

INFORME DE RSE

20
—
23



BEC



+
—



1er LUGAR
GREAT PLACE TO WORK



20

23

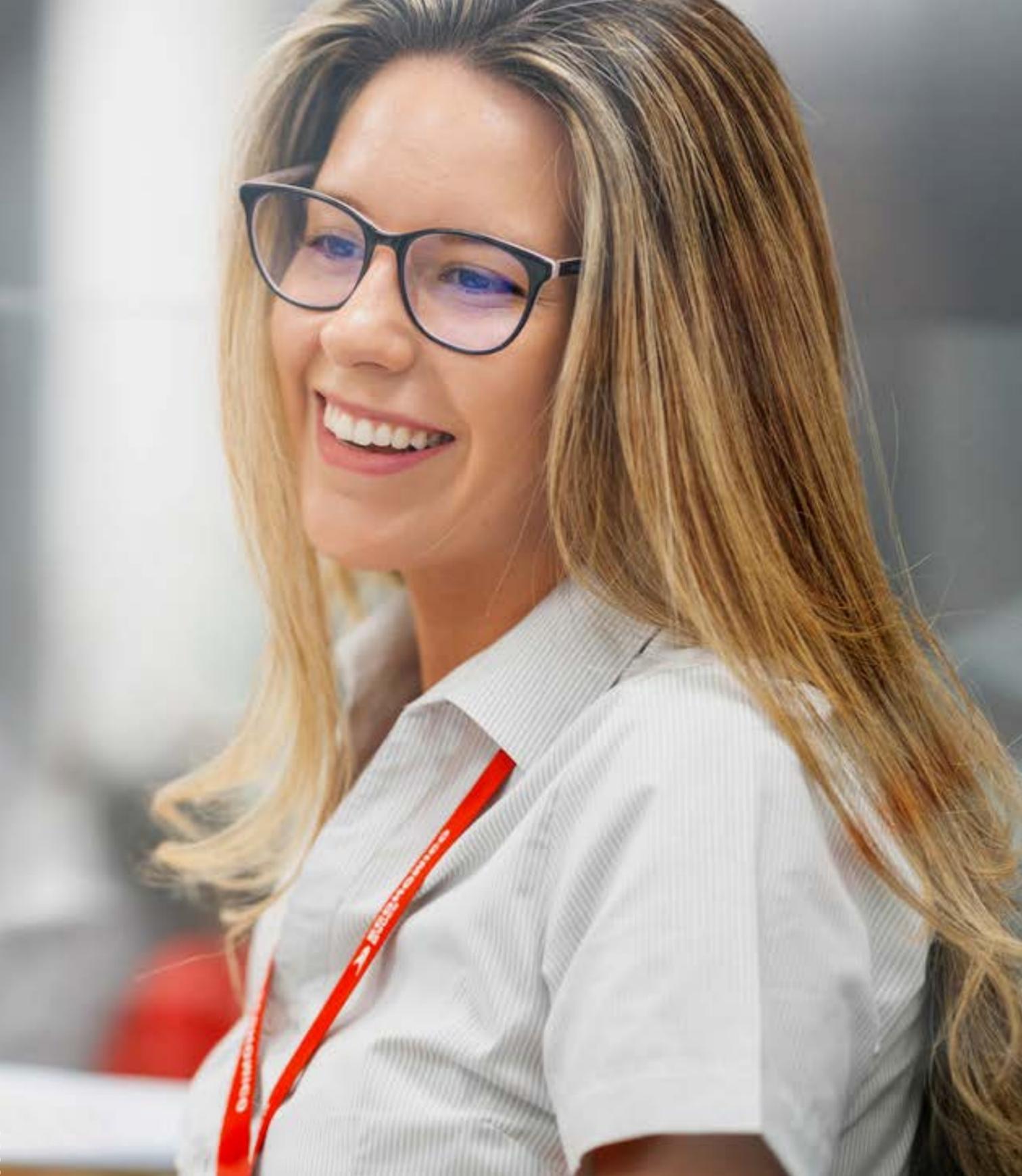


SER RECONOCIDOS
COMO EL MEJOR LUGAR
PARA TRABAJAR ES
UN TESTIMONIO DEL
COMPROMISO DE
NUESTRA EMPRESA CON
EL BIENESTAR DE SUS
EMPLEADOS.

GENTE FELIZ

NUESTRO MAYOR VALOR

+
-





ACERCA DEL INFORME DE RSE

2023

Nos complace compartir nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2023. En este informe, hemos recopilado datos sobre nuestro desempeño en RSE y Sostenibilidad, siguiendo las directrices establecidas por el GRI (Global Reporting Initiative). Esta metodología nos permite analizar y comunicar de manera exhaustiva nuestro impacto en diversas áreas garantizando la calidad de información presentada.

Nos esforzamos para que este informe esté disponible para todos nuestros grupos de interés, con el objetivo de promover una comunicación transparente y abierta. Creemos firmemente en la importancia de compartir nuestros esfuerzos y resultados con nuestra comunidad. Esperamos que este informe sirva como una herramienta valiosa para aquellos interesados en conocer más sobre nuestras prácticas empresariales y nuestro impacto en la economía, sociedad y el medio ambiente.

■ Sobre Nuestro Informe de RSE

Contenido 2-1 / 2-2 / 2-3 / 2-4

En Banco Económico S.A., nos comprometemos a generar valor económico, social y ambiental a través de una gestión sostenible en Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este compromiso se ve reflejado en nuestros Informes de RSE que son publicados anualmente, abarcando el período del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. En nuestros Informes de RSE detallamos los impactos económicos, ambientales y sociales del Banco más relevantes, junto con algunos datos de gestiones anteriores para propósitos comparativos.

Nuestro Informe contiene información no financiera que refleja nuestras buenas prácticas, en concordancia con la normativa de Bolivia y los estándares internacionales de RSE. Es importante destacar que no se presentan actualizaciones de información de períodos anteriores en este documento. Nuestros estados financieros consolidados del mismo período son auditados y publicados anualmente en un documento independiente de acceso público a través de nuestro Sitio Web.

Hemos elaborado nuestro Informe cumpliendo rigurosamente con los lineamientos de Conformidad de los Estándares 2021 del Global Reporting Initiative (GRI). También, a modo de complementar la información, hemos incluido la parte correspondiente al suplemento sectorial para el sistema financiero en su versión G4, así como los requerimientos de información del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Para garantizar la transparencia, hemos hecho público nuestro Informe de RSE 2023 en el sitio web www.baneco.com.bo, con el objetivo de proporcionar información veraz sobre nuestro desempeño en RSE durante el período reportado. Los códigos utilizados en el documento hacen referencia a los indicadores establecidos por los Estándares del GRI y el Reglamento de RSE de la ASFI, los cuales están detallados en la tabla resumen de indicadores al final del Informe.



■ Verificación del Informe de RSE 2023

Contenido 2-5

Para asegurar la credibilidad de la información presentada, hemos sometido el informe a un proceso de verificación a los Estándares del GRI 2021 realizado por una empresa especialista externa. Nuestro compromiso con la transparencia es fundamental, queremos ofrecer datos precisos y confiables sobre nuestras prácticas y logros.

■ Punto de Contacto

Contenido 2-1 / 2-3

Sus comentarios y sugerencias sobre nuestro Informe de RSE, publicado en junio de 2024, nos ayudarán a seguir mejorando la rendición de cuentas de las actividades con valor económico, social y ambiental. Pueden escribirnos a los siguientes correos: rse@baneco.com.bo o snunez@baneco.com.bo

De igual manera, si requieren realizar alguna consulta en general sobre nuestros productos y servicios pueden contactarnos a través de la siguiente dirección de correo electrónico: consultas@baneco.com.bo

Banco Económico S.A.
Dirección: Calle Ayacucho # 166
Teléfono: +591 3 3155500
Santa Cruz – Bolivia

Sitio Web: www.baneco.com.bo
Facebook: [baneco.economico](https://www.facebook.com/baneco.economico)
Instagram: [baneco.economico](https://www.instagram.com/baneco.economico)
LinkedIn: Banco Económico
Youtube: Banco Económico





CARTA DEL GERENTE GENERAL

Contenido 2-22

TRABAJAMOS PARA GENERAR VALOR PARA NUESTROS CLIENTES E IMPACTAR POSITIVAMENTE EN LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE.



Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión del año 2023. Como cada año, a través de este informe buscamos brindar una visión transparente de nuestra gestión y de los principales impactos en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este año, hemos alcanzado hitos significativos que reflejan el compromiso constante de nuestro equipo con la excelencia y la solidez.

Gracias a nuestra sólida posición financiera, hemos superado no solo desafíos, sino también invertido en iniciativas clave que reforzarán aún más nuestra posición en el mercado.



Sergio Mauricio Asbun Saba
Gerente General



Hemos optimizado nuestros procesos internos mediante la innovación, con un enfoque claro en la transformación digital de nuestra entidad para mejorar la experiencia del cliente. Además, hemos expandido nuestra red de atención con nuevas agencias y ATMs para facilitar la inclusión financiera. Todo esto se complementa con acciones de difusión y educación que forman parte integral de nuestro programa de educación financiera. El objetivo es apoyar a nuestros clientes proporcionándoles información para gestionar de manera inteligente y segura los servicios financieros, especialmente en las plataformas digitales.

Consolidamos nuestro programa de género Red Mujer, Mi Aliada, con el lanzamiento de la 3era versión del "Reconocimiento Red Mujer", una iniciativa destinada a fomentar los emprendimientos liderados por mujeres bolivianas, que tiene como objetivo principal brindar apoyo financiero y recursos, mediante un "capital semilla", a nuevas empresarias para que desarrollen sus negocios.

DESTACAMOS EL INICIO DEL PROYECTO DE INSTALACIÓN DE PANELES SOLARES EN NUESTRAS AGENCIAS, REFLEJANDO NUESTRO COMPROMISO CON LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y LA REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CARBONO, ALINEANDO NUESTRAS OPERACIONES CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y EL DESARROLLO DE CIUDADES SOSTENIBLES.

Nos sentimos orgullosos de ser reconocidos como el Banco con mejor clima laboral para trabajar en el ranking Great Place to Work (GPTW), esto es posible gracias al compromiso de nuestros 1.489 colaboradores, es el resultado de las iniciativas que implementa el banco para promover un ambiente seguro y cuidado. Nuestros programas, como el Plan Bienestar orientado al beneficio de nuestros funcionarios y sus familias, junto con iniciativas de formación y desarrollo, han contribuido significativamente a este reconocimiento.

Asimismo, un hito importante en esta gestión, ha sido el inicio del proyecto de instalación de paneles solares en agencias del Banco. Esto forma parte de la estrategia del Banco para generar eficiencia y reducir los niveles de carbono resultantes de su operación, con el uso de energías amigables y sostenibles. Esta iniciativa que apuesta por las energías renovables muestra el compromiso del Banco con el medio ambiente y el desarrollo de ciudades sostenibles.

Al igual que en años anteriores, hemos seguido la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de este informe, considerando aspectos materiales e indicadores del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras. Asimismo, hemos considerado la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y se ha efectuado la verificación por parte de un organismo externo. Nuestra gestión en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nos ha permitido mantener nuestra calificación de desempeño en RSE en el nivel "A+ Nivel LIDER", evaluada por la consultora Certificación Sustentable.

Estos resultados han sido alcanzados, gracias al apoyo y confianza de nuestros accionistas. Sus inversiones y compromiso son fundamentales para el éxito de nuestra institución, y nos esforzamos constantemente por cumplir con sus expectativas. Sin duda, reflejan también el compromiso y dedicación de nuestros colaboradores, y la confianza depositadas por nuestros clientes, lo cual fortalece la solidez de nuestro banco y nos permite crear valor para la comunidad, contribuyendo así al desarrollo sostenible de nuestro país.



**Sergio Mauricio
Asbún Saba**
Gerente General



HEMOS OPTIMIZADO NUESTROS PROCESOS INTERNOS A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN, ENFOCÁNDONOS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE.



ÍNDICE



1

**NUESTRO
BANCO**

—
12

Trayectoria Institucional
Aliado de Tus Sueños
Compromiso con Nuestros Clientes
Gobierno Corporativo
Cumplimiento Normativo y Ética
Empresarial
Gestión de Riesgos y LGI-FT/FPADM
Cifras y Logros
Afliliaciones y Reconocimientos

2

**ENFOQUE DE
SOSTENIBILIDAD**

—
42

Modelo de RSE
Políticas y Compromiso
Derechos Humanos
Grupos de Interés
Calificación de Desempeño
Temas Materiales

3

**GESTIÓN
ECONÓMICA**

—
58

Desempeño Económico
Gestión y Desarrollo de Productos y Servicios
Segmentación de Cartera
Productos y Servicios con Impacto Social

4

**GESTIÓN
AMBIENTAL**

—
68

Cada Tapa y Botella Vale
Hacia un Futuro más Verde
Medición de Huella de Carbono
Fomento a la Movilidad Sostenible
Gestión Ambiental Responsable

5

**GESTIÓN
SOCIAL**

—
76

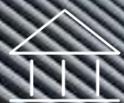
Relación con la Comunidad
Relación con Proveedores
Relación con Trabajadores
Relación con Clientes

6

**ÍNDICES DE
CONTENIDO Y
VERIFICACIÓN**

—
122

Cuadro Anexo 1 ASFI
Cuadro Anexo 2 ASFI
Índice de Contenidos GRI
Verificación Externa



MANIFIESTA

NUESTRO
BANCO

1



El Banco obtuvo diversos logros en la gestión 2023, enfrentando con éxito la situación cambiante del país, registrando un año contable destacado en términos de crecimiento y resultados, y aportando a la sociedad desde sus diversos programas de RSE.





NUESTRO BANCO



■ Trayectoria Institucional

Contenido 2-1 / 2-6

El Banco Económico es una Sociedad Anónima que ha recorrido un camino destacado en el sector financiero boliviano desde su fundación teniendo su sede central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Con una visión clara de crecimiento y compromiso con el desarrollo económico del país, hemos logrado consolidarnos como una institución fiable y respetada. A lo largo de los años, hemos expandido nuestras operaciones, abriendo sucursales en diversas regiones del país para acercar nuestros servicios financieros a más bolivianos, contribuyendo así al desarrollo de comunidades locales y al fortalecimiento de la economía nacional al convertimos en un aliado financiero para que, tanto consumidores financieros como pequeños y medianos empresarios puedan depositar sus sueños a corto y largo plazo y confiar que nuestras operaciones, productos y servicios les permitirán contribuir y generar los beneficios esperados.

Nuestra trayectoria se caracteriza por una constante innovación y adaptación a las necesidades del mercado.

Hemos implementado tecnologías avanzadas y mejores prácticas para ofrecer productos y servicios financieros de alta calidad. La dedicación a nuestros clientes y la búsqueda continua de la excelencia nos han permitido mantenernos a la vanguardia en el sector financiero. Gracias a un equipo comprometido y capacitado, teniendo en cuenta nuestra misión, visión y valores; el Banco Económico S.A. sigue creciendo y adaptándose, reafirmando su compromiso, credibilidad y solidez con el progreso y bienestar de Bolivia.

Con responsabilidad social, ambiental y económica a través de estos 32 años de vida institucional es que logramos gestionar de manera integral, y con integridad, los distintos aspectos relevantes que se han presentado en cada etapa junto a nuestros clientes, proveedores o trabajadores que son los actores que forman parte de nuestra cadena de valor.

■ Aliado de tus Sueños

Contenido 2-23

Con el deseo ferviente de ver crecer a nuestros pequeños y medianos empresarios, y a nuestros clientes en general, es que nos dedicamos a ofrecer servicios financieros innovadores y accesibles, que tengan como resultado cumplir con las necesidades económicas y, además, promover el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad boliviana.

Con un enfoque en la responsabilidad social empresarial, nos comprometemos a operar con transparencia, respeto, innovación, accesibilidad, equidad y ética, contribuyendo a un futuro más próspero y equitativo para todos nuestros clientes y demás partes interesadas.



CONTRIBUIMOS A UN FUTURO MÁS PRÓSPERO Y EQUITATIVO.



MISIÓN

Somos el aliado financiero en la vida de las personas y empresas, contribuyendo a su bienestar y desarrollo sostenible.

VISIÓN

Ser líder en experiencia del cliente con soluciones financieras ágiles.

VALORES

Transparencia
Respeto
Compromiso
Innovación
Accesibilidad



■ Compromiso con Nuestros Clientes

Puntos de Atención Financiera

Contenido 2-1 / 2-6

Nuestro Banco ha experimentado un notable crecimiento desde su apertura, expandiéndose en diferentes zonas del país y brindando una atención personalizada en cada una de sus 58 oficinas, 12 ventanillas de cobranza, 201 ATMs, 1 punto promocional de atención, 123 Corresponsales Financieros y 179 Corresponsales No Financieros. Esta red de atención y cobertura a los consumidores financieros está

distribuida en 7 departamentos del país, contando con una oficina central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, sucursales en las ciudades de La Paz, Cochabamba, y Agencias en las ciudades de Tarija, Sucre, Oruro y Potosí.

A nivel nacional las oficinas departamentales están distribuidas de la siguiente manera:

SANTA CRUZ

- 27 Oficinas
- 11 Ventanilla de Cobranza
- 98 ATMs
- 1 Punto Promocional

LA PAZ

- 9 Oficinas
- 1 Ventanilla de Cobranza
- 38 ATMs

COCHABAMBA

- 15 Oficinas
- 47 ATMs

TARIJA

- 2 Oficinas
- 6 ATMs

CHUQUISACA

- 3 Oficinas
- 7 ATMs

ORURO

- 1 Oficinas
- 3 ATMs

POTOSÍ

- 1 Oficinas
- 2 ATMs



Ampliación y Cierre de Puntos de Atención Financiera

En el siguiente cuadro comparativo, se presenta la cantidad de Puntos de Atención Financiera de las tres últimas gestiones a modo de visualizar los cambios en cada una de nuestras regionales:

Regional	2021				2022				2023			
	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional
Santa Cruz	25	10	80	2	27	10	90	2	27	11	98	1
La Paz	9	1	38	0	9	1	37	0	9	1	38	0
Cochabamba	15	0	38	0	15	0	41	0	15	0	47	0
Tarija	2	0	5	0	2	0	4	0	2	0	6	0
Chuquisaca	3	0	4	0	3	0	7	0	3	0	7	0
Oruro	1	0	3	0	1	0	3	0	1	0	3	0
Potosí	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	2	0
Pando	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	56	11	170	2	58	11	184	2	58	12	201	1

Metas de Cobertura Geográfica

G4-FS13

En la gestión 2023 el Banco Económico S.A. inició servicios en el Municipio General Saavedra, del departamento de Santa Cruz, a través de un Punto de Atención Corresponsal No Financiero.





Gobierno Corporativo

Contenido 2-9 / 2-12 / 2-15 / 2-23

Las buenas prácticas y desempeño son consecuencia de una excelente estrategia de trabajo por parte de nuestros órganos de gobierno que a través de distintas instancias toman decisiones que permiten garantizar la sostenibilidad, estabilidad jurídica y económica.

A partir de la generación de información y datos relevantes, transparentes y fidedignos, recabados por distintos medios y entregados de forma oportuna a los órganos de gobierno correspondiente; es que se pueden analizar, identificar y gestionar mejor los riesgos y oportunidades, dando cumplimiento a la debida diligencia y el principio de precaución. Demostrando así contar con una estructura de Gobierno Corporativo sólida y competente que fortalece su conocimiento, habilidades y experiencia constante para lograr aplicar las normas y regulaciones externas descritas en el Libro 3°, Capítulo II, Sección 7, Artículo 3 de la Recopilación de Normas para Servicios Financiero - ASFI, así como las establecidas en los documentos internos (políticas, procesos y procedimientos) que rigen nuestras actividades y que, acompañados de la Cultura BEC, no solo cumplen aspectos económicos, sino también aspectos sociales y ambientales propios del giro del negocio.

Asimismo, el Código de Gobierno Corporativo y la Política para el Manejo y Resolución de Conflicto de Interés nos permiten identificar las situaciones relacionadas a los conflictos de interés, como parte de la transparencia. Es así que, durante la gestión 2023, no se registraron situaciones de conflictos de interés por lo que nuestra entidad demuestra tener una impecable labor del Gobierno Corporativo aplicando sus políticas, normas y procedimientos para lograr un excelente funcionamiento.

La estructura del órgano de gobierno del Banco Económico comienza con la Junta de Accionistas, quienes designan a su Directorio que, a su vez, junto a los diversos Comités de Gestión desempeñan sus funciones con total responsabilidad al encarar cualquier desafío para continuar brindando esa solidez financiera que respalda al Banco a través del seguimiento a las gestiones económicas, sociales y ambientales. Asimismo, el Directorio participa activamente en la supervisión del manejo de la entidad de acuerdo con sus funciones específicas descritas en el Código de Gobierno Corporativo y delegando las cuestiones operativas al Gerente General.



Accionistas

Contenido 2-9

La Junta de Accionistas que componen al Banco Económico S.A. está compuesta por 25 miembros. A continuación, se presentan a los miembros según su participación porcentual en esta Sociedad Anónima:



Accionistas	Participación %
Empresa de Envases Papeles y Cartones S.A.	36,45
Perregon Toledo Elvio Luis	10,92
Kuljis Fuchtner Ivo Mateo	10,91
Curtiembre Vis Kuljis S.A.	7,75
Yepez Vargas José Salomón	5,35
Haab Justiniano Christian Chandor	4,83
Nunez Melgar Orlando Gabriel	3,86
Yovhio Ferreira Pedro Antonio	3,33
Cuellar Chávez Alex José	3,33
Haab Justiniano Michele	2,95
Haab Justiniano Robert James Curt	2,84
Kuljis Fuchtner Tomislav Carlos	2,33
Rivero Urriolagoitia Ramiro Alfonso	1,16
Guilarte Montenegro Abel Fernando	1,07
Haab Justiniano Marcel Chandor	0,96
Boland España Jorge Percy	0,52
Lora Longaric Alejandro	0,26
Cuellar Casal Nadia	0,26
Cuellar Casal José Miguel	0,26
Yovhio Ortiz Nathaly	0,17
Yovhio Ortiz Cristhian Pedro	0,17
Yovhio Ortiz Marco Antonio	0,17
Bendek Liaños Rosa María	0,04
Bendek Liaños Ninoska	0,04
Bendek Liaños Jorge Alejandro	0,04
	100,00%

100,00%



/// NUESTRO DIRECTORIO TRABAJA DILIGENTEMENTE PARA GARANTIZAR LA CONFIANZA Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES, TRABAJADORES Y DEMÁS GRUPOS DE INTERÉS.

Directorio

Contenido 2-9 / 2-10 / 2-11/ 2-13 / 2-14 / 2 -15 / 2-16 / 2-18 / 2-19 / 2-20 / 3-3 / 405-1

RSE 1D

Conforme al Código de Gobierno Corporativo que indica los requisitos para la elección y nombramiento del Directorio, la Junta General Ordinaria de Accionistas procedió a la misma en una reunión realizada en fecha 26 de enero de 2023. En dicha reunión se reconoció que las personas elegidas tienen el conocimiento y experiencia requeridos para afrontar el cargo y cumplir con la misión del Banco de ser el aliado financiero ideal para los clientes, además de contribuir al desarrollo sostenible y bienestar general.

El Directorio del Banco está conformado por 10 Directores Titulares y 10 Directores Suplentes, así como 2 Síndicos, que son representados por 1 Presidente, 1 Vicepresidente, 1 Secretario designados para el ejercicio durante un año. En total, el Directorio está conformado por 20 hombres (90,9%) y 2 mujeres (9,1%), de los cuales el 31,8% se encuentran en un rango etario entre 30 y 50 años, mientras que el 59,1% son mayores de 50 años.



PRESIDENTE	Kuljis Füchtner Ivo Mateo
VICEPRESIDENTE	Perrogón Saavedra Luis Alberto
SECRETARIO	Mariscal Flores Ronald Gilberto
DIRECTORES TITULARES	Cuellar Chávez Alex José Kuljis Lladó Katia Lora Longaric Alejandro Marinkovic Rivadineira Boris Nuñez Claros Hans Sabino Tuñiño Justiniano Julio Sergio Yépez Vargas José Salomón
DIRECTORES SUPLENTE	Boland España Jorge Percy Gamarra Landívar Oscar Alejandro García Agreda Arce María Susana Guzmán Aguilera Oscar Luis Lilienfield Campuzano Ricardo Sergio Limpas Elío Carlos Alejandro Núñez Melgar Orlando Gabriel Perrogón Saavedra José Ernesto Saavedra Monfort Álvaro Ricardo Weidling Kuljis Rodolfo
SINDICO TITULAR	Pereyra Vaca Diez Joaquín
SINDICO SUPLENTE	Roca Hubbauer Carlos



DIRECTORIO

A lo largo de la gestión, el Directorio se encargó de velar por la estabilidad administrativa y financiera en cada una de las 48 sesiones que realizaron. Esto refleja el gran compromiso que tuvieron al analizar temas políticos, debatir sobre presupuestos o gestionar planes de acción. Todo esto sin dejar de lado la posibilidad de expandir sus operaciones según la necesidad de los clientes al aperturar agencias y sucursales en puntos estratégicos logrando promover la bancarización de la población boliviana. Asimismo, consideraron y aprobaron el Plan de Responsabilidad Social Empresarial, realizando el seguimiento a las actividades que beneficiarán a distintos grupos de interés y generarán una gestión sostenible del negocio. Por otro lado, y en cumplimiento con las leyes, reglamentación y normativa interna, el Directorio presenta los informes relacionados con los aspectos económicos, sociales y ambientales ante la Junta de Accionistas y los organismos reguladores.

En el 2023, los miembros del Directorio cumplieron a cabalidad sus funciones siguiendo el Código de Gobierno Corporativo y su Política sin generar conflictos de interés, ni generar la remoción del cargo según voluntad propia o según denuncia fundada por cualquier accionista. Si fuera el caso, existe un procedimiento a seguir que consiste en que el mismo Directorio entregue un informe a la Junta de

Accionistas y el Comité de Ética Directivo o Tribunal de Honor emita una resolución. De la misma manera, y de acuerdo con la Junta Ordinaria de Accionistas, los miembros del Directorio recibieron el monto correspondiente por remuneración por su trabajo en la gestión.

Al término de la gestión, el Directorio realiza una evaluación general de la calidad de su desempeño anual, tomando en consideración el aporte de cada uno de los miembros en las situaciones afrontadas y las decisiones tomadas.

Para lograr sus objetivos, el Directorio crea diferentes Comités, además de los establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), a los cuales no se les asigna funciones ejecutivas sino facultades consultivas y de asesoramiento que le permiten analizar a detalle temas que luego serán sometidos a aprobación.

En esta oportunidad no hubo inquietudes relevantes sobre el negocio expresadas por los grupos de interés para buscar las mejores soluciones en temas relacionados con la RSE y sostenibilidad. Todas las inquietudes, sugerencias y quejas fueron tratadas por el área correspondiente y presentadas a su respectivo Comité.



Comités

Contenido 2-9 / 2-17
RSE 1G

Los Comités se componen con miembros del Directorio o miembros de la Alta Gerencia. Este esquema le permite a los Comités transmitir información relevante para que el Directorio pueda decidir y delegar temas operativos al Gerente General, de acuerdo con las prácticas de Gobierno Corporativo. De esta manera, los Directores pueden realizar sus funciones con total autoridad basados en información transparente recabada en cada Comité del que forman parte.

Los Comités a nivel de Directorio que sesionaron durante la gestión 2023, fueron:

Comités	Reuniones Sostenidas
Directorio	48
Comité de Negocios	45
Comité de Administración	24
Comité de Gestión Integral Riesgos	24
Comité de Auditoría	23
Comité de Prevención y Cumplimiento	4
Comité de Gobierno Corporativo	2
Comité de Tecnología de la Información	4
Comité de Seguridad Física	2
Comité de Ética	1

NUESTROS COMITÉS TRATAN TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES Y ECONÓMICOS BRINDANDO INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES.

En los comités se tratan temas relacionados al giro del negocio, entre ellos de índole social, ambiental y económica. Para ello se evaluaron los datos obtenidos a través de procesos y procedimientos que permiten incrementar el conocimiento y habilidades de sus miembros para generar un panorama integral de la situación y posterior toma de decisiones..

De manera periódica, se presentan informes a través de la Unidad de RSE al Comité de Administración que tiene reuniones de mínimo dos veces al mes con el fin de velar por los activos financieros y no financieros del Banco, así como de dirigir la gestión estratégica y el plan de gestión a través de los lineamientos establecidos en el presupuesto. Sus integrantes son los Directores designados, el Gerente General, el Gerente Nacional Comercial, el Gerente Nacional de Operaciones y el Gerente Legal Nacional. Cuando es requerido se realiza la invitación a otros responsables de acuerdo a los temas que se estén tratando.



Estructura Interna

El Banco Económico dispuso su Estructura Interna en niveles Estratégicos y Ejecutivos, diferenciando de esta manera los niveles de Gobierno Corporativo que aplican a cada sector.

Por un lado, al nivel Estratégico pertenecen la Junta de Accionistas, el Directorio y los Comités y, por otro lado, el nivel Ejecutivo se ve representado por la Gerencia General, las 6 Gerencias Nacionales y 15 Subgerencias Nacionales destacando que dentro este nivel, existe un 16% de participación femenina.

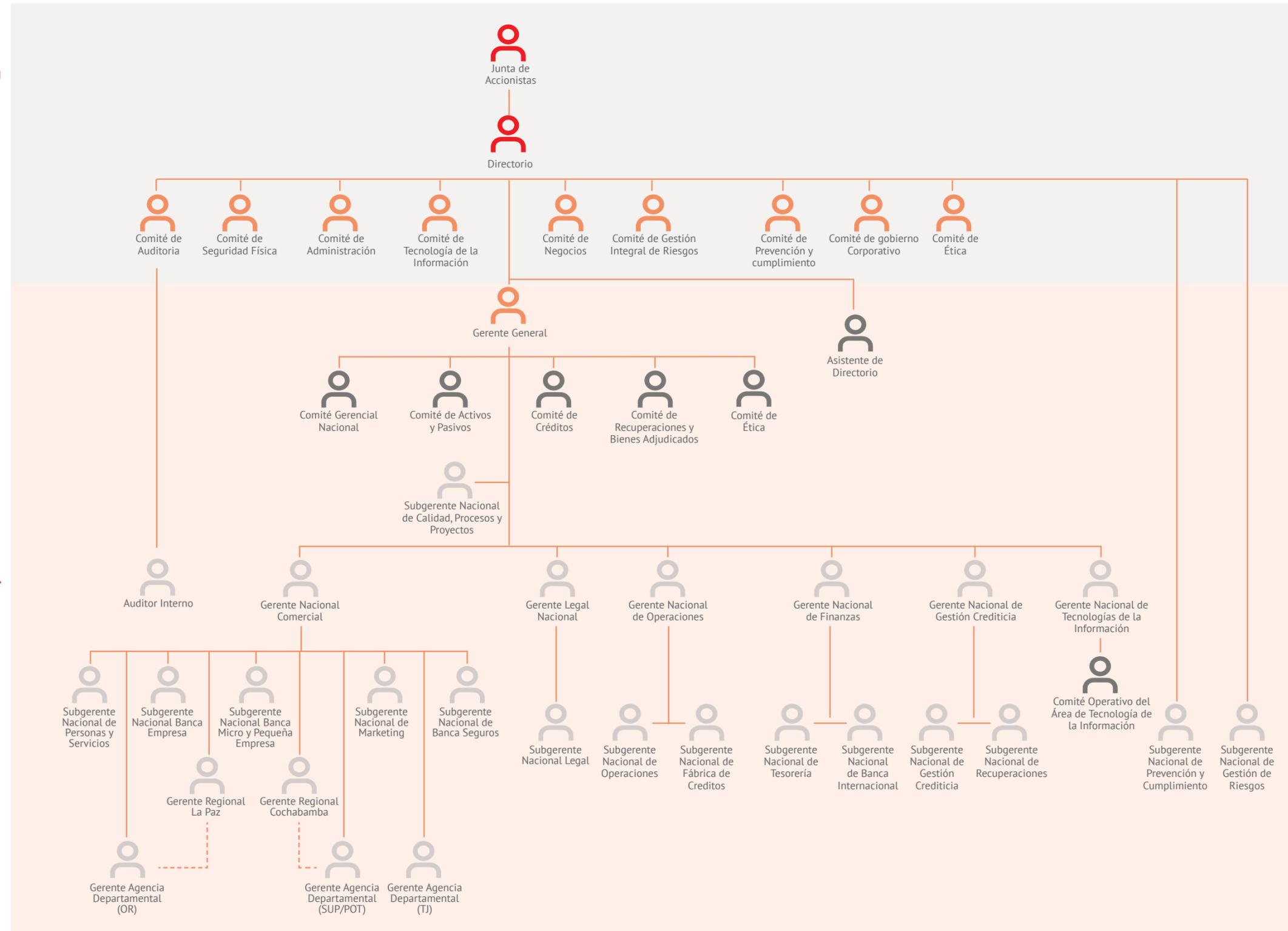
La estructura interna se presenta a continuación:

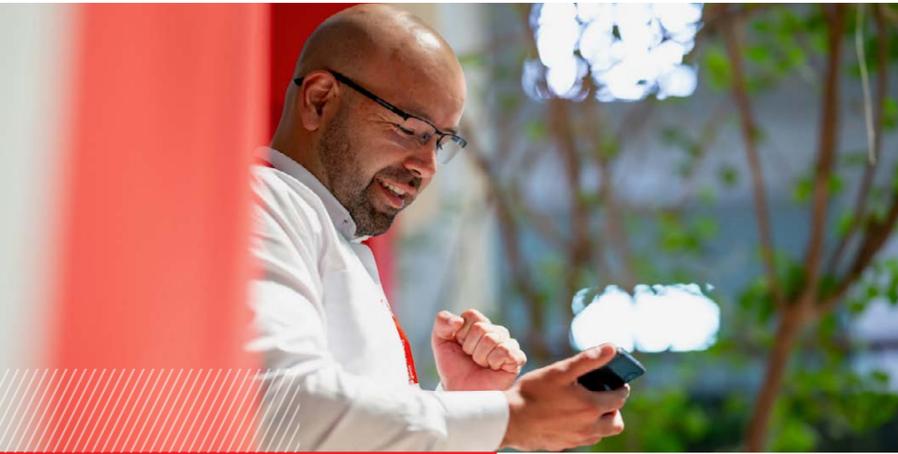
Niveles Estratégicos

Niveles Ejecutivos

ESTRUCTURA INTERNA

Estructura interna





■ Cumplimiento Normativo y Ética Empresarial

Normativa Interna y Externa

Contenido 2-23 / 2-26 / 2-27 / 2-30

RSE 1N

El Banco Económico se rige bajo diferentes documentos relevantes, a nivel externo e interno, velando por su fiel cumplimiento.

A continuación, se presenta un detalle de algunas de las normas que se siguen:

Normativa externa (obligatoria)

- Constitución Política del Estado
- Ley General del Trabajo
- Ley General No. 223 para personas con Discapacidad
- Ley General No. 369 de las personas Adultas Mayores
- Ley General No. 16998 de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar
- Ley No. 045 Contra el Racismo y toda forma de Discriminación
- Ley No. 348 Ley Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia
- Ley No. 393 de Servicios Financieros
- Ley No. 548 Código Niña, Niño y Adolescente
- Libro 10, Título I, Capítulo II, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Normativa interna

- Código de Ética
- Código de Conducta
- Código y Reglamento de Gobierno Corporativo
- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política y Manuales de Contribuciones o Aportes Destinados a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos
- Diversas Políticas de Recursos Humanos
- Política de Manejo de Resolución de Conflictos de Interés
- Políticas de Seguridad de la Información
- Políticas para Aprobar Estructuras, Instrumentos, Nuevas Operaciones y Servicios Financieros o Nuevos Productos
- Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios
- Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética
- Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultos Mayores
- Reglamento Interno y Aplicación de Multas y Sanciones
- Otras políticas internas que rigen para nuestros colaboradores y grupos de interés

También se toman en consideración otros documentos normativos que son de libre acceso para el público. Estos documentos permiten brindar transparencia de acuerdo a las decisiones tomadas durante la gestión. Esta información puede mejorar la percepción que tienen algunos grupos de interés y, en consecuencia, incrementar su confianza.

Como parte de los lineamientos normativos, con el fin de acrecentar la confianza de nuestros grupos de interés, el Banco publica los siguientes documentos, considerados como relevantes, a manera de rendición de cuentas:



Memoria Anual

Resume todos los acontecimientos documentados a lo largo de la gestión con el objetivo de mostrar una breve compilación de información y datos para conocimiento de los grupos de interés.



Estados Financieros

En este documento se presentan los resultados que se lograron durante el proceso de Auditoría realizado por una empresa externa e independiente al Banco. Estas se presentan de forma trimestral mediante el periódico de circulación nacional.



Informe de RSE

A través de este documento se trata de comunicar las gestiones y avances en el ámbito social, económico y ambiental.



Calificación de Desempeño de RSE

Consiste en una evaluación externa a la que el Banco se somete para conocer su rendimiento en cuestión de RSE, según una metodología específica para cumplir con el Reglamento de RSE de ASFI.

Estos documentos son publicados para mantener la transparencia hacia los grupos de interés de nuestro Banco. Además, se cuenta con diferentes canales de consulta y de denuncia, los cuales son confidenciales y nos permiten gestionar con debida diligencia cada caso. De acuerdo al grupo de interés se publican estos documentos por distintos canales:

Grupo de Interés	Sitio Web	Mailing	Intranet	Comités	Documentación impresa
Accionistas	X			X	
Colaboradores	X	X	X		
Clientes	X	X			
Proveedores	X	X			
Entes Reguladores	X				X
Sociedad/Comunidad	X				

/// EL CUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES ES FUNDAMENTAL PARA GARANTIZAR LA INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE LAS OPERACIONES.

Por otro lado, en cumplimiento de la normativa y leyes vigentes, es importante mencionar que el Banco respeta el derecho a la libre asociación de nuestros colaboradores, promoviendo su organización de acuerdo con la legislación nacional, ya que cumplen un rol importante en la promoción de los derechos y deberes, entendiendo que son espacios de diálogo y retroalimentación constante para una mejor gestión.

Finalmente, mencionamos que durante la gestión 2023, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFI por Bs17.000,41.

Ética y Transparencia

Contenido 2-23 / 2-24

En el Banco Económico S.A., estamos firmemente comprometidos con los principios de ética y transparencia en todas nuestras operaciones, así como con nuestros valores empresariales. Estos valores guían nuestra toma de decisiones y el comportamiento de todos los trabajadores manteniendo buenas relaciones a lo largo de nuestra cadena de valor.

Nuestro comportamiento ético se refleja en la implementación y seguimiento de los diferentes documentos que establecen los estándares de conducta que todos los miembros del banco deben cumplir. Entre ellos podemos mencionar:

- Reglamento Interno
- Código de Ética
- Código de Conducta
- Manual de Gobierno Corporativo
- Manual de Procedimientos para el tratamiento de infracciones y Política para el manejo
- Resolución de conflictos de interés

La transparencia es un pilar central en nuestra relación con los clientes, trabajadores, accionistas y la comunidad en general. En línea con esto, publicamos regularmente informes sobre nuestra situación financiera, impactos sociales y ambientales; y políticas y prácticas de gobernanza. Estos informes son accesibles para todos nuestros grupos de interés y cumplen con ser presentados por los canales idóneos para cada caso.

Hemos establecido políticas claras para la divulgación de información, garantizando que todas nuestras comunicaciones sean precisas, completas y oportunas. Nuestro enfoque en la transparencia también se extiende a nuestras prácticas de contratación y gestión de proveedores, asegurando procesos justos y equitativos en todas nuestras operaciones.

■ Gestión de Riesgos y Prevención de LGI-FT/FPADM

Contenido 3-3 / 205-1 / 205-2 / 205-3

En el Banco Económico S.A., la Gestión de Riesgos y la Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI-FT/FPADM) son prioridades por lo que implementamos rigurosos sistemas y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos potenciales. De esta manera, aseguramos mantener la integridad y seguridad de nuestras operaciones financieras.

Nuestro enfoque incluye el cumplimiento estricto de las normativas, la capacitación continua de nuestro personal en detección y prevención de actividades ilícitas, y la utilización de tecnologías avanzadas para monitorear y reportar transacciones sospechosas.

Este compromiso con la gestión de riesgos y la prevención de LGI-FT/FPADM no solo protege a nuestra institución, sino que también refuerza la confianza de nuestros clientes y contribuye a la estabilidad y transparencia del sistema financiero en su totalidad.

Política de Cero Tolerancia

Hemos adoptado una Política de Cero Tolerancia hacia cualquier forma de conducta inapropiada, corrupción, fraude y actividades ilícitas, incluyendo el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

Nuestra postura firme en este sentido se refleja en la implementación de rigurosos controles internos y procedimientos de cumplimiento, diseñados para prevenir, detectar y responder de manera efectiva a cualquier violación de nuestras normas éticas y legales. Esta política es fundamental para mantener la integridad y la transparencia en todas nuestras operaciones, así como para salvaguardar la confianza de nuestros clientes y grupos de interés.

La Política de Cero Tolerancia del Banco Económico S.A. no solo protege a la institución, sino que también contribuye a fortalecer la estabilidad y la integridad del sistema financiero en Bolivia, promoviendo una cultura de honestidad y responsabilidad en el sector bancario.

Para reportar posibles situaciones de alerta relacionadas con la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI-FT/FPADM), el personal cuenta con diferentes medios:

Sistema Anti-Lavado de Dinero: Cada 15 días, se revisa las transacciones del Banco en base a las regulaciones establecidas, que pueden tener características de lavado de dinero y al ser evaluadas por la Unidad de Prevención y Cumplimiento, pueden ser catalogadas como inusuales.

Formulario Reporte de Operación Inusual – FOI: Es un formulario en el que se puede reportar situaciones inusuales referidas a tipologías de LGI-FT/FPADM.

Formularios de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias: Este formulario se puede levantar si las áreas que detectan mayor riesgo, durante la evaluación de un mes anterior, logran identificar alguna operación valorada como atentado de LGI-FT/FPADM.

Canal	Nº de Alertas
Sistema Anti-Lavado de Dinero (quincenalmente)	109
Formulario Reporte de Operación Inusual (en cualquier momento)	621
Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias (principios de cada mes)	0

Prevención a través de Capacitación

Nos comprometemos a crear un ambiente laboral donde la ética y la responsabilidad sean principios rectores. Todos los empleados, desde la alta dirección hasta el personal operativo, reciben capacitación continua sobre nuestros estándares de conducta y los mecanismos para reportar cualquier sospecha de comportamiento indebido de manera confidencial y segura.

La capacitación sobre LGI-FT/FPADM (Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva) en nuestra institución está diseñada para asegurar que toda la estructura, tanto de nuestro Gobierno Corporativo como estructura interna, comprendan la importancia de la prevención de estos delitos y estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para identificarlos y reportarlos adecuadamente.

Nos valemos de diferentes medios para impartir información de manera que nuestro Banco garantiza que todos los miembros del equipo estén bien preparados para desempeñar su papel en la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, contribuyendo así a la seguridad y estabilidad del sistema financiero.

Es así como, durante la gestión, se logró capacitar sobre políticas y procedimientos de Prevención de LGI-FT/FPADM a:

Cargo	Cantidad
Directorio	11
Alta Gerencia	8
Total	19

Tipo	Nº	Región
Intercambio claves Swift	7	Exterior
Bancos Corresponsales	4	Exterior
Remesadoras	2	Nacional/Exterior
Otras entidades financieras	12	Nacional/Exterior
Total	25	

Asimismo, mediante diversas campañas de comunicación difundimos información sobre las políticas y procedimientos de Prevención de LGI-FT/FPADM. Resaltamos que nuestro personal pudo haber asistido a más de una de estas capacitaciones. A continuación, detallamos la cantidad de asistentes por regional:

Regional	Operativo	Mando medio	Ejecutivo	Total	%
Santa Cruz	720	158	23	901	61%
Cochabamba	215	44	1	260	17%
La Paz	190	40	1	231	16%
Oruro	18	3		21	1%
Chuquisaca	26	5		31	2%
Tarija	30	5		35	2%
Potosí	8	2		10	1%
Total	1.207	257	25	1.489	100%
%	81%	17%	2%	100%	

Asimismo, logramos capacitar sobre estos temas a los nuevos empleados al momento de su inducción. Detallamos a continuación la cantidad de personas capacitadas por regional:

Regional	Operativo	Mando medio	Ejecutivo	Total
Santa Cruz	372	12		384
Cochabamba	226	8		234
La Paz	170	6		176
Oruro	34			34
Chuquisaca	48			15
Tarija	16	2		48
Potosí	15			18
Total	881	28		909

De acuerdo con el Plan Anual de Capacitación, desarrollamos diferentes talleres en temas relacionados a:

- Políticas y Procedimientos de Prevención de LGI-FT/FPADM y Fraude
- Gestión de Riesgo de LGI-FT/FPADM y Fraude
- Las 40 Recomendaciones y su aplicación en la normativa y procesos internos, como preparación para la visita del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)

Regional	Operativo	Mando medio	Ejecutivo	Total
Santa Cruz	1.123	256	33	1.412
Cochabamba	461	97	0	558
La Paz	374	90	1	465
Oruro	58	13		71
Chuquisaca	60	17		77
Tarija	39	8		47
Potosí	11	6		17
Total	2.126	487	34	2.647

Como parte de la difusión de información virtual, la Unidad de Prevención y Cumplimiento emite boletines a todo el personal:

- Boletín Antifraude: Da a conocer los tipos de fraude y las recomendaciones para su prevención.
- ¿Sabías qué....?: Promueven las buenas prácticas que los trabajadores deben replicar sobre la Prevención de LGI-FT/FPADM
- Twitt de Prevención: Transmiten las políticas y procedimientos vigentes, así como temas de interés en la materia



CONTROLES DE PROTECCIÓN
 BASADOS EN ESTÁNDARES INTERNACIONALES.

Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos en el Banco es un proceso integral y estructurado, diseñado para identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos que puedan afectar nuestras operaciones y la estabilidad financiera de la institución. Este enfoque nos permite proteger los intereses de nuestros clientes, accionistas y demás partes interesadas, asegurando la continuidad y sostenibilidad de nuestras actividades.

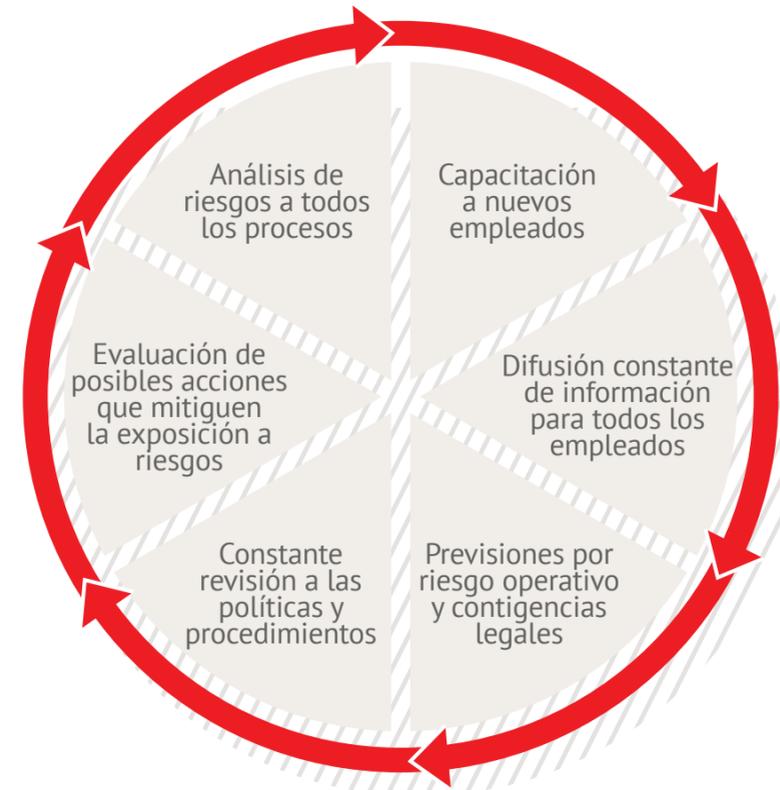
Dentro de nuestras operaciones como préstamos, inversiones y otros servicios financieros; nos preocupamos por implementar estrategias para mitigar cualquier tipo de riesgo que pueda presentarse. Nos esforzamos por mantener una gestión de riesgos sólida y efectiva, que nos permita anticipar y responder a los desafíos del entorno financiero de manera ágil y segura, protegiendo así los intereses de todos nuestros grupos de interés.

El Banco analiza, evalúa y monitorea riesgos de índole Tecnológico, Crediticio, Operativo y de Liquidez y Mercado. En la gestión 2023, se identificaron 331 riesgos detectándose los siguientes factores de riesgos :

Factores de Riesgo	Cantidad Riesgos por Factor
Procesos	180
Personas	152
Tecnología de Información	60
Eventos Externos	43
Total	435

Los resultados de los riesgos evaluados reflejan un 99.70% de nivel de riesgo residual bajo y un 0.30% de nivel de riesgo moderado .

Algunos aspectos en los que trabajamos para fortalecer la Cultura de Riesgo son:



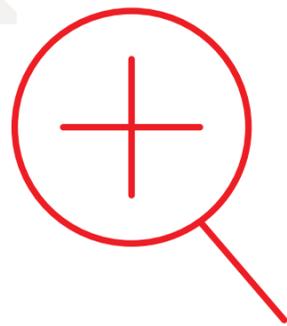
Además, se envía a todo nuestro personal el boletín quincenal denominado "Conozca más sobre Riesgos". Con esta iniciativa tratamos de presentar conceptos cortos, información de la normativa vigente para concientizar que todos podemos trabajar de manera preventiva y anticiparnos de alguna manera a lidiar con situaciones de riesgos Tecnológicos, Crediticios, Operativos y de Liquidez y Mercado.

A través de nuestro sistema de reporte de eventos de riesgo operativo, PIRANI, durante la gestión 2023 se registraron 231 eventos, considerando que el 48.92% se concentra en el tipo de evento "Incidencias en el Negocio y fallos en los sistemas".

PIEDRA

Principales Cifras
Contenido 2-6 / 2-7

20
23



322.181

CLIENTES
AFILIADOS A BANCA
POR INTERNET

CLIENTES
CREDITICIOS

50.109

330

NUEVAS
CONTRATACIONES

272

PUNTOS DE
ATENCIÓN FINANCIERA (PAF)

310.947

CLIENTES
AFILIADOS A BANCO MÓVIL

PERSONAS QUE
USARON EL ESPACIO
RED MUJER

2.159



16.227

MUJERES QUE SON PARTE DE
LA COMUNIDAD RED MUJER

55,27 %

PERSONAL
FEMENINO

MUJERES MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESARIAS QUE
PUDIERON FORTALECER SUS CONOCIMIENTOS Y
MODELOS DE NEGOCIO A TRAVÉS DEL CURSO
"DIRECCIÓN DE NEGOCIOS TRABAJANDO JUNTOS"

733



PROVEEDORES A
NIVEL NACIONAL

909

55.502

HORAS DE FORMACIÓN
DEL PERSONAL

EMPLEOS
DIRECTOS QUE
GENERA EL
BANCO



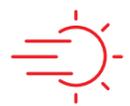
1.489



58

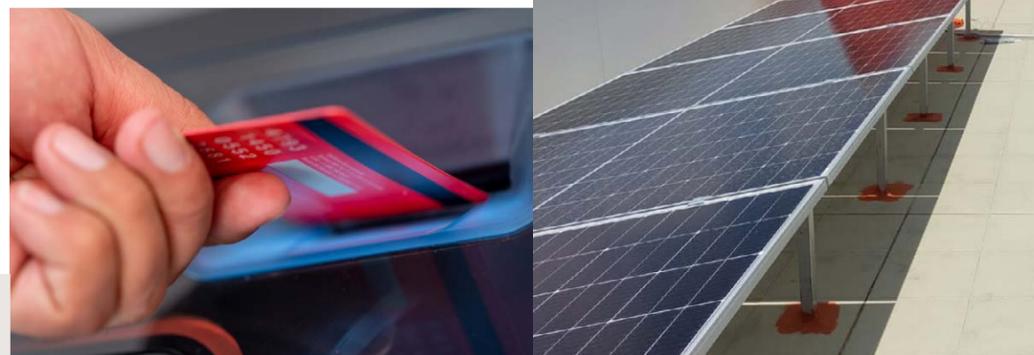
AGENCIAS A NIVEL
NACIONAL





Logros Destacados

20
23



IMPLEMENTACIÓN DE **PANELES SOLARES**

El 2023 se inició la implementación de paneles solares en las agencias del Banco, como parte de nuestra estrategia para **reducir los niveles de carbono** resultantes de nuestras operaciones, generando ecoeficiencia con el uso de energía renovable y sostenible.

TENEMOS LA MEJOR TARJETA DE CRÉDITO CORPORATIVA

Por tercer año consecutivo, el Banco es reconocido con el 1er. lugar para la categoría **"Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa"**, de acuerdo a la consulta de más 272 ejecutivos de alta gerencia en más de 100 diferentes empresas del país, llevado a cabo por la revista Bolivian Business.



SOMOS UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR



97%

DE NUESTROS
EMPLEADOS DIJERON
ESTAR ORGULLOSOS DE
TRABAJAR EN BANCO
ECONÓMICO.

NUESTRA MARCA: SINÓNIMO DE INNOVACIÓN

En mayo, fuimos reconocidos por Fintech Americas con el premio SILVER a la Categoría **"Innovación en Medios de Pago"**, por nuestro revolucionario concepto Smart Pay (*simple, mejor, ágil, rápido y tecnológico*), que brinda a nuestros clientes una gama de soluciones con tecnología Contactless.



NUESTRO INFORME DE RSE ES RECONOCIDO INTERNACIONALMENTE

Luego de su participación en el Programa de Negocios Competitivos se recibió este reconocimiento por parte del **Global Reporting Initiative (GRI)**, la organización mundial referente que brinda rigurosos criterios para medir y comunicar aspectos de sostenibilidad.

Por primera vez participamos en la certificación de **Great Place to Work**, reconocida organización de certificación internacional en clima y cultura organizacional. Recibimos una nota alta y con mucha satisfacción vimos valorados nuestros esfuerzos de crear un gran lugar para trabajar con confianza, innovación, responsabilidad social, diversidad e inclusión.



A+ NIVEL LIDER

COMPROMETIDOS
CON LA EXCELENCIA
EN RSE



Nuevamente, recibimos la máxima calificación **A+ NIVEL LÍDER** en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, valoración otorgada por la consultora internacional Certificación Sustentable. La auditoría analizó nuestras prácticas de RSE, nuestro compromiso, el cumplimiento de la normativa ASFI, la gestión realizada y los resultados alcanzados.



■ Afiliaciones y Reconocimientos

Afiliaciones

Contenido 2-28

Siendo importante mantener buena relación con las partes interesadas y fomentar las buenas prácticas, somos miembros activos de las instituciones siguientes:

American Chamber of Commerce – Cámara de Comercio Boliviana Americana (AMCHAM)



Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)



Cámara de Industria, Comercio, Servicio y Turismo de Santa Cruz (CAINCO)



Federación Departamental de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC)



RECONOCIMIENTOS

Reconocimientos y Logros

Durante la gestión 2023, el Banco Económico, gracias a su desempeño en diferentes actividades, ha obtenido los siguientes Reconocimientos y Logros:

Ranking GPTW Bolivia

El Ranking Internacional "Great Place to Work", valora las acciones que las empresas realizan para generar un gran lugar para trabajar, que conste de confianza, valores, liderazgo, innovación, responsabilidad social, diversidad e inclusión. Dentro de este Ranking de "Las Mejores Empresas para Trabajar" en Bolivia, y dentro del segmento de más de 700 colaboradores, el Banco Económico obtuvo el 2do. puesto.

Ranking GPTW con Cultura Innovadora en Bolivia

Este reconocimiento destaca el compromiso del Banco en involucrar a sus colaboradores en el desarrollo de nuevas ideas y mejores formas de hacer las cosas para prestar servicios de alta calidad e innovación. En esta gestión, el Banco Económico se encontró dentro de "Los 20 Mejores Lugares para Trabajar con Cultura Innovadora" en Bolivia, posicionándose en el 4to. lugar del segmento.

Ranking GPTW Equidad de Género en Bolivia

Este Reconocimiento rescata la construcción de un ambiente laboral más inclusivo y armonioso, donde su personal se siente valorado y respetado. Dentro del segmento de más de 700 colaboradores, el Banco Económico obtuvo la 2da. posición como uno de "Los Mejores Lugares para Trabajar con Equidad de Género".

Ranking GPTW los Mejores Lugares para Trabajar en Latinoamérica

Este Reconocimiento a nivel Latinoamérica promueve las buenas prácticas que tienen las empresas. El Banco Económico se encuentra dentro de la categoría Gran Empresa representando al país como una de las 3 empresas bolivianas y como el 1er. Banco de Bolivia que logró ingresar al Ranking como uno de "Los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina 2023".

Calificación de A+ Nivel Líder – RSE

El Banco se sometió a una auditoría para analizar las prácticas de RSE realizadas, el compromiso y el cumplimiento de la normativa de ASFI referente a la gestión 2023. En dicha auditoría, realizada por la consultora "Certificación Sustentable", el Banco obtuvo la máxima calificación de A+ Nivel LÍDER respecto a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial – RSE.

Reconocimiento GRI

El Banco Económico participó del "Programa de Negocios Competitivos 2023", el cual le permitió realizar el informe de sostenibilidad anual, en su modalidad de Conformidad, para presentar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial. Al lograr culminar esta etapa con éxito, el Global Reporting Initiative (GRI), emitió un certificado que avala internacionalmente la participación y el uso de los criterios para medir y comunicar aspectos de sostenibilidad que fueron ejecutados por el Banco.

Reconocimiento a la Resiliencia 2023

El Reconocimiento a la Resiliencia, en su categoría Solidaridad, se enfoca en el bienestar, calidad de vida y educación en beneficio de la comunidad. En esta oportunidad, el Banco fue galardonado, recibiendo el reconocimiento de la Cámara Nacional de Industrias (CNI) y la Unión Europea en Bolivia (UE), en alianza a los medios de comunicación: Gente Motivando Gente e InfoRSE Noticias.

Ranking Top100 Líderes Innovadores

Por segundo año consecutivo, el CEO del Banco Económico, Sergio Asbún, fue nominado dentro del Ranking Top 100 Líderes Innovadores en Iberoamérica; además se posicionó entre los 10 líderes en la categoría "Latinoamérica", convirtiéndose en el único boliviano en formar parte de esta nómina internacional. Este Ranking resulta de la iniciativa de Red Business Market, en colaboración con los medios de comunicación Diario de Empresa y El Diario Latinoamericano de España.

Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa

Por tercer año consecutivo, el Banco es reconocido con el 1er. lugar para la categoría "Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa", de acuerdo a la consulta de más 272 ejecutivos de alta gerencia en más de 100 diferentes empresas del país, llevado a cabo por la revista Bolivian Business.

Ranking CAMEL

El Ranking CAMEL evalúa el desempeño financiero de los Bancos que operan en el país en los siguientes aspectos: Capital, Activos, Manejo Gerencial, Estado de Utilidades y Liquidez. Para la gestión 2023, el Banco Económico se posicionó entre los 3 primeros lugares, de acuerdo a la Revista Economy.

40 Best CEO's 2023: Ranking Ejecutivos

En la determinación de los mejores empresarios y ejecutivos en el país, el CEO del Banco, Sergio Asbún, fue posicionado en el 3er. lugar entre los "40 Best CEO's 2023", de acuerdo con la Revista Bolivian Business, cuyo Centro de Investigación determinó a los mejores CEO en consulta a la Comunidad Who y Who.



EMPRESA

2

ENFOQUE DE
SOSTENIBILIDAD



Gestionamos un negocio inclusivo y comprometido con la sostenibilidad que está estrechamente alineado con nuestros objetivos estratégicos. Nuestro modelo de gestión de RSE está basado en valores fundamentales como el respeto a los derechos humanos, el compromiso con las partes interesadas, la ética, la transparencia, el cumplimiento de las leyes y la rendición de cuentas.





ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD

SOSTEN



Modelo de RSE

La continuidad en el compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un pilar fundamental en la trayectoria del Banco Económico S.A. Desde el 2013, hemos guiado nuestras operaciones y decisiones bajo los principios de la RSE, reconociéndola como una estrategia integral para gestionar nuestro negocio de manera inclusiva y con impacto positivo en la economía, la sociedad y el medio ambiente. Este enfoque no solo refleja nuestros valores fundamentales, sino que también impulsa nuestra contribución al desarrollo sostenible y al bienestar de las comunidades a las que servimos.

Nuestro modelo de RSE es holístico y abarca a todos los grupos de interés relacionados con nuestras operaciones bancarias. A lo largo de los últimos diez años, hemos refinado continuamente este modelo, alineándolo con nuestros objetivos e indicadores estratégicos dentro del marco de la Planificación Estratégica del Banco. Este compromiso proviene directamente de nuestra alta dirección y demuestra nuestro compromiso con la RSE y la sostenibilidad.



Nuestro enfoque integral considera diversas líneas de negocio, cultura organizacional y capacidad técnica y financiera. A través de este modelo, llevamos a cabo una variedad de proyectos en las comunidades donde operamos, reflejando nuestra misión y aspiraciones fundamentales. Nos aseguramos de que estos proyectos mejoren de manera efectiva la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias y la población boliviana en general.

Nuestro modelo de gestión de RSE está totalmente integrado con otros sistemas empresariales para garantizar que responda plenamente a los objetivos de nuestra Planificación Estratégica. Esta planificación se sustenta en cinco pilares clave: Rentabilidad, Experiencia del Cliente, Transformación Digital, Gestión de Riesgos y Desarrollo Sostenible. Cada uno de estos pilares se evalúa mediante acciones e indicadores específicos para medir su contribución a los impactos económicos y para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

<p>Rentabilidad</p> <p>Maximizar los márgenes con el fin de alcanzar niveles de rentabilidad que nos permitan ser autosostenibles en el tiempo y proporcionar el rendimiento esperado a los accionistas del Banco.</p>	<p>Experiencia del Cliente</p> <p>La experiencia del cliente es la fórmula para diferenciarse de la competencia. Debemos crear fuertes vínculos con nuestros clientes que consecuentemente impulsan la fidelización de los mismos y crean la base para la futura rentabilidad del Banco.</p>	<p>Transformación Digital</p> <p>La transformación digital es una necesidad impulsada por el cliente y los avances tecnológicos. La misma debe estar enfocada en la experiencia del cliente y la mejora de eficiencia.</p>	<p>Gestión de Riesgos</p> <p>Garantizar la calidad de nuestros activos en todo momento, mitigando las pérdidas potenciales y fortaleciendo el control interno, además del cumplimiento normativo.</p>	<p>Desarrollo Sostenible</p> <p>Promover el desarrollo sostenible del país contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de nuestros grupos de interés.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

El lineamiento de Desarrollo Sostenible tiene como objetivo general mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés. Para lograrlo, hemos establecido tres objetivos específicos:

Desarrollo Sostenible

Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente con los pequeños y medianos empresarios.	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno.	Mejorar de manera activa y sistemática la consciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

A través del siguiente cuadro, se puede apreciar los resultados de cumplimiento de las metas planificadas a diciembre 2023:

Desarrollo Sostenible

Objetivos Específicos	Actividades planificadas	Meta	Cumplimiento	Actividades realizadas
Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente con los pequeños y medianos empresarios				
Promover la bancarización con inclusión social	Cumplimiento de las metas de Vivienda Social y Productivos	60% según normativa	100%	De acuerdo con la fórmula: Cartera Regulada/Cartera Total
Generar programas de formación y capacitación	Programa "Dirección de Negocios, Trabajando Juntos", capacitación en gestión de negocios a clientes y/o usuarias Mujeres MYPES	1 programa en el año	100%	Se ejecutó el programa anual con 6 cursos de capacitación a emprendedoras MYPES
Fomentar igualdad de género	Banca Mujeres Empresarias Reconocimiento Red Mujer (inclusión de la mujer)	10% Crecimiento Comunidad Red Mujer	130%	La Comunidad Red Mujer creció un 13.26% más que la gestión anterior, alcanzando a 16.227 mujeres.
Incrementar las redes de atención financiera facilitando el acceso a nuestros servicios	Apertura de PAF en nuevas zonas. (inclusión = Acceso + Uso).	1 oficina externa	100%	Apertura del Punto Corresponsal No Financiero en el Municipio General Saavedra, Provincia Obispo Santiestevan del Depto. de Santa Cruz (Meta de cobertura geográfica de los Servicios Financieros)
Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno				
Impulsar acciones de voluntariado social orientado a grupos vulnerables de la sociedad por parte de la institución y en algunos casos con apoyo de los colaboradores del banco	Atender solicitudes de contribuciones, aportes a fines sociales, culturales y gremiales de acuerdo con la Circular 322/2015 - ASFI	5 requerimientos	100%	Se atendieron 17 requerimientos y se ejecutó un total de \$US 7.101 en Contribuciones y Aportes
	Incentivar a los colaboradores a actividades de voluntariado	1 actividad de voluntariado	100%	Se efectuó una campaña de voluntariado social en apoyos a personas con discapacidad.
Impulsar diferentes programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores	Programa "Plan Bienestar"	1 programa en el año	100%	Se completó las actividades del Plan Bienestar con campañas dirigidas a funcionarios y sus familias
	Elaborar y ejecutar Plan anual de capacitación Estructurado.	1 programa en el año	100%	Se ejecutó el plan anual de capacitación beneficiando a los funcionarios del banco.
Generar programas de formación y capacitación para mejorar el manejo de dinero y el uso de los productos y servicios financieros	Ejecución programa Educación Financiera	1 programa en el año	100%	Se ejecutó el programa "Educación Financiera para todos" presentado a la ASFI.
Mejorar de manera activa y sistemática la conciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés				
Modificar e incorporar procedimientos de adquisición (productos y/o servicios) en armonía con el medioambiente	Incorporar tecnologías para favorecer el medio ambiente en las instalaciones de las oficinas del Banco	100% de los aires acondicionados deben ser amigables	100%	Se hizo la compra de aires acondicionados split con tecnología Inverter para las nuevas oficinas del Banco
Generar alianzas estratégicas con instituciones para fomentar el cuidado del medio ambiente	Programa Ecosector y Estudio de Huella de Carbono	1 programa en el año	100%	Se ejecutó la medición de Huella de carbono
Elaborar campañas que difundan y concienticen sobre el cuidado y uso de los recursos naturales y la gestión de los residuos sólidos	Campañas de reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas)	1 campaña de reciclaje	100%	Se ejecutó el programa de reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas) con la participación activa de los funcionarios del Banco

Política y Compromiso de RSE

Contenido 2-13 / 2-14 / 2-23 / 2-24 / 2-25
RSE 1E

Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Estamos dedicados a atender las necesidades de nuestros grupos de interés, promoviendo el desarrollo social y comunitario mientras salvaguardamos los derechos humanos y protegemos el medio ambiente. Cumplimos rigurosamente con todas las regulaciones legales y fiscales, y utilizamos una metodología só-

lida para evaluar y medir el impacto de nuestras acciones en materia de RSE. Este compromiso se refleja en todos los niveles de nuestra organización, con supervisión y seguimiento continuo por parte del Comité de Administración y el Directorio. Así, garantizamos una implementación integral y coherente de nuestra política de RSE en todas nuestras unidades a lo largo del país.

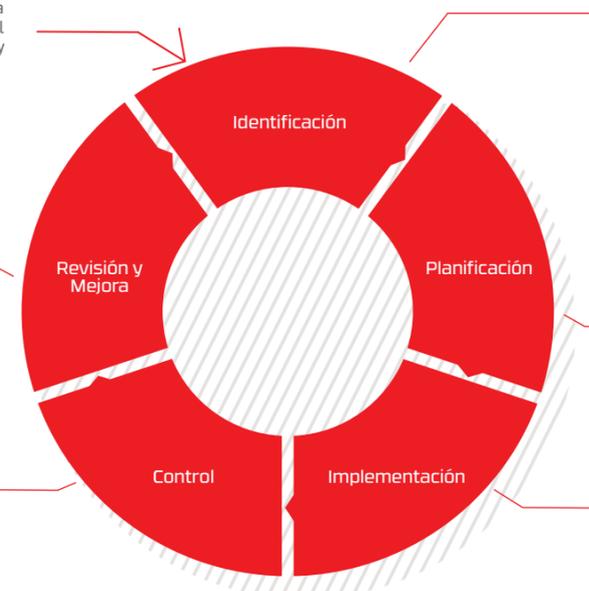
Modelo de Gestión

Compromiso

Parte de nuestro Directorio, ya que toda la planificación anual de actividades es revisada y aprobada antes de su ejecución.

Anualmente, se contrata a una empresa externa especializada para realizar la Calificación de Desempeño en RSE.

Nuestros procedimientos permiten que realicemos un correcto seguimiento y midamos el desempeño de las operaciones y actividades de RSE de acuerdo a los indicadores planteados y ejecutados. Este control es realizado por la Gerencia Nacional de Planificación.



Realizamos un seguimiento constante a la normativa de ASFI y normativa nacional para mejorar los procedimientos internos a través de las áreas de auditoría interna, unidad de cumplimiento, unidad de gestión de riesgos y legal.

Además, mantenemos nuestros canales de comunicación con los grupos de interés y realizamos un benchmarking del sector.

Anualmente, se desarrolla la planificación que es revisada y aprobada por el Directorio.

A través de las políticas y procedimientos aseguramos la participación de todas las áreas del Banco en la gestión de RSE y son ejecutadas por la Encargada de RSE y Educación Financiera, dependiente de la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE.



PARA VER NUESTRA POLÍTICA DE RSE ESCANEE EL QR:



La mejora continua en nuestra Gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), junto con las evaluaciones anuales, ha resultado en la implementación de un Sistema de Gestión innovador. Este sistema se caracteriza por su adaptabilidad y flexibilidad, permitiendo un marco normativo dinámico que se retroalimenta y reformula en función del entorno político y social del país. Además, integra los objetivos estratégicos institucionales, los cuales son validados por todos los miembros del Directorio.

> 1

Aspectos relacionados a la sociedad

- Derechos Humanos
- Compromiso con la sociedad
- Valores, principios éticos y transparentes
- Condiciones laborales y de empleo
- Relación con los consumidores financieros y usuarios
- Gestión diligente
- Compromiso con las autoridades
- Relación con Proveedores
- Respeto a la diversidad
- Respeto a las personas con discapacidad
- Lucha contra la discriminación y racismo
- Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia

> 2

Aspectos relacionados al Medio Ambiente

- Protección del Medio Ambiente
- Capacitaciones de cuidado de Medio Ambiente
- Campañas de concientización
- Eficiencia en el uso de los recursos

> 3

Aspectos relacionados a la Economía

- Políticas
- Manuales
- Procedimientos

La Gerencia Nacional Comercial, a través de la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE, asume la responsabilidad de garantizar la gestión de impactos y el cumplimiento de la Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Entre sus responsabilidades se incluye la elaboración y presentación del Plan Estratégico de RSE ante el Directorio. Este plan cuenta con un presupuesto anual propio, que respalda las iniciativas y proyectos destinados a promover la RSE dentro de la organización.



Gerencia Nacional Comercial



Jefe Nacional de Comunicación y RSE



Encargado Nacional de RSE y Educación Financiera



La Encargada de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Educación Financiera desempeña un papel fundamental al coordinar con todas las áreas clave de la organización la planificación y ejecución de las acciones relacionadas con la RSE. Su función es asegurar que la gestión de los impactos, participación de los grupos de interés y cumplimiento de la estrategia de RSE de manera transversal en toda la organización, integrando eficazmente los principios y objetivos de la RSE en todas las áreas y procesos de la empresa.



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS, GARANTIZANDO QUE TODAS NUESTRAS OPERACIONES SE DESARROLLEN EN UN ENTORNO LABORAL INCLUSIVO Y RESPETUOSO.



■ Derechos Humanos

Contenido 2-23 / 2-24 / 3-3 / 406-1
RSE 2H / RSE 1E

Nuestro compromiso con los derechos humanos se refleja en una serie de políticas y normativas, incluyendo nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Código de Ética, Código de Conducta, Políticas de Recursos Humanos y el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores. Estas guías incorporan principios fundamentales como: igualdad sin distinción alguna, relaciones comerciales basadas en la equidad y el beneficio mutuo, comportamiento acorde con el Código de Ética, y el respeto y cumplimiento estricto de la ley.

En el Banco Económico S.A., fomentamos la diversidad social y valoramos la dignidad y privacidad de nuestros trabajadores y clientes. Nos comprometemos firmemente contra cualquier forma de discriminación basada en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social, física y/o filosófica. Durante el año 2023, no se recibió ninguna denuncia al respecto. Asimismo, prohibimos y penalizamos los actos de violencia dentro y fuera de la organización, y hemos adoptado polí-

ticas y prácticas para prevenir y combatir cualquier tipo de prejuicio y condiciones de trabajo indignas, como el trabajo infantil o forzoso.

En cuanto a nuestras políticas de crédito, nos comprometemos a no financiar actividades ilegales que violen los derechos humanos y la dignidad de las personas. Contamos con manuales de políticas y procedimientos para la aceptación de clientes, los cuales establecen criterios claros y transparentes para la selección y aceptación de nuestros clientes.

Estos principios son difundidos ampliamente entre nuestros trabajadores durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna. Además, proporcionamos varios canales de comunicación interna, como correo electrónico, cartas, llamadas telefónicas o denuncias personales al área de Recursos Humanos, para que los colaboradores puedan presentar quejas y reclamos. En casos que lo ameriten, estas quejas y reclamos pueden ser derivados al Comité de Ética para su tratamiento adecuado.

Bajo esta línea, hemos planificado una serie de capacitaciones para promover el conocimiento y el respeto de los derechos humanos por parte de nuestros empleados en diversos temas. Durante el año, se llevaron a cabo un total de 285 horas de formación, abordando una variedad de temas. Entre los temas con un alto porcentaje de participación se desarrollaron capacitaciones enfocadas a la seguridad y salud en el trabajo. Estas capacitaciones reflejan nuestro compromiso continuo con la seguridad y el bienestar de nuestro equipo, así como con el respeto y la promoción de los derechos humanos en nuestro entorno laboral.

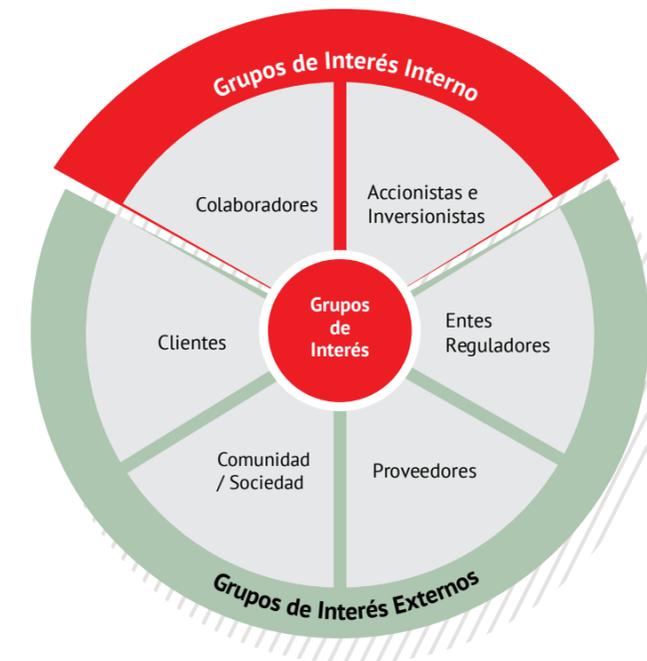
Temas	Cantidad de Personas	Total horas
Bienvenidos al Banco - Presentación Institucional	324	60
Comité Mixto: Conformación, Designación y Presentación de Informes	53	1,5
¿Cómo Incentivar la Innovación en los Ambientes Laborales?	5	1
Comunicación Poderosa e Inteligencia Social Parte I – II	12	2
Cuida Tus Ojos en el Trabajo: Seminario Práctico de Ergonomía Visual	350	1
Cumbre de Mujeres Empresarias y Emprendedoras para el Desarrollo de la Agenda del Ecosistema Femenino	2	12
Diplomado en Gestión del Desarrollo Sostenible	1	30
Ejercicio de Evacuación	28	1
El Nuevo Rol de los Comités Mixtos y Coordinadores	3	3
Ergonomía del Trabajo de Escritorio	345	1
Evacuación, Primeros Auxilios, Control de Incendios y Manejo de Extintores	294	36
Formación de Brigadistas de Emergencias	160	1
Formación Integral para el Desarrollo de Equipos	13	5
Foro Women 2023: Liderazgo, Talento y Optimismo	4	10
Habilidades Blandas y Liderazgo	2	25
Inteligencia Emocional para Líderes	8	6
Jornadas Prácticas de Éxito	2	4
La Felicidad	20	2
Manejo de Estrés y Ergonomía en el Trabajo	29	1,5
Seminario Internacional de Liderazgo y Crecimiento Personal INSIGHT I	2	40
Seminario sobre Técnicas de Resolución de Complejos Problemas Laborales	1	9
Sendero al Éxito	19	8
Tu Voz es Poderosa	119	5
Webinar GPTW - Rompiendo Barreras: Mujeres Líderes y La Transformación Digital	2	1
Webinar Red Mujer - ¿Cómo ser una Mujer Segura? Introducción a la Violencia Basada en Género	1	1
Webinar Red Mujer - ¿Qué Significa Equidad e Igualdad entre Hombres y Mujeres?	1	1
Webinar Red Mujer - Trabajo en Equipo: Relaciones Interpersonales como Factor Clave del Éxito Empresarial	1	1
XV Congreso Internacional de Gestión Humana	6	16
Total	1.807	285



Respeto a los Grupos de Interés

Contenido 2-23 / 2-24 / 2-29

Para gestionar de manera efectiva nuestra Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es fundamental considerar los impactos y expectativas de nuestros grupos de interés. Por ello, a través de diversas políticas y procedimientos, fomentamos el diálogo y la consulta con el fin de mantener relaciones sólidas y duraderas.



Identificamos a nuestras partes interesadas y tomamos en cuenta sus preocupaciones. Respetamos y reconocemos sus intereses y derechos legales, manteniendo una comunicación abierta y transparente entre ellos y el Banco.

Reconocemos que las relaciones con nuestros grupos de interés son dinámicas y diversas. Por ello, hemos establecido canales de comunicación efectivos que nos permiten comprender y abordar sus inquietudes y expectativas. Al mismo tiempo, utilizamos estos canales para comunicar nuestros compromisos y políticas, garantizando una relación basada en la confianza y el respeto mutuo.

Canal de Comunicación	Grupos de Interés Internos		Grupos de Interés Externos			
	Accionistas e Inversionistas	Trabajadores	Cientes (Consumidor financiero)	Entes Reguladores	Proveedores	Sociedad / Comunidad
Juntas ordinarias	■					
Juntas extraordinarias	■					
Comités		■				
Reuniones presenciales	■	■	■			
Entrevistas o encuestas		■	■			
Correspondencia (electrónica o física)	■	■	■	■	■	■
Boletín Informativo		■	■			
Canal de Denuncias de Hechos Contrarios a la Ética o Transparencia		■				■
Canal de Denuncias de acoso laboral		■				
Canal de Denuncias de riesgo operacional		■	■			■
Encuestas específicas		■	■			
Estudios de satisfacción			■			
Buzón de sugerencias			■			
Contact Center			■			
Comunicados			■			
Medición de clima organizacional		■				
Punto de reclamo			■			
Redes Sociales	■	■	■	■	■	■
Sitio Web	■	■	■	■	■	■
Línea gratuita	■	■	■	■	■	■
Red de oficinas en todo el país	■	■	■	■	■	■
Informe de RSE	■	■	■	■	■	■
Memoria financiera	■	■	■	■	■	■
Actualización del Informe de Materialidad 2023 - 2025	■	■	■	■	■	■
Encuesta de valoración de temas materiales con representantes de grupos de interés	■	■	■	■	■	■

■ Permanente ■ Anual ■ Según se requiera

Calificación de Desempeño en RSE

Artículo 8, Sección 2, Capítulo II, Título 1, Libro 10 RNSF

Como parte de nuestras prácticas de gestión y en cumplimiento con la normativa vigente, nuestro Banco lleva a cabo anualmente la contratación de una empresa especializada para realizar la Calificación de Desempeño en Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Para el año 2023, obtuvimos la calificación de **A+ Nivel Líder** que refleja el **97,24%** de cumplimiento.



Estudio de Materialidad

Contenido 2-14 / 3-1 / 3-2

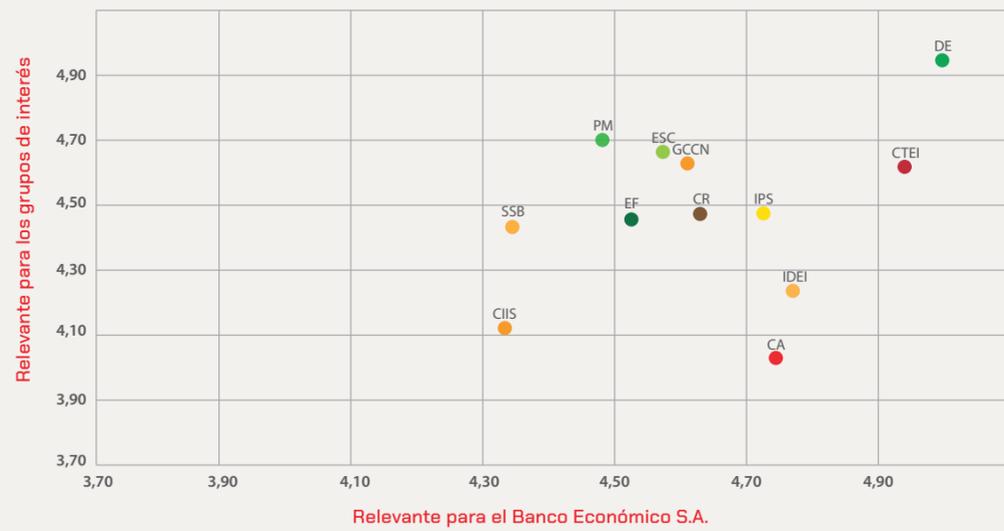
Para definir los temas materiales, se partió del Informe de Materialidad desarrollado en la gestión pasada como punto de referencia. A partir de este informe, se realizó un análisis comparativo mediante benchmarking para evaluar si los temas materiales identificados estaban alineados con las tendencias nacionales e internacionales del sector, así como con los documentos globales relacionados con la sostenibilidad. Posteriormente, con el apoyo de representantes de los grupos de interés, se procedió a priorizar estos temas. Finalmente, fueron validados por los responsables del área, asegurando así una selección de temas materiales que reflejen adecuadamente las preocupaciones y expectativas tanto internas como externas de la organización. Este trabajo fue revisado y aprobado por las instancias correspondientes.

En base al trabajo descrito previamente, hemos validado los 12 temas materiales identificados en el Informe de Materialidad de la gestión pasada. Estos temas abarcan una amplia gama de áreas y están relacionados con diversos Estándares Universales y Temáticos de los Estándares GRI, el Suplemento Financiero G4, la normativa de la ASFI y los Lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco. Esta selección refleja nuestro compromiso con abordar los aspectos más significativos y pertinentes en términos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa, así como nuestra voluntad de cumplir con los estándares y regulaciones aplicables en nuestra industria.



Tema material priorizado	Metodología GRI 2021	Anexo 2 – Reglamento de RSE - ASFI	Lineamientos BEC
Gobierno corporativo y cumplimiento normativo	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas GRI 202-2 Presencia en el mercado GRI 205 Anticorrupción	1G Gobierno corporativo 1E Enfoque social 1N Cumplimiento normativo 1D Diversidad e igualdad de oportunidades 2H Derechos humanos y compromiso social	Gobierno Corporativo Prevención y Cumplimiento Política de Cero Tolerancia
Compromiso y tratamiento ético de la información	GRI 418-1 Privacidad del cliente		Política de Privacidad
Compras responsables	GRI 204-1 Prácticas de abastecimiento	1P Presencia en la comunidad	Prácticas transparentes en la contratación a proveedores
Educación financiera	FS 16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	4E Enfoque social	Educación financiera
Empleo, Diversidad, Equidad e Inclusión	GRI 2-7 Empleados GRI 2-21 Ratio de compensación total anual GRI 202-1 Presencia en el mercado GRI 401-1, 401-2, 401-3 Empleo GRI 402-1 Relación trabajador empresa GRI 404-1, 404-2, 404-3 Formación y educación GRI 405-1, 405-2 Diversidad e igualdad GRI 406-1 No discriminación GRI 410-1 Prácticas en materia de seguridad	1B, 2B, 3B Brecha Salarial 1T, 2T, 3T Trabajo digno y no discriminación 1C, 2C, 3C Capacitación 2D Diversidad e igualdad de oportunidades	Gestión de Talento Humano y Administración de Personal
Innovación en productos y servicios	FS 7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	2E, 3E Enfoque social 3A Conciencia ambiental	BEC 7 Innovación y mejora continua de procesos, productos y atención
Experiencia y satisfacción del cliente	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	1S, 2S, 3S Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente Punto de Reclamo
Conciencia ambiental	GRI 301-1 Materiales GRI 302-1 Energía GRI 303-5 Agua y efluentes GRI 306-3 Residuos	1A, 2A Conciencia ambiental	Campañas a través de productos ambientales Campañas internas de cuidado ambiental
Seguridad, salud y bienestar	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo		Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Desempeño económico	GRI 201-1 Desempeño económico		Apoyo al desarrollo económico
Compromiso e inversión social	FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas	1H, 3H Derechos humanos y compromiso social	Inclusión de la mujer en el sistema financiero Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo
Presencia en el mercado	FS 13 Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidos económicamente		Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico

A continuación, se presenta una visualización gráfica de los temas materiales, donde se muestra el grado de importancia resultante de la representación de los grupos de interés y del banco. Dada la relevancia de los 12 temas materiales identificados y evaluados, el Banco ha tomado la decisión de incluir todos ellos en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) 2023. Esta elección refleja nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, así como nuestra determinación de abordar de manera integral los aspectos más significativos en términos de sostenibilidad y responsabilidad corporativa.



- | | | |
|----|--------------------------------------------------|------|
| 1 | Desempeño Económico | DE |
| 2 | Compromiso y Tratamiento Ético de la Información | CTEI |
| 3 | Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo | GCCN |
| 4 | Experiencia y Satisfacción de Clientes | ESC |
| 5 | Innovación de sus Productos y Servicios | IPS |
| 6 | Presencia en el mercado | PM |
| 7 | Compras Responsables | CR |
| 8 | Empleos con Diversidad, Equidad e Igualdad | EDEI |
| 9 | Educación Financiera | EF |
| 10 | Seguridad, Salud y Bienestar | SSB |
| 11 | Conciencia Ambiental | CA |
| 12 | Compromiso, Inclusión e Inversión Social | CIIS |



ABORDAMOS DE MANERA INTEGRAL LOS ASPECTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LA SOSTENIBILIDAD.





GESTIÓN
ECONÓMICA

AFFECTIÁN

3



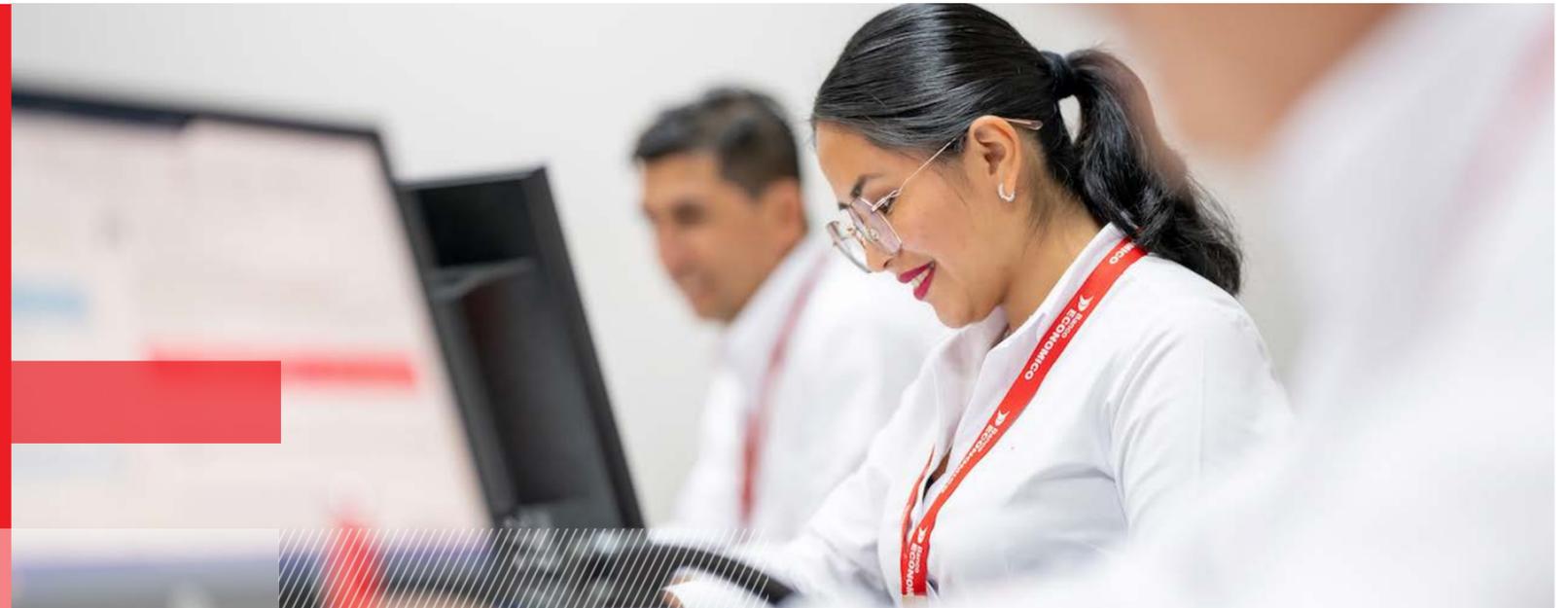
A través de diversas acciones, reafirmamos nuestra dedicación a generar un impacto económico positivo y sostenible. Al fortalecer la economía local de manera directa e indirecta, contribuimos al progreso sostenible de nuestros clientes y la sociedad en general, cumpliendo así con nuestra misión y avanzando hacia nuestra visión de ser el banco líder en inclusión y sostenibilidad en Bolivia.





GESTIÓN ECONÓMICA

ECONOMÍA



■ Desempeño Económico

Contenido 3-3 / 201-1

El Banco Económico desempeña un papel fundamental en el sector bancario de Bolivia, generando impactos tanto directos como indirectos en la economía del país. Nuestras operaciones y acciones contribuyen significativamente al crecimiento económico y al bienestar de la sociedad, alineándose con nuestra misión de ser un aliado financiero en la vida de las personas y empresas a través de productos y servicios financieros integrales, especialmente para pequeñas y medianas empresas.

Durante la gestión 2023, el Banco generó 1.489 fuentes de empleo a nivel nacional, cumpliendo con el pago de salarios, aportes sociales y otros beneficios para nuestros colaboradores. Esto no solo fortalece la estabilidad financiera de los trabajadores, y sus familias, sino que también contribuye al desarrollo económico de las zonas donde operamos.

Además, estamos comprometidos con la inclusión financiera de las mujeres a través de nuestro programa Red Mujer, Mi

Aliada que cuenta con una comunidad de 16.227 mujeres registradas. Este programa empodera a las mujeres brindándoles acceso a servicios financieros y fortaleciendo sus capacidades para manejar sus negocios, promoviendo así la equidad de género y el desarrollo económico de las comunidades.

Nuestra relación con proveedores nacionales también tiene un impacto económico significativo. En 2023, el 96,81% de nuestros proveedores fueron empresas bolivianas, lo que implica una inversión considerable en bienes y servicios locales, impulsando así la economía del país en distintos sectores.

El Banco también realiza una importante contribución fiscal al país. En la gestión 2023, aportamos Bs55.232.496 en concepto de Impuestos sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), fortaleciendo las finanzas públicas y contribuyendo al desarrollo nacional.

En términos de distribución de ingresos, hemos destinado el 93,87% de los ingresos generados a gastos financieros, operativos, cargos incobrables, desvalorizaciones, administrativos, pérdidas por diferencia de cambio, mantenimiento de valor e impuestos sobre las utilidades de las empresas. Para más detalles, nuestros estados financieros de la gestión 2023 están disponibles en nuestro Sitio Web.

	2022	2023
Ingresos (Valor económico generado)	1.054.804.472	1.281.885.355
Gastos (Valor económico distribuido)	958.287.772	1.202.886.775
Gastos Financieros	325.077.008	361.320.344
Gastos Operativos	76.951.453	253.144.750
Cargos p/incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	129.038.780	165.304.023
Gastos de Administración	360.434.344	367.885.162
Pérdidas por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor	267.797	-
Impuestos sobre las utilidades de las empresas (IUE)	66.518.390	55.232.496
Utilidad (Valor económico retenido)	96.516.700	78.998.580



///

A TRAVÉS DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS FOMENTAMOS EL DESARROLLO Y EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE DEL PAÍS, CONTRIBUYENDO ACTIVAMENTE AL BIENESTAR DE TODOS NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

■ Gestión y Desarrollo de Productos y Servicios

Contenido 2-6

Innovación en Productos y Servicios Financieros

En línea con nuestro compromiso de apoyar a micro y pequeños empresarios, el Banco Económico se dedica al desarrollo y lanzamiento de productos específicamente diseñados para satisfacer las necesidades de este segmento, y de los consumidores financieros en general.

Utilizamos metodologías innovadoras centradas en el cliente para asegurar que nuestros productos y servicios no solo sean funcionales, sino que también respondan a las expectativas y demandas del mercado.

Diseño Centrado en el Cliente

RSE 3E

Para garantizar que nuestros productos financieros sean adecuados y efectivos, contamos con una serie de políticas y manuales que guían su desarrollo. La Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros, el Manual de Productos Pasivos y el Manual de Tecnología y Productos Crediticios son herramientas fundamentales que permiten la evaluación detallada de la funcionalidad y rentabilidad de cada producto. Estas políticas involucran a diversas unidades del Banco en el proceso de evaluación, asegurando que cada nuevo producto o servicio esté alineado con las necesidades específicas de nuestros consumidores financieros.

Marcas que Transforman

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos desarrollado diversas marcas que reflejan nuestro compromiso con la adaptación a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Algunas de nuestras marcas más destacadas son:

Mi Socio: Diseñada para micro y pequeños empresarios, esta marca ofrece préstamos de bajo volumen que facilitan el crecimiento y desarrollo de sus negocios.

mi Socio

Titanium: Nuestras exclusivas tarjetas de crédito de alta gama, como la Titanium Business, están dirigidas a clientes con alto poder adquisitivo y a altos ejecutivos de grandes empresas, proporcionando facilidades para gastos de viajes, representación y pagos a proveedores nacionales e internacionales.

TITANIUM
LA PERFECCIÓN SI EXISTE

Red Mujer, Mi Aliada: Una marca creada especialmente para apoyar a mujeres micro y pequeñas empresarias, ofreciendo productos y servicios financieros y no financieros diseñados para promover su inclusión y bienestar económico.

Red mujer
mi aliada

BecCafé: Un innovador concepto que combina espacios de co-working, cafetería y servicios bancarios. BecCafé ofrece a nuestros clientes y al público en general un lugar donde pueden disfrutar de un café, realizar operaciones bancarias, utilizar cajeros automáticos, y acceder a información sobre nuestros servicios financieros, todo en un ambiente que fomenta la innovación y las conversaciones de negocios.

BecCafé

Estas marcas no solo diversifican nuestras ofertas, sino que también fortalecen nuestra presencia en el mercado al atender las diversas necesidades de nuestros clientes, asegurando que cada perfil de cliente encuentre soluciones financieras que se ajusten a sus expectativas.

Principales Líneas de Negocio Crediticio

Como banco múltiple, nuestra estrategia de crecimiento se fundamenta en la diversificación y en la atención especializada a distintos segmentos de clientes. Esta aproximación nos permite no solo alcanzar un crecimiento sostenible y responsable, sino también ofrecer soluciones financieras adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.

Nuestra estrategia de diversificación y atención especializada nos permite no solo satisfacer las diversas necesidades de nuestros clientes, sino también fomentar un crecimiento sostenible y responsable. Estamos dedicados a proporcionar un servicio de excelencia y a acompañar a nuestros clientes en su camino hacia el éxito financiero.

Banca MyPE

Esta unidad de negocios está orientada a la atención de las necesidades crediticias de micro y pequeños empresarios a través de préstamos de bajo volumen y trámites simples y rápidos.

Banca Mediana

Esta unidad de negocios es la encargada de la atención de las necesidades crediticias de empresas de mediana envergadura a través de operaciones crediticias (préstamos, cartas de crédito, boletas de garantía) de volumen mediano, plazos acordes al ciclo del negocio y trámites relativamente ágiles.

Banca Empresa

Esta unidad de negocios está concebida para brindar atención a las necesidades crediticias de empresas grandes, a través de operaciones crediticias (préstamos, cartas de crédito, boletas de garantía) de volumen significativo y plazos acorde al ciclo del negocio.

Banca Personas

Esta unidad de negocios está orientada a la atención de las necesidades de financiamiento de personas dependientes y/o profesionales independientes, a través de préstamos simples y rápidos.

Unidades de Negocio Especializadas

Hemos desarrollado unidades de negocio especializadas que nos permiten atender de manera óptima cada una de nuestras líneas de negocio. Estas unidades están diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes y brindarles un servicio personalizado de alta calidad. Al contar con profesionales expertos en cada área, podemos ofrecer soluciones financieras ajustadas a las particularidades de cada segmento.

Diversificación de Clientes

Nuestra estructura integral nos capacita para atender eficientemente a una amplia variedad de clientes, incluyendo empresas, emprendedores, y consumidores individuales. Esta capacidad de diversificación no solo amplía nuestro alcance, sino que también nos posiciona como un banco integral, preparado para acompañar a nuestros clientes en cada etapa de su crecimiento y éxito financiero.

Compromiso con el Servicio de Excelencia

Estamos comprometidos a proporcionar un servicio de excelencia. Cada una de nuestras unidades de negocio está equipada con los recursos y el conocimiento necesarios para ofrecer soluciones financieras que promuevan el crecimiento y el éxito de nuestros clientes. Este enfoque nos permite establecer relaciones duraderas y de confianza, asegurando que nuestros clientes reciban el apoyo y las herramientas necesarias para alcanzar sus objetivos financieros.

Segmentación de nuestra cartera

Contenido 2-6 / G4-FS6

En un mercado competitivo, nos dedicamos a ofrecer servicios financieros rentables y en constante crecimiento, demostrando un manejo sólido de nuestra cartera. A continuación, presentamos un análisis detallado de este período, destacando nuestros logros y desempeño.

Cartera por Departamento

Para brindar servicios financieros de calidad a nivel nacional, hemos desarrollado una amplia red de puntos de atención. Nuestro epicentro de operaciones se encuentra en el eje troncal, especialmente en Santa Cruz, donde se concentra la mayor cantidad de clientes y el volumen más significativo de préstamos otorgados. Esta estrategia nos permite estar presentes en las zonas de mayor demanda, asegurando que nuestros clientes reciban un servicio cercano y accesible en todo el país.

Regional	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs)	%
Santa Cruz	24.500	48,93%	6.849.903	65,61%
La Paz	10.395	20,76%	1.528.921	14,64%
Cochabamba	11.774	23,52%	1.589.629	15,23%
Tarija	1.590	3,18%	250.183	2,40%
Sucre	891	1,78%	91.036	0,87%
Oruro	759	1,52%	107.398	1,03%
Potosí	174	0,35%	22.931	0,22%
Total	50.069	100%	10.440.001	100%

Cartera por Tipo de Crédito

Nuestra prioridad es generar un impacto positivo tanto en nuestros clientes como en la sociedad en general. Atendemos principalmente a micro y pequeños empresarios, pero también hemos ampliado nuestro alcance a otros segmentos.

Esto se refleja en la distribución de nuestra cartera: el 61,05% de nuestros créditos son préstamos de consumo, representando el 10,45% de la cartera total. Los microcréditos constituyen el 22,37% del total de créditos otorgados, equivalente al 19,96% del saldo de la cartera.

Regional	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs)	%
Empresarial	158	0,32%	3.260.051	31,23%
Microcrédito	11.203	22,37%	2.083.538	19,96%
Vivienda	7.430	14,84%	2.417.088	23,15%
PyME	717	1,43%	1.588.771	15,22%
Consumo	30.575	61,05%	1.090.552	10,45%
Total	50.069	100,0%	10.440.001	100,0%

Este enfoque diversificado nos permite satisfacer las variadas necesidades financieras de nuestros clientes, apoyando tanto el crecimiento empresarial como el bienestar individual.

A continuación, se detalla la cartera del tipo de crédito por región:

Tipo de Crédito (en miles de Bs)	Santa Cruz	Cochabamba	La Paz	Tarija	Chuquisaca	Oruro	Potosí	Total
Empresarial	2.459.313	375.926	424.813	0	0	0	0	3.260.051
Microcrédito	1.106.568	318.197	496.978	106.134	24.966	19.318	11.377	2.083.538
Vivienda	1.364.299	497.153	329.628	104.534	48.295	66.282	6.897	2.417.088
PyME	1.356.274	157.097	64.190	10.034	1.176	0	0	1.588.771
Consumo	563.449	241.256	213.312	29.481	16.599	21.798	4.656	1.090.552
Total	6.849.903	1.589.629	1.528.921	250.183	91.036	107.398	22.931	10.440.001



**NUESTRA PRIORIDAD ES
GENERAR UN IMPACTO POSITIVO
TANTO EN NUESTROS CLIENTES
COMO EN LA SOCIEDAD EN
GENERAL.**

Cartera por Actividad Económica de Destino

Alineados con nuestro compromiso hacia los micro y pequeños empresarios, nuestra cartera se distribuye en varios sectores económicos. El 24,07% se destina a la construcción, el 23,82% a servicios inmobiliarios, y el 18,17% a la industria manufacturera. Esta diversificación refleja nuestro compromiso de apoyar y fortalecer diversos sectores económicos, proporcionando soluciones financieras adaptadas a las necesidades específicas de cada industria. Trabajamos estrechamente con nuestros clientes para brindarles el respaldo necesario y contribuir a su crecimiento y desarrollo sostenible en sus respectivos campos de actividad.

Tipo de Crédito	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs)	%
G - Construcción	6.730	11,69%	2.512.532	24,07%
L - Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	8.029	13,95%	2.486.845	23,82%
E - Industria manufacturera	3.050	5,30%	1.897.165	18,17%
H - Venta al por mayor y menor	33.792	58,70%	1.740.009	16,67%
A - Agricultura y ganadería	788	1,37%	953.029	9,13%
J - Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.756	3,05%	238.613	2,29%
K - Intermediación financiera	199	0,35%	116.718	1,12%
I - Hoteles y restaurantes	583	1,01%	124.449	1,19%
F - Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	39	0,07%	178.146	1,71%
N - Educación	238	0,41%	78.323	0,75%
O - Servicios sociales, comunales y personales	2.170	3,77%	88.444	0,85%
D - Minerales metálicos y no metálicos	82	0,14%	11.301	0,11%
Resto de actividades económicas	114	0,20%	14.426	0,14%
Total	50.069	100%	10.440.001	100%

■ Productos y Servicios con Impacto Social

Contenido 2-6 / G4-FS7
RSE 2E

En el Banco Económico, nos enfrentamos al desafío de expandir nuestra oferta de productos financieros de manera responsable, brindando soluciones adecuadas que satisfagan las necesidades de financiamiento de nuestros clientes y optimizando la rentabilidad de nuestro portafolio de inversiones. Para lograrlo, hemos diseñado productos y servicios que no solo cumplen con las normativas orientadas a la Función Social, sino que también generan un impacto positivo en la sociedad.

● Crédito Productivo

Nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país se refleja en la promoción de créditos que cubren las necesidades de financiamiento de actividades productivas.

Para asegurar un manejo adecuado de estos créditos, contamos con una Política de Crédito específica para el sector, que establece los lineamientos generales para el financiamiento de actividades productivas siguiendo criterios prudenciales y aspectos sociales normativos. Hemos creado una unidad de negocios especializada, con personal capacitado y productos financieros diseñados para satisfacer las diversas necesidades del sector productivo.

Estas medidas fomentan el crecimiento y la sostenibilidad de las actividades productivas, brindando acceso a financiamiento responsable y contribuyendo al desarrollo económico del país.

Más de la mitad de nuestra cartera, un 49,96%, está dedicada a créditos productivos. Este enfoque subraya nuestro compromiso con el desarrollo económico del país, proporcionando financiamiento a actividades productivas que fomentan el crecimiento y la sostenibilidad. A través de esta estrategia, no solo apoyamos a empresarios y emprendedores en la expansión de sus negocios, sino que también contribuimos al fortalecimiento de la economía nacional. Esta significativa porción de nuestra cartera refleja nuestra dedicación a impulsar sectores clave y generar un impacto positivo en la sociedad.

● Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social

Nuestro crédito hipotecario está destinado exclusivamente a personas naturales para la adquisición de su primera vivienda y se ofrece en modalidad amortizable con cuotas sucesivas. Este producto financia hasta el 100% del valor de la vivienda, facilitando el acceso a la propiedad sin necesidad de un aporte inicial. Nuestro objetivo es ofrecer condiciones favorables que permitan a nuestros clientes adquirir su hogar con facilidad, promoviendo el acceso a la vivienda y mejorando la calidad de vida de las familias.

Durante esta gestión, el 9,01% de nuestra cartera fue destinado a créditos de vivienda social. Esta asignación refleja nuestro compromiso con mejorar la calidad de vida de las familias al facilitarles el acceso a una vivienda digna. Al proporcionar financiamiento accesible para la compra de la primera vivienda, apoyamos a nuestros clientes en la realización de uno de los sueños más importantes: tener un hogar propio. A través de este enfoque, no solo promovemos la estabilidad y el bienestar familiar, sino que también contribuimos a la cohesión social y al desarrollo sostenible de las comunidades en las que operamos.

● Créditos para Inversiones en el Sector Productivo

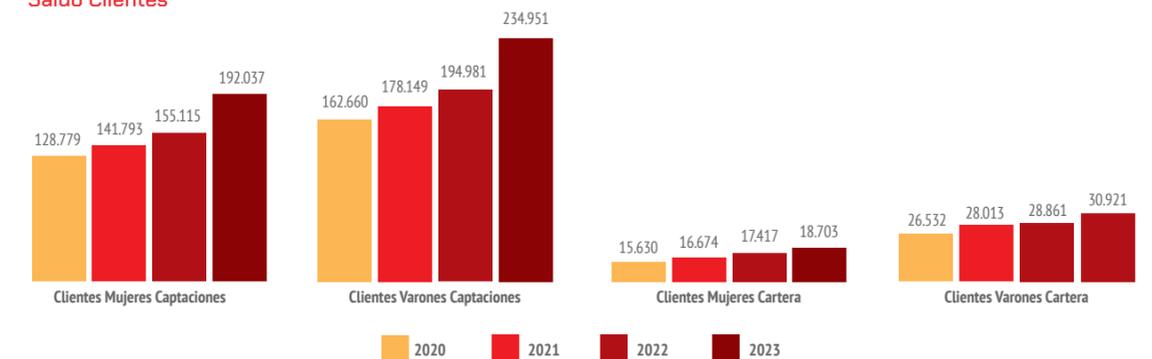
El Banco Económico destina el 1,34% de su cartera a créditos para inversiones en el sector productivo. Esta inversión estratégica subraya nuestro compromiso con el crecimiento y la innovación en áreas clave de la economía. Al financiar proyectos productivos, no solo impulsamos la competitividad de las empresas, sino que también fomentamos el desarrollo sostenible y la creación de empleo. Este enfoque nos permite apoyar a nuestros clientes en la expansión y modernización de sus negocios, contribuyendo así al fortalecimiento económico y social del país.

● Red Mujer, Mi Aliada

La inclusión de la mujer en el sistema financiero es una de nuestras prioridades. A través del programa Red Mujer, Mi Aliada, ofrecemos servicios financieros y no financieros diseñados específicamente para mujeres micro y pequeñas empresarias, centrándonos en el hogar, el bienestar y los negocios.

Al cierre de 2023, contamos con 192.037 clientas mujeres en nuestras captaciones, un incremento del 24% respecto a la gestión anterior, y atendimos a 18.703 clientas con nuestros servicios de crédito, registrando un crecimiento del 7%. Estos resultados reflejan nuestro compromiso con la inclusión financiera de las mujeres, fortaleciendo su participación y contribuyendo a su desarrollo económico y personal

Saldo Clientes



● Banca Seguros

Ofrecemos una amplia variedad de seguros diseñados para proteger a nuestros clientes en todas las etapas de su vida.

Nuestra cartera incluye los Seguros Pack 300, Seguro Vida Salud Plus, Seguro Vida Premium, Seguro Vida Max, Seguro Sepelio, Seguro Vida 180. Además, contamos con Seguros de Vida Individual, Seguro contra Accidentes Personales, Protección de Tarjetas de Débito, Seguro Educativo, entre otros.

Para más información, invitamos a nuestros clientes a visitar nuestro Sitio Web. En el Banco Económico, estamos comprometidos en brindar soluciones de seguridad y protección integral a nuestros valiosos clientes en Bolivia.

ESCANEE PARA
CONOCER NUESTRA
VARIEDAD DE SEGUROS:



ACTIVACIÓN

4



GESTIÓN
AMBIENTAL



Consideramos que la protección del medio ambiente y el fomento del desarrollo sostenible son elementos fundamentales de nuestra misión corporativa. Nos comprometemos a liderar con el ejemplo, implementando prácticas empresariales responsables que promuevan la preservación de nuestro entorno y contribuyan al bienestar de las comunidades que servimos, tal como se establece en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).





GESTIÓN AMBIENTAL

AMBIENTAL



■ Cada Tapa y Botella Vale

Contenido 3-3 / 306-3 / 306-4
RSE 2A

Esta iniciativa busca concientizar y educar a nuestros trabajadores y sus familias sobre la importancia del reciclaje de plásticos. Este esfuerzo refleja nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la responsabilidad ambiental. Con "Cada tapa y botella vale", no solo contribuimos a un futuro más sostenible, sino que también sensibilizamos sobre la importancia del cuidado y la prevención ambiental.

Además, tiene un fin social significativo, ya que los recursos obtenidos se destinan a apoyar a los pequeños guerreros que luchan contra el cáncer.

El programa se desarrolla en colaboración con EMPACAR, promoviendo el reciclaje de residuos plásticos en todas nuestras agencias principales.

Hasta diciembre de 2023, hemos recolectado 0,297 toneladas de plásticos (tapas y botellas), que fueron donados a la fundación "Tapitas por los chicos". Los materiales necesarios para la recolección se distribuyen bimensualmente, asegurando la participación activa de nuestros trabajadores.

Invitamos a todos nuestros trabajadores y al público en general a ser parte de este cambio significativo. Cada tapa y botella reciclada cuenta para construir un mundo mejor y más respetuoso con nuestro entorno. Con su participación, podemos hacer una diferencia real en el cuidado del planeta.

■ Hacia un Futuro más Verde: Reciclaje de Papel en el Banco Económico

Contenido 3-3 / 301-1 / 306-3 / 306-4
RSE 2A

La campaña de "Reciclaje de Papel" tiene como objetivo promover el consumo responsable y el reciclaje de papel dentro del Banco, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Durante 2023, recolectamos 1,37 toneladas de papel reciclado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Estos residuos fueron entregados a la organización BOLIVIA RECICLA, que trabaja con recolectores locales para reintegrar el papel reciclado en procesos productivos industriales, promoviendo los principios de la economía circular.

Para facilitar el reciclaje, se distribuyeron bolsas y contenedores en cada agencia de Santa Cruz, permitiendo a nuestros colaboradores contribuir activamente. La recolección de papel reciclado se realiza dos veces al mes y se centraliza en un lugar designado, desde donde los recicladores de BOLIVIA RECICLA lo recogen, emitiendo un certificado de recepción de residuos.

A través de esta campaña, no solo fomentamos prácticas sostenibles dentro de nuestra organización, sino que también apoyamos a la comunidad y el medio ambiente, demostrando que cada esfuerzo cuenta en la construcción de un futuro más verde.

■ Fomento de la Movilidad Sostenible

Para apoyar la movilidad sostenible y el bienestar comunitario, hemos instalado estacionamientos para bicicletas en varias de nuestras agencias. Esta infraestructura no solo facilita un medio de transporte ecológico para nuestros clientes y colaboradores, sino que también refleja nuestro firme compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se extiende más allá de la simple instalación de infraestructura. Este proyecto, que en 2023 se amplió a 12 agencias del eje troncal, y promueve una movilidad saludable y ecológica, proporcionando a nuestros clientes y trabajadores que eligen la bicicleta como medio de transporte una infraestructura adecuada y segura. Además, alineamos este proyecto con la Ley Municipal de la Bicicleta en Cochabamba y las nuevas ciclovías en Santa Cruz, La Paz y El Alto.

Al brindar estas facilidades, promovemos estilos de vida más sustentables y ofrecemos servicios que se adaptan a las necesidades y preferencias de nuestros clientes.

■ Medición de Huella de Carbono

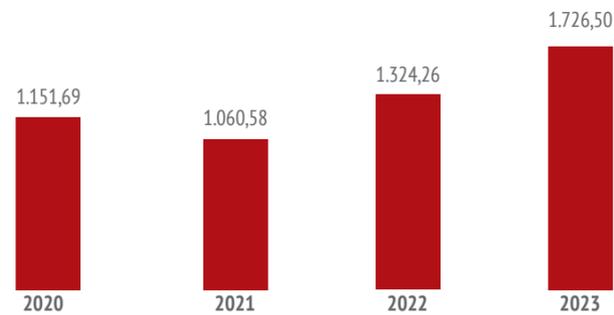
RSE 2A

Durante esta gestión, continuamos implementando el proyecto de medición de la huella de carbono, como parte integral del programa "Ecosector" de GreenCloud y Cainco - Fundare. Este programa utiliza los estándares de la ISO 14064-1 & 3, el GHG Protocol y las directrices del IPCC, demostrando de manera verificada que nuestras operaciones están alineadas con la meta de Carbono Neutralidad.

En colaboración con la Fundación para el Reciclaje Santa Cruz (FUNDARE – CAINCO), hemos continuado midiendo, reduciendo y compensando nuestra huella de carbono. La medición precisa de nuestra huella nos permite desarrollar e implementar estrategias efectivas para minimizar nuestro impacto ambiental.

Durante una primera etapa, recopilamos datos detallados sobre nuestro consumo de energía en todas nuestras sucursales y oficinas, en estrecha coordinación con el área de Administración. La plataforma Green Cloud nos ha facilitado el registro y seguimiento de estos datos de manera eficiente, proporcionándonos valiosa información para planificar acciones concretas que compensen nuestra huella de carbono como institución.

Desde enero de 2020 como año base, hasta diciembre de 2023, realizamos la medición de nuestra huella de carbono, obteniendo resultados cruciales para orientar nuestras estrategias de sostenibilidad.

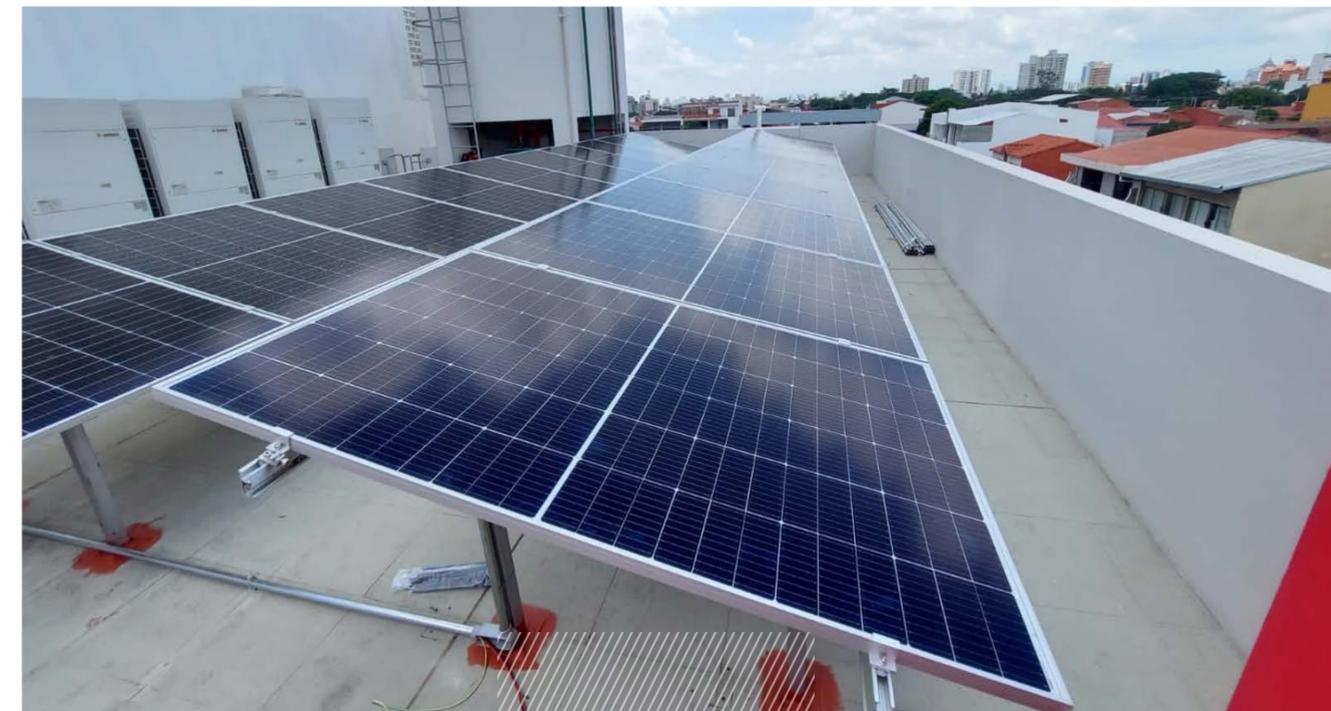


Es así que durante la gestión 2023, hemos emitido un total de 1.726,5 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) considerando emisiones de alcance II y una de alcance III según el GHG Protocol. El inventario incluye las fuentes de: consumo de electricidad y por consumo y tratamiento de aguas residuales domésticas.

Además, en 2023 iniciamos la implementación de paneles solares en agencias estratégicas, una iniciativa que refleja nuestro compromiso continuo con la reducción de nuestro impacto ambiental y la creación de un futuro más sostenible. En total se instalaron 319 paneles que se ubicaron en la Oficina Central y las agencias Hipernorte, Mutualista, La Ramada y 7 Calles. Su instalación nos permite generar anualmente en total 207,4 mWh. Asimismo, con su instalación logramos mitigar 343,9 Ton CO2, lo que equivale a 9.063 árboles plantados.

De esta manera, se realizaron diversas acciones con el objetivo de reducir su huella de carbono y promover prácticas sostenibles con una inversión total de Bs. 891.161,57. Esta inversión incluyó la instalación de paneles solares en diversas agencias del banco, la actualización de los sistemas de aire acondicionado a tecnología Inverter de menor consumo, el estudio de medición de huella de carbono, permitiendo evaluar y mejorar continuamente el impacto ambiental de nuestras operaciones. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestra huella ecológica.

Estamos decididos a seguir adelante con este proyecto, no solo para cumplir con nuestras metas de sostenibilidad, sino también para liderar con el ejemplo y demostrar que es posible operar de manera ambientalmente responsable en el sector bancario.



■ Gestión Responsable de Energía, Agua y Combustible

Contenido 3-3 / 302-1 / 303-1/ 303-5
RSE 1A

En nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, hemos implementado prácticas responsables en todas nuestras operaciones, integrando tecnologías y procedimientos que contribuyen significativamente a la reducción del consumo de recursos. Aspiramos a ser administradores responsables del medio ambiente, promoviendo un uso consciente y eficiente en cada una de nuestras actividades.

Gestión Eficiente del Agua

Durante 2023, continuamos avanzando en nuestras iniciativas para disminuir el consumo de agua y fomentar una cultura de responsabilidad entre nuestros empleados. Una de nuestras acciones más destacadas ha sido la sustitución de grifos tradicionales por grifos a presión, logrando así un uso más eficiente del agua en nuestras instalaciones. Además, en nuestros edificios propios, continuamos reciclando el agua de los sistemas de aire acondicionado para usarla en los inodoros de nuestras agencias.

El consumo de agua, se incrementó en un 2,9%, en comparación con 2022. Aun así, la colaboración activa y el compromiso de nuestros empleados han sido fundamentales para trabajar en este ámbito, por lo que adicionalmente se apoya con campañas de sensibilización y capacitación que promueven prácticas sostenibles tanto en el trabajo como en sus hogares.

Optimización del Consumo de Energía Eléctrica

Nos esforzamos por gestionar la energía eléctrica de manera responsable, buscando constantemente mejorar nuestra eficiencia. Durante esta gestión, se registró una reducción del 46,5% en el consumo debido a la instalación de paneles solares en diversas sucursales, además seguimos implementado medidas para optimizar el uso de energía entre las que destacamos la renovación de aires acondicionados con tecnología Inverter y BRF, que son más eficientes y permiten el monitoreo y control remoto. También instalamos sensores de movimiento en áreas comunes, asegurando que las luces solo se enciendan cuando es necesario.

Estas acciones han demostrado ser efectivas en nuestra búsqueda de una mayor eficiencia energética, de manera que sigamos comprometidos a reducir nuestro impacto ambiental y a promover la sostenibilidad energética.

Gestión Eficiente del Agua

- 9.008,53 m³ de agua consumida en nuestras instalaciones del país, con excepción de Tarija.
- El consumo se incrementó en un 2,9% comparado con la gestión pasada.
- No se cuenta con datos de consumo de los PAFs de Tarija ya que las instalaciones son alquiladas y los medidores son compartidos con los propietarios.

Consumo Responsable de Energía

- 1.601.896,51 Kw de energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones del país, con excepción de Tarija.
- Aunque hubo un crecimiento de oficinas y ATMs, el consumo se redujo en un 46,5% comparado con la gestión 2022 debido a la implementación de paneles solares en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

Uso Responsable de Combustible

En cuanto a la gestión del combustible, mantenemos el monitoreo satelital de nuestros vehículos para registrar tiempos de funcionamiento, distancias recorridas y tiempos de estacionamiento con el motor encendido. Esta información nos permite desarrollar directrices y capacitar a nuestros empleados sobre el uso eficiente de los vehículos.

Además, llevamos a cabo un control riguroso de las emisiones de gases y un mantenimiento preventivo planificado, asegurando que todas nuestras unidades cumplen con los estándares exigidos por el Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra. Aunque observamos un aumento en el consumo de combustible debido al aumento de rutas y kilómetros recorridos, nuestro compromiso con la reducción de la huella ambiental y la eficiencia en el uso de combustible sigue siendo firme.

Consumo Responsable de Combustible

- 5.939 litros de combustible consumido por nuestros 51 vehículos.
- El consumo se incrementó en un 2,8% más que la gestión pasada debido al incremento de rutas y las distancias recorridas ya que hubo un crecimiento de nuestras oficinas y ATMs.

■ Innovación en Productos Financieros Ecológicos

RSE 3A

En 2023, el Banco Económico dio un paso significativo hacia la sostenibilidad ya que se comenzaron a desarrollar dos innovadores productos financieros: el Crédito Vehicular Ecológico y el Crédito para la Compra de Paneles Solares. Estas nuevas opciones de financiamiento estarán diseñadas para promover prácticas más sostenibles entre nuestros clientes durante la gestión 2024.

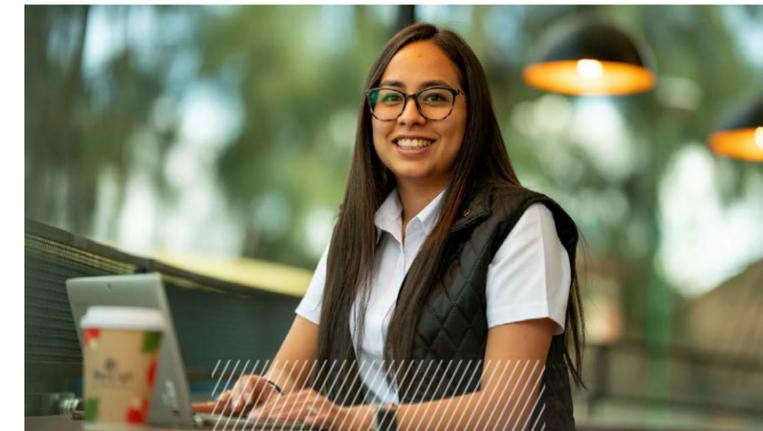
El Crédito Vehicular Ecológico facilita la adquisición de vehículos eléctricos e híbridos, contribuyendo a la reducción de emisiones de carbono y fomentando una movilidad más limpia.

Por otro lado, el Crédito para la Compra de Paneles Solares apoya a aquellos interesados en invertir en energía renovable, ayudando a disminuir la dependencia de fuentes de energía no renovables y promoviendo el uso de tecnologías limpias.

Estas iniciativas refuerzan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente, alineando nuestras operaciones con las necesidades actuales y futuras de la sociedad.



NUESTROS PRODUCTOS FINANCIEROS ECOLÓGICOS ESTÁN DISEÑADOS PARA APOYAR PROYECTOS E INICIATIVAS QUE PROMUEVAN LA CONSERVACIÓN AMBIENTAL Y LA EFICIENCIA ENERGÉTICA.





GESTIÓN
SOCIAL

GESTIÓN

5



Estamos comprometidos con las relaciones sociales, que abarcan nuestros clientes, trabajadores, comunidad y proveedores. Nuestra gestión social se fundamenta en principios de ética, integridad y compromiso con el bienestar común, reflejando nuestro propósito de contribuir positivamente al progreso social y económico de nuestra comunidad y del país en su conjunto.





GESTIÓN SOCIAL

SOCIAL

■ Relación con la Comunidad

Red Mujer, Mi Aliada RSE 3H

Red Mujer, Mi Aliada es un programa de RSE diseñado para reducir la brecha que separa a las mujeres del sistema financiero. A través de este programa, proporcionamos herramientas para empoderar a las mujeres y ayudarlas a lograr su independencia financiera.

En 2023, la Comunidad Red Mujer alcanzó un total de 16.227 mujeres registradas, lo que representa un incremento del 13,3% en comparación con 2022. Este crecimiento refleja el impacto positivo del programa y el interés creciente en nuestras iniciativas.

REGISTRARSE EN RED MUJER, MI ALIADA ES MUY SENCILLO. LAS INTERESADAS SOLO DEBEN COMPLETAR UN FORMULARIO DISPONIBLE EN EL SITIO WEB DEL BANCO. UNA VEZ REGISTRADAS, PUEDEN INFORMARSE SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLAMOS Y LOS BENEFICIOS QUE OFRECEMOS.



Nuestro apoyo se extiende a diversas actividades diseñadas para empoderar a las mujeres. Ofrecemos capacitaciones tanto presenciales como en línea, y disponemos de áreas de co-working, salas de reuniones y espacios de capacitación equipados con computadoras y wifi gratuito. Estos recursos proporcionan un entorno cómodo y accesible para que las emprendedoras puedan desarrollarse y prosperar.

Red Mujer, Mi Aliada no solo brinda capacitación y recursos, sino que también crea una comunidad de apoyo donde las mujeres pueden compartir experiencias y crecer juntas. Nuestro compromiso es ofrecer un apoyo integral que facilite el acceso de las mujeres al sistema financiero y promueva su desarrollo económico y social.

Espacio Red Mujer

El ambiente de Red Mujer, Mi Aliada ofrece una variedad de espacios diseñados para apoyar a las mujeres de negocios en sus proyectos. El área de Co-work cuenta con tecnología avanzada para trabajar, una cafetería, un lugar para reuniones privadas y una sala de capacitaciones. Todas estas áreas han sido cuidadosamente diseñadas para proporcionar un entorno cómodo y funcional, ideal para que las emprendedoras desarrollen sus proyectos y negocios.

Durante la gestión 2023, el Espacio Red Mujer recibió un total de 2.159 personas que aprovecharon las diversas áreas y servicios disponibles, incluyendo el área de co-work y la Sala de Reuniones.

Recibimos la visita de 414 personas que utilizaron el área de co-working para diversas consultas y actividades. Además, la Sala de Reuniones atendió 58 solicitudes de reserva, con una asistencia total de 256 personas a lo largo del año.

La sala de capacitación ha sido utilizada tanto para la realización de eventos como para llevar a cabo capacitaciones. Además, nuestras aliadas también han preparado y llevado a cabo sesiones de formación. En total, aproximadamente 1.489 personas han asistido a estos eventos y capacitaciones.



800 10 2414
LÍNEA GRATUITA CONTRA LA
VIOLENCIA DE GÉNERO.

Capacitaciones Red Mujer

Durante este año, Red Mujer retomó las capacitaciones presenciales que habían sido suspendidas debido a la pandemia de COVID-19. Se desarrollaron 37 capacitaciones a 929 personas, aproximadamente 111 horas en total.

Además, continuamos con nuestras capacitaciones en línea a través de webinars. En total, organizamos 39 webinars, en los que participaron 2.229 mujeres emprendedoras, aproximadamente 44 horas en total.

Cada sesión de capacitación aborda temas fundamentales que incluyen habilidades gerenciales, administrativas, finanzas y desarrollo personal. En total se impartieron 155 horas de capacitación en ambas modalidades.

Aplicación Red Mujer

Hasta octubre de 2023, la aplicación de Red Mujer ha logrado alcanzar a 911 usuarias, lo que representa un incremento del 8,3% respecto a la gestión anterior. Estas usuarias disfrutaron de los numerosos beneficios que ofrece esta aplicación. Entre ellos se encuentran las grabaciones y video tips de los diferentes webinars realizados durante la presente gestión. Además, durante este período se inició un proceso de actualización de la aplicación para garantizar una experiencia aún más satisfactoria para nuestras usuarias.

Reconocimiento Red Mujer

Lanzamos la tercera versión del "Reconocimiento Red Mujer", una iniciativa diseñada para apoyar a nuevas empresarias mediante un "capital semilla", fomentando el desarrollo de sus negocios y contribuyendo al crecimiento económico, social y ambiental de Bolivia.

Los tres primeros lugares recibieron premios en efectivo: Bs 50.000 para el primer lugar, Bs 20.000 para el segundo lugar y Bs 10.000 para el tercer lugar. Además, las 10 finalistas obtuvieron una valiosa capacitación en línea de 10 sesiones, enfocada en la elaboración de un Plan de Negocios. Las semifinalistas también se beneficiaron con una sesión privada en línea de mentoría con un experto en emprendimiento, proporcionando un apoyo adicional para el desarrollo y crecimiento de sus proyectos.

Alianzas y Convenios

Para fortalecer a la Comunidad de Red Mujer, se llevaron a cabo diversas alianzas y convenios:

- **Programa de Capacitación "Tecnológicas":** En colaboración con la Fundación i3 Impacto Social, Fundación Iguales y la Embajada de Estados Unidos, beneficiamos a más de 40 mujeres jóvenes, apoyándolas para que continúen con sus estudios de preparación vocacional en el sector de tecnología. Este programa contribuye a su empoderamiento personal, mejora los contenidos en sus redes sociales y las califica adecuadamente para acceder a empleos o iniciar sus propios emprendimientos.
- **Difusión de Línea Gratuita contra la Violencia de Género:** A través de un convenio con Pro Mujer, comenzamos a difundir la línea gratuita 800 10 2414 - Mujer Segura. Esta iniciativa promueve la sensibilización, prevención, orientación, contención y consejería para apoyar a las mujeres bolivianas que sufren violencia de género.
- **GirlBoss "Descubre el Poder del Emprendimiento Femenino":** En colaboración con la Fundación IES y Valor Agregado, organizamos un evento de networking en el BecCafé de Cochabamba, al que asistieron alrededor de 20 personas. Este evento fomentó el espíritu emprendedor femenino y fortaleció las conexiones entre mujeres emprendedoras.
- **Taller de Innovación y Emprendimiento:** En el marco de nuestra alianza con el Instituto Mujer & Empresa, llevamos a cabo un taller en el BecCafé de Cochabamba, donde participaron 15 personas. Este taller se centró en la innovación y el emprendimiento, brindando a las participantes herramientas valiosas para desarrollar y mejorar sus negocios.

Actividades Externas

Durante la gestión 2023, Red Mujer participó activamente en diversos eventos y espacios, tanto presenciales como virtuales, para promover el empoderamiento femenino y la inclusión de las mujeres en el sistema financiero. Las actividades incluyeron:

- Conferencia de prensa para presentar los cursos de Formación Técnica Municipal para grupos vulnerables, organizados por la Dirección de Fortalecimiento Institucional de la Alcaldía. Red Mujer colaboró brindando cursos sobre finanzas personales, banca digital, y otros temas relevantes, además de ofrecer el Espacio Red Mujer como sede para estos cursos.
- Cóctel exclusivo para mentoras Voces Vitales en Manzana 40, lanzando la 13ª edición de las Caminatas de Mentoreo de Voces Vitales. El evento busca inspirar a la próxima generación de mujeres líderes a través del mentoreo.
- Participación en el programa "Global Citizen" de Annelise Arrázola en Radio Oriental 96.1 FM (Radio Iyambae), compartiendo las actividades realizadas por Red Mujer.
- Meet Up Empresarial de líderes, conmemorando el Día Internacional de la Mujer. Se presentaron estudios sobre "Finanzas y Desarrollo Empresarial con Perspectiva de Género" con la participación de más de 60 líderes nacionales e internacionales.
- Participación en un evento organizado por Pista 8 en el Auditorio de Manzana 40, promoviendo el emprendimiento a través del modelo colaborativo internacional de la primera aceleradora de startups en Bolivia.
- Evento de "ONU Mujeres" en UTEPSA, discutiendo los Principios de la Inclusión Financiera Femenina.
- Primera versión de los reconocimientos "Acciones por la Igualdad" organizada por ONU Mujeres y la Fundación Iguales, en el marco de la campaña HeForShe, visibilizando acciones para un ecosistema empresarial justo.
- Participación en el "Meetup de Liderazgo y Coaching" del Instituto de la Mujer & Empresa (IME) en el Hotel Radisson.
- Primer programa "Mujerón CEO para niñas", enfocado en el desarrollo personal y emprendedor de niñas de 9 a 15 años.
- Ceremonia de clausura del primer curso de Formación Técnica Municipal en "Mantenimiento e Instalación de Aires Acondicionados", con participación de Red Mujer.
- Participación como jurado en la Feria de Innovación y Emprendimiento de la UPSA, evaluando 74 negocios en diversas categorías.
- Conferencia de prensa para el lanzamiento del segundo curso de Formación Técnica Municipal para grupos vulnerables.
- Acto de apertura del segundo curso de Formación Técnica Municipal, apoyando con cursos de finanzas personales y banca digital.
- Conversatorio "Oportunidades y Desafíos de las mujeres a través de la práctica deportiva (fútbol femenino)" en UTEPSA, abordando la situación de las mujeres en el deporte.
- Conferencia de prensa para el lanzamiento del tercer curso de Formación Técnica Municipal, con el Espacio Red Mujer como sede.
- Participación en el World Economic Forum - Cumbre de Empresarias y Emprendedoras en el Hotel Los Tajibos.
- Panelista en el Foro "Finanzas sostenibles y emprendedurismo: Perspectivas para un futuro verde" organizado por UTEPSA y WWF en el Hotel Camino Real.
- Participación cada tercer jueves de mes en los Encuentros de Women CAINCO con mujeres empresarias de diversos sectores.

Próximas Actividades

Para la gestión 2024, se tiene previsto fortalecer la Comunidad Red Mujer a través de:

- **Continuidad de la alianza con Tecnológica y el Proyecto i3:** Se mantendrá la colaboración con Tecnológica en el marco del Proyecto i3, enfocándose en brindar apoyo y formación a mujeres jóvenes en el sector tecnológico.
- **Programa “Mujer Segura” con Fundación Pro Mujer:** Seguiremos adelante con el programa “Mujer Segura”, en colaboración con la Fundación Pro Mujer, para ofrecer orientación y apoyo a mujeres que sufren violencia de género.
- **Lanzamiento de nuevos productos para Red Mujer:** Introduciremos una serie de nuevos productos diseñados específicamente para beneficiar a las mujeres de la Red Mujer, Mi Aliada, facilitando su inclusión financiera y empoderamiento.
- **Desarrollo de la segunda fase de la 3ª versión del Reconocimiento Red Mujer:** Continuaremos con el proceso de la tercera versión del Reconocimiento Red Mujer, que incluye el cierre de postulaciones, preselección de candidatas, defensa de proyectos por parte de semifinalistas y finalistas, evento de premiación y sesiones de mentoría para las ganadoras.
- **Programa de seminarios, charlas y webinars:** Seguiremos ofreciendo una variedad de seminarios, charlas y webinars, enfocados en temas relevantes para el crecimiento y desarrollo personal y profesional de las mujeres integrantes de la Red Mujer Mi Aliada.

Dirección de Negocios – Trabajando Juntos

RSE 3H

Esta iniciativa, pretende brindar capacitación en temas específicos de negocios proporcionando herramientas de gestión que mejoren tanto los negocios como el liderazgo de sus participantes. Desde su creación, el programa ha beneficiado a más de 6.000 participantes de micro y pequeñas empresas (MYPEs) a través de 159 cursos desarrollados exitosamente. Esta iniciativa no solo apoya el crecimiento de los emprendedores, sino que también contribuye significativamente al fortalecimiento de la economía local y nacional.

Durante la gestión 2023, el programa continuó con su crecimiento y expansión. Se ejecutaron seis cursos en modalidad virtual, beneficiando a 733 mujeres empresarias de diversas regiones del país. Los temas abordados en estos cursos incluyeron Técnicas Infalibles de Ventas y Cierre, Marketing y Ventas Digitales para Emprendedores, Liderazgo y Empoderamiento Femenino, Gestión de Almacenes en las PYMES, Planificación Financiera para PYMES, e Importación de Productos.

Los cursos del programa tienen una duración de 1 a 2 semanas y culminan con la obtención de un certificado, destacando el compromiso de las participantes con su desarrollo profesional.

El impacto de este programa se alinea con la misión del Banco Económico de ser un aliado financiero en la vida de las personas y empresas, promoviendo el bienestar de sus clientes y la sociedad en general. Además, refleja la visión del Banco de liderar en innovación y ofrecer servicios financieros integrales, principalmente para pequeñas y medianas empresas. Con cada curso y cada certificación, el programa “Dirección de Negocios, Trabajando Juntos” continúa empoderando a más mujeres empresarias, equipándolas con las habilidades y conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos del mundo empresarial y contribuir al desarrollo sostenible del país.

Educación Financiera para Todos

G4-FS16

RSE 4E

En el marco de su compromiso con la educación financiera, el Banco Económico ha continuado desarrollando y ejecutando actividades educativas y de capacitación dirigidas a sus consumidores financieros. El objetivo de estas iniciativas es educar e informar sobre las características, riesgos y beneficios de los servicios y productos ofrecidos por el Banco, promoviendo así la inclusión financiera.



El programa de Educación Financiera del Banco Económico incluye una variedad de actividades:

- **Talleres con Estudiantes Universitarios:** Se han llevado a cabo talleres dirigidos a estudiantes universitarios, enfocados en el uso de la Banca Digital, sus beneficios y medidas de seguridad.
- **Capacitaciones Virtuales:** En el marco de los talleres “WEBINARS DESCUBRE”, se han ofrecido capacitaciones sobre cajeros automáticos, sus funcionalidades y medidas de seguridad.
- **Feria de Servicios Financieros para el Vivir Bien:** Durante este evento, se brindó capacitación sobre Banca Digital, destacando sus ventajas y procedimientos de seguridad.

Enfoque en Mujeres Empresarias

El Banco Económico también ha dirigido esfuerzos específicos hacia las mujeres empresarias, como parte de su programa de formación para mujeres MIPYMES. Se desarrollaron 6 talleres de educación financiera, donde participaron 590 mujeres, abordando temas como el uso de la Banca Digital, funcionamiento de cajeros automáticos, y el manejo de tarjetas de débito, incluyendo los cargos y comisiones asociados.

Durante las capacitaciones realizadas, se abordó un contenido integral que incluyó un capítulo dedicado a diversos aspectos fundamentales para los participantes, entre ellos: los mecanismos de reclamos disponibles, los derechos y obligaciones que asisten a los consumidores financieros, así como el papel y las funciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Talleres Presenciales

Durante el período en cuestión, se llevaron a cabo talleres presenciales en colaboración con diversas universidades, centrados en la educación sobre la Banca Digital, sus beneficios, riesgos, precauciones y los mecanismos de reclamos disponibles. En total, participaron 251 estudiantes, abordando temáticas relevantes para su formación académica y profesional. Los seminarios se organizaron en diferentes fechas y sedes, incluyendo la Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz (UTEPSA) en Santa Cruz, la Universidad Privada Abierta Latinoamericana (UPAL) y la Universidad del Valle (UNIVALLE) en Cochabamba, así como la Universidad Privada Domingo Savio (UPDS) en Oruro. Estos eventos brindaron una oportunidad invaluable para compartir conocimientos y fomentar la comprensión sobre el uso responsable de la Banca Digital entre la comunidad estudiantil.

Talleres virtuales “Descubre”

Se logró realizar un ciclo de capacitaciones virtuales denominado “Webinars DESCUBRE”, en colaboración con la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN). En este contexto, el Banco Económico contribuyó activamente al evento, ofreciendo una sesión dedicada al tema “Cajeros Automáticos: Funcionalidades y medidas de seguridad”. Este ciclo de webinars fue un éxito rotundo, logrando la participación de 1.533 personas interesadas en ampliar sus conocimientos sobre diversos aspectos financieros y de seguridad relacionados con el uso de cajeros automáticos.

Talleres de Educación Financiera Feria de Servicios Financieros para el Vivir Bien

Durante la Feria de Servicios Financieros para el Vivir Bien 2023, llevada a cabo en la ciudad de Santa Cruz, el Banco Económico desplegó su compromiso educativo participando como capacitador en los Talleres de Educación Financiera. En este contexto, se impartieron sesiones enfocadas en la Banca Digital, ofreciendo información relevante sobre su uso y beneficios. Esta iniciativa no solo busca promover la alfabetización financiera, sino también empoderar a los ciudadanos con herramientas para una gestión más eficaz de sus recursos económicos en el entorno digital actual.

Mailing con contenido educativo

Con el objetivo de brindar información relevante y educativa a nuestros clientes, implementamos una estrategia de formación a través de contenido digital. En esta ocasión, preparamos material educativo sobre el “Tiempo de espera máximo” y el “Reglamento para la Atención en Cajas”, abordando aspectos importantes relacionados con la atención al cliente en nuestras sucursales. Este contenido fue distribuido mediante un Mailing dirigido a nuestra base de datos de clientes del banco. Nos complace informar que alcanzamos a un total de 50.882 clientes, quienes accedieron y se beneficiaron de esta información. Este dato se obtuvo a través del reporte de efectividad del mailing, lo que refleja el impacto positivo de esta iniciativa en la educación financiera de nuestros clientes.

Capacitación continua al personal del Banco

El Banco Económico llevó a cabo una serie de capacitaciones dirigidas a los trabajadores para el Punto de Reclamo, así como al resto de los funcionarios, con el objetivo de fortalecer su conocimiento sobre aspectos clave de su función y el código de conducta. Estas capacitaciones se realizaron tanto de manera presencial como virtual, en total, participaron 195 funcionarios en estas sesiones.

Además, como parte de nuestro compromiso con la formación continua, durante el mismo año se ofrecieron capacitaciones a nivel nacional sobre diversos temas relacionados con los productos y servicios financieros. Se registraron un total de 7.187 participantes en cursos como “Características principales de los servicios de intermediación financiera” y “Reglamento para la Atención en Cajas - Tiempo de espera máximo”. Es importante destacar que un funcionario puede haber participado en más de un curso, lo que refleja nuestro compromiso con brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios y clientes.

Capacitación para Atención a Personas con Discapacidad

El Banco ha llevado a cabo una capacitación dedicada a la atención de personas con discapacidad, como parte de nuestro compromiso con la inclusión y el respeto hacia este grupo de la población. Esta actividad contó con la participación de 204 funcionarios. Además, como parte de nuestros esfuerzos por mejorar la accesibilidad y la atención a personas con discapacidad, hemos habilitado una página específica en nuestro Sitio Web, donde proporcionamos información y recursos útiles.



Plataforma DESCUBRE

Durante el año 2023, a través de la plataforma DESCUBRE, en colaboración con la Asociación de Bancos Privados – ASOBAN, se benefició a un total de 7.559 participantes, quienes pudieron acceder a diversos módulos de capacitación disponibles en la plataforma.

Además, como parte de estas acciones, se organizaron seminarios online denominados “Webinar DESCUBRE”, los cuales se transmitieron a través de la plataforma digital Zoom y se difundieron en Facebook. Estos seminarios abordaron temas relevantes para apoyar a los consumidores financieros en el uso adecuado de los servicios financieros, brindando así un mayor conocimiento y empoderamiento a los usuarios.

Estrategias de Difusión

Las acciones de difusión del programa se han centrado en el uso seguro de la banca digital y los productos financieros, destacando las medidas de seguridad necesarias para prevenir fraudes. Para ello, el Banco ha utilizado diversos canales de comunicación formales, tales como Circuito Cerrado, Folletos, Mailing, Redes Sociales, YouTube y su Sitio Web. En este último, se cuenta con un portal dedicado a la Educación Financiera, donde se difunde información detallada del programa y la plataforma DESCUBRE, disponible para el público en general.

Portal de Educación Financiera

El programa de Educación Financiera está accesible a través del portal de Educación Financiera en el Sitio Web del Banco, proporcionando recursos y herramientas educativas para fomentar un mejor entendimiento y uso responsable de los servicios financieros.

Con estas iniciativas, el Banco Económico reafirma su compromiso con la educación financiera, contribuyendo al desarrollo económico y al bienestar de sus clientes y de la sociedad en general.

Descubre con Pancho

Durante el año 2023, en el Banco Económico implementamos una estrategia innovadora en Facebook, mediante la difusión de las publicaciones denominadas “PANCHO”.

Estas publicaciones ofrecen información y enseñanzas sobre educación financiera de manera lúdica, utilizando este personaje para facilitar la comprensión del contenido. Esta iniciativa logró alcanzar a un total de 446.938 personas a través de Facebook. Además, el Banco utiliza el hashtag #EducaciónFinancieraBe para identificar sus publicaciones en esta plataforma, brindando así una manera de seguir y acceder fácilmente a su contenido relacionado con la educación financiera.

Nuestro Aporte a la Sociedad

RSE 1H

Gestión de Contribuciones y Aportes

El Banco Económico se destaca por su compromiso con iniciativas sociales y benéficas, orientadas a satisfacer las necesidades de la comunidad y promover la inclusión de grupos vulnerables. Para financiar estas actividades, se destina un presupuesto determinado en base a las utilidades registradas al cierre de cada gestión, el cual es aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas. Durante este periodo, según nuestro Manual de Política y Procedimientos de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos hemos realizado aportes y contribuciones por un total de Bs48.715,07.

Los aportes y contribuciones que realiza el Banco Económico se enmarcan en lo dispuesto en el Artículo 469 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos.

Acciones de Voluntariado Corporativo

El Banco Económico también impulsa el voluntariado corporativo, alentando a sus empleados a participar en actividades solidarias en beneficio de la sociedad. Estas acciones se centran principalmente en apoyar a grupos vulnerables, destacando las siguientes iniciativas:

- **Día de la Dignidad del Adulto Mayor:** En esta actividad, el Banco llegó a 8 hogares a nivel nacional, beneficiando a 511 adultos mayores con diversas acciones de apoyo y cuidado.
- **Programa "Material Escolar y Show de Mier Solidario":** En esta iniciativa, se entregaron 8.877 unidades de material escolar a niños del Instituto Oncológico de Santa Cruz, contribuyendo a su educación y bienestar.
- **Desafío "Pasos con Propósito":** Más de 300 colaboradores del Banco a nivel nacional participaron en una carrera en la que se monetizaron los kilómetros recorridos. Los fondos recaudados se destinaron al Hogar AME, que atiende a niños y niñas con discapacidad.

Estas acciones reflejan el compromiso del Banco Económico con el bienestar de la comunidad, promoviendo la solidaridad y la inclusión a través de un enfoque de responsabilidad social empresarial.



Desafío, Pasos con Propósito

Durante la gestión 2023, el Banco organizó el evento deportivo "DESAFÍO, PASOS CON PROPÓSITO" con el objetivo de promover:

1. El cuidado de la salud y el desarrollo de hábitos positivos: Se incentivó la preparación y la participación en actividad física de manera permanente.
2. La coordinación, interacción y competencia sana: Se fomentó la colaboración y competencia saludable entre el personal de diferentes áreas, agencias y ciudades.
3. La oportunidad de aportar a una causa social: Los participantes pudieron contribuir a un grupo vulnerable de la sociedad.

Los empleados formaron equipos de diez participantes que se organizaron de manera voluntaria, para realizar recorridos pedestres, acumulando la mayor cantidad de kilómetros posible. El Banco convirtió los kilómetros acumulados en un aporte monetario de Bs. 10 por kilómetro recorrido. El equipo ganador tuvo la oportunidad de elegir un grupo vulnerable de la sociedad al cual contribuir y en este caso se apoyó al Proyecto Médico AME Bolivia, que atiende a niños, niñas y jóvenes con discapacidad física y mental.

Además, se realizaron varios tipos de reconocimientos:

- Medalla y certificados a los 3 primeros equipos en el podio.
- Certificado al equipo que ocupó el 4to. lugar con un resultado muy cercano al 3er lugar.
- Certificados de participación a los 24 equipos.
- Souvenir al mejor influencer en redes internas.
- Souvenir al reportero BEC que más aportó con publicaciones en el Facebook.
- Souvenirs a los dos mejores resultados en cada categoría: carrera y en caminata.
- Souvenirs a 13 personas en el entrenamiento.



Héroes de la Niñez

Nuevamente se apoyó a la campaña de UNICEF para buscar héroes de la niñez en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz. En total se logró recaudar Bs. 210.910 en toda la gestión.

Relación con Proveedores

Contenido 2-6 / 3-3 / 204-1
RSE 1P / RSE 2H

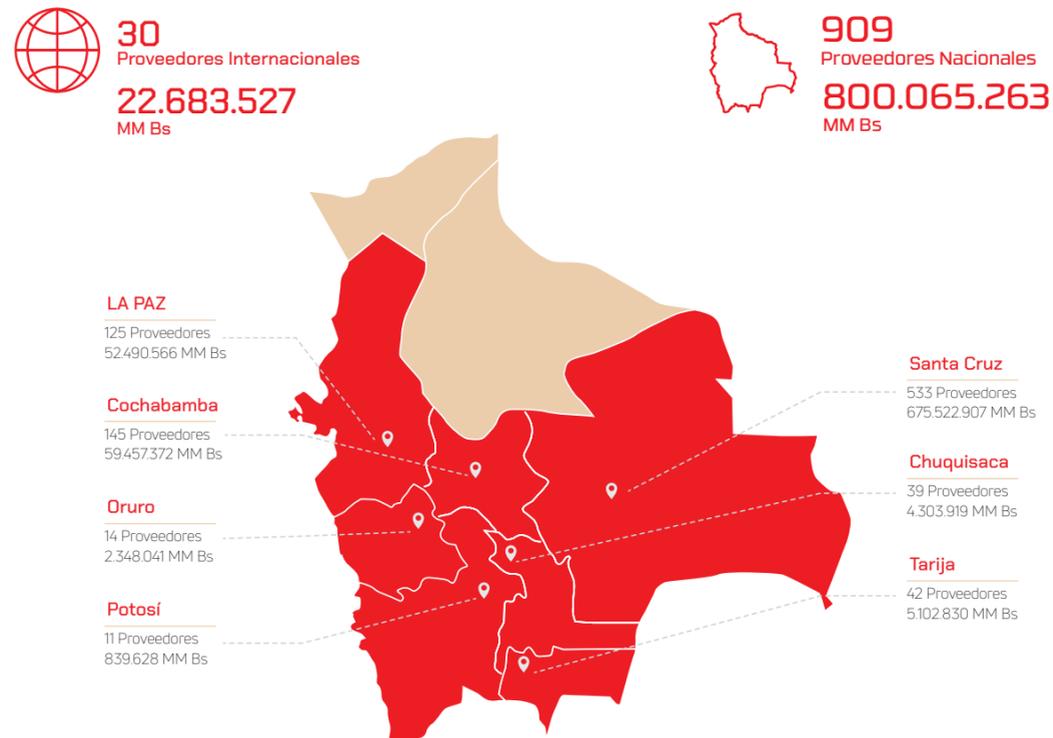
En Banco Económico S.A., contribuir al desarrollo de nuestros proveedores es fundamental, ya que apoyamos directa e indirectamente la mejora económica y social de nuestra cadena de suministro, así como la promoción de los derechos humanos. A través de nuestra área de Compras, cumplimos con lineamientos institucionales que van más allá de la simple adquisición de bienes y servicios, fomentando prácticas socialmente responsables a lo largo de toda la cadena de valor.

Consideramos a nuestros proveedores como aliados estratégicos en nuestras operaciones, buscando un beneficio mutuo basado en la transparencia, la igualdad de oportunidades y los pagos oportunos. El pilar de esta relación es nuestro Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios, el cual establece que tanto el Banco como los proveedores deben:

- No contratar menores de edad
- Respetar y cumplir con la legislación laboral vigente
- Adherirse a los Derechos Humanos según la Declaración Universal
- Garantizar un entorno laboral libre de racismo, discriminación y violencia de género
- Promover prácticas respetuosas con el medio ambiente

En 2023, contratamos a 939 proveedores de bienes y servicios de diversos tamaños y sectores, de los cuales el 96,8% fueron proveedores nacionales, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo económico del país.

Nuestros principales proveedores se especializan en actividades como seguridad informática, consultoría y alquiler de bienes. Mantenemos relaciones contractuales con todos ellos, estableciendo plazos definidos para la prestación de servicios y acuerdos específicos para la entrega de productos. Este enfoque garantiza la eficiencia y transparencia en nuestras operaciones, fortaleciendo la colaboración y el cumplimiento de nuestras políticas de RSE.



Esto nos permite contribuir de manera directa a la economía de nuestros proveedores y sus operaciones. En 2023, invertimos más de 822 millones de bolivianos en la contratación de bienes y servicios, de los cuales más de 800 millones de bolivianos fueron destinados a proveedores nacionales. Esta inversión refuerza nuestro compromiso con el desarrollo económico local y el fortalecimiento de nuestra cadena de suministro.

Regional	Cantidad de proveedores 2021	MM Bs 2021	Cantidad de proveedores 2022	MM Bs 2022	Cantidad de proveedores 2023	MM Bs 2023
Cochabamba	132	35.799.330	146	10.858.775	145	59.457.372
La paz	135	35.453.359	137	8.003.781	125	52.490.566
Oruro	16	1.511.166	20	436.154	14	2.348.041
Potosí	15	569.535	11	148.561	11	839.628
Santa cruz	441	437.279.559	498	101.527.756	533	675.522.907
Chuquisaca	29	2.456.617	34	783.633	39	4.303.919
Tarija	36	3.482.242	36	722.133	42	5.102.830
Nacionales	804	516.551.809	882	122.480.793	909	800.065.263
Internacionales	30	13.937.940	30	3.774.753	30	22.683.527

Relación con Trabajadores

Reconocemos la importancia de nuestros trabajadores y nos esforzamos por promover su bienestar, generando confianza y un sólido sentido de pertenencia hacia la institución. Este compromiso se traduce en un servicio al cliente excepcional, donde los consumidores financieros se sienten acogidos y sus expectativas cumplidas. Además, se prioriza la creación de un ambiente laboral positivo que permita a los empleados equilibrar su vida profesional y personal, fomentando su motivación y compromiso mediante programas de formación que se alinean con sus metas individuales. En este contexto, la salud y seguridad en el trabajo son aspectos fundamentales, garantizando que se cumplan las normativas nacionales para proteger la integridad física y psicológica del personal, como parte integral de nuestros programas de bienestar.

Además, el Banco ha sido reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar, según el Great Place to Work, lo cual refleja el compromiso de la institución con el bienestar y la satisfacción de sus empleados. Este reconocimiento destaca el ambiente laboral positivo, las oportunidades de desarrollo profesional y las políticas de apoyo al personal implementadas por el Banco. Es un testimonio del valor que la institución otorga a su talento humano y su dedicación para crear un entorno laboral que promueva el crecimiento y el éxito tanto individual como colectivo.

Administrando el Talento

Contenido 2-7 / 2-8 / 2-30 / 3-3 / 202-2 / 402-1 / 405-1
RSE 1T / RSE 3T

El Banco reconoce que sus empleados son el pilar fundamental de su funcionamiento y éxito. Por ello, ha implementado cambios y mejoras en la gestión del talento humano para adaptarse mejor a las necesidades y aspiraciones de su personal. Estas mejoras incluyen el uso de herramientas tecnológicas para optimizar procesos y comunicaciones, lo que permite una mayor flexibilidad y eficiencia en la organización del trabajo. Además, se ha establecido una política de transparencia y participación, donde los empleados son alentados a compartir sus sugerencias y preocupaciones, garantizando un ambiente de trabajo abierto y colaborativo. Este enfoque busca no solo satisfacer las expectativas laborales de los empleados, sino también fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso con la institución.

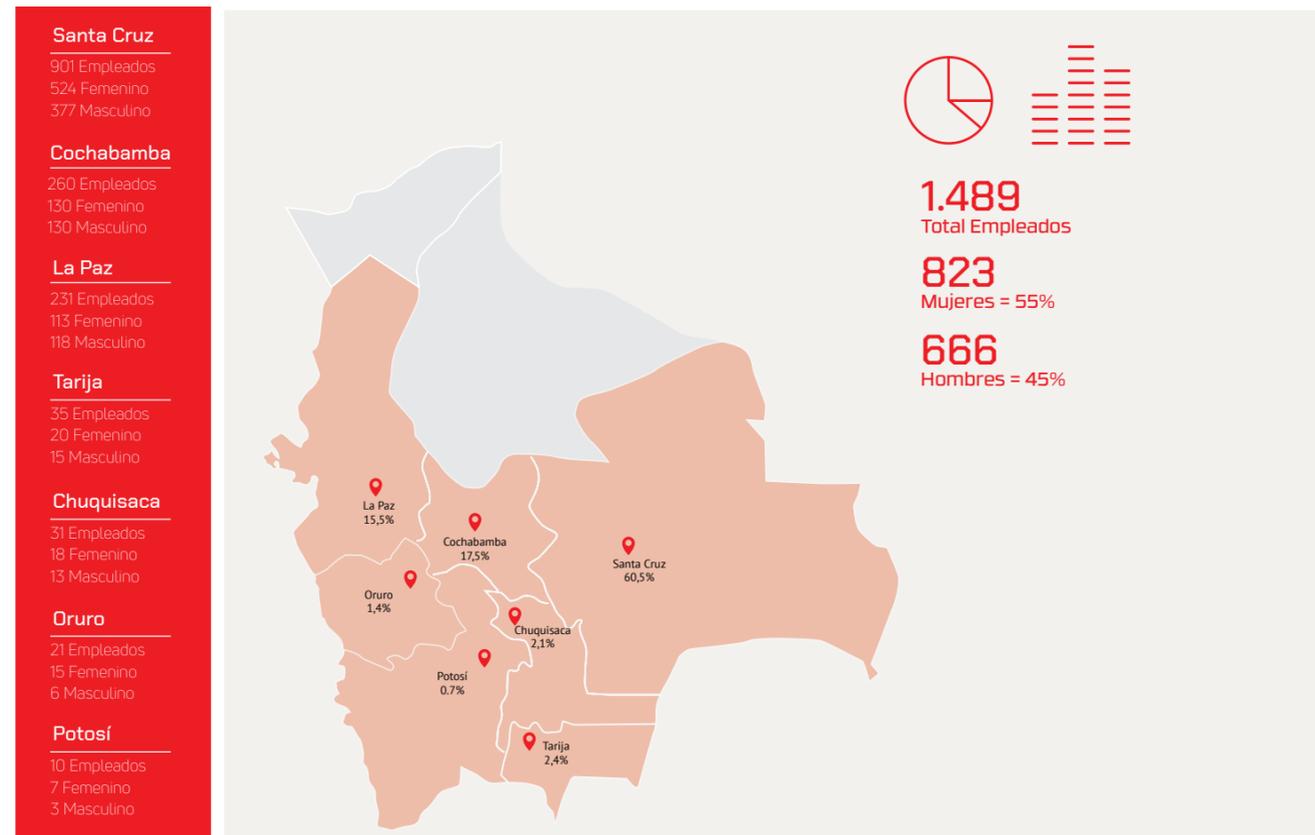


Ruta de Vida BEC

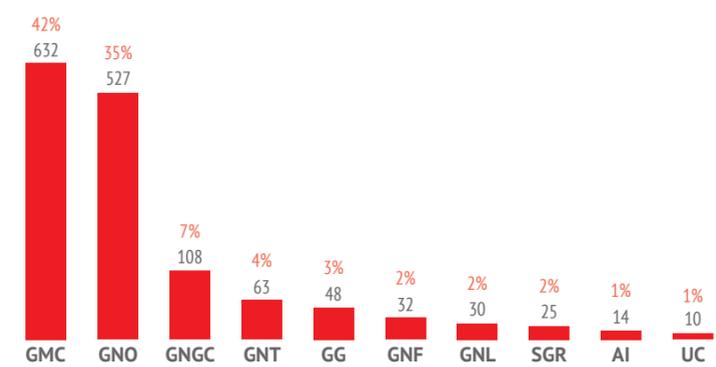
La Ruta de Vida BEC es un enfoque integral diseñado para acompañar a nuestros trabajadores en todas las etapas de su carrera, desde la selección inicial hasta su eventual salida de la institución. A través de una gestión humana centrada en diferentes procesos, programas e indicadores, el Banco se compromete a involucrarse activamente en el desarrollo y avance de cada uno de sus empleados, garantizando un apoyo continuo y una experiencia laboral enriquecedora en todas las fases de su trayectoria profesional.

El Banco Económico S.A. cerró el año 2023 con un total de 1.489 empleados a nivel nacional, entre trabajadores indefinidos y a plazo fijo, que apoyan en diferentes funciones, respaldado por un plan de contratación actualizado que incluye nuevas estrategias de inclusión laboral. Reconociendo la importancia del personal para el éxito institucional, valoramos cada contratación como un pilar fundamental en nuestro crecimiento. Nos comprometemos a seleccionar cuidadosamente a individuos talentosos y comprometidos, lo que no solo fortalece nuestras operaciones diarias, sino que también garantiza un servicio excepcional a nuestros clientes. Invertimos en el desarrollo profesional y bienestar de nuestro equipo, creando un ambiente laboral que fomenta la excelencia, la colaboración y el sentido de pertenencia. Esta dedicación a nuestra gente nos posiciona como una entidad líder en el sector financiero, confiable y respetada.

La distribución regional de los empleados del Banco muestra un 60,50% en Santa Cruz, seguido de un 17,50% en Cochabamba, un 15,50% en La Paz, un 2,40% en Tarija, un 2,10% en Chuquisaca, un 1,40% en Oruro y un 0,70% en Potosí. Esta distribución refleja la presencia y la diversidad geográfica de nuestra fuerza laboral a lo largo del país.



La distribución de trabajadores por áreas muestra que la Gerencia Nacional Comercial (GNC) es la que mayor cantidad concentra, representando el 42% del total. Le sigue la Gerencia Nacional de Operaciones (GNO) con un 35%, mientras que el 22% restante se distribuye entre todas las demás áreas. Este reparto refleja la estructura organizativa del Banco, destacando la importancia estratégica de las áreas comerciales y operativas en su funcionamiento.



En cuanto a la distribución por género, las mujeres representan el 55,27%, superando ligeramente a los hombres que conforman el 44,73% del total de 1.489 trabajadores registrados durante la gestión. En relación con la clasificación por edad, el 24,04% de los trabajadores tienen menos de 30 años, el 68,37% tienen entre 30 y 50 años, mientras que el 7,59% son mayores de 50 años.

Regional	Menores de 30 años		Total menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años		Total mayores de 50 años	Total
	F	M		F	M		F	M		
Santa Cruz	129	69	198	361	260	621	34	48	82	901
La Paz	33	21	54	76	86	162	5	10	15	231
Cochabamba	45	36	81	78	87	165	7	7	14	260
Tarija	8	1	9	11	13	24	1	1	2	35
Chuquisaca	3	3	6	15	10	25				31
Oruro	9		9	5	7	12				21
Potosí	1		1	2	7	9				10
Total	228	130	358	548	470	1.018	47	66	113	1.489

De los 1.489 funcionarios, el 99,20% tiene un contrato fijo a tiempo indefinido, mientras que el 0,80% tiene un contrato a plazo fijo.

Regional	Santa Cruz			Cochabamba			La Paz			Tarija			Chuquisaca			Oruro			Potosí			Total General
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	
Fijo (indefinido)	517	374	891	114	117	231	130	130	260	20	15	35	17	13	30	13	7	20	3	7	10	1.477
Temporal (plazo fijo)	7	3	10										1	1	1	1						12
Total	524	377	901	114	117	231	130	130	260	20	15	35	18	13	31	14	7	21	3	7	10	1.489

La distribución de personal por niveles jerárquicos es la siguiente: un 1,68% corresponde al Nivel Ejecutivo, un 16,45% pertenece a Mandos Medios, y un 81,87% se encuentra en el Nivel Operativo.

Nivel Jerárquico	Santa Cruz			La Paz			Cochabamba			Tarija			Chuquisaca			Oruro			Potosí			Total General
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	
Ejecutivo	4	19	23	1	1		1	1														25
Mando medio	89	59	148	14	25	39	23	20	43	1	4	5	3	2	5	1	2	3	1	1	2	245
Operativo	431	299	730	100	91	191	107	109	216	19	11	30	15	11	26	13	5	18	2	6	8	1.219
Total	524	377	901	114	117	231	130	130	260	20	15	35	18	13	31	14	7	21	3	7	10	1.489

Podemos notar que la participación femenina se distribuye de la siguiente manera: un 0,27% en el Nivel Ejecutivo, un 8,87% en Mandos Medios y un 46,14% en el Nivel Operativo.

Por otro lado, si tomamos en cuenta los grupos etarios en los niveles jerárquicos, observamos que la mayoría de nuestro talento humano pertenece al grupo de entre 30 y 50 años con un 68,37%.

Edad Nivel Jerárquico	Menores de 30 años		Total menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años		Total mayores de 50 años	Total
	F	M		F	M		F	M		
Ejecutivo				2	7	9	2	14	16	25
Mando Medio	8	4	12	106	83	189	18	26	44	245
Operativo	220	126	346	440	380	820	27	26	53	1.219
Total	228	130	358	548	470	1.018	47	66	113	1.489

Si nos referimos a una clasificación generacional, observamos una diversidad interesante:



Baby Boomers
(1946 - 1964)
1%



Generación X
(1965 - 1980)
18%



Millenials, Generación Y
(1981 - 1996)
68%



Centennials, Generación Z
(1997 - 2012)
13%

Esta diversidad generacional enriquece nuestra organización, aportando una combinación única de experiencia, innovación y frescura.

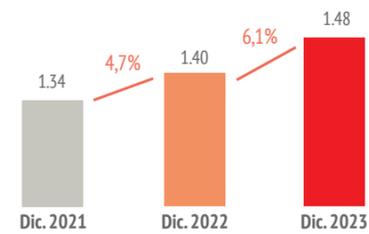
Finalmente, en nuestro compromiso con la inclusión laboral, brindamos oportunidades a personas con discapacidad y a tutores de personas con discapacidad. Contamos con 3 trabajadores con discapacidad y 7 tutores, distribuidos entre las ciudades de Santa Cruz y La Paz. Esta iniciativa subraya nuestra dedicación a la diversidad y a la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

Dinámica del Talento
Contenido 3-3 / 401-1
RSE 2T

Consideramos que la gestión de talento humano es una parte esencial de nuestra estrategia organizacional, abarcando la incorporación de nuevos talentos, promociones internas, reubicaciones y salidas de personal. Cada acción es cuidadosamente gestionada para mantener un equipo altamente capacitado y motivado, capaz de afrontar los retos del sector financiero con eficiencia y compromiso.

El 100% de las contrataciones de nuevos talentos se realizaron a través de nuestra plataforma digital, la cual facilita procesos rigurosos e inclusivos de captación, evaluación y selección, identificando candidatos que poseen tanto las habilidades técnicas necesarias como una alineación con nuestros valores y cultura corporativa. La rotación interna es igualmente clave, ya que valoramos el desarrollo profesional de nuestros empleados, ofreciéndoles oportunidades para crecer y asumir mayores responsabilidades dentro de la organización.

Cerramos el año con 1.489 empleados que, en comparación con la gestión 2022, se incrementó un 6,10%, superando el incremento del 4,70% registrado del 2021 al 2022, lo que representa un crecimiento significativo en nuestro equipo y refleja nuestro compromiso continuo con la expansión y mejora de nuestros servicios.



Entendiendo que la dinámica de altas y bajas de personal es un proceso natural en cualquier organización, durante el último año, hemos ofertado vacantes interna y externamente, lo cual resultó en incorporaciones estratégicas de talento. Estas nuevas incorporaciones han enriquecido nuestro equipo con nuevas habilidades y perspectivas, impulsando así nuestro crecimiento y adaptabilidad en un entorno financiero competitivo.

Este balance entre nuevas contrataciones y salidas nos ayuda a mantener una plantilla de empleados motivada y alineada con los objetivos y valores de nuestra institución, asegurando así un equipo dinámico y comprometido con la excelencia en el servicio. Toda esta dinámica nos ha permitido evaluar y mejorar continuamente nuestras prácticas de gestión de recursos humanos.

Bajo este proceso, registramos 330 incorporaciones. Por otro lado, registramos 244 desvinculaciones.

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total
	F	M	F	M	F	M	
Regional							
Santa Cruz	43	26	37	39	2		147
La Paz	11	5	17	19	2	2	56
Cochabamba	28	20	13	28			89
Tarija	3	1		4			8
Chuquisaca	1	4	6	5			16
Oruro	5		2	1			8
Potosí	1		1	4			6
Total	92	56	76	100	2	4	330



Apoyando el crecimiento profesional de nuestro equipo y la versatilidad en nuestra fuerza laboral, brindamos a nuestro personal interno la oportunidad de asumir nuevos roles dentro de nuestra estructura organizativa. Estas oportunidades de rotación o promoción fomentan un entorno laboral dinámico y colaborativo, donde se aprecian la adaptabilidad y el aprendizaje continuo.



En el 2023, nuestro índice de rotación y promoción interna alcanzó el 16%, reflejando el compromiso de nuestra institución con el desarrollo profesional de nuestros empleados.

Regional	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total			
	F	M	F	M	F	M				
Santa Cruz	9%	26%	15%	7%	12%	9%	3%	0%	1%	10%
La Paz	42%	38%	41%	22%	22%	22%	40%	10%	20%	26%
Cochabamba	31%	31%	31%	22%	26%	24%	0%	14%	7%	25%
Tarija	13%	0%	11%	18%	31%	25%	100%	0%	50%	23%
Chuquisaca	67%	67%	67%	20%	50%	32%	0%	0%	0%	42%
Oruro	11%	0%	22%	20%	0%	8%	0%	0%	0%	14%
Potosí	0%	0%	0%	100%	43%	56%	0%	0%	0%	50%
Total	19%	31%	23%	12%	18%	15%	9%	%	6%	16%

Los datos de las tres últimas gestiones revelan tendencias y cambios significativos en la composición y movimiento de nuestra fuerza laboral.

Gestión	Contrataciones	Rotaciones	Desvinculaciones	Total
2021	211	198	15%	1.340
2022	278	214	15,22%	1.406
2023	330	244	16%	1.489

Remuneración Adecuada

Contenido 2-19 / 2-21 / 3-3 / 202-1 / 405-2
RSE 1B / RSE 2B / RSE 3B / RSE 2D

Reconocemos la importancia de ofrecer una remuneración justa y competitiva para atraer y retener talento humano. Nuestro enfoque en la compensación va más allá del salario base, incluyendo beneficios adicionales que premian el rendimiento y la dedicación de nuestros empleados, estimulando así su crecimiento personal y profesional. Creemos que este enfoque integral no solo valora el esfuerzo individual y colectivo, sino que también impulsa un compromiso duradero y una cultura de excelencia en el servicio al cliente.

Además de los aspectos económicos, nos preocupamos por el bienestar general de nuestro equipo y promovemos un ambiente laboral equilibrado. Esta estrategia no solo garantiza la satisfacción de nuestros empleados, sino que también se traduce en un servicio de calidad para nuestros clientes y en el éxito continuo de nuestra institución. En línea con las regulaciones nacionales, cumplimos con el aumento salarial del 5,85%, quedando instaurado el Salario Mínimo Nacional con Bs2.362.-, de manera que el 84% de nuestros empleados perciban una remuneración por encima del salario mínimo nacional, mientras que el restante 16% recibe el salario mínimo establecido por el gobierno.

Regional	SGM=SMN		SGM>SMN		Total
	F	M	F	M	
Santa Cruz	82	47	442	330	901
La Paz	28	15	86	102	231
Cochabamba	25	22	105	108	260
Tarija	4	-	16	15	35
Chuquisaca	4	3	14	10	31
Oruro	4	-	10	7	21
Potosí	1	2	2	5	10
Total	148	89	675	577	1.489

La compensación que ofrecemos a nuestros empleados, independientemente de su género, se fundamenta en el salario mínimo nacional (SMN). Esta remuneración anual comprende 12 pagos mensuales, 2 primas anuales y 1 aguinaldo.

El Banco mantiene una escala salarial que no discrimina por género, basada en niveles y categorías según la valoración de competencias. Se ha observado que el 0,89% es la proporción entre el empleado mejor remunerado y el promedio anual de compensación de todo el personal. La persona mejor pagada experimentó un aumento del 12,05%, mientras que el resto del personal (excluyendo al mejor remunerado) experimentó un aumento promedio del 19%, atribuido a promociones, rotaciones y aumentos salariales basados en el desempeño.

El ratio entre el salario básico de mujeres y hombres es:

Nivel Jerárquico	Nómina	% Relación F/M
Ejecutivo	Santa Cruz	1,14%
	La Paz	1,02%
Mando Medio	La Paz	1,00%
	Cochabamba	0,96%
	Tarija	1,78%
	Chuquisaca*	0,60%
	Oruro *	0,72%
Potosí*	0,39%	
Operativo	Santa Cruz	1,00%
	La Paz	1,00%
	Cochabamba	1,00%
	Tarija	0,89%
	Chuquisaca*	1,00%
	Oruro *	0,93%
Potosí*	1,00%	

* Estas agencias tienen menos de 30 funcionarios,



Plan Bienestar

Contenido 3-3 / 401-3
RSE 2H

En el Banco, hemos implementado un completo Plan de Bienestar integral para nuestros empleados, centrado en cuatro áreas clave que garantizan una experiencia laboral enriquecedora y satisfactoria. Con el respaldo de nuestros "Aliados de la Cultura BEC", difundimos programas alineados con nuestra visión, misión y valores, diseñados para ofrecer una excelente experiencia a nuestro personal. Estas áreas incluyen:

- **Calidad de Vida:** Nos enfocamos en la salud, seguridad, educación, incentivos, economía y alianzas, implementando acciones para mejorar aspectos personales, profesionales y familiares de nuestros empleados.
- **Ambiente Laboral:** Creamos un entorno de trabajo positivo y colaborativo, promoviendo el trabajo en equipo y políticas de igualdad y diversidad. Garantizamos un espacio inclusivo y respetuoso, con instalaciones cómodas y modernas que fomentan la productividad y el bienestar, y una comunicación accesible que incentiva la participación y motivación.
- **Desarrollo de Talentos:** Ofrecemos programas de capacitación y desarrollo continuo, con planes de carrera personalizados, oportunidades de formación interna y externa, y programas de mentoría, adaptados a los tiempos de los colaboradores para equilibrar su vida personal y profesional.
- **Reconocimiento al Desempeño:** Establecemos un sistema de evaluación y recompensas para valorar y motivar a nuestro personal, fomentando la excelencia y el compromiso a través de reconocimientos y evaluaciones de desempeño.

Este plan refleja nuestro compromiso con el desarrollo y bienestar de nuestro equipo, asegurando que cada empleado se sienta valorado y motivado para contribuir al éxito continuo de la organización. Además, nos comprometemos a cumplir con todas las disposiciones legales para garantizar el respeto y la protección de los derechos de nuestros trabajadores.

A continuación, se detallan algunas de las principales disposiciones que el banco sigue rigurosamente con respecto a:

Compensaciones

- Fondo de pensiones, el Banco aporta a la seguridad social a largo plazo según normativa vigente.
- Seguro de Salud, todos los colaboradores son afiliados al Seguro de la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Bono Antigüedad, según los años de trabajo que el colaborador mantiene en nuestra institución, se otorga según legislación.

Descanso oportuno

- Licencia interna, se dispone según necesidad no planificada de cualquier trabajador para cumplir con algún requerimiento personal.
- Vacaciones, en coordinación y de acuerdo con la política interna, los colaboradores pueden disfrutar de sus días de vacación ganados. En el año 2023, se procesaron 2.167 solicitudes y concediendo 18.277 días de vacaciones.

Salud y recuperación

- Bajas médicas, nuestros colaboradores reportan su situación y se les otorga días de recuperación según instrucciones médicas de acuerdo al caso.
- Bajas por maternidad o paternidad, 43 mujeres y 23 hombres gozaron de este permiso y al finalizar el periodo, los 66 retomaron sus funciones acordes a lo establecido. Esto demuestra un 100% en la tasa de retorno al trabajo. Luego de cumplirse un año, 43 mujeres y 19 hombres continuaron ocupando sus cargos, lo cual representa un 94% de retención laboral.
- Subsidios de natalidad, nos aseguramos de cumplir con este beneficio para que el colaborador pueda hacer uso oportuno de este ítem.

Programas BEC

Estamos comprometidos con el bienestar integral de nuestros empleados. Por ello, como parte del Plan Bienestar, hemos desarrollado un conjunto de programas destinados a mejorar diversos aspectos de la vida de nuestros empleados, tanto en el ámbito personal como profesional. Nuestro objetivo es proporcionarles las herramientas necesarias para su crecimiento y éxito en el entorno laboral.

Programas de Inducción para Puestos con Alta Rotación:

La capacitación inicial se lleva a cabo en aula por capacitadores internos, proporcionando a nuestro nuevo personal los conocimientos, habilidades y actitudes esenciales para empezar a desempeñar su cargo.

Programa de Certificación para Puestos con Alta Rotación:

Este programa asegura que nuestros empleados realicen sus tareas de manera adecuada, cumpliendo con las normativas internas y externas, así como con los requisitos de nuestros productos.

Programa Formación de Formadores:

Ya sea por invitación o voluntariamente, de manera práctica en aula o en participación virtual, existe la oportunidad para que el personal pueda formarse y luego impartir conocimiento y experiencia a otros colaboradores.

Programa Hora de Capacitación:

Este programa promueve espacios de comunicación y formación en distintas áreas y agencias mediante la autogestión de capacitaciones por parte de los mandos medios con sus equipos de trabajo.

Programa Soy Líder:

Enfocado en el desarrollo de habilidades de liderazgo para mandos medios y ejecutivos a nivel nacional, este programa tiene el objetivo de fortalecer competencias y abordar temas clave relacionados con la dirección y el liderazgo.

Programa de Experiencia del Cliente BEC:

Se trata de un programa de formación en aula y campañas diseñadas para promover una atención cálida y de calidad a los clientes, sin discriminación y con especial énfasis en clientes con capacidades diferentes, generando experiencias satisfactorias.

Programa Educación Financiera Digital BEC:

Buscamos socializar y concientizar sobre temas normativos clave relacionados con la función social del Banco utilizando protectores de pantalla en todos los equipos de los colaboradores.

Programas de Inclusión STAR BEC y FAMI:

Entrenamiento especializado en materia de educación financiera e inclusión laboral, dirigido a estudiantes y graduados de Universidades.

Programa Talento BEC:

Impulsamos a nuestros trabajadores en el desarrollo de talentos a través de su participación en Pre o Postgrados en Universidades nacionales. Este programa forma parte de los Aliados Corporativos para apoyar a nuestros trabajadores con descuentos en su formación, permitiéndoles obtener titulaciones y convertirse en mejores profesionales, reforzando su desempeño y compromiso.

Programa Reporteros BEC:

Con el fin de promover y cubrir noticias internas, contamos con colaboradores encargados de comunicar temas relevantes de la institución.

Programa Aliados Corporativos:

Para beneficiar a nuestros trabajadores e incluso a sus familiares en primer grado, establecemos alianzas interinstitucionales que generan descuentos en temas de salud y educación.

Programa Aliados de la Cultura BEC:

Este programa promueve los valores corporativos e implementa estos de manera integral dentro y fuera de la organización. Los colaboradores pueden ejercer una conducta basada en ética y responsabilidad a través de diferentes actividades y concursos.

Programa Aliados SySo:

Los Aliados SySo apoyan con la supervisión de la seguridad y salud ocupacional en las instalaciones del Banco. Este programa capacita y reconoce a los comités mixtos y brigadistas en temas relevantes a sus roles.

Programa Baby BEC

Se trata de Bienvenida mediante obsequios a todos los nuevos hijos de funcionarios al momento de su nacimiento

Programa BEC Inclusivo

Se trata de acciones que promueven la atención con calidad y calidez a sectores vulnerables de la sociedad como personas con discapacidad y personas adultas mayores..

Acciones Destacadas

Siguiendo con nuestro compromiso con el Plan Bienestar, hemos desarrollado diversas acciones concretas para beneficiar a los empleados y sus familias. Entre las más sobresalientes se encuentran:

- Programa Mérito Escolar para los hijos de los trabajadores
- Reconocimiento Evaluación de Desempeño
- Regalos navideños a hijos de funcionarios
- Risoterapia
- Programa de Salud Ocupacional
- Programa Desafío BEC Pasos con Propósito
- Programa Tu Salud es Importante
- Programa Salud para tus Ojos
- Programa de Subsidios de Natalidad
- Programa BEC Escucha
- Charlas CSBP
- Convenios con Aliados Corporativos
- Estudios de Clima Laboral – Great Place to Work
- InnovaBEC – Concurso de ideas innovadoras
- Concursos que promueven la inclusión, buen trato a personas vulnerables de la sociedad



BEC: El Mejor Lugar para Trabajar

El Banco Económico S.A. ha sido reconocido por su sobresaliente clima laboral y su dedicación al bienestar de sus empleados, obteniendo varios reconocimientos importantes en 2023. Según el estudio de Great Place to Work (GPTW), el 93% de los empleados del Banco afirman que es un excelente lugar para trabajar, superando significativamente el promedio del 77% de otras empresas.

En el ranking de GPTW, el Banco Económico se ha posicionado como la primera empresa del sistema financiero en Bolivia y ha sido reconocido por su cultura innovadora y su compromiso con la equidad de género. Además, se destacó como el "Banco con mejor clima laboral para Trabajar" en Bolivia y ocupó el segundo lugar en la categoría de "Las Mejores Empresas para Trabajar" en el país, en la categoría de más de 700 colaboradores. A nivel regional, el Banco Económico fue incluido entre las 50 Mejores Empresas para Trabajar en Latinoamérica.

También se posiciona en el top 4 de los "Mejores Lugares para Trabajar con Cultura Innovadora" en Bolivia y ha certificado por segundo año consecutivo como un "Gran Lugar para Trabajar", según Great Place to Work. Este reconocimiento reafirma su compromiso de seguir siendo un empleador de elección y un referente en la creación de ambientes de trabajo excepcionales.

Estos logros reflejan el compromiso del Banco Económico de continuar siendo una gran empresa con un excelente clima organizacional, donde los colaboradores se sienten valorados y trabajan en un ambiente inspirador y seguro, tanto física como emocionalmente. El Banco promueve un trato personal equitativo y motiva a sus empleados a alcanzar sus metas de desarrollo profesional. La dedicación a generar espacios internos de calidad y calidez se traduce en el compromiso y la resiliencia del personal, así como en una atención especial y amable a los clientes.

Desarrollo de Talento

Contenido 3-3 / 404-1 / 404-2
RSE 1C / RSE 2C

La gestión del desarrollo de talento es una prioridad estratégica que impulsa el crecimiento y la excelencia de nuestra organización. Reconocemos que el talento humano es nuestro recurso más valioso, y por ello hemos implementado programas y políticas que promueven el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados.

Para facilitar este desarrollo, hemos establecido el Centro de Desarrollo de Talentos (CDT), un espacio especializado en brindar las comodidades necesarias para el aprendizaje de nuestros colaboradores. El CDT cuenta con aulas diseñadas para la enseñanza, salas de cómputo y un simulador de Punto de Atención Financiera (PAF). Este equipamiento permite a los nuevos ingresos realizar ejercicios prácticos que complementan su formación e inducción, desarrollando así habilidades y confianza necesarias para desempeñar sus funciones.

Además, el CDT alberga al personal encargado de la Gestión Humana y cuenta con zonas de esparcimiento dedicadas a fomentar el trabajo en equipo y la práctica de deportes, así como áreas verdes para la distracción y el bienestar de nuestros colaboradores.

La gestión del desarrollo de talento en el Banco Económico S.A. es integral y está diseñada para cultivar empleados competentes, motivados y comprometidos, capaces de enfrentar con éxito los desafíos del presente y del futuro.

Plan Anual de Capacitación (PAC)

El Plan Anual de Capacitación del Banco Económico S.A. es una iniciativa integral diseñada para fortalecer las habilidades y competencias de nuestros empleados, alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. Este plan apoya el crecimiento profesional de nuestros empleados y garantiza una formación continua y de alta calidad. Este Plan se compone desde el Centro de Desarrollo de Talentos (CDT), para apoyar en el desarrollo profesional de los colaboradores.



El plan incluye una amplia variedad de actividades formativas, como cursos presenciales, talleres, seminarios web, programas de e-learning y sesiones prácticas. Estas actividades son impartidas por expertos tanto internos como externos, asegurando una formación diversa y enriquecedora. Este plan se divide en 4 etapas:



El Plan Anual de Capacitación se ajusta regularmente para abordar las necesidades emergentes y fomentar la innovación y la excelencia en nuestro equipo. Realizamos un monitoreo continuo del impacto de las actividades de capacitación a través de evaluaciones de desempeño y retroalimentación de los participantes, asegurando así la efectividad y pertinencia de nuestras iniciativas de desarrollo profesional.

Durante el 2023, se registraron aproximadamente 56.502 horas de capacitación, lo que equivale a un promedio de 39 horas por colaborador. Este número representa un aumento significativo del 43% en comparación con el año anterior. Es importante destacar que cada uno de nuestros colaboradores participó en más de una capacitación durante este periodo.

Categoría	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación / año / funcionario
Total Ejecutivos	41	25	544	21,76
Mujeres	8	4	58	14,50
Hombres	40	21	486	23,14
Total Mandos Medios	265	252	10.894	43,23
Mujeres	216	135	5.898	43,69
Hombres	187	117	4.996	42,70
Total Operativos	375	1159	45.556	39,31
Mujeres	315	646	25.782	39,91
Hombres	286	513	19.775	38,55
Total	681	1.436	56.994	39,69

En el Banco, optamos por aprovechar los espacios virtuales para llevar a cabo nuestras capacitaciones. Durante esta gestión, se logró cubrir un 53% de los temas de capacitación planificados en el Plan de Acción (PAC).

Son 18 los Programas del Plan Bienestar que se han desarrollado en esta gestión:

- Programa de Certificación para Jefes de Operaciones de Agencia
- Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios
- Programa de Certificación para Auxiliares de Caja
- Programa de Formación de Formadores
- Programa "Aliados de la Cultura BEC"
- Programa SOY LÍDER para Mandos Medios
- Programa SOY LÍDER para Ejecutivos
- Programa de Inducción de Ejecutivos de Negocios MyPe
- Programa de Inducción de Jefes de Operaciones de Agencia
- Programa de Inducción de Oficiales de Plataforma de Servicios
- Programa de Inducción de Auxiliares de Caja
- Programa Aliados SySO – Comités Mixtos y Brigadistas
- Programa Experiencias del Cliente BEC
- Programa Educación Financiera digital BEC
- Programa TALENTO BEC
- Programa Reporteros BEC
- Programa Aliados Corporativos
- Programa STAR BEC y FAMI

Durante el período, un total de 1,130 empleados se beneficiaron de los programas de formación continua. Es importante recordar que un colaborador podría haber participado en más de un programa simultáneamente.

Temas	Cantidad de Personas
Auditool Programa de Formación Continua para Auditores	64
Programas de Inducción al Cargo	218
Programas de Certificación al Cargo	200
Certified KPI Professional	2
Certificación CAMS (Especialista Certificado en Antilavado de Dinero)	1
Congreso EXMA 2023: Mentes sin Miedo	7
Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos CLAIN 2023	1
Habilidades Blandas y Liderazgo	2
Inteligencia Emocional para Líderes	8
Introducción al Desarrollo de Habilidades y Competencias Claves de Liderazgo	19
Programa Desarrollo de Carrera Comercial	3
Programa Desarrollo de Carrera Operativa	37
Programa Soy Líder - Módulo I 2023 Mindfulness y Fortalecimiento en Habilidades de Feedback	259
Seminario Internacional de Liderazgo y Crecimiento Personal Insight	2
Sendero al Éxito	19
Taller Virtual de Soft Skills - Desarrollo de Habilidades Blandas	6
Tu Voz es Poderosa	119
Webinar GPTW - Rompiendo Barreras: Mujeres Líderes y la Transformación Digital	2
XV Congreso Internacional de Gestión Humana	6
Webinarios Programa Red Mujer	29
Rol y Recursos del Formador Interno BEC	126
TOTAL	1.130

Se llevaron a cabo capacitaciones más específicas, tales como diplomados, congresos, foros, seminarios, talleres, certificaciones, entre otros, que se detallan a continuación:

Temas	Cantidad de Personas
Diplomados y Especializaciones	14
Congresos	18
Foros	15
Seminarios y Conferencias	13
Talleres específicos del cargo	4.670
Desarrollo del personal	2.438
Certificaciones	290
TOTAL	7.458

Sistema de Formación Corporativo

Estamos comprometidos con brindar un entorno de aprendizaje continuo y desarrollo profesional a nuestros colaboradores. Para ello, hemos implementado un Sistema de Formación Corporativo y una plataforma especializada llamada "UBEC Virtual".

Este sistema se centra en proporcionar a los empleados las herramientas y conocimientos necesarios para alcanzar la excelencia en su desempeño laboral. Ofrecemos programas estructurados y recursos educativos tecnológicos, tanto digitales como físicos, garantizando que todos los empleados tengan acceso a oportunidades de aprendizaje y desarrollo, desde la capacitación inicial hasta el desarrollo de habilidades avanzadas y competencias de liderazgo. Nuestros programas incluyen cursos presenciales, talleres prácticos y seminarios que abarcan áreas clave como finanzas, gestión de riesgos, atención al cliente y cumplimiento normativo.

La plataforma UBEC Virtual complementa perfectamente este Sistema, siendo una extensión digital del compromiso de nuestra institución con la formación continua. Ofrece la metodología "Blended Learning", que combina el aprendizaje digital y presencial, brindando acceso a una amplia gama de cursos y recursos educativos desde cualquier lugar y en cualquier momento. La plataforma incluye módulos interactivos, videos educativos, material de lectura y evaluaciones en línea, permitiendo a los colaboradores aprender a su propio ritmo. Además, cubre diversas áreas de conocimiento, incluyendo desarrollo profesional, competencias técnicas y habilidades blandas, así como aspectos específicos de nuestra Cultura BEC y temas de atención para personas con necesidades especiales.

A través de estas iniciativas, el Banco asigna y programa capacitaciones específicas para potenciar las habilidades requeridas para cada cargo, promoviendo una cultura de aprendizaje constante y excelencia profesional. Con el Sistema de Formación Corporativo y UBEC Virtual, la institución busca no solo mejorar el rendimiento individual de nuestros empleados sino también fortalecer la competitividad y sostenibilidad del banco en un mercado dinámico y exigente.



Evaluación del Desempeño

Contenido 3-3 / 404-3
RSE 3C

En el Banco, la evaluación de desempeño es una herramienta esencial para garantizar el crecimiento profesional y el desarrollo continuo de nuestros colaboradores. Este proceso sistemático nos permite medir el rendimiento de los empleados en relación con los objetivos y estándares establecidos por la organización, brindando una visión clara y objetiva del desempeño individual y colectivo.

Durante este proceso de evaluación, los empleados que tienen a su cargo colaboradores son evaluados a través de cuestionarios que completan sus superiores, basados en la percepción de diferentes aspectos de su trabajo. Al finalizar, se analizan los resultados y se proporciona una retroalimentación personalizada, objetiva y asertiva sobre su desempeño, junto con recomendaciones para mejorar o fortalecer ciertas habilidades.

Para la gestión 2023, el 86% del personal participó en estas evaluaciones; el resto no completó la evaluación debido a motivos personales o de antigüedad.

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	823	704	4	135	565	86%
Hombres	666	573	20	116	437	86%
Total general	1.489	1.277	24	251	1.022	86%

Durante el período evaluado, se llevó a cabo un reconocimiento especial en todo el país para homenajear a un total de 189 funcionarios que destacaron por su sobresaliente desempeño. Este reconocimiento no solo celebra los logros individuales, sino que también resalta el compromiso y la dedicación de estos colaboradores hacia el éxito de la organización a nivel nacional.



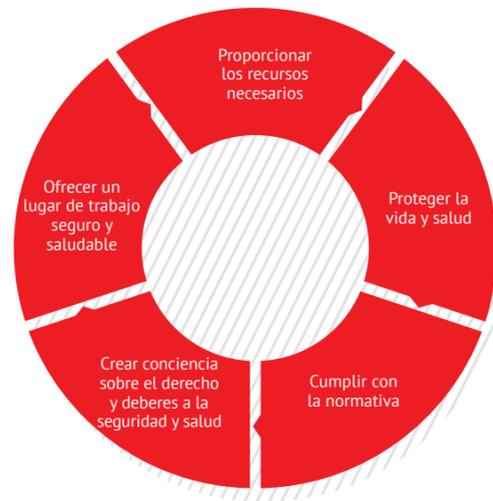
Seguridad y Salud en el Trabajo

Contenido 3-3 / 403-1 / 403-8

En el Banco Económico S.A., garantizamos un ambiente laboral seguro y saludable como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestros colaboradores. Nuestro enfoque exhaustivo en salud y seguridad en el trabajo se rige por las mejores prácticas y normativas nacionales, asegurando un entorno óptimo para el desempeño laboral.

Cumplimos rigurosamente con la legislación del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social (MTEPS) en materia de seguridad y salud laboral. A través de nuestro Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST), identificamos y evaluamos de manera precisa los posibles riesgos laborales, implementando medidas preventivas y correctivas para mitigarlos. Nuestro objetivo es proporcionar un lugar de trabajo seguro, donde nuestros colaboradores puedan desempeñarse con total tranquilidad y confianza.

Para nosotros, la salud y seguridad en el trabajo va más allá de una obligación legal; es un compromiso ético y un valor fundamental de nuestra cultura corporativa. Adoptamos un enfoque proactivo y preventivo para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores, lo que a su vez contribuye al éxito y la sostenibilidad de nuestra institución financiera.



Además, nos comprometemos a fomentar la conciencia entre nuestros empleados para que eviten situaciones de riesgo y se protejan adecuadamente. Reconocemos la importancia de difundir nuestro Plan de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo entre nuestros trabajadores, para que puedan contribuir activamente a la seguridad en el lugar de trabajo y participar en la implementación de medidas preventivas. Esto nos permite gestionar de manera efectiva los impactos reales y potenciales de nuestras operaciones en el sector financiero, garantizando un entorno laboral seguro y saludable para todos.

Programa de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo (PGSST)

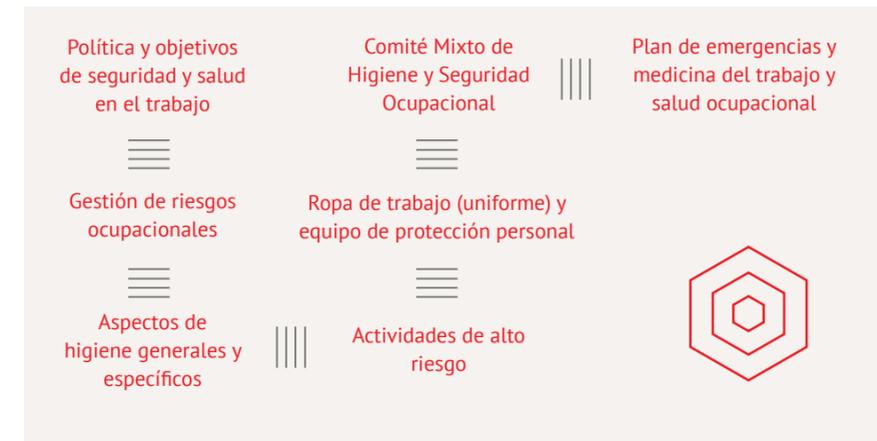
Contenido 3-3 / 403-1

Contamos con el Programa de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (PGSST), elaborado por un profesional SySO categoría A avalado por el Ministerio de Trabajo, con el objetivo primordial de asegurar un entorno laboral seguro y saludable para todos sus empleados. Este programa abarca diversas acciones diseñadas para prevenir accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, mediante la identificación, evaluación y control de los riesgos asociados a las actividades laborales.

El enfoque integral del PGSST se centra no solo en la gestión de riesgos, sino también en promover el bienestar físico y mental de los empleados. Para ello, se implementan políticas y procedimientos claros, se llevan a cabo evaluaciones periódicas de riesgos y se ofrecen programas de formación continua en temas de salud y seguridad laboral. Además, en todas nuestras oficinas y sucursales se han establecido comités mixtos de salud y seguridad, así como brigadas de emergencia debidamente entrenadas para actuar en situaciones críticas.

Además de las medidas preventivas, se promueve activamente el bienestar integral de los empleados mediante programas que incluyen actividades físicas y apoyo psicológico, coordinados con la Caja de Salud de la Banca Privada. Estos esfuerzos no solo garantizan un ambiente laboral seguro, sino que también contribuyen a mejorar la satisfacción y productividad de nuestros colaboradores, asegurando así la sostenibilidad operativa y el éxito continuo de nuestra institución bancaria.

Algunos elementos que contribuyen a la protección de nuestros empleados son:



Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes

Contenido 3-3 / 403-2 / 403-3

En el Banco Económico S.A., la identificación de peligros y la evaluación de riesgos son procesos fundamentales dentro del Programa de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (PGSST). Estos procesos se llevan a cabo de manera sistemática y continua, con el objetivo de detectar cualquier factor que pueda representar un riesgo para la seguridad y salud de los empleados. La metodología IPER nos permite abordar estos procesos de manera eficaz, priorizando las necesidades específicas de cada área y actividad laboral.

La responsabilidad de llevar a cabo la ejecución del PGSST en todas nuestras instalaciones a nivel nacional recae en la Jefatura Nacional de Administración y Seguridad. Este equipo altamente capacitado y dedicado supervisa de cerca la implementación de todas las medidas de seguridad y salud en el trabajo en cada una de nuestras sucursales y oficinas en todo el país.

La Jefatura Nacional de Administración y Seguridad trabaja en estrecha colaboración con los equipos locales de seguridad en cada ubicación para garantizar que se cumplan todas las directrices y protocolos establecidos en nuestro PGSST. Esto implica coordinar la capacitación del personal en temas de seguridad y salud ocupacional, realizar inspecciones regulares de las instalaciones para identificar posibles riesgos y asegurarse de que se tomen medidas preventivas y correctivas de manera oportuna.

Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Contenido 3-3 / 403-3 / 403-4

Los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional (SySO) son una pieza fundamental en nuestra institución, dedicados a garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todos los empleados. Estos comités, conformados por colaboradores de diversos departamentos, trabajan en conjunto para identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales, siguiendo las normativas vigentes y las mejores prácticas internacionales en gestión de seguridad y salud ocupacional.

Una de sus principales responsabilidades es la identificación y evaluación de peligros en el lugar de trabajo. Realizan inspecciones periódicas y análisis detallados para detectar cualquier riesgo potencial. Con esta información, desarrollan planes de acción para mitigar o eliminar los riesgos identificados, asegurando el cumplimiento de las medidas preventivas y correctivas necesarias.

Además de su labor preventiva, los Comités de SySO desempeñan un papel crucial en la investigación de incidentes y accidentes laborales. Cada vez que ocurre un incidente, el comité lleva a cabo una investigación exhaustiva para identificar las causas subyacentes y proponer medidas correctivas para evitar que vuelva a ocurrir. Este enfoque no solo mejora las condiciones de trabajo, sino que también fortalece la confianza y el bienestar de los empleados.

Gracias al compromiso y la dedicación de los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional, podemos mantener un entorno laboral seguro y saludable, cumpliendo con los estándares legales y promoviendo una cultura proactiva de seguridad y salud en el trabajo en toda nuestra institución.

Para la gestión 2023, se llevó a cabo una actualización de la Guía de los Comités Mixtos, que implicó la designación de un Coordinador en agencias del Banco que cuentan con hasta 20 trabajadores en su establecimiento. En el caso de las agencias del Banco que tienen más trabajadores, se estableció la formación de un Comité Mixto. De acuerdo con esta normativa actualizada, se estableció un total de 15 Comités SySO a nivel nacional. Esto implica la activación de 82 trabajadores que representan a sus agencias con más de 20 trabajadores, y 37 Coordinadores SySO para las agencias con menos de 20 empleados. Sumando así un total de 104 funcionarios que impulsan esta gestión en coordinación con los Departamentos de Administración y Seguridad y Recursos Humanos. sumando así un total de 104 funcionarios que impulsan esta gestión en coordinación con los Departamentos de Administración y Seguridad y Recursos Humanos..

Apreciamos profundamente el compromiso de nuestros colaboradores al garantizar la seguridad de sus compañeros y de nuestras instalaciones, lo que nos permite recibir a nuestros clientes y a todas las partes interesadas que desean visitarnos y realizar operaciones en nuestras agencias con confianza y tranquilidad.

Cuidando la Salud y Seguridad de Nuestros Colaboradores

Contenido 3-3 / 403-3 / 403-5 / 403-6

El Banco reconoce la importancia de la salud integral de sus trabajadores y su impacto en el éxito y la sostenibilidad de la organización. Por ello, hemos implementado una variedad de iniciativas y programas dentro del marco de nuestro Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST), con el objetivo de crear un entorno laboral seguro y saludable.

Una de estas iniciativas es la disposición de botiquines de primeros auxilios en todas nuestras sucursales, equipados con los elementos básicos necesarios, avalado por la Caja de Salud de la Banca Privada, para brindar atención inmediata en caso de emergencias. Además, en caso de incidentes, contamos con un servicio de ambulancia y medicina ambulatoria proporcionado por la empresa MIA, asegurando una respuesta rápida y efectiva ante cualquier eventualidad en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

Como parte integral de nuestro PGSST, ofrecemos acceso a los servicios de la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), donde nuestros empleados y sus familias pueden recibir atención médica de calidad en caso de enfermedad, accidente u otras situaciones. La CSBP también colabora con nosotros proporcionando capacitación continua en temas de salud y seguridad, así como equipos de protección personal adecuados para cada tarea.

Además, en colaboración con la CSBP, llevamos a cabo campañas de formación en salud, tanto en formato virtual como presencial. Estas campañas incluyen actividades de comunicación interna, charlas informativas, talleres y capacitaciones sobre temas relevantes para el bienestar de nuestros colaboradores, como alimentación saludable, esquema de vacunación, riesgos profesionales y ergonómicos, con el fin de prevenir lesiones y mejorar la calidad de vida laboral de nuestro equipo.

Tema de capacitación	Participantes
Ergonomía del Trabajo de Escritorio	111
Manejo de Estrés	29
Actualización del procedimiento de alta y examen pre ocupacionales en la CSBP	24
Total	164

Además de las medidas básicas de seguridad y salud en el trabajo, se llevaron a cabo en 2023 27 cursos de brigadistas, 8 simulacros, 9 de primeros auxilios, 9 de control de incendio y manejo de extintores y 9 de evacuación a nivel nacional.

Es así que se proporciona a nuestros trabajadores las habilidades necesarias para responder eficazmente en caso de cualquier eventualidad. Al proporcionarles conocimientos y habilidades prácticas en estas áreas, no solo estamos protegiendo la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores, sino también fomentando un ambiente laboral en el que todos se sientan seguros y preparados para actuar ante cualquier situación de emergencia.

Temas	Cantidad de Personas
Comité Mixtos - Conformación, Designación y Presentación de Informes	53
Cuida tus Ojos en el Trabajo: Seminario Práctico de Ergonomía Visual	350
Ejercicio de Evacuación	28
El Nuevo Rol de los Comités Mixtos y Coordinador De Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en la Empresa, su Conformación, Funcionamiento	3
Ergonomía del Trabajo de Escritorio	345
Evacuación, Primeros Auxilios, Control de Incendios y Manejo de Extintores	294
Formación de Brigadistas de Emergencias	160
Manejo de Estrés y Ergonomía en el Trabajo	29
TOTAL	1.262



EL BANCO RECONOCE LA IMPORTANCIA DE LA SALUD Y SEGURIDAD DE SUS TRABAJADORES PARA EL ÉXITO Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.



Prevención y Mitigación

Contenido 3-3 / 403-5 / 403-6 / 403-7

La prevención y mitigación de riesgos laborales en el entorno financiero son fundamentales para garantizar la seguridad y salud de todos los empleados. Estas acciones no solo cumplen con las normativas legales, sino que también promueven el bienestar general del personal y la eficiencia operativa del banco.

Con el propósito de prevenir y mitigar riesgos en el lugar de trabajo, hemos fortalecido nuestras herramientas de comunicación para brindar información relevante sobre salud, higiene y seguridad ocupacional a nuestros trabajadores. Algunas de las iniciativas implementadas incluyen:

Medios digitales:

- Boletines SySo: Emitidos mensualmente, proporcionan información actualizada sobre temas importantes relacionados con la seguridad y salud ocupacional.
- Conecta: Una red interna que abarca redes sociales, correos electrónicos, grupos de WhatsApp, protectores de pantalla y un grupo de Facebook llamado "AmigosBec". Estos canales facilitan la difusión rápida y efectiva de contenido relevante a través de diferentes medios digitales.
- Estos medios digitales forman parte de una estrategia comunicativa destinada a mantener informados a todos los colaboradores de manera accesible y rápida, aprovechando la familiaridad y facilidad de uso de las redes sociales. Se espera que, al recibir estos mensajes, el personal tome conciencia y adopte prácticas que promuevan su salud, higiene y seguridad en el trabajo.

Ejercicios prácticos:

- Evacuaciones: Se realizan simulacros de evacuación con un enfoque en casos de incendios, programados dos veces al año en cada sucursal. Estos ejercicios ponen a prueba el conocimiento y la rápida reacción de nuestros trabajadores en situaciones inesperadas.
- Simulacros: Se planifican simulacros de situaciones de robo agravado junto con el área de Seguridad Física, con el objetivo de evaluar la activación e implementación del protocolo de seguridad establecido.
- Estos ejercicios prácticos nos permiten identificar áreas de mejora y tomar medidas adicionales para prevenir y mitigar cualquier riesgo potencial.

Capacitaciones:

- Capacitaciones a Brigadistas: Se promueven temas como el uso de extintores y primeros auxilios, con el objetivo de fortalecer las capacidades de respuesta de los brigadistas ante cualquier eventualidad.

Actividades relevantes:

- Programa Tu Salud es Importante
- Programa Salud para tus Ojos
- Atención médica de Red Salud a más de 500 empleados de Santa Cruz
- Prevención de enfermedades ocupacionales recurrentes
- Prevención de accidentes laborales
- Prácticas de Ergonomía
- Prácticas de Primeros Auxilios

Seguimos Cuidándonos Contra el Covid - 19

Contenido 3-3 / 403-6 / 403-7

A pesar de que el Gobierno ha puesto fin a la emergencia sanitaria en el país este 31 de julio, y la OMS lo hizo anteriormente el 5 de mayo para todo el mundo, en el Banco Económico S.A. mantenemos un compromiso firme con la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes. A raíz de la experiencia adquirida durante la pandemia de COVID-19, comprendemos la importancia de mantener nuestras instalaciones libres de contagio ante cualquier enfermedad.

Nuestro compromiso con la salud y seguridad no se limita exclusivamente al COVID-19, sino que abarca cualquier otra enfermedad que pueda representar un riesgo para nuestros colaboradores y clientes. Seguimos rigurosamente las recomendaciones y normativas emitidas por las autoridades sanitarias y gubernamentales, adaptando constantemente nuestros procedimientos para asegurar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Esta atención continua a las medidas preventivas y de control refleja nuestro compromiso con el bienestar general y la tranquilidad de todos los que forman parte de nuestra comunidad bancaria.



■ Relación con Clientes

En el Banco Económico S.A., la relación con nuestros clientes es una prioridad fundamental. Creemos que la confianza y la satisfacción del cliente son esenciales para el éxito y el crecimiento sostenible de nuestra institución. No solo somos un proveedor de servicios financieros, sino un aliado confiable y comprometido con el crecimiento y bienestar de nuestros clientes.

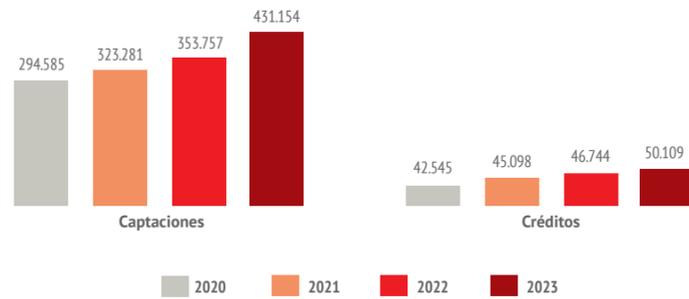
Nos esforzamos por ofrecer una atención cordial y siempre estamos disponibles para responder a consultas y solicitudes, proporcionando información precisa sobre nuestros productos y servicios. Queremos que nuestros clientes se sientan seguros, confiando en que protegemos su privacidad y les ayudamos a tomar decisiones informadas.

Implementamos políticas, estrategias y programas diseñados para ofrecer una experiencia bancaria excepcional. Queremos que nuestros clientes se sientan cómodos, en un espacio de confianza y libre de discriminación. Nuestra accesibilidad es una de nuestras mayores fortalezas; utilizamos diversos canales de comunicación, como nuestro Sitio Web, Plataformas Digitales, Redes Sociales, Correos Electrónicos, Mensajes, Buzones de Sugerencias y Puntos de Reclamo, para estar siempre al alcance de nuestros clientes.

En 2023, logramos atender a 431.154 clientes en captaciones, un 21,88% más que en 2022, y a 50.109 clientes en créditos, un 7,20% más que en la gestión pasada. Este crecimiento significativo en ambos sectores refleja nuestro compromiso con la atención y satisfacción del cliente.

La atención personalizada que brindamos, la innovación tecnológica que utilizamos, la transparencia que nos caracteriza, el conocimiento financiero que compartimos y la mejora continua que practicamos son elementos clave que nos permiten construir y mantener relaciones sólidas y de confianza con nuestros clientes, asegurando su satisfacción y lealtad a largo plazo.

A continuación, presentamos un gráfico de nuestro crecimiento en captación de clientes y créditos otorgados en estos últimos cuatro años:



Segmentos de Clientes

Contenido 2-6

En nuestra institución, entendemos que la percepción de nuestros clientes es fundamental para evaluar la calidad de los productos y servicios financieros que ofrecemos, así como para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. Por eso, consideramos a cada cliente como único y especial, buscando siempre una interacción personalizada que nos permita entender y satisfacer sus necesidades de manera eficaz.

Nos comprometemos a mantener una escucha activa hacia nuestros distintos tipos de clientes. Esta retroalimentación directa nos proporciona información valiosa sobre la experiencia del cliente y nos permite identificar oportunidades para mejorar la calidad del servicio y superar sus expectativas.

En nuestras agencias, ubicadas en siete departamentos del país, no solo brindamos atención financiera, sino que nos consideramos socios complementarios de sus negocios y aliados financieros hacia el cumplimiento de sus metas económicas. Reconocemos que los pequeños y medianos empresarios son el motor de nuestro país. Admiramos su capacidad para mover la economía boliviana y transformar la percepción nacional desde sus posiciones.

Es por este sector que nos esforzamos en ofrecer productos y servicios financieros innovadores y adaptados a sus necesidades. Además, impulsamos su crecimiento a través de programas y talleres informativos que fomentan su formación. Nos sumamos a su progreso y celebramos sus éxitos, confiando en que juntos podemos alcanzar un desarrollo económico y social sostenible.

Compromiso con la Inclusión Financiera

Contenido 2-6

G4-FS14

La inclusión financiera es un pilar fundamental para nuestra institución. Hemos llevado a cabo un exhaustivo proceso para asegurar que nuestras oficinas sean accesibles para todas las personas. Esta iniciativa es una parte integral de nuestro compromiso con la inclusión y la responsabilidad social.

Para garantizar que nuestros servicios financieros lleguen a todos los segmentos de la sociedad, especialmente a las personas con discapacidad. Nos aseguramos que todos en nuestros establecimientos cumplan con los requisitos para proporcionar un espacio cómodo y accesible. Trabajamos para eliminar las barreras para que todos puedan conocer y solicitar información sobre nuestra entidad financiera.

Trabajamos arduamente para que nuestras instalaciones, procesos y canales de comunicación sean accesibles para todos. Nuestro personal está capacitado para brindar atención sensible y asesoramiento especializado. Este compromiso con la inclusión financiera no solo promueve el bienestar económico de individuos y comunidades, sino que también fomenta la igualdad de oportunidades y la inclusión social.

Hemos mejorado nuestra infraestructura, capacitado a nuestro personal y adoptado nuevas tecnologías en nuestras oficinas y cajeros automáticos (ATMs). Las oficinas están diseñadas o adaptadas conforme al Manual de Procedimientos para Apertura, Traslado, Conversión y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, aprobado por el Directorio del Banco. Este manual especifica que cada oficina debe contar con gradas, pasamanos, rampas fijas, rampas móviles, superficies antideslizantes y señalética adecuada para garantizar un ambiente cómodo y seguro.

Nuestros cajeros automáticos siguen la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que requiere la habilitación de un cajero especial para personas con discapacidad por cada 45 cajeros regulares. Estos ATMs están equipados con puertos para audífonos y teclados en braille, facilitando el acceso a personas con discapacidad auditiva y visual. Además, están disponibles las 24 horas del día, todos los días de la semana, para la dispensación de efectivo y otras transacciones.

Provincia	Punto de atención	Dirección
Cercado	ATM Blanco Galindo	Avenida Blanco Galindo # 1080, entre calles Viedma y San Alberto, Cochabamba.
Chapare	ATM Agencia Sacaba	Calle Tapia # 427, entre calles Monseñor Roberto Nocoli e Ingavi, Cochabamba
Cercado	ATM Multifunción Agencia Norte	Av. América Este # 222 entre calle Tarija y Gualberto Villarroel, Cochabamba
Andrés B Ibáñez	ATM Autobanco Santa Cruz	Calle Independencia entre calles Ayacucho e Ingavi, al frente de la Manzana uno, Santa Cruz



Estrategia para la Fidelización de Clientes

RSE 1S

En el Banco Económico, la fidelización de nuestros clientes es una prioridad esencial. Reconocemos que la lealtad de nuestros usuarios es crucial para el éxito sostenible de nuestra entidad financiera. Por ello, hemos implementado diversas estrategias y programas destinados a fortalecer nuestra relación con ellos, asegurando su satisfacción y lealtad a largo plazo.

Entendemos que cada cliente es único y tiene necesidades específicas. Por eso, llevamos a cabo campañas comerciales para promover captaciones y créditos, además de desarrollar un enfoque de atención personalizada. Esta personalización nos permite conocer mejor a nuestros clientes y ofrecer soluciones financieras a medida. Utilizamos nuestra herramienta de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y contamos con un equipo de atención al cliente capacitado para identificar las preferencias y comportamientos de nuestros usuarios, anticiparnos a sus necesidades y proporcionarles productos y servicios que realmente les aporten valor.

Para lograr esta fidelización, empleamos diversos canales de comunicación, adaptándolos según el grupo de interés. Usamos medios como correo electrónico, Sitio Web y Redes Sociales para mantener a nuestros clientes informados sobre las oportunidades que ofrecemos en distintas campañas a lo largo del año.

Para premiar la lealtad de nuestros clientes, hemos creado programas de recompensas que ofrecen beneficios exclusivos. Estos programas incluyen alianzas con diversos comercios para generar descuentos en productos y servicios, así como la acumulación de puntos en nuestras tarjetas de crédito que permiten obtener recompensas adicionales. Estas iniciativas mejoran la experiencia del cliente y fortalecen su compromiso con el banco.

Además, hemos expandido nuestra red de Puntos de Atención Financiera (PAFs) para cubrir diferentes puntos clave en las regiones del país. Esto incluye la instalación estratégica de cajeros automáticos (ATMs) y la implementación de innovaciones digitales para facilitar las transacciones. También ofrecemos espacios de coworking para apoyar reuniones de negocios y ampliar redes de contactos, así como la organización de charlas y talleres para nuestros clientes.

Estos esfuerzos colectivos aseguran que nuestros clientes no solo se sientan valorados, sino que también elijan permanecer con nosotros a lo largo del tiempo, construyendo relaciones sólidas y duraderas.



Satisfacción

RSE 2S

Nos dedicamos a garantizar una experiencia positiva, enfocándonos en la calidad de atención, servicio y fiabilidad que nuestros clientes reciben al concretar sus requerimientos financieros, superando así sus expectativas.

Para evaluar nuestro desempeño en estas áreas, utilizamos indicadores específicos que miden la calidad de servicios brindados a los consumidores financieros. Recopilamos estos datos a través de encuestas enviadas por mensajes de texto SMS a nivel nacional. El público objetivo de estas encuestas incluye a todas las personas que han abierto cuentas de Caja de Ahorro del tipo Persona Natural, ya sea de manera presencial o digital. También abarca a quienes se les ha realizado un desembolso de créditos en las bancas Empresarial, Mediana Empresa, Banca Mype y Banca Persona, para productos como créditos de consumo, vivienda y fianza bancaria.

Mediante este enfoque exhaustivo y proactivo, buscamos continuamente mejorar la experiencia de nuestros clientes, asegurándonos de que reciban el mejor servicio posible en todas sus interacciones con el banco.

A continuación, se detallan tres aspectos clave en los que centramos nuestros esfuerzos para asegurar la satisfacción de nuestros clientes:

- **Apertura de Cuentas de Cajas de Ahorro**

Para las aperturas de cuentas de cajas de ahorro de forma presencial, los datos muestran un 72% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros. Aunque es un porcentaje alto, representa una disminución del 2,3% en comparación con 2022.

- **Apertura de cuentas digitales**

En cuanto a los créditos desembolsados, alcanzamos un 77% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, lo que representa una mejora del 2,9% en comparación con el año anterior. Este avance subraya nuestro compromiso con la excelencia en la gestión crediticia y la satisfacción del cliente.

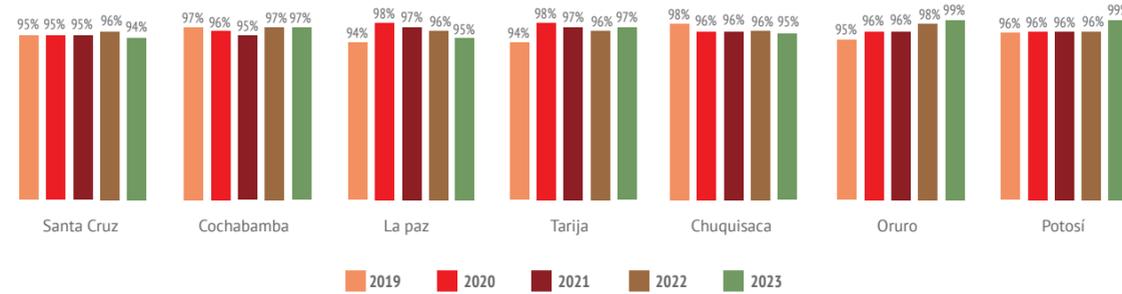
- **Desembolso de créditos**

En relación a los créditos desembolsados, se obtiene un 77% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros. De esta manera, se obtiene una mejora del 2,9% con respecto a la gestión anterior.

Para cumplir con la normativa interna de nuestra entidad financiera y los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), realizamos evaluaciones semestrales de nuestra infraestructura, cajeros automáticos (ATMs) y la imagen del personal. Esta Evaluación Interna de Calidad es una parte integral de nuestro Plan Anual de Calidad, cuyo objetivo es medir la satisfacción del cliente a través de los servicios que ofrecemos.

La evaluación se realiza utilizando criterios específicos que abarcan diversos canales (Agencia, Caja, Plataforma de Servicios, Crédito y ATM) y secciones (Infraestructura, Equipos en General, Señaléticas, Letreros, Folletos, Publicidad, Punto de Reclamo e Imagen del Personal). En el primer semestre de 2023, realizamos 86 visitas a nuestras agencias y oficinas externas, mientras que en el segundo semestre se efectuaron 76 visitas.

Estos esfuerzos nos permitieron alcanzar un Cumplimiento General del 97% a lo largo del año, el porcentaje más alto en las últimas seis gestiones evaluadas. Estos resultados reflejan nuestro compromiso continuo con la mejora de la calidad de nuestros servicios y la satisfacción del cliente.



Canales de Comunicación

Estamos comprometidos a mantener una comunicación fluida y efectiva con nuestros clientes, asegurando que todas sus consultas, inquietudes y necesidades sean atendidas de manera oportuna y eficiente. Para cumplir con este compromiso, hemos implementado una variedad de canales de comunicación que permiten a nuestros clientes interactuar con nosotros de diferentes maneras, según sus preferencias y necesidades.

Aprovechamos nuestras plataformas digitales, Sitio Web, Redes Sociales y correo electrónico para facilitar el acceso a la información y servicios del banco. Además, hemos implementado buzones de sugerencias y puntos de reclamos en nuestras agencias para obtener retroalimentación directa de nuestros clientes. Estos canales nos permiten mantener una comunicación abierta y bidireccional, lo cual es fundamental para mejorar continuamente nuestros servicios y satisfacer las expectativas de nuestros clientes.

• Plataformas Digitales

En nuestro compromiso de apoyar el crecimiento y desarrollo de pequeñas y medianas empresas, nuestras plataformas han sido clave en la simplificación de las gestiones bancarias con herramientas digitales que ofrecen beneficios convenientes.

A través de nuestras plataformas digitales, proporcionamos accesibilidad, rapidez y seguridad para realizar operaciones bancarias sin necesidad de acudir a una agencia bancaria. Para garantizar que nuestros clientes aprovechen al máximo estas herramientas, hemos creado tutoriales y guías detalladas que brindan información necesaria sobre todas las funciones disponibles.

En línea con nuestro compromiso de facilitar el acceso financiero y promover la inclusión económica, buscamos ofrecer una experiencia integral a través de nuestros medios digitales. Nuestra plataforma de Banca por Internet proporciona un entorno seguro y conveniente para realizar transacciones bancarias desde cualquier lugar, con rapidez y eficiencia. Hemos equipado esta plataforma con mecanismos de seguridad avanzados para proteger los datos personales y prevenir fraudes. Hasta el 2023, contamos con un total de 322.181 clientes que realizan transacciones en nuestra plataforma de Banca por Internet, lo que refleja la confianza que nuestros servicios generan.

Además, nuestra Aplicación de Banca Móvil, disponible para descargar en Play Store y App Store, se ha convertido en una opción conveniente para nuestros consumidores financieros. A través de esta aplicación, los clientes pueden acceder fácilmente a una variedad de servicios, desde pagos QR hasta aperturas de cuenta "Premium Digital". Implementamos medidas de seguridad adicionales, como el reconocimiento facial o dactilar, para garantizar la seguridad de las transacciones. De esta manera, hemos registrado 310.947 usuarios en nuestra aplicación móvil.

Dado el creciente uso de nuestros servicios digitales, el Banco ha decidido lanzar una Campaña Permanente de Información y Recomendaciones de Seguridad para concienciar a los consumidores financieros sobre la importancia de protegerse contra estafas o fraudes. Utilizamos una variedad de medios, como nuestro Sitio Web, Redes Sociales, correos electrónicos y totéms publicitarios, para difundir información educativa sobre el uso seguro de nuestros servicios en línea.

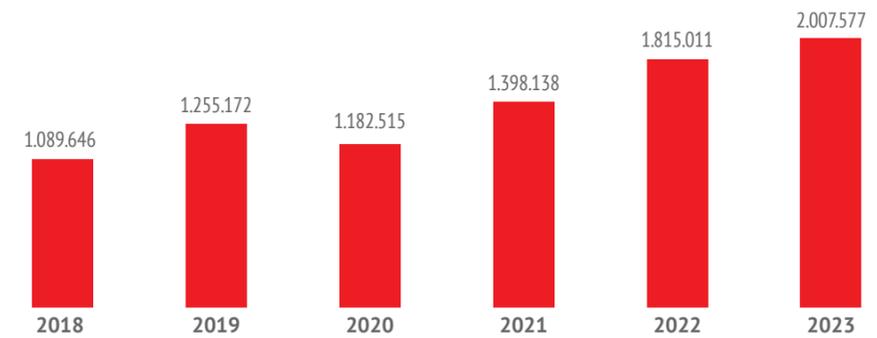
• Sitio Web

El sitio web oficial del Banco Económico es una plataforma integral que ofrece acceso a información sobre nuestra institución, así como a una amplia gama de productos y servicios financieros. Además de servir como fuente de noticias y comunicados importantes, también permite a nuestros clientes realizar transacciones en línea de manera segura y conveniente.

En nuestro sitio web, los usuarios pueden encontrar secciones dedicadas a preguntas frecuentes, donde pueden obtener respuestas a las consultas más comunes, y tienen la opción de enviar sus preguntas directamente al Banco para interactuar con nosotros de manera más personalizada.

Además, para facilitar aún más la comunicación con el público, hemos habilitado un número de WhatsApp institucional (+591 62046840) y una línea telefónica gratuita de atención al cliente (800 108 108), donde los usuarios pueden realizar consultas o presentar reclamos de manera rápida y sencilla.

Estas herramientas nos han permitido acercarnos aún más a nuestros clientes y mejorar nuestras líneas de comunicación con ellos. Durante el año 2023, registramos un total de 2.007.577 visitas al sitio web, lo que representa un notable crecimiento del 10,61% en comparación con el año anterior.



Estos datos nos motivan a seguir buscando formas eficientes de gestionar la comunicación con el público, utilizando la tecnología y adaptando nuestros canales a las necesidades de los usuarios. Nuestro objetivo es ser reconocidos como el verdadero aliado financiero de nuestros clientes, acompañándolos en su camino hacia el logro de sus metas financieras y de expansión.

• Redes Sociales

Nuestra entidad financiera está activa en múltiples plataformas de Redes Sociales, como Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube. A través de estos canales, mantenemos a nuestros seguidores informados compartiendo noticias, actualizaciones sobre nuestros servicios, medidas implementadas, promociones y contenido educativo relevante.

Estas redes sociales nos brindan una plataforma interactiva donde nuestros clientes pueden plantear preguntas y recibir respuestas de manera oportuna, lo que nos permite establecer una conexión más cercana con este importante grupo de partes interesadas.

Aprovechamos el alcance de estas redes para promover y difundir talleres sobre diversas herramientas que ayuden a nuestros usuarios a explorar oportunidades de crecimiento y a enfrentar desafíos financieros. Utilizamos estratégicamente estos medios para escuchar las inquietudes de nuestros usuarios, adaptarnos a sus necesidades y brindarles apoyo en sus operaciones bancarias.

Medio Digital	2022	2023	Crecimiento	Puesto en el sector
 Facebook	650.143	854.436	31%	1er lugar
 Instagram	22.507	32.791	46%	1er lugar
 LinkedIn	63.765	84.130	32%	3er lugar
 Youtube	2.380	11.400	379%	3er lugar

• Correo electrónico y SMS

El servicio de Mailing y SMS es otro de nuestros medios oficiales para mantener informados a nuestros clientes sobre información relevante de nuestra institución, como nuevos productos y servicios, promociones y otras noticias importantes. Este canal es fundamental para mantener a nuestros clientes actualizados y cercanos a las novedades que ofrece el Banco.

Además, a través de nuestro correo electrónico consultas@baneco.com.bo, nuestros clientes pueden enviarnos consultas y recibir asistencia personalizada. Durante el 2023, recibimos un total de 2.044 consultas a través de este canal. Del total de consultas, el 73% fueron solicitudes de información general, seguido por un 18,79% que fueron consultas derivadas a un Ejecutivo para una atención personalizada, y el restante 7,53% fueron consultas relacionadas con seguros, cuentas premium digital, habilitación de banca móvil y consultas de ex clientes del Banco Fassil.

• Buzones de sugerencia

En el Banco Económico, consideramos que las opiniones y sugerencias de nuestros clientes y usuarios son vitales. Por eso, hemos implementado Buzones de Sugerencias y formularios específicos en nuestras agencias y oficinas externas a nivel nacional, permitiendo a nuestros clientes compartir sus comentarios y percepciones.

La participación de nuestros clientes es clave para nuestra mejora continua. Cada sugerencia es una oportunidad para mejorar y brindar una excelente experiencia al consumidor financiero, superando constantemente sus expectativas. Agradecemos sinceramente a nuestros clientes por sus valiosas contribuciones, que nos impulsan a alcanzar estándares de satisfacción cada vez más altos.

Este canal de comunicación directa facilita la interacción con nuestros clientes, permitiéndonos conocer sus opiniones y atender cualquier inquietud. En 2023, registramos un total de 186 formularios de sugerencias a través de los 56 buzones instalados en todo el país. Todas las sugerencias recibidas fueron debidamente procesadas para asegurar que recibieran el tratamiento adecuado.

Canal de Atención	1er Semestre 2023	2do Semestre 2023
Ventanilla de Cajas	41	35
Plataforma de Servicios	32	28
Agencia	18	14
ATM	3	6
Banca Móvil	2	3
Ejecutivos de Negocio	1	3
Total	97	89

Las sugerencias son clasificadas en varias categorías, como atención al cliente, conocimiento de los productos y servicios ofrecidos, y la experiencia en las agencias, entre otros. Esta clasificación nos permite identificar con precisión las áreas que requieren mayor atención y esfuerzos de mejora. Al tener estos resultados por área, podemos enfocar mejor nuestros recursos y estrategias, asegurando que nuestras acciones de mejora sean efectivas y directamente alineadas con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Punto de Reclamo

Contenido 2-16 / 3-3 / 418-1
RSE 3S

Dando máxima prioridad a la experiencia de nuestros clientes y usuarios en el Banco, tenemos implementado Puntos de Reclamo en todas nuestras agencias. Esta medida no solo responde a la normativa vigente, sino que también garantiza el respeto de los derechos de los consumidores financieros y nuestra responsabilidad institucional.

Nuestra iniciativa se centra en promover y proteger los derechos de las personas, al tiempo que fomentamos la transparencia en nuestros procesos y funciones para brindar una resolución oportuna a cualquier opinión o reclamo. Acompañamos esta labor con la difusión de información y capacitaciones dirigidas a nuestros clientes, para que conozcan sus derechos y los ejerzan con libertad y confianza. Creemos firmemente que atender y procesar adecuadamente estos reclamos no solo previene conflictos futuros, sino que también puede convertirse en una valiosa herramienta de gestión.

Asimismo, consideramos que la confidencialidad y la protección de la información son fundamentales para construir una relación de confianza sólida con nuestros clientes. En este sentido, implementamos medidas de seguridad avanzadas para resguardar los datos personales que nuestros clientes nos confían, garantizando la confidencialidad y la integridad de esta información en todo momento.

Para prevenir la violación de la privacidad y la pérdida de datos, trabajamos con protocolos estrictos y específicos que protegen la integridad y privacidad de los datos en todo momento. De esta manera, nuestros clientes pueden sentirse seguros y protegidos en relación con los datos personales que nos proporcionan.

Durante el año 2023, recibimos un total de 6.031 reclamos de terceros, logrando resolver el 97% de ellos. Este logro demuestra nuestro compromiso con la normativa vigente y nuestro compromiso de brindar el soporte necesario para atender las inquietudes de nuestros clientes.

Detalle	2019	2020	2021	2022	2023
Número de reclamos de terceros	2.167	2.796	3.386	6.031	3.386
% de reclamos resueltos	98%	96%	94%	97%	94%

Luego de analizar los reclamos de los consumidores financieros durante el 2023 se puede notar que ocurrieron un conjunto de circunstancias excepcionales que influyeron directamente en el aumento de casos. Entre estas circunstancias destacan la escasez de dólares americanos en el sistema financiero, lo que dificultó la atención de la demanda de moneda extranjera por parte de los usuarios. Además, la intervención y proceso de liquidación del ex Banco Fassil generaron un desborde en la capacidad instalada de otras instituciones financieras para atender la demanda de aquellos clientes que buscaban trasladar sus depósitos, así como la migración masiva de cuentas y créditos, lo que extendió el período de resolución de estos casos.

Por otro lado, la pandemia también tuvo un impacto significativo en el cumplimiento de las obligaciones de algunos clientes, a pesar de las medidas normativas implementadas, como diferimientos, prórrogas y periodos de gracia. Aunque se realizaron esfuerzos por reprogramar y refinanciar deudas dentro del marco normativo vigente, las consecuencias económicas de la pandemia continuaron afectando a ciertos sectores. Además, la aceleración en el uso de canales electrónicos para las transacciones bancarias, impulsada por la tendencia a la digitalización en los sistemas de pago, añadió una capa adicional de complejidad en la gestión de reclamos, especialmente en términos de seguridad y accesibilidad para algunos usuarios.

Para brindar solución a todos los reclamos recibidos, se ha implementado una serie de medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio y la atención a nuestros clientes. Estas acciones incluyen la optimización de los procesos internos, la actualización de las políticas institucionales, la promoción de la educación financiera, la capacitación del personal y la mejora de los recursos técnicos disponibles, entre otras iniciativas.

En cuanto a la Optimización del Servicio, Políticas Institucionales y Recursos Técnicos, se han implementado diversas acciones de mejora en el Banco, abarcando áreas como la oferta de productos y servicios, la optimización de procesos y la seguridad de las transacciones. Entre las principales acciones destacan:

- Lanzamiento de la Tarjeta Co-Branding para empresas.
- Introducción del nuevo subproducto de Cuenta de Caja de Ahorro para Menor de Edad "Cuenta Crecer".
- Implementación del Servicio "Apertura Simplificada de Cuentas de Caja de Ahorro en Plataforma de Servicios - Apertura Ágil" para reducir tiempos de atención presencial y eliminar el uso de papel.
- Habilitación de nuevos servicios de envío y cobro de remesas familiares a través de la Banca Móvil.
- Incorporación de herramientas digitales para el levantamiento de información de clientes crediticios en campo.
- Mejoras en la seguridad, como la autenticación de transacciones de compras en POS mediante OTP.
- Actualización del sistema administrador del Switch Transaccional del Banco y del software de la red de ATMS para mejorar el desempeño y la seguridad de la red.



Por otro lado, el Banco Económico a través de su programa de Educación Financiera permite que sus clientes a través de cursos, talleres y capacitaciones virtuales, en colaboración con diversas instituciones y organizaciones, difunda material educativo que les permita empoderarse para mejorar su comprensión de los servicios financieros.

Finalmente, el Banco llevó a cabo actividades de Capacitación al Personal que abordaron diversas áreas, desde la familiarización con productos y servicios bancarios hasta la certificación de personal en roles clave como cajeros y jefes de operaciones. Además, se incluyeron temas como inteligencia emocional, atención a clientes con discapacidad, gestión de reclamos y actualización en normativa interna, reflejando así el compromiso del Banco con la mejora continua y la calidad del servicio ofrecido.



ESTAMOS COMPROMETIDOS EN MEJORAR LA CALIDAD Y ATENCIÓN A NUESTROS CLIENTES, OPTIMIZANDO NUESTRAS OPERACIONES E IMPLEMENTANDO DIVERSAS INICIATIVAS.



ÍNDICE

ÍNDICES
DE CONTENIDO Y
VERIFICACIÓN EXTERNA



6



Nos enorgullece informar que, en 2023, hemos cumplido rigurosamente con la normativa de la ASFI y aplicado la metodología de los Estándares GRI para nuestro Informe de RSE. Este enfoque asegura la transparencia y precisión, reflejando nuestro compromiso con la sostenibilidad y la confianza de nuestros grupos de interés.





ÍNDICES DE CONTENIDO Y VERIFICACIÓN EXTERNA

CONTENIDO



■ Índices de Contenido

Cuadro de contenido - Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para entidades de intermediación financiera

Reporte de cumplimiento Anexo 1 del Capítulo II del Libro 10° del Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial de la RNSF.

Requerimiento	Título o Subtítulo	Página
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Modelo de RSE	Pág. 44
	Política y Compromiso de RSE	Pág. 47
	Estudio de materialidad	Pág. 54
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Modelo de RSE	Pág. 44
	Estudio de materialidad	Pág. 54
	Gestión Ambiental	Pág. 68
	Relación con la Comunidad	Pág. 78
	Relación con Proveedores	Pág. 88
	Relación con Trabajadores	Pág. 89
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Enfoque de Sostenibilidad	Pág. 42
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Política y Compromiso de RSE	Pág. 47
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE..	Cumplimiento Normativo y Ética Empresarial	Pág. 28
	Derechos Humanos	Pág. 49
	Respeto a los Grupos de Interés	Pág. 51
	Calificación de Desempeño en RSE	Pág. 53

Cuadro de contenido - Indicadores de RSE – ASFI

Reporte de cumplimiento de acuerdo con el Anexo 2 del Capítulo II del Libro 10° del Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial de la RNSF.

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	El Banco Económico S.A. cuenta con diversos canales y sistemas de comunicación (presentan informes periódicos en reuniones de directorio, informes mensuales o de cierre de mes, balances trimestrales y otros.) que permiten al Máximo Órgano de Gobierno mantenerse informado. El detalle de los canales, responsables y funciones de cada comité se encuentra en el Código de Gobierno Corporativo, mismo que es actualizado anualmente. Estos mecanismos garantizan la participación en la toma de decisiones, el intercambio de retroalimentación en los comités y la rendición de cuentas en las Juntas de Accionistas Ordinarias y Extraordinarias, así como en las Sesiones de Directorio. Además, el Banco presenta reportes anuales, como el Balance Social y el Informe de RSE, que proporcionan una visión integral de nuestras acciones y compromisos en materia de responsabilidad social y ambiental
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	La relación entre el colaborador mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 0,89%. Nota: La remuneración total anual considera 12 sueldos, 2 primas anuales y 1 aguinaldo.

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	El porcentaje de incremento para la persona mejor pagada de la entidad supervisada fue 12.05%. Respecto al porcentaje de incremento promedio para el resto del personal fue el 19% (excluyendo a la persona mejor pagada), estos incrementos aplicados al personal están relacionado a cambios en los salarios por Promociones, rotaciones, incrementos salariales por desempeño.
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	El salario mínimo del Banco es determinado en base al Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente. Nota: El SMN es establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, para la gestión 2023 fue equivalente a Bs. 2.362.--
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El 96,81% de los gastos en compras de bienes y servicios, corresponde a proveedores nacionales, considerando todas las ubicaciones donde se encuentra el Banco.
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Número de empleados: 1489
			Desglose por Grupo Etario
			Menores de 30 358
			Entre 30 a 50 1.018
			Más de 50 años 113
Desglose por Género			
Masculino 666			
Femenino 823			
Total 1.489			
Desglose por Departamento			
Beni 0			
Cochabamba 231			
La Paz 260			
Oruro 21			
Pando 0			
Potosí 10			
Santa Cruz 901			
Chuquisaca 31			
Tarija 35			
Total 1.489			
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Contrataciones de empleados desglosado grupo etario, género y Dptos.: Santa Cruz: Menor a 30 años: 43 Mujeres y 26 Hombres De 30 a 50 años: 37 Mujeres y 39 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 2 Hombres La Paz: Menor a 30 años: 11 Mujeres y 5 Hombres De 30 a 50 años: 17 Mujeres y 19 Hombres Mayores a 50 años: 2 Mujeres y 2 Hombres Cochabamba: Menor a 30 años: 28 Mujeres y 20 Hombres De 30 a 50 años: 13 Mujeres y 28 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres Tarija: Menor a 30 años: 3 Mujeres y 1 Hombres De 30 a 50 años: 0 Mujeres y 4 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres Sucre: Menor a 30 años: 1 Mujeres y 4 Hombres De 30 a 50 años: 6 Mujeres y 5 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres

COD	Aspectos	Indicador	Descripción																																																																																
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Oruro: Menor a 30 años: 5 Mujeres y 0 Hombres De 30 a 50 años: 2 Mujeres y 1 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres Potosí: Menor a 30 años: 1 Mujeres y 0 Hombres De 30 a 50 años: 1 Mujeres y 4 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres																																																																																
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Edad</th> <th colspan="2">Menores de 30 años</th> <th colspan="2">Entre 30 y 50 años</th> <th colspan="2">Más de 50 años</th> <th>Total</th> </tr> <tr> <th>Departamento</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>M</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Santa Cruz</td> <td>9%</td> <td>26%</td> <td>7%</td> <td>12%</td> <td>0%</td> <td>3%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>La Paz</td> <td>42%</td> <td>38%</td> <td>22%</td> <td>22%</td> <td>40%</td> <td>10%</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>Cochabamba</td> <td>31%</td> <td>31%</td> <td>22%</td> <td>26%</td> <td>0%</td> <td>14%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>Tarija</td> <td>13%</td> <td>0%</td> <td>18%</td> <td>31%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Chuquisaca</td> <td>67%</td> <td>67%</td> <td>20%</td> <td>50%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>Oruro</td> <td>11%</td> <td>0%</td> <td>20%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>Potosí</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>43%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>19%</td> <td>31%</td> <td>12%</td> <td>18%</td> <td>9%</td> <td>5%</td> <td>16%</td> </tr> </tbody> </table>	Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	Departamento	F	M	F	M	F	M		Santa Cruz	9%	26%	7%	12%	0%	3%	10%	La Paz	42%	38%	22%	22%	40%	10%	26%	Cochabamba	31%	31%	22%	26%	0%	14%	25%	Tarija	13%	0%	18%	31%	100%	0%	23%	Chuquisaca	67%	67%	20%	50%	0%	0%	42%	Oruro	11%	0%	20%	0%	0%	0%	14%	Potosí	0%	0%	100%	43%	0%	0%	50%	Total	19%	31%	12%	18%	9%	5%	16%
		Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total																																																																										
Departamento	F	M	F	M	F	M																																																																													
Santa Cruz	9%	26%	7%	12%	0%	3%	10%																																																																												
La Paz	42%	38%	22%	22%	40%	10%	26%																																																																												
Cochabamba	31%	31%	22%	26%	0%	14%	25%																																																																												
Tarija	13%	0%	18%	31%	100%	0%	23%																																																																												
Chuquisaca	67%	67%	20%	50%	0%	0%	42%																																																																												
Oruro	11%	0%	20%	0%	0%	0%	14%																																																																												
Potosí	0%	0%	100%	43%	0%	0%	50%																																																																												
Total	19%	31%	12%	18%	9%	5%	16%																																																																												
3T		Tasa de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	El banco cuenta con 3 personas con discapacidad, además de 7 funcionarios que son tutores de personas con discapacidad. Durante el 2023 no hubo nuevas contrataciones de personas con discapacidad.																																																																																
1C	Trabajo digno y no discriminación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría de colaboradores</th> <th>Promedio de horas de capacitación al año por empleado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ejecutivos Estratégicos</td> <td>544</td> </tr> <tr> <td>Mandos Medios</td> <td>10.894</td> </tr> <tr> <td>Operativos</td> <td>45.556</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría de colaboradores	Promedio de horas de capacitación al año por empleado	Ejecutivos Estratégicos	544	Mandos Medios	10.894	Operativos	45.556																																																																								
		Categoría de colaboradores	Promedio de horas de capacitación al año por empleado																																																																																
Ejecutivos Estratégicos	544																																																																																		
Mandos Medios	10.894																																																																																		
Operativos	45.556																																																																																		
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Durante la gestión 2023 se han desarrollado programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores. <ol style="list-style-type: none"> Programa de Certificación para Jefes de Operaciones de Agencia Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios Programa de Certificación para Auxiliares de Caja Programa de Formación de Formadores Programa "Aliados de la Cultura BEC" Programa SOY LÍDER para Mandos Medios Programa SOY LÍDER para Ejecutivos Programa de Inducción de Ejecutivos de Negocios MyPe Programa de Inducción de Jefes de Operaciones de Agencia Programa de Inducción de Oficiales de Plataforma de Servicios Programa de Inducción de Auxiliares de Caja Programa Aliados SySO – Comités Mixtos y Brigadistas Programa Experiencias del Cliente BEC Programa Educación Financiera digital BEC. Programa TALENTO BEC Programa Aliados corporativos Programa STAR BEC y FAMI Cursos de Especialización (Diplomados, Certificaciones, Congresos/Seminarios) 																																																																																
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	El Banco tiene un sistema de Evaluación de Desempeño de 360° que aplica al 100% de los colaboradores independientemente de la categoría jerárquica que ocupe en la organización, a partir de 3 meses de antigüedad. En la gestión 2023, el 89% del personal completó su proceso de evaluación de desempeño.																																																																																

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	<p>Composición del órgano de gobierno El órgano de Gobierno Corporativo está compuesto por la Junta de Accionistas, el Directorio, el Síndico, el Auditor Interno y la Alta Gerencia. Anualmente se presenta el informe de Gobierno Corporativo con la composición del órgano de gobierno.</p> <p>Composición de la plantilla La plantilla está compuesta por 1.489 Empleados, de los cuales el 55,3% son mujeres y el 44,7% hombres. Esta información se encuentra detallada en el indicador 1T.</p>
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional	<p>El Salario Mínimo es el mismo tanto para hombres como para mujeres, está basado en el Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, equivalente a Bs. 2.362 (en 2023). El Banco establece su escala salarial según niveles y categorías, de acuerdo con la valoración de cargo por competencias y no discrimina por género.</p>
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales o con fines benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	<p>En la gestión 2023, el Banco destinó un total de Bs. 48.715,07 en Contribuciones o aportes, en el marco del Manual de Política y Procedimientos de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos revisado y actualizado en 2023. Este importe se encuentra dentro del límite del 0,25% sobre las utilidades de la gestión.</p>
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	<p>El Banco cuenta con procedimientos que incluyen aspectos de Derechos Humanos, manifestados en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética • Código de Conducta • Políticas de RSE • Políticas de Recursos Humanos • Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores.
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	<p>Se cuenta con dos programas dirigidos a la comunidad a nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa de formación para MIPYMES "Dirección de Negocios Trabajando Juntos", que busca apoyar a las mujeres empresarias con herramientas de gestión de negocios. El 2023 alcanzó una participación de 773 mujeres, en la evaluación de impacto se midió el nivel de satisfacción con el programa el cual alcanzó un 95%. • El Programa de "Red Mujer, Mi Aliada" que al 2023 cuenta con una comunidad de 16.227 mujeres. El Reconocimiento Red Mujer 3ª versión, lanzado en 2023 que apoya con una capital semilla a negocios naciescentes, donde se postularon más de 1.100 proyectos de mujeres.
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Créditos: En nuestras Políticas de Crédito, no se otorga financiamiento a actividades ilegales que atenten con los Derechos Humanos y la Dignidad de las Personas. • Captaciones: Se cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes. • Política de RSE: El Banco Económico, cuenta con una Política de RSE en la cual se incorpora el compromiso del Banco en relación con aspectos medioambientales que aplica a toda la entidad y sus áreas de negocio..
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito Productivo: Dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas de las Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas, incrementando o mejorando la capacidad productiva del negocio de sus clientes y familias. • Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social: El objetivo de este tipo de créditos es que los clientes a los que acceden puedan financiar hasta el 100% de su vivienda. En este tipo de créditos, el Banco Económico S.A. destina recursos que permitan facilitar el crédito a personas que no cuentan con un aporte propio, expandiendo el acceso al crédito en beneficio de la población. • Servicios: Seguros de bajo costo para accidentes y vida para apoyar sobre todo a los MYPES. • Red Mujer, Mi Aliada: Programa del Banco Económico con enfoque en género busca la inclusión de la mujer al sistema financiero, brindando un servicio de atención enfocado en los pilares de hogar, bienestar y negocios.

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	<p>Se cuenta con las siguientes políticas y manuales para el correcto diseño y ofertas de productos y servicios, que son revisados y actualizados anualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros • Manual de Productos pasivos • Manual de Tecnología y Productos Crediticios
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario	<p>El Banco cuenta con su programa "Educación Financiera Para Todos", que ejecutó durante el 2023 e incluye actividades de educación y difusión para mejorar la educación financiera de los consumidores financieros. En el 2023 se reforzaron las acciones con enfoque en informar sobre las medidas de seguridad en el uso de la Banca Digital. Las características de los productos y servicios, Derechos del consumidor financiero, Rol de ASFI y Procedimiento de Reclamos en 1er y 2da instancia.</p>
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	<p>El Banco Económico con el objetivo de retener y fidelizar a sus clientes ha creado una serie de Promociones y Campañas que son comunicadas a través de los canales oficiales del banco: Sitio Web, Mailing y Redes Sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promociones Empresariales • Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios • Programa de Acumulación de Puntos para Tarjetas de Crédito • Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos • Campañas a través de CRM para gestión de clientes
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	<p>El Banco aplica estudios como mecanismos para evaluar la satisfacción de los Clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros • Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal, Punto de reclamo y canales de atención • Buzones de Sugerencias instalados en las Agencias y Oficinas Externas a nivel nacional en el Banco
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>En la gestión 2023, el Banco recibió 6.031 reclamos de terceros de los cuales resolvió el 97% en los tiempos establecidos y normados por la ASFI, habiéndose reportado como corresponde. A continuación, se describen algunas de las acciones implementadas para optimizar el servicio, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña permanente de información y recomendaciones de seguridad para evitar caer en estafas o fraudes que utilizan mecanismos de ingeniería social. • Capacitaciones y certificaciones en procesos de atención al cliente, campañas de sensibilización al personal para implementar y cumplir con calidad y calidez. • Actualización de la versión del sistema administrador del Switth Transaccional del Banco y actualización de software de la red de ATMS para controlar y mejorar el desempeño de la red. • Lanzamiento de una amplia red de Kioscos de Autoservicio que permiten la apertura de cuentas, dispensación de tarjetas de débito y consultas.
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<p>El 2023 el banco inició la implementación de Paneles Solares en 3 de sus agencias, como parte de las acciones que permitirá optimizar el consumo de energía. Asimismo, viene efectuando la medición de Huella de Carbono y ha dado continuidad a las acciones que ya venía desarrollando para el ahorro de energía y agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de Aires Acondicionados (Split) con tecnología Inverter y VRF en todas las nuevas agencias • Implementación de sensores de movimiento para automatización de luces • Uso de grifos a presión como medidas adoptadas para el ahorro de agua

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	El Banco el 2023, dio continuidad a sus campañas enfocadas en la gestión de los residuos: campaña "Reciclaje de papel" y la campaña de reciclaje de plásticos "Cada Tapa y Botella vale" con fines ambientales y solidarios, que además permite concientizar a los funcionarios sobre el reciclaje.
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	El 2023 se invirtió en la instalación de los Paneles Solares en agencias del banco Bs.405.787,28. Se efectuaron cambios en equipos de aire acondicionado con tecnología Inverter, de menor consumo, con una inversión de Bs. 472.845,29. Se invirtió en el estudio de medición de huella de carbono Bs.12.528.
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	El Banco Económico, durante la gestión 2023, inició el desarrollo de dos productos ecológicos: Crédito Vehicular Ecológico y Crédito para la compra de Paneles Solares.
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Al 31 de diciembre 2023, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFJ por Bs 17.000,41.

Cuadro de contenido - Estándares Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad

Declaración de uso	Banco Económico S.A. ha elaborado el informe Conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 del periodo objeto del informe e
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
Contenido 2-7: Empleados	Pág. 37 Pág. 89	
Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	Pág. 89	
Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	Pág. 20 Pág. 21 Pág. 23 Pág. 25	
Contenido 2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 23	
Contenido 2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág.23	
Contenido 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 20	
Contenido 2-13: Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 23 Pág. 47	
Contenido 2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 23 Pág. 47 Pág. 54	
Contenido 2-15: Conflictos de interés	Pág. 20 Pág. 23	
Contenido 2-16: Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 23 Pág. 119	
Contenido 2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 25	
Contenido 2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 23	
Contenido 2-19: Políticas de remuneración	Pág. 23 Pág. 96	
Contenido 2-20: Proceso para determinar la remuneración	Pág. 23	
Contenido 2-21: Ratio de compensación total anual	Pág. 96	
Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 6	
Contenido 2-23: Compromisos y políticas	Pág. 15 Pág. 20 Pág. 28 Pág. 30 Pág. 47 Pág. 49 Pág. 51	
Contenido 2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 30 Pág. 47 Pág. 49 Pág. 51	
Contenido 2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 47	
Contenido 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 28	
Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 28	
Contenido 2-28: Afiliación a asociaciones	Pág. 40	
Contenido 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 51	
Contenido 2-30: Convenios de negociación colectiva	Pág. 28 Pág. 89	
GRI 3: Temas Materiales 2021		
Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 54	
Contenido 3-2: Lista de temas materiales	Pág. 54	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 60	
Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 60	

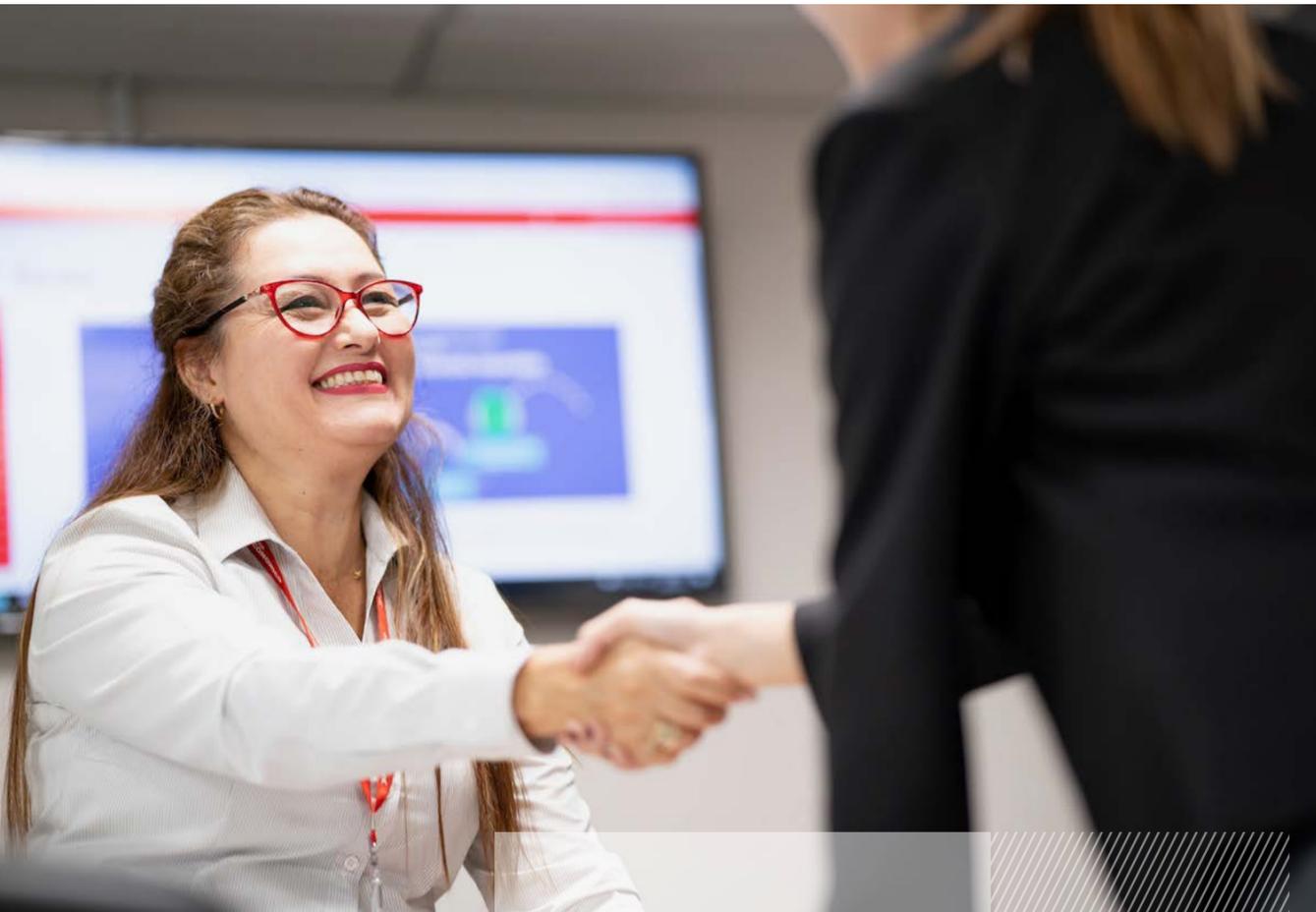
Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 89 Pág. 96	
Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Pág. 96	
Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Pág. 89	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 88	
Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 88	
GRI 205: Anticorrupción 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 31	
Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 31	
Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 31	
Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 31	
GRI 301: Materiales 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 71	
Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 71	
GRI 302: Energía 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 74	
Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 74	
GRI 303: Agua y efluentes 2018		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 74	
Contenido 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 74	
Contenido 303-5: Consumo de agua	Pág. 74	
GRI 306: Residuos 2020		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 70 Pág. 71	
Contenido 306-3: Residuos generados	Pág. 70 Pág. 71	
Contenido 306-4: Residuos no destinados a eliminación	Pág. 70 Pág. 71	
GRI 401: Empleo 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 93 Pág. 97	
Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág. 93	
Contenido 401-3: Permiso parental	Pág. 97	
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 89	
Contenido 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Pág. 89	

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 106 Pág. 107 Pág. 108 Pág. 110	
Contenido 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 106	
Contenido 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 107	
Contenido 403-3: Servicios de salud en el trabajo	Pág. 107 Pág. 108.	
Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 108	
Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 108 Pág. 110	
Contenido 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 108 Pág. 110	
Contenido 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 110	
Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 106	
GRI 404: Formación y educación 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 100 Pág. 105	
Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 100	
Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 100	
Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 105	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 23 Pág. 89 Pág. 96	
Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 23 Pág. 89	
Contenido 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 96	
GRI 406: No discriminación 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 49	
Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 49	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 119	
Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 119	

Cuadro de contenido – Suplemento Financiero GRI G4

Estos indicadores fueron extraídos de G4 Sector Financial Services Sector Disclosures. Suplemento reorganizado y adaptado para que encaje con la metodología G4 – versión en inglés.

G4 SF	Indicador	Detalle	Página
FS6	Cartera de Productos	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo, microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 64
FS7	Cartera de Productos	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 66
FS13	Comunidad	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 19
FS14	Comunidad	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 113
FS16	Etiquetado de Productos y Servicios	Iniciativas para mejorar la alfabetización y Educación Financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 82



Informe de Verificación Externa

Una empresa independiente realizó la Verificación Externa de nuestro Informe de RSE 2023. A continuación, se presenta su respectivo informe:



Organismo de Certificación

INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN EXTERNA

Santa Cruz de la Sierra, junio 12 de 2024.

Señores
Miembros del Directorio y Accionistas
Banco Económico S.A.
Santa Cruz de la Sierra. -

Alcance de la verificación externa
Hemos sido contratados para realizar la verificación externa e independiente del Informe de RSE del Banco Económico S.A., incluye información del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023. Se verifica que se da cumplimiento a todos los contenidos presentados a lo largo del Informe de RSE redactados bajo los principios descritos en el estándar GRI 1: Fundamentos 2021.

La verificación externa no tiene la intención de evaluar el desempeño en RSE y Sostenibilidad del Banco Económico S.A.

Responsabilidad de la organización
El Banco Económico S.A. es responsable de la preparación de la información y diseño del Informe de RSE 2023. Para ello, ha utilizado las directrices de los Estándares GRI 2021, en su modalidad de Conformidad.

El Banco Económico S.A. declara que la información está libre de distorsiones significativas y mantiene controles internos para recolectar la información en base a evidencia.

Relación con la organización
Certificación Sustentable, es una empresa independiente con base en Argentina que trabaja bajo estrictos códigos éticos y cumple con la legislación pertinente para este fin. Mantenemos procedimientos de control documentados para el cumplimiento de la verificación externa.

Responsabilidad del auditor
El auditor ha recibido formación en diversas instituciones internacionales, incluyendo el NIST en Estados Unidos, la Agencia de Ciencia y Tecnología Industrial de Japón, y el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible de Argentina. Estos programas han abarcado temas como el control de calidad, la gestión de la calidad, y la modernización industrial. Adicionalmente es Auditor de ISO 9001 e ISO 14001; ha recibido formación en RSE por parte del BID, en su programa “Formación de Formadores en ISO 26000”. Cuenta con una extensa trayectoria en evaluación de la conformidad y en asesoramiento en temas de sustentabilidad y medio ambiente.

Nuestro trabajo es realizado bajo las normas internacionales ISO 19011, ISO 17065 y encuadrado dentro de las pautas de requerimientos de ASFI, para la realización de auditorías, revisiones y evaluaciones de información financiera y no financiera.



Organismo de Certificación

Dichas normas requieren que cumplamos con la experiencia y cualificaciones necesarias que rigen nuestro trabajo ético e independiente, asegurando que nuestro veredicto refleje la realidad de la información presentada en el Informe de RSE 2023 del Banco Económico S.A.

Metodología utilizada

Hemos aplicado una metodología propia desarrollada apropiadamente según los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de acuerdo con su Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, Indicadores del anexo 1 y anexo 2 de dicho reglamento. Además, se ha tomado en cuenta todo lo descrito en los estándares internacionales del GRI en su versión 2021, universales y temáticos. A su vez, lo concerniente al Suplemento Financiero de la versión G4 del GRI.

Como parte de nuestra metodología hemos realizado:

- Revisión de documentos internos del Banco Económico S.A.
- Entrevistas con el personal responsable de la confección del Informe de RSE del Banco Económico S.A.
- Revisión de la información presentada como evidencia de la información consolidada
- Revisión del estudio de materialidad
- Revisión de toda la información consolidada de acuerdo con la metodología de los Estándares GRI 2021 y los temas materiales identificados y priorizados

Conclusiones

De acuerdo con la verificación externa e independiente realizada al Informe de RSE 2023 del Banco Económico S.A. podemos declarar que ha sido confeccionado utilizando la metodología de los Estándares GRI 2021, opción de Conformidad, cumpliendo adecuadamente con los contenidos de dicha metodología.

Dr. Marcelo A. Taboada
Presidente
CERTIFICACIÓN SUSTENTABLE S.A.



Comprometidos con el medio ambiente y la transformación del Banco, este 2023 presentamos nuestra Memorial Anual en formato digital (PDF)



Santa Cruz

Calle Ayacucho # 166
entre C/21 de Mayo y
C/Libertad
Telf.: 315 5500

Cochabamba

Calle Nataniel Aguirre
S-0459 entre C/Calama
y C/Jordán
Telf.: 415 5500

La Paz

Av. 6 de Agosto # 296,
esq. C/ Campos
Telf.: 215 5200

Sucre

Calle Bolívar # 466,
zona central
Telf.: 694 0000

Tarija

Calle Bolívar # 488 esq.
C/ Campero
Telf.: 611 1100

Oruro

Calle Bolívar # 469,
entre C/ Potosí y
C/ 6 de Octubre
Telf.: 215 5500

Potosí

Calle Junín # 5 entre
C/Bolívar y C/Matos
Telf.: 622 6181

www.baneco.com.bo