

# Banco Económico S.A.

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | junio 2026

## CRITERIOS CLAVE DE LA CALIFICACIÓN

### Evaluación Marco / Calificación: Muy Fuerte

De acuerdo con el Informe de Calificación de Riesgo 2025, el Banco Económico S.A. refleja solidez y estabilidad, con baja probabilidad de incumplimiento y, por ende, una mayor confianza para sus inversionistas.

### Marco Estratégico Social y Gestión de RSE / Calificación: Muy Fuerte

La misión del Banco Económico S.A. se fundamenta en acompañar, apoyar y potenciar el desarrollo financiero de sus clientes, con una visión sostenible, inclusiva y centrada en el bienestar económico de Bolivia. Busca acompañar a las personas y empresas en distintas etapas de su vida económica dado que no solo ofrece servicios bancarios, sino que se posiciona como un socio estratégico para sus clientes con soluciones financieras accesibles y útiles, integrando responsabilidad social, inclusión financiera y crecimiento económico a largo plazo y dando especial importancia a pequeñas y medianas empresas y al crecimiento productivo del país.

La gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco Económico S.A. se encuentra formalmente estructurada a través de una Política que establece los lineamientos y procedimientos referentes a las actividades de RSE realizadas por el Banco, enmarcándose en la normativa vigente al respecto y con alcance a directores, accionistas, ejecutivos y colaboradores.

### Relación con el Cliente / Calificación: Muy Fuerte

El Banco Económico S.A. cuenta con un mercado objetivo claramente definido, sustentado en una sólida segmentación y en un conocimiento profundo de las características y necesidades de sus clientes. La entidad dispone de una amplia red de servicios con cobertura en 7 Departamentos del país, alcanzando tanto zonas urbanas como periurbanas y rurales.

Con el propósito de elevar la calidad del servicio y optimizar el relacionamiento con los usuarios, la cultura organizacional y los valores institucionales se encuentran plenamente internalizados, lo que se traduce en una marcada orientación al cliente por parte de su personal. Este enfoque es fortalecido de manera continua mediante programas de capacitación, talleres especializados y procesos sistemáticos de retroalimentación dirigidos al personal de front office y de atención al cliente.

En este contexto, durante la gestión 2025, el Banco Económico S.A., a través de la aplicación de la Encuesta Net Promoter Score (NPS), indicador ampliamente reconocido para medir la lealtad y el nivel de satisfacción de los clientes, registró una tasa de satisfacción del 76%, reflejando un adecuado posicionamiento en términos de experiencia de cliente.

### Relación con otros Grupos de Interés / Calificación: Muy Fuerte

El Banco Económico S.A. implementa prácticas integrales en la gestión de recursos humanos y el desarrollo del talento, orientadas a fortalecer las capacidades de su capital humano y promover un entorno laboral adecuado y eficiente. En este contexto, la entidad aplica evaluaciones de clima organizacional mediante la metodología Great Place to Work (GPTW), cuyos resultados constituyen la base para la formulación e implementación de planes de mejora continua. Asimismo, el Banco dispone de una política de compensaciones debidamente estructurada y formalizada.

Complementariamente, cuenta con programas de capacitación dirigidos a todos los niveles de la organización, así como con un sistema de evaluación de desempeño de los colaboradores, promoviendo de esta manera el desarrollo tanto individual como organizacional.

En lo referente a la gestión del relacionamiento con los grupos de interés, el Banco Económico S.A. ha desarrollado canales específicos de interacción y comunicación, junto con mecanismos orientados a fortalecer su vinculación con la comunidad.

| Calificación DRSE                         | Escala     | Puntaje |
|-------------------------------------------|------------|---------|
| Calificación DRSE - Nivel 1               | R1+        | 9,8     |
| SCORECARD - NIVEL 1                       |            |         |
| Áreas de Evaluación                       | Atributo   | Puntaje |
| Evaluación Marco                          | Muy Fuerte | 10,0    |
| Marco Estratégico Social y Gestión de RSE | Muy Fuerte | 10,0    |
| Relación con el Cliente                   | Muy Fuerte | 9,9     |
| Relación con otros Grupos de Interés      | Muy Fuerte | 9,6     |
| Medio Ambiente                            | Muy Fuerte | 9,7     |
| Fuente: AESA Sostenible                   |            |         |

R1+: El Banco Económico demuestra el más alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados en el rango más alto de la calificación.

La calificación considera el desempeño de la entidad en la gestión analizada de forma tanto absoluta como relativa y no refleja una opinión prospectiva ni una perspectiva.

Javier Espada Valenzuela  
 Gerente de Análisis  
**AESA Sostenible**  
 +591 (2) 277 4470  
[javier.espada@aesa.bo](mailto:javier.espada@aesa.bo)

Cecilia Pérez-Ordoñez  
 Asesora Técnica  
**AESA Sostenible**  
 +591 (2) 2774470  
[cecilia.perez@aesa-ratings.bo](mailto:cecilia.perez@aesa-ratings.bo)

Finalmente, el Banco implementa programas de Educación Financiera dirigidos a la población, que contribuyen al fortalecimiento de capacidades en el uso adecuado de los servicios financieros. Asimismo, evidencia un desempeño sólido en la ejecución de acciones de carácter filantrópico, reafirmando su compromiso con el desarrollo social.

### Medio Ambiente / Calificación: Muy Fuerte

Durante la gestión 2025, el Banco Económico S.A. fortaleció su enfoque de gestión ambiental mediante la implementación de iniciativas orientadas al uso eficiente y responsable de los recursos, la reducción y adecuada gestión de residuos, la medición de la huella de carbono, la incorporación de tecnologías limpias, la promoción de la movilidad sostenible y el desarrollo de productos financieros con enfoque ambiental.

Los principales impactos ambientales asociados a las operaciones institucionales estuvieron vinculados al consumo de energía eléctrica, agua, papel y combustibles; la generación de residuos; y las emisiones indirectas derivadas del funcionamiento de oficinas y agencias, sistemas de climatización, equipos tecnológicos, flota de vehículos y canales de atención. Si bien la actividad principal del Banco corresponde al sector financiero, se reconoce que la gestión de estos impactos constituye una responsabilidad institucional, en línea con el compromiso de avanzar hacia una operación más eficiente, sostenible y alineada con los principios de gestión ambiental.

### Sensibilidad de la Calificación

La Calificación de DRSE mejoraría en 2026 si se refuerza la equidad de género al interior de la organización, tanto en políticas como en procedimientos y gestión.

#### Misión de Banco Económico S.A.:

"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."