BAC CREDOMATIC

UN BANCO
CON PROPÓSITO

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC

TABLA DE **CONTENIDOS**

2021

INFORME INTEGRADO BAC CREDOMATIC

Introducción 3

Acerca de este informe 4
Mensaje del presidente 5
Junta Directiva 2021 7
Estructura de Gestión 2021 8
BAC Holding International Corp. 9
BAC Credomatic en cifras 2021 10
Premios y reconocimientos 11

Región centroamericana 13

Una visión del entorno 14
Calificaciones de riesgo soberanas 16
Sistema bancario centroamericano 17
Participación de mercado 18

Propuesta de valor 19

Estrategia corporativa 20
Un banco Neto Positivo 21
Cultura 23
Partes interesadas 27
Valor económico generado y distribuido 30
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 31

Desempeño financiero 33

Activos 34
Pasivos 35
Adecuación de capital 36
Resultados del período 36
Resumen del balance general y estado de resultados 37

Gobierno Corporativo 38

Estructura de gobernanza 39
Ética y transparencia 42
Política de anticorrupción 43
Canales de denuncia 45
Principales cambios regulatorios en la región 46

Gestión integral de riesgos 48

Resultados de la gestión integral de riesgos 49
Riesgo de crédito 50
Riesgo de liquidez 51
Riesgo de mercado 53
Riesgo operacional 54
Riesgo de blanqueo de capitales y de financiamiento del terrorismo 55
Riesgo reputacional 56
Riesgo país 56
Riesgos emergentes 57
Riesgo social y ambiental 58
SOX 59

Gestión Fiscal 60

Estrategia Fiscal 61

Las dimensiones de un Banco Neto Positivo 63

Contribución al desarrollo de la región 64

Comprometidos con el sector empresarial 65
Fortalecimiento empresarial para pymes 69
Apoyamos a las pequeñas empresas de la región 70
Banca Privada 72
Banca de inversión 72
Comprometidos con las personas 73
Banca Digital, la transformación continúa 78
La experiencia y la voz del cliente 81
Nuestra operación se fortalece 85

Nuestro compromiso con el ambiente 87

Gestión de nuestras huellas ambientales 88
Nuestra lucha contra el cambio climático 89
Proyectos de energía renovable 91
Residuos y Materiales 92

Nuestra gente 93

Colaboradores BAC Credomatic 94
La voz del colaborador 95
Propuesta de Valor Interna 97
Diversidad e Inclusión 103
Equidad de género 103
Voluntariado estratégico 107
Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC 108

Nuestras comunidades 109

Educación e inclusión financiera digital 110
Inversión Social Estratégica 113
Banca Inclusiva Género 115
Impacto en comunidades 116

Epílogo 117

Índice de contenidos GRI 119

Índice de contenidos Principios de Pacto Global 145

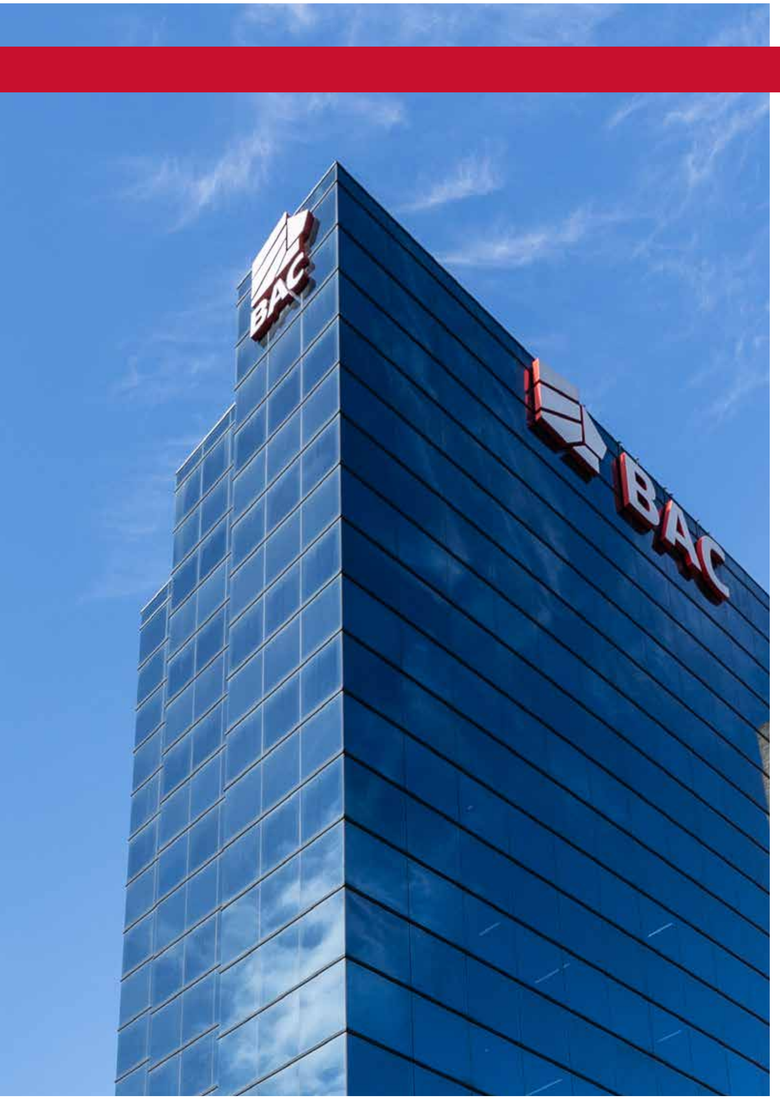
Anexos 147

Estados Financieros 167

BAC CREDOMATIC

Introducción

INFORME INTEGRADO **2021**



ACERCA DE **ESTE INFORME** [1]

CONTENIDOS GRI 102.1 / 102.4 / 102.5 / 102.49 / 102.50 / 102.51 / 102.52 / 102.53 / 102.54 / 203.2

Un Banco con Propósito es como hemos denominado al Informe Integrado del año 2021, el cual se reporta de forma anual a nuestra Junta Directiva en el mes de abril. En este sentido, nos complace incorporar, como parte de este documento, la rendición de cuentas en materia de sostenibilidad, a través de la cual comunicamos las principales iniciativas, retos y logros en las áreas social, ambiental y económica.

Así mismo, y como parte del compromiso frente a nuestros accionistas y grupos de interés, enmarcado en los valores de integridad, excelencia y pasión, nos motiva compartir los principales logros de la gestión financiera en cada uno de los países donde servimos: Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Conscientes de que las empresas ya no existen solo para crear valor económico, que implique únicamente maximizar las utilidades del negocio, y ante los retos ambientales y sociales que enfrentan nuestros países, todas las acciones que podamos impulsar se vuelven más relevantes que nunca.

Asimismo, la meta de ser neutrales con el medio ambiente y la sociedad, es decir, de compensar el impacto de lo que se provoca, es cada vez más insuficiente, por lo que nuestro desafío se encamina a crear más valor ambiental y social que la huella que creamos al operar.

En este contexto, BAC Credomatic se plantea el desafío de dejar de ser un banco que ofrece soluciones financieras tradicionales, para convertirse en uno con soluciones financieras de triple valor positivo: económico, social y ambiental, de forma consecuente con su modelo innovador de negocios basado en utilizar a la banca como un catalizador para crear ese valor.

Además, BAC Credomatic respeta y cumple cada uno de los principios del Pacto Global[2]. Como empresa, apoyamos la protección de los derechos humanos y garantizamos que no se vulnera a ninguno de nuestros públicos de interés. De igual forma, estamos comprometidos con la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

También aseguramos el compromiso con los estándares laborales que garantizan que no existe discriminación ni ninguna otra forma de coacción laboral en nuestros espacios.

En materia ambiental, impulsamos la prevención y la responsabilidad, así como la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

El presente informe se enmarca, a su vez, en los requerimientos de la Superintendencia Bancos de Panamá, según el Acuerdo No. 07-2014 del 12 de agosto del 2014, por el cual se establecen normas para la supervisión consolidada de los grupos bancarios, además de la Circular N.º SBP-DR-0200-2015 del 22 de diciembre del 2015.

Adicionalmente, este reporte ha sido elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative[3] o Iniciativa de Informe Global, por sus siglas en inglés). En el texto, se encuentran los indicadores relacionados con la gestión de los asuntos materiales en sostenibilidad que han sido compilados en la tabla de contenido GRI, al final del informe.

En el informe se incluyen también los estados financieros consolidados de BAC Internacional Corporation (BIC), los cuales han sido preparados en cumplimiento con las Normas Internacionales de Información Financiera (“NIIF”) emitidas por el International Accounting Standards Board (“IASB”). Los estados financieros consolidados fueron autorizados por la Junta Directiva de la compañía para su emisión, el 23 de febrero de 2022.

BAC International Corporation, es una entidad incorporada como una compañía tenedora bancaria desde el 3 de junio de 1988, en las Islas Vírgenes Británicas. Pertenece en un 100% a BAC Credomatic, Inc., la cual, a su vez, es propiedad total de BAC Holding International Corp (antes Leasing Bogotá, S. A. Panamá).

Este año, la anteriormente denominada Leasing Bogotá S.A. Panamá cambió su nombre a BAC Holding International Corp. Se trata de una sociedad constituida bajo la Ley de Sociedades de la República de Panamá, y es una compañía con sede administrativa en Colombia y dedicada a actividades de inversión en Colombia y Panamá, así como tenedora de acciones de otras entidades del sector bancario, entre ellas BAC Credomatic.

Nos complace presentar este informe, cuyo objetivo es rendir cuentas a nuestras partes interesadas e informar acerca de nuestros avances en materia económica, ambiental y social, ratificando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de las comunidades donde servimos.

1 Para cualquier consulta puede dirigirse al correo comunicacion@baccredomatic.com.

2 El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados y derivados de declaraciones de Naciones Unidas en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

3 Global Reporting Initiative es una institución independiente que creó el primer estándar mundial de lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad de aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, ambiental y social.

MENSAJE DEL **PRESIDENTE**

> 2021 ha sido un año de gran transformación para nuestro banco.

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y públicos de interés

CONTENIDOS GRI 102.14 / 102.15

Los retos de la pandemia unidos, a los desafíos económicos, ambientales y sociales que enfrenta la región centroamericana, han puesto a prueba nuestra capacidad de adecuarnos a la nueva realidad y aprovechar al máximo nuestras capacidades competitivas y, sobre todo, el talento de más de 19,000 personas que son la esencia de BAC Credomatic.

Afortunadamente, al cierre del año 2021, los resultados económicos de nuestro banco son los mejores de la historia e incluyen un crecimiento de doble dígito en nuestras utilidades. Estos resultados nos llenan de orgullo, pues nos posicionan como el banco líder en Centroamérica en activos, cartera, depósitos y utilidades.

Estos logros son el resultado de la preferencia de más de 4.2 millones de clientes en los 6 países de la región centroamericana y de la implementación rigurosa de nuestra estrategia que cuenta con 5 pilares (5C's): ser un banco cliente-céntrico, enfocarnos en los canales digitales, el control de riesgo, el control operativo (eficiencia) y, por supuesto, en el crecimiento con innovación.

Esta estrategia nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura tecnológica de punta, plataformas digitales unificadas y robustas y el mejor servicio. De hecho, entre enero y diciembre de 2021, en la evaluación de satisfacción de nuestros clientes ("Net Promoter Score" (NPS)), logramos mejorar 5 puntos, lo que nos confirma la importancia de continuar profundizando nuestro conocimiento sobre las necesidades y expectativas de nuestros clientes para servirles mejor cada día.

En cuanto a transformación digital, el 2021 fue un año de avances muy significativos. Cerramos el periodo con más de 1.95 millones de clientes digitalizados (lo que representa casi la mitad del total de clientes). A su vez, de los contactos con nuestros clientes, un 57% se hizo por medios digitales. Otro indicador relevante es que el 86% de todas las transacciones monetarias realizadas, se hicieron a través de canales digitales.

En el pilar de ser un banco cada vez más simple, contamos entre nuestros colaboradores con 850 agentes de cambio que han logrado desde el inicio del programa en 2017, implementar más de 11,000 ideas para simplificar nuestra forma de trabajar y servir mejor a nuestros clientes. La filosofía "BAC+Simple" nos permitió solo en el año 2021, implementar más de 264 iniciativas de simplificación y validar prototipos de mejora en soluciones financieras con más de 600 clientes en la región centroamericana.

En cuanto a la automatización y sistematización de procesos, 15 de ellos han sido centralizados a través de nuestro Centro de Servicios Compartidos y hemos logrado implementar más de 70 chatbots, 38 automatizaciones robóticas de procesos (RPA, por sus siglas en inglés), más de 250 tareas fueron digitalizadas y hemos desarrollado más de 1,000 soluciones con robots que han hecho mucho más amigable y rápido el servicio a nuestros clientes y más eficientes nuestras operaciones.

En cuanto a la calidad de nuestra cartera, en 2021 las provisiones en el balance de situación se redujeron ligeramente por la mejora experimentada en Guatemala, Honduras y Nicaragua.

Por su parte, el costo de riesgo estuvo controlado y regresó afortunadamente al nivel prepandemia. Este resultado es realmente positivo, tomando en cuenta que, debido a la COVID-19, 52% de nuestra cartera total recibió medidas de alivio (de las cuales, 35% fue para nuestros clientes empresariales y 65% para clientes personales). Lo más importante es que estuvimos para apoyar a nuestros clientes en el momento que más nos necesitaban.

Todos estos resultados muestran nuestro liderazgo en la oferta de soluciones financieras multipaíses. Continuamos siendo los líderes tanto en el negocio de emisión como en el de adquirencia, gracias a alianzas estratégicas con las empresas de tarjetas líderes del mundo.

> “ La creación de valor económico durante el 2021 fue complementada con la **creación de valor social y ambiental.**

Nuestras soluciones financieras para empresas crecieron de manera significativa en 2021, alcanzando más de 618 compañías conectadas a través de tesorería digital y, al cierre del 2021, pagamos las planillas de más de 1.104 millones de colaboradores de nuestros clientes empresariales en la región.

Por su parte, nuestro negocio de Banca de Personas también evolucionó muy positivamente durante el 2021. Lanzamos en este año, nuestras billeteras digitales en alianza con Garmin, Fitbit y Apple Pay. Adicionalmente, fuimos el primer banco en certificarnos Digital First de Mastercard en Centroamérica.

En cuanto a nuestra red de corresponsales no bancarios (Rapibac), esta aumentó un 31%, alcanzando 9.219 puntos en la región. Al mismo tiempo, aumentamos en doble dígito la penetración de nuestras herramientas de comercio electrónico y también nuestra solución de MIPOs, que tiene un impacto muy positivo especialmente en las operaciones de las PYMEs en Centroamérica.

La creación de valor económico durante el 2021 fue complementada con la creación de valor social y ambiental. En la dimensión social, apoyamos en este año a más de 300.000 PYMEs en Centroamérica y miles de empresas lideradas por mujeres. De hecho, nuestro programa “Mujer Acelera” ha brindado crédito a esa población por un monto de US$160 millones. Adicionalmente, hemos logrado llevar en estos años educación financiera a más de 1 millón de personas y nuestro banco ha apoyado a más de 250 ONGs en la región por medio de nuestro programa “Yo me Uno”.

Quizás nuestro mayor orgullo en la dimensión social durante el 2021, es que nos convertimos en un banco equitativo en género ya que 55% de nuestras personas BAC son mujeres y el 50% de las posiciones de liderazgo son ocupadas por mujeres, incluyendo un 76% de las gerencias de sucursales.

En cuanto a la creación de valor ambiental y social en nuestra cartera, cerramos el 2021 con US$780 millones en iniciativas con impacto social y ambiental positivo.

Todos estos logros fueron destacados por nuestros públicos de interés y en más de 39 reconocimientos internacionales que recibimos durante el 2021 que incluyen Euromoney, World Economic Magazine, Global Finance, The European y Latin Finance, entre otros. Estos líderes de opinión premiaron a BAC Credomatic como el banco líder en Centroamérica por su excelencia, por la calidad de sus soluciones financieras, así como el banco líder en digitalización y sostenibilidad en la región.

Un hecho relevante del 2021 fue la solicitud que realizamos para enlistar a la empresa holding de BAC (BAC Holding International Corporation) ante el Registro Nacional de Valores y Emisores de Colombia, para posteriormente transar en la Bolsa Nacional de Valores de Colombia, así como en la Bolsa de Valores de Panamá.

Nuestro compromiso con Centroamérica es hoy más fuerte que nunca. Nuestra meta es continuar ofreciendo las mejores soluciones financieras, pero complementar esta creación de valor económico, con la creación de valor ambiental y social con la misma rigurosidad y excelencia.

Somos parte de una región cuyos retos económicos, ambientales y sociales son demasiado grandes para ser resueltos en silos o por un único actor de la sociedad y es por esto que, en BAC International Holding Corporation, queremos ser un actor clave en la construcción de una Centroamérica más próspera, más equitativa y más sostenible.

Rodolfo Tabash
Presidente y CEO

JUNTA **DIRECTIVA**

CONTENIDOS GRI 102.22 / 102.23

RODOLFO TABASH

Presidente & CEO

Máster en Administración de Empresas del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas y Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad de las Américas.

ANA MARÍA CUELLAR DE JARAMILLO

Directora y Vicepresidenta

Contadora Pública de la Universidad Jorge Tadeo Lozano. Consultora y miembro activa de las juntas directivas de Banco de Bogotá, Megalínea, Brío de Colombia S.A, Concentrados S.A y Crump America S.A.

DANIEL PÉREZ

Director y Secretario

Máster en Derecho con énfasis en Derecho Corporativo y Financiero de Harvard Law School. Máster en Derecho con énfasis en Derecho Financiero Comparativo y Resolución de Disputas Internacionales de Oxford University. Licenciado en Derecho de la Universidad de Costa Rica.

GERMÁN SALAZAR CASTRO

Tesorero

Economista de la Universidad Javeriana de Bogotá. Realizó estudios de postgrado en Crédito Bancario y Finanzas del Chemical Bank y Finanzas de la Universidad de Nueva York.

ALVARO VELÁSQUEZ

Director

Doctor en Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia. Candidato MS de la Escuela de Economía de Londres.

CARLOS ARCESIO PAZ BAUTISTA

Director

Administrador de Negocios de la Universidad Eafit. Especialista en mercadeo del Icesi - Eafit.

ESTRUCTURA DE **GESTIÓN**

Contamos con un equipo altamente calificado, con amplia experiencia y credibilidad en Centroamérica

Este equipo, con representación del 82% de ejecutivos originarios de la región, tienen, en promedio, 17 años de laborar para la organización y la mayoría de sus miembros ha sido promovida a través del Programa de Sucesión Gerencial de la entidad.

CONTENIDOS GRI 202.2

Rodolfo Tabash
CEO

Ejecución

Ramón Chiari
BAC Panamá

Federico Odio
Costa Rica

Juan Carlos Sansón
Nicaragua

Fernando González
El Salvador

Jacobo Atala
Honduras

Gerardo Ulloa
Multibank Panamá

Eric Campos
Guatemala

Competencias clave

Jaime Compte
Personas / Medios de pago

Alfonso Salvo
Corporativo / TI

Jose Manuel Páez
Digital

Jessica Mora
Experiencia

Gisela Sánchez
Relaciones Corporativas

Finanzas & control

Alejandro Guardia
Finanzas

Daniel Bañados
Gobierno / Cumplimiento

Adrian Elizondo
Riesgo de crédito

Daniel Pérez
Legal

Carlos Sevilla
Operaciones

BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP.

Este año, la anteriormente denominada Leasing Bogotá S.A. Panamá cambió su nombre a BAC Holding International Corp.

Se trata de una sociedad constituida bajo la Ley de Sociedades de la República de Panamá, y es una compañía con sede administrativa en Colombia y dedicada a actividades de inversión en Colombia y Panamá, así como tenedora de acciones de otras entidades del sector bancario, entre ellas BAC Credomatic. Luego de 12 años, Grupo Aval y Banco de Bogotá escindieron, a favor de sus accionistas, las acciones de BAC Holding International Corp. (BHI, antes BAC International Bank Inc.), empresa propietaria de las operaciones de BAC Credomatic. Dicha entidad recibió la autorización para tranzar en las bolsas de valores de Colombia y Panamá, convirtiendo a BHI en una empresa de capital abierto.

Antes de la escisión, BHI era 100% propiedad de Banco de Bogotá y, por ende, de Grupo Aval. A marzo 2022, Banco de Bogotá mantiene el 25% de las acciones de BHI y el 75% fue escindido a favor de los accionistas de Banco de Bogotá y de Grupo Aval, permaneciendo el Dr. Luis Carlos Sarmiento Angulo como accionista principal de la empresa Holding.

CONTENIDOS GRI 102.10

BAC HOLDING INTERNATIONAL CORP

CONTENIDOS GRI 102.6 / 102.7

BAC CREDOMATIC EN **CIFRAS 2021**

US$ Dólares americanos

Principales indicadores

Activos	Cartera	Depósitos	Patrimonio	Utilidad neta	ROE	ROA
28.1 MM	18.5 MM	21.8 MM	2.8 MM	445 M	16,7%	1,6%
Miles de millones				Millones		

Posición de negocio

Líder regional en el negocio emisor y adquiriente de tarjetas

Ranking regional

#1 en **activos** en **cartera** en **depósitos** en **utilidad**

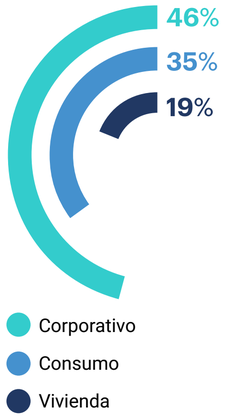
+4.2 Millones de clientes

+19.000 Colaboradores

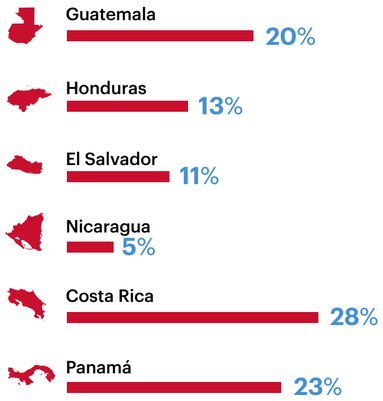
Portafolio altamente diversificado

US$ 18,5 Bn

Por producto

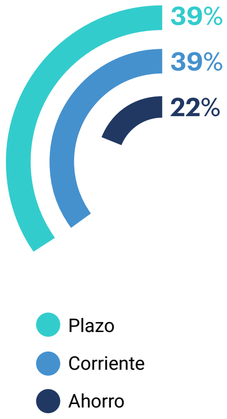


Por país

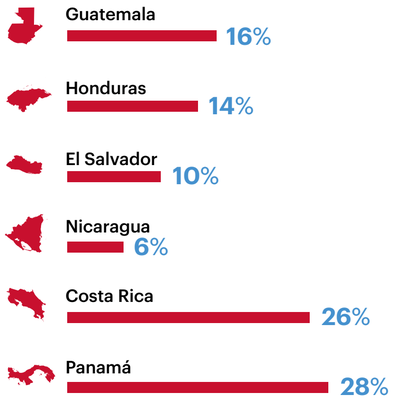


US$ 21,8 Bn

Por producto



Por país



Canales de servicio

313 Sucursales

+9.000 Corresponsales no bancarios

+330.000 Terminales POS

2.081 Cajeros automáticos

Transformación digital

1.9M Clientes digitales activos

83% Clientes digitales que utilizan la Banca Móvil

56% Interacciones entrantes por medios digitales

86% Transacciones monetarias se realizan por canales remotos

	CRC	ESA	GUA	HON	NIC	PAN	TOTAL
Sucursales	43	38	97	64	40	31	313
Autobancos	6	1	14	17	2	3	43
Sucursales digitales	0	1	0	6	0	0	7
Cajas auxiliares	49	40	54	73	71	13	300
Rapibac	2.738	261	1.318	1.799	2.760	343	9.219

premios y RECONOCIMIENTOS

Por séptimo año consecutivo, Euromoney premia a BAC Credomatic como la Mejor Institución Financiera de Centroamérica y el Caribe, Mejor Banco de Costa Rica, Mejor Banco de Honduras y Mejor Banco de Panamá, por su crecimiento sostenido y por su posición como el banco más importante de la región. Además, BAC Credomatic recibió el premio en la categoría de Mejor Banco en Responsabilidad Corporativa a nivel latinoamericano, gracias a la gestión realizada durante el 2021.

Best Bank
Central America and Caribbean

Best Bank
Panamá

Best Bank
Costa Rica

Best Bank for Corporate Responsibility
Latin America

Best Bank
Honduras

LatinFinance reconoce anualmente la excelencia de las instituciones en la prestación de servicios financieros en América Latina y el Caribe, las cuales son elegidas tras un riguroso y exhaustivo proceso de selección. Por cuarta vez consecutiva, BAC Credomatic, se hace un lugar entre los mejores bancos de la región y Mejor Banco de Panamá. El reconocimiento es otorgado a la institución por su sobresaliente desempeño en la prestación de servicios minoristas, comerciales y de inversión en la región. Además, por primera vez, BAC Credomatic obtiene el reconocimiento de Mejor Banco para PYMES a nivel latinoamericano.

Bank of the Year
Central America

Bank of the Year
SMEs

Bank of the Year
Panamá

Por tercer año consecutivo, World Finance premia a BAC Credomatic en cada uno de sus seis países, en las categorías de Mejor Banco Digital y Mejor Aplicación Móvil. World Finance reconoce la cultura de innovación del banco y premia el compromiso de BAC Credomatic con sus clientes al ofrecer experiencias cada vez más personales y digitales con la apertura de las nuevas sucursales en la región, con un modelo “cliente-céntrico”.

Best Consumer Digital Bank
Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala

Best Mobile Banking Application
Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala

Como parte de sus premios primavera 2021, la revista británica International Investor otorgó a BAC Credomatic un reconocimiento en las categorías: Banco del Año a nivel Latinoamericano y Mejor Programa de Apoyo frente al COVID-19 en Costa Rica. La prestigiosa revista otorga premios a las empresas que se mantienen constantes en la prestación de un servicio de primera clase, por su rendimiento e innovación.

Bank of the Year
LATAM

Best Covid 19 Relief & Support Program
Costa Rica

premios y RECONOCIMIENTOS

En la entrega de los 28º premios anuales en los que la revista reconoce a los mejores bancos del mundo, Global Finance reconoció a BAC Credomatic como el Mejor Banco de Centroamérica y el Caribe, Mejor Banco de Costa Rica (por segundo año consecutivo), Mejor Banco de Honduras y Mejor Banco de Panamá.

Best Bank
Central America and Caribbean

Best Bank
Honduras

Best Bank
Costa Rica

Best Bank
Panamá

BAC Credomatic fue galardonado por la revista The European con los reconocimientos de: Banco del Año en Costa Rica, Mejor Banco para la Inclusión en Costa Rica y Banco del Año en Innovación en Banca Digital en Centroamérica y el Caribe. La institución fue nominada en estas categorías por los suscriptores de la revista a nivel mundial, por ser una entidad que se destaca en su gestión y ser un pilar de la economía local y regional.

Bank of the Year
Costa Rica

Innovative Digital Bank of the Year
Central America & Caribbean

Best Bank for Financial Inclusion
Costa Rica

BAC Credomatic fue reconocido como Mejor Marca de Banca de Centroamérica, Mejor Banca Digital de Centroamérica y Mejor Aplicación Móvil Bancaria de Centroamérica. Los galardones reconocen al banco por su innovación en iniciativas de mercadeo y principios de branding, por su transformación digital y por la experiencia digital que se le ofrece al cliente.

Banking Brand of the Year
Central America

Most Innovative Retail Banking App
Central America

Best Bank for Digital Banking Services
Central America

Por primera vez, World Economic Magazine reconoce a BAC Credomatic como Mejor Banco Digital de Centroamérica. Además, a nivel local, la revista galardonó al banco en varias dimensiones incluyendo: Mejor Banco en Responsabilidad Social Corporativa en Costa Rica y Honduras, Mejor Banco Digital en El Salvador, Mejor Banco para PYMES en Guatemala y Panamá y Mejor Banco Corporativo en Nicaragua.

Best CSR Bank
Costa Rica

Best Digital Bank
El Salvador

Best Corporate Bank
Nicaragua

Best CSR Bank
Honduras

Best SME Bank
Guatemala

Best Digital Bank
Central America

Best SME Bank
Panamá

Región centroamericana

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC

UNA VISIÓN **DEL ENTORNO**

CONTENIDOS GRI 203.2

La región centroamericana se caracteriza por su importante apertura al comercio internacional, compuesta por economías pequeñas que se dinamizan principalmente por el intercambio comercial (exportaciones e importaciones), así como por el ingreso de divisas por concepto de remesas, inversión extranjera directa y turismo.

Organismos financieros internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) proyectan, en su World Economic Outlook (WEO) de enero 2022, una mejora en el Producto Interno Bruto (PIB) mundial con tasas de 5,9% para 2021, 4,4% para 2022 y 3.8% para 2023. Dichos resultados continúan condicionados a la evolución de la pandemia generada por el SARS-CoV-2 (COVID-19).

Además de los riesgos generados por la pandemia, la economía internacional impacta a la región en temas como el continuo y acelerado aumento en los precios de las materias primas, lo que conlleva a un deterioro en los términos de intercambio. Seguidamente, el importante incremento en los costos de los fletes marítimos mediante contenedores. Estos factores inciden directamente en el aumento de la inflación para la región centroamericana y muchas otras economías.

Según los datos estimados por el FMI (WEO octubre 2021) para cada país de la región, se estima para Centroamérica un crecimiento del PIB de 4.2% para 2022 y de 3.7% para 2023.

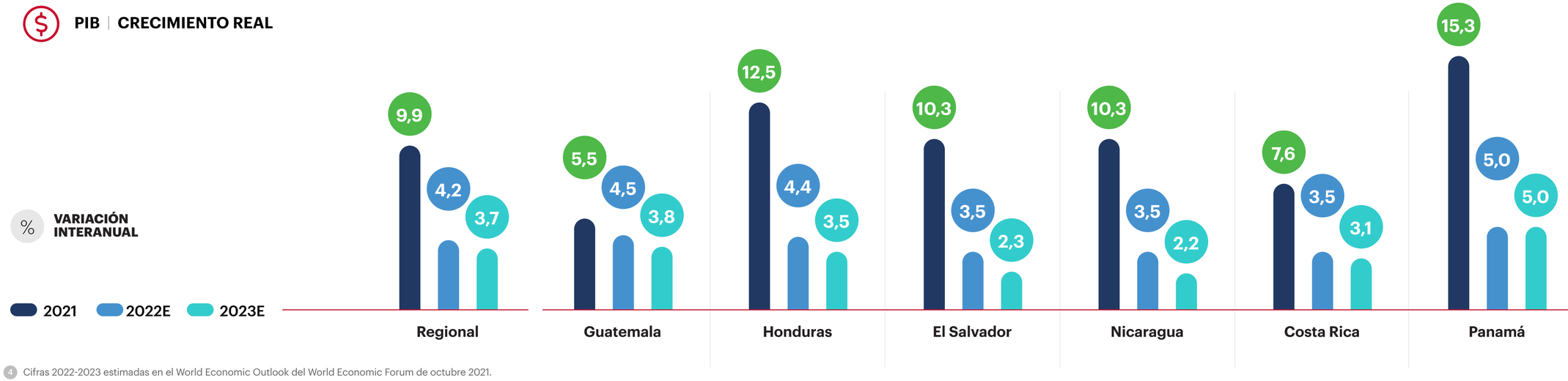
El FMI estima que el crecimiento económico de Costa Rica será de 3,5% en 2022 y de 3,1% en 2023. El Banco Central de Costa Rica (BCCR) informó que la economía costarricense experimentó un crecimiento de 7.6% en 2021, al compararlo con 2020 (variación interanual), como consecuencia de una importante recuperación en el cuarto trimestre del 2021.

Además, estima un crecimiento de 3.9% en 2022 y de 4% en 2023, con base en un mejor dinamismo en el consumo de los hogares, de la inversión del sector privado y de las exportaciones.

Para El Salvador, el FMI estima un crecimiento del PIB de 3.5% en 2022 y de 2.3% en 2023. El Banco Central de Reserva de El Salvador (en adelante Central) proyecta un crecimiento de 3.2% en 2022.

Para 2021, la economía salvadoreña registró un crecimiento de 10.3% interanual, según informa el Central. Este resultado permite pensar que la actividad económica supera los niveles de producción observados antes de la pandemia por COVID-19.

PIB | CRECIMIENTO REAL



4 Cifras 2022-2023 estimadas en el World Economic Outlook del World Economic Forum de octubre 2021.

Se estima un crecimiento del producto interno bruto real de **4,1% para 2022 y de 3,7% para 2023**, para cada país de la región centroamericana

DATOS DEL FMI

Asimismo, atribuyen el mejor dinamismo a diferentes factores como la diversificación en la producción de bienes industriales relacionados con las medidas de bioseguridad, la recuperación del empleo, el incremento al salario mínimo, el proceso de vacunación, la reactivación externa de la cadena de suministros, el aumento en la demanda de productos salvadoreños y de las remesas familiares.

En Guatemala, el FMI proyecta un crecimiento de 5,5% para 2021, de 4,5% para 2022 y de 3,8% para 2023. Por otra parte, el Banco Central de Guatemala estima un crecimiento económico para 2021 en un rango de 4% a 6%, específicamente 5%, el cual es explicado por el Central por la mejora en la demanda interna, la cual fue impulsada por el gasto en el consumo privado, el incremento en la formación bruta de capital (inversión) y al incremento en la demanda externa.

Además, reportaron un crecimiento del PIB para el tercer trimestre de 2021 de 8,6% (caída de 1,4% un año atrás), influenciado por la reapertura de la economía después de las medidas de contención que implementó el Gobierno ante la pandemia por COVID-19.

Para Honduras, el FMI estima un crecimiento de 4,4% para 2022 y de 3,5% para 2023, mientras que el Banco Central de Honduras estima que el crecimiento económico estaría en un rango de 3,5% a 4,5% para ambos años. En 2021, la economía hondureña registró un crecimiento de 12,5% después de la caída de 9% registrada en 2020.

De acuerdo con información del Banco Central, el mejor dinamismo económico del país durante el 2021 fue el resultado de distintos factores como el repunte de la actividad económica de los principales socios comerciales, lo cual activó la demanda externa de bienes y servicios, un mayor volumen de exportaciones en productos textiles y café, la reactivación de la demanda interna, la mejoría en el consumo e inversión privada, el mayor ingreso de remesas familiares, el otorgamiento de trasferencias gubernamentales a los hogares, la mejor adaptación de las actividades económicas a las medidas sanitarias y al proceso de vacunación.

El FMI proyecta un crecimiento económico para Nicaragua de 3,5% en 2022 y de 2,2% en 2023. Según información del Banco Central de Nicaragua, para 2021, el PIB registró un crecimiento de 10.3% interanual, después de tres años consecutivos de decrecimiento. El mejor dinamismo de la actividad económica es el resultado de varios elementos como el avance en el proceso de vacunación, condiciones climáticas favorables, la recuperación de la economía mundial y de una mayor producción, tanto en el sector primario como en el sector secundario.

Finalmente, en Panamá, el FMI estima un crecimiento económico de 5%, tanto para 2022 como para 2023. Durante el 2021, el PIB registró un crecimiento de 15,3%, respecto al año anterior.

El Instituto Nacional de Estadística y Censo (en adelante INEC) atribuye dicho comportamiento al levantamiento gradual de las restricciones sanitarias impuestas por las autoridades de salud ante la pandemia por COVID-19 y al proceso de vacunación. Dentro de las actividades internas que presentaron un desempeño positivo están: construcción, actividades comerciales, industrias manufactureras, electricidad, inmobiliarias y empresariales, y otras de servicios personales.

Cabe destacar que, dentro de la región centroamericana, esta economía en particular experimentó la contracción económica más importante en 2020 (-17,9%), explicada principalmente por la alta dependencia al comercio exterior, el cual fue altamente afectado por la pandemia de COVID-19, debido a las restricciones en la movilidad de productos y de personas alrededor del mundo y a que fue el país que implementó restricciones más severas y prolongadas en la región. Positivamente, también es uno de los países que implementó campañas de vacunación más intensas, junto con Costa Rica y El Salvador.

CALIFICACIONES DE **RIESGO SOBERANAS**

Durante 2021, se registraron varios movimientos en las calificaciones de deuda de largo plazo de los países de la región, debido al deterioro en las finanzas públicas y de las métricas de la deuda como consecuencia del incremento en el gasto público y en el endeudamiento público, resultado de las medidas mitigadoras ante la pandemia por COVID-19.

CALIFICACIONES DE DEUDA SOBERANA DE LARGO PLAZO EN MONEDA EXTRANJERA

	Panamá	Costa Rica	Nicaragua	Honduras	El Salvador	Guatemala
STANDARD &POOR'S	BBB	B	B-	BB-	B-	BB-
MOODY'S	Baa2	B2	B3	B1	Caa1	Ba1
FitchRatings	BBB-	B	B-	NC	B-	BB-

PERSPECTIVA Positiva · Estable · Negativa · No Calificado

Fuente: Calificadoras de Riesgo Moody´s Investor Service, Standard & Poor´s y Fitch Ratings.

Enero 2022

Guatemala mantuvo una calificación de BB- con perspectiva estable por parte de Standard & Poor's y Fitch Ratings. En Moody´s su calificación es Ba1 negativa. El país no experimentó ajustes en sus calificaciones durante el año.

El Salvador mantuvo una calificación de B- por parte de Fitch Ratings. En Standard & Poor's mantuvo su calificación de B-, pero ajustó su perspectiva a negativa en octubre de 2021. Moody´s ajustó su calificación en julio de 2021, al pasar de B3 a Caa1 con perspectiva negativa.

Honduras no registró cambios en ninguna calificación durante el año 2021. Mantiene una calificación de B1 estable por parte de Moody's y de BB- estable por parte de Standard & Poor's.

Nicaragua no registró cambios en ninguna calificación durante el año 2021. Mantiene una calificación de B3 estable por parte de Moody's, y de B- estable por parte de Fitch Ratings y de Standard & Poor's,

Costa Rica, durante 2021, mantuvo su calificación por parte de las tres calificadoras de riesgo. Positivamente, registró un ajuste por parte de Moody's quien mejoró su perspectiva de negativa a estable en diciembre de 2021.

Finalmente, para Panamá, Fitch Ratings cambió su calificación de BBB a BBB- en febrero de 2021 donde la calificadora justifica dicha reducción al debilitamiento de las finanzas públicas como consecuencia del decrecimiento económico causado por la pandemia. Asimismo, Moody's ajustó su calificación de Baa1 a Baa2 en marzo de 2021, mientras que Standard & Poor's mantuvo su calificación de BBB, pero ajustó su perspectiva a negativa en agosto de 2021.

SISTEMA BANCARIO **CENTROAMERICANO**[5]

Durante el año 2021, el sector financiero regional experimentó una mejora gracias a la estrategia de negocio que le permitió crecer en activos, depósitos y cartera en relación con el 2020 e, inclusive, el período 2019.

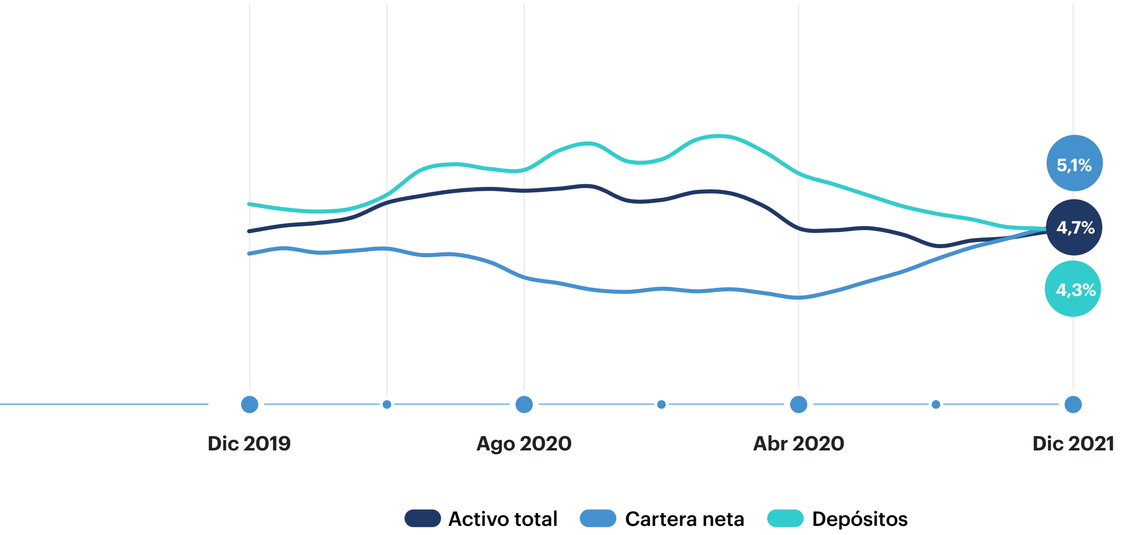
El sistema financiero centroamericano refleja, en 2021, un mejor dinamismo respecto al año 2020. A diciembre de 2021, el activo total creció en su tasa interanual un 4,7% respecto a diciembre de 2020, los depósitos mostraron un crecimiento de 4,3% para el mismo periodo, y la cartera registró un crecimiento de 5,1% a diciembre 2021. Los tres indicadores reflejan un comportamiento mayor en relación con el año anterior.

Honduras destaca como el país con el mayor crecimiento en activos, con un crecimiento a diciembre de 2021, de 11,3% interanual, seguido por Guatemala con 9,3%, Nicaragua con 6,9%, El Salvador con 3,3%, Costa Rica con 2,9% y Panamá con 1,6%.

Con respecto a la cartera neta (diciembre de 2021), Guatemala fue el país que mostró el desempeño más elevado, creciendo 12,2% interanual, seguido por Honduras con un 12,1%, El Salvador con 6,6%, Nicaragua con 4%, Panamá con 1,5% y Costa Rica con 0,9% interanual.

Por otra parte, en el apartado de depósitos, con datos a diciembre de 2021, sobresale el crecimiento interanual de 10,1% que presentó Honduras, seguido de Nicaragua con un 9,3%, Guatemala 9,1%, Costa Rica con 4,3%, El Salvador con 2,4%, y Panamá con 0,8%.

TASAS DE CRECIMIENTO INTERANUAL



SISTEMA BANCARIO DE CENTROAMÉRICA

US$ Millones de dólares **%** Variación anual

	ACTIVOS		CARTERA NETA		DEPÓSITOS	
	USD	%	USD	%	USD	%
Guatemala	60.137	9,3%	30.354	12,2%	44.470	9,1%
Honduras	31.786	11,3%	16.228	12,1%	19.662	10,1%
El Salvador	21.069	3,3%	13.711	6,6%	15.619	2,4%
Nicaragua	7.191	6,9%	3.454	4,0%	5.000	9,3%
Costa Rica	49.567	2,9%	27.907	0,9%	35.995	4,3%
Panamá	117.519	1,6%	55.126	1,5%	85.364	0,8%
Total	**287.270**	**4,7%**	**146.780**	**5,1%**	**206.110**	**4,3%**

Fuente: Superintendencia de cada país.

5 **Fuente:** Superintendencia de cada país. Para Guatemala se consideran los Grupos Financieros y se le suman los bancos que no pertenecen a ningún Grupo Financiero. Panamá considera únicamente los bancos de licencia general, los depósitos totales y la cartera bruta local.

En BAC Credomatic continuamos siendo, en 2021, el único banco con **presencia significativa en todos los países en los que opera**

Diciembre 2020 Diciembre 2021

PARTICIPACIÓN DE **MERCADO**

BAC Credomatic continúa siendo el único banco con presencia significativa en todos los países de Centroamérica, con una cartera diversificada entre las economías de la región, que nos permite alcanzar una alta rentabilidad con una menor exposición al riesgo.

A nivel regional, lideramos participación de mercado en activos, cartera, depósitos y utilidades e incrementamos participación de mercado en las primeras tres variables mencionadas anteriormente, respecto a diciembre de 2020.

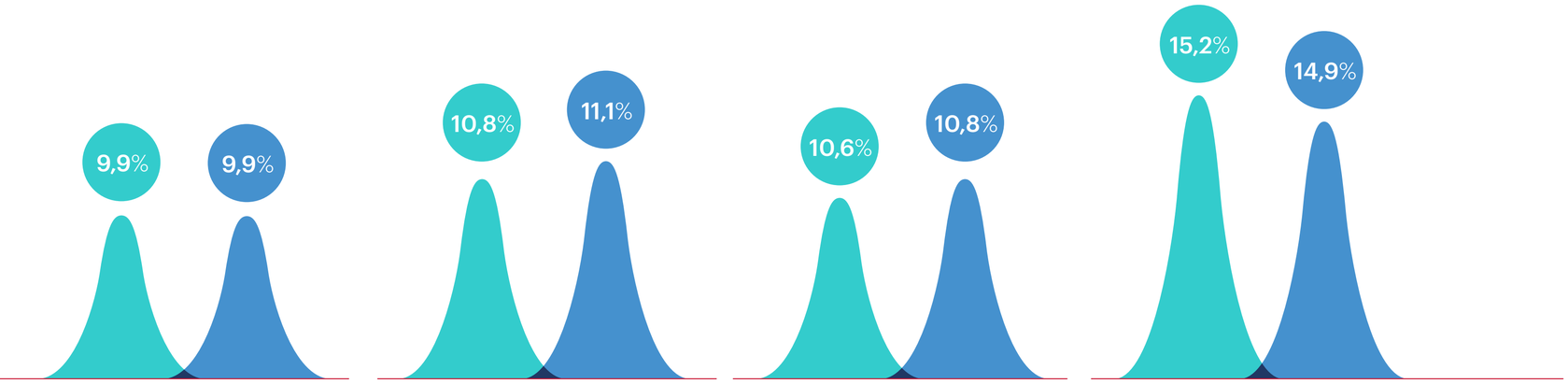
A diciembre de 2021, sobre el total de activos del sistema, tenemos una participación del 9,9%. Con respecto a la cartera, incrementamos en 26 puntos base (respecto a diciembre de 2020) y alcanzamos una participación regional del 11,1%, logrando mantener el liderazgo en colocación de cartera neta.

En 2021, continuamos generando un desempeño sobresaliente, donde mantenemos la estrategia de fidelizar a nuestros clientes transnacionales, aunada con la constante vanguardia de implementar e incrementar el uso de canales digitales, mediante una estrategia agresiva de transformación digital, donde ofrecemos una banca electrónica moderna y versátil.

En relación con lo anterior, nos posicionamos como el principal banco en captación de depósitos, con una participación de mercado de 10,8% y un incremento de 18 puntos base en comparación con el mismo período del 2020.

Por su parte, a diciembre de 2021, lideramos en participación de mercado en utilidad a nivel regional con un 14,9% del total de utilidades del sistema financiero.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE BAC CREDOMATIC EN EL SISTEMA BANCARIO CENTROAMERICANO



BAC CREDOMATIC

Propuesta **de valor**

INFORME INTEGRADO **2021**

ESTRATEGIA CORPORATIVA

PROPÓSITO

“Reimaginamos la banca para **generar prosperidad en las comunidades en las que servimos**”

VALORES

Integridad
Inspiramos confianza porque actuamos de manera ética y transparente

Excelencia
Sobresalimos porque vamos más allá de lo que se espera de nosotros y nos encanta servir con excelencia

Pasión
Amamos lo que hacemos porque sabemos que nuestro trabajo tiene un impacto positivo en las personas y en nuestro planeta

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Centrados en la vida
Soluciones financieras centradas en la vida de las personas y el planeta

Simple

Digital

Soluciones financieras de Triple Valor Positivo

UN BANCO **NETO POSITIVO**

En BAC Credomatic hemos integrado nuestra visión de sostenibilidad en nuestra estrategia corporativa, de manera que evolucionemos de ser una institución que ofrece soluciones financieras tradicionales, a una que ofrece soluciones financieras de triple valor positivo: NETO POSITIVO, es decir, que consigamos crear más valor ambiental y social que las huellas que producimos para operar.

El paradigma de que las empresas existen solamente para crear valor económico, es decir, maximizar las utilidades para sus accionistas, está completamente obsoleto y superado. Es muy claro que los retos ambientales y sociales que enfrentan nuestros países son demasiado complejos como para esperar que sean resueltos solamente por los Gobiernos. Las acciones concretas por parte de las empresas son hoy más importantes que nunca.

Además, no basta ya con que las empresas se pongan la meta de ser “Neto Cero”, es decir, que sean neutrales con el medio ambiente y la sociedad. Es el momento de que las empresas seamos NETO POSITIVO, es decir, que las compañías logremos crear más valor ambiental y social que las huellas que producimos para operar.

Por esto, en BAC hemos definido que no seremos más un banco que ofrece soluciones financieras tradicionales, sino que queremos ser un banco que ofrece soluciones financieras de triple valor positivo.

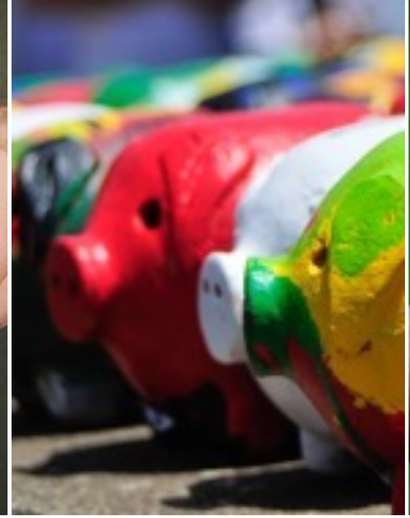
¿Qué significa esto? Significa que con la misma excelencia y rigurosidad que trabajamos en maximizar el valor económico, también estamos trabajando en maximizar y compartir valor social y ambiental con todos nuestros públicos de interés. **Esta es nuestra forma de hacer negocios.**

Crear más valor económico del que tomamos de la economía

Crear más valor para el planeta que los recursos que tomamos de él para existir

Crear más valor social que la huella de nuestro giro de negocio

En BAC Credomatic, sabemos que la banca es un catalizador de crecimiento económico.
La clave hacia adelante es que queremos ser también un catalizador de valor social y ambiental para Centroamérica.



Tenemos el norte muy claro y la motivación para hacer banca diferente, para trascender la definición tradicional de éxito empresarial y redefinir el rol que los bancos pueden jugar en cuanto a generación de prosperidad, mejora de la calidad de vida de los centroamericanos y armonía con el medio ambiente.

Por esto, hemos establecido tres ambiciosos objetivos en cada una de las dimensiones:

Valor **Económico**

Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable)

Hacer banca radicalmente transparente

Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor

Valor **Ambiental**

Ser un banco Carbono Positivo, Residuos Positivos y Agua Positivo

Transformar nuestra cartera en NETO POSITIVO

Ser el banco que impulsa una Centroamérica circular

Valor **Social Interno**

Desarrollar conexiones profundas con nuestros colaboradores

Promover el desarrollo y bienestar integral de nuestros colaboradores

Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC

Valor **Social Externo**

Masificar la inclusión y educación financiera y digital

Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género

Ser líderes en inversión social estratégica

En línea con las mejores prácticas internacionales, hemos alineado la compensación de nuestros líderes en las tres dimensiones: **económica, ambiental y social**, estableciendo metas e indicadores de desempeño en su Balanced Score Card.

CULTURA

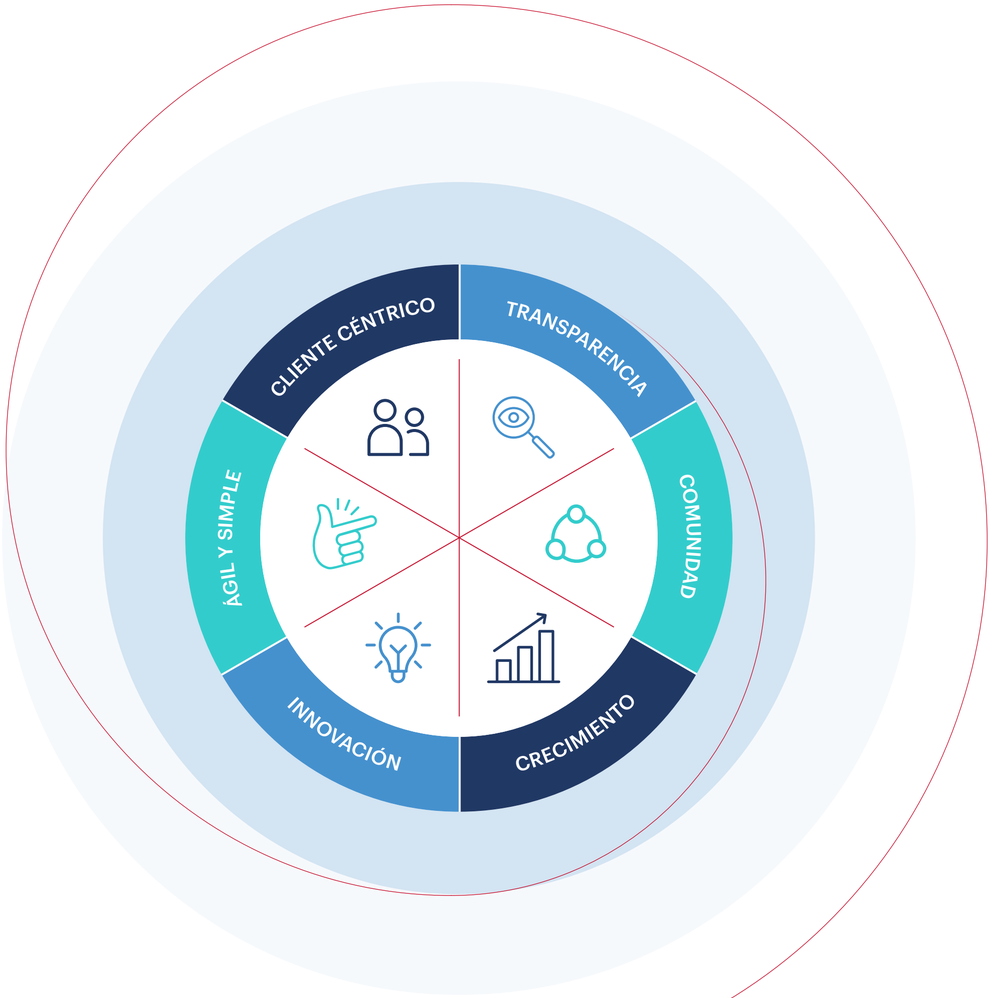
CONTENIDOS GRI 102.16

En el 2021 trabajamos por primera vez en un proceso colaborativo regional para definir la cultura que queremos fomentar en el Banco, que nos permita enfrentar de manera exitosa los retos del futuro.

Para esto, nos planteamos el objetivo de gestionar proactivamente la cultura de BAC Credomatic como un activo intangible, tal como lo hacemos con otros como la marca y la reputación, con el fin de crear una conexión más profunda con nuestros colaboradores y velar por el bienestar de todos.

Como parte del mismo proceso, iniciamos la redefinición de la estrategia a través de una serie de estudios y entrevistas a líderes del Banco. Este ejercicio culminó con el descubrimiento de nuestro propósito y la simplificación de nuestros valores, dos elementos que se materializaron a inicios del 2022.

Así, definimos los seis pilares de la cultura y para cada uno de ellos una visión y acciones específicas que esperamos realizar en los próximos 3 años.



Gobernanza de la Sostenibilidad

CONTENIDOS GRI 102.19 / 102.20 / 102.21 / 102.27 / 102.29 / 102.31 / 102.32 / 102.33

Como parte fundamental de nuestra estrategia de triple valor positivo, reconocemos la relevancia de que el alineamiento organizacional, tanto a nivel regional y en cada uno de los países donde operamos, sea liderado por un órgano de alto nivel.

Así, creamos en 2020 el "Foro de Sostenibilidad", cuyo propósito principal es asesorar a la Junta Directiva sobre el enfoque estratégico de prácticas de negocio responsable y de los asuntos de sostenibilidad. Este Foro se reúne al menos una vez, cada tres meses.

Deberes y atribuciones del **Foro de Sostenibilidad**

- **Colaborar y coordinar con comités de Gobierno Corporativo,** cuestiones relativas a prácticas de banca responsable y sostenibilidad.
- **Supervisar y velar por la existencia de procesos para la identificación**, gestión, seguimiento y control de riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad del negocio y con las expectativas de los grupos de interés.
- **Supervisar y evaluar la estrategia de relacionamiento con grupos de interés,** informando a la Junta Directiva, sobre los intereses y expectativas de éstos, en cuanto a aspectos sociales, medioambientales, de comportamiento responsable y ético del Banco.
- **Supervisar la actuación del Banco en materia de sostenibilidad** y en particular que sus prácticas de buen gobierno, medioambientales y sociales se ajusten a la estrategia y a las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- **Monitorear las acciones del Banco para la contribución del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) aprobados por la Organización de las Naciones Unidas, ONU.
- **Supervisar y aprobar la incorporación del Banco a los índices** y certificaciones internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- **Ser informado y asesorar a la Junta Directiva acerca de las últimas tendencias** y mejores prácticas empresariales como innovación, satisfacción de clientes, inclusión financiera, mercadeo responsable, inclusión y diversidad, no discriminación, cambio climático y otros relacionados con la sostenibilidad del negocio y que contribuyan al desarrollo social y económico en la región.
- **Evaluar la situación del Banco en materia de sostenibilidad,** informando periódicamente a la Junta Directiva sobre los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, dando asesoramiento, emitiendo informes e implementando procedimientos dentro de su ámbito de competencia.
- **Garantizar la idoneidad de la estructura** y funcionalidad de la gestión de sostenibilidad.
- **Emitir informes y desarrollar actuaciones que, en materia de sostenibilidad le correspondan,** y de conformidad con el Sistema de Gobierno Corporativo o que le soliciten la Junta Directiva o su presidente.

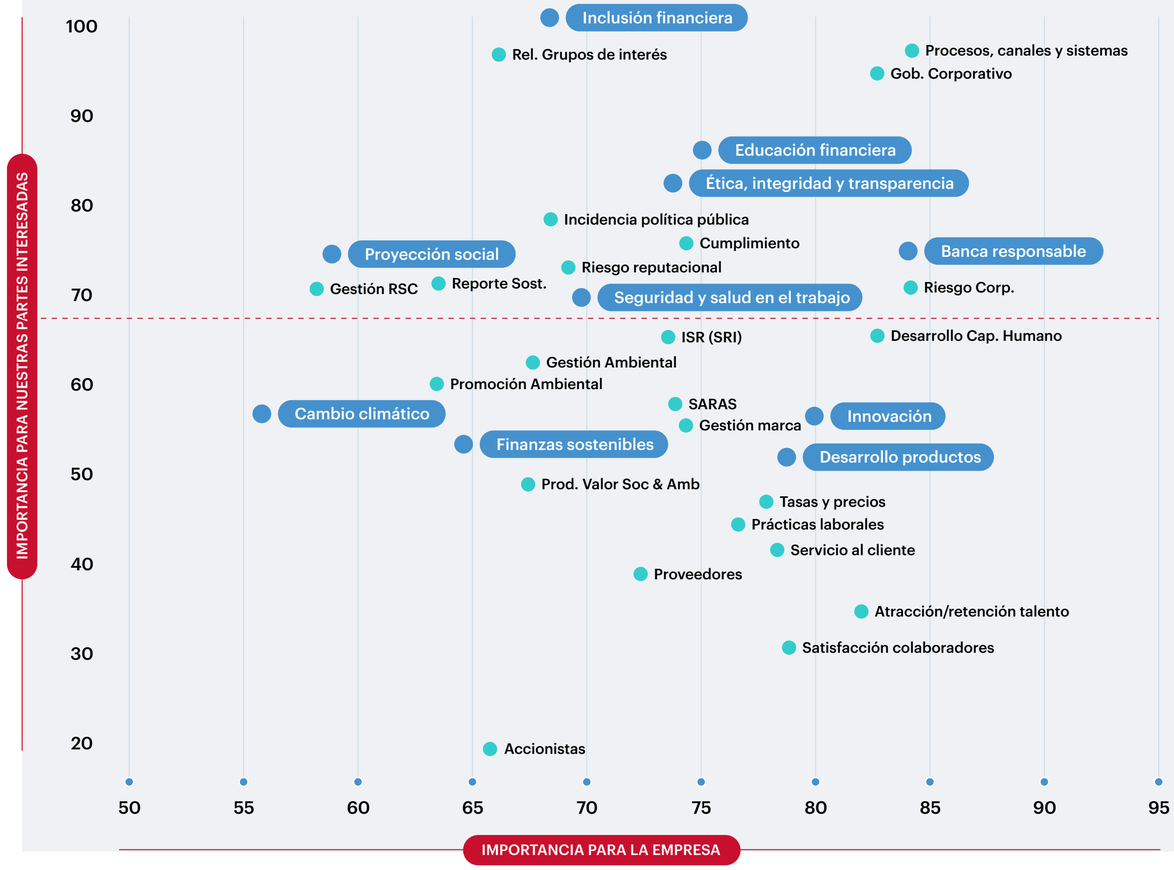
Nuestros **temas materiales**

CONTENIDOS GRI 102.47 / 103.1

En 2021 redefinimos algunos de nuestros temas materiales con el fin de alinear nuestros objetivos estratégicos, la agenda global, especialmente en la industria financiera, y las preocupaciones de nuestras partes interesadas.

Este proceso de actualización incluyó importantes insumos:

- ✓ Escucha de nuestras partes interesadas.
- ✓ Estudio de metas y estándares globales de la banca y de la economía global:
  - Dow Jones Sustainability Index
  - Global Reporting Initiative
  - Principios de Banca Responsable de UNEP-FI
  - Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD)
  - Global Risk Report, World Economic Forum
  - Environmental, Social, And Governance Principles In Credit Ratings, S&P Global
- ✓ Benchmarking de bancos y empresas líderes en sostenibilidad a nivel mundial.
- ✓ Análisis de publicaciones e informes de superintendencias, asociaciones bancarias, calificadoras de riesgo y organismos internacionales y multilaterales.
- ✓ Análisis de informes, estudios y otros documentos públicos sobre proyecciones y tendencias del sector financiero, en materia ASG.
- ✓ Análisis de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ✓ Análisis de tendencias en Sostenibilidad para el Sector Financiero.



Los principales cambios que identificamos corresponden a:

- ✓ Transparencia radical
- ✓ Soluciones financieras simples y digitales
- ✓ Gestión de riesgos de cambio climático
- ✓ Descarbonización de cartera
- ✓ Finanzas sostenibles
- ✓ Inclusión financiera digital
- ✓ Ciberseguridad
- ✓ Inversión social estratégica
- ✓ Bienestar integral de público interno
- ✓ Inclusión y diversidad
- ✓ Equidad de género
- ✓ Empoderamiento económico de las mujeres

Nuestros asuntos materiales han sido priorizados para ser abordados mediante programas e iniciativas específicas.

	OBJETIVOS	METAS
Dimensión **económica**	Transparencia radical: Información clara, oportuna y amigable de nuestras condiciones de productos	Mejorar los resultados en el índice de Transparencia, derivado del Net Promoter Score (NPS) para clientes externos y el Employee Net Promoter Score (eNPS), para colaboradores. Diseñar un summary box que resuma de forma clara, sencilla y amigable, las principales condiciones contractuales de nuestros principales productos.
	Soluciones financieras simples, digitales y de triple valor: Transformar nuestro portafolio de soluciones, hacia servicios de triple valor positivo	Desarrollar y realizar el lanzamiento de una nueva solución financiera para cada segmento, en cada país, que tenga valor ambiental y/o social.
Dimensión **ambiental**	Eco Eficiencia y huella positiva en nuestra operación Agua, Residuos, Emisiones GEI	• 100 % de emplazamientos cuantificados en Inventario de GEI. • 100 % de emplazamientos con medición de consumo de agua. • 100% del alcance de emplazamientos con valorización de residuos.
	Descarbonización de nuestra cartera Identificación y análisis de nuestros riesgos y oportunidades en cada segmento de nuestro portafolio	Clasificar nuestra cartera de crédito en términos ambientales, sociales y de componente de género. Definir las primeras metas de descarbonización de cartera alineada a los resultados del análisis realizado.
	Impulso a la economía circular, a la movilidad sostenible y a la promoción de la transición a energías renovables	Ruta eléctrica BAC.
	Gestión de riesgos de cambio climático	Implementar el Modelo de Madurez de Riesgos de Cambio Climático.
Dimensión **social interna**	Promover entornos laborales diversos e inclusivos	100% de nuestros líderes capacitados en estrategia de Diversidad e Inclusión Proceso de selección que incorpore criterios incluyentes
	Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC	1 carencia de pobreza multidimensional desactivada, en el 100% de colaboradores atendidos.
Dimensión **social externa**	Extender la inclusión y educación financiera y digital	• 30% de conversión de educación financiera digital de planilleros en apertura de cuenta de ahorro, transaccionalidad en banca en línea y uso de tarjetas de débito.
	Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género	• 40% de conversión de programas de fortalecimiento Banca Mujer en soluciones financiera colocadas (apertura de cuentas, créditos, planillas, seguros y facturación).
	Ser líderes en inversión social estratégica	• 90% de recursos ejecutados invertidos en proyectos y/o causas alineadas con la estrategia corporativa de triple valor positivo.

PARTES INTERESADAS

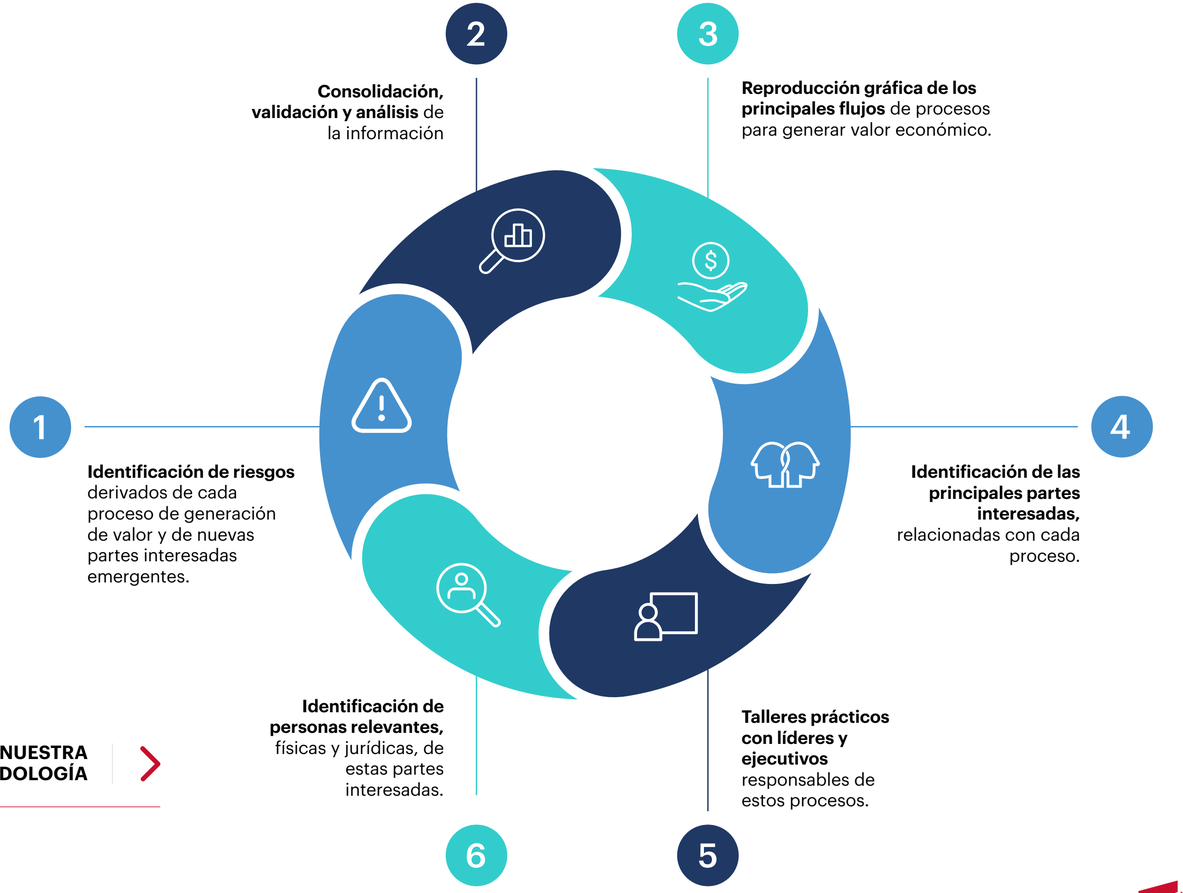
CONTENIDOS GRI 102.21 / 102.40 / 102.42 / 102.43 / 102.44

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

NUESTRA METODOLOGÍA >

El proceso completo de identificación de partes interesadas consistió en un claro entendimiento de los componentes de nuestra cadena de valor.

Por esto, diseñamos la siguiente metodología.



En el 2015, revisamos los resultados obtenidos anteriormente para asegurar su vigencia y validar el nivel de vinculación de cada parte interesada en los principales procesos de generación de valor de la empresa, examinando su nivel de influencia y relevancia.

Este ejercicio nos permitió lograr una mejora significativa en la identificación y mapeo de nuestras partes interesadas y nos condujo hacia un análisis más profundo.

Comprendimos que, para cumplir con nuestro compromiso de transparencia y rendición de cuentas, era necesario entender mejor sus expectativas frente al banco e identificar los posibles impactos y temas que les preocuparan sobre nuestra empresa.

Es así como, en 2021, pulimos y perfilamos nuestro listado, hasta llegar al más recientemente, que se compone de las siguientes categorías:

- **Accionistas**
- **Clientes**
- **Proveedores**
- **Público Interno**
- **Socios estratégicos**
- **Ciudadanía**
- **Competidores**
- **Reguladores**
- **Generadores de opinión**
- **Gobierno**

Consulta a **públicos de interés**

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

Hacia finales del año 2021, dimos inicio a una serie de estudios con diversos públicos de interés que incluyeron entrevistas individuales, grupos focales y encuestas en línea con: analistas financieros, periodistas, miembros de gobierno, responsables de ONGs, responsables de sindicatos, asociaciones de consumidores, catedráticos, público en general, clientes de banca de personas, clientes banca de empresas, clientes de bancos competidores y colaboradores de BAC Credomatic, con el objetivo de conocer sus intereses y preocupaciones y escuchar sus expectativas.

Durante el primer semestre de 2022, hemos trabajado en el análisis de estos resultados, lo cual ha sido clave para la priorización de nuestros nuevos objetivos estratégicos.

Relacionamiento con **partes interesadas**

Teniendo claro quiénes son nuestras principales partes interesadas, hemos establecido una amplia gama de mecanismos de información, consulta y diálogo, que permiten diversos niveles de relación con estos públicos.

NIVEL 1

Mecanismos de **información**

- Reportes financieros y reportes de sostenibilidad
- Sitio Corporativo: https://www.baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa
- Redes Sociales: https://www.facebook.com/BACCredomatic https://www.youtube.com/user/baccredomaticnetwork
- Desplegables, afiches y pantallas en sucursales

NIVEL 2

Mecanismos de **diálogo**

- Centros de Contacto
- Programa la Voz del Cliente VoC (Voice of customer)
- Web chats, correo electrónico, formularios de contacto en línea
- Programa Ombudsperson, Línea Ética
- Redes Sociales: https://www.facebook.com/BACCredomatic https://www.youtube.com/user/baccredomaticnetwork
- Reuniones formales e informales, conferencias, charlas y talleres
- Mesas de diálogo con Partes Interesadas internas y externas

NIVEL 3

Mecanismos de **consulta**

- Estudios de servicio al cliente, estudio de reputación, encuestas, grupos focales y otros
- Encuestas transaccionales y relacionales para evaluar el NPS: Net Promoter Score
- Evaluación del Clima Organizacional
- Programa de Voz del Colaborador, eNPS, Pulsos
- Sistema de Innovación, concursos

NIVEL 4

Mecanismos de **participación**

- Prototipado con clientes
- Creación de capacidad instalada mediante asesoría, co-creación y networking

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

ÍNDICES GRI 201.1

El estado de resultados de valor generado, valor distribuido y valor retenido muestra en cifras la riqueza económica que hemos producido en BAC Credomatic durante los últimos dos años y, a la vez, la manera en que distribuimos esa riqueza entre nuestros principales grupos de interés.

La distribución del valor económico muestra claramente cómo la mayoría de la riqueza que producimos anualmente quedó repartida entre nuestros principales grupos de interés.

EN 2021, SE DISTRIBUYÓ DE LA SIGUIENTE MANERA

24%
Pago de salarios y beneficios a nuestros colaboradores: **US$511 millones**

34%
En pago de impuestos a gobiernos, intereses pagados a quienes ahorran con nosotros e inversión social directa: **US$741millones**

23%
Pago por compra de bienes y servicios a nuestros proveedores: **US$493 millones**

8%
Distribuido entre nuestros accionistas: **US$175 millones**

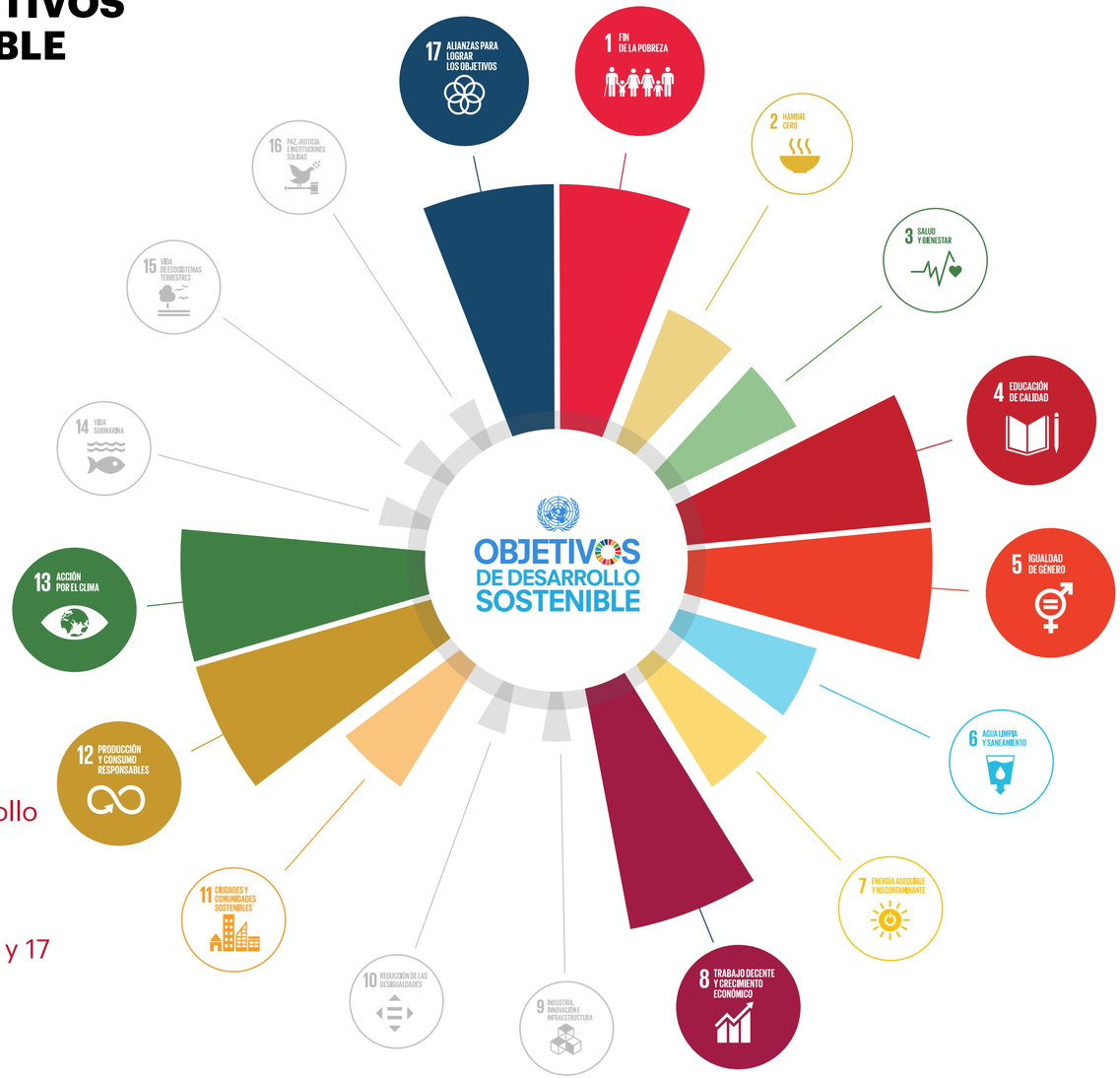
US$ Millones de dólares	2020	2021
Valor Económico Generado (VEG)	**$2.100**	**$2.170**
Margen de intermediación	$1.255	$1.256
Comisiones y otros ingresos	$845	$914
Valor Económico Distribuido	**$2.192**	**$1.920**
Proveedores	$448	$493
Empleados	$526	$511
Sociedad	$598	$741
Accionistas	$620	$175
Valor Económico Retenido	**-$91**	**$249**
Provisiones y Amortizaciones, DyA	$118	$115
Reservas	-$210	$135

CONTRIBUCIÓN A LOS **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

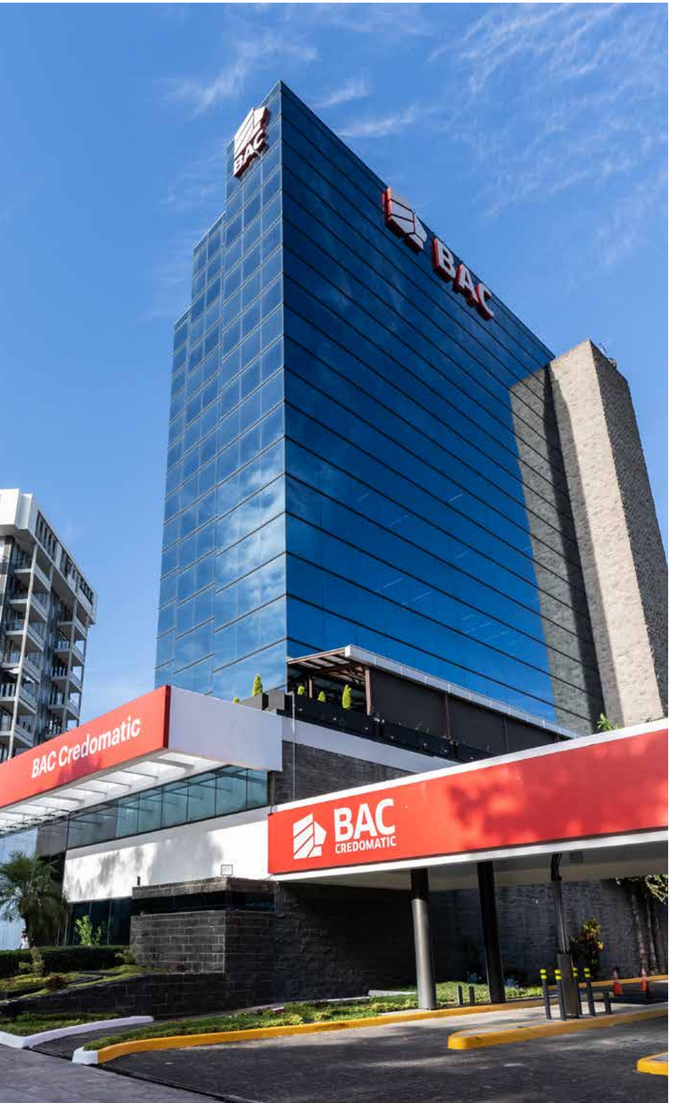
BAC Credomatic mantiene un fuerte compromiso con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales definen la Agenda 2030 establecida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Estos buscan poner fin a la pobreza, proteger el planeta, garantizar la paz y la prosperidad universal.

De conformidad con esta agenda, nuestra organización alínea sus temas materiales en función del aporte al cumplimiento de estos retos mundiales.

El Banco identifica los Objetivos de Desarrollo Sostenible en función de su impacto, contribución y aporte de valor que, como organización, puede brindar, siendo su principal aporte en los ODS 1, 4, 5, 8, 12, 13 y 17



Nuestra contribución a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible



	1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓ DESIGUAL	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
Hacer banca radicalmente transparente																16.6 16.10	
Ser líderes en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor positivo	1.2 1.4 1.a	2.3 2.a	3.8 3.c			6.a	7.2 7.a	8.10	9.3		11.c		13.a		15.a		17.1 17.3 17.16
Ser una empresa carbono, residuos y agua positivos	1.5					6.3 6.4 6.6 6.a	7.2					12.2 12.5		14.1			
Transformar nuestra cartera en neto positivo	1.5		3.8 3.c			6.3 6.4 6.6 6.a 6.b	7.2 7.a				11.5 11.6 11.c	12.2 12.4 12.5 12.8	13.1 13.3 13.a		15.a		17.16
Ser el banco que impulsa una Centroamérica circular	1.5					6.3 6.a	7.2 7.a				11.5 11.6 11.c	12.2 12.4 12.5	13.1 13.3				
Masificar la educación para la inclusión financiera digital	1.2 1.4			4.4 4.5 4.7	5.b			8.3 8.10									17.17
Ser líderes en inversión social estratégica	1.2 1.4			4.4													
Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género	1.2 1.4 1.a	2.3		4.5	5.5 5.a 5.b			8.3 8.5 8.10	9.3	10.2							17.1 17.3 17.16
Promover el desarrollo y bienestar integral de los colaboradores			3.8		5.5			8.3 8.5 8.8		10.2							17.16
Reducir al mínimo posible la pobreza de los colaboradores	1.2 1.3 1.4			4.4													

Desempeño **financiero**

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC

ACTIVOS

En el total de activos nos situamos en US$28.135 millones al cierre del año 2021, lo que representa un crecimiento del 5,7% en comparación con el año 2020, el rubro de mayor dinamismo fue inversiones, el cual creció un 24,8% vs 2020, seguido del rubro cartera de créditos, el cual creció un 9%.

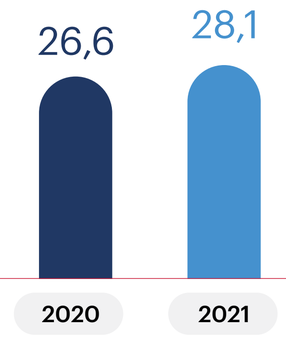
La distribución dentro de los activos se mantuvo relativamente similar entre 2020 y 2021. Las disponibilidades disminuyeron su participación al pasar de un 21,6% del total de activos en 2020 a un 17,8% en 2021. La participación de las inversiones se situó en un 13,3% para 2021 (11,2% en 2020) y la cartera bruta representó un 65,8% en el 2021 (63,8% en 2020).

Nuestra cartera bruta cerró 2021 en US$18.504 millones. La estrategia de negocio nos permitió mantener una mezcla de productos balanceada, que favoreció el crecimiento prudente aún en tiempos de incertidumbre económica.

El producto con el incremento más significativo en el año 2021 fue Comercial, creciendo US$841 millones (11,1% vs año anterior) y con una participación del 45,6% sobre el total de cartera de BAC Credomatic. Por su parte nuestras carteras de Consumo, Autos e Hipotecas presentaron crecimientos de 10,1%, 5,1% y 3,9%, respectivamente. La participación dentro del total de cartera del grupo de Consumo, Autos e Hipotecas se mantuvieron relativamente estables en: 29,6%, 5,6% y 19,2% respectivamente.

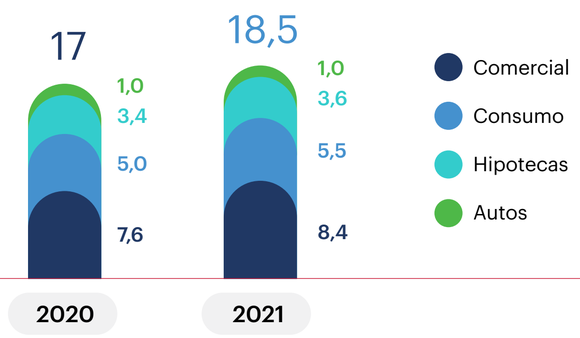
Geográficamente, mantenemos una distribución de la cartera considerablemente diversificada. Los tres países con mayor participación son Costa Rica, con un 28%, Panamá 23% y Guatemala 20%. El operar en todo el mercado centroamericano aporta una importante ventaja competitiva, donde las operaciones de BAC Credomatic sostienen una escala relevante en cada mercado que atiende, lo cual nos permite los encadenamientos necesarios para continuar creciendo. El siguiente gráfico muestra la diversificación de cartera de BAC Credomatic donde destaca que ningún país individual supera el 30% del total de la cartera de crédito consolidada.

Activos



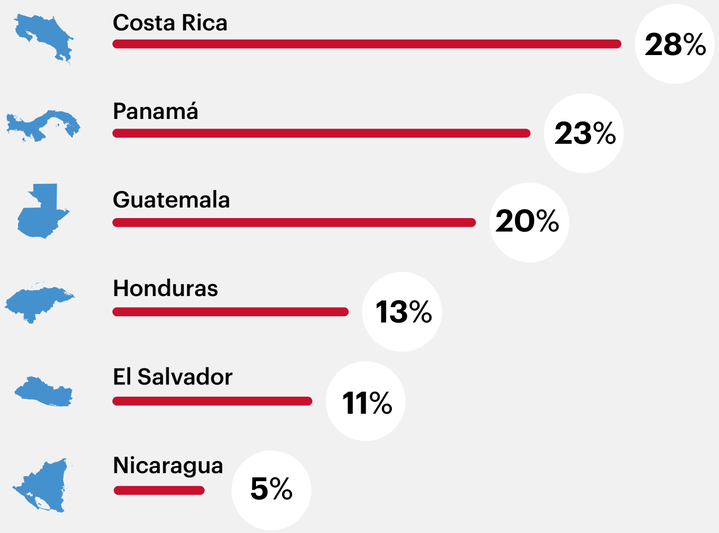
Cartera

US$ Miles de millones de dólares

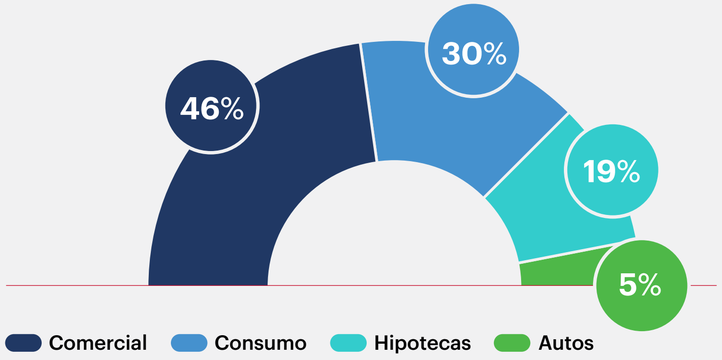


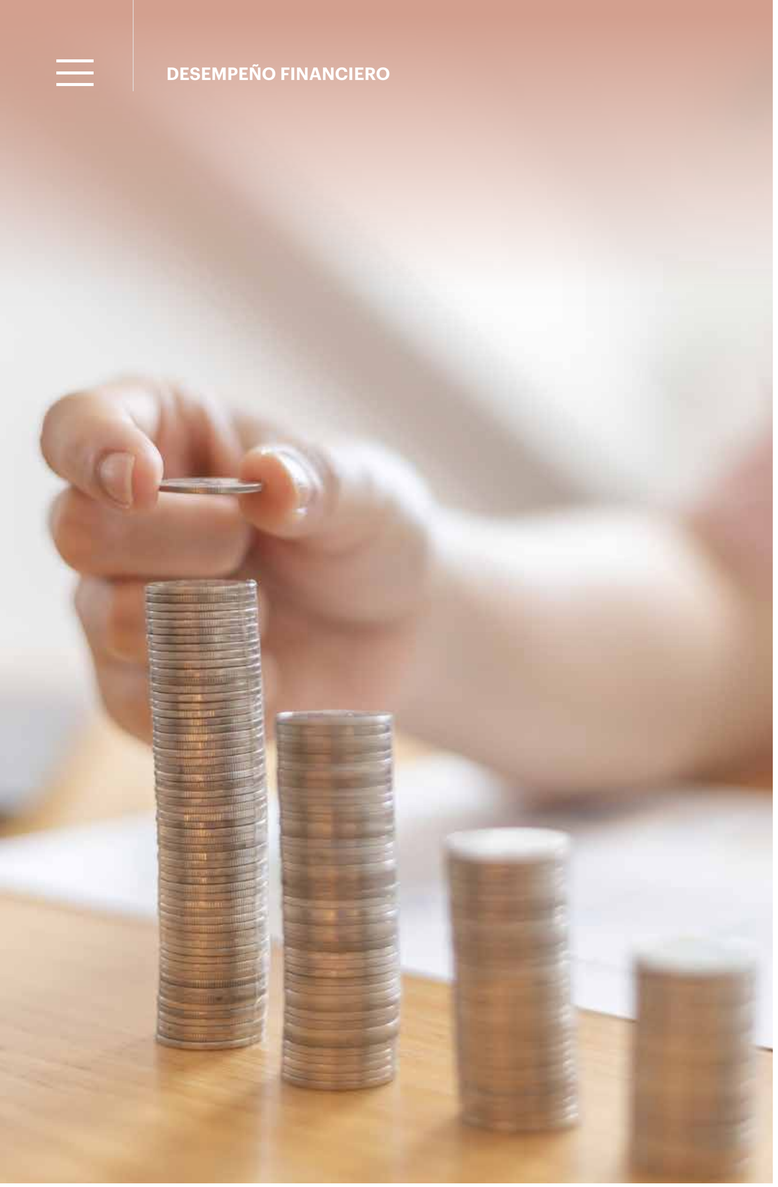
Distribución de la cartera

Por país



Por producto





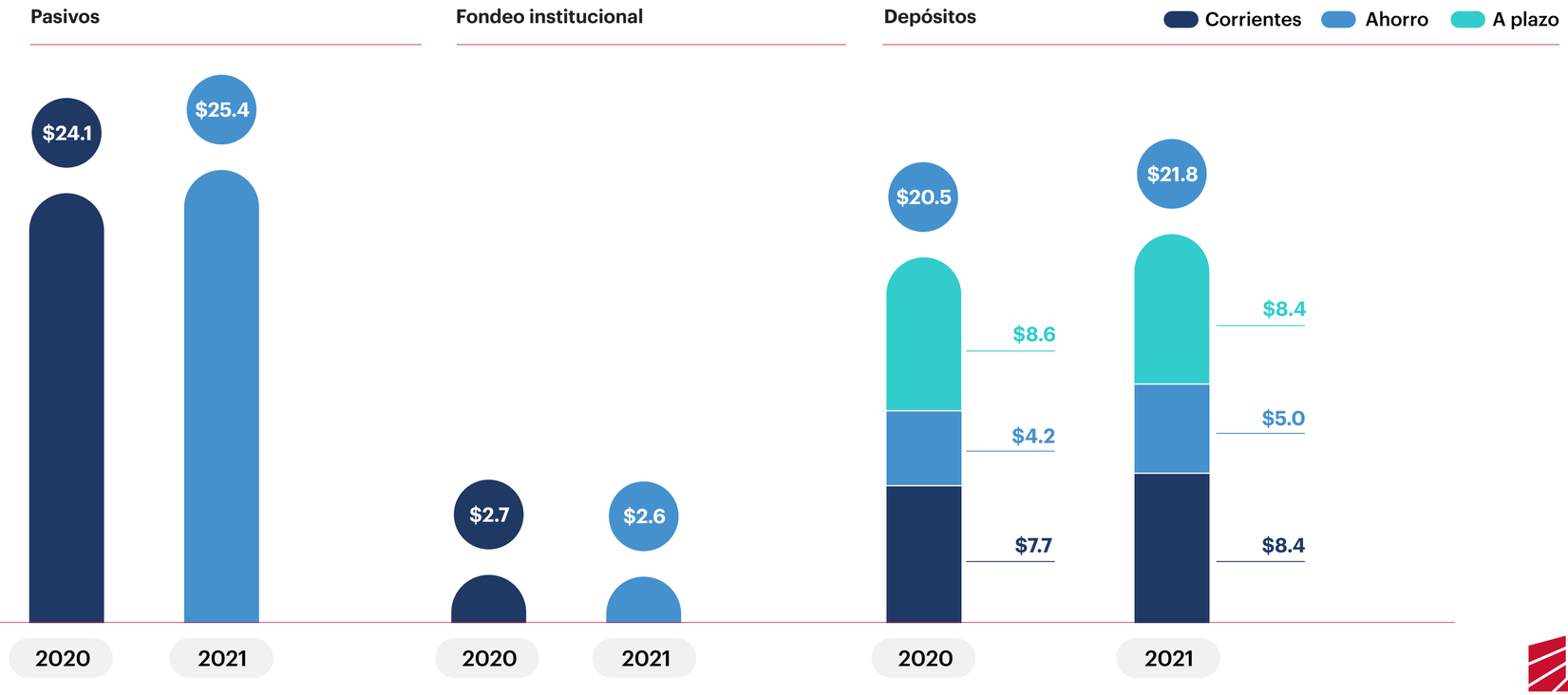
PASIVOS

El total de pasivos al final del año 2021 se ubica en US$25.381 millones, luego de crecer un 5,3% con respecto al 2020. El total de depósitos representa un 86% del total de pasivos, siendo este el rubro de mayor importancia en la estructura de fondeo. Este rubro creció US$1.299 millones (6,3%) en el último año, siendo lo más destacable el crecimiento de los depósitos de ahorro con un 18,4% y los depósitos corrientes con un 8,3%. Por su parte los depósitos a plazo decrecieron un -1,4%.

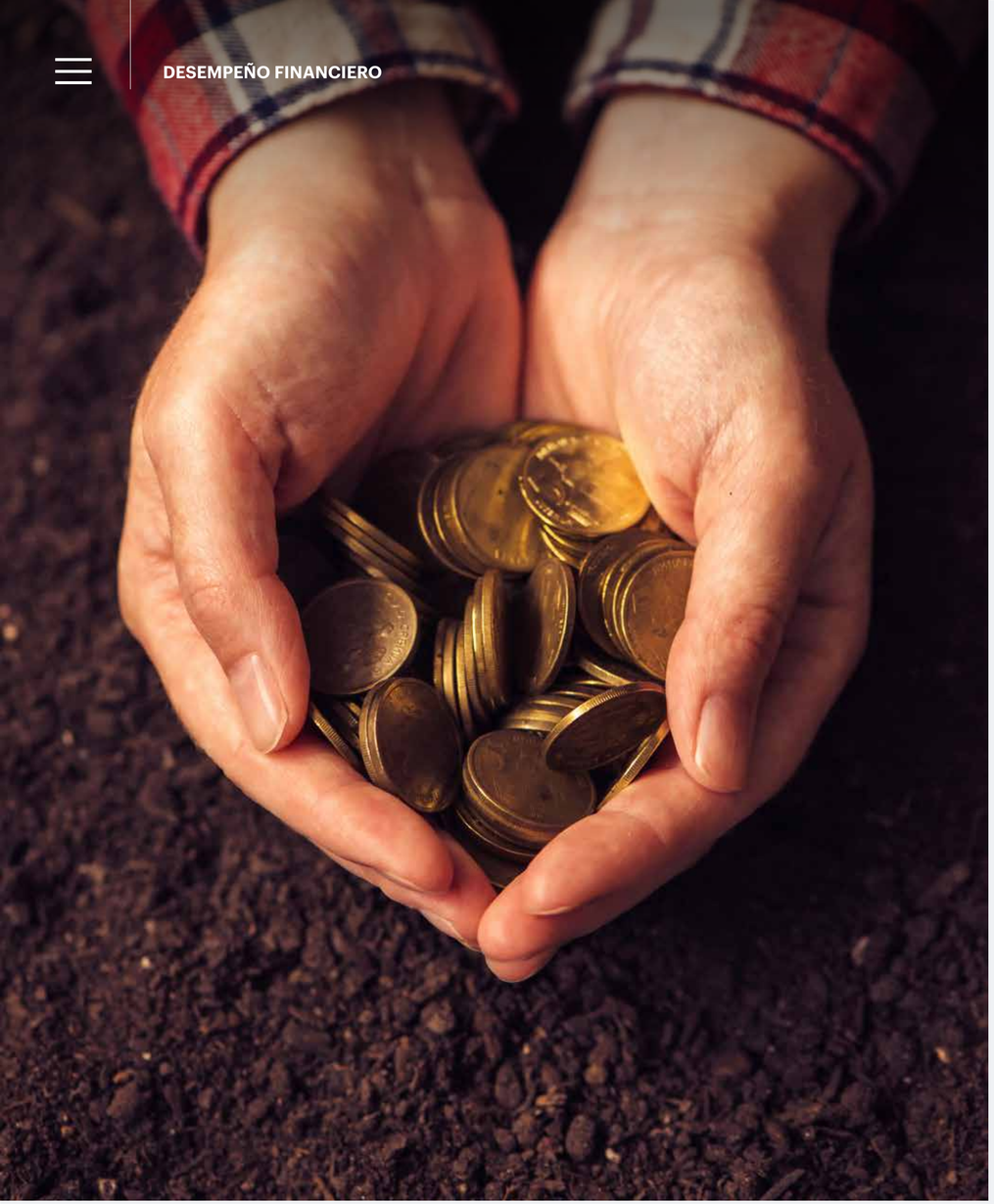
La composición de los depósitos cambió con respecto al año anterior donde los depósitos a la vista, incluyendo las cuentas de ahorro, constituyen el 61,3% (58,3% en 2020) de los depósitos totales, mientras que los depósitos a plazo representan un 38,7% del total de depósitos en 2021 (41,7% en 2020).

El crecimiento relevante de los depósitos que inició en 2020 y continuó a un menor ritmo en 2021 representa un hecho donde los consumidores, ante momentos de incertidumbre, concentran su actividad en los bancos que les representen mayor seguridad; mostrando así la solidez y confianza en BAC Credomatic.

Asimismo, el 10,4% del total de pasivos lo compone el fondeo institucional el cual finalizó el año 2021 en US$2.644 millones y presentó un decrecimiento del -2,9% respecto a 2020; estas líneas de financiamiento provenientes de organismos multilaterales, emisiones de títulos valores y líneas con bancos locales e internacionales que permiten cumplir con niveles de calce de plazo adecuados.



US$ Miles de millones de dólares



ADECUACIÓN DE **CAPITAL**

El índice de adecuación de capital se calcula según la regulación de la Superintendencia de Bancos de Panamá (en adelante SBP) e incluye los activos de BAC Credomatic ponderados por riesgo en forma consolidada.

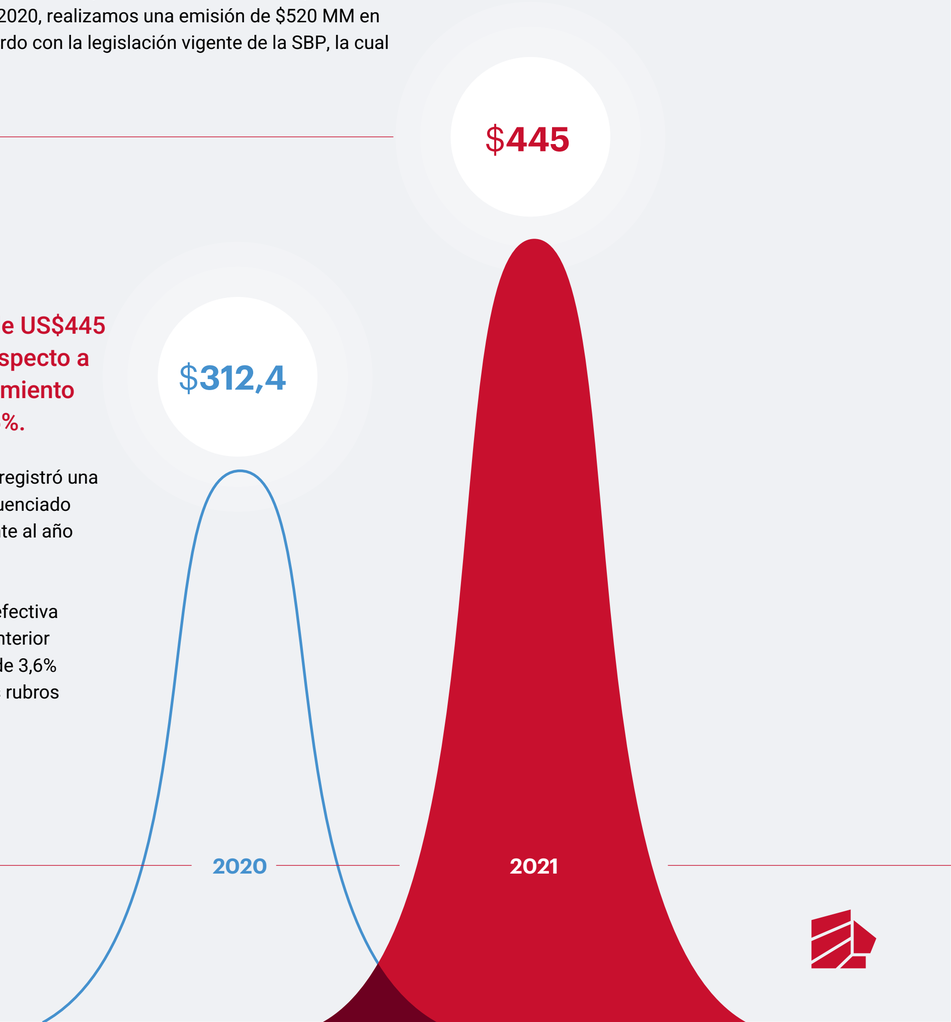
En el 2021, se alcanzó un índice de 12,5%, por encima del 8% de requerimiento mínimo de capital determinado por la SBP. Adicionalmente durante el año 2020, realizamos una emisión de $520 MM en un instrumento de deuda subordinada perpetua de acuerdo con la legislación vigente de la SBP, la cual integra parte del capital primario adicional.

RESULTADOS DEL **PERÍODO**

La utilidad neta para el cierre de 2021 fue de US$445 millones, US$132,6 millones adicionales respecto a 2020 (US$312,4 millones en 2020). El crecimiento interanual con respecto al 2020 fue de 42,5%.

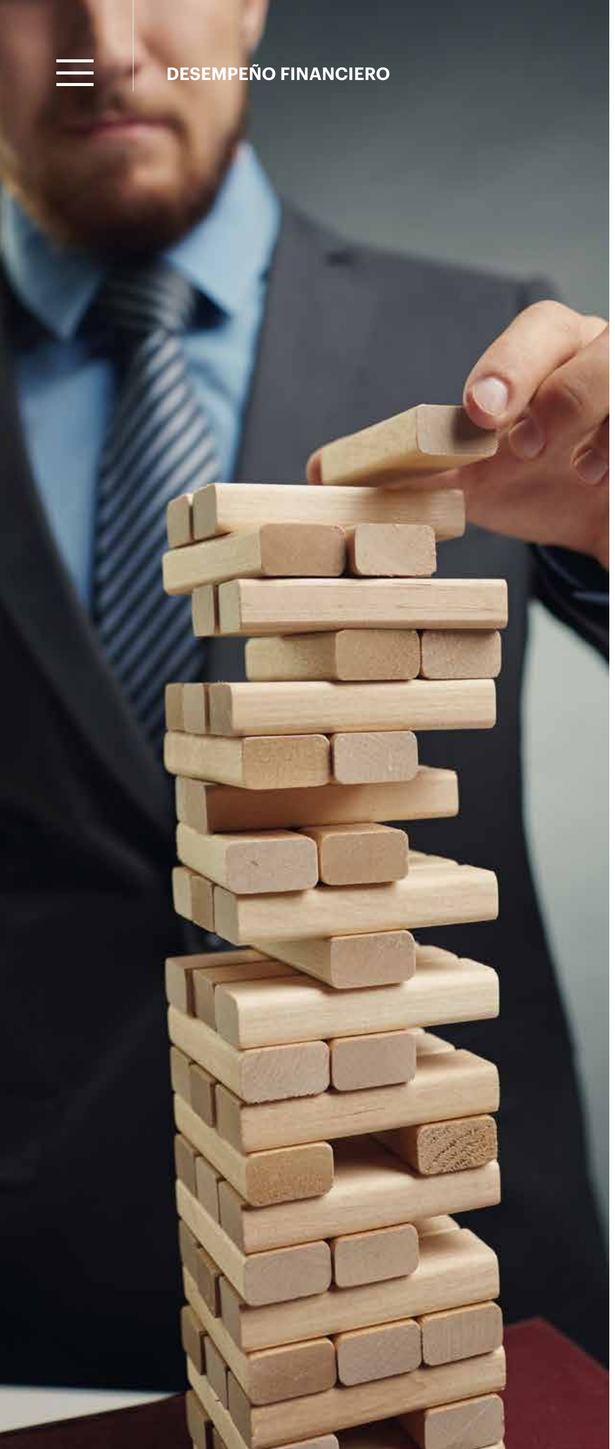
Sobresale el incremento del rubro “Comisiones”, el cual registró una variación positiva de 8,3% en 2021 respecto a 2020, influenciado por la apertura de las economías centroamericanas frente al año anterior.

El mantener la estrategia de gestión de crédito y cobro efectiva permitió un menor impacto en la utilidad frente al año anterior (23,4% vs 2020) y la contención del gasto (crecimiento de 3,6% vs 2020) en tiempos de necesaria precaución fueron los rubros estratégicos durante el 2021.



US$ Millones de dólares

UTILIDAD NETA



RESUMEN DEL BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS

Balance de la situación	2020	2021	% 20-21
Activos	**26.624**	**28.135**	**5,7%**
Efectivos y Disponibilidades	5.754	5.020	-12,7%
Inversiones	2.989	3.731	24,8%
Cartera de Créditos	16.979	18.504	9%
Provisiones para Cartera	(656)	(632)	-3,6%
Cartera Total, Neto	**16.323**	**17.873**	**9,5%**
Otros Activos	1.558	1 511	-3,0%
Pasivos	**24.115**	**25.381**	**5,3%**
Depósitos Vista	11.953	13.374	11,9%
Depósitos a Plazo	8.566	8.444	-1,4%
Obligaciones Financieras	2.723	2.644	-2,9%
Otros Pasivos	874	920	5,3%
Patrimonio	**2.509**	**2.754**	**9,8%**

Estado de resultados	2020	2021	% 20-21
Ingreso de Intereses	1.922,4	1.858,3	-3,3%
Gasto de Intereses	-667,7	-601,6	-9,9%
Margen Neto de Intereses	**1.254,8**	**1.256,7**	**0,2%**
Comisiones Netas	682,1	738,3	8,3%
Provisiones de Cartera Neto	-450,0	-344,6	-23,4%
Provisiones de BRP's, CxC e Inversiones	-18,9	-7,3	-61,3%
Gastos Operacionales	-1.180,1	-1.222,3	3,6%
Otros Ingresos Netos	156,9	165,5	5,5%
Utilidad Antes de Impuestos	**444,7**	**586,3**	**31,8%**
Impuesto de Renta	-132,3	-141,3	6,8%
Utilidad Neta	**312,4**	**445,0**	**42,5%**

US$ Millones de dólares **%** Variación porcentual

BAC CREDOMATIC

Gobierno **corporativo**

INFORME INTEGRADO **2021**

ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

CONTENIDOS GRI 102.18 / 102.26

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 definir 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 los 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 alínea con buenas prácticas internacionales y mantiene un profundo respeto hacia las regulaciones locales.

Junta Directiva Regional	**Es el órgano principal de administración, gestión y vigilancia de la entidad.**	• Da seguimiento al plan estratégico, aprueba políticas, dirige, evalúa, gestiona riesgos y vela por el cumplimiento de los valores de BAC Credomatic. • Conformada por directores con amplia experiencia en la región centroamericana y la industria bancaria.
Equipo gerencial	**Ejecuta la estrategia y asegura 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 los clientes. • **Equipo gerencial regional:** Directores Regionales, administran la operación regional, evalúan y monitorean la gestión y 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.**	• Auditoría. • Gestión Integral de Riesgo. • Cumplimiento. • Activos y Pasivos (ALICO). • Crédito. • Tecnología. • Seguridad de la Información. • Riesgo operacional. • Compensación y nombramientos.

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:**
		  • Directores locales.
		  • CEO.
		  • Directores de Junta Directiva regional.
		  • Asesores externos e invitados, según aplique.

Cada órgano de gobierno corporativo tiene una función específica en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos y de garantizar la transparencia ante los accionistas y demás partes interesadas.

Junta Directiva	Definir directrices que permitan alcanzar los objetivos estratégicos, la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los valores de la organización, creando valor a sus accionistas, clientes, colaboradores y otras partes interesadas, cumpliendo las normas aplicables y los códigos establecidos regionalmente para las entidades que conforman BAC Credomatic. Es el principal responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales de la entidad.
Comité Regional de Auditoría	Asesorar a los integrantes de la Junta Directiva para que cumplan con la responsabilidad que tienen con respecto a la calidad e integridad de los informes financieros generados por BAC Credomatic para el uso de los accionistas, accionistas potenciales, inversionistas y clientes; también orientar sobre la eficacia y efectividad del sistema de control interno, las medidas de gobierno y la gestión de riesgos de La Matriz. Asimismo, revisar y evaluar la labor que desempeñen la auditoría externa y la auditoría interna.
Comité Regional de Gestión Integral de Riesgos	Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de los lineamientos, procesos, metodologías y controles para la administración integral de riesgos de BAC Credomatic, supervisando la gestión de riesgos que se realiza en todos los países donde se tiene operaciones, incluyendo el SARAS (Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social).
Comité Regional de Cumplimiento	Asesorar a la Junta Directiva Regional en su responsabilidad de supervisar el buen funcionamiento del sistema de administración de riesgos de legitimación de activos, financiación del terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, fomentar la cultura de cumplimiento en todas las jurisdicciones en las que tiene presencia BAC Credomatic. Asimismo, velar por que el actuar de BAC Credomatic en dichas jurisdicciones, cumpla a cabalidad con lo que dispongan las leyes y regulaciones locales relacionadas con la función de cumplimiento.
Comité Regional de Compensación y Nombramientos	Establecer el marco de actuación para el nombramiento de los miembros de Junta Directiva y de los miembros externos de los Comités de Gobierno Corporativo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las calidades de los candidatos. Asimismo, es el responsable de la vigilancia del diseño y funcionamiento del sistema de retribución de BAC Credomatic.
Comité Regional de Crédito	Evaluar y aprobar créditos, de acuerdo con la matriz de atribuciones establecida. Asimismo, la Junta Directiva ha delegado en este Comité la formulación de propuestas de mejoramiento de las políticas, procesos y procedimientos para la aprobación de créditos y provisiones para incobrables.
Comité Regional de Activos y Pasivos (ALICO)	Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de las políticas, metodologías y límites para la gestión de activos y pasivos, con el propósito de mantener bajo control el riesgo de liquidez, riesgo de mercado, y demás riesgos relacionados.
Comité Regional de Tecnología	Asegurar a nivel regional el gobierno de tecnología a través del asesoramiento de la dirección estratégica, la revisión de las principales inversiones tecnológicas y la gestión de los principales riesgos tecnológicos.
Comité Regional de Seguridad de Información	Asegurar el cumplimiento de la estrategia del programa de Seguridad de la Información, a través de los proyectos, iniciativas, riesgos, incidentes, y tendencias de manera que estas ayuden a proteger y a salvaguardar la información independiente del medio que la almacene y administre.
Comité Regional de Riesgo Operacional	Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de los lineamientos, procesos, metodologías y herramientas para la administración de los riesgos operacionales en BAC Credomatic, supervisando la gestión de riesgos tales como riesgo tecnológico, continuidad del negocio, fraude interno o externo, legal y riesgo de proveedores.

Composición, nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités

CONTENIDOS GRI 102.22 / 102.23 / 102.24

La composición, nominación y selección de nuestra Junta Directiva, y de los Comités que le reportan, está acorde con las buenas prácticas internacionales y con las regulaciones de cada país donde operamos.

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

- Conocimientos, habilidades y experiencia.
- Un historial de integridad, buena reputación, solvencia moral y económica.
- Disponibilidad de tiempo suficiente para cumplir con sus responsabilidades.

En el proceso de selección nos aseguramos de que no exista discriminación por razón de raza, género, sexo, religión, ideología política o a las poblaciones diversas (incluyendo LGBTIQ+), y buscamos a candidatos sobresalientes que tengan las cualidades necesarias para la función requerida.

Para la conformación de las Juntas Directivas y Comités, consideramos la inclusión de miembros independientes y/o que no pertenezcan a la administración de las compañías, para garantizar un equilibrio y procurar que pueda pronunciarse de manera objetiva en el cumplimiento de sus funciones.

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno corporativo, tiene como presidente al CEO de BAC Credomatic, lo cual asegura un alineamiento directo de la estrategia de negocio y su correspondiente implementación operativa en cada uno de los países donde operamos.

Evaluación del desempeño de la Junta Directiva y Comités

CONTENIDOS GRI 102.25 / 102.28

Anualmente, generamos un "Informe Anual de Labores de Órganos de Gobierno Corporativo" el cual contempla un seguimiento al cumplimiento de periodicidad y participación según lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, mejoras y logros del periodo evaluado, que además incluye los resultados de la Auto-Evaluación de Gestión.

En la Auto-Evaluación de Gestión los miembros de Comités y Juntas Directivas emiten su opinión por medio de un formulario que evalúa perspectivas sobre a) El desempeño individual del Director/Miembro b) El desempeño colectivo de la JD/Comité, contemplando aspectos relacionados a la planificación, estructura y procedimientos de operación y sobre el cumplimento de las funciones y prácticas de gobierno particulares de cada órgano.

Con ese informe la Junta Directiva emite una opinión final, y toma las decisiones que considere pertinentes, lo cual se documenta en el acta de la sesión.

ÉTICA Y **TRANSPARENCIA**

CONTENIDOS GRI 102.16 / 205.1 / 205.3

Código de Integridad, Ética y Política Anticorrupción

En 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.

Nuestro Código de Conducta articula ese espíritu estableciendo una serie de principios generales por los que debe regirse la conducta de todos nuestros colaboradores, miembros de comités y directores de Junta, cada día y en todas partes.

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 TOLERANCIA a la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

Los principios generales en los que basamos nuestro actuar son los siguientes:

Cumplir la legislación aplicable y las normas que rigen nuestra conducta empresarial en todo mercado donde operemos.
Ser sinceros, justos y dignos de confianza en todas las actividades y relaciones que hagamos.

Evitar los conflictos de interés entre el trabajo y asuntos personales.
Fomentar un ambiente en el que las prácticas de empleo justas se extiendan a todos los miembros que integran la diversa comunidad BAC Credomatic.

Velar por crear un entorno de trabajo seguro y por proteger el medio ambiente.
A través del liderazgo, crear una cultura donde la conducta ética se reconozca y valore, y en la que todos los colaboradores den ejemplo.

Gestión de **conflictos de interés**

CONTENIDOS GRI 102.25

BAC Credomatic reconoce y respeta 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 designadas en BAC Credomatic.

Para evitar y gestionar posibles conflictos de interés, la Junta Directiva ha aprobado una Política Corporativa de Conflictos de Interés, cuyo propósito es determinar directrices generales para una adecuada identificación, revelación, administración y control de los conflictos de interés que surgen o pueden surgir en las operaciones que se realicen, incluidas aquellas que se realicen con recursos que provengan de la actividad de administración de recursos de terceros.

Anualmente, todos nuestros colaboradores, miembros de comités de gobierno corporativo y directores de Junta Directiva, declaran los posibles conflictos de intereses por medio de un formulario en donde revelan la participación accionaria con proveedores y otros grupos de interés, las partes relacionadas, la afiliación de distintas juntas y otros.

En el caso de que algún Director de la Junta Directiva o algún miembro de los Comités de Gobierno Corporativo, se encontrasen en situaciones en las que pudiese existir conflicto de interés respecto a sí mismos, este debe comunicarloo a los restantes integrantes y retirarse de la sesión mientras se discute el tema que origina el conflicto, dejando constancia en el acta de reunión de las acciones aprobadas y temas discutidos.

POLÍTICA DE **ANTICORRUPCIÓN**

CONTENIDOS GRI 102.34 / 205.1 / 205.2 / 205.3

Nuestra política anticorrupción se alinea con marcos de referencia internacionales y se aplica a cada una de las compañías donde operamos. 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, los cuales analizamos con una debida diligencia antes de su contratación.

Los principios anticorrupción son:

Nuestros colaboradores y directivos deben realizar sus negocios de manera justa, honesta, responsable y transparente. Por lo tanto, todas las formas de corrupción, incluidos los pagos de facilitación, están estrictamente prohibidas.

Nuestros colaboradores y directivos deben informar sobre aquellas situaciones que parezcan tener un posible conflicto de interés tan pronto como las perciban y antes de tomar cualquier decisión.

Nuestra línea ética está disponible para colaboradores, directivos y terceros. Cualquier queja se investiga cuidadosamente, asegurando las acciones apropiadas y el anonimato de los denunciantes.

Los obsequios e invitaciones que se reciben de nuestros proveedores siempre deben ser razonables, tener un propósito legítimo y no deben crear un conflicto de interés o la percepción de este.

Las donaciones y patrocinios que otorgamos están controlados, regulados por principios de transparencia e integridad y debidamente aprobados por la Junta Directiva.

No se permite realizar ningún tipo de contribución pública o política en nombre de la entidad o en nombre propio con recursos de la entidad.

En BAC Credomatic nos aseguramos de que nuestros colaboradores, directores de Junta, proveedores y terceras partes intermediarias se mantengan informados y capacitados sobre las políticas anticorrupción. Además, mantenemos un monitoreo permanentemente de operaciones que puedan representar riesgo.

Situaciones **críticas**

La Junta Directiva, como máximo órgano de gobierno, es notificada de manera periódica de preocupaciones que podrían considerarse como críticas para abordar cada tema y solventar la causa raíz.

Las principales preocupaciones que se reportan tienen en su mayoría la siguiente naturaleza:

- Hallazgos de reguladores y/o auditorías internas y externas
- Multas y/o llamadas de atención de reguladores
- Cambios relevantes en normativas
- Indicadores clave de riesgo por fuera de apetito
- Informe anual de conflictos de interés y las acciones tomadas

Para abordar y solventar las preocupaciones críticas, definimos planes de acción y asignamos personas responsables de asegurar su cumplimiento. También realizamos seguimientos periódicos en las sesiones de Junta Directiva y en los Comités de Gobierno Corporativo especializados por tema, y generamos informes en las áreas de control y negocio.

Datos relevantes 2021

100%	**Directores de Junta Directiva**	Se les ha comunicado y sensibilizado sobre tendencias de integridad, ética y anticorrupción en la región
99%	**Colaboradores**	Completaron el curso virtual de integridad, ética y anticorrupción. Las personas pendientes fue por motivo de incapacidades
6.715	**Operaciones evaluadas**	Para prevenir la corrupción en toda la región
1.349	**Proveedores**	han firmado nuestro Compromiso de Integridad, Ética y Anticorrupción
0	**Casos de corrupción**	Confirmados en la región

Los principales riesgos de corrupción que monitoreamos periódicamente y que mantenemos bajo estricto control son los siguientes:

- Establecer relación con terceras partes intermediarias (TPI) por fuera de las políticas establecidas por la entidad,
- Comprar y/o recibir bienes o servicios que no cumplen con las especificaciones/obligaciones pactadas entre las partes (precios, cantidad, calidad/oportunidad, proveedor).
- Pagar salarios, comisiones, bonificaciones o compensaciones falsas o a empleados ficticios.
- Realizar transacciones por fuera de las condiciones de mercado.
- Asumir responsabilidad por posibles actividades corruptas de empresas adquiridas, asociadas y/o negocios conjuntos.
- Ofrecer, dar y/o recibir beneficios económicos dádivas, otorgamiento, ofrecimiento y promesa de pago de cualquier cosa de valor para agilizar o favorecer procesos comerciales y/o de contratación con terceros.
- Dejar de revelar o revelar de forma insuficiente o inoportuna las violaciones FCPA en el 20F.
- Ofrecer y/o entregar dineros, cosa de valor y/o en especie que tengan una orientación social, donación, gestión social, patrocinio y/o campañas públicas o políticas con el propósito de obtener un beneficio indebido.
- Realizar acuerdos extraoficiales con entidades de la misma industria para manipular el mercado en temas como precios, tasas y cartelización.
- Formalizar (registrar/legalizar) gastos no autorizados o sin soporte, por actos de corrupción para beneficio propio o de terceros.
- Realizar actividades ilícitas a través de procesos de subcontratación.
- Realizar contabilizaciones para ocultar operaciones indebidas por actos de corrupción.
- Manipular e/o influenciar el otorgamiento de licencias o permisos, para beneficio propio o de un tercero.

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.

Obligación de denunciar

Al estar comprometidos con los más altos estándares éticos en cada mercado donde operamos, prohibimos cualquier forma de 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 constituye una conducta grave que puede tener sanciones disciplinarias e, incluso, ser causal de despido.

Promovemos que cualquier colaborador, miembro de Comité o de Junta Directiva, así como terceros que prestan servicios a nuestra compañía, manifiesten libremente sus preocupaciones sobre posibles prácticas ilegales o no éticas, en relación con las políticas internas, leyes o reglamentaciones aplicables.

CANALES DE **DENUNCIA**

CONTENIDOS GRI 102.17

Ombudsperson

En BAC Credomatic somos parte de las empresas líderes en el mundo que han implementado la 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: colaboradores capacitados 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 su uso y fortalecer la cultura de transparencia en BAC Credomatic.

Línea Ética BAC Credomatic

Contamos con una Línea Ética por medio de la cual se puede 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.

La Línea Ética tiene como propósito incentivar el cumplimiento de estándares éticos, así como prevenir potenciales eventos de fraude, malas prácticas y situaciones irregulares al interior de BAC Credomatic y sus entidades vinculadas.

En el siguiente enlace se puede acceder a la Línea Ética:

https://www2.baccredomatic.com/es-cr/personas/linea-etica-bac-credomatic

PRINCIPALES CAMBIOS REGULATORIOS EN LA REGIÓN

Panamá

- ✓ Ajustes en procedimientos y sistemas a nivel de banca por internet y banca móvil para fortalecer los procesos de autenticación.
- ✓ Pautas de comunicación y el proceso obligatorio de vacunación por COVID-19.

Nicaragua

- ✓ Ajuste de procesos para acatamiento de cambios Ley No. 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias.
- ✓ Regulación de servicios de activos virtuales y el registro y regulación de los proveedores de dichos servicios.

Guatemala

- ✓ Ajustes en procedimientos para incluir los requisitos que se solicitarán al cliente para la identificación de Beneficiarios Finales.
- ✓ Ajustes en procesos para acatar lo establecido en el Reglamento del Registro de Garantías Mobiliarias.

Costa Rica

- ✓ Cambios de metodologías para la administración de riesgos de crédito.
- ✓ Cambios para atender el proceso de transición y sustitución ante la salida de la Tasa London Interbank Offered Rate (Libor), como referencia para el cálculo de las tasas de crédito.
- ✓ Cambios en metodología para cálculo de estimaciones crediticias pasando de la clasificación por cliente a una metodología por operación, considerando el tipo de cartera, persona y otros aspectos relevantes de segmentación.
- ✓ Fortalecimiento de la gestión basada en riesgos sobre la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

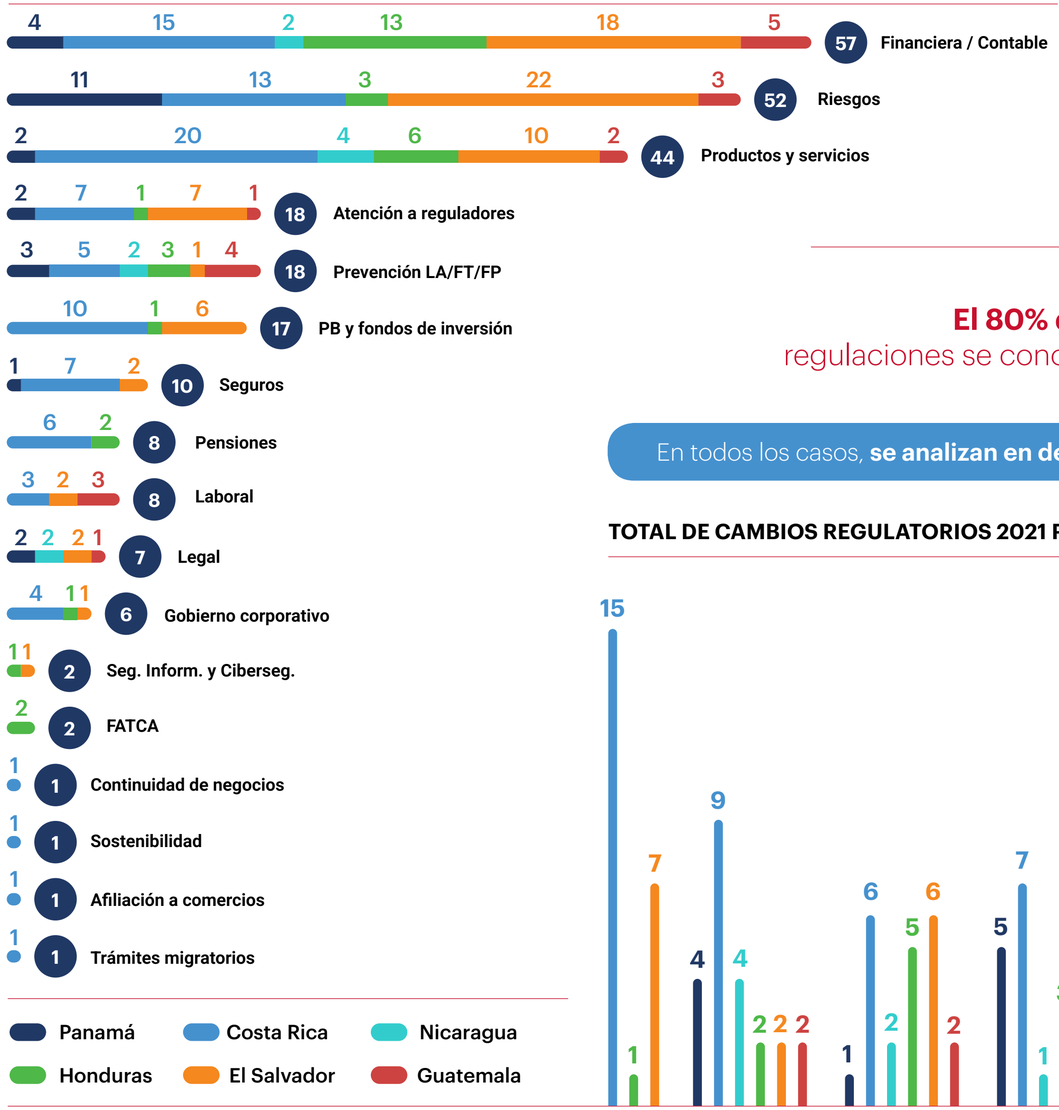
Honduras

- ✓ Desarrollo de Política Ambiental y Social con parámetros cualitativos y cuantitativos para aplicación en cartera de crédito empresas.
- ✓ Incorporación de la gestión de riesgo ambiental y social a todos los segmentos de la cartera de crédito empresas, incluyendo proceso inicial de categorización.
- ✓ Incorporación de cláusulas ambientales en contratos de operaciones crediticias, con los principios establecidos en la norma y presentación anual de informe de gestión del riesgo ambiental y social.
- ✓ Ajustes en metodologías para el cálculo de índice de capital y constitución de reservas de pérdidas para las administradoras de fondos de pensiones.

El Salvador

- ✓ Ajustes en metodologías de cálculo y uso de reserva de liquidez sobre depósitos y otras obligaciones, lo cual beneficia a la entidad al tener mayor disponibilidad para colocar en créditos.
- ✓ Cambios en sistemas y procesos para implementar lo establecido en la Ley de Bitcoin y así ofrecer servicios en esa moneda virtual a los clientes.
- ✓ Cambios de parámetros en contraseñas y tiempo de sesión de los clientes en los diferentes canales para reforzar las medidas de ciberseguridad.
- ✓ Ajustes en procesos y reducción de tiempo de resolución para acatar lo establecido en la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el historial crediticio de las personas.

CANTIDAD DE REGULACIONES POR CATEGORÍA REGULATORIA



Resumen sobre los impactos regulatorios en las plazas en donde BAC Credomatic tiene presencia

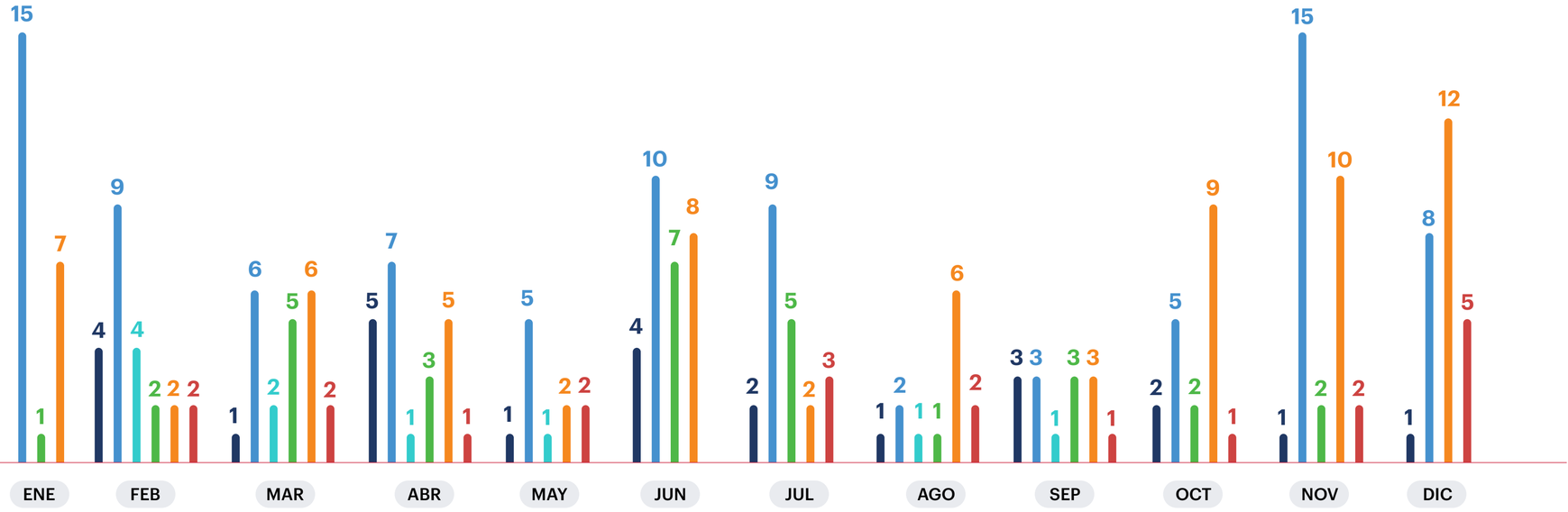
En BAC Credomatic mantenemos un seguimiento constante de los cambios regulatorios que aplican a las entidades donde tenemos operaciones. Durante el 2021, se recibieron 253 cambios los cuales se analizaron y atendieron en el tiempo establecido.

El 80% de los cambios en regulaciones se concentran en 5 temas

24%	22%	19%	8%	8%
Financieros contables	Riesgos	Productos / servicios	Atención a reguladores	Prevención de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo

En todos los casos, **se analizan en detalle las implicaciones y se asignan planes de acción para aplicar los cambios correspondientes**

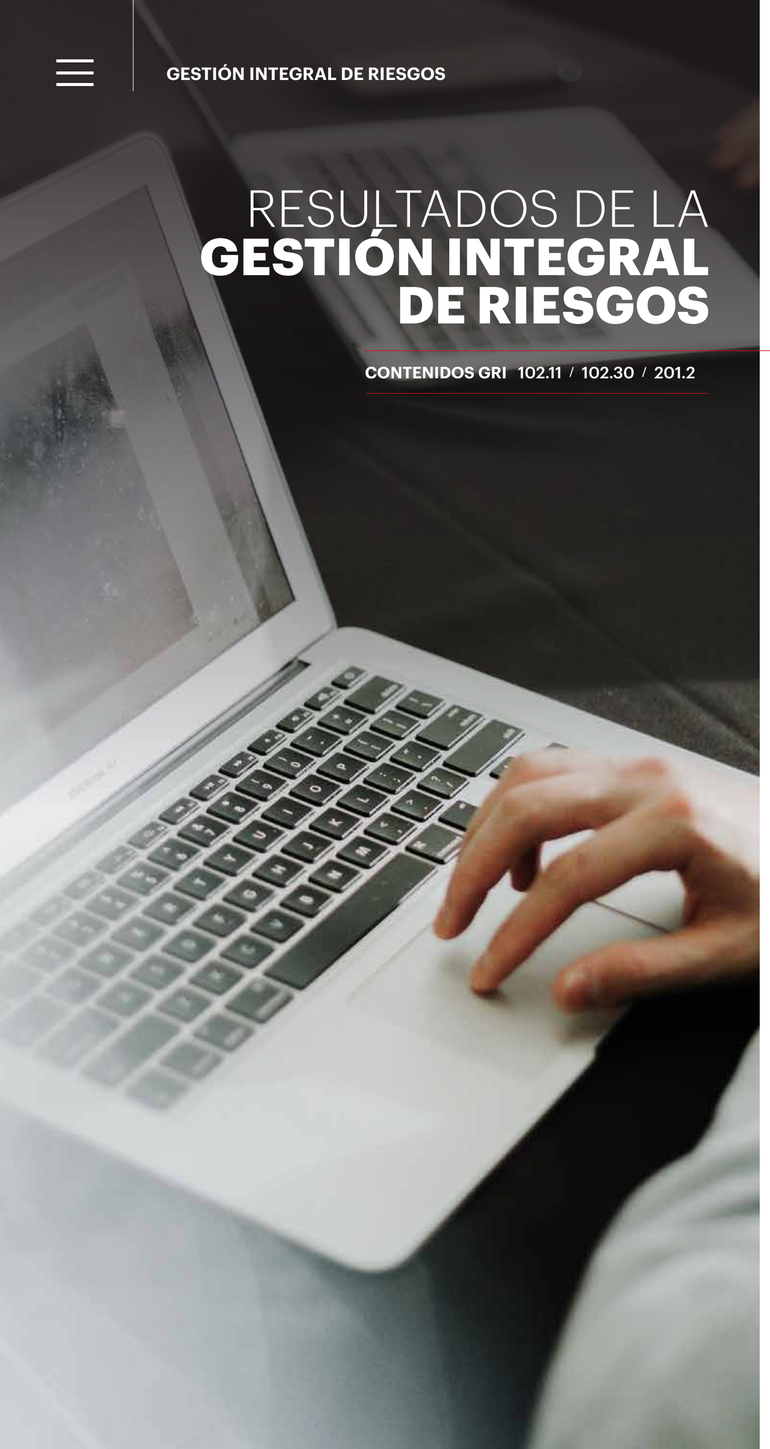
TOTAL DE CAMBIOS REGULATORIOS 2021 POR MES



Gestión integral de **riesgos**

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC



RESULTADOS DE LA **GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

CONTENIDOS GRI 102.11 / 102.30 / 201.2

BAC Credomatic plantea, desde la base de su estrategia corporativa, su compromiso con la gestión y control de los riesgos y promueve la cultura y responsabilidad compartida para todas las actividades y niveles de la organización. Gracias a ello, se han obtenido valiosos resultados en el cumplimiento de este objetivo estratégico.

Riesgo de **crédito**

- Crecimiento de cartera consolidada de 7,2%; superior respecto al promedio del sistema.
- Índice de mora de más de 90 días en 1,4% a nivel corporativo.
- Índice de mora de más de 90 días a nivel corporativo, 114 puntos base por debajo del promedio del sistema.

Riesgo de **liquidez y mercado**

- Sólida posición de liquidez e inversiones, US$8.751 millones al cierre 2021.
- 31% del portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo con vencimiento menor a 1 año.
- Se mantiene una posición larga en dólares con el fin de proteger el patrimonio ante fluctuaciones de las monedas locales.

Riesgo **operacional**

- Mejora significativa en reducción de fraude emisor.
- Fortalecimiento de controles de monitoreo para la prevención y detección de transacciones fraudulentas.
- Creación de indicador de apetito monetario para seguimiento de pérdidas.
- Valoración de más de 608 controles de riesgos relevantes.
- Pérdidas a diciembre estables y dentro de los límites de apetito monetario establecido y con planes de mitigación concretos ante alertas por incidentes relevantes.

Riesgo de **lavado de activos y de financiamiento del terrorismo**

- Se logró una notable mejora en la gestión de países disminuyendo la brecha entre el país que mayor resultado obtuvo versus el país que menor resultado obtuvo en los indicadores de cumplimiento definidos por la organización.
- Se mantuvo una actualización periódica de los indicadores y se incluyeron nuevos rubros en respuesta a las debilidades y oportunidades encontradas.

Riesgo **reputacional**

- Se contrata proveedor para la gestión de redes sociales y medios tradicionales que permite una escucha 24/7, con el fin de identificar situaciones de crisis reputacional.
- Implementación de un código semántico que permite estandarizar la comunicación regional y local hacia los grupos de interés, con el fin de mejorar la reputación tanto externa como interna de la organización.
- Se fortaleció la comunicación con áreas relacionadas en la escucha digital, con el fin de maximizar los análisis y realizar informes consolidados que permitan la toma de decisiones relevantes para la organización.

Riesgo **país**

- Para el año 2021, el indicador de riesgo país mantuvo un comportamiento estable dentro de los límites regulatorios.
- Se replicó el esquema de pruebas de tensión para el modelo de riesgo país, en cumplimiento con el acuerdo 007-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los resultados fueron satisfactorios.

Riesgos **emergentes**

- Se continuó con la gestión iniciada en 2019, de acuerdo con las tendencias internacionales, la visión del Foro Económico Mundial y las preocupaciones de los reguladores, buscando la identificación y seguimiento del top 10 de dichos riesgos.

Riesgo **Social y Ambiental**

- 1.545 empresas evaluadas con criterios ambientales y sociales.
- US$7.639 millones de cartera empresarial analizadas bajo metodologías SARAS.

RIESGO DE **CRÉDITO**

En el 2021, las principales alertas se concentraron en la dimensión de calidad de cartera, dado el impacto económico generado por la crisis sanitaria en los países de la región.

A pesar de que en la mayoría de los países las restricciones durante el 2021 fueron más laxas, los efectos en el portafolio se continúan observando, aunque dispersos debido a la salida paulatina de los alivios temporales y la adopción de medidas de arreglo de pago más estructurales.

Durante el año, se finalizó la fase de alivios en casi toda la región y la labor consistió en controlar esas salidas y en mantener las provisiones apropiadas para un posible deterioro futuro, cuando ya la extensión de ayudas financieras no sea posible.

Para el resto de la región, el enfoque tuvo una fuerte orientación hacia el crecimiento y a la recuperación de la cartera afectada. Aprovechando la reactivación de la actividad económica, se retomó la oferta de crédito en los mercados, adaptada a la nueva realidad.

La gestión realizada en el portafolio de empresas incluyó el seguimiento continuo de los alivios y la calidad de la cartera, pero sin desaprovechar la recuperación financiera que se presentaba en algunos sectores económicos. Las políticas, metodologías de calibración y estudios sectoriales fueron parte de las herramientas que se utilizaron para asegurar el equilibrio entre riesgo/ rentabilidad del portafolio crediticio.

La apertura de las políticas de crédito para los productos en Banca de Personas se fue dando de forma paulatina entre el 2020 y 2021 y conforme cada economía lo iba permitiendo. Para el primer trimestre del año, el banco se propuso una revisión exhaustiva de los parámetros de otorgamiento, identificando oportunidades para flexibilizar y que, en línea con la orientación de las fuerzas de ventas, llevara a mejorar considerablemente la colocación de nuevos créditos.

Este enfoque fue también complementado con el desarrollo de bases preaprobadas para todos los tipos de productos, con el objetivo de dar mayor agilidad y asertividad a los procesos de venta.

La revisión de las políticas de crédito se dio en una combinación de criterios que permitieran el equilibrio entre la apertura y la mitigación del riesgo de pérdidas. En general, estos cambios se realizaron para todos los productos personales del banco (Hipotecas, Autos, Consumo y Tarjeta) en todos los países de la región, incluso en aquellos que se mantenían en algún estado de alivio por pandemia.

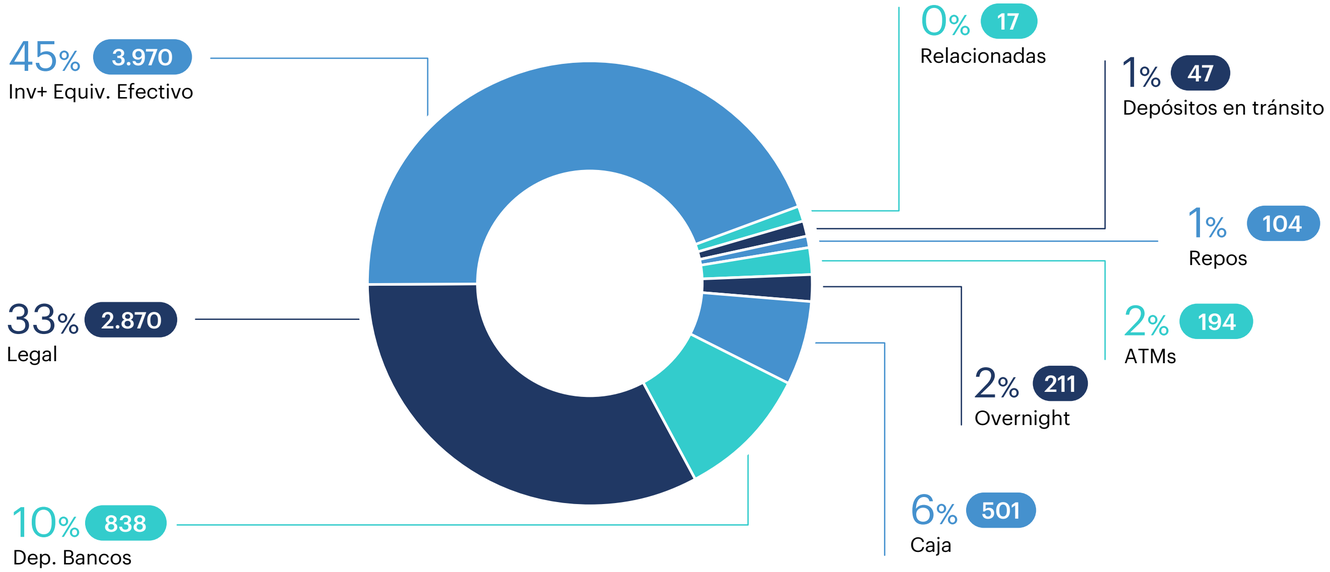
RIESGO DE **LIQUIDEZ**

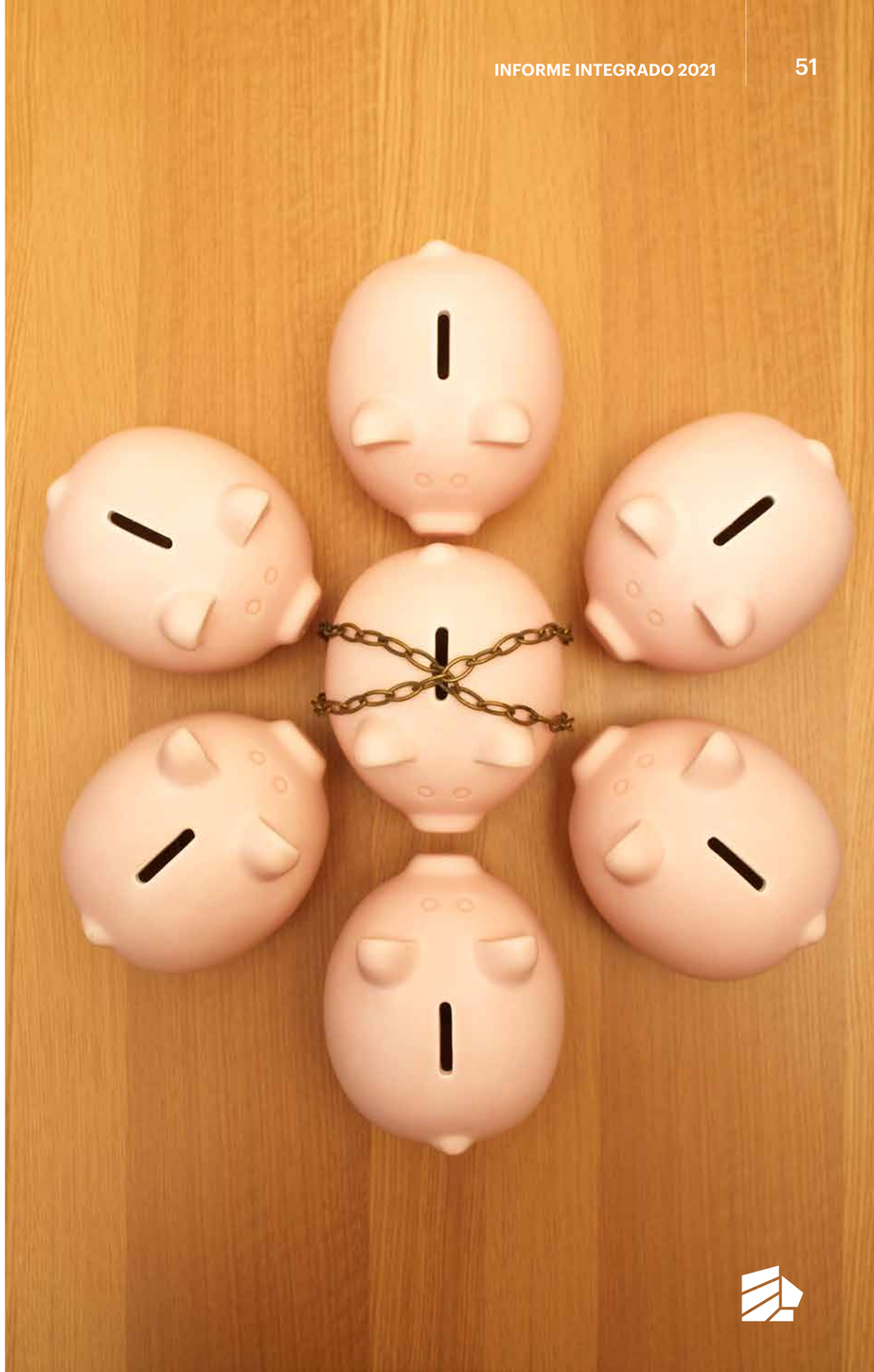
BAC Credomatic administra el riesgo de liquidez mediante el monitoreo y la ejecución de lineamientos corporativos que permiten garantizar que se cumplan con las exigencias de requerimientos regulatorios (como, por ejemplo, los encajes legales), con las necesidades de capital de trabajo y probables salidas de efectivo por obligaciones financieras con el público (a la vista y a plazo con vencimiento).

Al cierre del 2021, se mantiene una sólida posición de liquidez e inversiones que asciende a US$8.751 millones, con 56% a la vista y 44% en inversiones de renta fija en los emisores aprobados

LIQUIDEZ E INVERSIONES POR TIPO DE ACTIVO

Diciembre 2021 **US$** Millones de dólares



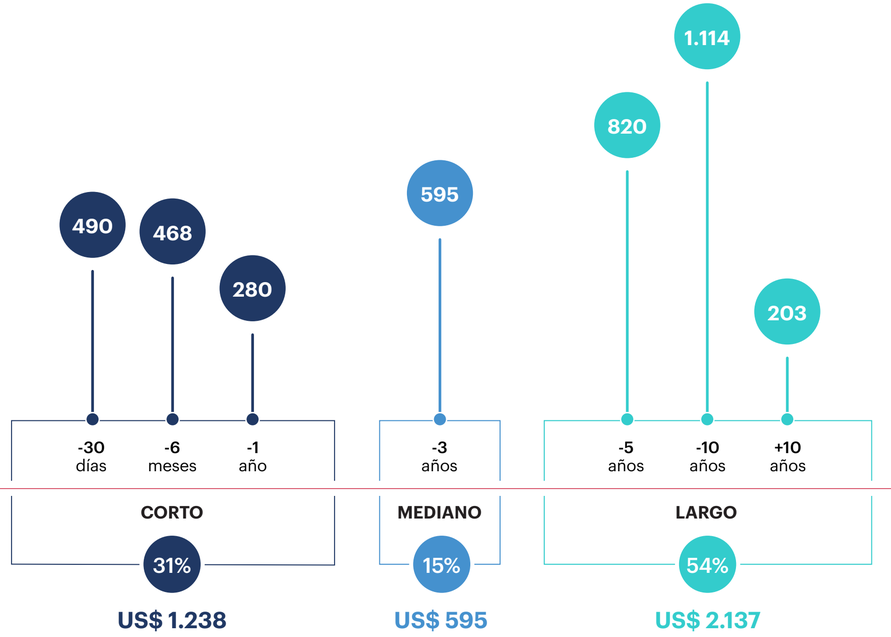


El portafolio de inversiones y equivalentes de efectivo ascendió a US$3.970 millones. La concentración de plazos del portafolio está distribuida de forma que se pueda mantener una disponibilidad de activos en el corto plazo, con un 31% del portafolio que tiene vencimientos a menos de un año.

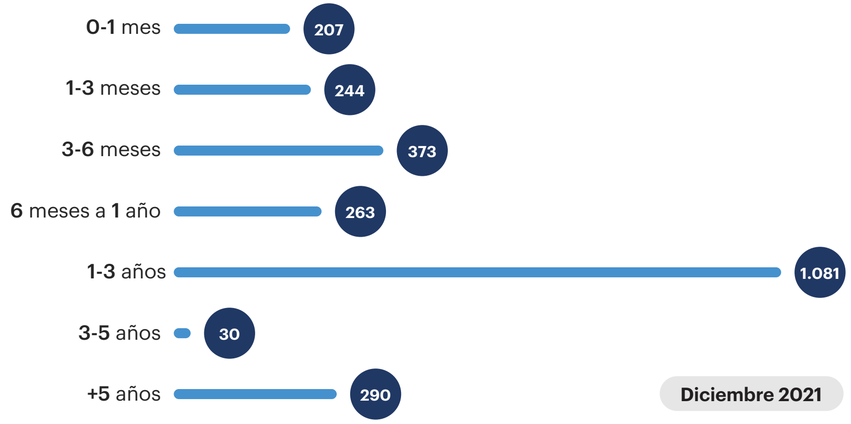
La porción que tiene vencimientos a más de 1 año está invertida, en su mayoría, en títulos valores que permiten acceder a mecanismos locales de liquidez (mercados de reportos, por ejemplo) o que pueden ser vendidos de forma relativamente fácil en caso de ser requerido.

Inversiones plazo remanente al vencimiento

US$ Millones de dólares



Fondeo institucional según flujo de pago



El acceso a fondeo institucional a través de líneas de crédito otorgadas por otras instituciones financieras, organismos multilaterales y de desarrollo, fondeos estructurados (préstamos sindicados, titularizaciones), así como acceso a operaciones de reporto y emisiones en mercado local cuyo monto, a diciembre 2021, fue de US$2.485 millones, asegura la disponibilidad de los fondos en el largo plazo.

El desglose del fondeo institucional, con base en el flujo de pagos estimados a la fecha de corte y las retenciones anticipadas de los programas de titularización de flujos futuros de tarjeta de crédito, se muestran en la figura adjunta.

El Indicador de Cobertura de Liquidez (Tier 1) es el principal indicador utilizado a nivel interno para el monitoreo diario del estado de la liquidez y se calcula a nivel de la entidad banco.

Este indicador busca asegurar que cada operación local de BAC Credomatic disponga de liquidez de alta calidad necesaria para cubrir sus necesidades de liquidez por salidas, esperadas y no esperadas, de depósitos en un periodo de 30 días, junto con las obligaciones de fondeo institucional cuyo vencimiento sea menor o igual a 30 días.

En complemento al Tier 1, existen otros indicadores de alerta temprana que, en conjunto, componen la Nota Global de Liquidez.

El modelo de estrés de liquidez que actualmente utiliza BAC Credomatic está basado en un flujo de caja que considera el movimiento de los activos (colocación y cobro de cartera de crédito, inversiones) y de los pasivos (depósitos a la vista, depósitos a plazo, fondeo institucional) en plazos que van desde 1 día hasta 12 meses, con el fin de dotar a las tesorerías con una herramienta complementaria en el marco de la gestión de la liquidez. El modelo considera escenarios de tensión exigentes con distintos niveles de severidad y horizontes de tiempo.

RIESGO DE **MERCADO**

Las políticas corporativas para la administración de las carteras propias de inversión, los procesos de aprobación de emisores, la compraventa de títulos y la medición y seguimiento de las variaciones en tipo de cambio y tasas de interés se encuentran debidamente documentadas en las políticas de riesgos de mercado, con el fin de mantener niveles aceptables de acuerdo con el apetito de riesgo definido por la organización.

Para el riesgo de tasa de interés, cada regulador local establece su normativa prudencial que lo rige. A nivel regional, se utiliza como indicador el calce de tasas sobre balance general aplicando un factor de sensibilidad en las tasas de interés en dólares y en monedas locales.

En el caso del riesgo de tasa inversiones VRORI, se aplica sobre el portafolio de inversiones de títulos clasificados a valor razonable con impacto en otros resultados integrales y se sensibiliza con factores diferenciados de movimientos de tasas, según el riesgo de crédito del país de domicilio del emisor, sustentados con el comportamiento histórico del JP Morgan Emerging Bond Index (EMBI).

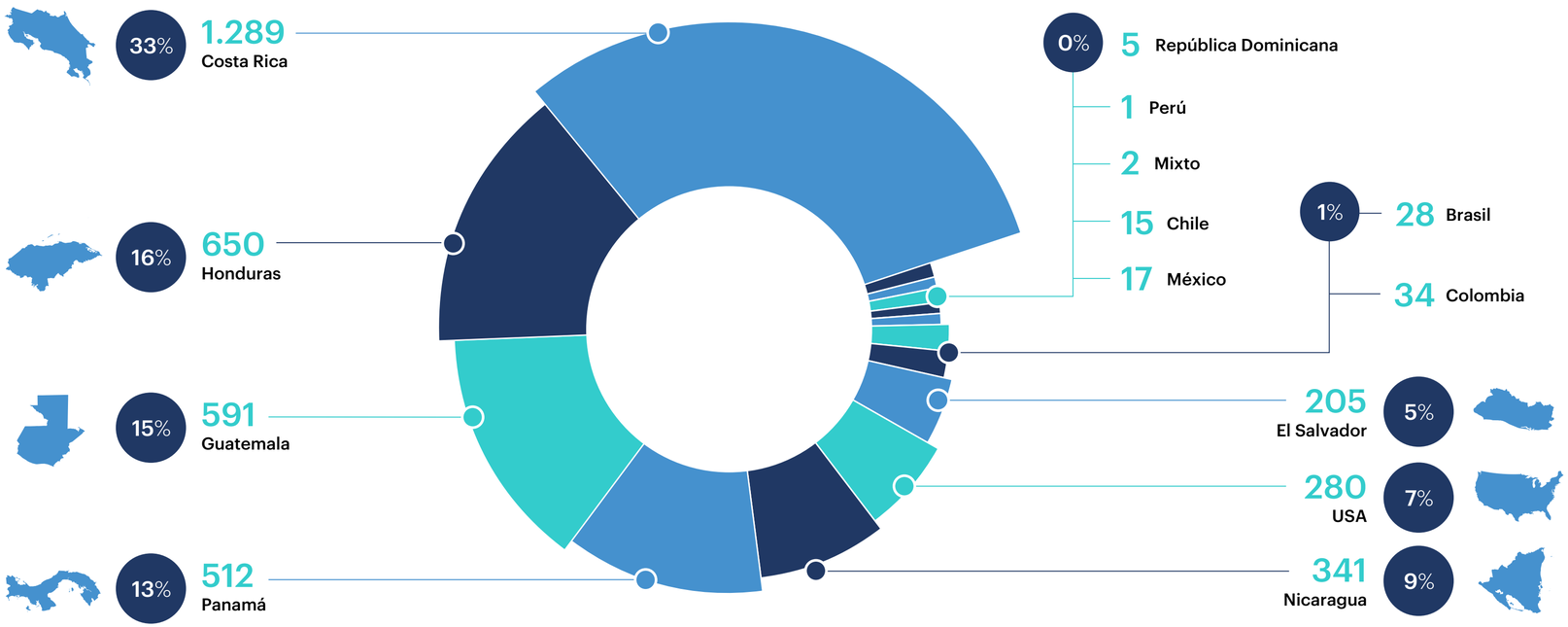
En lo que respecta al riesgo de tipo de cambio, la política regional establece que la diferencia entre los activos y pasivos en moneda extranjera debe ser, por lo menos, igual al patrimonio, lo que implica mantener una posición larga en dólares con el fin de proteger el patrimonio ante fluctuaciones de las monedas locales de los países donde opera BAC Credomatic.

En cuanto al portafolio de inversiones, se muestra el detalle por riesgo país. Al cierre del año 2021, BAC Credomatic reportó US$3.970 millones en inversiones y equivalentes de efectivo.

Para esa fecha, el portafolio relacionado al riesgo país Costa Rica representó alrededor de 33% de las inversiones consolidadas, seguido por Honduras con 16% y Guatemala con un 15%. Aproximadamente, el 15% de la cartera de inversiones de BAC Credomatic se encuentra en riesgos país con calificación de Grado de Inversión según Standard and Poor´s.

Inversiones a valor de mercado según riesgo país

US$ Miles de millones de dólares **Diciembre 2021**



RIESGO **OPERACIONAL**

En BAC Credomatic, el riesgo operacional se trabaja a partir de una metodología de gestión que permite integrar la identificación, medición, control y monitoreo de distintos riesgos afines, tales como riesgo tecnológico, seguridad de la información y continuidad de negocios. A su vez, estos son vinculados con las gestiones de riesgo de proveedores y riesgo legal.

El principal método para la identificación y evaluación es la Matriz de Riesgos Relevantes (MRR), la cual prioriza los riesgos asignándoles un valor monetario mediante el valor de pérdida esperada (VPE), que es el resultado de la multiplicación de la probabilidad y el impacto.

La visualización y el seguimiento de la gestión se implementa mediante un tablero de riesgos operativos. Sus principales indicadores son el apetito monetario y la razón de pérdidas. Estos buscan monitorear el comportamiento de las pérdidas con respecto a los niveles aprobados por la Junta Directiva (apetito y tolerancia).

Durante todo el año 2021, una de las actividades clave de la gestión de riesgo operacional fue el monitoreo de los controles asociados a los riesgos relevantes de la entidad, realizando la valoración de más de 608 controles. Adicionalmente, se realizan pruebas de los controles asociados a incidentes relevantes, luego del cierre de su respectivo plan de riesgo.

Por otro lado, riesgos como el fraude emisor de tarjeta registró una disminución en su valor esperado, debido al fortalecimiento de controles de monitoreo para la prevención y detección de transacciones fraudulentas.

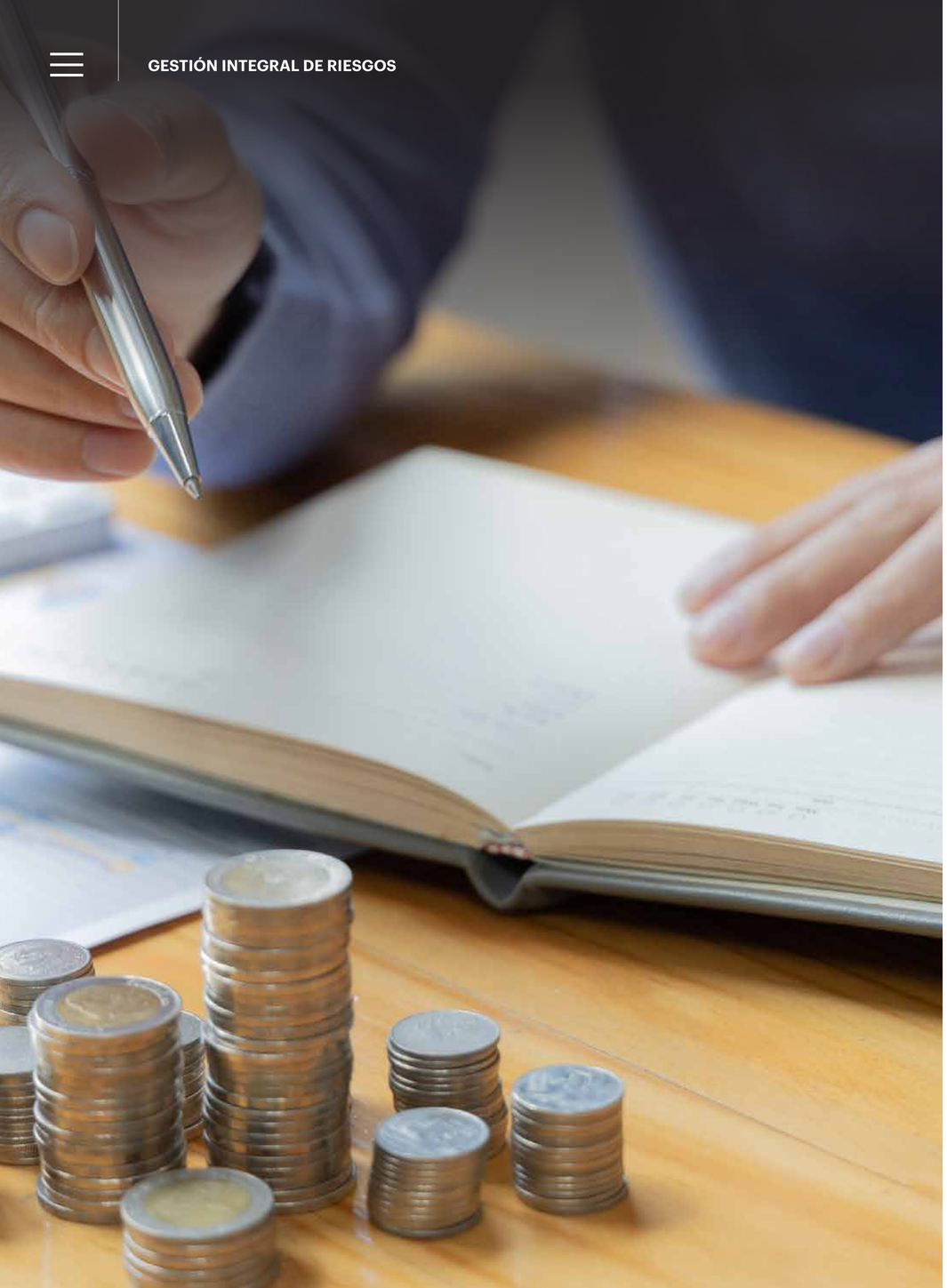
En Banca en Línea se fortaleció por medio de la implementación de campañas de educación en seguridad, la optimización de reglas en el motor de riesgos de canales digitales, el monitoreo de dispositivos y la implementación de medidas complementarias de autenticación (OTP SMS y el Código BAC desde Banca Móvil).

En cuanto a la gestión especifica de riesgo tecnológico, se trabajó en la normalización de los indicadores que miden la estabilidad en desempeño, base de datos y estandarización de los equipos que soportan los servicios más importantes y se realizó un ajuste para poder visualizar los casos relevantes en los indicadores actuales.

En cuanto a seguridad de la información, se crearon nuevos indicadores para fortalecer diferentes aspectos de interés. También se impulsaron iniciativas para fortalecer la protección de servicios en la nube contra amenazas externas, capital humano y cumplimiento regulatorio.

Con respecto a la continuidad de negocio, se impulsó la centralización de servicios críticos en LATAM, la actualización del proceso de definición de servicio crítico (impacto regulatorio, financiero y reputacional), el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) regional y la actualización de PreBIAS de la región y manejo de planes de recuperación y gestión de crisis.

En cuanto al riesgo de proveedores, se avanzó en la actualización de una nueva herramienta. También se creó el área regional de Compras Estratégicas, a la cual se unió, posteriormente, la Gestión de Proveedores. Con esto, se han robustecido la cuantificación, los controles, el monitoreo, los indicadores y la rendición de cuentas, entre otros.



RIESGO DE **BLANQUEO DE CAPITALES Y DE FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

El sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, 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 cuando estén vinculadas al blanqueo de capitales y delitos subyacentes.

Se da seguimiento periódico a indicadores relevantes en los Comités de Cumplimiento (locales y regional) y en Juntas Directivas, por medio de un tablero de indicadores claves en el cual se evalúan cuatro secciones generales: gestión del riesgo, detección del riesgo, prevención del riesgo y supervisión.

Las alertas y multas presentadas durante el año se atendieron mediante planes de acción para llevar los indicadores a niveles aceptables y se les dio estricto seguimiento en los Comités de Cumplimiento y Juntas Directivas.

Durante el 2021, se presentó una notable mejoría en la gestión de los países, pues se disminuyó la brecha existente entre el país que obtuvo el mayor resultado en los indicadores del tablero y el que obtuvo el menor. Si se compara enero del 2021 con diciembre del mismo año, se aprecia una disminución de la brecha que pasó de 13 puntos a 5,2 de diferencia.

Por otra parte, durante el año se mantuvo una actualización periódica de los indicadores y se incluyeron nuevos rubros en respuesta a las debilidades y oportunidades encontradas por los diferentes órganos de control, adicionalmente, se ajustaron pesos del tablero de indicadores para mantenerlo alineado a las principales necesidades y contexto actual de los países donde operamos.

Los resultados consolidados a diciembre de 2021 demostraron que se cuenta con un sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva adecuado para el gobierno y gestión del riesgo en toda la región con un resultado consolidado de 97,3%.

RIESGO **REPUTACIONAL**

BAC Credomatic gestiona el riesgo reputacional con el fin de potenciar el crecimiento y minimizar la materialización y el impacto de este tipo de riesgo en situaciones de crisis. La reputación es reconocida como un activo intangible de alto valor, que actúa, además, como una ventaja competitiva para el negocio.

En el 2021, se dio la contratación de un nuevo proveedor de monitoreo y medición de la reputación del banco a nivel regional, se implementó un código semántico que permite estandarizar la comunicación regional y local en cada uno de los países y se fortaleció la comunicación con áreas relacionadas en la escucha digital, con el fin de maximizar los análisis y realizar informes consolidados que permitan la toma de decisiones relevantes para la organización.

RIESGO **PAÍS**

El monitoreo periódico del tablero de indicadores a lo largo del año permitió un adecuado seguimiento a la evolución del riesgo, con resultados en los cuatro indicadores del modelo, en cumplimiento, por lo que no se ha requerido de reservas por este concepto:

1. **Concentración general**
   Para el seguimiento de la concentración acumulada total con un límite de 30% sobre activos (7,69% a diciembre de 2021).

2. **Concentración individual (USA)**
   Permite el seguimiento de la concentración acumulada en Estados Unidos con un límite de 5%. No requiere la constitución de reservas adicionales mientras se mantenga en el grupo 1. Sin embargo, se establece como límite interno el 20% (4,71% a diciembre de 2021).

3. **Máximo individual 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% (0,62% a diciembre de 2021).

4. **Máximo individual 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% (1,11% a diciembre de 2021).

Se replicó el esquema de pruebas de tensión para el modelo de Riesgo País, en cumplimiento con el Acuerdo 007-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Los resultados fueron satisfactorios de acuerdo con el objetivo de la regulación y los mismos se presentaron y aprobaron por el Comité Integral de Riesgos.

RIESGOS **EMERGENTES**

La gestión de riesgos emergentes en BAC Credomatic es de suma importancia dentro de su marco integral de riesgos. Nuestra larga trayectoria ha permitido que, desde el año 2019, con actividades independientes, se formulara un sólido proceso que ha contemplado análisis de entorno, identificación, evaluación y monitoreo.

Se han definido como los riesgos que pueden afectar a la entidad en un umbral de largo plazo (hasta 10 años a futuro), además es un riesgo cuyo origen es diferente a los riesgos tradicionales y se caracterizan como el producto de la transformación, en las condiciones políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ambientales y legales.

En BAC Credomatic, la gestión anual comienza con el proceso de revisión de los riesgos del Global Risk Report emitido por el World Economic Forum y demás fuentes externas, y se genera un top 10 de los eventos, según su probabilidad e impacto, considerando los criterios expertos de riesgo, así como las coyunturas específicas de cada país en los campos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales. Luego de este análisis y de la definición de los riesgos emergentes internos del Banco, se detallan las actividades de monitoreo y seguimiento.

Dentro de los riesgos emergentes definidos por BAC Credomatic para el año 2021, se destacan los riesgos de carácter ambiental, encabezando la lista “Fracaso en la mitigación del cambio climático”, evento que ha tenido una evolución en su criticidad (probabilidad por impacto), en los últimos años de evaluación.

Otro de los principales riesgos emergentes con mayor criticidad es “Aumento en la frecuencia y severidad de ataques cibernéticos contra entidades financieras”.

Ante la exposición de estos riesgos identificados, en BAC Credomatic se han tomado estrictas acciones de monitoreo y seguimiento, por ejemplo, la inclusión de un modelo de madurez de gestión de riesgo climático en atención al riesgo fracaso en la mitigación del cambio climático, que detalla el nivel actual del banco en esta materia y define el escenario deseado a futuro, sumado a otras acciones como la adhesión a marcos internacionales de buenas prácticas.

En el caso de los demás riesgos emergentes con criticidad importante, el monitoreo se da asociado a procesos internos ya existentes como es el caso del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y seguimiento de tableros.

El seguimiento de normas relacionadas con riesgos se caracterizó por las implicaciones del entorno salud, social, económico y su gestión, concluyendo en revisiones, modificaciones, actualizaciones, ajustes y acuerdos de los entes supervisores a acatar en los diferentes países de la región.

	Panamá	Costa Rica	Nicaragua	El Salvador	Honduras	Guatemala
Gestión integral de riesgos	En cumplimiento	En proceso	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento
Gobierno corporativo	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento
Suficiencia patrimonial	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento
Riesgo crédito	En proceso	En proceso	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento
Riesgo de liquidez	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En análisis
Riesgo de mercado (precio, tasa y cambiario)	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento		En cumplimiento
Riesgo de lavado activos y financiación terrorismo	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En análisis
Riesgo operativo	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento
Riesgo tecnológico	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento		En cumplimiento	En proceso
Riesgo de proveedores	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento			En cumplimiento
Riesgo concentración	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento	En cumplimiento		En cumplimiento
Riesgo país	En cumplimiento			En cumplimiento		En cumplimiento
Otros	En proceso	En cumplimiento		En proceso	En cumplimiento	En cumplimiento

Diciembre 2021

ESTADO En cumplimiento · En proceso · En análisis

Las normas “En Análisis” rigen a partir del primer semestre del 2022

RIESGO **SOCIAL Y AMBIENTAL**

En BAC Credomatic, contamos 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.

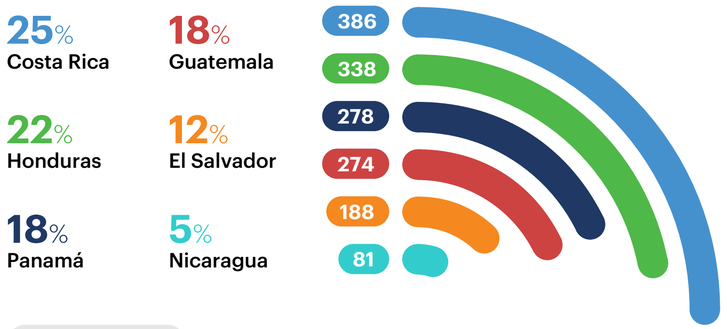
La política está definida en tres etapas:

1. La primera establece un listado de exclusión de actividades que, por su origen, no se financian.
2. La segunda evalúa 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.
3. La tercera etapa consiste en clasificar los proyectos en categorías:

- A **Riesgo "A"** que presentan mayor probabilidad de causar efectos adversos en el medio ambiente.
- B **Riesgo "B"** que causan un efecto negativo, pero de menor impacto que proyectos de la categoría "A".
- C **Riesgo "C"** que tienen una probabilidad de afectar el medio ambiente de forma mínima o nula.

Al cierre de diciembre de 2021, el portafolio de empresas suma US$7.639, de los cuales US$1.250 se clasificaron como riesgo "A", US$1.588 como riesgo "B" y US$3.983 como riesgo "C".

Cantidad de clientes corporativos a quienes se les aplicó SARAS



Diciembre 2021

Estatus SARAS en portafolio de empresas a diciembre de 2021

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Regional
Riesgo A	37	155	292	114	624	28	1.250
Riesgo B	625	154	180	85	237	307	1.588
Riesgo C	1.194	346	417	207	684	1.135	3.983
No requiere	160	99	196	50	174	139	818
TOTAL	2.016	754	1.085	456	1.719	1.609	7.639

US$ Millones de dólares

SOX

BAC Credomatic mantiene un adecuado sistema de control interno sobre reportes financieros que nos permite asegurar que la información financiera de la entidad es apropiada y razonable para la emisión de los estados financieros.

Al cierre de diciembre 2021 operaron 1.229 controles en toda la región, lo que representa un incremento de un 3,3% centrado principalmente en el fortalecimiento del control en los procesos de cartera en BAC Latam y Tesorería en BAC Panamá, así como en controles a nivel de entidad.

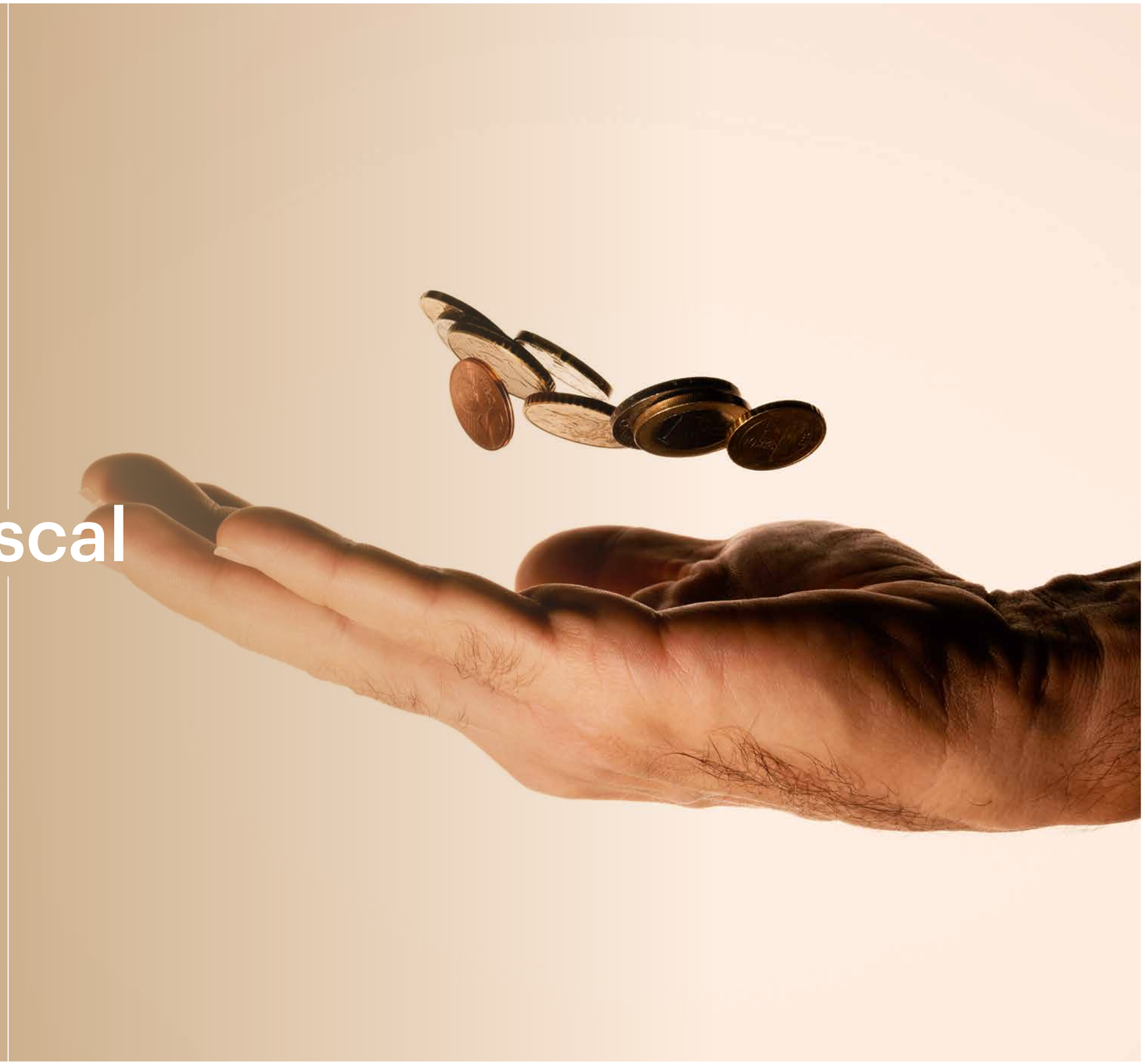
Las medidas de control interno sobre el proceso de reporte financiero son adecuadas de acuerdo con las pruebas independientes realizadas por la auditoría interna y cuando se detectó alguna deficiencia u oportunidad de mejora (solo 2% de controles probados), se establecieron planes de remediación y se identificaron controles compensatorios que estuvieran operando.

*Sarbanes-Oxley Act

BAC CREDOMATIC

Gestión **fiscal**

INFORME INTEGRADO **2021**



ESTRATEGIA **FISCAL**

CONTENIDOS GRI 207.1 / 207.2 / 207.3

El objetivo de la estrategia fiscal de BAC Credomatic es contribuir con impuestos en forma proporcional y justa, conforme a la generación de valor en cada una de las jurisdicciones en las que operamos.

La estrategia fiscal está basada en cuatro pilares fundamentales:

1. **Debido cumplimiento de obligaciones fiscales.**
2. **Transparencia en la información.**
3. **Aprovechamiento de los beneficios fiscales otorgados por las jurisdicciones en donde operamos, para optimizar y maximizar los recursos, destinados a alcanzar los fines de negocio.**
4. **Control y manejo de información y documentación para la atención de auditorías fiscales y regulatorias.**

Para estos efectos, las responsabilidades del área fiscal de BAC Credomatic se encuentran bajo la dirección del Chief Financial Officer (CFO), quien, junto con el área de Estrategia y Planeación Financiera, son responsables del diseño, estructuración e implementación de las medidas necesarias para alcanzar los objetivos de la estrategia fiscal.

En cuanto al manejo de los riesgos fiscales, estos deben preverse, identificarse, evaluarse, cuantificarse y administrarse. Nuestra política es operar bajo un nivel mínimo de riesgo, valorando oportunamente los eventuales riesgos internos y externos identificados en nuestra operación.

BAC Credomatic es auditado por la firma internacional KPMG y tiene la asesoría de firmas de reconocido prestigio, entre ellas: EY, PWC, Grant Thornton y Consortium.

Modelo de gobernanza fiscal y marco de control de BAC Credomatic

El organigrama de ejecución se detalla a continuación:

- CFO Regional
- Gerencia Regional de Estrategia y Planeación Financiera
- Gerencia Regional de Impuestos
- Gerencia Financiera País
- Área de Impuestos Local

Toma de decisiones

La toma de decisiones fiscales que puedan tener un impacto material en los estados financieros del banco se realiza a nivel del CFO. Esta toma de decisiones incluye tanto la adopción de estrategias de optimización y eficiencia fiscal, como el análisis de contingencias fiscales.

Las decisiones fiscales no materiales son tomadas a nivel país por el área de impuestos local, con la aprobación de la gerencia financiera local.

Supervisión y rendición de cuentas

La gerencia financiera local es el área encargada de la supervisión y rendición de cuentas de las actividades del área de impuestos de cada país.

En un segundo nivel, la gerencia regional de impuestos es la responsable de la supervisión de las áreas de impuestos de los países y de garantizar la adecuada rendición de cuentas.

Esta labor se realiza mediante la revisión mensual del proceso de registro contable del impuesto sobre la renta corriente y diferido.

Mapeo de riesgos

En el proceso de cierre mensual, las áreas de impuestos locales son las encargadas en primera instancia de identificar los riesgos fiscales derivados de diferencias en la interpretación y aplicación de las normas u otro tipo de riesgos identificados en la gestión de los impuestos.

En una segunda instancia, la gerencia regional de impuestos es la encargada de identificar estos riesgos fiscales, en el proceso de revisión de las notas de impuestos reportadas al cierre del mes.

Existe un canal de comunicación directo entre las áreas locales y regionales, para analizar y valorar de forma conjunta los riesgos que puedan identificarse fuera del proceso ordinario de reportería mensual.

Preparación y control adecuado de las obligaciones de cumplimiento tributario

Corresponde a las áreas locales de impuestos, la adecuada preparación y presentación en tiempo y forma de las obligaciones tributarias de cada una de las entidades de BAC Credomatic.

En la ejecución de esta tarea, se vela por garantizar la separación de funciones, a efectos que ocurra la debida aplicación de los controles que buscan asegurar la calidad y veracidad de la información reportada y su consistencia con la información financiera-contable de las entidades respectivas.

En segunda instancia, le corresponde a la gerencia regional de impuestos el velar por este adecuado cumplimiento tributario.

Asignación de recursos competentes para garantizar el adecuado cumplimiento tributario

Las áreas financieras garantizan que las sociedades de BAC Credomatic cuentan con personas capacitadas para el desempeño de las funciones que son propias de sus cargos.

Adicionalmente, se establecen planes y recursos específicos que permiten la sustitución y formación de colaboradores con roles claves en la gestión fiscal.

Por último, se garantiza que los colaboradores que realizan funciones en el área fiscal tengan acceso a información relevante y actualizada y, en caso de que se estime necesario, tengan acceso a asesoramiento externo especializado.

Las dimensiones de un **Banco Neto Positivo**

Contribución con el desarrollo **de la región**

Dimensión **Económica**

COMPROMETIDOS CON EL **SECTOR EMPRESARIAL**

CONTENIDOS GRI 102.2 / 102.6

En BAC Credomatic, nuestro principal objetivo es establecer relaciones a largo plazo, utilizando estrategias que nos permitan ofrecer productos y servicios para cada cliente.

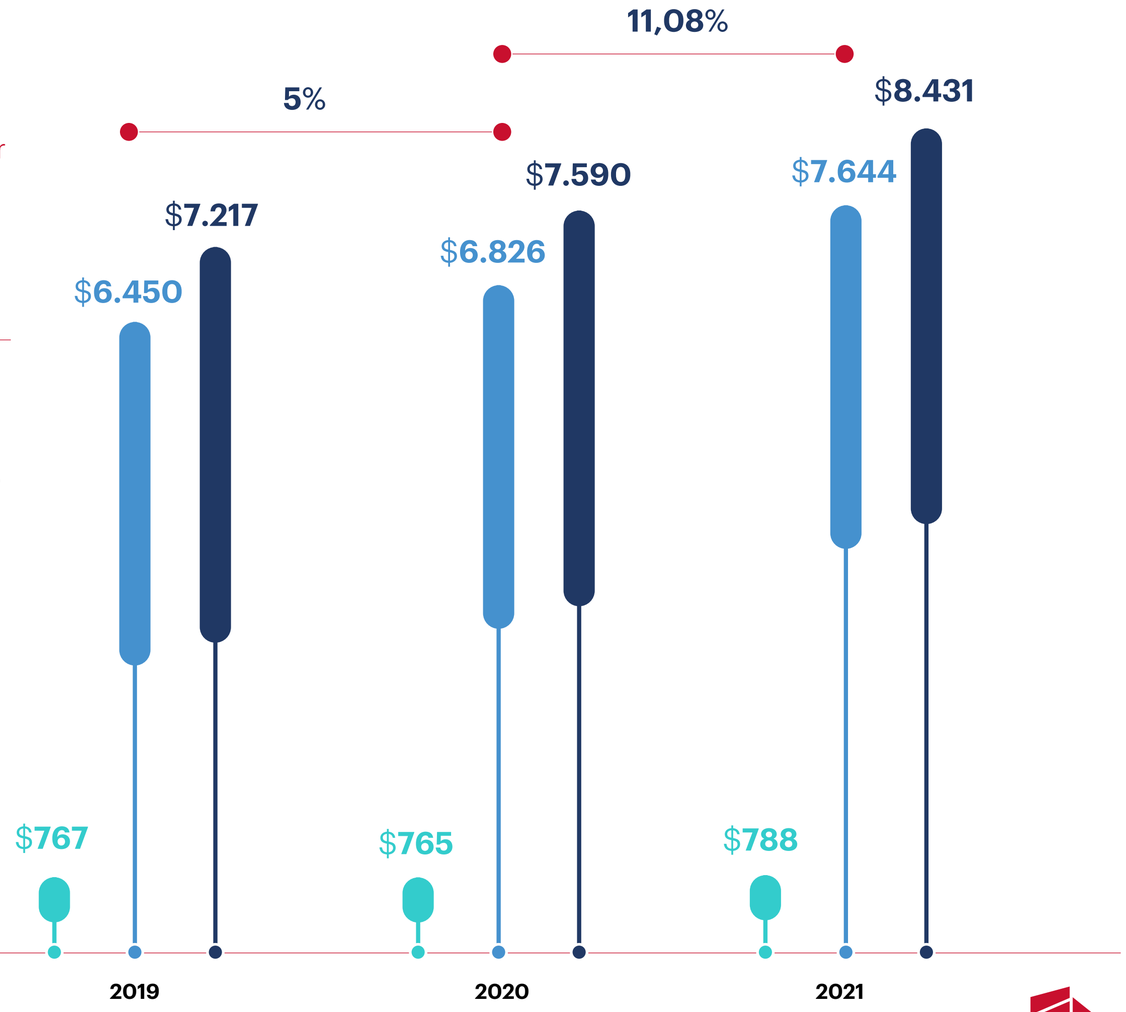
BAC Credomatic ha demostrado tener una capacidad de adaptación y de un alineamiento estratégico para satisfacer las necesidades de nuestros clientes empresariales.

A pesar de la recesión económica, apoyamos a nuestros clientes y los acompañamos en la ejecución de sus ideas y proyectos, garantizándoles la continuidad de sus operaciones (clave del éxito en esta pandemia), a través de la colocación de crédito y soluciones financieras a la medida de sus necesidades.

Nos hemos caracterizado por garantizar el bienestar financiero de nuestros clientes, proporcionándoles productos, oportunidades de empleo y capital para ayudarles a alcanzar sus objetivos financieros.

Para diciembre de 2021, se observó un crecimiento total en la cartera de crédito de 9% con respecto al cierre del 2020. Del total de la cartera colocada, el 46% corresponde a la cartera comercial, que tomó un valor de US$8.4 miles de millones. Asimismo, esta tuvo un crecimiento del 11.1% con respecto a diciembre de 2020 lo que refleja la resiliencia de nuestra estrategia y del trabajo en conjunto con nuestros clientes, a quienes apoyamos en las situaciones de mayor complejidad.

En tres años, hemos podido observar un crecimiento constante promedio por año del 7.4% en la colocación de cartera.

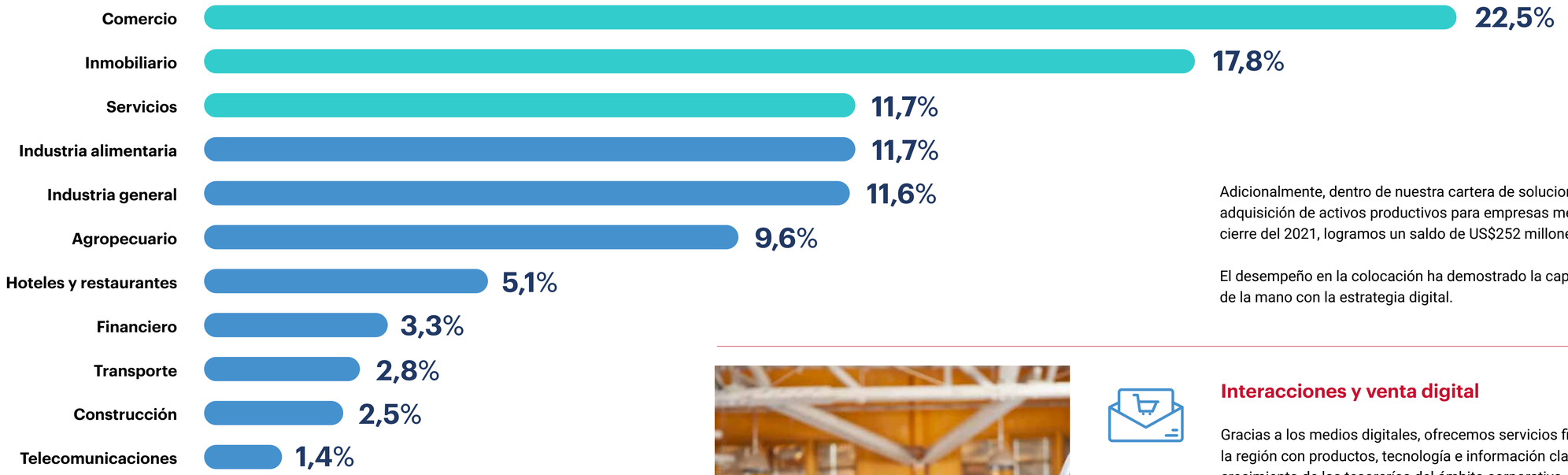


US$ Millones de dólares

Comercial **Corporativa** **PYME**

Datos cuadrados con Financiero Regional-Modelo BIC. No incluye bonos en sustitución de deuda.

Cartera comercial **por sector**



Adicionalmente, dentro de nuestra cartera de soluciones financieras, facilitamos la adquisición de activos productivos para empresas mediante la figura de leasing. Al cierre del 2021, logramos un saldo de US$252 millones.

El desempeño en la colocación ha demostrado la capacidad de adaptación, que va de la mano con la estrategia digital.

El sector empresarial con mayor presencia es el comercio, con un 23% de participación, seguido por el sector inmobiliario y de servicios, con un 18% y 12%, respectivamente. Estas tres industrias suman US$4.4 miles de millones de la cartera total.

Interacciones y venta digital

Gracias a los medios digitales, ofrecemos servicios financieros en toda la región con productos, tecnología e información clave para potenciar el crecimiento de las tesorerías del ámbito corporativo. Habilitamos canales para la venta de nuestros productos a través de la Banca en Línea, email marketing y el asistente virtual..

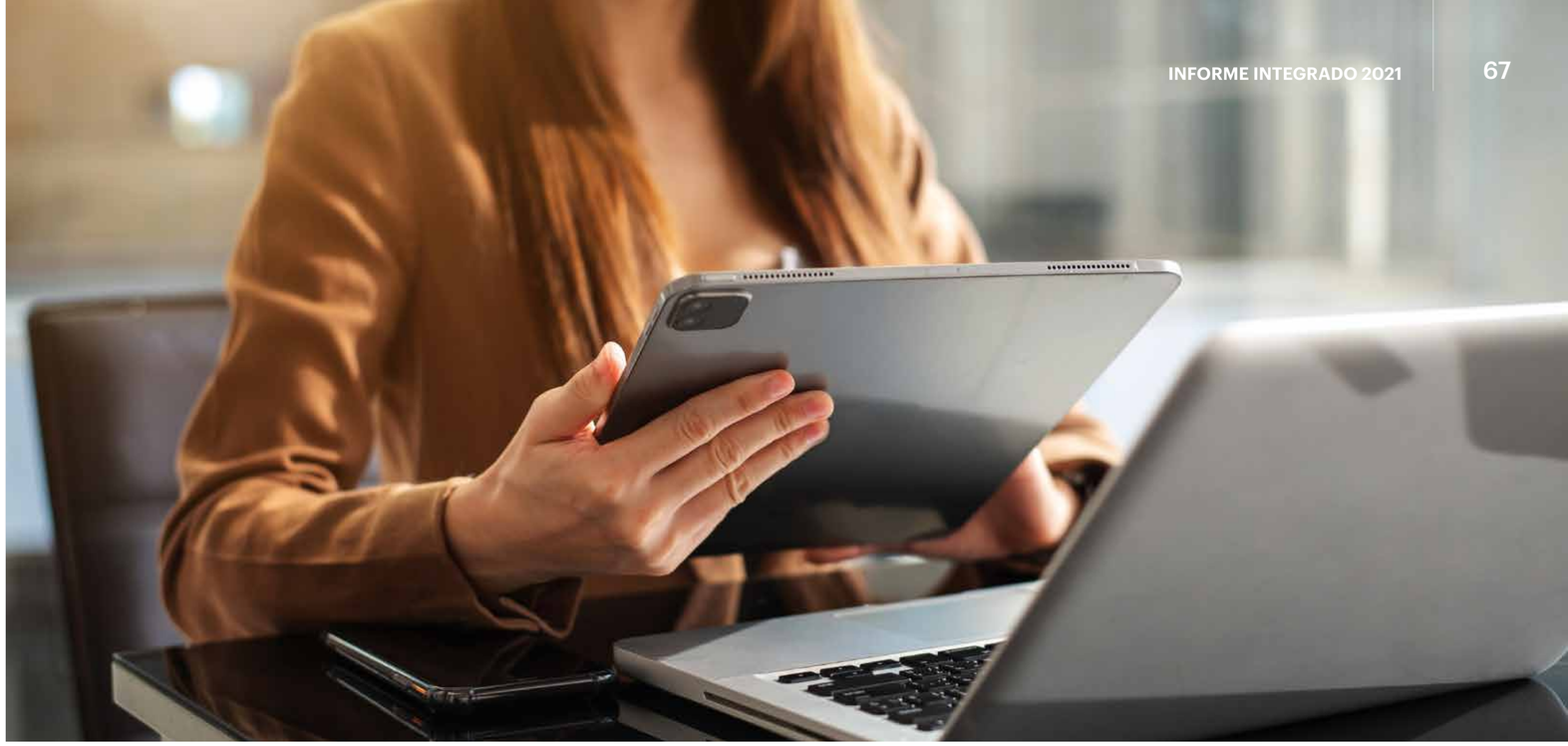
“Violeta”, nuestra nueva asistente Virtual

Como parte de nuestra innovación digital y enfocados en brindar la mejor experiencia a nuestros clientes corporativos, hemos incorporado el uso de bots para la solicitud de servicio, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta, atención y minimizar los procesos manuales de nuestros clientes.

Versatilidad y **fortaleza tecnológicas**

Con el fin de simplificar la automatización de las tesorerías de nuestros clientes corporativos, creamos CBA (Conciliación Bancaria Automática), una solución que consolida la información de todos los bancos para tener un mejor control de la tesorería. Actualmente, este servicio es utilizado por empresas de alto renombre a nivel centroamericano en las industrias automotriz, de granos básicos y de servicios públicos.

Asimismo, en este segundo año de pandemia y en colaboración con los principales proveedores de tecnología y firmas de consultoría de clase mundial, presentamos webinars enfocados en soluciones que permitieran a nuestros clientes empresariales la resolución de situaciones críticas durante y post pandemia. Contamos con la participación de más de 2.000 altos ejecutivos de empresas centroamericanas.



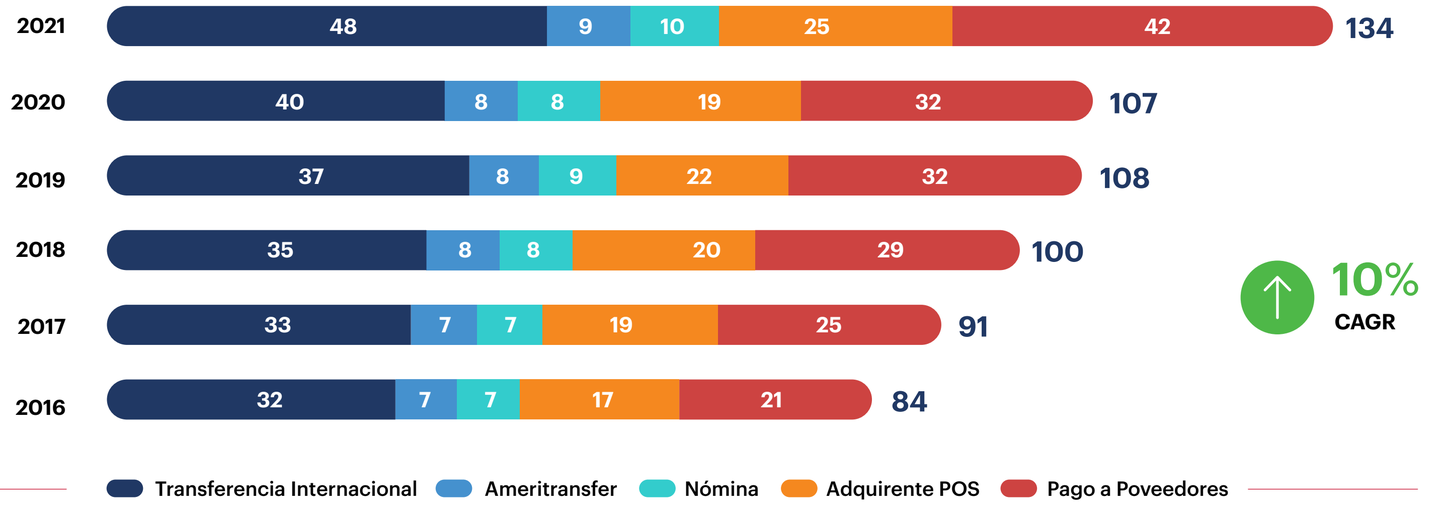
Estrategia de **medios de pago**

Durante el año 2021, potenciamos nuestros medios de pago a través de la obtención de mayores fondos gracias a nuestros POS, pago a proveedores, nómina, transferencias internacionales, entre otros.

Superamos los niveles prepandémicos en un 24%, tomando como punto de partida el cierre a diciembre de 2019 y al cierre del 2021. Asimismo, tomando los últimos 5 años, hemos experimentado un crecimiento compuesto anual del 10%, lo que refleja la circularidad y el crecimiento de los fondos dentro de BAC Credomatic.

Crecimiento sistenible en medios de pago

US$ BB

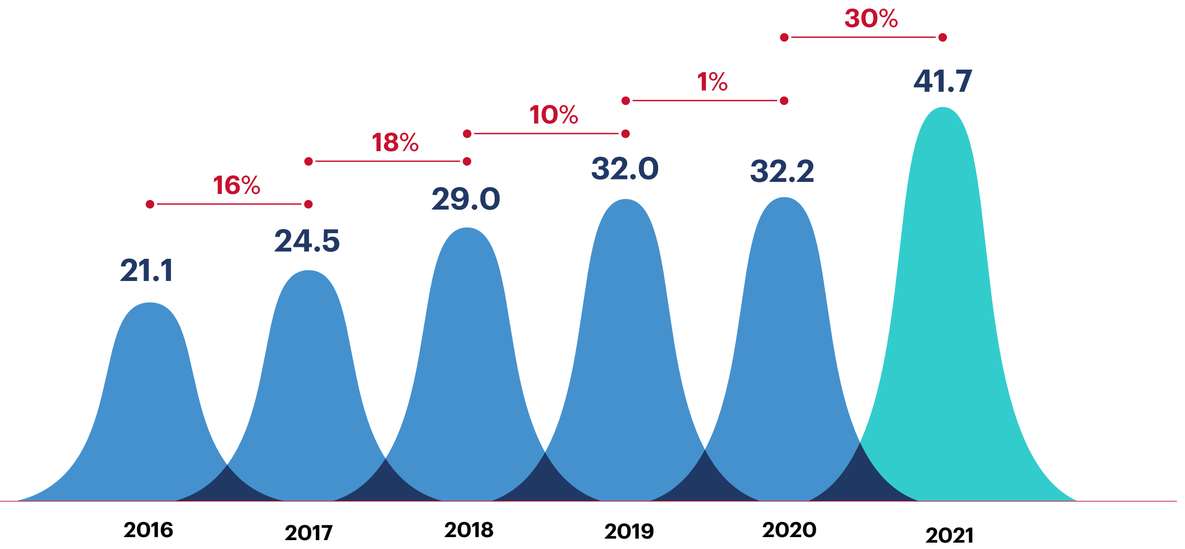


El cambio más relevante percibido fue en el pago a proveedores. Se observó un aumento significativo con un crecimiento compuesto anual en 5 años de 14,6%. Además, solamente en el último año, experimentamos un crecimiento del 30%, para un total de US$ 41.7 miles de millones.

Como resultado de la ejecución de nuestra estrategia en medios de pagos, innovación, servicios digitales y canales de servicio, hemos logrado la preferencia de nuestros clientes empresariales mostrando un crecimiento del 4% compuesto anual de diciembre 2019 a diciembre de 2021, en cantidad de empleados pagados a través de BAC Credomatic.

Crecimiento sostenible en medios de pago

US$ BB



Crecimiento de los **depósitos totales**

La confianza de las empresas centroamericanas depositada en BAC Credomatic se evidencia con el gran crecimiento que hemos obtenido en los depósitos totales, ya que percibimos un aumento significativo en los saldos a la vista y a plazo.

De los US$21,8 miles de millones en saldos totales, el 63% corresponde a lo percibido para empresas y PYMES tomando un valor de US$13,7 miles de millones. A pesar de la reactivación económica parcial de los mercados, crecimos un 7,8% en los saldos totales jurídicos.

El rubro más relevante del total de depósitos empresariales es el de depósitos a la vista que representa un 57% de la mezcla. Este rubro creció un 9% en un año pasando de US$7.2 a 7.87 miles de millones.

Los depósitos a plazo no se quedaron atrás y tuvieron un crecimiento del 6% desde el cierre de 2020, para un monto total de US$5.8 miles de millones. Además, el 68% de los depósitos empresariales se realizaron en dólares americanos al cierre del 2021.

Estos resultados de doble dígito demuestran el compromiso de BAC Credomatic hacia sus clientes empresariales. Compartimos con ellos su visión de eficiencia a través del uso de la tecnología de punta para alcanzar en conjunto sus objetivos financieros y así, contribuir con la transformación de sus modelos de negocio hacia unos que se mantengan relevantes en estos mercados cambiantes.

FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL **PARA PYMES**

En BAC Credomatic estamos convencidos de que las Mipymes son la base de nuestras economías, indispensables para el crecimiento saludable y sostenible de nuestra sociedad convirtiéndose en un motor incomparable de innovación y empleo.

A partir de esto es que se han creado servicios financieros y no financieros a su medida, comprendiendo no solo el tipo de transacción que requieren y la forma de atención que necesitan, sino también agregando el componente de servicio no financiero como parte integral de nuestra oferta de valor para potenciar sus negocios. Esto se resume en los más de **311.000 clientes** Mipymes con los que contamos en toda la región, un crecimiento del 28,2% con respecto al 2020.

Como parte de los servicios financieros que ofrecemos al segmento, este año nos enfocamos en continuar con los programas de créditos preaprodados. En 2020 se lanzó, como plan piloto, el programa de **Reactivación Económica** donde se colocaron US$10,4 millones que significaron un gran apoyo para 394 clientes de la región. Dado el éxito de este programa y viendo el crecimiento que se estaba dando en el segmento Mipymes, quisimos consolidarlo y, luego de un ajuste en noviembre 2021, tenemos el ahora llamado programa de **Crédito Sobre Flujos de Afiliados.**

Como complemento, en setiembre del 2021, se lanzó el **Programa de Encadenamientos Productivos** que busca apalancarse en las relaciones de pago de proveedores que existen entre los clientes corporativos y las Mipymes. Todo esto ha resultado en una cartera de créditos preaprobados de US$120 millones en la región.

Nuestro enfoque estratégico de digitalización nos ha permitido atender las necesidades de nuestros clientes sin requerir de interacción física, algo que se ha vuelto de mayor importancia dada la situación de pandemia.

Por esto, se han implementado diversas funcionalidades en Banca en Línea en el nuevo módulo de pago de planillas y proveedores diseñado específicamente para las necesidades de la Mipymes. Se realizan, en promedio, 20 mil pagos mensuales y 4.400 clientes usan la plataforma mensualmente.

Además, se desarrolló un proyecto para la renovación del sitio web, proyecto enfocado en solidificar la imagen del segmento pymes elevando la calidad visual del sitio al estándar que se maneja en Banca Empresas. Todos estos esfuerzos de digitalización se han visto reflejados en el reconocimiento otorgado por Global Finance que nos eligió Mejor Banco Pyme de Centroamérica para 2022.

En reconocimiento de estos esfuerzos realizados durante la pandemia, LatinFinance nos otorgó el premio de SME Bank of the Year (Banco Pyme del año para Latinoamérica). Asimismo, este premio nos distingue por el trabajo que se ha venido haciendo en la región para dar oportunidades a mujeres empresarias con programas especializados como **Mujer Acelera y Mujeres+**, que buscan apoyar a empresarias y emprendedoras con soluciones financieras y de asesoría técnica.

Pymes capacitadas al cierre de 2021

	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total regional
2021	3.646	1.285	1.489	1.463	7.782	861	16.526
Acumulado desde 2019	26.527	18.177	18.703	14.784	53.023	7.841	139.055

APOYAMOS A LAS **PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA REGIÓN**

Guatemala

Crece Tu Empresa

Enfocada en la aceleración de empresas mediante talleres y asesorías personalizadas, esta iniciativa, en alianza con Technoserve, busca empoderar a jóvenes dueños de empresas, para hacer crecer sus negocios sostenibles que buscan combatir la pobreza, vinculándolos con información, capital y mercados.

En la primera fase, cada empresario presentó su proyecto de crecimiento para optar a la segunda fase del programa, llamada "aftercare", para lograr un 30% de incremento de ventas en las empresas atendidas.

Resultados

Fase I

20 Empresas ingresaron

7 Talleres grupales

7 Asesorías personalizadas

Fase II

30% 10 de 12 empresas ya han logrado incrementar sus ventas en un 30%

Empréndete Guate

Con el objetivo de promover el emprendimiento en el país, BAC Credomatic se suma al programa Empréndete Guate por tercer año consecutivo. Esta iniciativa capta a emprendedores para darles la oportunidad de desarrollar su idea o, si el proyecto ya está avanzado, facilitarles herramientas para mejorar su emprendimiento.

En un programa intensivo fueron asesorados por expertos en diferentes áreas para que consoliden su idea y estén listos para enfrentar el pitch que les da el acceso para optar por uno de los premios.

Resultados

488 Proyectos registrados

120 Preseleccionados

51 finalistas becados para "La Ruta del Emprendedor".

2 Ganadores en las categorías **Emprendimiento Tecnológico** y **Emprendimiento Tradicional** quienes recibieron un premio monetario para el desarrollo de su proyecto y mentorías personalizadas.

El Salvador

Empresario del año

Propemi BAC Credomatic reconoce anualmente la trayectoria de un empresario destacado de su cartera, como el “Empresario del año”. Este reconocimiento se otorga al evaluar:

- **Relación con Propemi BAC Credomatic:** Volumen de negocios, cantidad de productos y servicios con el banco, tiempo de ser cliente, historial crediticio.
- **Capacidad empresarial:** Crecimiento en ventas, rentabilidad patrimonial, competitividad de productos, posicionamiento e imagen en el mercado.
- **Contribución al desarrollo económico:** Aplicación de innovaciones tecnológicas en la producción/comercialización, generación de empleo, formación de cadenas productivas.
- **Responsabilidad social:** Grado de formalización, relación con la comunidad, aspectos ambientales, pago de prestaciones y responsabilidad fiscal.
- **Actuación ante crisis sanitaria:** Cambios en modelo de negocio, reacción rápida y eficaz frente a la pandemia, uso de modelos digitales en procesos internos.

Resultados

1. **Empresarios del año 2021**
   Erenia Vásquez de Cruz y Roberto Cruz, Centro de Negocios S.A. de C.V., RYC Publicidad S.A. de C.V. y China In
2. **Mujer Acelera 2021**
   Gabriela Quijano de Alas, Tableros y Maderas de María S.A. DE C.V.
3. **Empresario digital 2021**
   Santos Inocente Lovo, Inversiones Lovo Bonilla, S.A de C.V.

Nicaragua

Bootcamp digital para pymes: La apuesta por la transformación digital para el desarrollo de los pequeños comercios.

Los últimos dos años representaron para los pequeños comercios una necesidad de transformar la oferta de productos y su propuesta de cara a los clientes. El cierre de muchos espacios de ventas físicas a causa de la pandemia y el crecimiento de los mercados virtuales ha obligado a este sector a moverse hacia el uso de canales digitales y cambiar la forma de hacer negocios.

Desde finales de 2020 y durante todo 2021, en este Bootcamp digital intensivo, ofrecimos de la mano de capacitadores internacionales expertos, siete talleres para desarrollar el potencial de ventas a través de redes sociales, fotografía de producto, contenido para redes sociales, fotografía como identidad de marca, elaboración de reels, videos creativos y estrategia de marketing digital.

Resultados

- 824 comercios participantes.
- Al finalizar los talleres, mediante un concurso, premiamos dos de los mejores diseños y ofertas realizados por los comercios participantes. Estas iniciativas representaron una inversión económica de US$10.300.
- Los resultados del programa se reflejan en la facturación de las empresas participantes, no sólo de la utilización de los medios de pago digitales, sino también de la adecuada implementación de estrategias de marketing en redes, la mayor demanda de tiendas virtuales, las ventas sostenidas de los pequeños, y en muchos casos crecieron.

BANCA **PRIVADA**

Desde Private Banking atendemos de forma integral a los clientes patrimoniales y sus familias. Conocemos lo que implica mantener un patrimonio sólido con el pasar del tiempo, por eso, Private Banking de BAC Credomatic es el círculo seguro y de confianza para la gestión y preservación del patrimonio de nuestros clientes y sus familias, acompañándolos en la misión de generar una región más próspera para todos.

La banca patrimonial se dedica a la gestión de patrimonios de más de **1.000 grupos familiares**, ofreciendo el mejor asesoramiento con el objetivo de definir una estrategia para la gestión integral de este que permita su conservación y maximización a través de las generaciones.

Nuestra propuesta de valor diferenciada se enfoca en las primordiales necesidades de nuestras familias patrimoniales. La misma está compuesta por[6]:

- **Producto bancario**
  Cuentas diferenciadas, certificados de depósito, entre otros.
- **Inversión**
  Fondos de inversión locales e internacionales, bursátil local e internacional, gestión de carteras y custodia internacional.
- **Servicios complementarios**
  Servicio de Wealth Management, fideicomisos, planes de seguro y pensiones voluntarias.

Además, contamos con beneficios financieros, experiencias, servicios exclusivos y personalizados según las necesidades de cada cliente en los seis países de la región centroamericana, lo que nos consolida como la banca patrimonial líder de la región.

6 Los productos y servicios de esta propuesta pueden variar según el país.

BANCA DE **INVERSIÓN**

A mediados del 2021, nace **BAC Capital Partners** como unidad de negocio de banca de inversión. El objetivo es convertirnos en el asesor de confianza de clientes corporativos para solventar sus necesidades de financiamiento alternativo y de liquidez en Centroamérica, apalancados en la trayectoria y capilaridad de BAC Credomatic en la región.

Ofrecemos a nuestros clientes, servicios de estructuración y financiación con la banca local e internacional a través del reperfilamiento de pasivos existentes, créditos puentes, créditos sindicados, deuda con recurso limitado a los accionistas y emisiones en los mercados de capital locales.

También los acompañamos en procesos de compraventa de empresas, así como de divisiones de negocio. Diseñamos procesos de fusiones entre compañías y asesoramos en la búsqueda y consecución de socios estratégicos.

En 2021, con solo algunos meses en operación, en BAC Capital Partners estructuramos un crédito puente y un crédito sindicado por un monto agregado mayor a US$250 millones.

COMPROMETIDOS CON **LAS PERSONAS**

Nuestro portafolio de productos y servicios ofrece una gran variedad de opciones desde el inicio de la relación con el cliente, a través de una cuenta y tarjeta de débito, hasta el acompañamiento con productos para el desarrollo personal como los préstamos hipotecarios, prendarios, de consumo, así como diferentes tipos de certificados de ahorro o inversiones.

En el último año, nos hemos enfocado en conocer más a nuestros clientes con el objetivo de fortalecer las ofertas cruzadas de productos y/o servicios.

Con esta gestión, obtuvimos US$10,07 mil millones en el 2021, lo cual representa un crecimiento del 7,2% de variación interanual. Este resultado estuvo impulsado principalmente por la cartera de consumo, con un crecimiento anual del 9,7%, que representa un poco más de la mitad de la Cartera de Personas total.

Otros productos como préstamos hipotecarios y prendarios también arrojaron resultados muy positivos en el último año, alcanzando crecimientos de 3,9% y 6,1%, respectivamente.

Conexión con el mundo: **transferencias internacionales**

BAC Credomatic se consolidó como líder de pagos transfronterizos en 2021, procesando US$46 mil millones a nivel regional, logrando una participación de mercado del 12% en Guatemala, 25% en Honduras, 19% en El Salvador, 37% en Nicaragua, 31% en Costa Rica y 6% en Panamá.

En el banco estamos comprometidos con escuchar la voz de nuestros clientes y ser sus asesores en medios de pagos transfronterizos, por eso, hemos adoptado herramientas, desarrollado habilidades y creado automatizaciones que nos han permitido cumplir con estándares mundiales, optimizar procesos, aplicar validaciones, para así minimizar reprocesos al cliente y a la vez mejorar la experiencia en su viaje.

En esta línea, ampliamos los servicios de pagos trasfronterizos, para que se puedan enviar fondos en dólares y euros a través de Banca en Línea, digitalizando el 90% de las transferencias. Adicionalmente, implementamos SWIFT GPI en los seis países del grupo, cumpliendo con los estándares a nivel mundial.

Con esto, somos el primer banco en Latinoamérica en ofrecer a nuestros clientes el servicio en la trazabilidad de pagos en nuestra Banca en Línea, accediendo en cualquier lugar y cualquier momento a un módulo que, de manera segura, les permite consultar el estado de sus pagos de forma inmediata.

Agilidad y simpleza **Billeteras digitales**

Desde el 2018, impulsando las billeteras digitales, el banco lanzó su propia billetera, permitiendo, a través de la aplicación Banca Móvil, realizar pagos sin contacto en dispositivos Android que cuentan con tecnología NFC.

En la misma línea de innovación, durante el año 2021, incursionamos en el mercado de medios de pago con relojes inteligentes como Garmin y Fitbit con tecnología NFC para tarjetas VISA y MasterCard.

Para noviembre de 2021, trabajamos en facilitar nuevos canales a nuestros clientes, liderando el lanzamiento de Apple Pay en Costa Rica, primer país de Centroamérica en habilitar su uso.

Las activaciones de esta billetera sumaron casi 87 mil tarjetas y más de 55 mil clientes con alguna tarjeta matriculada y hoy en día el crecimiento aumenta a doble dígito: la cantidad de clientes que han matriculado y facturado con la billetera aumentó al 67% desde la primera medición. Se han facturado casi US$15M desde el lanzamiento.

Al finalizar el año 2021, se contabilizó a nivel regional, para todas las billeteras, más de 98 mil usuarios registrados en el periodo de abril a diciembre de 2021.

El mayor beneficio de las billeteras digitales es ofrecer a los tarjetahabientes una alternativa innovadora, sencilla y con alto nivel de seguridad a la hora de realizar sus compras. Además, nos acerca a las nuevas generaciones, siendo que la Generación Z representa cerca de un 38% en activaciones Apple Pay en comparación con otras soluciones del banco, donde el mismo grupo generacional representa alrededor de un 11%.

Venta en línea y multicanal: **Compra Click**

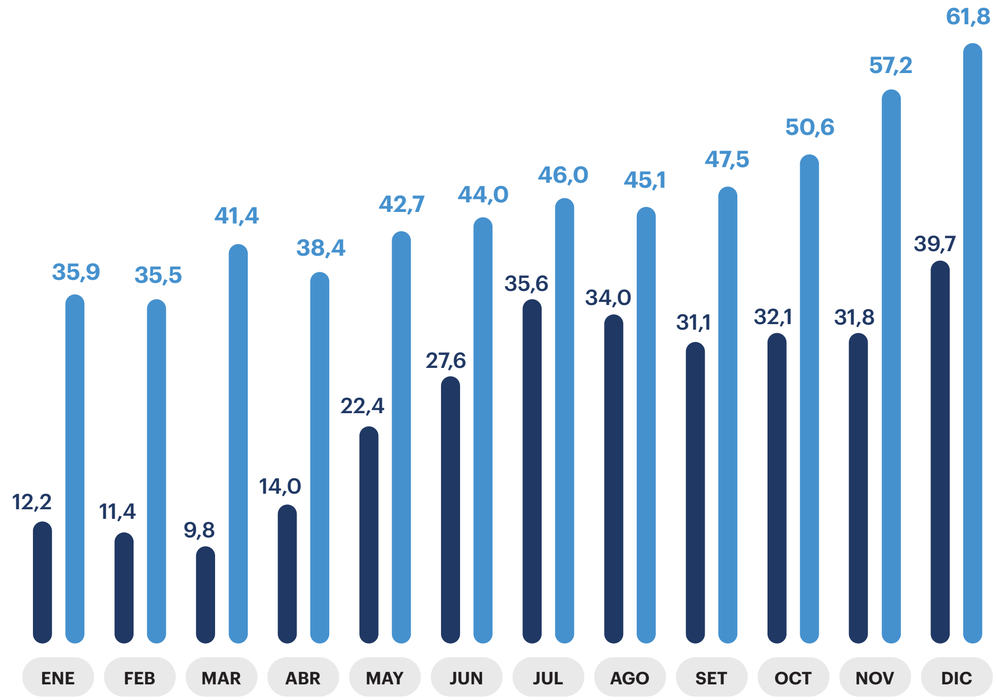
Compra Click es la solución de BAC Credomatic para aquellos pequeños y medianos comercios que no tienen una plataforma propia de ecommerce, pero que realizan ventas en línea a través de múltiples canales, incluidas las redes sociales.

Esta plataforma permite que el consumidor realice el pago de su compra a través de un enlace seguro que es enviado por quien realiza la venta. En el 2021 continuamos trabajando sobre el sitio web desarrollado el año anterior, con el objetivo de captar más comercios e impulsar las transacciones por este canal, logrando facturar US$546 millones en el 2021, lo que representa un incremento anual del 81%.

FACTURACIÓN

US$ Millones de dólares

Compra Click

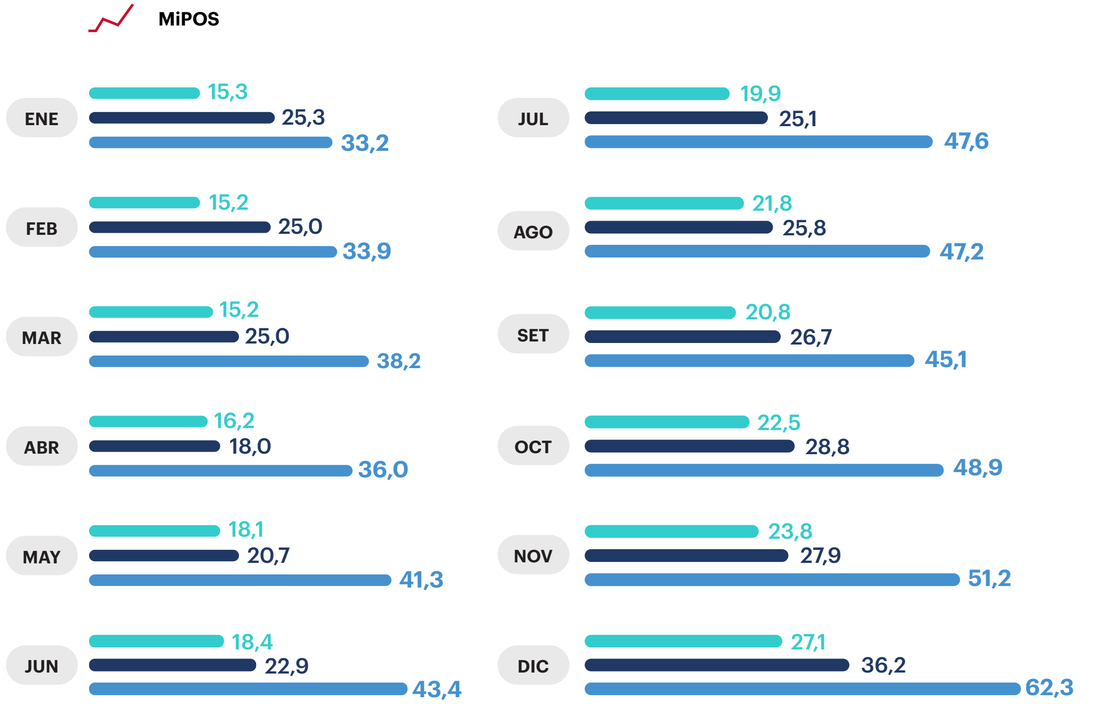


Facilidad de pago: **MiPOS**

Es una plataforma robusta y madura de BAC Credomatic con la cual se puede convertir su celular o tableta (Android y IOS) en un datáfono. Este producto también ofrece un sitio web con estadísticas y reportes disponibles para los comercios, así como una plataforma de retroalimentación de sus clientes.

El 2021 alcanzamos 17 mil comercios y cerca de 20 mil dispositivos MiPOS instalados, con una transacción promedio de US$188, que se vio reflejada en un nivel de ventas récord, alcanzando los US$528 millones, lo que representa un 74% de incremento respecto al año anterior.

MiPOS



Ventas y ferias virtuales

El uso de plataformas digitales como una nueva forma de reemplazar la colocación de productos personales de forma presencial, ha sido parte de nuestra oferta de valor hacia nuestros clientes.

Durante el año, realizamos ocho ferias virtuales y múltiples activaciones híbridas en pisos de venta de los concesionarios, abarcando 319 proyectos inmobiliarios y 64 concesionarios de vehículos en los seis países de la región. Esto nos ha permitido habilitar nuevos canales de colocación de bienes adjudicados y fortalecer la relación con socios comerciales.

Venta cruzada: un solo cliente muchos productos

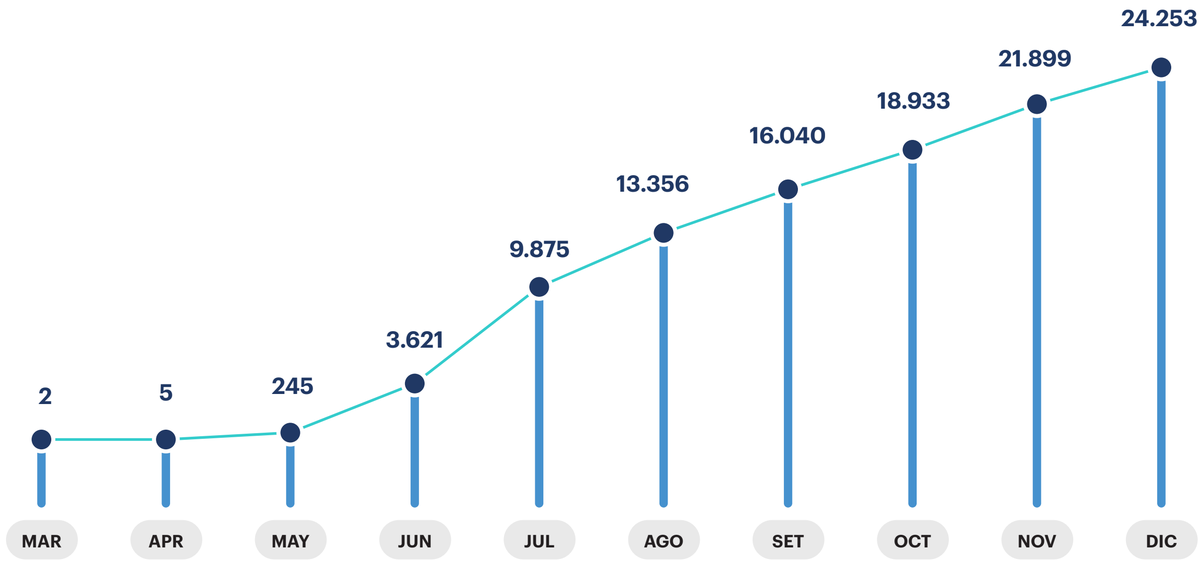
Como parte de la mejora constante de BAC Credomatic, en el 2021 dio inicio la implementación de una plataforma multiproducto, que nos permite realizar ventas cruzadas de distintos productos a nuestros clientes. De esta manera, en una única gestión, el cliente podrá obtener dos productos de manera simultánea, ahorrándole tiempo.

Viajes BAC Credomatic

El 2021 se caracterizó por una recuperación del turismo local e internacional, luego de que el año anterior planteara muchos retos en la industria. Por esta razón, BAC Credomatic reforzó su estrategia y mejoró la plataforma de reservas en línea, la cual fue relanzada en junio del 2021 alcanzando más de 24 mil clientes registrados durante el segundo semestre, quienes aprovecharon los beneficios de redimir puntos y pagar sus vacaciones en cuotas sin intereses.

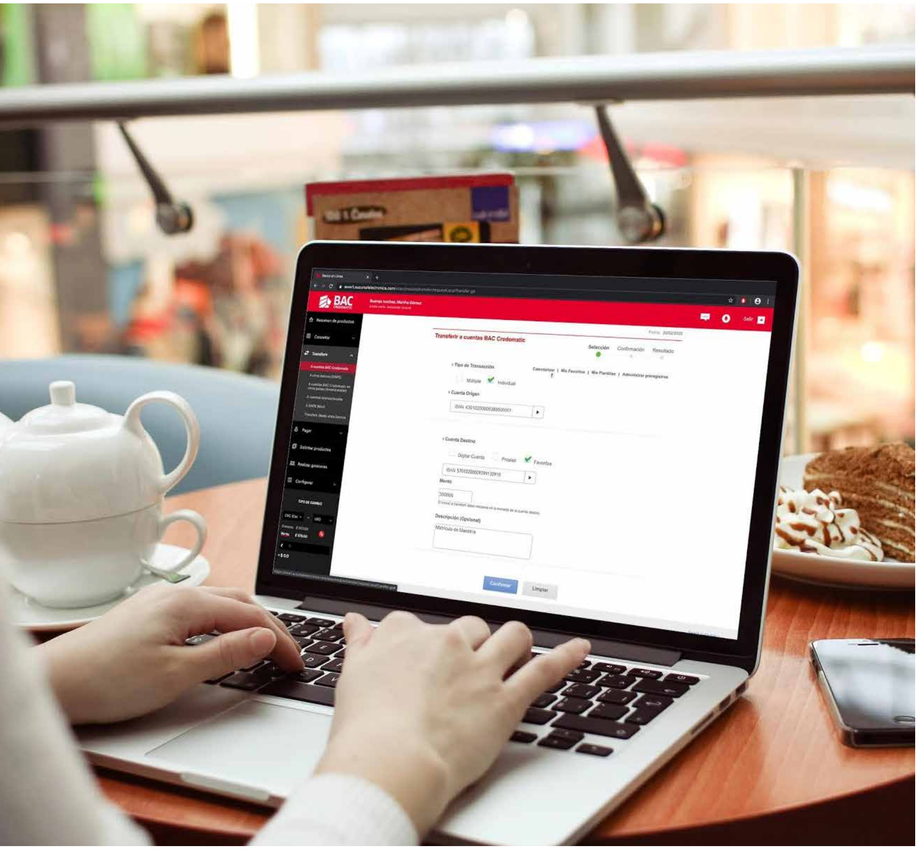
Las ventas por más de US$10,5 millones confirman que nuestros clientes valoran los beneficios exclusivos a los que tienen acceso desde Viajes BAC Credomatic.

CANTIDAD DE USUARIOS REGISTRADOS EN VIAJES BAC CREDOMATIC



Clientes protegidos: transacciones seguras

A través de la creación de la Reaseguradora Cautiva garantizamos sostenibilidad y flexibilidad a los seguros que ofrecemos a nuestros clientes para algunas de sus necesidades más importantes, como son: la protección a sus transacciones con nuestros medios de pago y la protección a sus familias con la cobertura del saldo de sus préstamos en caso de fallecimiento.



Clientes en el centro: soluciones efectivas

En BAC Credomatic las plataformas para satisfacer las solicitudes de servicio al cliente se están transformando alineadas al concepto “clientecéntrico”, en donde la prioridad es brindar una experiencia personalizada.

Más de 10 mil ejecutivos de venta y servicio en toda la región, utilizan una plataforma moderna, renovada y en la nube, para el seguimiento de las solicitudes del cliente.

Entre sus características están:

- Vista de perfil 360 con información relevante del cliente para brindarle cualquier servicio o iniciar un trámite de venta.
- Una base de conocimiento que contesta de manera muy ágil las preguntas que los ejecutivos tienen al documentar los trámites del cliente.
- Asistente inteligente que guía al ejecutivo en el ingreso de solicitudes con los datos correctos, disminuyendo reprocesos.

Hemos logrado un impacto directo en las interacciones de nuestros clientes:

15 millones
Trámites de venta en 2021

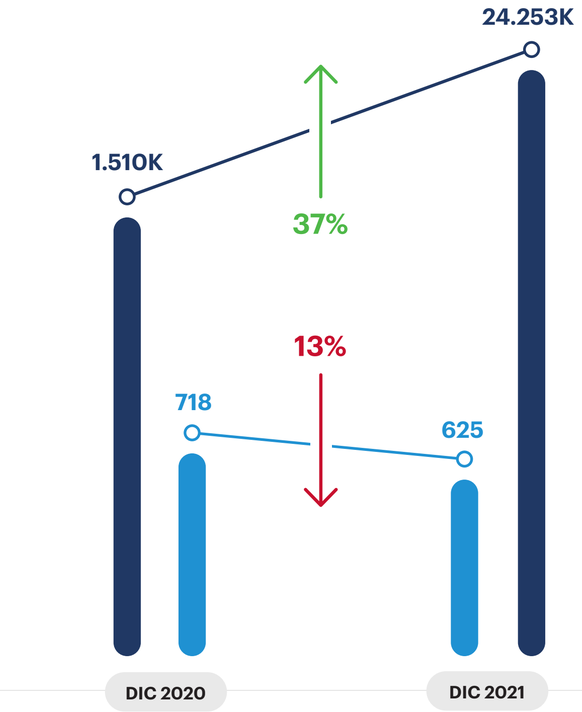
2.3 millones
Solicitudes de servicio en 2021

Experiencia de autoservicio

El entorno pandémico del 2020 aumentó la demanda de trámites en línea, así como la necesidad de que estos fueran ágiles.

A través de un proceso de depuración y optimización en 2021, se redujo la cantidad de formularios disponibles en nuestra página web, con el objetivo de simplificar la experiencia del cliente al auto-servirse. De diciembre del 2020 a diciembre de 2021, disminuyó la cantidad de formularios en un 13% y, al mismo tiempo, la cantidad de trámites ingresados aumentó en un 37%.

OPTIMIZACIÓN DE CANTIDAD DE FORMULARIOS VS. EL AUMENTO EN VOLÚMENES DE TRÁMITES



Automatización de los flujos de negocio

Actualmente contamos con 36 flujos productivos a nivel regional que permiten crear productos. Esto hace de nuestra plataforma la más relevante en la automatización de flujos de negocio y en que nuestros clientes finales se auto-sirvan a través de dichos procesos.

166mil
Tarjetas originadas a través de la plataforma

US$**210**millones
De exposición

413mil
Solicitudes

US$**380**millones
Colocados en financiamientos

Flujos de micro-crédito, intra y extra financiamiento

150mil
Solicitudes

+ Eficiencia

26%
Vendedores más productivos

45%
Aprobación más rápida

Tarjetas se originan con cuenta bancaria

The Platinum Card®
American Express en versión metal

The Platinum Card® de American Express versión metal, disponible solo por invitación, es una nueva opción que permite a los tarjetahabientes “vivir la vida con más recompensas”.

Esta tarjeta, orientada a un segmento premium, ofrece un nivel de servicio global con los beneficios de la red de Establecimientos Afiliados a American Express y ventajas locales creadas para que obtengan experiencias exclusivas de estilo de vida y viajes en cualquier lugar del mundo.

BANCA DIGITAL, LA TRANSFORMACIÓN CONTINÚA

Durante el año 2021, se acentuó el cambio hacia los canales digitales, convirtiendo a nuestros clientes en usuarios más sofisticados. Este año, más de un 46% de nuestros clientes usaron cotidianamente nuestras plataformas y más del 70% de ellos realizaron transacciones, así como gestiones o pagos.

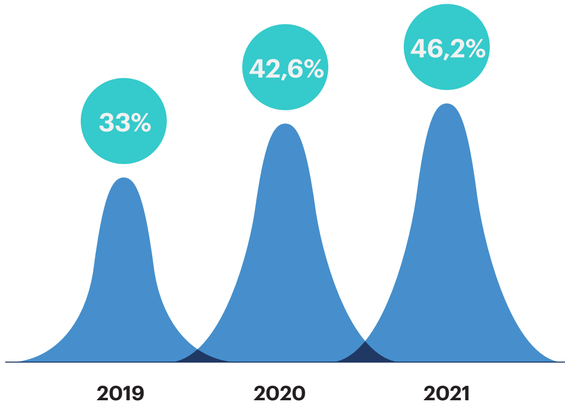
Aprovechando esta oportunidad y la confianza de nuestros clientes, logramos un aumento en más de 1.5 millones de gestiones realizadas digitalmente en el 2021 en relación con el 2020, la mayoría desde un dispositivo móvil.

Entre las nuevas gestiones que podemos destacar está la de Actualización de Datos, que le permite al cliente gestionar su información personal de forma segura y nos ofrece beneficios importes en nuestras operaciones y procesos de cumplimiento.

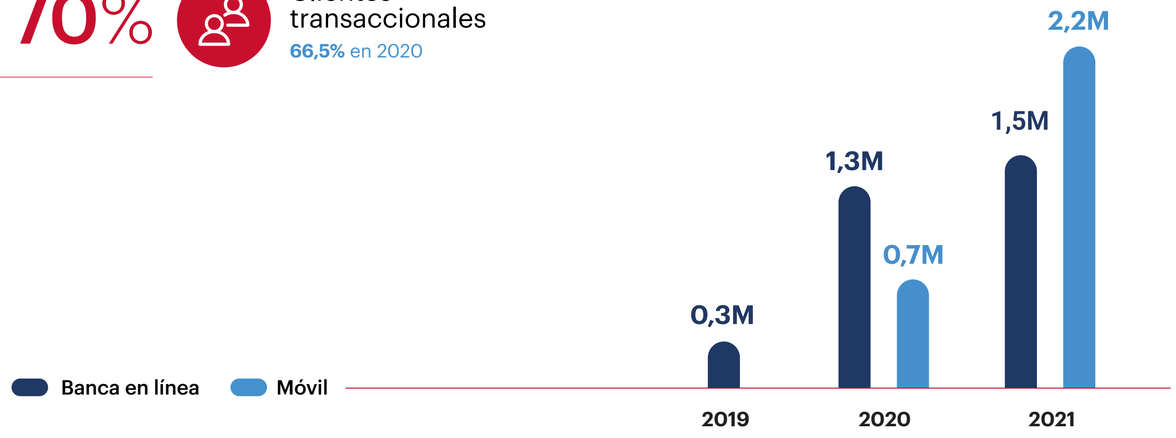
70% Clientes transaccionales

66,5% en 2020

PENETRACIÓN DIGITAL

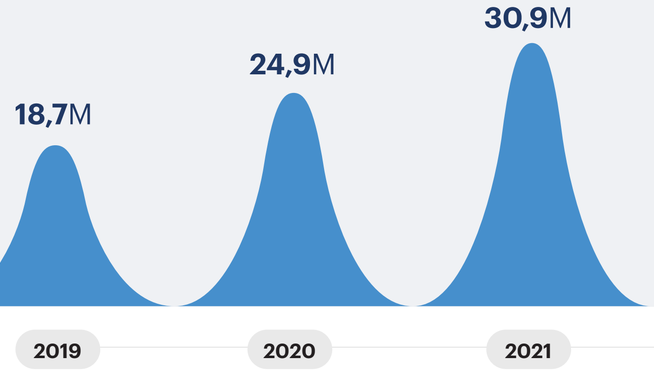


GESTIONES EN CANALES DIGITALES



La evolución hacia los pagos digitales se evidenció también en un aumento importante en el volumen de transferencias y pagos de servicios.

PÁGUELO • PAGOS DE SERVICIOS



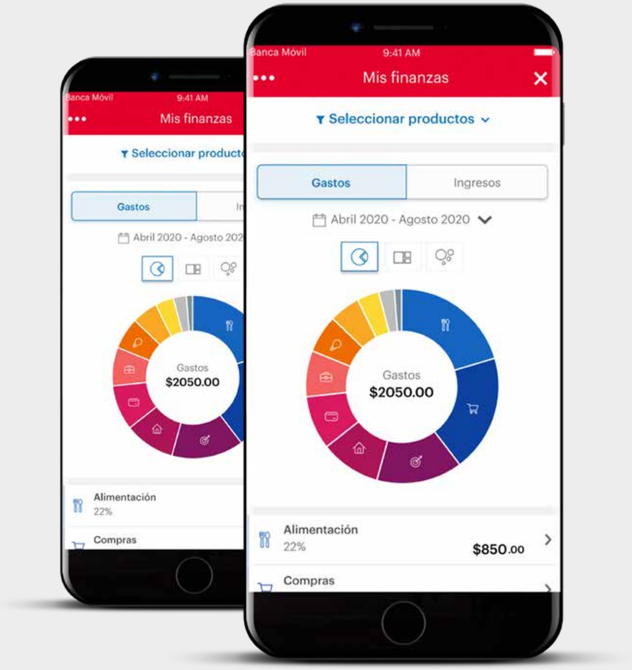
En el 2021, el 66% de todas las transacciones monetarias se realizaron digitalmente y con una recaudación superior a US$30 millones en pago de servicios, monto que creció más de un 25% respecto al 2020.

MIGRACIÓN DE TRANSACCIONES MONETARIAS POR CANAL

Para ganarnos la preferencia y lealtad de los clientes, lanzamos un sistema de Personal Finance Management (PFM) que, de forma automática, cataloga y grafica los ingresos y gastos de nuestros clientes.

Esta funcionalidad, que ofrecemos desde nuestra Banca Móvil, permite a los usuarios entender mejor sus finanzas y utilizar esa información para tomar mejores decisiones respecto de sus recursos financieros.

Lanzada en el segundo trimestre del año, PFM logró beneficiar a más de 750 mil de nuestros clientes en la región y obtuvo un récord de satisfacción positiva en un 85%.



Transacciones inteligentes y seguras

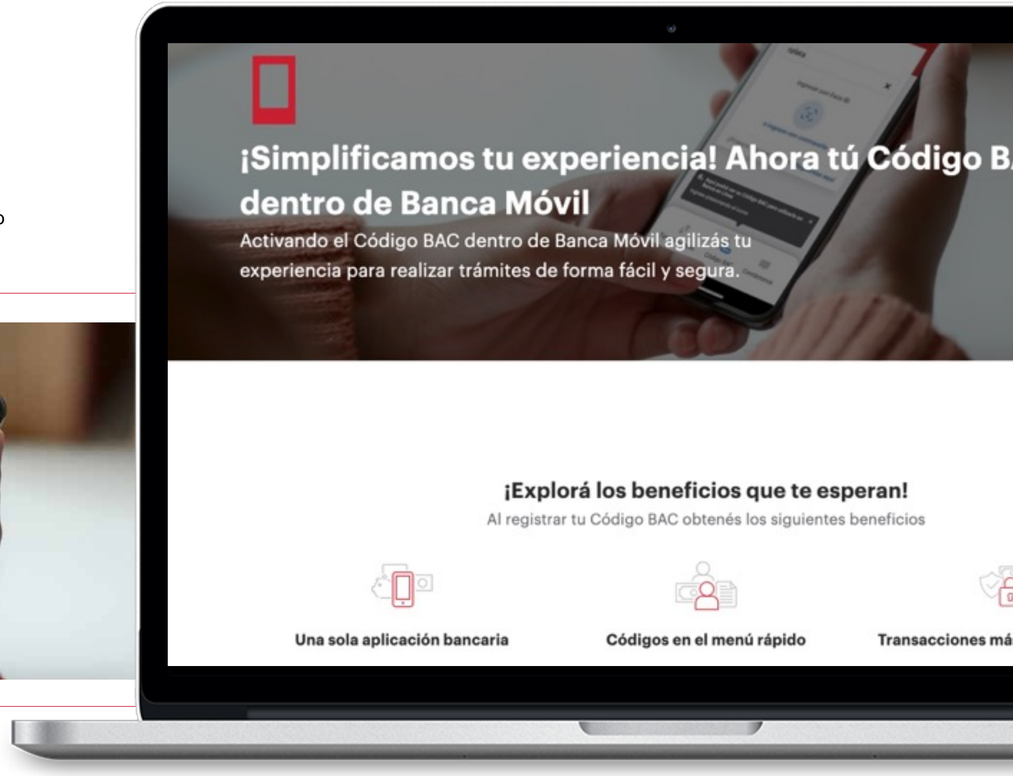
Conforme avanzamos hacia un mundo cada vez más digital, la seguridad en un entorno de mínima fricción para el cliente toma más protagonismo dentro de las soluciones y herramientas que desarrollamos.

Por esto, hemos invertido en tecnologías de seguridad que, aprovechando la inteligencia artificial y la biometría, ofrecen controles a nuestros clientes sin hacer más complejo el manejo de sus finanzas en nuestras plataformas.

En el 2021, avanzamos en la implementación y uso de las tecnologías de monitoreo transaccional y robustecimos los mecanismos de autenticación para confirmar la identidad del cliente en cada transacción.

En paralelo, trabajamos en educar a nuestros clientes sobre las mejores prácticas y cuidados que debe tener al llevar su vida financiera en línea. Las campañas de comunicación y formación alcanzaron a más de 1.3 millones de clientes durante el 2021, tanto físicos como empresariales.

Iniciamos la integración de nuestra aplicación de Código BAC a Banca Móvil. Esta iniciativa mejora significativamente la rapidez, seguridad y facilidad de uso a la hora de realizar una transacción.



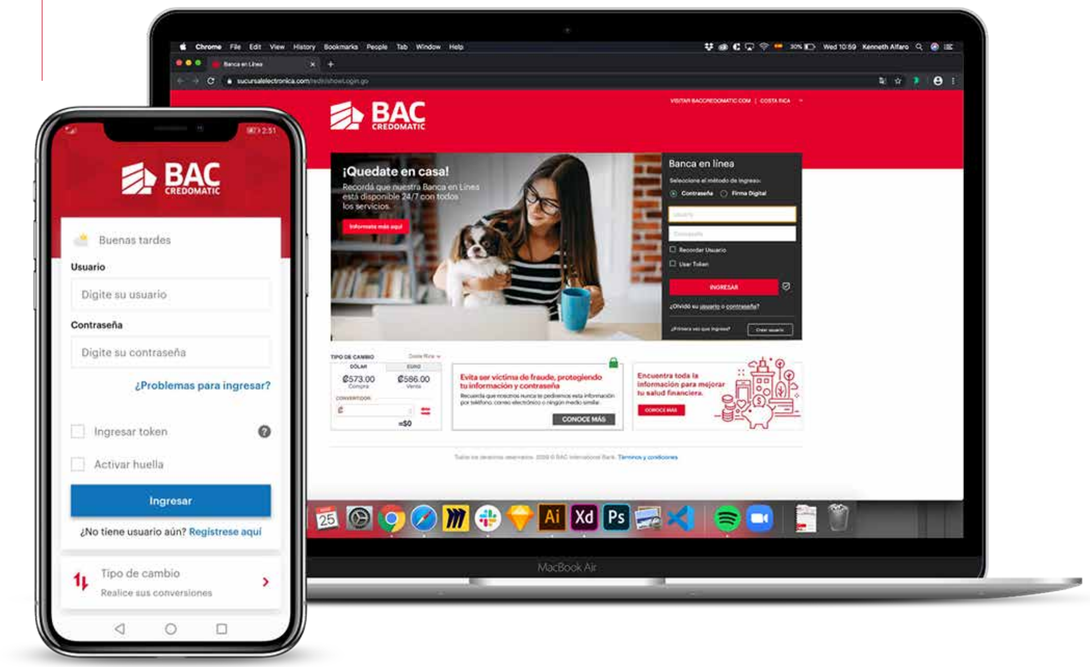
Chatbot y la conversación con nuestros clientes

Otra iniciativa destacable en nuestra oferta digital es la atención de nuestros clientes a través de nuestro Chatbot. Este sistema, que suma más de 70 mil sesiones mensuales, atiende de forma automatizada más del 70% de estas interacciones. Adicionalmente, ofrece una alternativa automática y disponible durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Plataforma Web

Durante el segundo trimestre del 2021, renovamos nuestro sitio web con la visión de ofrecer a nuestros clientes una experiencia de navegación memorable que les permitiera fácilmente encontrar nuestros productos y servicios.

Esta nueva experiencia ha sido muy bien recibida por los usuarios, lo que ha permitido registrar una reducción de un 38% en las tasas de abandono del sitio web.



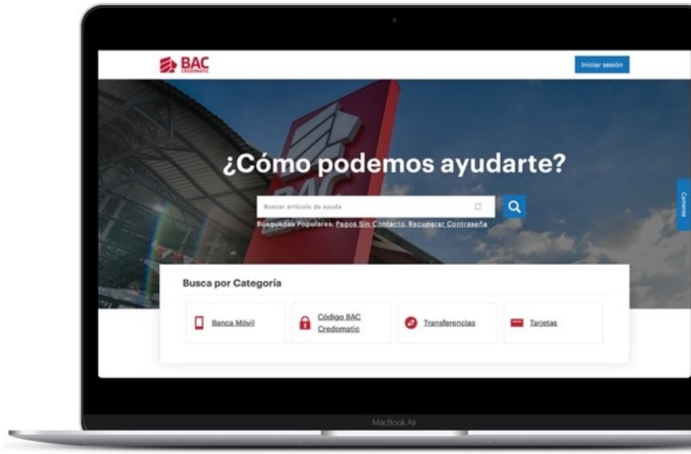
Centro de ayuda

Con el objetivo de atender de manera ágil y automática las consultas más frecuentes de nuestros clientes, construimos un centro de ayuda integral.

Este centro de ayuda no solo busca facilitar la resolución a las consultas más frecuentes, sino que fue conceptualizado como una base de conocimiento única con el objetivo de estandarizar y simplificar las respuestas que recibían los usuarios.

Al integrarlo con siete canales digitales hemos logrado atender a más de 791 mil usuarios en las casi 3.3 millones de visitas que se registran a la fecha. Además, se ha logrado una reducción del 24% en las consultas que ingresaban por el canal de chat.

Esta misma visión multicanal, también ha permitido que la base de conocimiento unificada sea consumida por servicio asistido a través de nuestro CRM en la nube, registrando a la fecha más de 121 mil consultas.



LA EXPERIENCIA Y LA VOZ DEL CLIENTE

CONTENIDOS GRI 102.44

Desde nuestros canales digitales y físicos, queremos estar a la vanguardia en los servicios que ofrecemos. Continuamente buscamos una mayor eficiencia en nuestros centros de contacto, aumentando la capacidad y rapidez de atención de las interacciones, a la vez que nos adaptamos a los cambios tecnológicos de la nueva era y de las preferencias de los clientes.

Centros de contacto

Genesys PureCloud es una solución “todo en uno” que unifica y simplifica la experiencia entre todos los canales, lo que permite que un cliente inicie su transacción en un canal y la termine en otro de forma casi transparente.

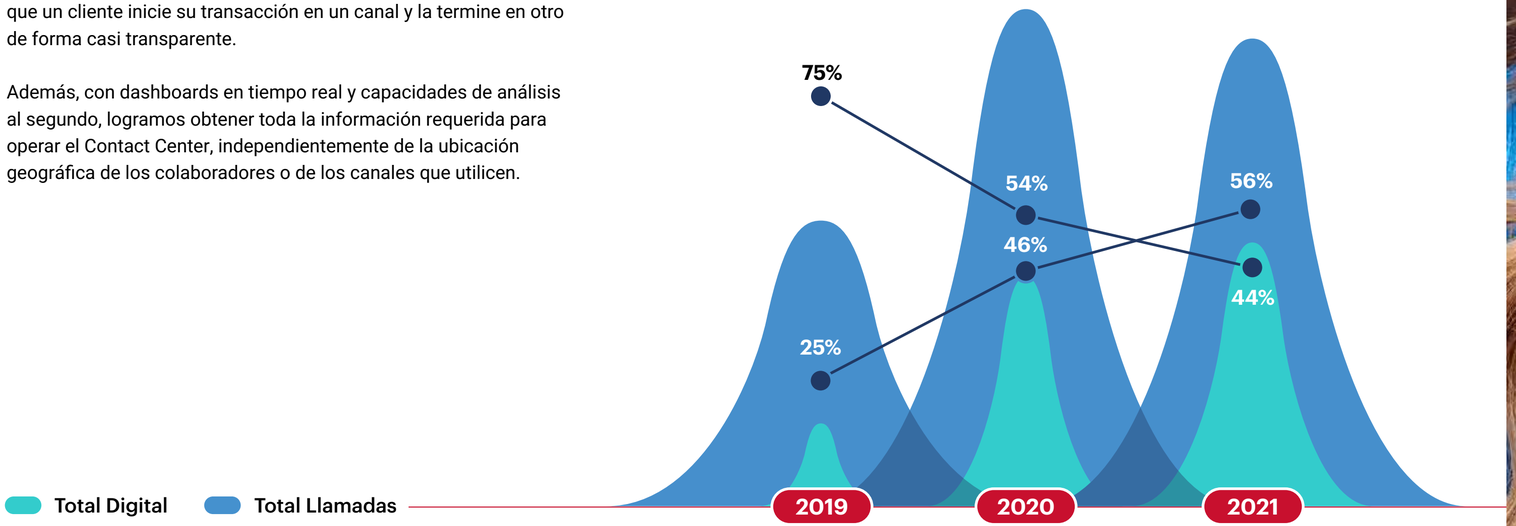
Además, con dashboards en tiempo real y capacidades de análisis al segundo, logramos obtener toda la información requerida para operar el Contact Center, independientemente de la ubicación geográfica de los colaboradores o de los canales que utilicen.

Digitalización

Alineados con la estrategia organizacional hemos fomentado e incrementado la digitalización en la contactación desde y para nuestros clientes. Al cierre 2021, se presentó el incremento más grande de los últimos tres años en el uso de canales no tradicionales.

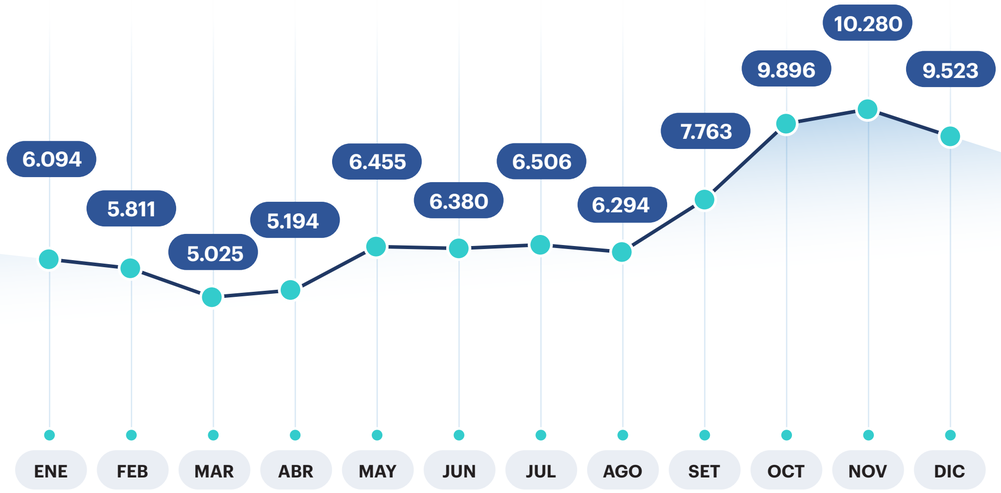
En total, se han atendido 8.3 millones de interacciones en canales como WhatsApp, redes sociales, chat y otros. WhatsApp es el canal que ha tomado mayor relevancia y que ha permitido atender, en el último trimestre, cerca de 2 millones de interacciones.

Por primera vez, este año, la cantidad de interacciones digitales fue mayor a la de las interacciones de voz, con una participación del 56% en comparación con el canal tradicional.



Además, hemos logrado darle un mayor seguimiento al volumen de interacciones en las redes sociales, canal que se ha convertido en protagónico por la incidencia reputacional (promotora o detractora) que trae a la organización.

Durante el 2021, se atendieron más de 90 mil interacciones con una curva ascendente en el volumen de enero a diciembre de 2021.

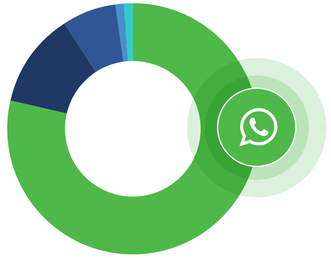


Automatización de WhatsApp

En los últimos años, WhatsApp se ha convertido en el canal de mayor crecimiento, con un 78% de participación de entre los canales digitales al cierre del 2021.

A partir del IIQ del 2020, se incrementó el volumen de conversaciones en WhatsApp. En el 2021, se registró un total de 6.5 millones de interacciones, de las cuales se retiene un 27% en opciones de autoservicio.

A su vez, hemos invertido en darle la posibilidad a nuestros clientes de autoservirse en WhatsApp sin necesidad de llegar a un agente, logrando pasar de 12% de interacciones en el 2019, a un 27% en el 2021.



78% WhatsApp

7% Bot

1% Mail

12% Chat

1% Redes

Transformación de sucursales

En el 2018, iniciamos el proceso de transformación de sucursales que tiene como objetivo la optimización y enriquecimiento de la experiencia del cliente en los diversos espacios de la sucursal.

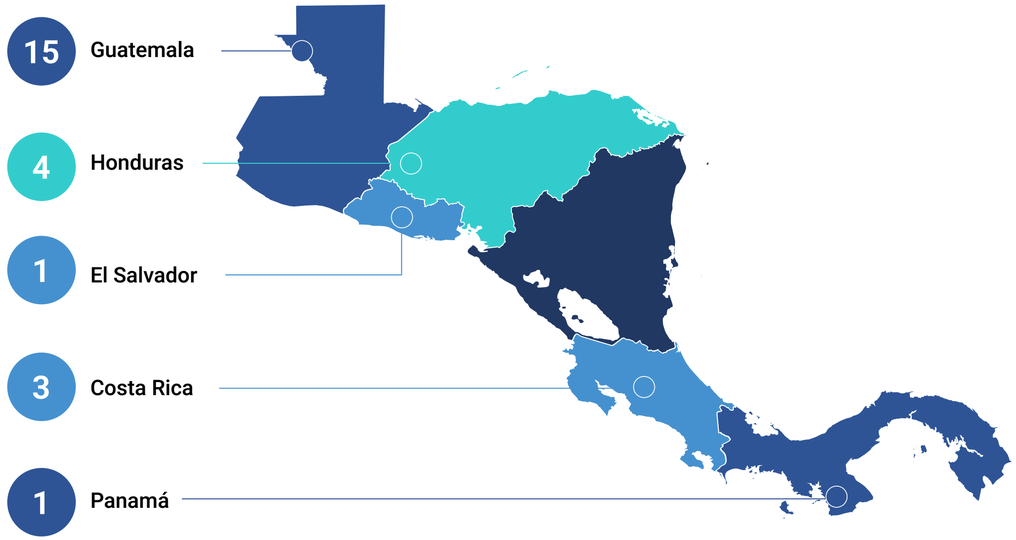
Este proceso de transformación incluye tres conceptos que convierten las sucursales en más simples, ágiles y digitales:

Espacio

Tecnología

Asesoría y ventas

A diciembre del 2021, alcanzamos un total de 24 sucursales en la región, lo que equivale al 8% de la red. En el primer semestre del 2022 se adicionarán cinco sucursales, 3 en Guatemala, 1 en Honduras y 1 en Panamá.



Mesa **Digital**

La Mesa Digital es un espacio de aprendizaje asistido que apoya la digitalización del cliente.

Está ubicada en el 58% de las sucursales de la región, para un total de 169 mesas. Los trámites que se realizan son: enrollment del cliente, gestiones de Banca en Línea y entrega de productos.

En el 2021 obtuvimos excelentes resultados.

135K
Usuarios de Banca en Línea

24% del total de usuarios

651K
Trámites

28% migración de transacciones

85%
Nota de satisfacción

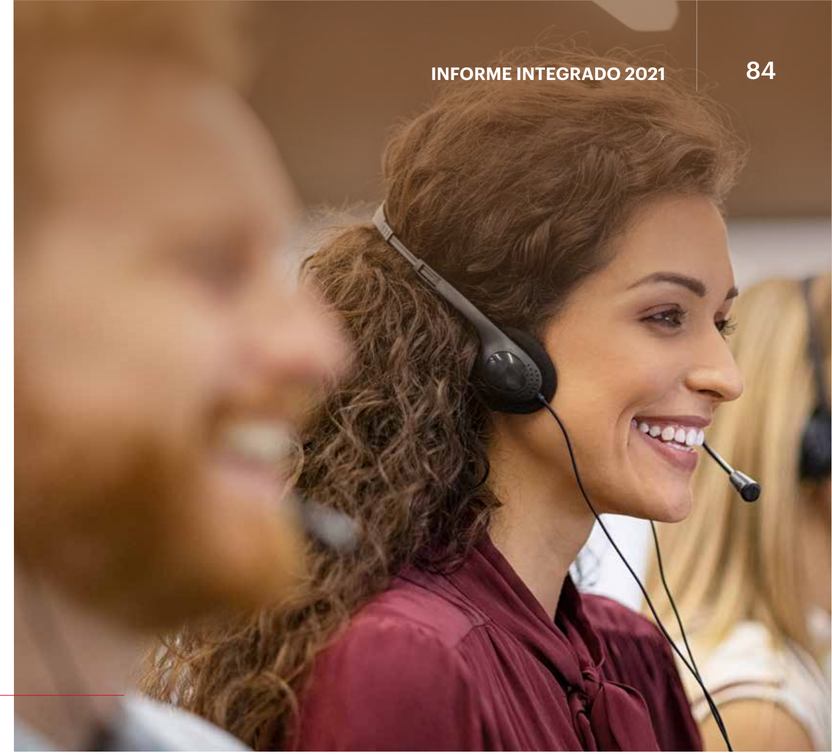
72%
NPS

Iniciativas para **mejorar el NPS**[7]

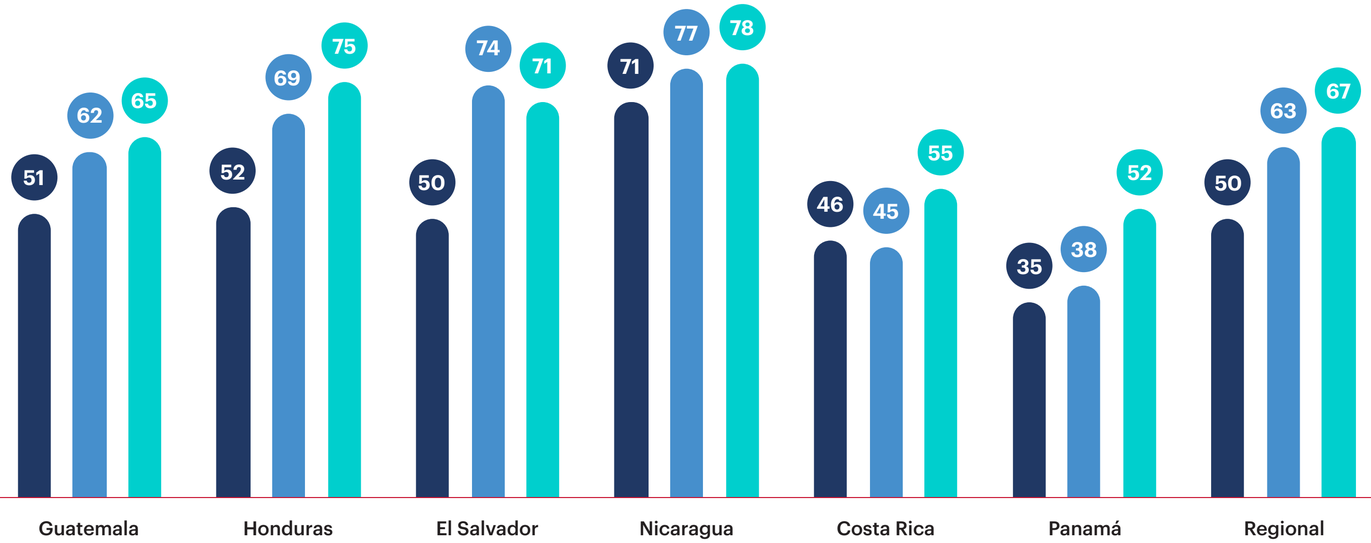
Las herramientas que implementamos a finales del 2019 para capturar la voz del cliente nos ayudaron identificar de manera inmediata y directa, cómo la pandemia seguía afectando la experiencia de nuestros clientes en los canales de servicio y el impacto de las mejoras implementadas.

Capturamos más de 180 mil encuestas durante 2021 en sucursales y contact centers, aumentando en 40% la cantidad de interacciones medidas

Este proceso de medición nos permite priorizar iniciativas y mejorar experiencias para atender necesidades en entornos cambiantes, logrando mejorar el NPS Transaccional en un 4% adicional.



NPS TRANSACCIONAL* - 2020-2021



7 Net Promoter Score por sus siglas en inglés, es una herramienta para medir la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones.

Nota: *NPS Transaccional se mide después de una interacción especifica con el cliente.

NUESTRA OPERACIÓN **SE FORTALECE**

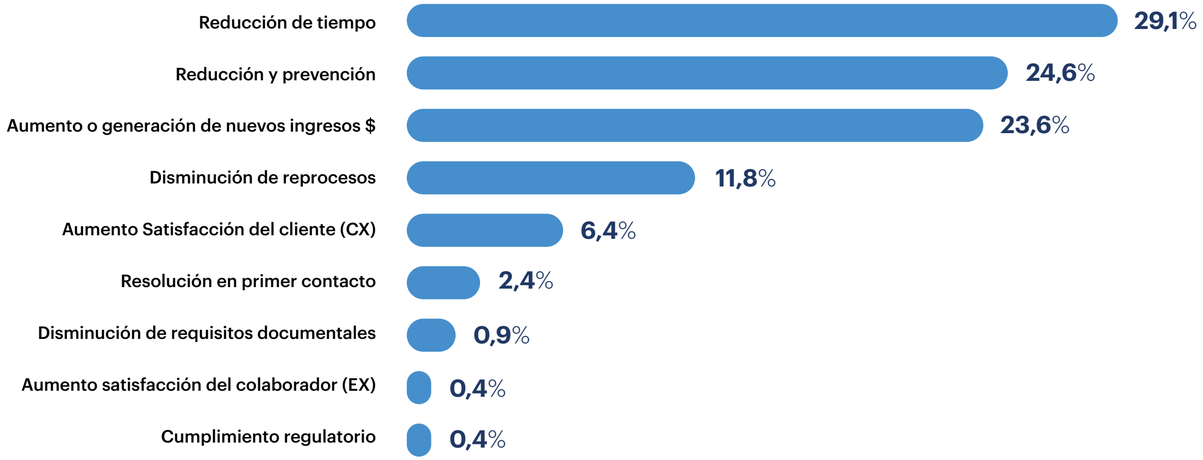
Excelencia Operacional

En BAC Credomatic continuamos promoviendo la mejora continua mediante un programa de iniciativas que buscan una mayor eficiencia de la gestión interna y externa para los clientes. En 2021, se realizaron en la región 213 proyectos de mejora.

Las iniciativas apuntaron entre sus principales temas a reducir los tiempos, los costos, la disminución de reprocesos, la mejora en la experiencia de los clientes, entre otras acciones, que permitieron triplicar la meta anual de ahorro en 2021 al alcanzar los US$17 millones.

PROYECTOS POR PAÍS

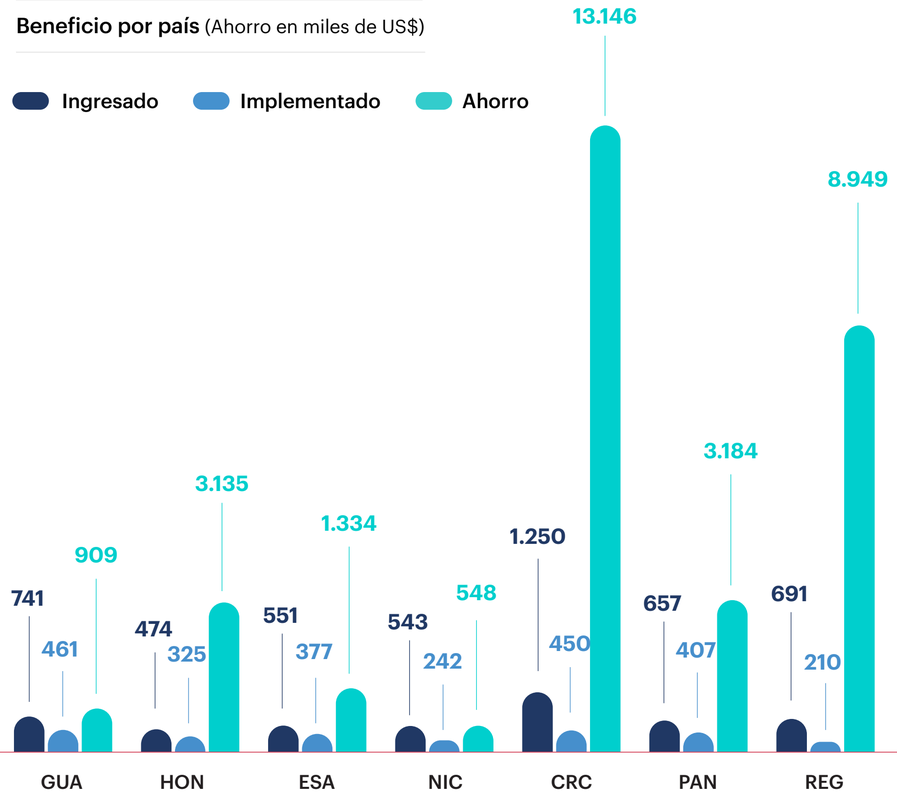
- 36% Guatemala
- 29% Costa Rica
- 11% Honduras
- 10% El Salvador
- 7% Panamá
- 5% LATAM
- 2% Nicaragua



También, por quinto año consecutivo, promovimos la generación de ideas de mejora por parte de los colaboradores, para lograr un Banco más simple.

Más de 4.900 ideas fueron propuestas, y se logró implementar al final del año un 50% de ellas, siendo las principales categorías las dirigidas a la reducción de tiempo, aumento en la satisfacción del cliente y del colaborador, disminución de reprocesos , así como reducción y prevención de costos, lo cual generó un ahorro total de US$31.205.738.

CANTIDAD DE IDEAS INGRESADAS VS IMPLEMENTADAS



De cara al cliente

Como parte de nuestro compromiso con la mejora en la gestión de servicio al cliente, en el 2021, gestionamos una nueva plataforma de contactación del centro de servicio desde donde operan el 77% del total de agentes de la región.

Además, implementamos la iniciativa de **Canales bidireccionales**, que es el proceso que permite a los clientes devolver las llamadas perdidas, lo que posibilitó la conversación con 22 mil clientes, logrando 6.5 mil contactos efectivos y una recuperación de US$6.2 millones en los últimos 6 meses del año.

Prevención del fraude

En el 2021, concluimos la migración de todos los países al nuevo sistema antifraude **Monitor**, en sus módulos de rechazo en tiempo real y de alerta. **De esta forma, más de 50 millones de transacciones son evaluadas cada mes.**

Además, concluimos la centralización operativa del servicio, lo que permitió diseñar modelos regionales posibilitando reducir en 33% el fraude y en 47% los rechazos incorrectos respecto de 2020, en el negocio de tarjetas.

Incorporamos nuevas variables para reducir el fraude en Banca en Línea, tales como dispositivos reconocidos, listas de IPs y segmentación de canales digitales, usando la herramienta DetectTA, para reducir el fraude relativo en 34% respecto de 2020.

Nuestro compromiso con el **ambiente**

Dimensión **Ambiental**

GESTIÓN DE NUESTRAS **HUELLAS AMBIENTALES**

Durante el 2021, hemos trabajado en la medición y reducción de nuestras huellas ambientales mediante la certificación de algunas de nuestras operaciones, mejoras en la gestión de residuos y la ejecución de proyectos para el aprovechamiento de la energía solar y la mejora de la eficiencia energética.

Costa Rica

Certificaciones en:

116 Edificios Carbono Neutral - ISO 14064 INTE B5

2 Edificios con Sistema de Gestión de Energía - ISO 50001

29 Edificios con Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001, 3 nuevas sucursales en 2021

168 Colaboradores inscritos en programa Bandera Azul Ecológica, categoría Hogares Sostenibles.

Proyectos de mejora para el manejo de desechos y residuos

Guatemala

2 Edificios centrales: COE y Torre BAC con cuantificación de la huella de carbono- ISO 14064 y protocolo de Gases de Efecto Invernadero.

El Salvador
Honduras
Panamá

Proyectos relacionados con granjas solares y eficiencia energética para la reducción de consumo de energía, potenciando el uso de energías renovables y minimizando las emisiones de carbono.

Además, consolidamos y ampliamos nuestra estrategia ambiental con el objetivo de gestionar y mitigar nuestros impactos internos y externos. Para esto, definimos y priorizamos los asuntos ambientales significativos de nuestra operación, en tres líneas de acción:

	Emisiones de gases de efecto invernadero	Consumo de agua	Generación de desechos y residuos
1 Medir y controlar	100% de alcance de nuestras operaciones a nivel regional		
2 Reducir	Consumo eléctrico, uso de refrigerantes, combustibles fósiles, entre otros.	Disminuiremos el consumo hasta donde sea factible.	Mejoras relacionadas con los materiales, la reutilización, el reciclaje y la disposición final.
3 Compensar	Emisiones no eliminadas, mediante la fijación de carbono en productos forestales y proyectos de energía limpia.	Protección de cuencas hidrográficas u otros programas de ayudas relacionadas con el recurso hídrico.	Iniciativas de recuperación de desechos.
4 Sobre compensar	Nuestro compromiso en cada una de estas líneas de acción consiste en ser neto positivo para el 2025.		

NUESTRA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

NUESTRA RUTA HACIA UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO

El cambio climático es un tema fundamental para la sostenibilidad del planeta y sus efectos están alterando el panorama en el que opera el sector financiero

En congruencia con los objetivos globales de descarbonización de las economías, en BAC hemos establecido el objetivo de no solo lograr la carbono neutralidad, sino de avanzar de forma consistente y progresiva hacia la sobrecompensación con el ambiente, primero logrando que el 100% de nuestras operaciones en los seis países, sean neto positivo en emisiones, agua y residuos. Nuestra visión es que, de manera sistemática, avancemos en esta ruta, con toda nuestra cadena de valor, especialmente con nuestros proveedores y nuestros clientes.

Durante la segunda mitad del 2021 y parte del 2022, hemos trabajado para lograr la cuantificación de todas nuestras huellas, regionalmente. En 2022 informaremos acerca de nuestros avances en los planes de reducción de emisiones, así como de nuestras iniciativas de compensación.

En BAC reconocemos que nuestros principales impactos ambientales son los generados en nuestro portafolio mediante los proyectos que financiamos. Por esto, en 2021 nos adherimos a los Principios de Banca Responsable y formalizamos también nuestro compromiso con Net Zero Banking Alliance, iniciativa impulsada por UNEP-FI, para la transición a una economía baja en carbono, sostenible e inclusiva como un paso importante hacia la alineación de nuestro negocio con el Acuerdo de París de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Estamos dando pasos firmes en nuestra meta de contribuir con la disminución de los riesgos del cambio climático. Por ello, creamos un modelo de madurez de riesgos de cambio climático.

Este modelo se compone de cuatro secciones principales, categorizadas en cuatro niveles y está acompañado por un plan de acción que identifica el estatus actual para cada sección, así como las actividades, plazos y áreas asociadas que permiten el avance en su implementación y cumplimiento. Se busca alcanzar el nivel avanzado en cada una de las categorías en el mediano plazo.

Como parte de esta ruta, y en un ejercicio de consistencia, hemos iniciado con la gestión del impacto vinculado con nuestras operaciones, equipos mecánicos y electrónicos, mantenimiento de nuestras instalaciones y visita de clientes a nuestros puntos de servicio.

Además, estableceremos una política ambiental regional que cubrirá todas las operaciones de BAC Credomatic en la región, lo que nos permitirá estandarizar nuestros procedimientos y tener un correcto gobierno de nuestro sistema de gestión ambiental interno, alineado con las mejores prácticas internacionales y apegado a los más relevantes marcos de normalización y estándares como:

Huella de carbono

- GHG Protocol
- ISO 14064:2019
- INTE B5

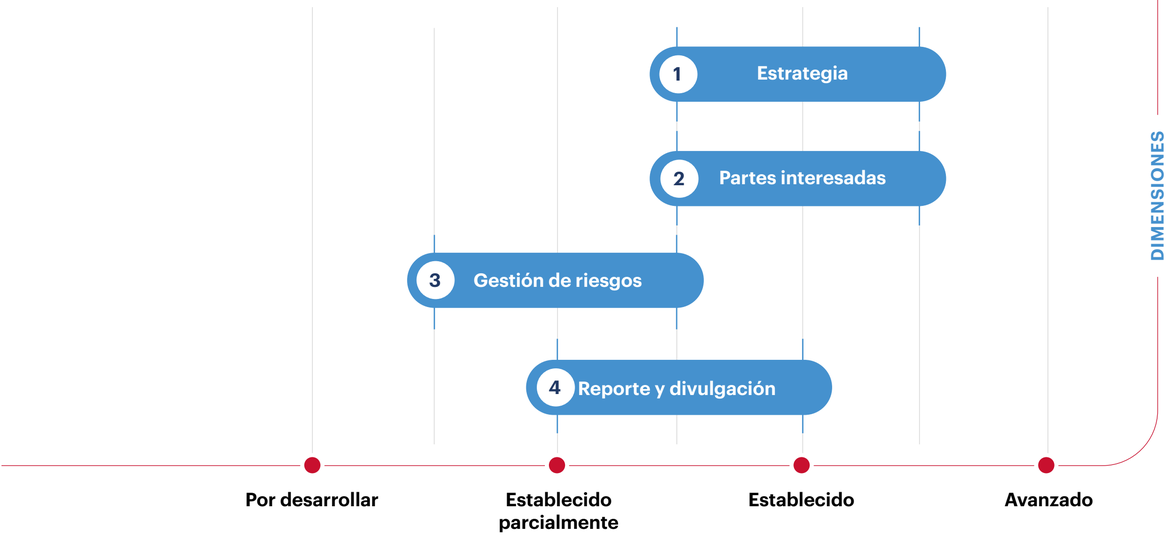
Huella de agua

- ISO 14046:2016

Huella de desechos y residuos

- Carbon Trust para reducir los residuos en los vertederos a cero

MODELO DE MADUREZ DE RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO



Carbono Neutralidad
Costa Rica

Desde el año 2013, **BAC Costa Rica** ha mantenido la certificación de Carbono Neutralidad en el 100% de sus operaciones con control operacional. Ha obtenido, desde el año 2018, el máximo galardón como empresa **Carbono Neutral Plus** al realizar esfuerzos adicionales a los requisitos de la norma INTE B5:2016, como la compensación que superan el 20% de las emisiones de GEI del año de reporte, el apoyo económico a la Alianza para la Carbono Neutralidad, organización sin fines de lucro que brinda capacitaciones técnicas y facilidades para que otras organizaciones puedan ingresar el PPCN (Programa País de Carbono Neutralidad, liderado por la Dirección de Cambio Climático de Costa Rica), y que mantiene un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001.

La categoría **Carbono Neutral Plus** es otorgada por el PPCN. Como parte del plan anual, en BAC Costa Rica realizamos proyectos de reducción de 1,32 TCO2e, vinculados también con la certificación del Sistema de Gestión de la Energía de ISO 50001. Las emisiones no reducidas son compensadas y sobrecompensadas por medio del pago de servicios ambientales a FONAFIFO(Fondo Nacional de Financiamiento Forestal).

Carbono Responsable
Guatemala

BAC Guatemala cuantificó su huella de carbono para dos emplazamientos administrativos y recibió por esto el reconocimiento por la cuantificación de inventario de emisiones de carbono.

PROYECTOS DE **ENERGÍA RENOVABLE**

Si bien es cierto, la energía eléctrica es el principal tipo de energía utilizado en BAC para el adecuado desempeño de nuestra operativa, hemos avanzado en el aprovechamiento de la energía solar, mediante la instalación de granjas solares para potenciar el uso de energías renovables.

Honduras

Durante 2021, ampliamos la granja solar instalada desde el año 2016 en uno de nuestros principales edificios administrativos, “El Molinón”. Esta granja abastece, en promedio, el 66% del consumo de energía eléctrica del edificio.

Granja solar edificio Molinón, Honduras, 2021

Proyecto de Eficiencia Energética en edificios centrales (A, C y D) y agencia central. Salvador, 2021

El Salvador

Desarrollamos un proyecto de eficiencia energética en nuestros edificios centrales (A, C y D) y Agencia Central, que incluye la instalación de tres sistemas fotovoltaicos, la sustitución de 1,068 luminarias por LED y el cambio de 246 evaporadores y de 17 condensadores de aires acondicionados.

Promoción de la movilidad eléctrica

Con el objetivo de incentivar el uso de vehículos eléctricos y de favorecer el desarrollo de la infraestructura necesaria, durante el año 2021, instalamos electrolineras en Costa Rica y Panamá, que inician la Ruta Eléctrica BAC a lo largo de nuestros seis países en la región para el año 2025.

Costa Rica

1. Sucursal La Bandera
2. Sucursal Sabana

Panamá

3. Sucursal San Francisco

Próximamente

- Escazú
- Curridabat
- Alajuela
- San Francisco de Heredia
- Tibás
- Pérez Zeledón
- Ciudad Quesada
- Tamarindo

Continuaremos impulsando la movilidad eléctrica en 2022 con la instalación de más estaciones de carga a lo largo de Centroamérica.

Panamá

Instalamos un sistema fotovoltaico en nuestro Centro de Documentación, que se abastece de un 41% de energía solar.

Cargador eléctrico, sucursal de San Francisco, Panamá, 2021.
Alianza con el proveedor de estos equipos “La Casa de las Baterías”

Cargador eléctrico para vehículos, Costa Rica, 2021

Además, en Costa Rica se está llevando a cabo un proyecto piloto sobre edificios inteligentes que consiste en la instalación de sensores que permiten captar y monitorear información relacionada con calidad del aire, temperatura y confort térmico, consumo de agua y consumo de energía, con el objetivo de lograr mayor eficiencia.

El banco registra, para sus emplazamientos declarados, un consumo de 106.960,68 gigajulios. Además, la inversión realizada por el banco para mejorar el desempeño energético y priorizar el uso de la energía renovable asciende a los $546.117. Parte de esa inversión permite registrar un ahorro de 261.426 gigajulios.

RESIDUOS Y **MATERIALES**

Somos conscientes de que nuestros procesos administrativos y operativos generan desechos y residuos, por lo que desarrollamos dos líneas de trabajo que incluyen el pesaje y control de:

1. Los materiales de entrada para nuestras operaciones y de salida cuando se brinda un servicio de entrega de un producto al cliente.
2. Los desechos y residuos de nuestras actividades operativas y administrativas.

Para 2022, establecimos un plan de trabajo en toda la región con el fin de minimizar el uso de materiales y la cantidad de desechos enviados a relleno sanitario.

Además, ampliamos el servicio de recolección de residuos reciclables casi en el 100% de nuestras instalaciones, a cargo de un gestor autorizado por el Ministerio de Salud.

El manejo eficiente y responsable de los materiales utilizados por el Banco es parte de nuestros compromisos ambientales, los cuales han sido clasificados en dos categorías:

1. **Materiales directos,** relacionados con el consumo de recursos para nuestra operación y los servicios que brindamos. Como papel, cartón, empaques y/o bolsas plásticas, plásticos de tarjetas y sus componentes.
2. **Materiales indirectos,** utilizados para el embalaje de los productos que ofrecemos, como el plástico y el cartón.

Países como Guatemala, Honduras y Costa Rica han liderado este indicador ambiental en el periodo reportado, midiendo el peso de materiales consumidos relacionados con las tarjetas, sus componentes y envolturas para algunos de sus emplazamientos[8]. Se han contabilizado 258,35 toneladas de materiales en los emplazamientos que realizan la medición.

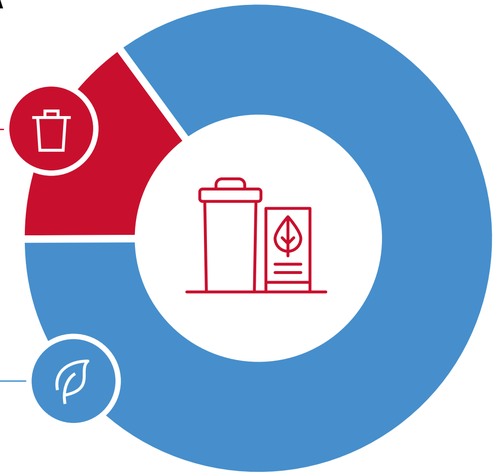
MATERIALES UTILIZADOS EN GUATEMALA, HONDURAS Y COSTA RICA

15% • **38,7** toneladas

No renovables

85% • **219,6** toneladas

Renovables



8 Se comprende por emplazamiento a las instalaciones o establecimientos del banco.

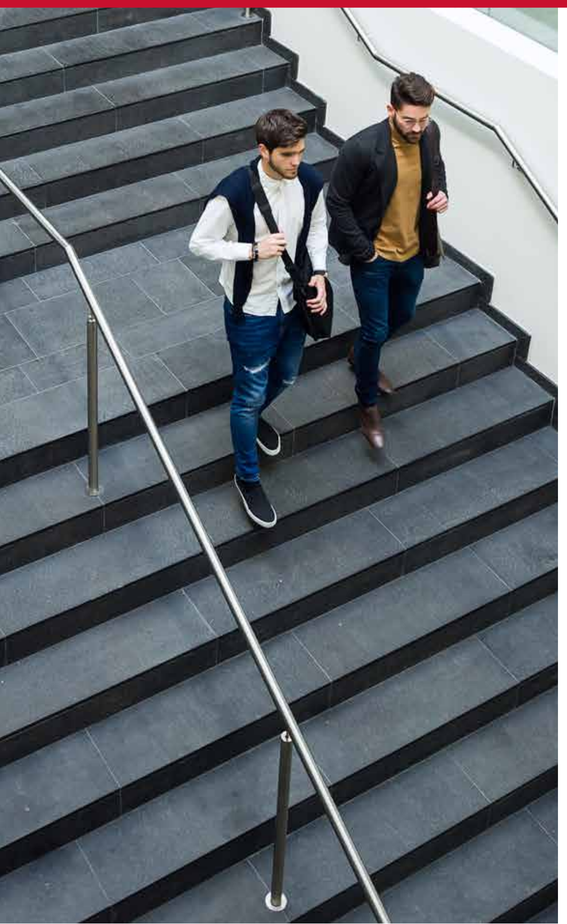
Nuestra **gente**

Dimensión **Social Interna**

COLABORADORES **BAC CREDOMATIC**

CONTENIDOS GRI 102.8

19.064 **Colaboradores**

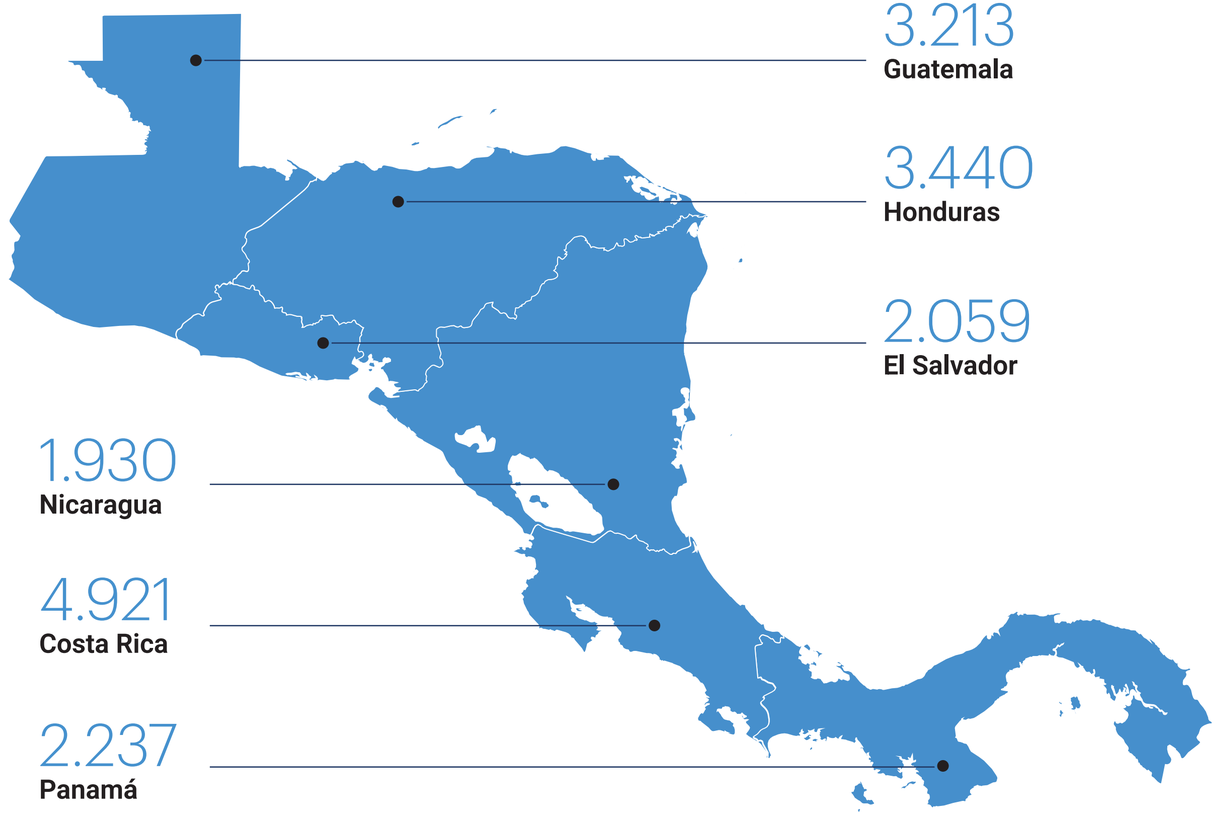


Mujeres 55% | Hombres 45%

34 años — **Edad promedio**

6 años — **Promedio de antigüedad**

79% Colaboradores dentro de las **generaciones Y y Z**



1.224 **BAC Latam**

40 **Miami**

LA VOZ DEL COLABORADOR

Implementación regional del programa VOX: escucha del colaborador

Desde el 2020, el programa de escucha del colaborador VOX se fortaleció al migrar a una plataforma tecnológica, la cual permite recibir y tabular en tiempo real las respuestas a las encuestas de clima organizacional.

En 2021, el programa adquirió mayor madurez, logrando tener, de forma estructurada, la voz del colaborador en un solo lugar. A través de inteligencia artificial, podemos detectar los principales temas y las emociones positivas o negativas que comparten los colaboradores.

Al cierre de 2021, se obtuvieron 16 mil respuestas que permiten realizar una medición del clima organizacional, lo que significa un 88% de tasa de respuesta a nivel general.

El escuchar activamente a los colaboradores y obtener respuestas inmediatas permite identificar sus principales inquietudes y priorizar acciones que mejoren la experiencia que viven con la organización.

Además, el sistema permite a los líderes autoservirse de información, aumentando la transparencia en los resultados y agilizando las acciones que se toman en las diferentes áreas.

Resultados **clima 2021**

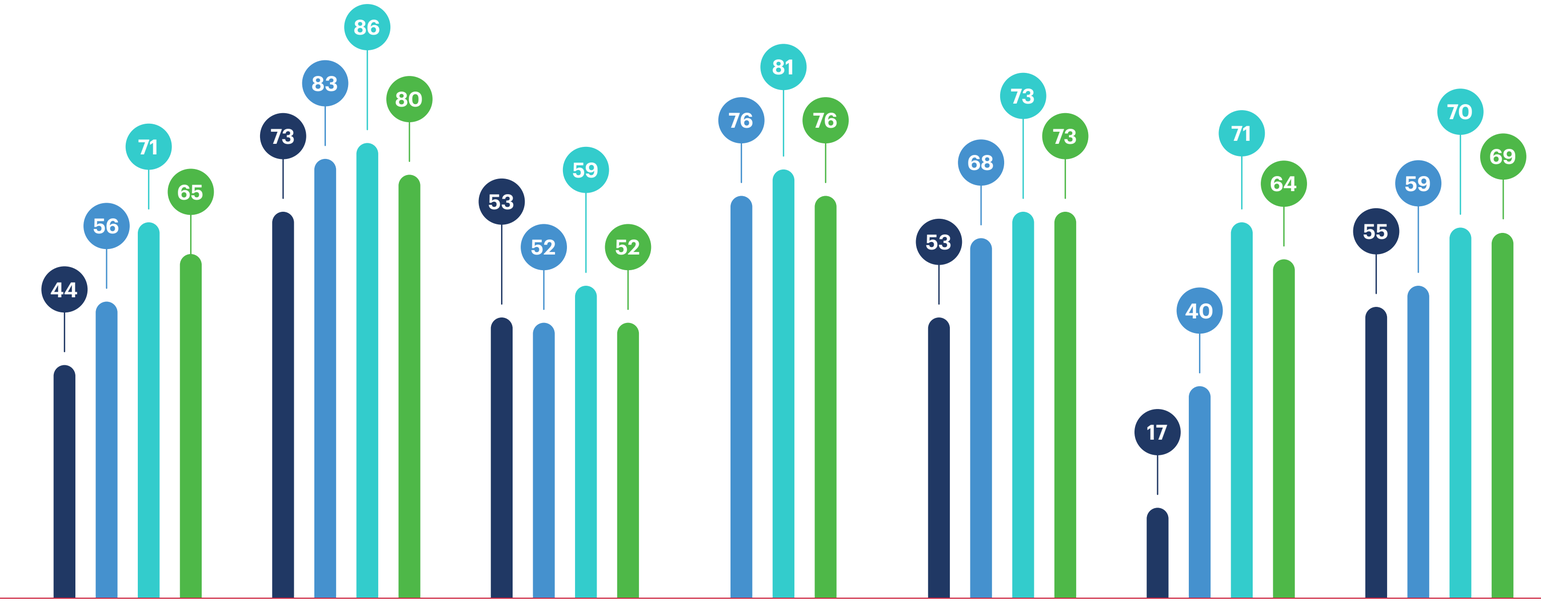
Luego de medir el impacto del segundo año de pandemia en nuestros colaboradores y sus familias, se definieron diferentes iniciativas para mejorar las destrezas de liderazgo, así como para fomentar el bienestar y el balance de vida.

En la evaluación anual de clima, el impacto de estos y muchos otros esfuerzos se reflejan en la evaluación de eNPS (Employee NPS), con una mejora regional de más de 22% con respecto al 2018.

DIMENSIONES EVALUADAS

1	2	3
Desarrollo y crecimiento	**Compensación y beneficios**	**Balance de vida-trabajo**
Liderazgo y transparencia	Transparencia	Liderazgo

EVOLUCIÓN eNPS PAÍSES



	GUATEMALA	HONDURAS	EL SALVADOR	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	BAC LATAM
Var ´20 vs. ´21	-6 pp	-6 pp	-7 pp	-5 pp	+/-0 pp	-7 pp	-1 pp
Tasa respuesta ´21	95%	89%	90%	89%	84%	84%	90%

Fuente: Datos históricos IZO 2018-2019 y Medallia, 2020 – 2021

Muestra: 16k; Tasa de respuesta: 88%

Programas para la mejora de **experiencia del colaborador**

Panamá
Por Dentro BAC

Las encuestas con colaboradores de Panamá revelaron una oportunidad para mejorar la comunicación y divulgación de información estratégica internamente.

A través de esta iniciativa, el Country Manager compartió con los colaboradores los temas de mayor relevancia del momento.

La conversación se transmitió por vía digital y, durante la sesión, se habilitó un foro de preguntas y respuestas para fomentar la interacción.

Guatemala
Proyecto de Retroalimentación integral y reconocimiento

A través de un diagnóstico realizado por consultores de Experiencia del Colaborador, identificamos necesidades en los colaboradores del área de Venta de Tarjetas relacionadas con el acompañamiento en la consecución de objetivos y la retroalimentación por parte de los líderes.

El Salvador
Desarrollo de Employee Coaching centrado en el cliente

El proyecto permite unir la retroalimentación que se recibe de los clientes a través de nuestro programa de escucha de Voz del Colaborador (VOX) con la retroalimentación que dan supervisores y jefes a los colaboradores desde un tablero digital.

Esta práctica permite desarrollar la retroalimentación de los colaboradores incorporando iniciativas de reconocimiento público a través de historias de éxito en los canales internos de comunicación.

Honduras
WhatsApp para TI

Es una idea que nace de la escucha de las necesidades de nuestros colaboradores, para quienes el servicio de TI presentaba grandes oportunidades de mejora.

WhatsApp para TI consiste en aprovechar la plataforma LivePerson para ofrecer a nuestros colaboradores el canal de WhatsApp para la atención de consultas y servicios de TI, con el fin de mejorar la calidad del servicio y los tiempos de espera.

Resultados

- 4 eventos en vivo
- Participación del 63% de colaboradores
- 100% de colaboradores con acceso a la grabación de los eventos
- NPS 95 %

- 150 colaboradores del área de ventas participaron en talleres de co-creación de ideas para mejorar su experiencia con la retroalimentación.

- Utilizando este tablero, detectamos comportamientos con mayor oportunidad de mejora en la operación, a la vez que retroalimentamos a los colaboradores para la mejora progresiva en su gestión con los clientes.

- Aumentamos 43 puntos porcentuales en el NPS interno:

  -23,8 Septiembre 20

  20,0 Mayo 21

- Disminuimos el tiempo de respuesta (3:44 min a 3:00min).
- Crecimos 33 puntos porcentuales en las conversaciones que se completaron.
- Redujimos el número de llamadas (-435 llamadas).

Innovación **tecnológica**

Con el fin de maximizar la experiencia del colaborador y su contribución con los objetivos estratégicos del banco, Talento360 es nuestro programa de transformación digital de procesos relacionados con la gestión del talento en nuestra empresa.

Durante la primera fase de 2021, se implementaron cuatro módulos; los dos restantes se podrán en marcha en 2022.

- Atracción
- Onboarding
- Desempeño
- Sucesión
- Aprendizaje
- Carrera

2021 | **2022**

PROPUESTA DE **VALOR INTERNA**

Nuestros colaboradores son el centro de nuestra organización y en el camino de ser un banco que genera valor positivo para la vida de las personas con quienes nos relacionamos, hemos incorporado en nuestra propuesta de valor atributos que le permitan a los colaboradores sentirse valorados, cuidados y con oportunidades de desarrollarse integralmente.

Enfoque tradicional		Enfoque renovado	
Gente Camaradería, ambiente laboral, buenos jefes	>	**Conexiones más profundas**	Hacer sentir a los colaboradores comprendidos, siendo ellos mismos y manteniendo sus conexiones personales
Trabajo Ubicación, impacto en el empleo, viajes, reconocimiento	>	**Flexibilidad radical**	Hacer sentir a los colaboradores autónomos con libertad de definir dónde, cuánto, cómo y con quién trabajar
Oportunidad Oportunidades de desarrollo, estabilidad organizacional, crecimiento	>	**Desarrollo personal**	Hacer sentir a los colaboradores valiosos brindándoles oportunidades de desarrollo personal
Recompensa Compensación, beneficios, vacaciones	>	**Bienestar holístico**	Hacer sentir a los colaboradores cuidados mediante un plan de bienestar integral y compensación total
Organización Prestigio, reconocimiento de mercado, calidad de productos, marca, tecnología	>	**Propósito compartido**	Hacer sentir a los colaboradores involucrados en temas sociales y culturales

Conexiones más **profundas**

En 2021, simplificamos, en un trabajo conjunto con los líderes de la región, nuestro modelo de competencias. El modelo final consta de 5 competencias que aplican para todos los colaboradores de la organización y 3 más que son exclusivas para aquellos que lideran personas.

Estas competencias constituyen la base de la transformación cultural que hemos iniciado, para asegurar que los comportamientos de todos los colaboradores vayan en línea con el tipo de organización digital, responsable y centrada en el cliente que aspiramos ser.

CORE

1. **Inspira confianza**
   Transparencia / Responsabilidad
2. **Innova**
   Experimentación / Mejora continua
3. **Colabora**
   Confianza / Cocreación
4. **Piensa ágilmente**
   Cambio / Simplicidad
5. **Impulsa la experiencia de clientes y colaboradores**

LÍDER

6. **Piensa globalmente**
   Estrategia / Visión
7. **Desarrolla a otras personas**
   Empoderamiento / Retroalimentación
8. **Gestiona equipos de alto desempeño**
   Objetivos / Resultados / Connector Manager

Flexibilidad **Radical**

Con el objetivo de proteger el bienestar de nuestros colaboradores y mantener sin interrupciones el servicio que se le brinda a los clientes, al cierre de diciembre 2021, más del 37%, es decir, 7.366 colaboradores de BAC Credomatic, en promedio, se mantuvieron en teletrabajo durante la mayor parte de la pandemia, logrando implementar en tiempo récord plataformas que facilitaran la interacción virtual y el teletrabajo.

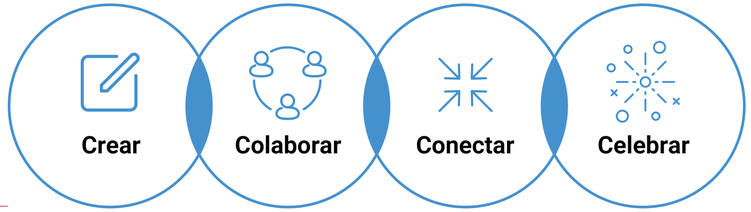
El modelo de trabajo flexible en nuestra empresa se basa en un diseño centrado en las personas. Permite a nuestros colaboradores mayor flexibilidad al combinar trabajo presencial en oficina y remoto, así como combinar grupos de trabajo en diferente formato y la posibilidad de trabajar en horarios flexibles.

Durante el mes de octubre de 2021, se puso en marcha una experiencia piloto con 41 colaboradores de 7 áreas diversas de todo BAC Latam. Utilizamos una aplicación móvil que permitía a cada colaborador reservar anticipadamente su espacio de trabajo y de estacionamiento.

Como parte de esta iniciativa, semanalmente realizamos encuestas, de las cuales derivaron importantes hallazgos:

- Les gusta la presencialidad con un objetivo claro y planificado.
- La habilitación de los líderes para trabajar bajo un modelo flexible es fundamental.
- Satisfacción con protocolos COVID-19.
- Valoran la presencia física por el contacto y conexión.
- Apertura para volver a trabajo presencial, teniendo flexibilidad para definir espacios y horarios con sus equipos.
- Los perfiles más operativos ven menos valor en venir con tanta frecuencia.

A partir del resultado de esta experiencia, en 2022 se realizarán sesiones de cocreación con líderes claves, con el fin de definir el nuevo modelo flexible, enfocado en 4C's:



Beneficios flexibles

Días B

Los Días B son días libres al año, con goce de salario, que nuestros colaboradores pueden disfrutar para realizar actividades personales, contribuyendo así al equilibrio de vida personal y laboral.

En 2021, se implementó esta iniciativa en BAC Latam, Costa Rica y Guatemala, y en 2022, esperamos ponerlo en marcha en otros países de la región.

Días sin reuniones

Es un día para realizar informes, presentaciones, nuevos proyectos de innovación.

6 de los 7 países aplican este beneficio y se agendan cada 3 meses.

Licencias con goce de salario

Días libres con goce de salario para:

- 5 días para celebrar su matrimonio
- 3 días para enfrentar el fallecimiento de un familiar en 1er o 2do grado
- 5 días por paternidad

Desarrollo **personal**

Con la visión de desarrollar el máximo potencial de los colaboradores, en un entorno de oportunidades, nuestro enfoque gira en torno a 3 ejes centrales:

Programa transversal y comunidad de talento

Desarrollo de liderazgo femenino	Retener el talento clave	Cierre de GAPs de HIPOs senior

En este plan de desarrollo se incluyen capacitaciones virtuales y presenciales, licencias de LinkedIn Learning y alianzas con importantes y reconocidos centros de formación como ADEN International Business School, Lead University, INCAE, Korn Ferry, entre otros.

LinkedIn learning **+17.000 cursos**

- ✓ Transformación digital
- ✓ Nuevas tecnologías
- ✓ Ciencias de datos
- ✓ Agile
- ✓ Lenguajes de programación
- ✓ Habilidades del futuro
- ✓ Liderazgo

80
Programas distintos de liderazgo

51.700
Horas de instrucción

Total de HIPOS

Hipos: identificación de altos potenciales en la región

Hemos desarrollado también un modelo digital para identificar sucesores y tener visibles los puestos claves y las personas de alto potencial (HIPOS) en un pool de talento.

Un colaborador de alto potencial es aquel que es capaz de avanzar y ser exitoso en un rol más crítico y de nivel senior. Dentro de nuestra organización lo identificamos según tres características:

1. **Aspiración** — Gusto por los desafíos, el prestigio y el reconocimiento
2. **Capacidad** — Agilidad mental, inteligencia emocional, habilidades técnicas
3. **Compromiso** — Valoración positiva de la organización, deseo de permanecer, disposición a dar “más allá”

105
Panamá

78
Costa Rica

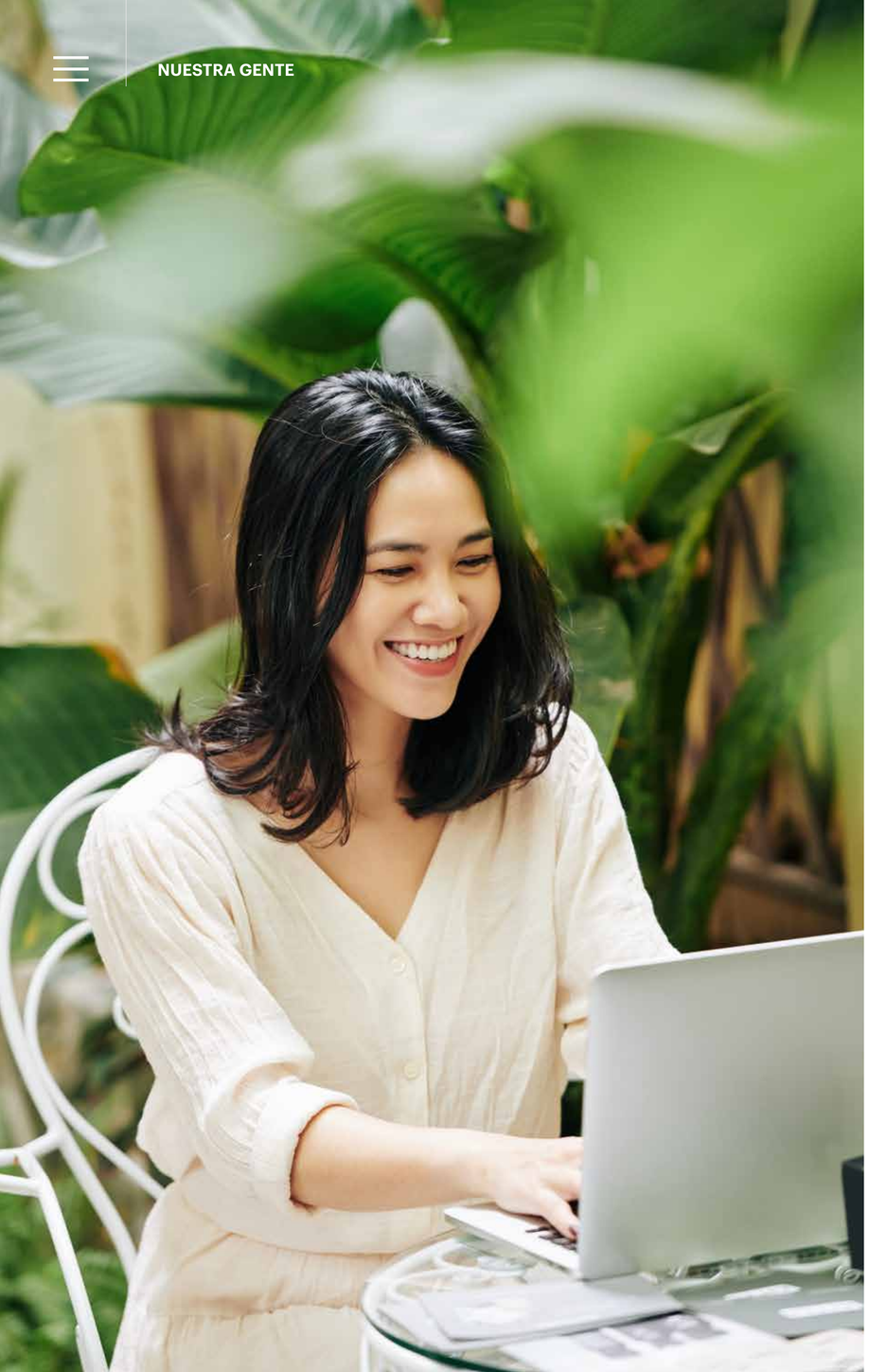
163
Nicaragua

18
El Salvador

42
Honduras

121
Guatemala

83
Latam



Bienestar **holístico**

Queremos que nuestros colaboradores se sientan cuidados y desarrollen sus actividades **en un entorno de bienestar integral**

Salud y seguridad en el trabajo

Programa de Bienestar Integral
Latam

Este programa, dirigido a los colaboradores de BAC Latam, tiene como objetivo incentivar que cada colaborador mejore su salud personal, emocional y económica, fomentando la motivación, felicidad y bienestar, mientras mejora constantemente el ambiente de trabajo y la productividad.

Durante el 2021, desarrollamos una serie de webinars sobre temas de interés para el público interno y familiares de colaboradores en temas financieros como finanzas sostenibles, tarjetas de crédito, ahorro e inversión e ingresos extras, o de atención emocional como ansiedad y depresión, autocuidado y salud mental, primeros auxilios psicológicos y un taller de inteligencia emocional. Además, se brindó un taller de empleabilidad para los familiares que están en búsqueda de trabajo.

Asimismo, los colaboradores tuvieron la posibilidad de recibir atención personalizada en temas de salud financiera, asesoría legal y bienestar emocional.

Actividad	Colaboradores participantes
Atención de casos	
Bienestar emocional	**93**
Salud financiera	**44**
Asesoría legal	**45**
Webinars	
Bienestar emocional	**759**
Bienestar financiero	**1.192**
“A la familia”	**186**
Taller de empleabilidad	**24**
Total	**2.343**

CONTENIDOS GRI 403.6

Héroes ante cualquier catástrofe
El Salvador

Esta iniciativa surge como parte de las actividades en cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. La primera fase comprendió una campaña de comunicación para atracción de personas de forma voluntaria y, posteriormente, visitas técnicas para asignación en cada uno de los lugares de trabajo de BAC Credomatic El Salvador.

El programa Brigadistas Integrales tiene su enfoque en tres objetivos principales:

1. Dar una respuesta preventiva antes diferentes emergencias por medio de formación multidisciplinaria
2. Crear capacidades en los diferentes colaboradores que se integraron al programa
3. Dar cumplimiento a los requerimientos de ley de manera innovadora y más efectiva

La formación que se impartió a los colaboradores comprende atención de emergencias médicas laborales, evacuación de inmuebles, combate de incendios y atención psicosocial posterior a las emergencias. Todos los grupos que finalizaron el proceso se convirtieron en Héroes BAC.

El programa representa una inversión económica de US$5.841, con una cobertura interna de 200 colaboradores formados como brigadistas integrales, 48 centros de trabajos con brigadistas instalados, 2.015 colaboradores beneficiados por los equipos de brigadas formados en cada centro de trabajo.

Servicios Médicos
BAC Latam

Para BAC Latam, el bienestar de los colaboradores es prioridad, por eso ofrecemos servicios médicos a todo nuestro personal, enfermeras, fisioterapia y nutrición. Contamos con cuatro consultorios médicos de medicina general y enfermería situados en diferentes partes de San José, Costa Rica. Estos reciben una inversión anual de US$70.500.

La atención de colaboradores en nutrición se realiza de forma virtual. Para la atención de casos de fisioterapia, los colaboradores son atendidos en dos consultorios médicos de forma individualizada y personalizada, con el objetivo de educar, tratar y prevenir para evitar el desarrollo de trastornos musculoesqueléticos severos o crónicos.

Cantidad de colaboradores que utilizaron el servicio médico durante el año 2021:

Servicio	2021	Femenino	Masculino
Médico de empresa	Enero a diciembre	321	313
Fisioterapia	Junio a diciembre	84	52
Nutrición	Enero a diciembre	199	106
Total		**604**	**471**

Jornadas de **Vacunación COVID-19**

Durante 2021, BAC Credomatic, en alianza con diferentes organismos de salud de nuestra región, logró desarrollar amplias jornadas de vacunación contra el COVID-19 direccionadas a nuestra fuerza laboral. A estas iniciativas se sumó la participación de gran parte de nuestros clientes, familiares y amigos de nuestros colaboradores. **BAC Credomatic puso a disposición distintas sucursales y recursos para la coordinación y logística de las jornadas.**

	Costa Rica **Yo me vacuno por Costa Rica**	El Salvador **Jornadas de vacunación**	Honduras **¡La esperanza de estar juntos otra vez!**	Nicaragua **Protéjase y proteja a la comunidad**
Jornadas	1	2	3	1
Dosis aplicadas	3.793	332 875 Influenza	7.381	626
Inversión económica	US$84.377		US$44.855	US$337
Beneficiarios	Colaboradores, familiares y público en general	Colaboradores y familiares	Público y colaboradores	
Voluntariado	300 voluntarios 1.300 horas de trabajo		80 Voluntarios	5 voluntarios 50 Horas de trabajo
Aliado	Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	Ministerio de Salud El Salvador (MINSAL) y el Instituto Salvadoreño de Seguro Social (ISSS)	Asociación Hondureña de Instituciones Financieras (AHIBA) y el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)	

Vida BAC Credomatic
Guatemala

Vida BAC Credomatic es un programa de salud y bienestar integral cuyo objetivo es acompañar a cada colaborador en su rutina, gustos, intereses y necesidades, para propiciar comportamientos y hábitos que impacten positivamente su bienestar integral.

- eGym: gimnasio en línea y retos para reducir el sedentarismo
- Atención psicológica gratuita
- Asesoría y retos nutricionales
- Información para tomar conciencia de gastos y ahorros
- Social: Un espacio donde acceder a noticias, conectar con compañeros y descubrir grupos de interés sobre todos los ámbitos de la salud y el bienestar

Resultados

95%
Colaboradores registrados en la plataforma

US$19.011,99
Inversión económica

Fomentamos una cultura de salud física, emocional, nutricional, financiera y social a través de una plataforma digital, que contribuye a mejorar el rendimiento, reducir costos de salud y ausentismo por enfermedades.

DIVERSIDAD E **INCLUSIÓN**

En nuestro camino para ser un banco que genera triple valor positivo para las personas, nos hemos propuesto crear valor social interno de manera que nuestros colaboradores se sientan valorados y cuidados.

Nuestra estrategia de Diversidad & Inclusión incluye liderazgo desde el más alto nivel y una política corporativa de diversidad e inclusión, que establece los principios y lineamientos generales que complementan nuestro Código de Ética, para asegurar una cultura organizacional diversa, equitativa, incluyente y respetuosa, que valora las diferencias al interior de BAC.

Esta política se fundamenta en 5 principios:

- Igualdad de trato, respeto a los Derechos Humanos y dignidad para las personas en su diversidad.
- Equilibrio entre vida laboral, personal y familiar de los colaboradores.
- Entornos libres de discriminación y con igualdad de oportunidades.
- Acceso inclusivo a los servicios de BAC Credomatic.
- Accesibilidad y reducción progresiva de barreras físicas, actitudinales y de la comunicación.

En el 2022, iniciaremos el despliegue de capacitaciones con líderes y facilitadores para llegar al 100% de nuestra fuerza laboral. Trabajaremos en la mejora de varios procesos que nos permitan un reclutamiento inclusivo integral, y lanzaremos las Comunidades Aliadas para hacer visible la diversidad y promover la inclusión.

EQUIDAD DE **GÉNERO**

Las mujeres en BAC Credomatic

55% Colaboradores son mujeres

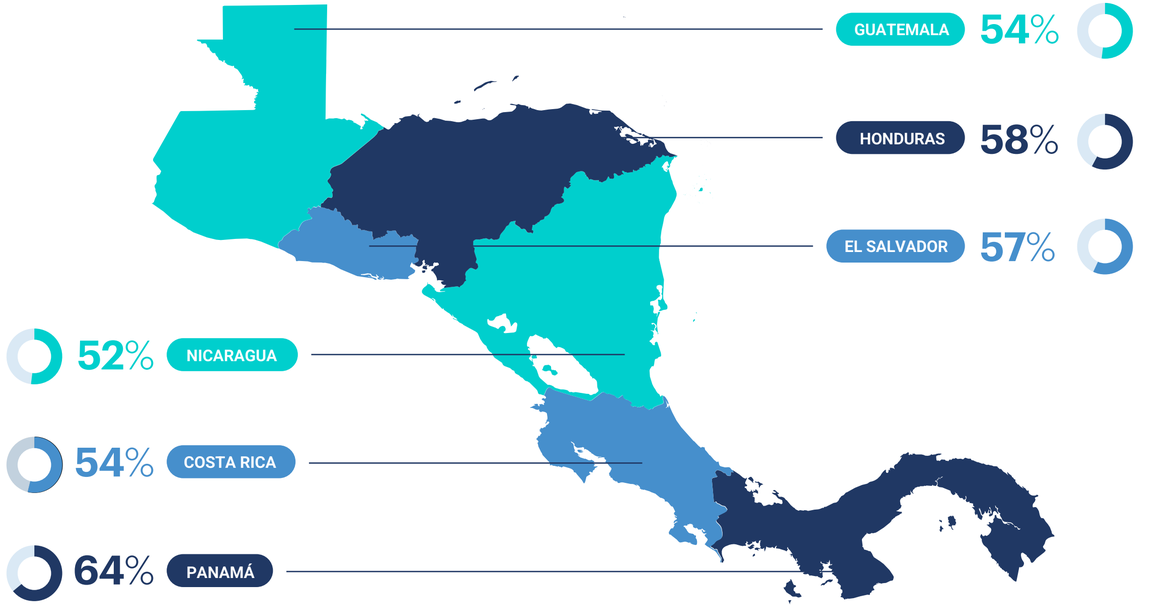
50% Posiciones de liderazgo ocupadas por mujeres

76% Gerentes de nuestras sucursales son mujeres

50% Planes de sucesión que tienen a una mujer como candidata

11% Porcentaje de brecha salarial. Contamos con un plan en marcha para eliminarla

PARTICIPACIÓN FEMENINA POR PAÍS



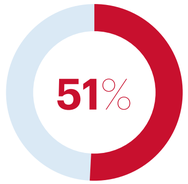
LATAM 39%

Algunos datos relevantes del período

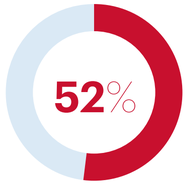
Incorporación mayor de talento femenino en casi todos nuestros países:

- ↑ 13% Guatemala
- ↓ 2% Honduras
- ↓ 8% El Salvador
- ↑ 9% Nicaragua
- ↑ 8% Costa Rica
- ↓ 8% Panamá
- ↑ 5% BAC Latam

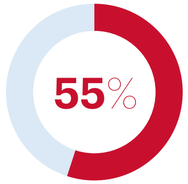
PARTICIPACIÓN FEMENINA EN PUESTOS DE LIDERAZGO



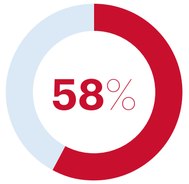
562 **Directivos**



674 **Supervisores**



5.207 **Profesionales** +1%



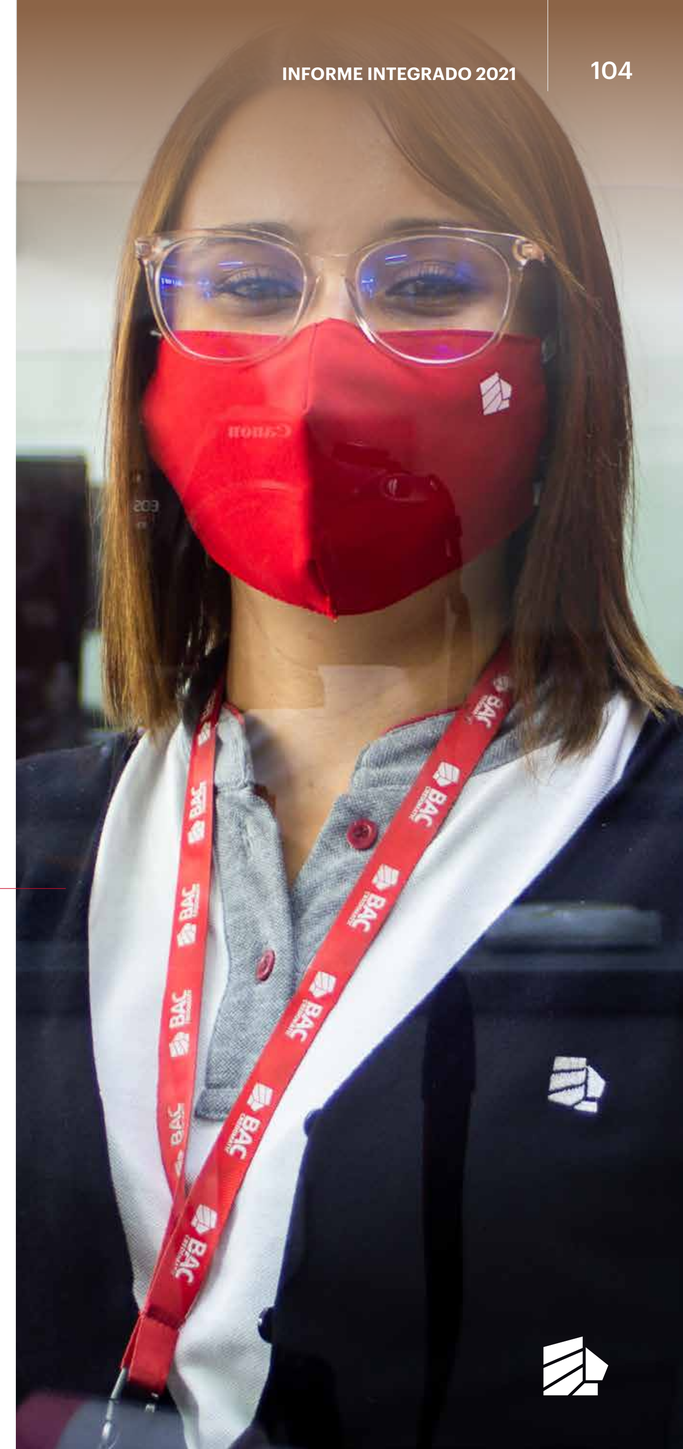
3.990 **Operativos** +1%

PARTICIPACIÓN FEMENINA EN ALTA DIRECCIÓN

6 DIRECTIVOS 15%

105 GERENTES 41% +1%

↑ Se mantuvo participación femenina a nivel directivo y un incremento de 1% en nivel gerencial



Foro **Smart Gender Equality**

Foro de alto nivel, compuesto por líderes de distintas áreas, cuyo propósito es impulsar la agenda de trabajo para lograr equidad de género en nuestra organización. Nace con el objetivo de generar las oportunidades y las condiciones adecuadas para que las mujeres tengan éxito y mantengan el impulso creado en toda la región.

Desde sus inicios en 2021, este foro ha realizado un profundo análisis de estándares globales, benchmarking del sector y otras industrias, estudio de buenas prácticas de empresas líderes en materia de género, promoviendo una serie de acciones a nivel interno, para medir brechas salariales, oportunidades de desarrollo de mujeres en posiciones de liderazgo y en áreas STEM (Ciencias, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas, por sus siglas en inglés).

Con su creación, en abril 2021, el Foro define 3 pilares de acción:

1. Cultura
2. Marco de acción
3. Semillero de talento femenino

***STEM:** Ciencia, Tecnología, Ingenierías y Matemáticas, por sus siglas en inglés

1 Cultura

Acciones para transformarnos en una organización que promueve y facilita la equidad de género mediante concienciación, divulgación interna y externa. Para esto, realizamos eventos en línea, en los que nuestros líderes del Foro compartieron información de interés con toda la organización. Colaboradores participantes en webinars y a través de nuestras redes sociales internas, recibieron información para generar conciencia de las brechas de género y de los compromisos que como empresa asumimos para promover un entorno de igualdad de oportunidades.

2 Marco de acción

La importancia de formalizar los compromisos en políticas y procedimientos internos es fundamental para instrumentalizar las medidas identificadas para ir cerrando brechas.

- Créditos prendarios para colaboradoras BAC, con condiciones preferenciales y diferenciadas.
- Programa de Maternidad y Paternidad, que incluye la reincorporación paulatina de la madre al trabajo y la ampliación de la licencia de paternidad.
- Charlas de sensibilización contra la violencia de género.

3 Semillero de talento femenino

Para la atracción, desarrollo y retención.

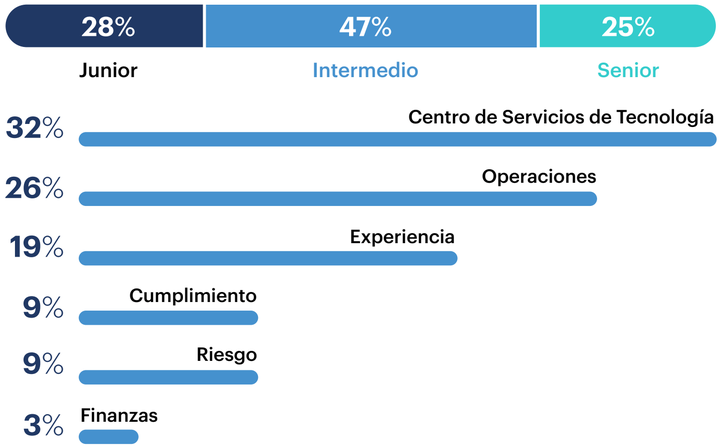
Programa Moviendo Fronteras

Enfocado en el desarrollo integral, dirigido a colaboradoras de alto potencial de BAC Latam, que incluye Círculos de Mentoría.

32 Participantes

280 Horas de capacitación

95% NPS



Mujeres STEM*

El foro STEM es una de las iniciativas que ha desarrollado una agenda muy activa, para dar visibilidad a la importancia de aumentar la participación de mujeres en las áreas de Tecnología y Operaciones de nuestra empresa. Colaboradoras de BAC, con una amplia experiencia en Ciencia de Datos, Activos Digitales Cripto y Transformación Digital, han participado en foros externos, con el propósito de compartir sus experiencias, inspirar a otras mujeres y dar a conocer el importante aporte que el talento femenino tiene en áreas STEM.

En el marco de nuestros objetivos estratégicos de triple valor positivo, nuestro Foro Smart Gender Equality, cumplirá un rol fundamental para hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género. Por eso, al cierre de este informe, hacemos un alto en el camino y rendimos cuentas de nuestros avances y nuestros compromisos para 2022.

Lo que **hicimos bien** 2021

Construimos una base de información de género
Dashboards de género automatizados con información nunca antes analizada

Compromiso estratégico y organizacional
Compromisos explícitos sobre el tema con metas y planes de acción

Abordaje abierto de temas de equidad y género
Tema expuesto como un pilar importante de la estrategia como un tema prioritario, mayor conciencia

Equipo de trabajo promotor del tema
Ejecutivos de alto nivel involucrados en promover el tema y fomentar acciones de abordaje

Equipo y foro STEM
Equipo especializado que promueve el tema de STEM como uno de los temas más relevantes

Lo que **mejoraremos** 2022

Comunicación y regionalización del programa
Mayor comunicación del Programa y los indicadores especialmente en países

Políticas promotoras de la equidad
Continuar revisión y ajuste de políticas que garanticen la equidad de género

Regionalización de Moviendo Fronteras
Extender el programa a otros grupos en los países

Definición del foro en los países donde no exista
Promover la creación de foros espejo del Smart Gender en los países

Apropiación de ejes de trabajo
Oportunidad de asignar mejor roles y responsabilidades dentro del foro para dar aún más fuerza a la ejecución y el monitoreo

Apoyados en

Gestión de cultura
Comunidades género en países

Visibilidad
Foros y webinars

Reforzar comunicación interna y externa
Estrategia de comunicación del programa

Alianzas estratégicas
Con proveedores y países

VOLUNTARIADO ESTRATÉGICO

El voluntariado es un espacio en el que nuestros colaboradores encuentran la oportunidad de apoyar causas sociales, ambientales, educativas o comunitarias, de acuerdo con su propósito personal, aprovechando sus conocimientos, habilidades o talentos.

En el 2021, BAC Credomatic promovió el desarrollo de iniciativas de voluntariado poniendo a disposición amplia experiencia y formación técnica de su capital humano, a través de un modelo de voluntariado estratégico enfocado en atender las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

A través del voluntariado estratégico, hemos logrado vincular estos esfuerzos con otras iniciativas de sostenibilidad, como asesoría a empresas pymes, organizaciones sin fines de lucro y otros colaboradores participantes en el programa de salud financiera y emocional.

Con el objetivo de promover e impulsar el avance de las iniciativas locales de inmunización contra COVID-19, BAC Credomatic, en coordinación con los organismos competentes en materia de salud, llevó a cabo amplias jornadas de vacunación, en las cuales la coordinación, logística y cumplimiento de protocolos de bioseguridad fueron atendidos gracias a la participación de nuestros voluntarios.

En paralelo, tras el levantamiento de algunas restricciones derivadas de la pandemia, algunos países han retomado las actividades presenciales de voluntariado corporativo, realizadas durante más de 15 años, tales como acciones de reforestación, recolección de residuos, entre otras.

+900
Voluntarios

4.300
Horas

Un caso exitoso
Panamá

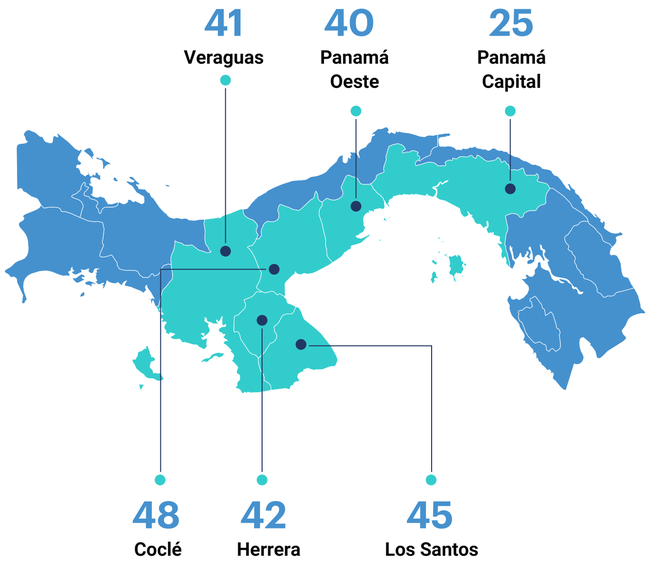
El proyecto Habilidades para la Vida es una iniciativa que permite capacitar en habilidades blandas a jóvenes con perfil de liderazgo comunitario identificados a partir de una investigación realizada a nivel nacional para mapear los 200 corregimientos con mayor índice de pobreza multidimensional.

El proyecto es una alianza pública y privada llevada a cabo entre la Dirección de Juventud del Ministerio de Desarrollo Social, la Universidad Santander y BAC Credomatic, cuyo objetivo es capacitar a jóvenes en temas como: Habilidades Blandas, Comunicación Asertiva, Voluntariado, Liderazgo, ODS, Formulación de Proyectos y Educación Financiera.

Cada taller, impartido por Gerentes de Sucursal de BAC Credomatic, tiene el fin de que los jóvenes participantes sean agentes de cambio en sus comunidades, implementando proyectos que en conjunto buscamos hacer realidad.

6
Meses de duración

241
Jóvenes capacitados



REDUCIR AL MÍNIMO POSIBLE LA POBREZA EN BAC

Nuestro programa de atención a colaboradores que se encuentran en situación de pobreza, **Posibilidades BAC**, tiene como objetivo contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores en diferentes dimensiones:

- **Salud financiera**
- **Salud emocional**
- **Solventar necesidades básicas insatisfechas**
- **Combatir situaciones de vulnerabilidad**

Cocreando el programa e identificando la situación de pobreza en la región

A finales del 2020, nos propusimos aumentar el alcance del programa a nivel regional y para eso requeríamos preparar a todos los países para atender las necesidades de los colaboradores y sus familias.

En este proceso se incluyeron las áreas de Sostenibilidad, Talento Humano y también personas de áreas clave de cada país, de manera que el programa se adaptara a cada realidad local. Realizamos más de veinte talleres y sesiones de cocreación.

En el 2021 logramos aplicar la encuesta en 6 países y en la operación de BAC Latam, con un resultado de 11.916 personas.

En términos generales, los resultados muestran necesidades en educación secundaria, vivienda, pensiones a adultos mayores y red de cuido, pero vale rescatar que las dos grandes afectaciones principales que están sufriendo nuestros colaboradores y sus familias, son el desempleo de familiares y el sobreendeudamiento, efecto aumentado por la pandemia.

En el 2022, profundizaremos en los resultados realizando un proceso de entrevista al 100% de los colaboradores que presentan esta condición de pobreza, de manera que podamos ofrecerles opciones que permitan cubrir las necesidades insatisfechas identificadas en la encuesta.

Atención de los casos en situación de pobreza: **resultados integrados**

Históricamente, en los cuatro años de funcionamiento del programa, se ha identificado que la atención de la salud emocional y la salud financiera son elementos claves para ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida.

- Este año recibieron **atención emocional** 431 colaboradores y familiares, particularmente en el tema de **gestión del duelo**: por muertes de familiares se atendieron 104 personas y afectados de COVID-19, luego de su enfermedad, 191.
- Asimismo, se brindaron **webinars en temas emocionales** tales como primeros auxilios psicológicos, ansiedad y depresión, en los que participaron cerca de 760 personas.
- En **salud financiera**, 1.481 personas han recibido asesoría financiera y 1.232 personas han participado en webinars relacionados con temas financieros.
- En el área de **trabajo/empleo**, hemos brindado, no solo asesoría a familiares (39) para que busquen empleo, sino que hemos promovido el fortalecimiento de emprendimientos familiares (95).
- En el área de **estudios de secundaria**, hemos facilitado la posibilidad de conclusión de estudios de bachillerato o secundaria a 35 personas.
- En **vivienda**, uno de nuestros colaboradores recibió vivienda nueva y hay 22 más que están haciendo distintos trámites para el mejoramiento de su casa.
- Hay 2 menores de edad que se encuentran en **red de cuido**, para facilitar que su mamá realice su trabajo mientras cuidan de ellos, gracias a las alianzas público-privadas que se han gestionado en este tema.

Nuestras **comunidades**

Dimensión **Social Externa**

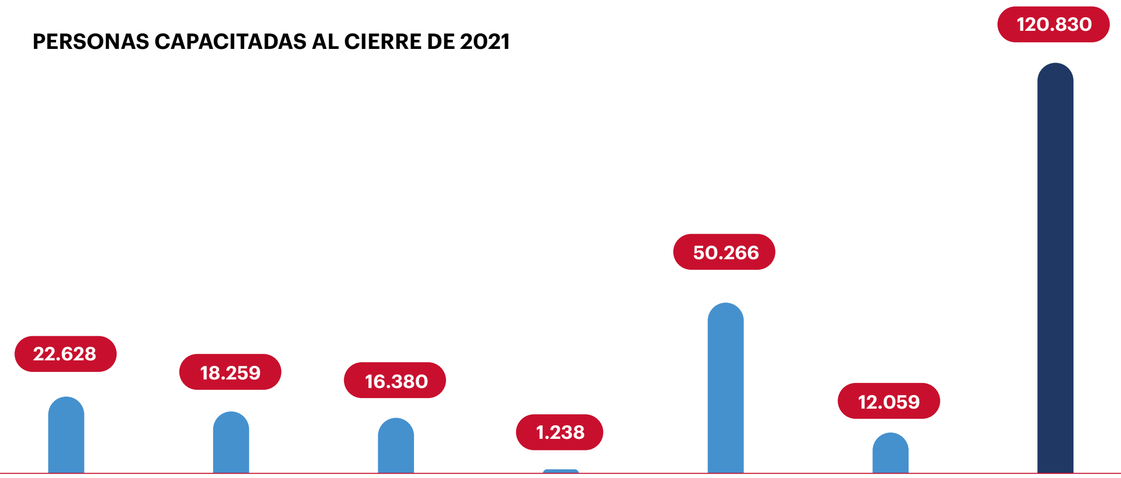
EDUCACIÓN E INCLUSIÓN **FINANCIERA DIGITAL**

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 el 2009, pusimos en marcha varias iniciativas para brindar educación financiera a nuestros públicos de interés.

En el 2021, la extensión de la pandemia derivó en cierre de negocios y desempleo; 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.

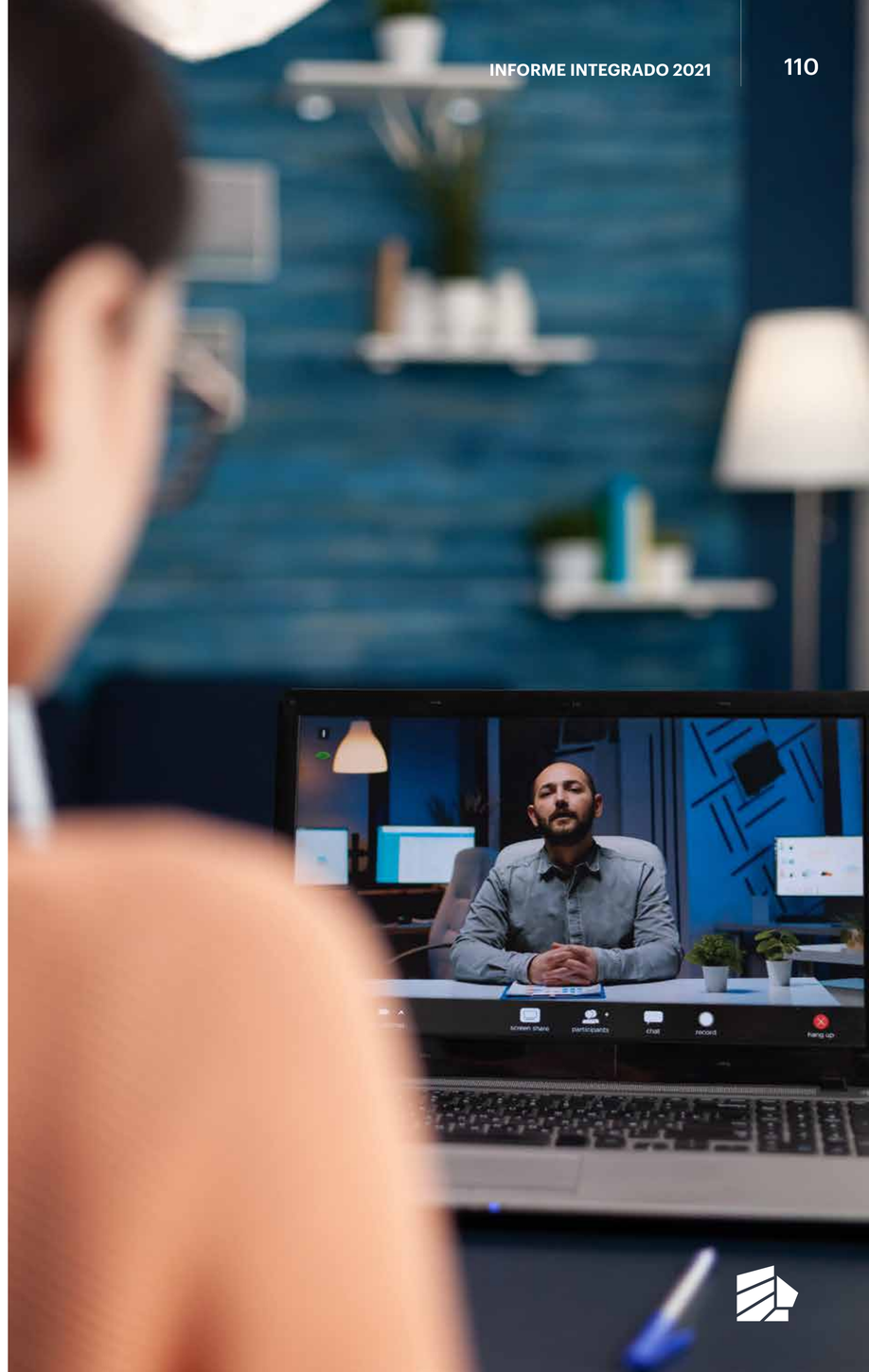
Por medios virtuales, llegamos a empresas y hogares y compartimos con nuestros clientes y sus familias consejos y buenas prácticas, de la mano de expertos externos y voluntarios estratégicos de BAC Credomatic en charlas y talleres.

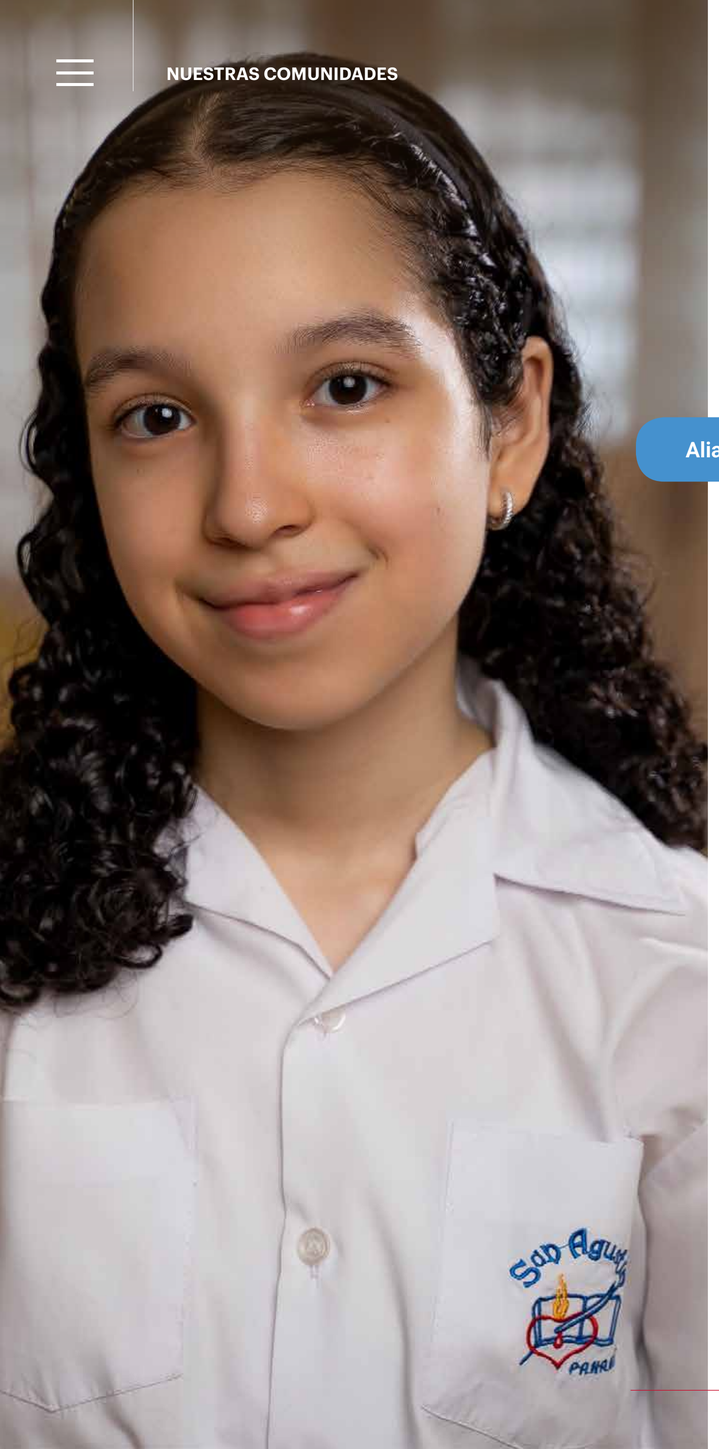
PERSONAS CAPACITADAS AL CIERRE DE 2021



GUATEMALA	HONDURAS	EL SALVADOR	NICARAGUA	COSTA RICA	PANAMÁ	TOTAL REGIONAL
177.140	173.401	208.423	91.930	441.367	91.187	1.183.448

ACUMULADO DESDE 2009





Alianzas con organismos rectores de educación para jóvenes estudiantes

Bachillerato Técnico Profesional en Banca y Finanzas
Honduras

Finanzas para tu futuro
Panamá

Alianza	Secretaría de Educación Pública (SEP)	Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)

Esta alianza, desde 2015, tiene como objetivo fortalecer la educación financiera dirigida a niños, jóvenes, docentes, padres y madres de familia.

Durante 2021, se desarrollaron:

- Capacitaciones de educación financiera en centros de educación básica estatales y escuelas bilingües para niños de primero a noveno grados y centros de formación técnica profesional.
- Capacitaciones de educación financiera en el programa de escuela para padres y madres de familia.

Debido a restricciones por la pandemia, las prácticas profesionales presenciales de los institutos de educación media fueron suspendidas, por lo que en BAC pusimos a disposición de los 11 colegios, el Proyecto Aplicativo BT, que brindó 40 horas de capacitación en cada instituto con el fin de fortalecer los conocimientos teóricos de los estudiantes de último año del Bachillerato Técnico Profesional (BTP) en Banca y Finanzas.

Logros

114 Colaboradores

200 Estudiantes

11 Docentes

100% de los estudiantes con paquetes personales de internet brindado por BAC Credomatic.

Avalada por la Dirección Nacional de Currículo y Tecnología Educativa de MEDUCA, esta iniciativa busca empoderar a los jóvenes sobre el manejo asertivo de sus finanzas.

El programa inició en 2020 y realizó su tercera edición durante el 2021, facilitando educación en finanzas personales por medio de un novedoso modelo de experiencias en talleres y debates entre estudiantes, lo que permite una construcción participativa de conocimientos financieros.

Logros

6.906 Participantes

45 Colegios públicos y privados

8 Provincias

1 concurso intercolegial que premió 9 ganadores de cuentas de ahorro junior con un valor de 100 balboas

Guías didácticas de emprendimiento
Costa Rica

Alianza Ministerio de Educación Pública (MEP)

A partir del 2017, nace el proyecto **"Fortalecimiento del Proceso de Aprendizaje sobre Emprendimiento y Productividad en Liceos Rurales"**, como una colaboración público-privada entre:

- Ministerio de Educación Pública (MEP)
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)
- BAC
- Ernst & Young (EY)
- Yo Emprendedor (YE)
- Fundación Omar Dengo (FOD)

Objetivo

Dotar a los 128 liceos rurales (colegios que están en los contextos más alejados del país, que atienden a un promedio de 11.000 jóvenes y 600 docentes), de guías y herramientas de trabajo para los docentes y la comunidad estudiantil, en temas de formación en el área socio-productiva, como la educación financiera, emprendimiento y empresas, para promover iniciativas que generen fuentes de trabajo, ayuden a mitigar la pobreza y fomenten el desarrollo sostenible de las comunidades.

Emprendimiento rural del año

En conjunto con "Yo Emprendedor", se lanzó este premio dirigido a liceos rurales que cuentan con empresas sociales. El premio principal proporciona asesorías especializadas y un premio monetario de US$5.000.

Logros

22%
Docentes han validado las guías

10
Talleres desarrollados

244
Actores de la comunidad educativa incluyendo padres de familia

400
docentes participaron de webinars, llamadas de seguimiento y formación durante la pandemia

US$75.000 invertidos por BAC para desarrollar estrategias y metodologías de capacitación, diseño de herramientas y material didáctico, consultorías, giras e investigaciones y validaciones del objetivo del proyecto frente a las partes beneficiarias.

Para 2022, se espera fortalecer las empresas sociales que ya existen en algunos liceos rurales de los cuales se tienen datos de interés y para relacionarlas al proyecto Comunidades BAC Credomatic que ya existe en algunas comunidades del país, lo que nos permitirá definir indicadores de impacto y definir mediciones asociadas con el Índice de Progreso Social (IPS).

INVERSIÓN **SOCIAL ESTRATÉGICA**

Programa Fortalecimiento de ONGs Yo me uno

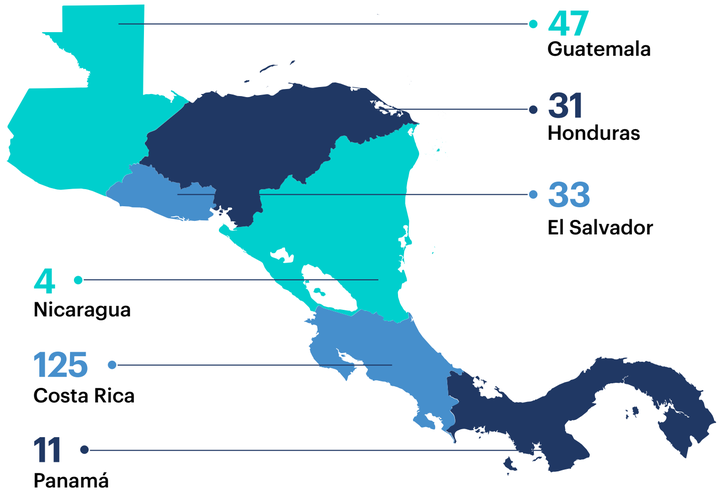
Nuestro programa de Fortalecimiento para ONGs ofrece un espacio de capacitaciones y networking para las organizaciones sin fines de lucro y fundaciones de la región.

En 2021, 533 ONGs de la región participaron de charlas y talleres virtuales, con el objetivo de mejorar su gestión, conocer nuevas tendencias y, con esto, generar un mayor impacto en Centroamérica.

Nuestro sitio yomeuno.com es una plataforma de comercio electrónico, gratuita y segura, que permite a las organizaciones afiliadas, recaudar fondos para el desarrollo de sus proyectos y actividades.

En 2021, se activaron campañas de recaudación de fondos, que permitieron que miles de personas donaran dinero con tarjetas de crédito y débito, desde cualquier parte del mundo, a través de nuestros canales digitales.

ONGS AFILIADAS A YO ME UNO



Fuerza ONG

Fuerza ONG tiene un amplio significado para BAC Credomatic. Reconocemos el valor y el impacto que el tercer sector tiene para lograr los retos globales que enfrentamos y por eso vemos a las organizaciones sin fines de lucro como una fuerza que promueve el cambio.

También quisimos convocar a este conglomerado de organizaciones y decirles ¡Fuerza, adelante!, pues en época de crisis económica y frente a un contexto en el que recaudar fondos mediante las vías tradicionales se ha hecho cada vez más difícil, en BAC Credomatic promovemos empoderamiento y mejora de gestión de estas organizaciones, mediante iniciativas como Fuerza ONG.

En 2021, reunimos en eventos virtuales a cientos de personas que trabajan día a día en estas fundaciones y ONGs. Compartimos con ellas, no solo charlas, sino talleres en los que profundizaron en conceptos y, sobre todo, en compartir buenas prácticas con colegas de 6 países.

TEMAS DESARROLLADOS

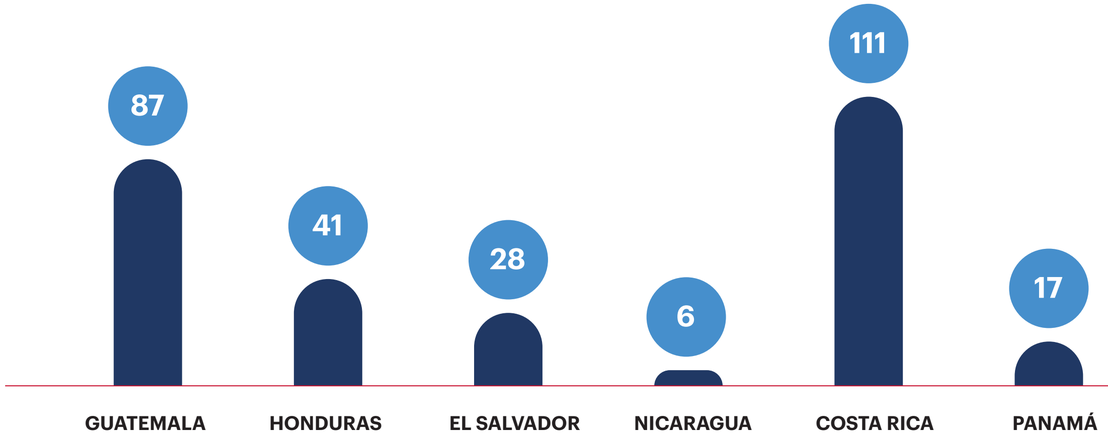
Webinar
Juntas Directivas Proactivas

I Encuentro Regional
Juntas Directivas

Webinar
Campañas de posicionamiento y captación de fondos

II Encuentro Regional
Buenas prácticas para la recaudación de fondos

PARTICIPANTES EN CAPACITACIONES Y EVENTOS DE FUERZA ONG



290
Total Regional

Yo me uno talks: Hay causas que merecen ser escuchadas

El Salvador

Hace 7 años creamos yomeuno.com y en el 2021, en BAC Credomatic El Salvador, dimos un paso adicional, creando el concurso “Yo me uno talks” con dos grandes objetivos:

1. Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de las causas en la que cada una de las fundaciones trabaja día a día.
2. Motivar la donación de la población a través de yomeuno.com para el fortalecimiento de estas iniciativas y programas.

Luego de un proceso de pre-selección, 10 fundaciones que forman parte del programa permanente de Yo me uno, llegaron a la última etapa del concurso, que consistía en dar a conocer sus causas a través de videos denominados “YoMeUno Talks”.

Tanto en El Salvador como a nivel internacional, las personas apoyaron las fundaciones y las causas con la que más se identificaban de dos maneras:

Viendo y compartiendo los videos de https://yomeuno.com/el-salvador/talks

Sumándose a las “Cadena de donaciones”, que consistía en donar y retar a más personas a que lo hicieran también.

- Aldeas Infantiles SOS
- Asilo San Antonio
- Asociación Ágape El Salvador
- Asociación Fe y Alegría
- Corazones Solidarios
- Fundación Ayúdame a Vivir
- Fundación ICEF
- Fundación Nuestros Pequeños Hermanos
- FUSATE
- Sana Mi corazón

Resultados

500.000 Visualizaciones de los videos Yo me uno talks durante las 5 semanas del concurso

4.500% La cantidad de donaciones en la plataforma para El Salvador aumentaron en un 4.500%

Fundación ganadora de las dos categorías

fusate — Fundación Salvadoreña de la Tercera Edad

Fundación Salvadoreña de la Tercera Edad, dedicada a la atención integral de adultos mayores

Premiación

$5.000 Fundación que logró la mayor cantidad de visualizaciones de su “talk”

$10.000 Fundación que logró la mayor cantidad de donaciones

BANCA **INCLUSIVA GÉNERO**

BAC Credomatic reconoce el alto potencial de la mujer en el desarrollo económico de la región. Es por esto que, desde el 2009, como parte fundamental de las iniciativas para el desarrollo empresarial, hemos puesto a disposición herramientas que permitan fortalecer el empoderamiento femenino, desarrollando sus habilidades, liderazgo y su capacidad en la gestión empresarial.

BAC Credomatic, a través del acompañamiento con mentorías profesionales, talleres y capacitaciones, ha impactado a más de 8.900 mujeres en toda la región, promoviendo su crecimiento y logro de objetivos en función de sus ideas productivas y modelos de negocio liderados por sí mismas.

Mujer Acelera
El Salvador

Mujer Acelera nace para atender los requerimientos financieros y técnicos de las pequeñas y medianas empresas lideradas por mujeres, buscando potenciar su papel como líderes y empresarias, fortalecer su autoestima, reforzar su capacidad empresarial y brindar un reconocimiento a la mujer dentro de la sociedad salvadoreña.

El 80% de las decisiones de compra a nivel global son tomadas por mujeres; por esto, el programa tiene un enfoque de negocio y sostenibilidad.

Componentes del programa

- **Apoyo financiero:** Soluciones financieras a la medida de las necesidades de la mujer empresaria.
- **Red de apoyo y formación empresarial:** Acceso a experiencias significativas de crecimiento profesional.
- **Atención especializada y acompañamiento:** Asesoría personalizada y orientación para la toma de decisiones.

Modalidades de eventos

- Webinars
- Consulta empresarial con expertos
- Ruedas de negocio
- Conversatorios empresariales

En 2021, se realizaron 12 eventos con una asistencia de 1.311 mujeres, en los cuales se tratan temas como:

Construyendo redes de negocios exitosas

¿Cómo alcanzar el equilibrio entre la vida y el trabajo?

La transformación digital de las empresas

Resultados 2021 del Programa de Fortalecimiento Empresarial Mujer

US**$78.4** millones
Cartera

858
Cuentas

US**$36.5** millones
Desembolsos

Aliados estratégicos

El éxito del programa ha llamado la atención de diferentes instituciones líderes en el impulso a las pymes lideradas por mujeres. BAC Credomatic es un aliado confiable para apoyar en la consecución de estos fundamentales objetivos sociales de apoyo a la mujer empresaria.

MUJERES FORTALECIDAS AL CIERRE DE 2021

2.888 Guatemala

317 Honduras

2.445 El Salvador

630 Nicaragua

2.658 Costa Rica

33 Panamá

8.971 Total regional

IMPACTO EN **COMUNIDADES**

CONTENIDOS GRI 413.1

Desarrollo Económico Local
Costa Rica

En 2021, continuamos con la alianza público-privada con la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad DINADECO, el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas INCAE, FUNDES y gobiernos locales, para promover la creación de empresas sociales lideradas por asociaciones comunales en Costa Rica, con el objetivo de generar recursos para reinvertir localmente y contribuir con el progreso social de las comunidades.

Esta iniciativa impulsa el fortalecimiento de capacidades técnicas y financieras en la organización comunal, con el propósito de atender problemáticas comunitarias y generar nuevos ingresos para la inversión del progreso social. Se trabaja con 3 comunidades en ciclos de 16 meses.

Estas comunidades se encuentran cerca de nuestras sucursales, para propiciar una mayor relación con la comunidad y brindar fácil acceso a líderes comunales en trámites relacionados con el proyecto.

Comunidad	Sucursal	Resultados
La Fortuna, San Carlos	Plaza Comercial: **Eco Zeta Trece**	En operación desde marzo 2021, 100% de sus locales alquilados a pymes de la comunidad. La asociación percibe ingresos mensuales brutos de 1.350.000 colones.
Barrio La Cruz, Liberia	Complejo Fútbol 5: **Ídolos**	En operación desde setiembre 2021, ofrece el servicio de alquiler de cancha y campeonatos de fútbol 5 con grupos organizados de la comunidad. La asociación percibe ingresos mensuales brutos de 1.000.000 de colones.
Frailes, Desamparados	Cafetería-Museo-Tour Operador-Artesanías: **Paraíso de Café**	En construcción con un avance del 85%. Se prevé su inauguración en julio de 2022.

Nuevas comunidades seleccionadas en 2021

El Mortero
Sarapiquí

Pacuarito
Pérez Zeledón

Huacas
Tamarindo

Durante 6 meses, estas organizaciones comunales han participado en talleres que acumulan 45 horas de formación para construir su plan de negocio y continuar con éxito el proyecto hasta su inauguración.

Epílogo

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC

EPÍLOGO

Concluir un año de trabajo nos llena de satisfacción y supone vislumbrar nuevos desafíos. Los retos de la pandemia, unidos a los económicos, ambientales y sociales que enfrentó la región, pusieron a prueba nuestra habilidad de adecuarnos a la nueva realidad y aprovechar al máximo nuestras capacidades competitivas y, sobre todo, el talento de más de 19,000 personas que son la esencia de nuestro grupo financiero.

Como se evidenció en este documento, al cierre del año 2021, los resultados económicos de nuestro banco son los mejores de la historia e incluyen un crecimiento en nuestras utilidades. Estos nos llenan de orgullo, pues nos posicionan como el banco líder en Centroamérica en activos, cartera, depósitos y utilidades.

Estos logros son el resultado de la preferencia de más de 4.2 millones de clientes en los seis países de Centroamérica y de la implementación rigurosa de nuestra estrategia, la cual hemos seguido con tesón y que ahora queremos replantear para transformarnos en un catalizador del desarrollo en la región.

En BAC hemos decidido reimaginar la banca y entregar prosperidad en las comunidades donde servimos, además de proponer una gestión impregnada de excelencia y pasión, que, desde luego, evidencie la integridad de nuestras acciones.

El paradigma de que las empresas existen solamente para crear valor económico y maximizar las utilidades para sus accionistas, quedó obsoleto y superado. Es muy claro que los retos ambientales y sociales que enfrentan nuestros países son demasiado complejos como para esperar que sean resueltos únicamente por los gobiernos. Las acciones concretas por parte de las empresas son hoy más importantes que nunca.

En este contexto, en BAC hemos definido que no seremos más un banco que ofrece soluciones financieras tradicionales, sino uno que brinde soluciones financieras de triple valor positivo. Es decir, que con la misma excelencia y rigurosidad que trabajamos en maximizar el valor económico, también procuraremos maximizar y compartir valor social y ambiental con todos nuestros públicos de interés.

Ahora bien, tenemos muy claro que es insuficiente que las empresas aspiren a ser neutrales con el ambiente y la sociedad, esto es, que sean “empresas neto cero”. Hoy, más que nunca, es el momento de que las compañías seamos “NETO POSITIVO”, es decir, que logremos crear MÁS valor ambiental y social que las huellas que dejamos cuando hacemos nuestro trabajo.

Tenemos el norte muy claro y la motivación para hacer banca diferente, para trascender la definición tradicional de éxito empresarial y redefinir el rol que los bancos pueden jugar en cuanto a generación de prosperidad, mejora de la calidad de vida de los centroamericanos y armonía con el ambiente.

Nuestro compromiso con las personas en la región es hoy más fuerte que nunca y nuestra meta es continuar ofreciendo las mejores soluciones financieras. Que no quepa duda, de que queremos ser un actor clave en la construcción de una Centroamérica más próspera, más equitativa y más sostenible.

BAC CREDOMATIC

Índice de **contenidos GRI**

INFORME INTEGRADO **2021**

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
1 Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	Acerca de este informe	4
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	La organización ofrece diversos productos y servicios a través de la Región Centroamericana mediante su marca BAC Credomatic, una descripción de las principales actividades, productos y servicios se detalla en la sección Contribución al desarrollo de la Región.	63
102-3	Ubicación de la sede	Centro Corporativo Plaza Roble, Edificio Terrazas B, Guachipelín Escazú, San José, Costa Rica	64
102-4	Ubicación de las operaciones	Acerca de este informe	4
102-5	Propiedad y forma jurídica	Acerca de este informe	4
102-6	Mercados servidos	BAC Credomatic en cifras 2021 Contribución al desarrollo de la región	10, 65
102-7	Tamaño de la organización	BAC Credomatic en cifras 2021	10
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Colaboradores BAC Credomatic **Anexo, Empleados y otros trabajadores, Tabla 102-8** d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados. En la organización no hay una participación significativa de actividades realizadas por trabajadores que no sean empleados. e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura). No se registra ninguna variación significativa en las cifras presentadas para el período de este informe. f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho. Los datos se registran en una plataforma regional que contiene información demográfica del Capital Humano de toda la organización que es administrada por el Centro Regional de Servicios Corporativos.	148
102-9	Cadena de suministro	Como parte de la cadena de suministros de la organización, al cierre del 2021, se realizaron pagos a proveedores por un total de $US 538 millones de dólares, de los cuales las categorías más representativas corresponden: un 39% a compra de Servicios, 7% a Licenciamiento, 6% a Mercadeo y Publicidad, 6% Software, 5% Servicios Profesionales, 5% relacionados con Planta Física, Mobiliario y Equipo y el 32% restante se distribuye en 44 categorías distintas (Suministros de Oficina, Viajes, Suministros Limpieza, Intercompany, etc.)	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	BAC Holding International Corp.	9
102-11	Principio o enfoque de precaución	Gestión integral de riesgos	49
102-12	Iniciativas externas	Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde. **Regional (todos los países)** • Principios de Banca Responsable de la ONU • Net Zero Banking Alliance de la ONU • Principios de Empoderamiento de las Mujeres de la ONU (WEPs) • Financial Alliance for Women **Honduras** • Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) **El Salvador** • Protocolo de Sostenibilidad de ABANSA **Nicaragua** • Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) **Costa Rica** • Principios de Empoderamiento de las Mujeres de la ONU (WEPs) • Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) **Panamá** • Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU)	

Contenidos GRI esenciales

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
1 Perfil de la organización			
● 102-13	Afiliación a asociaciones	Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional: **Guatemala** • Asociación Bancaria de Guatemala, ABG • Cámara Americana de Comercio-Guatemala AMCHAM • Cámara de Comercio de Guatemala, CCG • Cámara de Industria Guatemala, CIG • Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial, CENTRARSE • Guatemala Green Building Council, GGBC **Honduras** • Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, AHIBA Fundación • Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial, FUNDAHRSE • Cámara de Comercio Hondureño- Americana, AMCHAM • Cámara de Comercio e Industrias de Cortés, CCIC • Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa, CCIT • Comisión Nacional de Banca y Seguros, CNBS • Consejo Nacional de la Empresa Privada, COHEP • Programa Empresarial de Inclusión Laboral para personas con discapacidad, INCLUIRSE **El Salvador** • Asociación Nacional de Anunciantes de El Salvador, ANES • Asociación Bancaria Salvadoreña, ABANSA • Asociación Nacional de la Empresa Privada, ANEP • Asociación Salvadoreña de Oficiales Bancarios, ASOB • Cámara de Comercio e Industria de El Salvador, CAMARASAL • Cámara Americana de Comercio, AMCHAM • Fundación Empresarial para la Acción Social, FUNDEMAS **Nicaragua** • Asociación de Bancos privados de Nicaragua, ASOBANP • Cámara de Comercio Americana de Nicaragua, AMCHAM • Consejo de la Empresa Privada, COSEP • Federación Latinoamericana de Bancos, FELABAN • Unión de empresas por la Responsabilidad Social, UNIRSE	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
● 102-13	Afiliación a asociaciones	**Costa Rica** • ADEN International Business School • Alianza Empresarial para el Desarrollo, AED • Alianza para la Acción Climática • Asociación Bancaria Costarricense, ABC • Asociación Costarricense de Operadoras de Pensión, ACOP • Cámara de Bancos e Instituciones Financieras, CBIF • Cámara de Comercio, CCRO • Cámara de Costarricense, Norteamericana de Comercio AMCHAM • Cámara de Industrias de Costa Rica, CICR • Colegio de Ciencias Económicas, CCE • Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad, ALIARSE • Horizonte Positivo: Encargada de la Aplicación del Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial, IPMe • Instituto Nacional de Aprendizaje, INA • Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, INCAE • Instituto Nacional de la Mujer, INAMU • Ministerio de Educación Pública, MEP • Ministerio Economía, Industria y Comercio, MEIC • Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del sector empresarial privado, UCCAEP • Pride Connection • Protocolo Conducta Empresarial Responsable, SUGESE • Sistema Banca para el Desarrollo, SBD	
2 Estrategia			
● 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Mensaje del presidente	5
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Mensaje del presidente	5
3 Ética e integridad			
● 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Propuesta de valor, cultura Ética y transparencia	23, 42
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Canales de denuncia	45

● Contenidos GRI esenciales

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
4 Gobernanza			
● 102-18	Estructura de gobernanza	Estructura de Gobernanza	39
102-19	Delegación de autoridad	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza de la Sostenibilidad Partes interesadas	24, 27, 28, 29
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Junta Directiva Composición, nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités **Anexo, Gobierno, Tablas 102-22, 102-24 y 405-1a**	7, 41
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Junta Directiva Composición, nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités	7, 41
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Composición, nominación y selección del máximo órgano de gobierno y sus comités **Anexo: Tablas 102-22, 102-24 y 405-1a**	41
102-25	Conflictos de intereses	Evaluación del desempeño de la Junta Directiva y Comités Gestión de conflictos de interés	41, 42
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Estructura de Gobernanza	39
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Evaluación del desempeño de la Junta Directiva y Comités	41
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión integral de riesgos	49
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Gobernanza de la Sostenibilidad	24
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Política de Anticorrupción	23
5 Participación de grupos de interés			
● 102-40	Lista de grupos de interés	Partes interesadas	27
● 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Los empleados de la organización no están representados por sindicatos u otras unidades de negociación colectiva. La fuerza laboral bancaria generalmente se considera como una que goza de beneficios competitivos y compensación en relación con otros sectores.	
● 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Partes interesadas	27
● 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Partes interesadas	27
● 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Partes interesadas La experiencia y la voz del cliente	27, 81
6 Prácticas para la elaboración de informes			
● 102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	**Anexo, Organización, Tabla 102-45a y 207-4i,ii**	149
● 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	**Anexo, Aplicación de los Principios de GRI**	151
● 102-47	Lista de temas materiales	Nuestros temas materiales	25
● 102-48	Re expresión de la información	No hay re expresiones de la información	
● 102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca de este informe	4

● Contenidos GRI esenciales

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
6	**Prácticas para la elaboración de informes**		
● 102-50	Periodo objeto del informe	Acerca de este informe	4
● 102-51	Fecha del último	Acerca de este informe	4
● 102-52	Ciclo de elaboración de informes	Acerca de este informe	4
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Acerca de este informe	4
● 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Acerca de este informe	4
● 102-55	Índice de contenidos GRI	Índice GRI	119
7	**Enfoque de gestión**		
● 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Nuestros temas materiales	25
8	**Desempeño económico**		
201	**Desempeño económico**		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Valor económico generado y distribuido	30
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Gestión integral de riesgos	49
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	BAC no recibió asistencia financiera alguna del Gobierno	
202	**Presencia en el mercado**		
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Estructura de gestión	8
203	**Impactos económicos indirectos**		
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Acerca de este informe Región centroamericana, Visión del entorno	4, 14
204	**Prácticas de adquisición**		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	De los bienes y servicios adquiridos por la organización durante el año 2021, el 92% del total corresponden a pagos realizados a proveedores locales.	
205	**Anticorrupción**		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Política de Anticorrupción	43
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Política de Anticorrupción	43
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Política de Anticorrupción	43
207	**Fiscalidad**		
207-1	Enfoque fiscal	Gestión fiscal **iii. El enfoque sobre cumplimiento normativo:** El debido cumplimiento tributario conforme a la normativa interna de la jurisdicción respectiva donde opera cada una de las entidades del Grupo, en tiempo y forma, y apegado a los más altos estándares de calidad; control y verificación de la información reportada; constituye el primer pilar sobre el que se desarrolla la estrategia fiscal del Grupo BAC Credomatic, mediante el que se logra reducir costos, mitigar riesgos, mejorar la calidad de la información y agregar valor estratégico al negocio.	61
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Gestión fiscal **iv. Evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control:** se realiza mediante la aplicación de las Políticas corporativas de Impuestos; revisiones mensuales realizadas por el área de reportería fiscal de la Gerencia Regional de Impuestos (GRI); revisiones efectuadas por la Auditoría Externa; reuniones con los países. **c. Descripción del proceso de verificación de los contenidos en materia fiscal:** Anualmente se lleva a cabo la auditoría externa de todas las entidades que conforman el Grupo y se emiten estados financieros auditados de las principales entidades por país y EEFF consolidados.	61

● Contenidos GRI esenciales

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
8 Desempeño económico			
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Gestión fiscal **i. Enfoque en cuanto al compromiso con las autoridades fiscales:** se hace alusión a la estrategia fiscal que está basada en cuatro pilares fundamentales, siendo 3 de ellos esenciales para evidenciar el compromiso con las autoridades fiscales: (1) Debido cumplimiento de obligaciones fiscales; (2) Transparencia en la información y (4) Control y manejo de información y documentación para la atención de auditorías fiscales y regulatorias. **ii. Enfoque en cuanto a la defensa de las políticas públicas en materia fiscal:** BAC Credomatic, a través de sus entidades en los países, participa atendiendo dudas o enviando comentarios a las entidades gubernamentales respectivas sobre políticas públicas que puedan afectar la operatividad de las entidades del grupo. **iii. Procesos para recoger y considerar las opiniones y preocupaciones de los grupos de interés**: El Grupo BAC Credomatic realiza estos procesos de forma directa o a través de asesores externos y/o asociaciones que agremian el sector en el que operamos, para coordinar esfuerzos y alinear propuestas en beneficio de los grupos de interés internos y externos del Grupo, según sea necesario.	**61**
207-4	Presentación de informes por país	**Anexo, Estados Financieros** **Anexo, Organización, Tabla 102-45a y 207-4i,ii**	**149**
9 Desempeño ambiental			
301	**Materiales**		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	**Anexo, Desempeño Ambiental, Tabla 301-1**	**155, 156**
302	Energía		
302-1	Consumo energético dentro de la organización	**Anexo, Desempeño Ambiental, Tabla 302-1a, Tabla 302-1b, Tabla 302-1c** d.Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor vendido No se cuenta con datos relacionados	**157, 158**
302-3	Intensidad energética	**Anexo, Desempeño Ambiental, Tabla 302-3**	**158**

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
302-4	Reducción del consumo energético	Tipo de energía donde se hace la reducción: Energía Eléctrica **Honduras** Sucursal u oficina corporativa: Edificio Molinón - administrativo-TEG Descripción del proyecto (ahorro) 2021: Ampliación de la granja solar, 240 unidades, Capacidad de los paneles: 420 Wp c/u Cuantificación de la reducción en GJ: 10218,65 KWH o 36.78 GJ Métodos de cálculo para el ahorro: Promedio del ahorro mensual proyectado Año base utilizado para el cálculo de la reducción: 2021 Reducción año vr año base: Hasta ahora se establecerá el consumo para su comparación con el año base Especificar si la reducción es en el consumo energético o en productos y servicios: Consumo energético Alcance del dato: 1 edificio m2 del alcance: No disponible **Costa Rica** Sucursal u oficina corporativa: Edificio Calle Blancos B3 y B4 Descripción del proyecto (ahorro) 2021: Reducción consumo energético del Chiller de Calle Blancos B3 y B4 respecto a Línea Base, ligado al Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001, a través del apagado de las manejadoras. Cuantificación de la reducción en GJ: 168.37 Métodos de cálculo para el ahorro: Se cuenta con un histórico de consumo de estos equipos, donde ya se definió la línea base energética (LBEn) y se lleva el control del indicador de desempeño energético(IDEn), conforme sean implementadas las mejoras se actualizará el archivo mensualmente y se evaluará el ahorro. Año base utilizado para el cálculo de la reducción: La línea base fue calculada tomando en cuenta los datos de monitoreo de junio y julio del año 2020. Reducción año vr año base: La implementación del proyecto inició en el año 2020, el cual tuvo una reducción de 0,3 ton de CO2e lo que corresponde a 36,054 GJ. Durante el período 2021 la reducción corresponde a 1,32 ton de CO2e lo que equivale a 168,37 GJ. Especificar si la reducción es en el consumo energético o en productos y servicios: La reducción se da en el consumo energético. Alcance del dato: Edificio Calle Blancos m2 del alcance: 11191	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
9 Desempeño ambiental			
302-4	Reducción del consumo energético	**Panamá** Sucursal u oficina corporativa: Centro de Custodia de Expedientes (Costa del Este) Descripción del proyecto (ahorro) 2021: Instalación de sistema fotovoltaico con capacidad de 132.6 KW. 354 paneles solares instalados. Ahorros del 41% de facturación mensual. Cuantificación de la reducción en GJ: Producción promedio mensual (kWh): 15.635 kWh o 56.286 GJ. Producción promedio anual (kWh): 187.622 kWh o 675.44 GJ Métodos de cálculo para el ahorro: Es un promedio realizado de la generación y avalado por el proveedora del sistema solar (SOLARLATAM) Año base utilizado para el cálculo de la reducción: 2021 Reducción año vrs año base: Hasta ahora se establecerá el consumo para su comparación con el año base Especificar si la reducción es en el consumo energético o en productos y servicios: Consumo energético Alcance del dato: 1 Centro de Custodia de Expedientes m2 del alcance: Superficie de instalación de paneles solares fue de 951 m2 **Método:** Descripción del proyecto y estimaciones por los profesionales responsables utilizando ficha técnicas e información de proveedores de tecnología **Fuente:** Base de datos de consumo, registros y facturación de cada país.	
303	Agua y Afluentes		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	a. Descripción de cómo interactúa con el agua, cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua, así como de los impactos en el agua que genere la organización, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial. **Guatemala** En Edificio COE y Edificio Torre BAC, el agua se extrae por medio de bombeo mecánico eléctrico de forma subterránea. En el caso de otros edificios y agencias el agua es de origen Municipal, el cual se obtiene por medio de tubería hidráulica. El consumo del agua se encuentra destinado para consumo humano, para limpieza y para la descarga de aguas residuales. **Honduras** El agua utilizada para las operaciones de la organización es proporcionada por las compañías que brindan el servicio en el país como el SANAA (Servicios de acueductos y alcantarillados) y Aguas de San Pedro. El agua en la organización en su mayoría se utiliza para tareas de higiene (lavado de manos, lavado de dientes, uso de sanitarios, lavado de utensilios de cocina, tareas de limpieza de pisos, superficies, paredes etc.).	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	**Costa Rica** BAC Credomatic, como parte de sus procesos, no ejecuta extracción de agua de forma directa. Este servicio es suministrado por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA), Municipalidades, Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH), Sistemas Comunales (ASADAS), según corresponda la ubicación del emplazamiento. Estas entidades administran el recurso hídrico y se encargan de la extracción de cuerpos de agua superficiales, potabilización y distribución del mismo. b. Descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas. **Costa Rica** Como parte de los procesos de mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental, basado en la norma ISO 14001, se identifican y evalúan de forma anual los impactos ambientales a través de: *Análisis de Contexto Interno y Externo *Identificación de Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas *Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales *Evaluaciones de Cumplimiento Legal c. Descripción de cómo hace frente a los impactos relacionados con el agua, que incluya cómo colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con aquellos proveedores o clientes con impactos significativos en el agua. **Guatemala** Implementación de proyectos de ahorro de consumo de agua, cambio de griferías, grifos con sensores, mingitorios ecológicos o sin agua, sanitarios con tanques ahorradores. **Honduras** En tiempos de verano es usual que las compañías que proveen el servicio de agua potable lo racionalicen, para garantizar el abastecimiento por largos períodos de tiempo. En esas situaciones la organización realiza campañas sobre el uso racional del agua. Además, en los nuevos proyectos de remodelación y construcción, se usan equipos con eficiencia hídrica que contribuyan con el uso racional del agua. **Costa Rica** Se tienen establecidos diversos controles operacionales plasmados en un lineamiento organizacional, los mismos son comunicados a los colaboradores. Para dar seguimiento a estos, la red de gestores ambientales de Costa Rica realiza inspecciones preventivas mensualmente. Adicionalmente, se ejecuta un plan de sensibilización anual.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
9 Desempeño ambiental			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	d. Explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua que forman parte del enfoque de gestión de la organización, y de cómo se ajustan a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico. **Guatemala** Control de consumo de agua en edificios por medio de flujómetros de agua. Verificación de consumo de agua por accesorios sanitarios (Edificio COE y Torre BAC). **Honduras** La disminución del impacto del consumo de agua, forma parte de nuestra estrategia regional, entre las acciones que se realizan está el uso de equipos de bajo consumo de agua en las nuevas construcciones o remodelaciones. **Costa Rica** A través del Sistema de Gestión Ambiental se establecen metas y/o consumos máximos permitidos para controlar los aspectos ambientales significativos cuando corresponda. El ajuste a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico se gestiona a través de los procedimientos mencionados en el apartado b de esta sección. **Método:** Observación, entrevistas para establecer las descripciones y revisión bibliográfica **Fuente:** Servicios, área de mantenimiento y sostenibilidad.	
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos del agua	Descripción de los criterios mínimos de calidad del vertido de efluentes y de cómo se determinaron dichos criterios mínimos **Guatemala** Cumplimiento de parámetros establecidos en el AG 236-2006, como Color, DBO, Fósforo total, Grasas y aceites, Nitrógeno total, PH, Sólidos suspendidos, Temperatura y Coliformes fecales. **Costa Rica** Las aguas residuales tratadas en la planta del Edificio Operaciones son vertidas al cuerpo receptor superficial Río María Aguilar. Como parte de los controles establecidos a nivel nacional para este proceso se debe presentar un reporte operacional semestral al Ministerio de Salud. Este ente rector supervisa el cumplimiento de los límites máximos permitidos para los parámetros establecidos en el Decreto N°33601-MINAE-S "Reglamento de vertido y reúso de aguas residuales" y Decreto N°393416-S "Reglamento para el manejo y disposición final de lodos y biosólidos". Los parámetros son los siguientes: caudal / pH / sólidos sedimentables / temperatura / DBO / DQO / sólidos suspendidos totales / grasas y aceites / sustancias activas al azul de metileno. La periodicidad del reporte depende de la capacidad en caudal de la planta de tratamiento.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos del agua	Descripción de los criterios mínimos de calidad del vertido de efluentes y de cómo se determinaron dichos criterios mínimos **Guatemala** Cumplimiento de parámetros establecidos en el AG 236-2006, como Color, DBO, Fósforo total, Grasas y aceites, Nitrógeno total, PH, Solidos suspendidos, Temperatura y Coliformes fecales. **Costa Rica** Las aguas residuales tratadas en la planta del Edificio Operaciones son vertidas al cuerpo receptor superficial Río María Aguilar, como parte de los controles establecidos a nivel nacional para este proceso se debe presentar un reporte operacional semestral al Ministerio de Salud, este ente rector supervisa el cumplimiento de los límites máximos permitidos para los parámetros establecidos en el Decreto N°33601-MINAE-S "Reglamento de vertido y reúso de aguas residuales" y Decreto N°393416-S "Reglamento para el manejo y disposición final de lodos y biosólidos". Los parámetros son los siguientes: caudal / pH / sólidos sedimentables / temperatura / DBO / DQO / sólidos suspendidos totales / grasas y aceites / sustancias activas al azul de metileno. La periodicidad del reporte depende de la capacidad en caudal de la planta de tratamiento. i. Cómo se determinaron los criterios para las instalaciones situadas en zonas sin requerimientos locales sobre vertidos **Guatemala** Reglamento de Descarga y Reúso de aguas residuales Acuerdo Gubernativo 236-2006. **Honduras** Para colocar una nueva ubicación se considera que exista conexión al sistema de aguas negras. ii. cualquier estándar o guía desarrollada a nivel interno sobre la calidad del agua **Guatemala** No existe guía interna. **Honduras** No hay guías desarrolladas a lo interno. Se toma como base la noma nacional de calidad de agua. iii. cualquier estándar específico del sector que se haya empleado **Guatemala** Acuerdo Gubernativo 236-2006.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
9 Desempeño ambiental			
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos del agua	**Método:** Observación, entrevistas para establecer las descripciones y revisión bibliográfica **Fuente:** Servicios, área de mantenimiento y sostenibilidad, información de los sistemas de tratamiento o parámetros del país.	
303-2	Extracción de agua	**Anexo, Desempeño Ambiental, Tabla 303-3a, Tabla 303-3b**	**159**
303-4	Vertido de agua	a. Vertido de agua según tipo de destino **Costa Rica** i. agua superficial: 4.28979 Intensidad vertido de agua: mega litros/m2 **Costa Rica** Alcance en emplazamientos: 1 m2 del alcance: 6,202 Intensidad consumo agua: 0.000691678	
303-5	Consumo de agua	Anexo, Desempeño Ambiental, Tabla 303-5	**160**
305	**Emisiones**		
305-1	Emisiones directas de GEI ALCANCE 1	**Costa Rica** a. El valor bruto de emisiones directas de GEI (alcance 1) en toneladas métricas de CO2 equivalente. **Alcance 1** Total de T CO2 equivalentes por alcance: 466.946 % emisiones por alcance: 65% Fuentes de emisión incluidas por alcance: Combustión de diésel, gasolina y gas LP, descomposición anaeróbica en tanques sépticos y planta de tratamiento con sistema de lodos activados, fugas de gas refrigerante, uso de lubricantes. Gases incluidos por alcance en el cálculo: CO2, CH4, N2O, HFC, HCFCs. **Alcance 2** Total de T CO2 equivalentes por alcance: 256.202 % emisiones por alcance: 35% Fuentes de emisión incluidas por alcance: Consumo de Electricidad Gases incluidos por alcance en el cálculo: CO2 Total de T CO2 equivalentes Total de T CO2 equivalentes por alcance: 723.148 % emisiones por alcance: 100%	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
305-1	Emisiones directas de GEI ALCANCE 1	**Método:** *Métodos de cálculo establecidos en la norma INTE B5 e ISO 14064-1 **Fuente:** Los factores de emisión son tomados de las publicaciones del Instituto Metereólogico Nacional (IMN) y del Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC). b. Los gases incluidos en el cálculo: CO2: 137.694 / CH4: 10.313 / N2O: 16.137 / HFC: 244.299 / HCFCs: 58.503 d. El año base para el cálculo Año base: 2020 Justificación de la selección: La organización ha determinado como nuevo año base el periodo 2020 (01 enero al 31 diciembre), debido a los cambios significativos que generó la pandemia de COVID-19 en la operativa. Emisiones del año base: 572,17 Cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base: El contexto generado por la pandemia de COVID-19 en el año 2020 obligó a realizar cambios en la operativa lo que resultó en disminuciones de emisiones generadas. e. La fuente de los factores de emisión CO2 Factores de emisión: Diésel Blindado: 2,613 Kg CO2/L / Diésel Planta: 2,613 Kg CO2/L / Gas LP Comedor: 1,611 Kg CO2/L / Aceite Transporte: 0,5101 Kg CO2/L Aceite / Aceite Planta: 0,5101 Kg CO2/L Aceite /Gasolina Transporte: 2,231 Kg CO2/L Tasas del potencial de calentamiento global (PCG): 1 Referencia a la fuente del PCG: IMN CH4 Factores de emisión: Tanques Sépticos: 4,38 Kg CH4/Persona/año / Metano Blindado: 0,149 g CH4/L / Metano Gas LP Comedor: 0,139 g CH4/L Combustible / Metano Planta: 0,122 g CH4/L Combustible / Metano Transporte: 0,907 g CH4/L Combustible / Planta Tratamiento Proceso: 0,0075 Kg CH4/Kg DQO /Planta Tratamiento Descarga: 0,009 Kg CH4/Kg DQO Tasas del potencial de calentamiento global (PCG): 21 Referencia a la fuente del PCG: IMN / IPCC N2O Factores de emisión: Óxido Nitroso Blindado: 0,154g N2O/L Combustible / Óxido Nitroso Gas LP Comedor: 0,002745 g N2O/L / Óxido Nitroso Planta: 0,02442g N2O/L / Óxido Nitroso Transporte: 0,283 g N2O/L / Planta Tratamiento Proceso: 0,016 Kg N2O-N/Kg N / Planta Tratamiento Descarga: 0,005 Kg N2O-N/Kg N Tasas del potencial de calentamiento global (PCG): 310 Referencia a la fuente del PCG: IMN / IPCC	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
9 Desempeño ambiental			
305-1	Emisiones directas de GEI ALCANCE 1	**HFC** Tasas del potencial de calentamiento global (PCG): Refrigerante R134a: 1300 / Refrigerante R404a: 3260 / Refrigerante R410a: 1725 Referencia a la fuente del PCG: IMN **HCFCs** Tasas del potencial de calentamiento global (PCG): Refrigerante R22: 1500 Referencia a la fuente del PCG: IPCC **Método:** *Métodos de cálculo establecidos en la norma INTE B5 e ISO 14064-1 **Fuente**: Factores de emisión y potenciales de calentamiento global publicados en el IMN y en el IPCC. f. Enfoque de consolidación para las emisiones Control operacional: 466,946	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	**Costa Rica** **Alcance 2** d. El año base para el cálculo Año base: 2020 Justificación de la selección: La organización ha determinado como nuevo año base el periodo 2020 (01 enero al 31 diciembre), debido a los cambios significativos que generó la pandemia de COVID-19 en la operativa. Emisiones del año base: 299,36 Cambio significativo en las emisiones que haya dado lugar a nuevos cálculos de las emisiones en el año base: El contexto generado por la pandemia de COVID-19 en el año 2020 obligó a realizar cambios en la operativa lo que resultó en disminuciones de emisiones generadas. e. Fuente de los factores de emisión: CO2 Factores de emisión: Electricidad: 0,0282Kg CO2e/kWh Tasas del potencial de calentamiento global (PCG): 1 Referencia a la fuente del PCG: IMN **Método:** *Métodos de cálculo establecidos en la norma INTE B5 e ISO 14064-1 **Fuente:** Factores de emisión y potenciales de calentamiento global publicados en el IMN y en el IPCC.	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	**Costa Rica** **Alcance 1** Intensidad de las emisiones de GEI de la organización. T CO2 e/m2: 0.007284739 Alcance (emplazamientos): 86 m2 del alcance: 64099.21 **Alcance 2** Intensidad de las emisiones de GEI de la organización. T CO2 e/m2: 0.004012045 Alcance (emplazamientos): 84 m2 del alcance: 63858.21	
305-5	Reducción en las emisiones de GEI	**Costa Rica** **Alcance 2** Reducciones de T CO2 e por alcance: 1,32 Año base: La línea base fue calculada tomando en cuenta los datos de monitoreo de junio y julio del año 2020. Justificación de la selección: Proyecto ligado al Sistema de Gestión de la Energía basado en la norma ISO 50001 Gases incluidos por alcance en el cálculo de la reducción: CO2 **Método:** *Documentación del proyecto de reducción con base en la norma INTE B5. utilizados. **Fuente:** *Plan de Gestión de Reducciones.	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	**Costa Rica** a. La producción, las importaciones y las exportaciones de SAO en toneladas métricas de CFC-11 (triclorofluorometano) equivalente: 39 Kg, 58,5 TCO2 e b. Sustancias incluidas en el cálculo: Refrigerante R22 c. Factores de emisión utilizados: PCG: 1500 **Método:** *Métodos de cálculo establecidos en la norma INTE B5 e ISO 14064-1 utilizados. **Fuente:** *Factores de emisión y potenciales de calentamiento global publicados en el IMN y en el IPCC.	
306	**Efluentes y Residuos**		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	a. Volumen total de vertidos de agua **Costa Rica** m3 vertidos de agua vertida/año 2021 (m3/año): 4289.8 Destino: Río María Aguilar Calidad de agua, incluido el método de tratamiento: Agua tratada no potable, por medio de un tratamiento aeróbico (lodos activados)	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
9 Desempeño ambiental			
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	a. Residuos peligrosos Fluorescentes **Costa Rica** Reciclable (Toneladas): 0.0025 Alcance: Edificio de Credomatic, se gestiona a través de la unidad de cumplimiento que cuenta con el certificado de registro ante el Ministerio de Salud. Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos (ASEGIRE) DPAH-UASSAH-RUC-001-2014 **Método**:*Documentación relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001. **Fuente:** *Plan de Manejo Integral de Residuos b. Residuos no peligrosos Reciclable (Toneladas) **Guatemala** Papel: 29.35 Polietileno - Plástico (Tarjetas): 1.64 Alcance: 3 edificios administrativos y 2 bodegas, Torre BAC	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	**Honduras** Papel: 96.93 Cartón: 4.54 Vidrio: 0.27 Alcance: Edificio Interamericana y Edificio Molinón **Costa Rica** Papel: 21.20 Plástico: 14.82 Electrónicos, eléctricos, tóner y otros especiales (mobiliario, chatarra, otros): 52.03 Alcance: Organizacional, se gestiona través de la unidad de cumplimiento que cuenta con el certificado de registro ante el Ministerio de Salud. AMBIENTICA MS-DPRSA-USA-RGA-044-2020 y Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos (ASEGIRE) DPAH-UASSAH-RUC-001-2014 **Panamá** Papel: 0.44 Cartón: 0.22 Alcance: Multiplaza, Versalles, Transístmica, Street Mall	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	i. Residuos peligrosos transportados Residuos peligrosos: Fluorescentes **Costa Rica** Residuo transportado (Toneladas): 0.001 Alcance: Organizacional, se gestiona a través de la unidad de cumplimiento que cuenta con el certificado de registro ante el Ministerio de Salud. Asociación de Empresarios para la Gestión Integral de Residuos Electrónicos (ASEGIRE) DPAH-UASSAH-RUC-001-2014 **Método:** Sistema de gestión ambiental, cuantificación de controles documentados registros de gestión ambiental por país **Fuente:** Plan de Manejo Integral de Residuos y registros operacionales de gestión ambiental por país.	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	a. Cuerpos de agua y los hábitats relacionados que se ven significativamente afectados por los vertidos de agua y/o escorrentías **Costa Rica** El agua se vierte al Río María Aguilar, cuerpo de agua superficial no considerado como área protegida y además se cuenta con permiso de vertidos avalado por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Ambiente y Energía. **Honduras** El agua que se vierte o descarta va al sistema de alcantarillado. **Método:** Sistema de gestión ambiental, cuantificación de controles documentados registros de gestión ambiental por país. **Fuente:** Plan de Manejo Integral de Residuos y registros operacionales de gestión ambiental por país.	
307	**Gestión Ambiental**		
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente **Costa Rica** BAC Credomatic se mantiene en cumplimiento de las normativas o leyes en materia ambiental; por tanto, no se ha expuesto a multas o sanciones. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
9 Desempeño ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	**Guatemala** No aplica. A la fecha no se ha tenido ninguna multa en la organización por temas ambientales. **Honduras** Durante el año 2021, no tuvimos incumplimientos, multas, sanciones no monetarias, ni casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios en materia de medio ambiente. **Panamá** En 2021 la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente. **Fuente:** Revisión de legislación por líder de sostenibilidad de cada país.	
10 Desempeño social			
401	**Empleo**		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	**Anexo, Desempeño Social, Tabla 401-1a, Tabla 401-1b**	161
401-2	Prestaciones para los empleados tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	a. Las prestaciones habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, por lugares de operación significativos. Estas incluyen, como mínimo: i. Seguro de vida: En BAC Credomatic, todos los colaboradores cuentan con una póliza que incorpora dentro de su cobertura muerte accidental y muerte natural. ii. Asistencia sanitaria: La organización proporciona a sus colaboradores tiempo completo, cobertura para la asistencia médica a través de clínicas internas y acceso a servicios de salud en hospitales de red social. iii. Cobertura por incapacidad e invalidez: Para todos los colaboradores de tiempo completo a través de las cargas sociales que se contemplan dentro de las responsabilidades patronales. iv. Permiso parental: En todos los países donde opera BAC Credomatic, las colaboradoras cuentan con una licencia pre y post concepción, los colaboradores pueden acceder a una licencia especial de uno a cinco días hábiles de acuerdo con lo definido en cada país.	
401-2	Prestaciones para los empleados tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	v. Previsión para la jubilación: En BAC Credomatic, se gestiona un porcentaje asociado al plan de jubilación para todos los colaboradores, es calculado por las entidades competentes en cada país. vi. Participación accionarial: Esta prestación no está disponible en ningún país. vii. Otros: En todos los países se facilita licencia por defunción de familiares hasta primer grado de consanguinidad. Guatemala: seguro contra gastos hospitalarios con cobertura al colaborador hijos y conyugue, sin costo para el colaborador. **BAC Latam** Licencia parental para la adopción de niños. b. La definición utilizada para “lugares de operación significativos”. Zonas geográficas donde la operación se concentra y se encuentra la mayor parte de la población de colaboradores.	
401-3	Permiso Parental	**Anexo, Desempeño Social, Tabla 401-3**	162
403	**Salud y seguridad en el trabajo**		
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional	a. Declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo i.Si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos. **Guatemala** • Reglamento de SSO según acuerdo gubernativo (A.G 229-2014 y sus reformas) • Normas Complementarias al Reglamento de SSO para la Prevención y • Control de Brotes de SARS COV-2 en los Centros de Trabajo (A. G. 79-2020) **El Salvador** Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo, Decreto No. 254, que incluye la implementación de: • Mecanismos de evaluación periódica del programa • Identificación, evaluación, control de riesgos ocupacionales • Registro actualizado de accidentes, enfermedades profesionales y sucesos • peligrosos • Descripción de plan de emergencia de evacuación • Plan anual de entrenamiento teórico y práctico • Programa de exámenes médicos y programa de primeros auxilios	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional	• Programa complementario sobre: consumo de alcohol y drogas, VIH, salud mental, salud reproductiva • Plan anual de trabajo de SSO • Programas de difusión • Programas de sensibilización de riesgos psicosociales **Honduras** Sistema de gestión de SSO basado en las normativas nacionales: • Reglamento general de medidas preventivas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. • Título V del Código del trabajo hondureño. • Protocolos de bioseguridad desarrollados por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social **Nicaragua** • Ley No. 618 Ley General De Higiene Y Seguridad Del Trabajo • Reglamento de la Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo, Decreto No. 96-2007 **Costa Rica** Lineamiento de identificación requisitos legales que asegura que estos y otros aplicables sean tomados en cuenta para establecer el marco del sistema de gestión de SSO. Marco regulatorio: • Ley 1860: Ley Orgánica Ministerio Trabajo y Seguridad Social • Reglamento Sistema de Atención en Salud de Medicina de Empresa • Ley General de la Salud • Protocolo de Operación en Atención a la Pandemia por Covid-19. Sector Comercio. • Ley No. 6727 Ley Sobre Riesgos del Trabajo-Ley No. 17 Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social CCSS • Reglamento Nacional de Protección contra Incendios. Versión 2020 • Decreto No. 12715 Norma Oficial para la utilización de colores en seguridad y su simbología **Panamá** El estándar está basado en el modelo de Caja de Seguro Social en Panamá Resolución Nº 41,039-2009-J.D. de 26 de enero de 2009 - Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo **BAC Latam** Durante 2021 se pone en marcha el establecimiento de un SSO con una política que incluye el cumplimiento de requisitos legales en Costa Rica.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad ocupacional	ii.Si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices. **El Salvador** No existe un sistema de gestión, no obstante, todas las acciones relacionadas se basan en el Reglamento de Gestión de la Prevención de Riesgos en los lugares de Trabajo Decreto No. 86 y en el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales. **Honduras** El sistema de gestión se encuentra en proceso de diseño, tomando como base elementos de la norma ISO 45001. Nicaragua: No existe un sistema de gestión, no obstante, todas las acciones relacionadas se basan en la Ley No. 618 Ley General De Higiene Y Seguridad Del Trabajo. **Costa Rica** El Sistema Gestión de SSO está basado en la norma ISO 45001, cuyos requisitos específicos e individuales permiten el desarrollo de una gestión efectiva, facilitando la administración de nuestra operación. **Panamá** No existe un SSO, sin embargo, las acciones están basadas en el estándar del modelo de la Caja de Seguro Social en Panamá "Resolución Nº 41,039-2009-J.D. de 26 de enero de 2009, Reglamento General de Prevención de Riesgos Profesionales y de Seguridad e Higiene del Trabajo. **BAC Latam** El diseño y desarrollo del SSO parte de los fundamentos en la norma ISO 45001. b. Descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello. En todos los países: el alcance del sistema de SSO abarca los procesos, productos y servicios ejecutados en todos los edificios de BAC Credomatic, así como a todos los trabajadores que ejercen sus labores en nuestras instalaciones, incorporando trabajadores directos, subcontratados.	
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	a. Descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	i. Cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo **Guatemala** Anualmente es realizada una Matriz IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control). Se cuenta con comités de salud y seguridad ocupacional inscritos en el Ministerio de Trabajo, El personal designado por unidad funcional es capacitado durante el año para el cumplimiento del requisito. **El Salvador** Existe actualmente un formato para registro de sucesos peligrosos, completado por integrantes de comité de SSO o delegado de prevención, se realizan evaluaciones periódicas en conjunto con un proveedor externo, avalado por el Ministerio de Trabajo **Honduras** Periódicamente se realizan inspecciones preventivas de seguridad y salud por edificio y en áreas de trabajo según necesidad, basadas en la matriz general de riesgos. Posteriormente se elabora un informe con los hallazgos con el objetivo de establecer un plan de acción a cargo de una persona con competencias técnicas, experiencia y formación en seguridad y salud ocupacional. **Nicaragua** Existe una matriz de riesgos donde se detallan las categorías y medidas preventivas con acciones requeridas. **Costa Rica** El coordinador de Salud y Seguridad Ocupacional requiere un nivel educacional de Ingeniería en SSO, el curso de Auditor Interno ISO 45001. Las habilidades requeridas se desarrollan mediante la formación en la implementación del SSO. Las competencias de educación para los integrantes de la brigada son las establecidas en cada uno de sus descriptores de puesto cuando se contrataron. **Panamá** A través de los hallazgos resultantes de inspecciones periódicas, se establece un plan de acción de brigadistas que son capacitados para dar seguimiento y solución a las brechas identificadas. **BAC Latam** El SSO en BAC LATAM da inicio en 2021, sin embargo, el inicio de las acciones para la evaluación y mitigación de hallazgos están siendo parte del plan de trabajo en 2022.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	ii. Cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. En BAC Credomatic la identificación de los peligros y evaluación de los riesgos deben ser actualizados y revisados de forma periódica para establecer, implementar y mantener el sistema de SSO. La implementación de controles para la prevención de riesgos y el cumplimiento con los requisitos legales se supervisa por medio de comités e instancias internas en caso de incumplimientos. b. Descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias **Guatemala** Los colaboradores pueden hacer uso de canales de comunicación cerrada a través de las plataformas internas o mecanismos de denuncia como la figura Ombudsperson y Línea ética, canales de comunicación internos para denunciar irregularidades. Los colaboradores son cubiertos por el código de integridad y ética. **Costa Rica** Existe una Comisión SSO, la cual tiene por objetivo servir como canal de participación y consulta de los colaboradores en todos los temas relacionados a SSO. Cualquier colaborador puede enviar un correo o llamar al departamento de SSO para hacer solicitudes, notificar peligros o situaciones que puedan generar lesiones, dolencias o enfermedades, denunciar situaciones anómalas o pedir apoyo, en caso de que los requerimientos no puedan ser resueltos de inmediato, se discutirán en la comisión que sesiona mensualmente o extraordinariamente cuando se considere necesario, garantizando a los trabajadores total transparencia y protección frente a posibles represalias. **Panamá** Actualmente los colaboradores pueden notificar a Recursos Humanos cualquier tipo de peligro laboral y este es acompañado por el equipo de Bienestar y Beneficios para realizar la inspección y generar un diagnóstico de la situación notificada y corregir en los casos que amerite. En el resto de los países, para notificar situaciones de riesgo laboral, se reporta a la jefatura inmediata, área de SSO o RRHH. En Honduras, los colaboradores pueden, además, hacer sus reportes vía correo electrónico dirigidos al coordinador de SSO o por medio de un sistema de reporte de incumplimientos de bioseguridad manejado por el Gerente de Riesgo y Eficiencia.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	c. Descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias. **En todos los países:** los colaboradores pueden comunicar directamente a su jefatura, al área de RRHH o al área de SSO, situaciones que consideren un riesgo de lesiones o enfermedad. En BAC Credomatic, los canales de denuncia para los colaboradores garantizan la confidencialidad y las no represalias. d. Descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. **En todos los países:** los incidentes laborales son evaluados con el área de RRHH y el líder de SSO en conjunto con la jefatura del o los colaboradores	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	a. Descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos **Guatemala** Los servicios de salud son proporcionados en clínicas dentro de la organización, los colaboradores son atendidos por un médico ocupacional, el cual realiza informe mensual que incluye recomendaciones para minimizar riesgos, el informe y recomendaciones se revisan en el Comité de SSO del edificio. **Honduras** Servicio de asistencia médica virtual para colaboradores permanentes y outsourcing y clínicas externas, para colaboradores permanentes y sus familiares directos y familiares directos. Estos servicios incluyen: medicina general, enfermería, medicamentos atención, diagnósticos diversos, en especial atención de casos COVID-19.	
403-3	Servicios de salud en el trabajo	**Nicaragua** En apego a la Ley no. 618 LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO, REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO, BAC Nicaragua cumple las normativas, resoluciones e instructivos correspondientes, para velar por la salud y seguridad de los colaboradores, en coordinación con las instituciones respectivas según la materia, procurando la gestión preventiva de los riesgos laborales a través de procedimientos para la evaluación salud de los trabajadores. **Costa Rica** 3 consultorios médicos que brindan servicios de prevención, promoción de la salud y servicios de medicina correctiva para todo el personal. Todas las consultas médicas se registran en un expediente electrónico que permite recabar información relevante a los estilos de vida, factores de riesgo y enfermedades de las personas, con el objetivo de diseñar programas de prevención y promoción de la salud. -Servicios: medicina general, enfermería, control de padecimientos crónicos, prescripción de medicamentos, prescripción de exámenes de laboratorio y gabinete y también cirugías menores. **Panamá:** • Clínica Empresarial: atención primaria, revisiones periódicas, atención de enfermería y medicina general. • Cruzada de salud: reduce las inequidades en salud, mejora condiciones de salud de la población y asegura la atención médica. • Inspecciones de Seguridad Ocupacional: identifica los riesgos profesionales a nivel de instalaciones físicas o riesgos ergonómicos. **BAC Latam** Servicios de salud por medio de una relación contractual con un hospital privado.	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	a. Descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo. **Guatemala** Mediante reuniones mensuales o extraordinarias, los trabajadores aportan sus opiniones respecto a preocupaciones o temas de interés.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	**El Salvador** Se gestiona a través de un comité SSO, el delegado de prevención o analista de SSO en cada lugar de trabajo que cuente con más de 15 trabajadores, de ser un número menor, se asigna un delegado de prevención para esa localidad, las sesiones se mantienen de forma mensual y puede programarse sesiones adicionales en casos extraordinarios. Los comités son conformados por un 50% de la parte empleadora y un 50% de la parte trabajadora, con participación en el planteamiento de medidas correctivas y preventivas, evaluadas por jefaturas y el responsable de SSO en BAC Credomatic. Funciones principales del comité: • Participar en la elaboración, evaluación y puesta en marcha de la política y programa de gestión de prevención de riesgos ocupacionales de la empresa. • Promover iniciativas sobre procedimientos para la efectiva prevención de riesgos • Investigar objetivamente las causas que motivaron los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales • Proponer al empleador, la adopción de medidas de carácter preventivo • Instruir a los trabajadores y trabajadoras sobre los riesgos propios de la actividad laboral, observando las acciones inseguras y recomendando métodos para superarlas. • Inspeccionar periódicamente los sitios de trabajo con el objeto de detectar las condiciones físicas y mecánicas inseguras **Honduras** Los colaboradores participan activamente en el desarrollo de los procedimientos de emergencia, en la vigilancia y cumplimiento de las medidas de bioseguridad. **Costa Rica** La Comisión de SSO sirve como canal de participación y consulta de los colaboradores en todos los temas relacionados a SSO. Cualquier colaborador puede enviar un correo o llamar al departamento de SSO para hacer solicitudes, notificar peligros o situaciones que puedan generar lesiones, dolencias o enfermedades, denunciar situaciones anómalas o pedir apoyo, en caso de que los requerimientos no puedan ser resueltos de inmediato, se discutirán en la comisión que sesiona mensual o extraordinariamente cuando se considere necesario. Esto garantizando a los trabajadores total transparencia y protección frente a posibles represalias. La comisión está conformada por miembros que representan al empleador y miembros que representan a los colaboradores y que sirven como canal para la participación y consulta en temas relacionados a la SSO de los colaboradores. Esta comisión funciona bajo todos los parámetros establecidos en el reglamento de comisiones de salud ocupacional del Consejo de Salud Ocupacional de Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	**Panamá** Proceso de comunicación y coordinación con representantes de áreas de brigadistas, comité COVID y Programa de Prevención Sistema de Gestión Salud y Seg. Ocupacional. b. Existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre **Guatemala** Los comités son bipartitos con representantes de la alta dirección y por otra parte representantes los trabajadores de puestos operativos para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la SSO, son utilizados canales de comunicación actuales para denunciar irregularidades. Se comparte información sobre SSO actualizada a través de los canales de comunicación internos. **El Salvador** Existe comité de seguridad en el trabajo, el cual tiene como responsabilidad principal desarrollar los programas de SSO, así como la inspección de los centros de trabajo, investigar accidentes de trabajo, coordinación con las brigadas de emergencia, y elaboración de mapas de riesgo, este comité se reúne de mensual y está representado por el 50% patronal, y 50% de colaboradores. **Honduras** Para la atención de requerimientos en materia de salud se creó un comité de crisis que se reúne semanalmente, con la finalidad de promover ambientes de trabajo seguros y saludables para los colaboradores. El comité está conformado por personal de diferentes áreas de la organización. Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional: • Valoración de acciones implementadas • Seguimiento a los hallazgos de las inspecciones • Generar nuevos controles que permitan mantener la seguridad y salud de los trabajadores en la organización **Nicaragua** Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional: • Colaborar en la vigilancia y controlar el cumplimiento de las disposiciones que se adopten en materia de prevención de riesgos laborales. • Proponer la adopción de medidas preventivas, para mitigar riesgos laborales. • Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de las medidas de protección propuestas.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-4	Participación de los trabajadores, consultas, y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	El comité se rige por el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad del Trabajo, las sesiones se llevan a cabo de forma mensual y está conformado por: 50% representantes de colaboradores y 50% en representación a la empresa. **Costa Rica** Funciones y responsabilidades establecidas para la comisión de salud ocupacional: • Inspeccionar los edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo a fin de verificar sus condiciones de seguridad e higiene. • Promover la orientación e instrucción de los trabajadores y empleadores en materia de SSO. • Promover el conocimiento de los reglamentos, instructivos, circulares, avisos y, en general, cualquier material relativo a la salud ocupacional y deberán vigilar su adecuada distribución y conservación. • Informar a los trabajadores acerca de las causas que provocan riesgos del trabajo y de las medidas preventivas recomendadas y adoptadas. • Velar porque en el trabajo se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias en materia de SSO. • Colaborar con los servicios de SSO. • Colaborar en las campañas sobre SSO que se lleven a cabo a nivel de empresa, o con aquellas campañas de educación que efectúen las autoridades nacionales sobre esta materia. La comisión está formada por un mínimo de cuatro integrantes, entre los cuales hay dos representantes de la dirección y dos representantes de los colaboradores. Las fechas de las sesiones de la comisión, así como los temas tratados y acuerdos tomados, quedan documentados en el libro de actas de la comisión. **Panamá** El comité de SSO es responsable en conjunto de velar por la seguridad de los diferentes posibles riesgos a los que puedan estar expuestos en la organización está conformado por un equipo Multidisciplinario que corresponde a Calidad, Seguridad física, Administración y Recursos Humanos. El cual es reúne dos veces al año.	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	a. Descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro. **Guatemala** Cursos y simulacros impartidos al grupo de brigadistas seleccionados por áreas en temas de Salud y prevención de COVID-19.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	**El Salvador** El cronograma de capacitaciones es de carácter obligatorio, de acuerdo con requerimientos de ley para los delegados de prevención y comité de SSO • Se deben cubrir 48 horas de capacitación • 8 Horas en temas de SSO impartida por el Ministerio de Trabajo a todo el • Personal de los establecimientos. • 40 horas de capacitación impartidas por el área de Unidades de salud cercanas o clínica empresarial. • Capacitación de programas complementarios • Plan de emergencia • Lineamientos Covid-19 **Honduras** Periódicamente se realizan jornadas de capacitación en temas específicos a grupos de colaboradores por área de trabajo y capacitaciones generales a todos los colaboradores de la organización. • Principios de seguridad y salud ocupacional. • Señalización de seguridad. • Equipo de protección personal • Trabajos especiales • Factores de riesgo • Riesgos físicos • Ergonomía • Control de infecciones • Medidas de bioseguridad • Protocolos de bioseguridad **Nicaragua** Se proporciona un curso de formación sobre Higiene y Seguridad del trabajo. **Costa Rica** Temas impartidos para la formación para los trabajadores: • Preparación y Organización para Emergencias • Uso de Extintores portátiles, Control de Derrames y Uso de las MSDS • Curso de Primeros Auxilios Básicos • Plan de emergencias • Prevención y combate de incendios • Maniobra de entrenamiento general • Primeros Auxilios Psicológicos (Nuevo tema introducido a partir del 2021)	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	**Panamá** Programa de Capacitación y Comunicación Cruzada de la Salud. • Curso de Bioseguridad y prevención integral del COVID-19 • Campañas de comunicación diaria para medidas de prevención del contagio dentro y fuera de la oficina • Medidas de Bioseguridad y Prevención Integral • Certificación de los Líderes en medidas de bioseguridad dictada por expertos en bioseguridad, médicos y psicólogos clínicos • Programas de asistencia psicológica para colaboradores contagiados y con familiares contagiados de COVID-19. Sesiones de ventilación y cursos de manejo del estrés y desarrollo de la resiliencia. • Primeros auxilios Evacuación ante emergencias naturales • Ergonomía y Salud Emocional.	
403-6	Fomento de la salud de los colaboradores	a. Explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita. **Guatemala** Cobertura de seguro colectivo de gastos médicos a través de MAPFRE Seguros Guatemala, incluye red de proveedores a nivel nacional y servicio de telemedicina a través de MAPFRE MedicOnline. **El Salvador** Servicios básicos de salud a través de una clínica empresarial con cobertura al 100% de colaboradores. **Honduras** Atención médica básica en clínicas internas, clínicas externas y asistencia médica virtual; asistencia emocional, referencia con médicos especialistas de diferentes ramas de la salud y alianzas estratégicas con proveedores de salud como laboratorios, hospitales, centros de rehabilitación, entre otros. Jornadas especiales de salud y de prevención. **Nicaragua** Mediante el Instituto Nicaragüense de Seguro Social. En la oficina central existe una enfermera de planta, de emergencia para aplicar medicamentos recetados y las áreas de trabajo y sucursales cuentan con un botiquín de primeros auxilios para la atención básica de incidentes.	**100**

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-6	Fomento de la salud de los colaboradores	**Costa Rica** Convenios con organizaciones o entidades para promover el cuidado de la salud no relacionado con el trabajo, abierto a cualquier colaborador a tiempo completo independientemente de su posición organizacional o ubicación geográfica. Existen consultorios médicos equipados para atender a los colaboradores. Para personal de áreas rurales o quienes se encuentren en teletrabajo y no puedan desplazarse a los consultorios, se ofrece el servicio de telemedicina. La atención médica aplica para todos los colaboradores de la organización. Servicios de salud fuera de horario laboral, fines de semana y feriados, se ofrece el servicio de consulta médica extendida dado por el proveedor externo. Aplica para familiares. **Panamá** Clínica empresarial se facilitan servicios de salud con atención inmediata de colaboradores y evaluaciones físicas. Programa de Servicio Gratuito denominado "Tu médico de Cabecera" que permite atenciones de Fisiatría, Salud Familiar y otras especialidades. b. Descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados y cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas. **Guatemala** Programa de Salud y Bienestar Integral VIDA BAC, el cual incluye contenido, retos y servicios para alcanzar el bienestar físico, emocional, nutricional, financiero y social. Cuenta con evaluación personal de riesgos para la salud: sedentarismo, alimentación, niveles de estrés, dolencias, problemas de sueño, tabaquismo/alcoholismo. Se cuenta con servicio de apoyo psicológico a través de MAPFRE MedicOnline. **Honduras** Programas y facilidades de salud enfocadas a promover el bienestar integral y hábitos saludables en los colaboradores. Desarrollo de comunidades deportivas y participación en actividades físicas, emocionales, semanas de salud, webinars y contenido con médicos especialistas, así como facilidades de pago y descuentos con proveedores del área de la salud certificados. **Nicaragua** Feria de la salud, charlas con expertos, convenios con farmacias, ópticas y dentistas con acceso a descuentos.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-6	Fomento de la salud de los colaboradores	**Costa Rica** • Campañas de Salud • Charlas de Salud y Vida • Espacios de Ejercicios • Máquinas al Aire Libre • Gimnasio Calle Blancos • Plataforma de Bienestar Integral • Línea de Apoyo **Panamá** • Programas de Nutrición • Escuela de Espalda • Programa de Enfermedades crónicas (diabetes, Hipertensión, etc.) • Pausas Activas, programa preventivo de salud. • Programa de "Médico de Cabecera" Clínica Privada Gratuita (Red Minimed) • Programa de Salud Emocional (Psicología 24 horas) Ver detalles en Sección Bienestar Holístico	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	a. Descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados. **Guatemala** Todas las actividades de los trabajadores de la organización se basan en la Política de SSO en cumplimiento del acuerdo gubernativo 229-2014. **Honduras** La prioridad de la organización es promover ambientes de trabajo seguros y saludables para sus colaboradores, clientes, proveedores y visitantes en general por lo que se implementan protocolos de seguridad y salud que contribuyen al logro de este propósito. **Nicaragua** Planes de mantenimiento preventivos y correctivos de la infraestructura y equipo de prevención (ejemplos: extintores). Se han definido mapas de riesgo por puesto (según lo estipulado en el Reglamento Técnico Organizativo). **Costa Rica** Bajo el modelo de evaluación de riesgos se realizan diagnósticos para adoptar las medidas de prevención necesarias. Mediante el análisis de probabilidad de ocurrencia y severidad del daño. Se anotan controles para cada riesgo, se evalúa su factibilidad y si están o no implementados para la respectiva priorización de implementación.	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	**Panamá** Prevención con programas de monitoreo de la salud de los colaboradores mediante prevención de riesgos a la salud, clínicas empresariales, cruzadas para la salud y las inspecciones de SSO.	
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/directrices reconocidos: i.El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema. **Anexo, Desempeño Social, Tabla 403-8a i, ii** ii.El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna. **Anexo, Desempeño Social, Tabla 403-8a i, ii** iii.El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero. En todos los países los colaboradores cubiertos por el SSO, no están sujetos a auditoría por parte de un tercero. b. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión. No se reporta ninguna exclusión de colaboradores dentro del alcance del Sistema de SSO c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado. La recolección de información es centralizada por la plataforma interna de gestión del capital humano la cual contiene la información de nómina en los 6 países.	**163**

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-9	Lesiones por accidente laboral	a.Para todos los empleados: i.El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral. No se han registrado fallecimientos por accidente laboral desde ninguno de los seis países. ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos). No se han registrado lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencias en ninguno de los seis países iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables. Nicaragua: 47 accidentes con una tasa de lesiones del 2.36% **Costa Rica** 67 accidentes registrados Índice de frecuencia promedio: 6 incapacidades por cada millón de horas laboradas Índice de gravedad promedio: 0,02 jornadas perdidas por cada mil horas laboradas Índice de incidencia promedio: 0,3 incapacidades por cada mil personas expuestas **BAC Latam** Tasa de lesiones del 1% por millón de horas laboradas. iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral. **Nicaragua:** • Contusiones – golpes: >50% • Esguinces: 24% • Accidentes de trayecto: 48% • Ocurridos en el desarrollo de funciones de los colaboradores: 52% **Costa Rica:** • Accidentes trayecto trabajo-casa: 49 • Accidente físico en el trabajo: 18 • COVID-19: 60 • Enfermedad músculo - esquelética: 51	163

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-9	Lesiones por accidente laboral	**BAC Latam** Se registró un incidente en el cual un colaborador en teletrabajo se precipitó al resbalar sobre el suelo mojado, razón por la cual fue valorado para descartar alguna lesión física y no representó mayores consecuencias. v. El número de horas trabajadas. **Ver Anexo, Desempeño Social, Tabla 403-9** c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando: i.Cómo se determinan dichos peligros. **Guatemala** Implementación de metodología IPER - Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Establecimiento de Controles, en conjunto con la participación del personal designado por cada gerencia quiénes llevarán a cabo Matriz IPER en su área de trabajo. **El Salvador** Mediante evaluación de riesgo ocupacional. **Honduras** Mediante las inspecciones preventivas de SSO en las instalaciones del banco. **Nicaragua** Existe una matriz de Riesgo incluida en el RTO que incluye los riesgos y su categoría. **Costa Rica** A través de una metodología para la identificación de peligros y riesgos para identificar, priorizar y documentar los riesgos y llegar a una aplicación de controles adecuada de acuerdo con el siguiente orden: eliminación, sustitución, controles de ingeniería, señalización y advertencias, controles administrativos y equipo de protección personal. Esta identificación de peligros y evaluación de riesgos se actualiza y revisa de forma periódica. Los principales peligros son: • Accidentes de tránsito en el trayecto casa-trabajo-casa • Peligros asociados a malas postura de trabajo (ergonomía en la oficina) • Peligro de contagio de Covid-19 • Peligros y riesgos mecánicos (caídas al mismo nivel, superficies resbalosas)	163

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-9	Lesiones por accidente laboral	**Panamá** Inspecciones con personal especializado en SSO. ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe. No se registran incidentes relacionados a lesiones por accidente laboral durante 2021 iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. **Honduras** En cada uno de los informes de inspección se registran los hallazgos acompañados por un plan de acción con recomendaciones para mitigar los riesgos asociados, según jerarquía de control de riesgos. En caso de incidentes, se investigan las causas y se establece un plan de acción con la finalidad de asegurar que las acciones tomadas eviten la repetición de eventos similares. **Nicaragua** A través de la matriz de riesgo del RTO se dictan las medidas preventivas ante accidentes con lesiones graves. **Costa Rica** Medidas tomadas para mitigar peligros y reducir incidentes: • Distanciamiento físico-social (1,8 mts), aplicación de protocolos de limpieza en centros de trabajo, sectorización de zonas de trabajo para evitar el contagio por medio de burbujas sociales. Creación y aplicación de protocolo L-COM-Protocolo de caso positivo por COVID-19, distanciamiento laboral, limpieza, desinfección y sectorización-CRI-0000396. • Cumplir con el lineamiento sobre SSO para colaboradores. • Capacitación anual a proveedores, identificación de peligros previa a los proyectos nuevos y capacitación a los encargados de ejecutar las remodelaciones. Inspecciones higiénicas y pruebas de laboratorio para garantizar la inocuidad de los alimentos. • Capacitación al personal de subcontratado. Rotulación y señalización. • Cumplir con las normas internas presentes en el lineamiento sobre SSO para colaboradores donde se establece todo lo relacionado con ergonomía en el puesto de trabajo y generar capacitaciones y comunicados sobre este tema, así como asesoramientos en sitio.	163
403-9	Lesiones por accidente laboral	d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control. **Guatemala** Se está trabajando en implementación de metodología y Matriz IPER. **El Salvador** Procesos de inspección y auditorías mediante el comité de SSO. **Honduras** Continuidad a las Inspecciones en el trabajo, así como la elaboración de normas específicas de trabajo. **Nicaragua** Las medidas preventivas están incluidas en la matriz de riesgo del RTO. **Costa Rica** Bajo el modelo de evaluación de riesgos se realizan diagnósticos para adoptar las medidas de prevención necesarias. Mediante el análisis de probabilidad de ocurrencia y severidad del daño. Se anotan controles para cada riesgo, se evalúa su factibilidad y si están o no implementados para la respectiva priorización de implementación. e. Si las tasas se han calculado por cada 200 000 o por cada 1 000 000 horas trabajadas. Las tasas son calculadas por cada 1 000 000 de horas trabajadas en los seis países f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo trabajador y el motivo para la exclusión. No se excluye a ningún colaborador del alcance en los seis países. g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado. No se registra información complementaria	163
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	a. Para todos los empleados: i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. Durante 2021 no se registró ningún fallecimiento por alguna enfermedad laboral.	163

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables. **Ver Anexo, Desempeño Social, Tabla 403-10** iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. No se cuenta con el registro de los tipos de dolencias y enfermedades para el periodo objeto de este informe. b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización: i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral. Durante 2021 no se registró ningún fallecimiento de trabajadores que no sean empleados por alguna enfermedad laboral. ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables. No se cuenta con el registro de casos con dolencias o enfermedades laborales para trabajadores que no sean empleados. iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales. No se cuenta con el registro de los tipos de dolencias y enfermedades de trabajadores que no sean empleados para el periodo objeto de este informe. c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad, indicando: i. Cómo se determinan dichos peligros. **Costa Rica** A través de procedimientos periódicos de evaluación de riesgos que permiten identificar, priorizar y documentar los casos, con el objetivo de aplicar controles adecuados de acuerdo con el siguiente orden: 1. Eliminación,2. Sustitución,3. Controles de ingeniería,4. Señalización / Advertencias / Controles administrativos,5. EPP (equipo de protección personal) La identificación de los peligros y evaluación de los riesgos deben ser actualizados y revisados de forma periódica y estos deben también ser considerados para establecer, implementar y mantener el sistema de SSO.	163

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	**Guatemala** Monitores de Salud en edificios completan una encuesta semanal de cumplimiento de medidas de prevención. Los resultados y recomendaciones de este mecanismo se revisan cada 15 días. **Honduras** Los peligros se determinan mediante la realización de inspecciones preventivas de seguridad y salud en las instalaciones del banco. **El Salvador** Mediante evaluación de riesgo ocupacional **Nicaragua** Comisión de invalidez del seguro social, Inspección del ente regulador de Higiene y seguridad y en reuniones con la Comisión Mixta **BAC Latam** Los peligros los identificamos por medio de inspecciones, análisis de riesgos por procesos y por medio de la Comisión de SO. ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales durante el periodo objeto del informe." **Costa Rica** Los principales peligros son: -Accidentes de tránsito en el trayecto casa-trabajo-casa -Peligros asociados a malas postura de trabajo (ergonomía en la oficina) -Peligro de contagio de Covid-19 -Peligros y riesgos mecánicos (caídas a mismo nivel, superficies resbalosas) **Guatemala** No utilizar mascarilla, presentarse a edificios con síntomas respiratorios. **BAC Latam** Durante el periodo del informe se registró una baja siniestralidad y enfermedades laborales, no obstante, se identifica el riesgo ergonómico como uno de los principales peligros, debido a las posturas de nuestros colaboradores y sus puestos de trabajo. iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control.	163

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	**Costa Rica** Algunas de las medidas son: • Distanciamiento físico-social (1,8 mts), aplicación de protocolos de limpieza en centros de trabajo, sectorización de zonas de trabajo para evitar el contagio por medio de burbujas sociales. Creación y aplicación de protocolo L-COM-Protocolo de caso positivo por COVID-19, distanciamiento laboral, limpieza, desinfección y sectorización-CRI-0000396. • Cumplir con lo establecido en el lineamiento sobre salud y seguridad ocupacional para colaboradores. • Capacitación anual a los proveedores, identificación de peligros previa a los proyectos nuevos y capacitación a los encargados de ejecutar las remodelaciones. Inspecciones higiénicas y pruebas de laboratorio para garantizar la inocuidad de los alimentos. • Capacitación al personal de subcontratado. Rotulación y señalización. • Cumplir con las normas internas presentes en el lineamiento sobre salud y seguridad ocupacional para colaboradores donde se establece todo lo relacionado con ergonomía en el puesto de trabajo y generar • capacitaciones y comunicados sobre este tema, así como asesoramientos en sitio. **Honduras** En cada uno de los informes de inspección se plasman los hallazgos y un plan de acción con recomendaciones para eliminar los hallazgos, las recomendaciones del plan de acción se contemplan basada en la jerarquía de control de riesgos. En cada uno de los informes de inspección se plasman los hallazgos y un plan de acción con recomendaciones para eliminar los hallazgos, las recomendaciones del plan de acción se contemplan basada en la jerarquía de control de riesgos. d. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión. No se excluye a ningún colaborador en ninguno los seis países. e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado. No se registra información complementaria	163
404	**Formación y enseñanza**		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	**Anexo, Desempeño Social, Tabla 404-1**	164
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	a.El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados. **Guatemala** Se cuenta con 4 programas claves en Guatemala. • Programa Líderes BAC en el cual se imparte formación a los lideres dentro de la organización en temas como: conversaciones orientas a resultados, generador de experiencia, arquetipos, herramientas ágiles, herramientas y generación de ideas, entre otros. • Programa Vendedor Maestro el cual tiene como principal objetivo fortalecer las competencias de los ejecutivos de ventas en temas de: captación de clientes, características de un vendedor, valores, customer centric, manejo de objeciones. • Programa Corazones Comprometidos con tu bienestar y Mujeres+ a través del cual se imparten temas como: Enfermedades bucales, cómo prevenir la diabetes, cansancio mental y estrés, Cuidando mis finanzas, peligros de la obesidad, prevención del Covid-19, Salud Femenina, Nuestras Mujeres+Volando Alto, Liderazgo y empoderamiento en mujeres etc. • Corazones comprometidos con tu Desarrollo en el cual se imparten temas sobre Cambios estratégicos de la organización, interacciones de trabajo en equipos eficientes, sinergia colaborativa, Desarrollar compromiso en los equipos, Formas de ser reconocido, Empatía, Ergonomía, ¿Cómo medir el desempeño ?, Comunicación, entre otros. **El Salvador** Programa de coaching para líderes y colaboradores BAC El Salvador. **Honduras** Contamos formación a través de la plataforma de capacitación virtual interna con contenidos sobre desarrollo personal, profesional, académico, bienestar de colaboradores etc, adicional se administra un diagnóstico de necesidades de capacitación de acuerdo a las necesidades de cada área y solicitud realizada. **Nicaragua** Plan de Capacitación. Contamos con cursos que ayudan a desarrollar competencias blandas tales como inteligencia emocional, liderazgo, trabajo en equipo. **Costa Rica** Se creó un programa actualizado, totalmente virtual, con un alcance a toda la organización por parte del área de Formación y Desarrollo con una gran cantidad de cursos que permiten a los colaboradores del BAC Credomatic desarrollarse y mejorar su conocimiento técnico o su perfil competencial.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	**Panamá** • Programa Onboarding Asegura la adaptación a la cultura organizacional y entrenamiento en el puesto a todos los colaboradores de nuevo ingreso a través de cursos asincrónicos y sincrónicos con facilitadores especializados o mentores que ayudan al colaborador a integrarse a sus puestos de trabajo y realizar su gestión efectivamente. • Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) que recibe las necesidades de formación periódica de los colaboradores de acuerdo con su puesto, desempeño, desarrollo e implementación de estrategias que ocupan nuevas competencias y los colaboradores deben adoptar para sus funciones. Estas necesidades se consolidan en Planes de Capacitación por Gerencia para su debido seguimiento. • Programas de formación específicos por área Promueven el desarrollo de nuevos líderes y especialistas en Ventas, Cobros, Experiencia al cliente, áreas operativas, estos programas acompañan a los colaboradores en su plan de carrera. Todos los programas son manejados a través de un LMS (learning management system) que permite la administración de los cursos de capacitación. b.Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido. Los programas diseñados para el desarrollo profesional de los colaboradores en función de su continuidad dentro de la empresa se establecen dentro del Indicador 404-2A y en todos los países bajo el esquema de planes de sucesión. **Costa Rica** A través del programa Alumni se brinda acompañamiento a colaboradores que abandonan la organización, facilitando toda la documentación necesaria para que el excolaborador pueda hacer uso de sus beneficios en cuanto a seguros de desempleo, coordinación del retiro de fondos de la asociación solidarista, además de un apoyo en la gestión en un menor tiempo para el pago de la liquidación, este programa incluye un curso de outplacement, donde se brinda una capacitación para prepararse en la búsqueda de un nuevo empleo. Con el programa Tiempos de Cosecha se capacita y acompaña a colaboradores cercanos a la jubilación, incluyendo temáticas emocionales, financieras, emprendedurismo y trámites relacionados.	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	**Honduras** El programa reubicación laboral (outplacement), es un servicio el cual tiene como objetivo reubicar laboralmente a personas a causa de despidos o mutuo acuerdo, de esta forma los colaboradores en proceso de desvinculación son acompañados en el proceso de adaptación a su nueva realidad en las áreas de planeación financiera, nuevos caminos de productividad y el área de salud.	
404-3	Porcentaje de empelados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	**Anexo, Desempeño Social, Tabla 404-3**	**164**
405	**Diversidad e igualdad de oportunidades**		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	**Anexo, Gobierno Corporativo, Tablas 102-22 y 102-24** **Anexo, Desempeño Social, Tabla 405-1b** iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). No se cuenta con registro de grupos minoritarios o vulnerables para el periodo objeto de este informe.	**152, 165**
405-2	Ratio del salario base de remuneración de mujeres frente a hombres	b.La definición utilizada para “ubicación con operaciones significativas”. Lugares significativos son las zonas geográficas donde la operación se concentra y se encuentra la mayor parte de la población de colaboradores.	
407	**Libertad de asociación y negociación colectiva**		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación podría estar en riesgo	No se cuenta con registro de operaciones relacionadas con proveedores durante el periodo objeto de este informe.	
408	**Trabajo infantil**		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se cuentan con registros sobre operaciones o proveedores con riesgos asociados durante el periodo objeto de este informe.	
409	**Trabajo forzoso u obligatorio**		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se cuentan con registros sobre operaciones o proveedores con riesgos asociados durante el periodo objeto de este informe.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
410	**Prácticas en materia de seguridad**		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad.” **Guatemala** El 100% del personal de seguridad recibe formación cada 6 meses. **Honduras** El 100% del personal de seguridad ha recibido formación en temas de Procedimientos de seguridad en agencias, Bioseguridad, Trato al cliente y servicio. b.Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad. **Guatemala** Todos los guardias se capacitan semestralmente sobre el protocolo de seguridad y políticas o procedimientos específicos de derechos humanos. **Honduras** Todos los trabajadores subcontratados forman parte del alcance de los planes de capacitación	
412	**Evaluación de los DDHH**		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	a.El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país. **Honduras** Los colaboradores anualmente deben seguir y cumplir los lineamientos de Derechos Humanos establecidos y actualizados por la institución, adicional, los proveedores deben gestionar a través del compromiso contractual las cláusulas de derechos humanos declarados por la organización. **Costa Rica** Un total de 1020 colaboradores que representan un 21% de la planilla local, incluyen dentro de su evaluación de desempeño metas de sostenibilidad, las cuales incluyen temáticas que aseguran y promueven los derechos humanos.	
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	**Costa Rica** Un total de 1020 colaboradores que representan un 21% de la planilla local, incluyen dentro de su evaluación de desempeño metas de sostenibilidad, las cuales incluyen temáticas que aseguran y promueven los derechos humanos. **BAC Latam** Todos los colaboradores, al ingresar a la organización son instruidos en el Código de Integridad y Ética, el cual va en concordancia con los preceptos de derechos humanos, a su vez, el comportamiento del colaborador es evaluado dentro de una serie de puntos, incluidos los derechos humanos (Código de Integridad y Ética)	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	**Anexo, Desempeño Social, Tabla 412-2**	**166**
413	**Comunidades locales**		
413-1	Operaciones con participación de comunidad local, evaluaciones del impacto de programas de desarrollo	a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo i.evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos. No se cuentan con registros de evaluaciones de impacto social durante el periodo objeto de este informe. ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso **Honduras** Durante el 2021 se realizó una evaluación de impacto ambiental con la construcción del nuevo edificio en la ciudad de Tegucigalpa, este fue presentado a La Secretaría de Energía, Recursos Naturales, Ambiente y Minas o MIAMBIENTE y al cual se deberán de presentar anualmente Informes de Cumplimiento de Medidas Ambientales el cual incluye actividades de compensación ambiental. **Costa Rica** En Costa Rica se evalúa a través del índice de Progreso Social, el cual incorpora un indicador de calidad medioambiental. iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social. No se cuentan con registros de contenido público que muestre los resultados de impacto ambiental y social.	

Indicador	Contenido	Descripción	Pág
10 Desempeño social			
413-1	Operaciones con participación de comunidad local, evaluaciones del impacto de programas de desarrollo	iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales. Ver Sección Impacto en Comunidades v. planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés; No se cuentan con planes de participación de grupo de interés en las evaluaciones del impacto de programas de desarrollo. vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables **Honduras** El programa INCLUIRSE organizado por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Empresarial FUNDAHRSE, tiene como principal objetivo impulsar el sector de personas con discapacidad teniendo diferentes actores: sociedad civil, empresa privada, organizaciones de personas con discapacidad y gobierno. En el 2021, se participó en una feria de empleo para personas con discapacidad, formando a dos personas del equipo con un diplomado de inclusión. **Costa Rica** Durante el periodo del informe, fueron realizadas 2 mesas de diálogo en cada cantón para generar alianzas con actores clave para el desarrollo de los proyectos, de acá surgen planes de trabajo para la acción. vii. consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos Ver Sección en Índice de indicador de Salud y Seguridad en el trabajo. viii. procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales A nivel regional, la Línea ética Aval, es el canal por el cual colaboradores, proveedores, clientes y público en general realizan procesos de no conformidad o denuncia.	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	No se cuenta con registro de operaciones con impactos negativos significativos en ninguno de los 6 países durante el periodo objeto de este informe.	
414	**Evaluación social de los proveedores**		
	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No se cuentan con registros sobre proveedores evaluados durante el periodo objeto del informe.	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	No se cuentan con registros sobre impactos negativos en la cadena de suministro durante el periodo objeto del informe.	
415	**Política pública**		
415-1	Contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos	Política de Anticorrupción	**43**

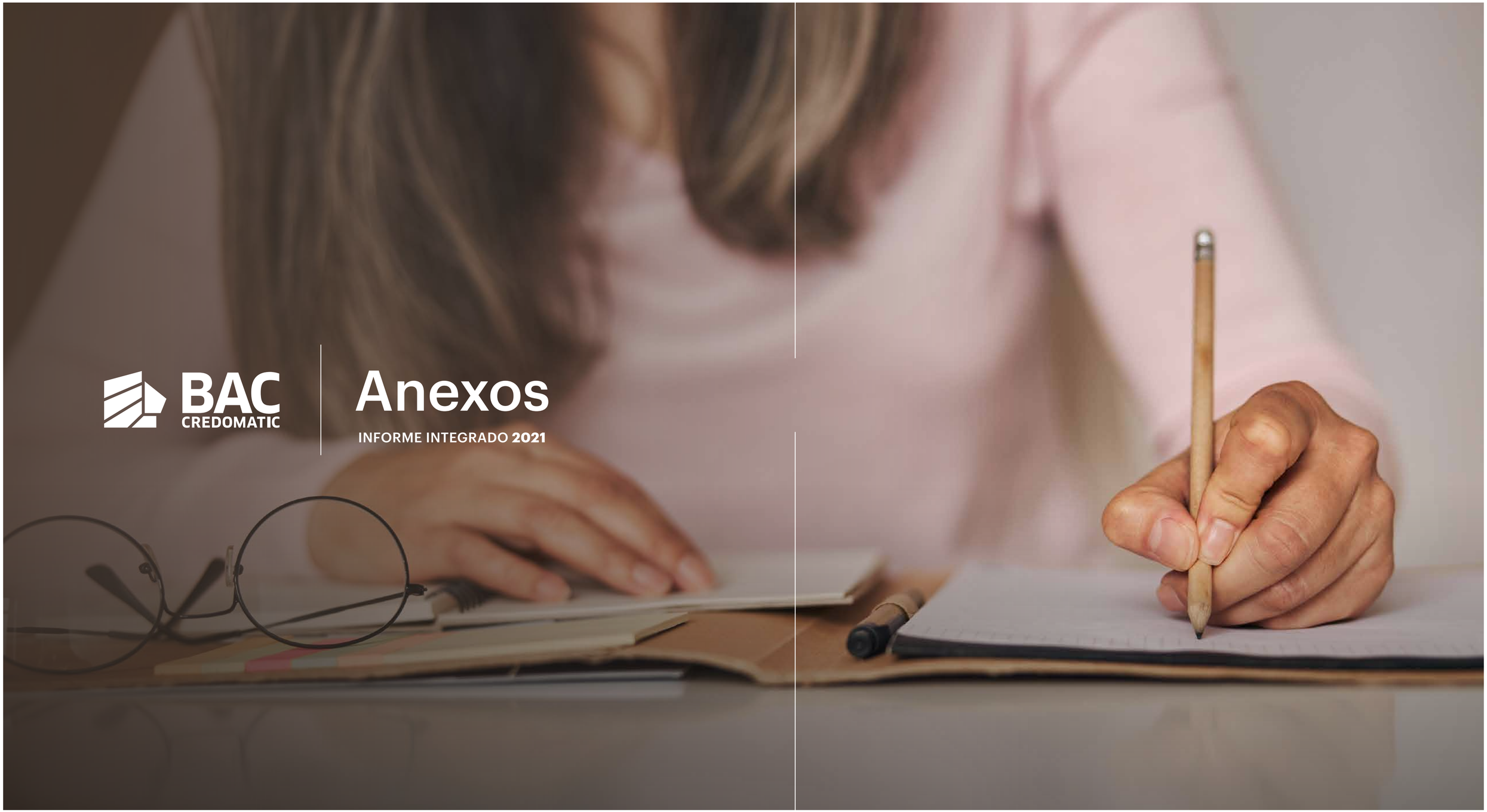
Índice de contenidos
Principios de Pacto Global

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC

Eje	Principios	Descripción, comentarios u omisiones	Página
Derechos Humanos	1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales internacionalmente reconocidos dentro de su ámbito de influencia.	Nuestra gente	91
	2 Deben asegurarse de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos	Nuestra gente	91
Estándares Laborales	3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Índice de contenidos GRI, Indicador 407 - Libertad de asociación y negociación colectiva	138
	4 La eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Índice de contenidos GRI, Indicador 409 - Trabajo forzoso u obligatorio	138
	5 La erradicación del trabajo infantil	Índice de contenidos GRI, Indicador 408 - Trabajo infantil	138
	6 La abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Nuestra gente	91
Medio Ambiente	7 Las empresas deben mantener un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental	Nuestro compromiso con el ambiente	85
	8 Adoptar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Nuestro compromiso con el ambiente	85
	9 Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Nuestro compromiso con el ambiente	85
Anticorrupción	10 Las empresas deben luchar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	Anticorrupción	42 43 44 45

BAC Credomatic ha adherido su compromiso a los 10 Principios del Pacto Global en sus operaciones en los siguientes países: Honduras, Nicaragua, Costa Rica, Panamá.



BAC CREDOMATIC

Anexos

INFORME INTEGRADO **2021**

EMPLEADOS Y OTROS TRABAJADORES

Información sobre empleados y otros trabajadores

CONTENIDOS GRI 102.8 207.45

TABLA 102-8

Información de colaboradores por tipo de contrato laboral, tipo de jornada y sexo

	Colaboradores	Guatemala	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Latam	Miami	Total
Distribución por tipo de contrato laboral	Permanentes	3.213	3.440	2.059	1.930	4.921	2.237	1.224	40	19.064
	Temporales	3	0	0	3	19	7	6	0	38
Distribución por tipo de jornada	Jornada Completa	3.213	3.438	2.059	1.923	4.889	2.237	1.223	40	19.022
	Jornada Parcial	0	2	0	7	32	0	1	0	42
Otros trabajadores	Outsourcing	284	415	374	9	823	26	383	0	2.314
	Pasantes	0	44	0	26	51	1	0	0	122
Distribución por sexo	Mujeres	54%	58%	58%	52%	55%	64%	43%	40%	53%
	Hombres	46%	42%	42%	48%	45%	36%	57%	60%	47%

Organización

Entidades incluidas en los estados financieros consolidades

CONTENIDOS GR 102.45 207.45

Tabla 102-45a y 207-4 i,ii

BAC International Corporation posee el 100% del intéres económico sobre la mayoría del capital y los resultados de sus subsidiarias. El Banco consolida directa e indirectamente con las siguientes entiades:

Nº	Razón social completa	País	Principal actividad de negocios
1	BAC Holding International Corp. - Panamá	Panamá / Colombia	Holding
2	BAC Credomatic, Inc.	B.V.I.	Holding
3	BAC International Corp.	B.V.I.	Holding
4	BAC International Bank, Inc.	Panamá	Banco y Holding
5	Red Land Bridge Reinsurance, Ltd	Cayman Islands	Reinsurance Company
6	BAC International Bank (Grand Cayman)	Cayman Islands	Banco Off-shore
7	BAC Valores (Panama), Inc.	Panamá	Puesto de Bolsa
8	Premier Asset Management, Inc.	Panamá	Administración de fondos de inversión
9	BAC Bahamas Bank, Limited	Bahamas	Banco Off-shore
10	BAC LATAM SSC, S.A.	Costa Rica	Centro de Servicios Compartidos
11	Credomatic of Florida, Inc.	Estados Unidos	Tarjeta de Crédito
12	Corporacion Latinoamericana de Finanzas, S.A.	Panamá	Holding
13	BAC Bank, Inc.	Panamá	Banco Off-shore Guatemala
14	Credomatic de Guatemala, S.A.	Guatemala	Tarjeta de Crédito
15	Informaciones, S.A.	Guatemala	Holding y aval de cheques
16	Credomatic Latinoamericana, S.A. COMLATSA	Panamá	Derechos de franquicia de marca de tarjeta de crédito (MasterCard)
17	Banco de America Central, S.A.	Guatemala	Banco
18	BAC Valores Guatemala, S.A.	Guatemala	Puesto de Bolsa
19	Negocios y Transacciones Institucionales, S.A.	Guatemala	Arrendamiento operativo
20	Financiera de Capitales, S.A.	Guatemala	Fiduciaria
21	Credomatic de Honduras, S.A.	Honduras	Tarjeta de Crédito
22	Banco de America Central Honduras, S.A.	Honduras	Banco
23	Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías, BAC Pensiones Honduras, S.A.	Honduras	Administración de fondos de pensiones
24	Credomatic de Centroamérica, S.A.	Panamá	Derechos de franquicia de marca de tarjeta de crédito (MasterCard)
25	Credit Systems, Inc.	Panamá	Procesamiento de pagos internacionales de tarjeta de crédito
26	Sistemas Internacionales, S.A. de C.V.	El Salvador	Holding y Derechos de franquicia de marca de tarjeta de crédito (VISA)
27	Viajes Credomatic El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Agencia de Viajes
28	Inversiones Financieras Banco de América Central, S.A.	El Salvador	Holding

Organización

Entidades incluidas en los estados financieros consolidados

CONTENIDOS GR 102.45 207.45

Tabla 102-45a y 207-4 i,ii

BAC International Corporation posee el 100% del intéres económico sobre la mayoría del capital y los resultados de sus subsidiarias. El Banco consolida directa e indirectamente con las siguientes entiades:

Nº	Razón social completa	País	Principal actividad de negocios
29	Banco de America Central, S.A. (EL Salvador)	El Salvador	Banco
30	Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Tarjeta de Crédito
31	Corporacion Tenedora BAC COM, S.A.	Panamá	Holding
32	Banco de America Central, S.A. (Nicaragua)	Nicaragua	Banco
33	Almacenes Generales de Depósitos BAC, S.A.	Nicaragua	Almacén General
34	BAC Valores Nicragua, Puesto de Bolsa, S.A.	Nicaragua	Puesto de Bolsa
35	Crédito, S.A.	Nicaragua	Tarjeta de Crédito
36	Vales Intercontinentales, S.A.	Costa Rica	Derechos de franquicia de marca de tarjeta de crédito (VISA)
37	Corporacion de Inversiones Credomatic, S.A.	Costa Rica	Holding
38	Agencia de Viajes Intertur S.A.	Costa Rica	Agencia de Viajes
39	Corporación Tenedora BAC Credomatic, S.A.	Costa Rica	Holding
40	BAC San José Puesto de Bolsa, S.A.	Costa Rica	Puesto de Bolsa
41	BAC San José Leasing, S.A.	Costa Rica	Arrendamiento financiero
42	BAC San José Sociedad de Fondos de Inversión, S.A.	Costa Rica	Administración de fondos de inversión
43	Inmobiliaria Credomatic, S.A.	Costa Rica	Bienes raíces (Real Estate)
44	Banco BAC San Jose, S.A.	Costa Rica	Banco
45	BAC San Jose Pensiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias, S.A.	Costa Rica	Administración de fondos de pensiones
46	BAC Credomatic Corredora de Seguros, S.A.	Costa Rica	Corredora de Seguros
47	Medio de Pago, S.A.	Costa Rica	Plataforma de pagos
48	Credomatic de Costa Rica, S.A.	Costa Rica	Tarjeta de Crédito
49	Coinca Corp.	B.V.I.	Holding
50	COSIC, S.A.	Guatemala	Servicios telemáticos
51	Comunicaciones Inalámbricas de Centro América, S.A.	Honduras	Servicios telemáticos
52	Comunicaciones Inalámbricas de Centroamérica, S.A. de C.V.	El Salvador	Servicios telemáticos
53	COSIC Comercialización de Sistemas Inalámbricos de Comunicación S.A	Costa Rica	Servicios telemáticos
54	Comunicaciones Inalámbricas de Centro América, S.A.	Panamá	Servicios telemáticos
55	Comunicaciones Inalámbricas de Centro América, S.A.	Nicaragua	Servicios telemáticos

APLICACIÓN DE LOS **PRINCIPIOS DE GRI**

Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema

CONTENIDOS GRI 102.46a 102.46b

Los principios para la elaboración de este informe se adecuan a las directrices de los estándares de GRI, tanto a nivel de contenido como de calidad.

Principios de **contenido**

Inclusión de los grupos de interés

Incluimos nuestro mapa de partes interesadas en el cual hemos identificado y priorizado a nuestros grupos de interés. Agregamos en este informe, una referencia de nuestros mecanismos de relacionamiento para conocer sus expectativas e intereses.

Exhaustividad

El presente informe contiene suficiente información para que nuestras partes interesadas conozcan nuestro desempeño acerca de la gestión de los asuntos materiales presentados.

Contexto de sostenibilidad

La información no financiera del presente informe incluye una amplia explicación de lo que entendemos por sostenibilidad, resumida en la gestión de aquellos factores sociales, ambientales o de gobierno corporativo generados o afectados por las actividades de nuestro negocio.

Materialidad

En la sección “Propuesta de valor” se explican nuestros temas materiales.

Principios de **calidad**

Claridad

La información no financiera del presente informe se expone de manera que todos los grupos de interés puedan comprenderla y acceder a ella.

Equilibrio

Este informe refleja aspectos positivos y negativos del desempeño en la gestión de los asuntos económicos, ambientales y sociales de BAC Credomatic.

Puntualidad

Nuestro informe se publicó de acuerdo con el plazo otorgado por la Superintendencia de Bancos de Panamá, la cual indica que a partir del 31 de diciembre de 2015, la Junta Directiva de la propietaria de acciones bancarias deberá presentar a esta Superintendencia su memoria anual, dentro de los ciento veinte (120) días calendario posterior al cierre fiscal y deberá considerar ciertos requisitos mínimos de contenido que debe de cumplir, a su vez estará disponible permanentemente en nuestros sitio web www.baccredomatic.com, para que nuestras partes interesadas dispongan de la información de manera oportuna.

Fiabilidad

Hemos recopilado y analizado la información, de manera conjunta, la Dirección Regional de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, y así como las Direcciones de Finanzas, RRHH, Experiencia, Riesgo, áreas de negocio y equipos locales en cada uno de nuestros países. La revisión fue realizada por distintos niveles y equipos, con el fin de velar por la calidad y materialidad de la información.

Comparabilidad

Este informe se realizó bajo estándares GRI para que el desempeño en materia de sostenibilidad se visualice de manera evolutiva, se irá refinando cada año, en línea con los estándares globales y adoptando las mejores prácticas de referentes del sector.

Precisión

La información contenida en este informe es lo suficientemente precisa y detallada para que las partes interesadas puedan analizar desempeño sobre la gestión de los asuntos materiales que presentamos.

GOBIERNO CORPORATIVO

CONTENIDOS GRI 102.22 102.24 405.1

Datos sobre la composición de la Junta Directiva y los Comités de Gobierno por sexo, edad, así como la composición de los nombramientos y la independencia que representa las personas que componen estos Órganos.

Tablas 102-22, 102-24 y 405-1a

Junta Directiva

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam
Porcentaje de Directores de Junta Directiva según género	Hombre	90,48%	100,00%	85,71%	94,12%	90,74%	70,37%	94,12%
	Mujer	9,52%	0,00%	14,29%	5,88%	9,26%	29,63%	5,88%
Porcentaje de Directores de Junta Directiva según grupo de edad	Entre 30 y 50 años	16,67%	9,09%	14,29%	5,88%	25,93%	29,63%	50,98%
	Mayor de 50 años	83,33%	90,91%	85,71%	94,12%	74,07%	70,37%	49,02%
Composición de Nombramientos de la Junta Directiva	Miembro Externo a BAC Credomatic	35,71%	22,73%	71,43%	64,71%	53,70%	40,74%	21,57%
	Nivel Ejecutivo BAC Credomatic	64,29%	77,27%	28,57%	35,29%	46,30%	59,26%	78,43%
Independencia de Directores de Junta Directiva	Director Interno	78,57%	77,27%	42,86%	100,00%	72,22%	66,67%	92,16%
	Director Independiente	21,43%	22,73%	57,14%	0,00%	27,78%	33,33%	7,84%

Comités de Gobierno

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam
Porcentaje de Miembros de Comités de Gobierno según género	Hombre	78,69%	86,67%	79,17%	95,92%	87,63%	69,57%	82,43%
	Mujer	21,31%	13,33%	20,83%	4,08%	12,37%	30,43%	17,57%
Porcentaje de Miembros de Comités de Gobierno según grupo de edad	Entre 30 y 50 años	24,59%	37,78%	50,00%	9,16%	21,65%	53,62%	44,59%
	Mayor de 50 años	75,41%	62,22%	50,00%	81,84%	78,35%	46,38%	55,41%
Composición de Nombramientos de los Comités de Gobierno	Miembro Externo a BAC Credomatic	21,31%	17,78%	23,61%	65,31%	49,48%	26,09%	54,05%
	Nivel Ejecutivo BAC Credomatic	78,69%	82,22%	76,39%	34,69%	50,52%	73,91%	45,95%
Independencia de Miembros de Comités de Gobierno	Miembro Interno	81,97%	82,22%	83,33%	100%	55,67%	73,91%	97,30%
	Miembro Independiente	18,03%	17,78%	16,67%	0,00%	44,33%	26,09%	2,70%

DIRECTORIO DE ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Miembros de Juntas Directivas 2021

Guatemala

Presidente	Luis Fernando Samayoa Delgado
Vicepresidente	Rodolfo Tabash Espinach
Secretario	Marco Augusto García Noriega
Vicesecretario	Eric Campos Morgan
Vocal & Independiente	Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Vocal	Ana María Cuellar de Jaramillo
Vocal & Independiente	Daniel Pérez Umaña
Vocal & Independiente	Juan Carlos Salazar
Vocal	Juan Maldonado Erbsen

El Salvador

Director Presidente	Fernando Gonzalez Paz
Director - Vicepresidente	Rodolfo Tabash Espinach
Director - Secretario & Independiente	Ricardo Damian Hill Arguello
Director - Propietario & Independiente	Roberto Ángel José Soler Guirola
Director - Propietario & Independiente	Herbert Blandón
Director - Suplente & Independiente	Juan José Borja Papini
Director - Suplente	Daniel Pérez Umaña
Director - Suplente & Independiente	Ana María Cuellar de Jaramillo
Director - Suplente & Independiente	Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Director - Suplente	German Salazar Castro

Holding

Presidente	Rodolfo Tabash Espinach
Vicepresidente & Independiente	Ana María Cuellar de Jaramillo
Secretario	Daniel Pérez Umaña
Tesorero	German Salazar Castro
Director & Independiente	Álvaro de Jesús Velásquez
Director	Carlos Arcesio Paz

Honduras

Presidente	Rodolfo Tabash Espinach
Vicepresidente & Independiente	Ana María Cuellar de Jaramillo
Vocal	Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Vocal & Independiente - Secretario	José Arturo Alvarado Sánchez
Vocal & Independiente	Dennis René Matamoros Batson
Vocal	Daniel Pérez Umaña
Vocal	German Salazar Castro
Comisario	Kenneth Rothe Paniagua

Nicaragua

Presidente	Rodolfo Tabash Espinach
Vicepresidente & Independiente	Ernesto Palazio Hurtado
Secretario	Juan Carlos Sanson Caldera
Vicesecretario & Independiente	Rodolfo Dorn Holmann
Director	Edgar Francisco Ahlers Pasos
Director	Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Director	Ana María Cuellar de Jaramillo
Director	German Salazar Castro
Vigilante	Juan Ignacio Baltodano

Costa Rica

Presidente	Rodolfo Tabash Espinach
Vicepresidente	Ana María Cuellar de Jaramillo
Secretario	Daniel Pérez Umaña
Director propietario & Independiente	Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Director propietario & Independiente	Guillermo Alonso Guzman
Director propietario & Independiente	Rolando Carvajal
Director propietario & Independiente	Oscar Rodríguez Ulloa
Director propietario & Independiente	Francis Durman Esquivel
Fiscal	Rolando Laclé

Panamá

Director - Presidente	Rodolfo Tabash Espinach
Director - Vicepresidente	Ana María Cuellar de Jaramillo
Director - Secretario	Daniel Pérez Umaña
Director - Tesorero	German Salazar Castro
Director & Independiente	Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Director & Independiente	Carlos Ricardo Henríquez López
Director & Independiente	Diego Valdés Moreno
Director & Independiente	Ana María Moreno Rubio

DIRECTORIO DE ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

Comités de Gobierno Corporativo 2021

Comité de auditoría

Ana María Cuellar De Jaramillo	**Presidente**
Álvaro De Jesús Velásquez Cock	**Miembro**
German Salazar Castro	**Miembro**
Herberth Dulce Ospina	**Invitado permanente**
Kenneth Rothe Paniagua	**Invitado permanente**
Rafael Eduardo Neira Torres	**Invitado permanente**
Rodolfo Tabash Espinach	**Invitado permanente**

Comité de gestión integral de riesgos

German Salazar Castro	**Presidente**
Alexander Zapata Galindo	**Miembro**
Carlos Nieto Martinez	**Miembro**
Daniel Bañados Maticorena	**Miembro**
Diego Francisco Jurado Gutiérrez	**Miembro**
Luz Karime Vargas Hurtado	**Miembro**
María Luisa Rojas Giraldo	**Miembro**
Rodolfo Tabash Espinach	**Miembro**

Comité de crédito

César Castellanos Pabón	**Presidente**
Alejandro Figueroa Jaramillo	**Miembro**
Carlos Nieto Martínez	**Miembro**
Adrián Elizondo Álvarez	**Miembro**
Nohora Patricia Bastidas Aranda	**Miembro**
Rodolfo Tabash Espinach	**Miembro**

Comité de cumplimiento

Álvaro De Jesús Velásquez Cock	**Presidente**
Ana María Cuellar De Jaramillo	**Miembro**
Daniel Pérez Umaña	**Miembro**
Herberth Dulce Ospina	**Miembro**
Luis Bernardo Quevedo Quintero	**Miembro**
Rodolfo Tabash Espinach	**Miembro**
Daniel Bañados Maticorena	**Invitado permanente**

Comité de riesgo operacional

Alfonso Salvo Soto	**Presidente**
Alexander Zapata Galindo	**Miembro**
Andrea Del Pilar Guevara	**Miembro**
Carlos Sevilla Ramírez	**Miembro**
Daniel Bañados Maticorena	**Miembro**
Daniel Pérez Umaña	**Miembro**
Diego Francisco Jurado Gutierrez	**Miembro**

Comité de compensación y nombramientos

Luis Carlos Sarmiento Gutiérrez	**Presidente**
Alejandro Figueroa Jaramillo	**Miembro**
Rodolfo Tabash Espinach	**Miembro**
Jéssica Mora Garro	**Invitado permanente**

Comité de seguridad de la información

Alfonso Salvo Soto	**Presidente**
Carlos Sevilla Ramírez	**Miembro**
Daniel Bañados Maticorena	**Miembro**
Jorge Alonso Betancourt Vega	**Miembro**
José Antonio Bautista	**Miembro**
José Manuel Paez Mena	**Miembro**
Luis Diego Conejo Ramírez	**Miembro**
Roberto López Pizarro	**Miembro**
Daniel Iván Chacón Rivas	**Invitado permanente**

Comité de tecnología

Carlos Sevilla Ramírez	**Presidente**
Alfonso Salvo Soto	**Miembro**
Daniel Bañados Maticorena	**Miembro**
José Manuel Páez Mena	**Miembro**
Oscar Bernal Quintero	**Miembro**
Roberto Lopéz Pizarro	**Miembro**
Rodolfo Tabash Espinach	**Miembro**

DESEMPEÑO **AMBIENTAL**

CONTENIDOS GRI 301.1

Materiales

Materiales utilizados por peso o volumen

TABLA 301-1

Peso o volumen total de los materiales usados para producir y envasar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto del informe.

i. materiales no renovables utilizados

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
Directos (toneladas)								
Plásticos tarjetas			4,04		7,25			11,29
HN/Rollo Térmico Grande ATM F409R409 Neg			2,74					2,74
HN/rollo térmico pequeño ATM			0,00					0,00
Total directos	**0,00**	**0,00**	**6,78**	**0,00**	**7,25**	**0,00**	**0,00**	**14,03**
Indirectos (toneladas)								
Cinchos plásticos	0,10							0,10
Bolsas de moneda	0,01							0,01
Bolsas plásticas para basura	10,01							10,01
Empaque plástico			0,25		13,89			14,14
Pines					1,20			1,20
Cintas para pin					0,01			0,01
Sticker blanco					0,32			0,32
Cinta cera sticker negro					0,26			0,26
Total indirectos	**10,12**	**0,00**	**0,25**	**0,00**	**15,69**	**0,00**	**0,00**	**26,06**
Total no renovables	**10,12**	**0,00**	**7,03**	**0,00**	**22,93**	**0,00**	**0,00**	**40,09**

DESEMPEÑO **AMBIENTAL**

CONTENIDOS GRI 301.1

Materiales

Materiales utilizados por peso o volumen

ii. materiales renovables utilizados:

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
Directos (toneladas)								
Papel	107,82		58,23		15,60			181,65
Total directos	**107,82**	**0,00**	**58,23**	**0,00**	**15,60**	**0,00**	**0,00**	**181,65**
Indirectos (toneladas)								
Sobres Manila	0,44							0,44
Bolsas Biodegradables	8,83							8,83
Bolsa Kraft	25,29							25,29
Empaque papel				2,66			2,66	
Total indirectos	**34,55**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**2,66**	**0,00**	**0,00**	**37,21**
Total renovables	142,37	0,00	58,23	0,00	18,26	0,00	0,00	218,86
Total materiales	152,50	0,00	65,26	0,00	41,19	0,00	0,00	258,95
% no renovables	0,07		0,11		0,56			0,15
% renovables	0,93		0,89		0,44			0,85

Alcance

Guatemala 4 Edificios administrativos, 1 bodega y 98 sucursales

Honduras 174 emplazamientos

Costa Rica 1 emplazamiento - Edificio de Operaciones, Departamento de producción de tarjetas

ENERGÍA

CONTENIDOS GRI 302.1 302.3

Consumo energético dentro de la organización e intensidad energética

TABLA 302-1a

Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

a. Tipo de combustible fuentes no renovables — Consumo en Gigajulios

Tipo de combustible	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
Gas LP					173,21			173,21
Gasolina			288,02					288,02
Diesel Vehículos			1.010,59		1.516,97			2.,527,55
Diesel generadores	54,00	512,75	612,84		294,48			1.474,07
Sub Total de energía no renovable	54,00	512,75	1.911,45	0.00	1.984,66	0,00	0,00	4.462,85

TABLA 302-1b

Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización, incluidos los tipos de combustibles utilizados.

b. Tipo de combustible fuentes renovables — Consumo en Gigajulios

Tipo de combustible	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
Electricidad	11.470,29	13.746,27	20.813,91	18.464,40	32.706,80	256,80	320,46	97.778,93
Energía solar			512,16					512,16
Sub Total de energía renovable	11.470,29	13.746,27	21.326,07	18.464,40	32.706,80	256,80	320,46	98.291,09
Total energía	11.524,29	14.259,02	23.237,52	18.464,40	34.691,45	256,80	320,46	102.753,94
% No renovable	0%	4%	8%	0%	6%	0%	0%	4%
% Renovable	100%	96%	92%	100%	94%	100%	100%	96%

Método Conversión de KWh a GJ utilizado internacionalmente

Fuente Base de datos de consumo, registros y facturación de cada país

ENERGÍA

CONTENIDOS GRI 302.1 302.3

Consumo energético dentro de la organización e intensidad energética

TABLA 302-1C

Consumo en Gigajulios dentro de la organización

Consumo de energía dentro de la organización	Consumo en Gigajulios							
	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
i. Consumo de electricidad	15.677,03	13.746,27	20.813,91	18.464,40	32.706,80	238,51	320,46	101.967,38
Sub Total de energía dentro de la organización	15.677,03	13.746,27	20.813,91	18.464,40	32.706,80	238,51	320,46	101.967,38
Alcance en emplazamiento	3,00	5,00	20,00	52,00	51.00	4,00	1,00	136,00
m2	17.300,00		50.089,17		63.858,21			131.247,38
Observaciones								0,00
Intensidad energética	0,91		0,42		0,51			0,78

TABLA 302-3

Intensidad energética combustible fuentes renovables y no renovables

Intensidad energética combustible fuentes no renovables								
	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
Alcance en emplazamiento	2,00	5,00	30,00		49,00			86,00
m2	17.300,00		78.356,34		60.670,21			156.326,55
Observaciones								0,00
Intensidad energética	0,00		0,03		0,03			0,03

Intensidad energética combustible fuentes renovables								
Alcance en emplazamiento	2,00	5,00	21,00	52,00	84,00	4,00	1,00	169,00
m2	17.300,00		54.095,87		63.858,21			135.254,08
Observaciones								0,00
Intensidad energética	0,66		0,39		0,51			0,73

Método Conversión de KWh a GJ utilizado internacionalmente

Fuente Base de datos de consumo, registros y facturación de cada país

AGUA
Y EFLUENTES

CONTENIDOS GRI 303.3 303.5

Extracción y consumo de agua

TABLA 303-3a

Extracción total de agua de todas las zonas (en mega litros) y desglose de dicho total

a. Fuentes (Extracción total de agua)	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total regional
								Consumo en Gigajulios
i. agua superficial,					33,75			33,75
ii. agua subterránea,	0,68		0,43					1,12
iii. agua marina,								0,00
iv. agua producida,								0,00
v. agua de terceros.		1,14	16,32	51,88			3,98	73,32
Total	0,68	1,14	16,75	51,88	33,75	0,00	3,98	108,19
Intensidad del agua: megalitros/m2								
Alcance en emplazamientos	1,00	5,00	9,00	44,00	1,00		1,00	61,00
m2 del alcance	10.000,00				26.098,00			36.098,00
Intensidad consumo agua	0,00006840				0,00129332			0,00136172

TABLA 303-3b

Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico (en mega litros) y desglose de dicho total

b. Extracción total de agua de todas las zonas con estrés hídrico								
i. agua superficial,					32,25			32,25
Alcance en emplazamientos					20,00			20,00
m2 del alcance					25.518,00			25.518,00
Intensidad consumo agua					0,00126389			0,00126389

Método: Observación, entrevistas para establecer las descripciones y revisión bibliográfica

Fuente: Servicios, área de mantenimiento y sostenibilidad, información de los sistemas de tratamiento o parámetros del país.

NOTA

Según el Atlas de Riesgo de Agua (Water Risk Atlas) del Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute), Costa Rica presenta estrés hídrico de bajo-medio (10-20%) en algunas zonas de las siguientes provincias:

Guanacaste	Sucursales: Liberia
Puntarenas	Sucursales: Puntarenas, Jacó y Quepos
Alajuela	Sucursales: Alajuela y San Ramón
San José	Sucursales: Avenida Segunda, Bandera, Curridabat, Escazú, Pavas, San Francisco, San Pedro, Tibás Edificios: Anexo, Credomatic, Operaciones y Oficinas Centrales.
Heredia	Sucursales: Aurora y San Francisco
Cartago	Sucursales: Terramall

Cada país cuenta con información referente al alcance que se especifica por línea, además de las fuentes de información como áreas de mantenimiento, servicios, sostenibilidad y otras. Se basa en datos de recibos de consumo, registros en general, bases de datos, memorias de cálculo, entre otros

AGUA
Y EFLUENTES

CONTENIDOS GRI 303.3 303.5

Extracción y consumo de agua

TABLA 303-5

Consumo total de agua en megalitos

Consumo de agua	Consumo en Gigajulios							
	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
a. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas.	0,68	1,14	16,75	51,88	33,75	3,98		108,19
b. Consumo total de agua (en megalitros) de todas las zonas con estrés hídrico.					32,25			32,25
d. Cualquier información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos (como estándares, metodologías y supuestos utilizados), así como si la información se calcula, se estima, se obtiene a partir de un modelo o procede de mediciones directas, y el método empleado para ello, tal como el uso de factores específicos para el sector	Los datos se recopilaron de las facturas de consumo de agua potable, emitidas por las compañías que proveen el servicio, basadas en las lecturas de los medidores de agua.							
Alcance, emplazamientos	1	5	9	44	1		1	

DESEMPEÑO **SOCIAL**

CONTENIDOS GRI 401.1 401.3

Empleo

Nuevas contrataciones de empleados, rotación de personal y permiso parental

TABLA 401-1a

Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región

Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total Regional
Nuevas contrataciones		766	662	473	281	649	419	188	3.438
Tasa de contratación					14,30%				
Grupo de edad	Gen X 39-59				20	41	45	27	133
	Y 26-38				257	529	372	161	1.319
	Gen Z 18 -25				4	79	2		85
Sexo	Masculino	336	327	226	139	288	178	120	1.614
	Femenino	430	335	247	142	361	241	68	1.824

TABLA 401-1b

Número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.

Total y tasa de rotación

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total Regional
Tasa de rotación		1,5%	1,1%	1,8%	1,0%	1,0%	0,9%	0,5%	1,1%
Grupo de edad	Baby Boomer	16	7	19	10	13	17	12	94
	Gen X 39-59	64	22	38	31	47	59	17	278
	Gen Y 26-38	358	222	252	168	298	155	84	1.537
	Gen Z 18 -25	291	121	145	76	200	94	42	969
Sexo	Masculino	391	184	186	133	231	125	85	1.335
	Femenino	338	188	268	153	327	200	70	1.544

DESEMPEÑO **SOCIAL**

CONTENIDOS GRI 401.1 401.3

Empleo

Nuevas contrataciones de empleados, rotación de personal y permiso parental

TABLA 401-3

Permiso Parental

Permiso Parental

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total Regional
a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.	Masculino	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Femenino	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100
b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.	Masculino		76	18	33	118	11	19	275
	Femenino	96	98	62	47	104	58	13	478
c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.	Masculino		76	18	33	111	11	19	268
	Femenino		98	62	47	96	58	7	368
d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.	Masculino		67	18	33		10	19	147
	Femenino	90	88	62	47		55	6	348
e. Las tasas de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	Masculino		88%	100%	100%	94%	91%	100%	96%
	Femenino		90%	100%	100%	92%	95%	86%	94%

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

CONTENIDOS GRI 403.8 403.9 403.10

Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo, Lesiones por accidente laboral y dolencias y enfermedades laborales

TABLA 403-8a i, ii

Colaboradores cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad laboral dentro y fuera de las instalaciones

Colaboradores cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad laboral dentro y fuera de las instalaciones

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total Regional
I Cubiertos por el Sistema								
Cantidad de colaboradores	3.200	3.456	2.436	1.965	4.948	2.244	1.143	19.392
Cantidad de no colaboradores		362			300	23	357	1042
% de colaboradores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
II Sujetos a Auditoría Interna								
Cantidad de colaboradores	3.200	3.456	2.436	1.965	4.948	2.244	1.143	19.392
Cantidad de no colaboradores					300	23		323
% de colaboradores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

TABLA 403-9

Lesiones por accidente laboral

Cantidad de Horas laboradas

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total Regional
Cantidad de horas anuales promedio por colaborador	2.496		2.113	2.470	2.880		2.698	2.531

TABLA 403-10

Dolencias y enfermedades laborales

Dolencias y enfermedades laborales

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Total Regional
Dolencias o enfermedades registrables	395				178			573

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

CONTENIDOS GRI 404.1 404.3

Horas de formación por empleado y empelados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

TABLA 404-1

Media de horas de formación al año por empleado

Cantidad de Horas laboradas	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Promedio Regional
Media de horas de formación de los colaboradores	30,90	48,80	34,00	17,30	22,70	32,30	16,50	28,93

TABLA 404-3

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Promedio Regional
%		15,53%	25,69%	12,64%	11,65%	94,26%	19,96%	95,19%	39,27%
Cantidad de colaboradores	Masculino	73	48	188	2	2.090	31	628	3.060
	Femenino	80	50	264	1	2.459	28	396	3.278

Durante el 2021 se inició el traslado del proceso de evaluaciones a una nueva herramienta tecnológica, la información mostrada corresponde a la data ya trasladada.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CONTENIDOS GRI 405.1

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

TABLA 405-1b

Porcentaje de empleados por categoría laboral

El porcentaje de empleados por categoría laboral

		Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	BAC Latam	Promedio Regional
% de colaboradores por categoría laboral	Líderes	24,68%	23,74%	16,71%	15,48%	13,85%	22,18%	23,43%	20,0%
	Personal general	75,32%	76,29%	83,29%	84,52%	86,15%	77,82%	76,57%	80,0%
% de colaboradores por edad	Baby Boomer	2,48%	2,65%	4,81%	5,95%	2,98%	3,38%	3,79%	3,7%
	Gen X 39-59	12,44%	17,00%	19,28%	18,83%	13,91%	22,06%	22,17%	18,0%
	Gen Y 26-38	50,75%	58,03%	52,11%	52,56%	56,13%	52,23%	57,25%	54,2%
	Gen Z 18 -25	34,33%	22,33%	23,80%	22,66%	26,98%	22,33%	16,79%	24,2%
Sexo	Masculino	46,02%	41,74%	41,96%	47,75%	46,09%	36,10%	44,48%	43,4%
	Femenino	53,98%	58,26%	58,04%	52,25%	53,91%	63,90%	55,52%	56,6%

EVALUACIÓN **DE LOS DDHH**

CONTENIDOS GRI 412.2

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

TABLA 412-2

Porcentaje de empleados por categoría laboral

Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Bac Latam	Total regional
Total de horas dedicadas a formación en políticas o procedimientos	108	3.456			2.995	2.058	1.195	9.812
% de colaboradores que han recibido formación en políticas o procedimientos	20%	100%			83%	100%	100%	81%

Estados **financieros**

INFORME INTEGRADO **2021**

BAC CREDOMATIC

KPMG
Torre PDC, Ave. Samuel Lewis y
Calle 56 Este, Obarrio
Panamá, República de Panamá

Teléfono: (507) 208-0700
Website: kpmg.com.pa

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta Directiva y Accionista
BAC International Corp.

Informe sobre la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de BAC International Corp. y Subsidiarias ("la Compañía"), que comprenden el estado consolidado de situación financiera al 31 de diciembre de 2021, los estados consolidados de resultados, utilidades integrales, cambios en el patrimonio, y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera consolidada de la Compañía al 31 de diciembre de 2021, y su desempeño financiero consolidado y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en esa fecha de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Base de la Opinión

Hemos efectuado nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son relevantes a nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en la República de Panamá y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base para nuestra opinión.

Responsabilidades de la Administración y de los Encargados del Gobierno Corporativo en relación con los Estados Financieros Consolidados

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de conformidad con las NIIF, y del control interno que la administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la condición de negocio en marcha y utilizando la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien no haya otra alternativa realista, más que esta.

© 2022 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto, están libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error de importancia relativa cuando este exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran de importancia relativa si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en estos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error de importancia relativa en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error de importancia relativa debido a fraude es más elevado que en el caso de un error de importancia relativa debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de la utilización, por la administración, de la base de contabilidad de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre de importancia relativa relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre de importancia relativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que modifiquemos nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en su conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logran una presentación razonable.
- Obtenemos evidencia suficiente y apropiada en relación con la información financiera de entidades o actividades de negocio dentro de la Compañía para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría del grupo. Somos responsables solamente de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los encargados del gobierno corporativo en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de ejecución planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiquemos durante la auditoría.

Otros requerimientos legales de información

En cumplimiento con la Ley 280 del 30 de diciembre de 2021, que regula la profesión del contador público autorizado en la República de Panamá, declaramos lo siguiente:

- Que la dirección, ejecución y supervisión de este trabajo de auditoría se ha realizado físicamente en territorio panameño para aquellas entidades o actividades de negocio dentro del Grupo que realizan operaciones que se perfeccionan, consumen o surten efecto dentro de la República de Panamá.
- El socio de auditoría que ha elaborado este informe de los auditores independientes es Ricardo A. Carvajal V., con número de idoneidad de contador público autorizado (C.P.A.) #4378.
- El equipo de trabajo que ha participado en la auditoría de grupo a la que se refiere este informe, está conformado por Ricardo Carvajal, Socio de auditoría; Nicole Ramsauer, Socia de auditoría de tecnología; Pablo Sánchez, Director de auditoría; Pedro Coché, Gerente de auditoría; Magdiel Rodríguez, Gerente de auditoría de tecnología; y Carolina Ortiz, Supervisora de auditoría.

KPMG

Panamá, República de Panamá
23 de febrero de 2022

Ricardo A. Carvajal V.

Ricardo A. Carvajal V.
Socio
C.P.A. 4378

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA

Estado Consolidado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2021

(Cifras en dólares de E.U.A.)

Activos	Nota	2021	2020
Efectivo y efectos de caja		741,723,863	708,652,101
Valores comprados bajo acuerdos de reventa	4, 8	104,223,985	21,227,306
Depósitos en bancos:			
A la vista		3,725,143,939	4,204,514,164
A plazo		643,246,845	947,502,623
Total de depósitos en bancos		4,368,390,784	5,152,016,787
Total de efectivo, efectos de caja y depósitos en bancos	7	5,214,338,632	5,881,896,194
Inversiones en valores	4, 9	3,583,046,309	2,898,491,134
Préstamos	4, 10	18,665,648,705	17,174,641,892
Provisión para pérdidas en préstamos	4	(647,099,050)	(669,738,606)
Préstamos a costo amortizado		18,018,549,655	16,504,903,286
Propiedades, mobiliario, equipos y mejoras	11	510,579,672	558,714,323
Obligaciones de clientes por aceptaciones		2,370,047	3,328,001
Otras cuentas por cobrar	4	262,107,238	243,441,950
Provisión para otras cuentas por cobrar	4	(8,177,092)	(7,298,489)
Plusvalía y activos intangibles	12	389,655,503	395,122,515
Impuesto sobre la renta diferido	26	61,308,176	57,653,199
Otros activos	13	101,126,412	87,559,597
Total de activos		28,134,904,552	26,623,811,710

Pasivos y Patrimonio	Nota	2021	2020
Pasivos:			
Depósitos de clientes:			
A la vista		8,375,505,822	7,731,559,375
Ahorros		4,998,233,421	4,221,375,140
A plazo fijo		8,523,506,677	8,357,780,824
Total de depósitos de clientes	14	21,897,245,920	20,310,715,339
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra		38,945,625	25,182,261
Obligaciones financieras	15	1,744,443,268	2,051,356,522
Otras obligaciones financieras	16	711,656,253	747,253,296
Pasivos por arrendamientos	17	157,179,806	199,689,758
Aceptaciones pendientes		2,370,047	3,328,001
Impuesto sobre la renta por pagar		48,285,777	58,226,025
Impuesto sobre la renta diferido	26	80,621,127	63,280,456
Otros pasivos	18	700,262,295	655,628,055
Total de pasivos		25,381,010,118	24,114,659,713
Patrimonio:			
Acciones comunes	19	803,510,000	803,510,000
Capital adicional pagado		114,413,186	114,413,186
Utilidades no distribuidas		1,715,522,364	1,463,633,490
Reservas regulatorias		233,732,331	229,782,084
Otras resultados integrales	20	(373,378,984)	(339,906,310)
Total de patrimonio de los accionistas de la Compañía controladora		2,493,798,897	2,271,432,450
Participación no controladora		260,095,537	237,719,547
Total del patrimonio		2,753,894,434	2,509,151,997
Compromisos y contingencias	27		
Total de pasivos y patrimonio		28,134,904,552	26,623,811,710

El estado consolidado de situación financiera debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA

Estado Consolidado de Resultados

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	Nota	2021	2020
Ingresos por intereses:			
Depósitos en bancos		9,847,179	19,061,970
Inversiones a VRCOUI		165,582,421	138,594,822
Préstamos		1,682,823,954	1,764,761,871
Total de ingresos por intereses		1,858,253,554	1,922,418,663
Gastos por intereses			
Depósitos de clientes		470,393,110	511,002,451
Obligaciones financieras		55,786,685	94,869,660
Otras obligaciones financieras		65,700,772	49,776,432
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra		869,322	953,232
Pasivos por arrendamientos		8,839,474	11,056,766
Total de gastos por intereses		601,589,363	667,658,541
Ingreso neto de intereses		1,256,664,191	1,254,760,122
Gasto por provisión para pérdidas en préstamos e intereses	4	344,625,539	450,000,280
Gasto por riesgo de crédito de inversiones y depósitos a plazo	4	4,435,285	15,604,497
Gasto por provisión para pérdidas en cuentas por cobrar	4	2,349,983	2,989,367
Ingreso neto de intereses después de provisiones		905,253,384	786,165,978
Otros ingresos (gastos):			
Ganancias en instrumentos financieros, neta	21	69,085,531	40,031,036
Cargos por servicios	22	402,408,836	390,278,657
Comisiones y otros cargos, neto		196,222,322	176,122,441
Ganancia en cambio de monedas, neto		153,457,259	167,081,116
Deterioro en bienes disponibles para la venta		(227,374)	(64,176)
Otros ingresos	23	62,449,660	49,912,433
Total de otros ingresos, neto		883,396,234	823,361,507
Gastos generales y administrativos:			
Salarios y beneficios a empleados	24	501,767,054	519,538,335
Depreciación y amortización		114,136,185	117,974,080
Administrativos		87,942,913	79,718,876
Alquileres y gastos relacionados		31,067,312	34,489,989
Otros gastos	25	467,429,327	413,127,157
Total de gastos generales y administrativos		1,202,342,791	1,164,848,437
Utilidad antes de impuesto sobre la renta		586,306,827	444,679,048
Impuesto sobre la renta corriente	26	(136,170,079)	(135,157,731)
Impuesto sobre la renta diferido	26	(5,116,400)	2,873,174
Utilidad neta		445,020,348	312,394,491
Utilidad neta atribuible a:			
Participación controladora		402,624,121	282,598,010
Participación no controladora		42,396,227	29,796,481
		445,020,348	312,394,491

El estado consolidado de resultados debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA

Estado Consolidado de Utilidades Integrales

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	2021	2020
Utilidad neta	445,020,349	312,394,490
Otros resultados integrales:		
Partidas que no serán reclasificadas al estado consolidado de resultados		
Plan de beneficios a empleados - cambio en efecto actuarial	(3,126,860)	(1,367,250)
Cambio neto en valor razonable de acciones comunes	(688,320)	(1,161,309)
Partidas que son o pueden ser reclasificadas al estado consolidado de resultados		
Conversión de operaciones en moneda extranjera	(52,070,353)	(89,905,767)
Valuación de inversiones al VRCOUI:		
Monto neto transferido a resultados	(48,889,958)	(32,903,803)
Cambio neto en valor razonable	67,877,939	18,941,597
Otros resultados integrales	(36,897,552)	(106,396,532)
Utilidades integrales	408,122,797	205,997,958
Utilidades integrales atribuibles a:		
Participación controladora	369,151,447	186,270,483
Participación no controladora	38,971,350	19,727,475
	408,122,797	205,997,958

El estado consolidado de utilidades integrales debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA

Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	Atribuible a la participación controladora de la Compañía								
	Acciones comunes	Capital adicional pagado	Acciones en tesorería	Utilidades no distribuidas	Reservas regulatorias	Otras pérdidas integrales	Total participación controladora	Participación no controladora	Total
Balance al 1 de enero de 2020	803,510,000	83,692,713	0	1,725,771,840	224,714,394	(243,578,784)	2,594,110,163	307,187,069	2,901,297,232
Utilidad neta	0	0	0	282,598,009	0	0	282,598,009	29,796,481	312,394,490
Otros resultados integrales:									
Conversión de operaciones en moneda extranjera	0	0	0	0	0	(81,394,632)	(81,394,632)	(8,511,135)	(89,905,767)
Cambios netos en valuación de inversiones al VRCOUI									
Monto neto transferido a resultados	0	0	0	0	0	(29,855,991)	(29,855,991)	(3,047,812)	(32,903,803)
Cambio neto en valor razonable	0	0	0	0	0	17,212,879	17,212,879	1,728,718	18,941,597
Plan de beneficios a empleados - cambio en efecto actuarial	0	0	0	0	0	(1,238,363)	(1,238,363)	(128,887)	(1,367,250)
Cambio neto en valor razonable de acciones comunes	0	0	0	0	0	(1,051,419)	(1,051,419)	(109,890)	(1,161,309)
Total de otros resultados integrales	0	0	0	0	0	(96,327,526)	(96,327,526)	(10,069,006)	(106,396,532)
Total de resultados integrales	0	0	0	282,598,009	0	(96,327,526)	186,270,483	19,727,475	205,997,958
Otros movimientos de patrimonio:									
Transacciones con los propietarios de la Compañía									
Transacciones entre La Compañía y la participación no controladora									
Ajuste participación no controladora	0	0	0	0	0	0	0	3,677	3,677
Incremento por efecto del proceso de fusión	0	30,720,473	0	(228,669)	0	0	30,491,804	(30,491,804)	0
Impuesto complementario	0	0	0	0	0	0	0	(13,637)	(13,637)
Contribuciones y distribuciones:									
Dividendos declarados	0	0	0	(90,500,000)	0	0	(90,500,000)	(9,466,244)	(99,966,244)
Dividendos pagados	0	0	0	(448,940,000)	0	0	(448,940,000)	(49,226,989)	(498,166,989)
Total de transacciones con los propietarios de la Compañía	0	30,720,473	0	(539,668,669)	0	0	(508,948,196)	(89,194,997)	(598,143,193)
Balance al 31 de diciembre de 2020	803,510,000	114,413,186	0	1,463,633,490	229,782,084	(339,906,310)	2,271,432,450	237,719,547	2,509,151,997
Balance al 1 de enero de 2021	803,510,000	114,413,186	0	1,463,633,490	229,782,084	(339,906,310)	2,271,432,450	237,719,547	2,509,151,997
Utilidad neta	0	0	0	402,624,121	0	0	402,624,121	42,396,228	445,020,349
Otros resultados integrales:									
Conversión de operaciones en moneda extranjera	0	0	0	0	0	(47,138,131)	(47,138,131)	(4,932,222)	(52,070,353)
Cambios netos en valuación de inversiones al VRCOUI									
Monto neto transferido a resultados	0	0	0	0	0	(48,889,542)	(48,889,542)	(416)	(48,889,958)
Cambio neto en valor razonable	0	0	0	0	0	66,074,032	66,074,032	1,803,907	67,877,939
Plan de beneficios a empleados - cambio en efecto actuarial	0	0	0	0	0	(2,830,684)	(2,830,684)	(296,176)	(3,126,860)
Cambio neto en valor razonable de acciones comunes	0	0	0	0	0	(688,349)	(688,349)	29	(688,320)
Total de otros resultados integrales	0	0	0	0	0	(33,472,674)	(33,472,674)	(3,424,878)	(36,897,552)
Total de resultados integrales	0	0	0	402,624,121	0	(33,472,674)	369,151,447	38,971,350	408,122,797
Otros movimientos de patrimonio:									
Reservas regulatorias	0	0	0	(3,950,247)	3,950,247	0	0	0	0
Transacciones con los propietarios de la Compañía									
Transacciones entre La Compañía y la participación no controladora									
Reorganización de entidades bajo control común	0	0	0	0	0	0	0	(1,565)	(1,565)
Impuesto complementario	0	0	0	0	0	0	0	(24,208)	(24,208)
Contribuciones y distribuciones:									
Dividendos declarados	0	0	0	(60,955,000)	0	0	(60,955,000)	0	(60,955,000)
Dividendos pagados	0	0	0	(85,830,000)	0	0	(85,830,000)	(16,569,587)	(102,399,587)
Total de transacciones con los propietarios de la Compañía	0	0	0	(146,785,000)	0	0	(146,785,000)	(16,595,360)	(163,380,360)
Balance al 31 de diciembre de 2021	803,510,000	114,413,186	0	1,715,522,364	233,732,331	(373,378,984)	2,493,798,897	260,095,537	2,753,894,434

El estado consolidado de cambios en el patrimonio debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC INTERNATIONAL CORP. Y SUBSIDIARIA

Estado Consolidado de Flujos de Efectivo

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2021

(Cifras en dólares de E.U.A.)

	Nota	2021	2020
Flujos de efectivo de las actividades de operación:			
Utilidad neta		445,020,348	312,394,491
Ajustes para conciliar la utilidad neta y el efectivo de las actividades de operación:			
Depreciación y amortización		83,091,687	81,741,556
Depreciación por derecho de uso		31,044,498	36,232,524
Provisión para pérdidas en préstamos	4	344,625,539	450,000,280
Provisión por riesgo de crédito de inversiones y depósitos en bancos	4	4,435,285	15,604,497
Provisión para pérdidas en cuentas por cobrar		2,349,983	2,989,367
Provisión para bienes disponibles para la venta		227,374	64,176
Provisión para pérdidas en compromisos no desembolsados		968,493	(93,411)
Ingreso de intereses, neto		(1,256,664,191)	(1,254,760,122)
Ganancia neta en instrumentos financieros, neta	21	(69,085,531)	(40,031,036)
Pérdida neta en venta y descarte de propiedad y equipo		1,303,569	408,468
Ganancia neta en venta de bienes disponibles para la venta		(8,462,497)	(4,257,632)
Pérdida neta en venta y descarte de intangibles		2,336,333	868,412
Dividendos ganados sobre inversiones en valores		(1,365,295)	(1,997,060)
Gasto de impuesto sobre la renta		141,286,479	132,284,557
Cambios en activos y pasivos de operación:			
Depósitos con vencimiento original mayor a 90 días		17,353,058	(112,340,058)
Inversiones en valores		7,123,530	7,417,784
Préstamos		(2,122,385,388)	(853,889,574)
Otras cuentas por cobrar		19,514,356	(20,657,344)
Otros activos		(24,869,590)	12,991,397
Depósitos de clientes		1,797,469,541	3,799,781,091
Valores vendidos bajo acuerdos de recompra		15,273,807	(7,446,150)
Otros pasivos		167,767,675	(241,178,967)
Efectivo generado de operaciones:			
Intereses recibidos		1,846,148,391	1,748,955,892
Intereses pagados		(607,500,736)	(661,431,222)
Dividendos recibidos		1,365,295	1,997,060
Impuesto sobre la renta pagado		(142,557,479)	(134,398,231)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación		695,814,534	3,271,250,745
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:			
Producto de la venta de inversiones en valores		1,177,225,592	740,222,741
Vencimientos y prepagos de inversiones en valores		2,629,970,286	1,167,118,557
Compra de inversiones al VRCOUI		(4,407,856,941)	(2,584,685,639)
Compras de propiedad y equipo		(70,449,481)	(62,126,889)
Producto de la venta de propiedad y equipo		6,770,045	657,171
Adquisición de activos intangibles		(23,529,041)	(29,752,491)
Producto de la venta de bienes disponibles para la venta		28,183,645	19,824,755
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		(659,685,895)	(748,741,795)
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:			
Producto de obligaciones		1,469,408,601	31,462,204
Pago de obligaciones		(1,769,908,224)	(125,577,249)
Producto de otras obligaciones		22,862,012	2,322,401,924
Pago de otras obligaciones		(57,776,671)	(2,073,977,753)
Pago de arrendamientos financieros		12,952,405	(39,829,682)
Dividendos		(263,320,659)	(727,840,850)
Ajuste participación minoritaria		(807)	0
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento		(585,783,343)	(613,361,406)
Efecto por fluctuación de las tasas de cambio sobre el efectivo mantenido		(101,016,180)	(104,181,662)
Aumento (disminución) neto en efectivo y equivalentes de efectivo		(650,670,884)	1,804,965,882
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		5,775,308,693	3,970,342,813
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	7	5,124,637,809	5,775,308,695

El estado consolidado de flujos de efectivo debe ser leído en conjunto con las notas que forman parte integral de los estados financieros consolidados.

BAC
CREDOMATIC