su contratación.

El establecimiento y el acatamiento de la política anticorrupción y del Código de integridad y ética son promovidos desde la junta directiva, lo que demuestra el alto compromiso de nuestra compañía con la transparencia y el cumplimiento de leyes y regulaciones.

Valores corporativos

Alineado con nuestra cultura de transparencia y ética nuestra organización se rige por cinco valores institucionales:

- Integridad**
como la base en todo lo que hacemos.
- Respeto**
en la forma en la que nos relacionamos con todos.
- Excelencia**
como parte de nuestro ADN.
- Responsabilidad**
como nuestro compromiso.
- Innovación**
como la clave para nuestro crecimiento.

Obligación de denunciar

Al estar comprometidos con los más altos estándares éticos en cada mercado donde operamos, prohibimos cualquier acoso, discriminación o represalia contra un colaborador, directivo o tercero que haya cumplido con la obligación de realizar una denuncia o que haya colaborado lícitamente y de buena fe en una investigación interna o externa. La violación a esta política puede constituir una conducta grave que puede tener sanciones disciplinarias e incluso, ser causal de despido.

Promovemos que todo colaborador, incluyendo jefes, gerentes y directores, así como terceros que prestan servicios a nuestra compañía, manifiesten libremente sus preocupaciones sobre posibles prácticas ilegales o no éticas, esto en relación con las políticas internas, leyes o reglamentaciones aplicables.

Canales de denuncia

Ombudsperson

En BAC Credomatic somos parte de las empresas líderes en el mundo que han implementado una figura de Ombudsperson como opción para que los colaboradores puedan presentar inquietudes o denunciar situaciones que afecten el ambiente de trabajo. Contamos con 24 Ombudsperson en los países donde operamos. Estos son colaboradores que se capacitan constantemente en ese rol complementario a sus funciones diarias. Es tan relevante este canal para la organización, que existe un foro regional enfocado en definir líneas de trabajo para promover el uso del canal y fortalecer la cultura de transparencia en BAC Credomatic.

Línea ética BAC Credomatic

Contamos con una línea ética por medio de la cual se pueden realizar denuncias de manera anónima. Esta línea es administrada por la auditoría corporativa y se encuentra a disposición del público en general y grupos de interés en nuestra página web de BAC Credomatic, con el propósito de incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como de prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares en el interior de BAC Credomatic y sus entidades vinculadas.



<https://www.baccredomatic.com/es-cr/personas/linea-etica-bac-credomatic>

Línea ética Grupo Aval

Nuestra casa matriz también ofrece un espacio para realizar denuncias por medio de la línea ética de Grupo Aval.



<https://www.grupoaval.com/wps/portal/grupo-aval/aval/acerca-nosotros/linea-etica>



Gestión integral de riesgos

Resumen de resultados

En BAC Credomatic planteamos, desde la base de la estrategia corporativa, nuestro compromiso con la gestión y control de los riesgos, y promovemos la cultura y responsabilidad compartida para todas las actividades y niveles de la organización. Gracias a ello, hemos obtenido valiosos resultados en el cumplimiento de este objetivo estratégico.

Integridad

Sólida posición de liquidez e inversiones, US\$8.710 millones al cierre 2020.

38% del portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo con vencimiento menor a 1 año.

Se mantiene una posición larga en dólares, esto con el fin de proteger el patrimonio ante fluctuaciones de las monedas locales.

Riesgo de crédito

Crecimiento de cartera consolidada 1,6% superior al promedio del sistema.

Índice de mora de más de 90 días en 1,7% a nivel corporativo.

Índice de mora de más de 90 días a nivel corporativo, 80 puntos base por debajo del promedio del sistema.

Riesgo ambiental y social

1.488 empresas analizadas, en seis países, al cierre de diciembre 2020.

\$7.586 millones de cartera empresas bajo alcance SARAS

Riesgo operacional

Estricto monitoreo y reporte de controles a casa matriz, en aras de proteger a la organización contra riesgos derivados de las condiciones expuestas por la pandemia.

El monitoreo y control de los riesgos operacionales generó una disminución de las pérdidas en un 22,9% en relación con el año anterior. Sin embargo, el indicador presentó un incremento en el valor esperado de pérdidas, consolidado en un 2,8%, lo que representa US\$62 mil, debido al comportamiento de las utilidades (antes de impuestos y diferencial cambiario) que presentaron una disminución importante dada la crisis sanitaria mundial.

Implementación de dos módulos nuevos para riesgo operativo: 1. planes de riesgo y 2. módulo que automatiza el proceso de monitoreo del diseño y ejecución adecuada de los controles.

Seguridad en teletrabajo: se ejecutaron acciones que permitieron apoyar que la mayoría de las operaciones de negocio continuaran de forma segura con el personal desde teletrabajo.

Riesgo país

Se desarrolló un esquema de pruebas de tensión para el modelo de riesgo país, esto en cumplimiento con el Acuerdo 007-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

Se logró implementar mejoras en el seguimiento y control de los sistemas de monitoreo.

Se actualizó la metodología de categorización de clientes de alto riesgo.

Se actualizaron las políticas regionales para adaptarlas a los controles actuales. Además se generaron perfiles de riesgo estándar con riesgos homologados, que facilitan el análisis para identificar mejoras en las distintas líneas de negocio.

Riesgo reputacional

Se generan alertas más relevantes ante menciones en redes sociales, dado el ajuste en la metodología.

Mejora en la medición de índice de percepción (nuevo proveedor).

Se implementan cambios al sistema de reporte de incidentes; con el fin de automatizar el registro, la categorización y la evaluación de incidentes.

Se maximizan los análisis sobre la escucha digital de los públicos de de interés. Esto en conjunto con Transformación Digital – CX – Canales Digitales

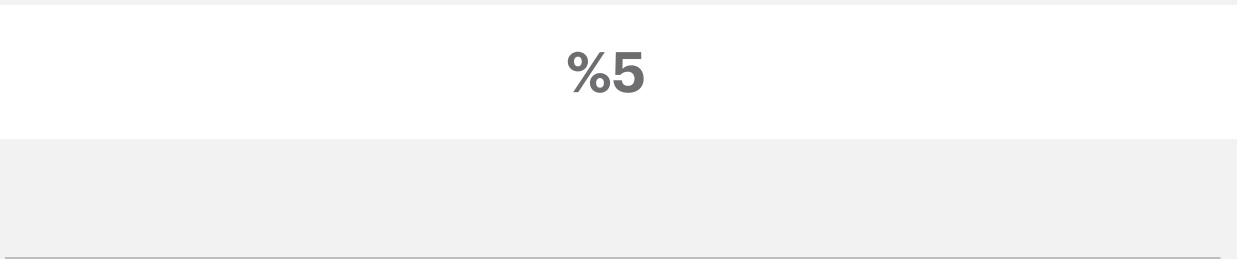
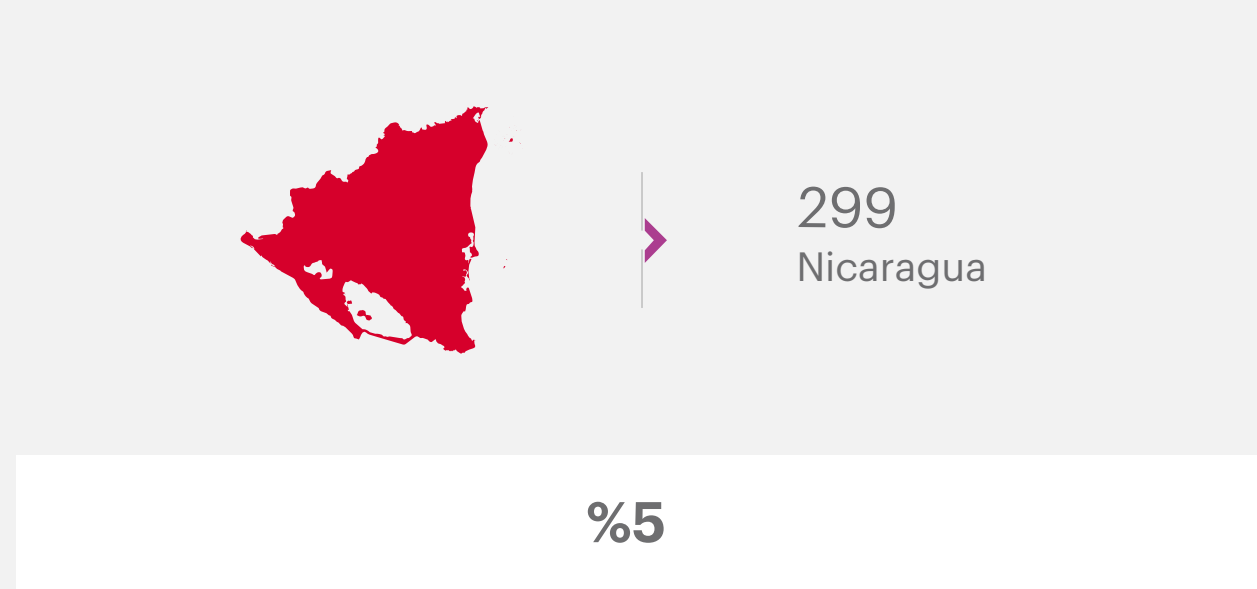
Riesgo social y ambiental

BAC Credomatic cuenta con un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa (SGRSC), el cual plantea un esquema de “Ejes Estratégicos” que agrupa los asuntos que reflejan los posibles impactos sociales, económicos y ambientales más significativos de las decisiones, productos y servicios de la organización; en donde se priorizan con el fin de minimizar sus efectos negativos y potenciar los positivos, para posteriormente definir los programas o proyectos para atenderlos.

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

La política está definida por tres etapas: la primera establece un listado de exclusión de actividades que, por su origen, no se financian; la segunda indica que se deben evaluar todas las solicitudes de crédito por montos superiores a US\$1 millón, independientemente del país en que se solicite el crédito, el tipo y la actividad en la que se vayan a invertir los fondos; finalmente en la tercera etapa consiste en clasificar a los proyectos en categoría de riesgo, donde “A” presenta mayor probabilidad de causar efectos adversos en el medio ambiente; “B” son proyectos que causan un efecto negativo pero de menor impacto que proyectos de la categoría “A”; y los proyectos de categoría “C” son los que tienen una probabilidad de afectar el medio ambiente de forma mínima o nula. Al cierre de diciembre de 2020, el portafolio de empresas en Nicaragua suma US\$ 509 millones, de los cuales US \$ 110 millones se clasificaron como riesgo “A”, US\$ 69 millones como riesgo “B” y US\$ 201 millones como riesgo “C”.

Cantidad de clientes corporativos a quienes se les aplicó SARAS Diciembre de 2020



Status SARAS en portafolio de empresas a diciembre de 2020

US\$ Millones de dólares

	NIC
Riesgo “A”	110
Riesgo “B”	69
Riesgo “C”	201
En Proceso	26
No requiere	103
Total	509

“...una de las actividades clave de la gestión de riesgo operacional fue el monitoreo constante de los controles de los procesos”



Riesgo operacional

En BAC Credomatic, los riesgos de similar naturaleza se gestionan de forma equivalente en procura de mantener el principio de integralidad. Es por ello que los tipos de riesgo operacional relacionados con las gestiones de riesgo operativo, riesgo tecnológico, seguridad de la información y continuidad de negocios, comparten metodologías de medició. Además, están ligados a las gestiones de riesgo de proveedores y riesgo legal.

Durante todo el año 2020, una de las actividades clave de la gestión de riesgo operacional fue el monitoreo constante de los controles de los procesos, ya que la crisis sanitaria generó un cambio importante en la gestión no presente, además de un incremento de las transacciones digitales. Al cierre de diciembre se le brindó seguimiento a 4.301 controles, de los cuales solo un 4,7% (202 controles) han presentado algún ajuste en su forma de ejecutarse, con lo que se obtiene una seguridad razonable de la efectividad de estos.

Se logró también la implementación de dos módulos nuevos asociados a planes de riesgo para dar un seguimiento a los planes de mitigación que requieren un esfuerzo adicional y otro que automatiza el proceso de monitoreo del diseño y ejecución adecuada de los controles.

El monitoreo y control de los riesgos operacionales generó una disminución de las pérdidas en un 22,9% en relación con el año anterior. Sin embargo, el indicador presentó un incremento en el valor esperado de pérdidas consolidado de un 2,8%, lo que representa US\$62 mil, esto se debe al comportamiento de las utilidades (antes de impuestos y diferencial cambiario) que presentaron una disminución importante dada la crisis sanitaria mundial.

Como parte de la gestión de riesgo legal, se terminó de implementar una herramienta que sistematiza la información relativa a procesos judiciales de la región y automatiza la reportería, lo que permite generar indicadores de gestión para un mejor monitoreo y control de los procesos litigiosos en Centroamérica.



Riesgo país

Afin a la normativa SBP No. 007-2018, BAC Credomatic estableció indicadores para la cartera crossborder, esto para incrementar el seguimiento a las operaciones transfronterizas, y generar el cálculo de reserva riesgo país cuando aplique (solo si se excede el límite planteado). A continuación, se detallan los cuatro indicadores y sus resultados para diciembre de 2020.

1. Concentración general: para el seguimiento de la concentración acumulada total con un límite de 30% sobre activos (10,71% a diciembre de 2020).
2. Concentración individual (USA): permite el seguimiento de la concentración acumulada en Estados Unidos con un límite de 20%. No requiere la constitución de reservas adicionales, mientras se mantenga en el grupo 1 (7,41% a diciembre de 2020).
3. Máximo individual de grupo países 1-2 (No USA): permite el seguimiento de la mayor concentración de los países de los grupos 1 y 2 (que no sean USA) con un límite del 5% (0,43% a diciembre de 2020).
4. Máximo individual del grupo países 3-6: permite el seguimiento de la mayor concentración de los países de los grupos 3 a 6, con un límite de 5% (1,25% a diciembre de 2020).

Desde la entrada en vigencia de la norma, no se han registrado alertas, por tanto, no se han requerido reservas por este concepto. En el caso de que alguno llegue a exceder el límite, se debe generar el detalle de la ficha de calificación con todas las dimensiones solicitadas en la normativa.

Los grupos de países se definieron en concordancia con lo descrito en la normativa, que incluye aspectos como la situación financiera externa y macroeconómica del país, el acceso a financiamiento, las calificaciones de evaluadoras de riesgo y la estabilidad política, social e institucional.

En 2020, además, se realiza la primera prueba de tensión al modelo de riesgo país. Esta metodología desarrollada durante este mismo año, acata lo requerido por el regulador panameño. En dicho ejercicio, no se generan alertas al portafolio hasta el percentil 99, lo que demuestra un manejo prudente de las exposiciones transfronterizas de riesgo país.

Riesgo de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo.

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SARLAFT) tiene como objetivo prevenir que se introduzcan, en el sistema financiero recursos provenientes de actividades ilícitas; detectar y reportar de manera

oportuna transacciones que pretendan dar la apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

Los resultados consolidados a diciembre de 2020, demostraron que se cuenta con sistemas de administración de riesgos LA/FT adecuados para el gobierno y gestión del riesgo en toda la región, lo que da como resultado consolidado en la región de un 97,1%. Las alertas tempranas presentadas durante el año se atendieron mediante planes de acción para llevar los indicadores a niveles óptimos y se les dio estricto seguimiento en los comités de cumplimiento.

Durante el 2020 se actualizaron matrices de riesgo, se lograron implementar mejoras en el seguimiento y control de los sistemas de monitoreo, se actualizó la metodología de categorización de clientes de alto riesgo, se actualizaron las políticas regionales para adaptarlas a los controles actuales, y se generaron perfiles de riesgo estándar con riesgos homologados que facilitan el análisis para identificar mejoras en las distintas líneas de negocio.

Riesgo reputacional

BAC Credomatic gestiona el riesgo reputacional con el fin de potenciar el crecimiento y minimizar la materialización y el impacto de riesgos reputacionales en situaciones de crisis. Adicional a esto, la reputación es reconocida como un activo intangible de alto

valor, que además actúa como una ventaja competitiva dentro del negocio.

El 2020 ha permitido importantes avances en la gestión del riesgo reputacional, esto con la implementación de ajustes en la metodología que identifica y evalúa las menciones en redes sociales, lo que permite la generación de alertas relevantes de cara a posibles crisis reputacionales en redes sociales.

Se realizó la contratación de un nuevo proveedor de servicios que permitirá medir el índice de percepción de forma más ajustada y con un mayor alcance de escucha a nivel de redes sociales. Adicionalmente, se implementó una mejora en el sistema de reporte de incidentes, con el fin de automatizar el registro, la categorización y la evaluación de incidentes reputacionales.

SOX

BAC Credomatic, subsidiaria indirecta del Grupo Aval Acciones y Valores S.A., quien reporta a la Comisión de Bolsa y Valores (SEC) en los Estados Unidos, mantiene un adecuado sistema de control interno sobre reportes financieros que le permite asegurar que la información financiera de la entidad es apropiada y razonable para la emisión de los estados financieros. Al cierre de diciembre de 2020, operaron 1.190 controles en toda la región.

Estrategia ante COVID-19

Gestión de BAC Credomatic durante la pandemia

Al igual que el resto del mundo, la crisis del COVID-19 ha tenido un impacto masivo en toda nuestra región. Afortunadamente, en BAC Credomatic teníamos establecidos los protocolos y políticas regionales para garantizar la continuidad del negocio en cualquier situación.

Así, aunque la pandemia no tiene precedentes, el hecho de haber establecido protocolos nos permitió actuar de forma rápida y oportuna para atender la crisis. Durante este periodo hemos mantenido el compromiso como organización, dadas las diferentes medidas adoptadas por los gobiernos de cada uno de los seis países donde operamos.

En BAC Credomatic realizamos de forma coordinada y efectiva las acciones para un adecuado manejo, priorización y ejecución de los diferentes planes para los escenarios de crisis como: protocolos de bioseguridad, implementación de medidas de protección, gestión de teletrabajo, disponibilidad de canales de servicio, aplicación de medidas de protección crediticia para clientes, seguimiento de protocolos de zonificación, seguridad bancaria y seguridad de la información; esto en todos los países de la región.

Durante el año 2020 se aplicaron ciertas iniciativas para atender la crisis, tales como:



Se probaron y habilitaron sitios alternos en todos los países para mantener la cobranza telefónica, esto por medio de planes para cobrar desde cualquier otro país de la región.



Se incrementó la capacidad de WhatsApp en contact centers de cobro para atender consultas entrantes.



Se apoyó al sector corporativo por medio de webinars con estrategias para manejo de la tesorería corporativa digital.



Se identificaron las áreas críticas, donde se realizó el traslado de personal para mantener el distanciamiento social en los puestos no tele- trabajables.

95%

Al cierre del año, el 95% de las sucursales se encuentran operando, y se tienen identificados todos los servicios y canales críticos para brindarles especial atención.





Protocolos de protección

- Guía sanitaria COVID-19
- Equipo de protección personal
- Manejo de casos
- Monitoreo del protocolo COVID



Teletrabajo

- Protocolo de teletrabajo
- Protocolo de regreso a oficinas
- Herramientas para teletrabajo



Gestión de canales de servicio

- Aumento de gestiones en canales digitales
- Readecuación de tiempos de atención en sucursales



Gestión de transformación digital

- Comunicados a clientes por página web, aplicaciones, chatbot, campañas digitales



Gestión de crédito y cobro

- Implementación de medidas de alivio financiero
- Reactivación de gestión de cobro y colocación
- Ejecución adecuada de planes de liquidez



Comunicación interna y externa

- Rotulación y comunicados internos
- Comunicados externos en canales de servicio
- Capacitaciones a colaboradores



Gobierno y cumplimiento

- Zonificación
- Protocolo de seguridad bancaria
- Línea base de seguridad de la información
- Personal de respaldo para procesos críticos

Reporte de Sostenibilidad Nicaragua 2020 | 51



Banca digital

Transformación de la banca digital durante el 2020

El año 2020 fue un año atípico en todo aspecto, muchos factores en el entorno financiero se vieron afectados negativamente, sin embargo, la adopción digital tuvo su impulso al ser el único medio transaccional disponible. Pensando en nuestros clientes y en su seguridad, enfocamos todos nuestros esfuerzos en suplir las necesidades más apremiantes de nuestros clientes y facilitarles las operaciones con el banco de manera remota.

Los esfurezos, sin duda, dieron grandes frutos, nuestra base de clientes digitales activos aumentó en 8 puntos porcentuales a 42%, lo que representa más de 1.6MM de clientes. Cuatro de cada 5 de estos clientes digitales utilizan nuestra plataforma móvil y la mitad utilizan la plataforma móvil exclusivamente.

Mejora constante en nuestras plataformas digitales

Nuestro laboratorio digital fue protagonista en mejorar la experiencia de las plataformas digitales. Con sus rutinas basadas en metodologías ágiles y el uso de design thinking en la conceptualización, lograron producir más de 40 mejoras de alto impacto en Banca en Línea y 10 nuevas versiones de la aplicación de Banca Móvil.

Gestión de transformación digital

Por cuarto año consecutivo, Banca Móvil de BAC Credomatic fue galardonada como la mejor aplicación móvil de la banca digital en Centroamérica.



Digitalizando el intercambio de dinero

En el banco, nos enfocamos ávidamente en la comodidad del cliente. Por ello, preparamos y promovemos que nuestros clientes puedan realizar sus transacciones monetarias a su conveniencia, 24/7 y desde donde estén. Durante el año, nuestras estrategias habilitadoras hicieron que los clientes realizaran sus transacciones monetarias en canales digitales o remotos.

Destacamos también el aumento de los pagos de servicios que se realizaron desde nuestras plataformas digitales, así como un aumento en las transferencias interbancarias, en donde se desarrollaron mejoras importantes en las funcionalidades para hacer esta transacción más conveniente e inmediata.

Lanzamos la nueva funcionalidad de retiro de efectivo sin tarjeta en ATMs y también en RapiBAC (corresponsal no bancarios). Esta es una funcionalidad muy apreciada por nuestros clientes. Con la habilitación de retirros en RapiBAC esperamos un crecimiento importante en 2021, al ampliar la cobertura y al permitirle al cliente retirar montos exactos por medio de este canal.



Atención de las necesidades de autoservicio en medios digitales

El advenimiento de la crisis sanitaria por COVID-19 nos hizo reconsiderar algunos esfuerzos. Sabíamos que, dada la incertidumbre generada, los cierres de negocio y cuarentenas dictadas por los gobiernos, y especialmente la preocupación general por la salud de las personas, el banco tenía que responder rápida y adecuadamente para apoyar a nuestros clientes a cuidarse.

Por esta razón, uno de los proyectos prioritarios que desarrollamos en 2020 fue habilitar todo tipo de solicitudes de servicio desde nuestra Banca Móvil. Esto permitió a los clientes realizar sus principales trámites sin tener que movilizarse o salir de su casa. Inclusive, revisar el estado de su solicitud en un click. El volumen de gestiones por canales digitales aumentó.



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

Dimensión Social Personas

Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, atendiendo a la vez a las comunidades que servimos mediante el apoyo a ONGs, para propiciar el alcance de niveles satisfactorios en la calidad de vida y bienestar social en los países donde operamos.

Potenciamos los impactos humanos y sociales positivos de nuestro quehacer comercial a través de:

- Acceso a medios de pago, créditos y otros mecanismos de inclusión financiera, que permiten a las personas desarrollar sus proyectos actuales; ahorrar para alcanzar metas futuras; acceder a actividades culturales y recreativas; apoyar la educación de sus miembros; construir su patrimonio familiar; fortalecer sus empresas; generar empleo; acceder a productos como seguros, inversiones y otros.
- Fomento de la salud financiera de niños, jóvenes y adultos, mediante la educación y el desarrollo de hábitos saludables para el manejo de sus finanzas, con miras a una sociedad más informada, consciente y próspera.
- Creación de un ambiente de oportunidades, donde nuestros colaboradores desarrollen y potencien sus talentos, para lograr su éxito personal y profesional, apoyando el crecimiento de la empresa.
- Promoción de actividades de proyección social a través del voluntariado, como un medio de acción solidaria mediante el cual nuestros colaboradores aportan sus conocimientos, experiencia y talentos a las comunidades vecinas a nuestra empresa, en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible.

La voz del cliente

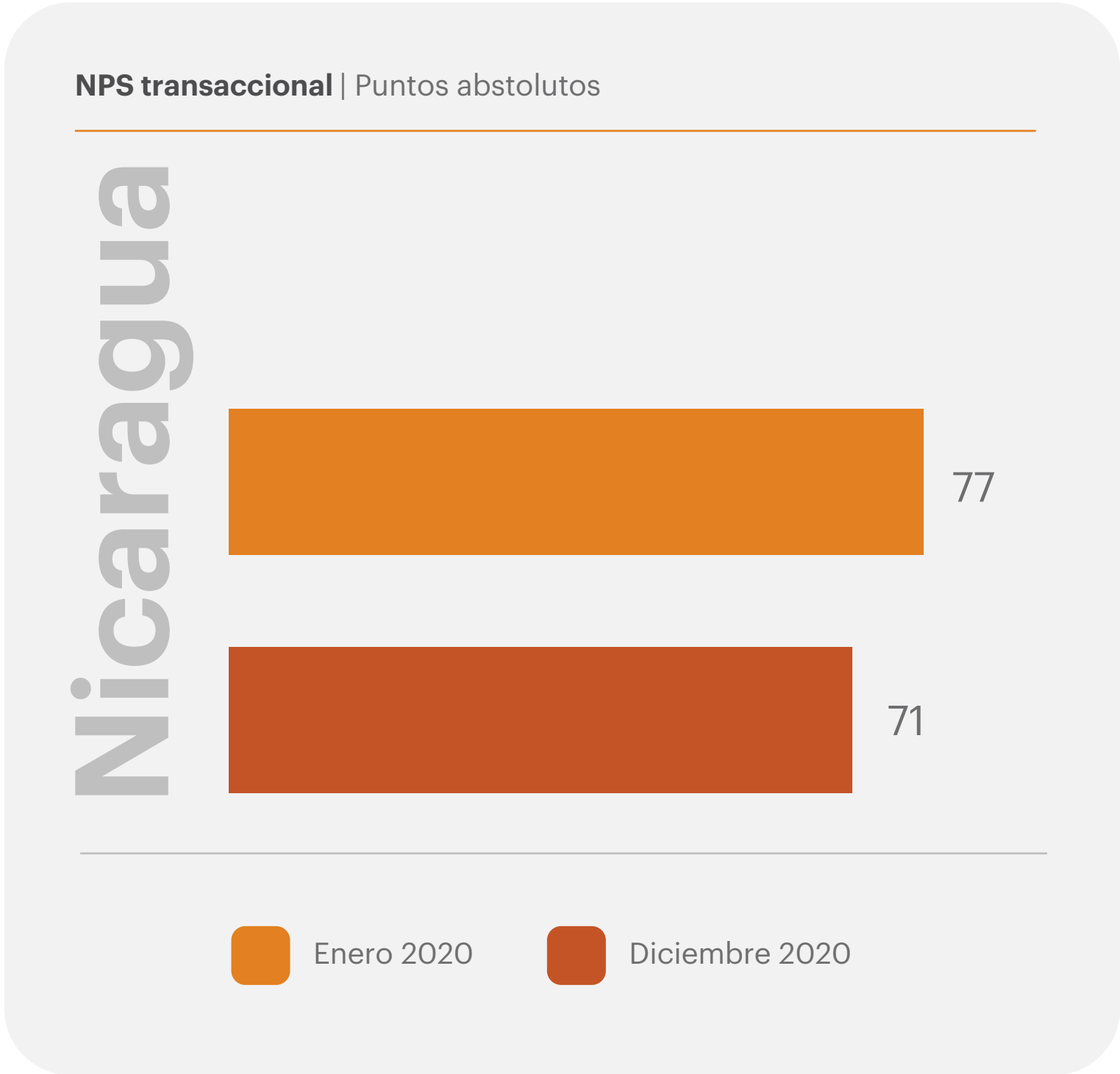
Transformando experiencias

La pandemia provocó cambios relevantes en el día a día de nuestros clientes y colaboradores, desde períodos extendidos de cuarentena, colegas y familiares que se enfermaron, además de entender la dinámica de trabajar remoto con sus equipos y compañeros. A pesar de estos retos, los equipos de Experiencia del Cliente y Experiencia del Colaborador lograron adaptarse y seguir avanzando con la estrategia Cliente al Centro.

Mejora en NPS e iniciativas para mejorar la experiencia de nuestros clientes

Las herramientas que implementamos a finales del 2019 para capturar la voz del cliente nos ayudaron a identificar de manera inmediata y directa, cómo la pandemia estaba afectando la experiencia de nuestros clientes en los canales de servicio. Esto nos permitió priorizar iniciativas y mejorar experiencias para mejor atender sus necesidades en entornos tan cambiantes, logrando mejorar el NPS⁵ transaccional en 13 puntos, a nivel regional. Con el enfoque en los canales digitales, aceleramos la

⁵NPS : Net Promoter Score, por sus siglas en inglés o recomendación neta.



implementación del software de medición en el sitio web y la Banca en Línea para poder medir en tiempo real las experiencias en estos canales.

Esto nos permitió identificar oportunidades, no solo en el funcionamiento técnico de las herramientas, sino en los procesos alrededor de los mismos que afectaban la experiencia como tal. Implementamos varias mejoras relacionadas con la comunicación y niveles de servicio para Alivio Financiero, así como mejora en los procesos.



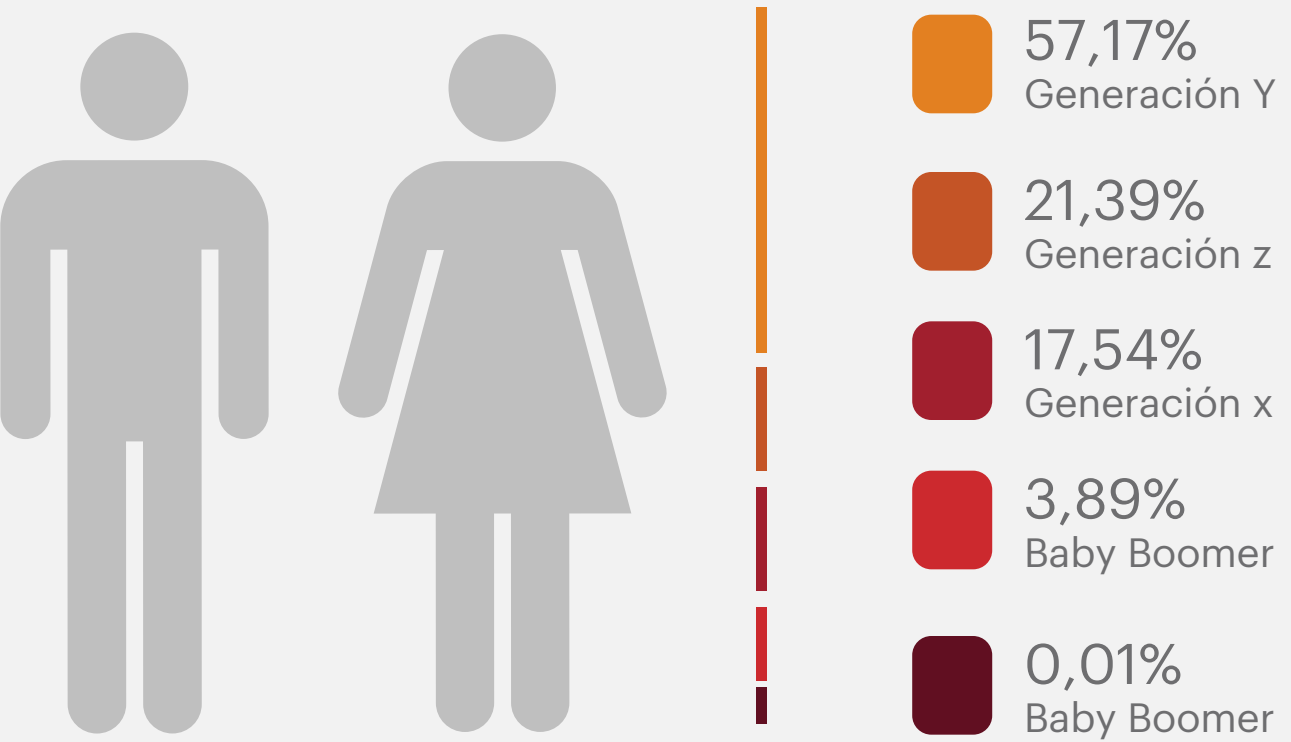
Talento humano

Colaboradores

Al cierre de 2020, en BAC Credomatic contamos con 18.926 colaboradores en la región centroamericana.

En términos demográficos, hay un 55% de mujeres y 45% de hombres. Nuestros colaboradores tienen una edad promedio de 33 años y tienen 6 años en promedio de trabajar para la organización. EL 79% pertenece a las generaciones Y y Z.

Distribución de población por generación Nicaragua



Colaboradores Nicaragua

Hombres	944	48.6%	Total 1,944
Mujeres	1,000	51.5%	

Distribución por género

Puesto de Gerencia y jefatura y sexo

Puesto	Hombre	Mujer	Total
Country Manager	10		1
Gerente de Área	11	10	21
Jefe	32	37	69
Operativo	742	820	1562
Profesional 1	99	76	175
Profesional 2	11	10	21
Profesional 3	31	31	62
Subgerente	55		10
Supervisor/coordinador	12	11	23
Total general			1944



Campaña Interna
Medidas de Protección y
Prevención ante COVID-19

Alineados a la estrategia integral ante COVID-19 de BAC Credomatic, se inició una campaña de interna para sensibilizar a los colaboradores a nivel nacional sobre la implementación de medidas de protección y protección en oficina y hogar.

Acciones implementadas:



Teletrabajo (35% personal, inversión en equipo y servicios de internet)

Protocolo de protección colaboradores:



Adaptaciones en oficinas y sucursales



Seguimiento de enfermos



Disponibilidad de 7 rutas de transporte, incluyendo sucursales y ventanillas



Entrega de mascarillas



Auditorías del cumplimiento del protocolo



Campañas comunicación interna y webinars

Campaña de
Comunicación Interna

Se utilizaron diferentes canales de comunicación internos para llevar el mensaje a los diferentes niveles de nuestra estructura organizacional.

- Plataforma Enlace Somos
- Email
- Yammer
- Material POP en Oficinas y pasillos

Se desarrolló materiales de comunicación, en diversos formatos, sobre medidas de protección, actividades de fines de semana para quedarse en casa, consejos de autocuido y administración del tiempo, gaming educativo sobre COVID-19, entre otros temas relacionados.

Periodicidad: dos veces por semana





Nuestro programa de educación financiera

Promover hábitos de ahorro, consumo responsable y decisiones de compra informadas, son elementos fundamentales para la salud financiera de las personas y sus familias. En BAC Credomatic, desde 2009 pusimos en marcha varias iniciativas para brindar educación financiera a nuestros públicos de interés.

En 2020, la pandemia derivó en cierre de negocios, desempleo y, por tanto, muchas economías familiares se vieron afectadas. En este contexto, los contenidos de planificación financiera, ahorro, manejo de deudas y otros relacionados con la administración de los recursos familiares, cobraron mucha relevancia y, por medios virtuales, tuvimos oportunidad de llegar a empresas y hogares y compartir con nuestros clientes y sus familias, consejos y buenas prácticas, de la mano de expertos externos y voluntarios profesionales de BAC Credomatic en charlas y talleres.

En Nicaragua, se capacitaron a 5,108 personas alcanzándose un acumulado de 90,942.

Programa fortalecimiento de ONGs Yo me uno

BAC Credomatic Nicaragua presentó en junio 2020 la iniciativa digital #YoMeUno, plataforma que cuenta con la seguridad y tecnología de la institución bancaria para apoyar en la recaudación a Organizaciones No Gubernamentales y fundaciones que aportan al desarrollo del país.

#YoMeUno es el primer sitio crowdfunding al servicio de las ONGs. A nivel regional, la plataforma ha alcanzado significativos resultados para ONGs inscritas en los diferentes países. En Nicaragua, cuenta con organizaciones enfocadas en temas de salud, medio ambiente y ayuda humanitaria, siendo las primeras inscritas ANF, CONANCA, Aproquen y Fundación Amigos del Zoológico.

Con la platafomra #YoMeUno, reforzamos nuestro compromiso de fortalecimiento a las organizaciones sociales que trabajan para beneficiar a los grupos más vulnerables del país. Además de mejorar la capacidad de recaudación de las organizaciones mediante la plataforma de donaciones, apunta a facilitar capacitaciones especializadas para los directivos de las entidades sin fines de lucro, promover el intercambio de experiencias y ampliar su red de contactos a nivel regional.

En 2020, las ONG inscritas iniciaron campañas de recaudación para sus diferentes proyectos. Una de las campañas más destacadas fue la recaudación en conjunto con American Nicaraguan Foundation (ANF) para los afectados de los huracanes Iota y Eta, que impactó a las comunidades de la zona Caribe del país.




ONGs afiliadas a Yo me uno





Planeta

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

-  Acabar con la pobreza en todas sus formas y en todas partes
-  Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
-  Revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible




Dimensión Ambiental Planeta

Entendemos que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, por lo que son necesarios su protección y uso racional. Por eso, hemos asumido el compromiso de contribuir con la solución de los problemas derivados del deterioro ambiental, que están ligados a la sostenibilidad de nuestra región y de nuestra empresa.

Procuramos mitigar los efectos de las prácticas que atentan contra la sostenibilidad del medio ambiente en esta parte del mundo, con tres líneas de acción complementarias:

- Gestionamos la huella ambiental producto de nuestras operaciones comerciales.
- Prevenimos las consecuencias ambientales y sociales que podrían derivarse de los créditos de inversión que financiamos a nuestros clientes.
- Aprovechamos nuestra plataforma digital para promover buenas prácticas ambientales entre nuestras partes interesadas.

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.



| @baccredomatic www.baccredomatic.com