

MEMORIA RSE
2014



Resumen ejecutivo

El Banco Económico S.A. es un Banco nacional cuya visión es ser líder en brindar oportunidades de negocio al segmento de la micro, pequeña y mediana empresa, con Responsabilidad Social.

Hemos elaborado nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial, para transmitir a nuestros grupos de interés nuestra gestión responsable del año 2014, asimismo hemos incluido en este documento nuestra historia y nuestras prácticas de responsabilidad y ética ejercidas en estos últimos años, abarcando el 100% de nuestras actividades y regiones donde se encuentran nuestras 44 filiales: Santa Cruz de la Sierra, Cochabamba, La Paz y Tarija.

El presente Informe de Responsabilidad Social se rige por los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI) 3.1, habiendo logrado un nivel B+ y cumplido con lo requerido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la Ley de Servicios Financieros.

El comportamiento ético y transparente forma parte de la Responsabilidad Social de nuestra institución y el mismo guía las relaciones con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y todos aquellos grupos de interés con quienes interactuamos. Es nuestro principal compromiso atender sus necesidades y expectativas, como lo hemos hecho hasta el momento, y trabajar en cooperación para mejorar nuestras prácticas responsables.

CONTENIDO

Resumen Ejecutivo.....	0
Carta del Presidente.....	1
Nuestro Banco.....	3
Nuestra Gestión de RSE.....	9
Gobierno Corporativo.....	15
Nuestra Gestión de Riesgos y Ética Empresarial.....	22
Nuestro Impacto Económico.....	26
Relación con Nuestros Colaboradores.....	30
Relación con Nuestros Clientes.....	46
Relación con Nuestra Comunidad.....	65
Nuestra gestión de Compras – Proveedores.....	73
Nuestra preocupación por la Gestión Ambiental.....	74
Proceso de Elaboración del Informe de RSE – 2014.....	77
Indicadores GRI V3.1 en nuestro Informe de RSE – 2014.....	79
Informe de Calificación de RSE.....	88
Red de Agencias.....	89



CARTA DEL PRESIDENTE

Carta del Presidente

Es muy grato para mí presentarles nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial, en el que damos a conocer la estrategia y la gestión del Banco Económico S.A. en las dimensiones económica, social y ambiental durante la gestión 2014. Es la primera vez que, como presidente del Banco, tengo a mi cargo la tarea de presentar este valioso documento que da cuenta de la manera en que consolidamos día a día nuestros vínculos con los distintos grupos de interés y la sociedad en su conjunto.



Desde hace varios años trabajamos para que nuestro desempeño social, se constituya en valor agregado en nuestras operaciones, a través de la búsqueda del equilibrio entre los tres principios: desempeño económico, balance medioambiental y responsabilidad social.

De manera proactiva se han mantenido y fortalecido las relaciones de confianza con los grupos de interés, particularmente con los clientes y colaboradores, fortaleciendo los vínculos de manera positiva y relevante mediante programas específicos que contribuyan al desarrollo humano sostenible generando valor social, económico y ambiental.

Nuestro objetivo es aportar a la actividad productiva del país con servicios y productos que respondan a los intereses de nuestros grupos de interés y sirvan a la vez para apoyar al desarrollo del país. Por ello, nos impusimos un fuerte comportamiento ético que genere desarrollo económico y al mismo tiempo mejore la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, las comunidades vecinas y la sociedad en general.

En el ámbito interno tenemos un Programa denominado “Plan Bienestar”, que consiste en un Plan de Motivación y Retención de los Colaboradores, cuyo objetivo es atraer, retener y potenciar el talento humano, mejorar las condiciones de trabajo y calidad de vida de los colaboradores, desarrollar un ambiente laboral eficiente, cooperativo y agradable y generar un sentimiento de orgullo y pertenencia por la Institución. Para el cumplimiento de estos objetivos se han desarrollado diferentes proyectos y actividades.

En el ámbito externo, desarrollamos el Programa de Capacitación a Clientes MIPYMES en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, cuyo objetivo es lograr su especialización en temas relacionados a la administración de sus negocios, tanto en teoría como en la práctica, apoyando su desarrollo personal y profesional y otorgándoles herramientas necesarias para mejorar la gestión productiva de sus negocios y mejorar la relación Banco-Cliente. Este Programa ha logrado institucionalizarse, alcanzando un impacto social significativo, con la colaboración de FUNDES. Hasta la gestión 2014 se capacitó a más de 2.100 clientes de la pequeña y mediana empresa en 81 cursos en áreas como: Administración y Contabilidad, Gestión Tributaria y Legislación Laboral, Gestión Tributaria y Formalización de empresas, Marketing – Ventas y Atención al Cliente, Habilidades de Liderazgo y Técnicas de Negociación e Importación y Gestión Aduanera.

En relación a nuestros esfuerzos por promover el desarrollo de las comunidades donde operamos, tenemos como foco seguir profundizando el alcance a través de una inversión social eficiente y responsable.

Evaluamos cada una de las iniciativas que ejecutamos, buscando generar un impacto real y transformador, fundamentada en el respeto por las leyes y reglamentaciones nacionales, Derechos Humanos y los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Impulsamos proyectos en el campo de la educación con el Programa de Becas post – graduales de Maestrías, en Convenio con la Unidad de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Financieras UAGRM Business School. Una vez concluidos los estudios, se pone a disposición del mercado, profesionales altamente capacitados para beneficio de las personas y la región en general.

Implementamos “El Plan de Educación Financiera Para Todos”, con el objetivo mejorar la cultura financiera de los ciudadanos dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus

finanzas de forma responsable e informada. El Plan sigue las recomendaciones y principios establecidos por ASFI para mejorar la cultura financiera a través de dos ejes principales: Capacitación e Información.

Como parte de nuestra gestión orientada al cuidado del medio ambiente, nos hemos enfocado en el uso racional de energía eléctrica con la implementación y reemplazo de luminarias de neón por luminarias más eficientes en consumo en nuestras instalaciones y de la misma manera se ha efectuado el cálculo del peso total de emisiones de gases de efecto invernadero.

En línea con nuestros valores, comunicamos nuestras políticas que guían nuestro negocio a través de los códigos de ética y conducta para nuestros colaboradores y clientes.

Para el año 2015 esperamos continuar con ese ritmo de crecimiento, buscaremos generar mayores ingresos operativos netos y nuevas propuestas de valor atractivas, que nos permitan contribuir con el desarrollo del país y con el bienestar de "Nuestra Gente".

Este Informe de Responsabilidad Social Empresarial, representa el trabajo de toda la organización orientado a desarrollarnos de forma responsable y transparente, en continuo diálogo con nuestros grupos de interés y se consolida con la aplicación de los lineamientos internacionales GRI y su correspondiente calificación. Esto nos inspira a seguir trabajando en promover un desarrollo sustentable orientado al bienestar de nuestro país.

Agradezco a los accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y a la comunidad toda por el año compartido.



Ivo Mateo Kuljis Fütchtner
Presidente



NUESTRO BANCO

Nuestro Banco

El Banco Económico S.A. surge como propósito empresarial en febrero de 1991, cuando un grupo de hombres de negocios de Santa Cruz de la Sierra (Bolivia), ligados principalmente a actividades productivas y de servicios, se reunió con la inquietud de formar un proyecto financiero de largo plazo, impulsando la atención a las demandas de la pequeña y mediana empresa, sectores que no eran atendidos por la banca tradicional, abriendo así oportunidades para que éstos hagan realidad sus sueños.

Con este propósito el Banco Económico S.A. ha logrado posicionarse en el segmento de la pequeña y mediana empresa con el proyecto “Mi Socio”, ofertando una amplia gama de productos y servicios para satisfacer las diversas necesidades.

Nuestro Banco tiene presencia en cuatro departamentos del país y cuenta con oficinas ubicadas en las ciudades de Santa Cruz de la Sierra, La Paz, Cochabamba y Tarija y con cajeros automáticos distribuidos en estas ciudades siendo la sede principal la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Asimismo, cuenta con agencias de atención al cliente en Yapacani, Montero, Sacaba, Quillacollo y Yacuiba, buscando facilitar el acceso a sus clientes en zonas rurales, con créditos destinados a actividades de comercio, producción, vivienda y servicios.

El Banco Económico S.A. ha desarrollado productos y servicios financieros destinados a diferentes sectores de la economía. Actualmente, la cartera de créditos del Banco se encuentra concentrada aproximadamente en un 70% en micro, pequeña y mediana empresa, lo cual es una muestra del apoyo hacia el crecimiento de estos sectores de empresarios que representan un movimiento económico importante para el país.

Para facilitar a nuestros clientes y la población en general el acceso a los servicios del Banco, contamos con horarios diferenciados en la atención en algunas agencias estratégicas, además de los servicios de Banca móvil y Banca por internet, con la finalidad de alcanzar una mayor cobertura y brindar mayor servicio.

Nuestro objetivo es: *“estar cada vez más cerca de nuestros clientes y contribuir a un mayor acceso de la población a los servicios financieros”*, motivo por el cual se continúa ampliando los servicios financieros, tanto en ciudades capitales como en ciudades intermedias.

Visión

Ser líder en brindar oportunidades de negocio al segmento de la micro, pequeña y mediana empresa, con Responsabilidad Social.

Misión

Somos un banco solvente y transparente, enfocado a brindar oportunidades de negocio principalmente a los micro, pequeños y medianos empresarios, a través de una atención personalizada, en un marco ético, con recursos humanos calificados y tecnología innovadora, contribuyendo así al desarrollo sostenible del país.

Valores:

Los valores institucionales son:

▼ TRANSPARENCIA

Actuamos de manera clara, consistente y oportuna, mostramos nuestros accionar con claridad y oportunidad, no ocultamos la información sobre nuestras acciones y que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.

▼ RESPETO

Nos valoramos como personas y nos aceptamos unos a otros en nuestra integridad. Entendemos las diferencias e individualidades para que se traduzcan en comprensión y tolerancia en nuestras relaciones interpersonales y con nuestros grupos de interés. Tenemos respeto a la dignidad y su diversidad. Valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.

▼ COMPROMISO

Nos identificamos con nuestro Banco, por eso nos sentimos parte integral de su éxito. Somos leales a nuestro trabajo, nuestros compañeros y nuestros clientes. El orgullo que sentimos al pertenecer a esta Entidad nos alienta y nos motiva para ser cada día mejores, por eso nos comprometemos al cumplimiento de las normas internas y también nos comprometemos a entregar a nuestros clientes un servicio de calidad, ágil y oportuno, con una actitud amable y cordial, que nos permita anticiparnos a sus necesidades y brindarles soluciones que les generen valor.

▼ HONESTIDAD

Actuamos siempre con base a la verdad y en la auténtica justicia. En todos nuestros actos debemos decir la verdad, sin contradicciones y amparados en nuestros valores éticos, debemos ser coherentes en lo que hacemos y decimos.

▼ EXCELENCIA

Es una manera permanente de ser, es hacer las cosas bien, sin errores, con actitud y voluntad de servir. Tu desempeño diario tiene que sobresalir. La superación constante es el camino a la excelencia.

La composición accionaria de Banco Económico se encuentra integrada por 14 accionistas.

Cuadro No. 1
Accionistas

Accionista	No. de Acciones	% Participación
EMPACAR S.A.-ENVASES PAPELES Y CARTONES	56,740	18.31%
KULJIS FUCHTNER IVO MATEO	34,626	11.18%
PERROGON TOLEDO ELVIO LUÍS	33,836	10.92%
CURTIEMBRE VIS KULJIS S.A.	24,021	7.75%
YEPEZ KAKUDA JUSTO	16,583	5.35%
HAAB JUSTINIANO MICHELE	14,872	4.80%
HAAB JUSTINIANO CHRISTIAN	14,872	4.80%
AGROFARM DEVELOPMENTS CORP. S.A.	13,136	4.24%
AGROFIELDS ASSETS CORP. S.A.	12,956	4.18%
GREEN HORIZONS ASSETS CORP. S.A.	12,951	4.18%
AGRO FARM INTERNATIONAL CORP. S.A.	12,951	4.18%
YOVHIO FERREIRA PEDRO ANTONIO	11,956	3.86%
CUELLAR CHAVEZ ALEX JOSE	11,956	3.86%
NUÑEZ MELGAR ORLANDO GABRIEL	11,956	3.86%
OTROS	26,436	8.53%
Total	309,848	100.00%

Cambio de la Nueva Imagen Corporativa

En Octubre de 2013, El Banco Económico S.A., después de 22 años, renovó su imagen Corporativa, modernizando su logotipo y enfocando su visión y misión hacia el apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas, además de reforzar su compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial.

La nueva imagen expresa el espíritu de una institución que crece y que está avanzando, una imagen que refleja, juventud, dinamismo y agilidad y que cada vez está más cerca de la gente, con un nuevo slogan “*El Banco de Nuestra Gente*”.

CERTIFICAMOS LA NORMA ISO en nuestro sistema contable para garantizar transparencia en nuestras operaciones.

ISO 9001:2000

Nuestra institución es un Banco que cuenta con triple certificación: Nacional, Internacional e IQNET.



Asociaciones y Membresías

El Banco Económico, es miembro de las siguientes instituciones:

- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
- American Chamber of Commerce – Cámara de Comercio Boliviana Americana (AMCHAM)
- Cámara de Industria y Comercio (CAINCO)



A la fecha nuestro Banco cuenta con 44 Agencias en todo el país.

Cuadro No. 2
Agencias

Filiales	Agencias
Santa Cruz	25
La Paz	9
Cochabamba	8
Tarija	2
Total	44

Dichas Agencias están distribuidas en el territorio nacional de la siguiente manera:

Cuadro No. 3
Distribución de Agencias y ATMs

Departamento	No. de agencias en ciudades metropolitanas (capitales)	No. de agencias en áreas de baja bancarización
Santa Cruz	22	3
La Paz	4	5
Cochabamba	5	3
Tarija	1	1
TOTAL	32	12
Departamento	No. de ATMs en ciudades metropolitanas (capitales)	No. de ATMs en áreas de baja bancarización
Santa Cruz	54	2
La Paz	19	5
Cochabamba	21	2
Tarija	2	1
TOTAL	96	10

De la misma manera contamos con 106 cajeros automáticos.

Cuadro No. 4
ATMs

Filiales	Agencias
Santa Cruz	56
La Paz	24
Cochabamba	23
Tarija	3
total	106

Esta ampliación posibilita ofrecer un mejor servicio y acceso a los servicios financieros a nuestros clientes y usuarios.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO

PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Banco Económico S.A. ha desarrollado productos y servicios financieros destinados a diferentes sectores de la economía, ofrece una variedad bastante amplia de productos crediticios buscando satisfacer las también amplias y variadas necesidades de sus clientes. Cada producto ofrece una combinación específica de condiciones y términos contractuales en lo referente a: plazos, tasas, garantías, planes de pago, requisitos, compromiso de uso, agilidad de tramitación y otros.

El Banco Económico S.A. con el afán de satisfacer las necesidades y demandas de sus clientes y potenciales clientes, ha desarrollado diferentes bancas con una gran variedad de productos, con el fin de acompañarlos en su crecimiento ajustándose a sus necesidades y permitiendo crear relaciones a largo plazo, a continuación se describe las Bancas que la Entidad tiene a disposición de sus clientes:

Banca “Mi Socio”

Esta Banca está orientada a la atención de las necesidades de financiamiento de clientes y negocios pequeños a través de préstamos simples y rápidos.

Banca Mediana Empresa

Esta Banca está orientada a la atención de las necesidades de financiamiento de capital operativo y de inversión para medianos empresarios a través de préstamos simples y rápidos.

Banca Productiva

Esta Banca fue concebida para dar apoyo financiero al sector productivo

Banca “Mi Socio Microcrédito”

Esta Banca está orientada a la atención de las necesidades de financiamiento del microempresario a través de préstamos simples y rápidos.

Banca Personas

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

PRODUCTOS PASIVOS

El Banco Económico ofrece varios productos de pasivo para adecuarse a las necesidades de ahorro o inversión de sus clientes.

Tarjetas de Crédito y Débito

El Banco ofrece Tarjetas de varios tipos:

- Tarjetas de Crédito Visa Empresarial
- Tarjetas de Crédito Visa Oro
- Tarjetas de Crédito Visa Internacional
- Tarjetas de Crédito Visa Signature Titanium.
- Tarjetas Prepagadas “Compra Facil” y “CompraMundo”
- Tarjetas de Débito (vinculadas a una o más cuentas de ahorro).

Otros Productos

- Boletas de Garantía
- Anticipo de Facturas
- Descuento de Letras de Cambio
- Cartas de Crédito
- Avaluos y Fianzas Bancarias

Servicios

El Banco ofrece variados servicios financieros orientados a conseguir la satisfacción de sus clientes. Entre los principales servicios que presta el Banco tenemos:

- Giros Internacionales y Nacionales
- Remesas
- Transferencias Interbancarias (A.C.H)
- Cambio de Divisas
- Débitos Automáticos de Cuenta
- Anticipos de Facturas
- Pago de Servicios Básicos
- Pago de AFP Futuro
- MESABEC
- Cheques del exterior
- Cobranzas
- Cobranzas recibidas del Exterior
- Pago de Proveedores
- Cheques Visados
- Cheques de Gerencia
- Cobranzas de Letras de Cambio

Seguros

El Banco ofrece diferentes tipos de seguros en contrato tripartito con la empresa de seguros Nacional Vida y la Corredora de Seguros Sudamericana S.R.L.

- Contra Accidentes Personales
- De Vida
- Educacional
- Protección Tarjetas de Débito

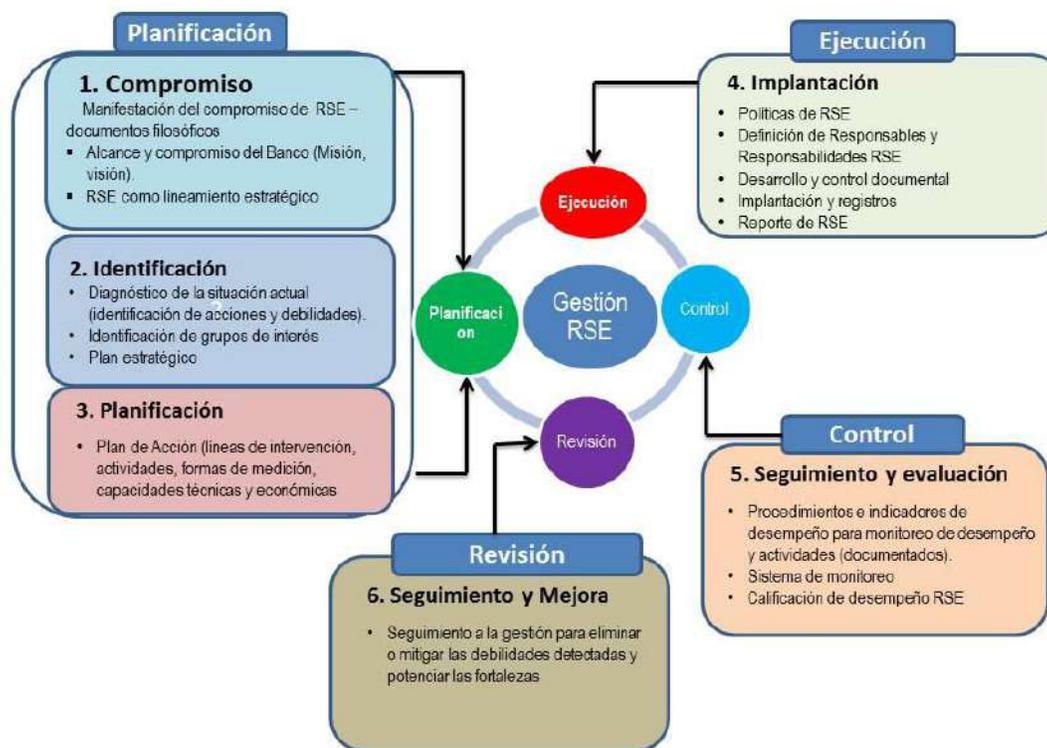


**NUESTRA GESTIÓN DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**

Nuestra Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

A partir de julio de la gestión 2013, el Banco Económico S.A. comenzó a estructurar e incorporar la Responsabilidad Social como una acción estratégica – integral, en cumplimiento a la normativa ASFI 170/2013, para lo cual se han elaborado una serie de políticas, lineamientos, estrategias y un plan de acción que nos permite integrar la RSE a la Estrategia General del Banco y rendir cuenta sobre nuestro accionar en los ámbitos: económico, social y ambiental.

Gráfico No. 1
GESTION DE RSE – BANCO ECONOMICO



RSE como un pilar estratégico

La estrategia de Banco Económico declara cinco focos o “lineamientos estratégicos”, siendo uno de ellos la Responsabilidad Social Empresarial.

Principios y política de Responsabilidad Social Empresarial del Banco

El Banco Económico S.A. integra de forma voluntaria los principios de RSE dentro de su estrategia empresarial con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones, económica, social y medioambiental, fundamentada en el respeto por las leyes y reglamentaciones nacionales, derechos humanos y los Principios del Pacto Global de la ONU.

Estos principios nos permiten facilitar los procesos de desarrollo para los grupos de interés con los que nos relacionamos, asegurando un comportamiento ético y responsable en nuestras actividades, un diálogo positivo y constante con todos en busca del beneficio común, una gestión sostenible del negocio y de la sociedad.

En el Banco Económico S.A., estamos comprometidos, trabajando de forma efectiva para mejorar la calidad de vida de nuestra fuerza de trabajo, sus familias y las comunidades donde ejercemos nuestras operaciones.

El Banco Económico S.A. es una empresa que va más allá del compromiso con sus trabajadores y reconoce las necesidades de las comunidades en donde opera. De ahí su interés por impulsar el progreso social, cívico y económico de sus pobladores, por medio de acciones concretas y concertadas con las autoridades, las organizaciones que trabajan en pro del desarrollo social y las mismas comunidades.

En cada una de nuestras áreas desarrollaremos programas con grupos específicos de las comunidades, con el fin de responder a sus expectativas y necesidades, y estimular la concertación, participación, el reporte y la organización social.

“Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial es hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad”

El Banco Económico S.A. impulsará en todos los ámbitos de su negocio empresarial un conjunto de políticas y planes de acción basados en los siguientes principios:

1. Potenciar los Valores Corporativos y los principios que constan en el Código de Ética del Banco Económico S.A. como elementos integrantes de nuestra cultura.
2. Construir relaciones sociales sostenibles que posibiliten un diálogo positivo, transparente y permanente con todos los grupos de interés en busca del beneficio común: Accionistas e Inversores, Colaboradores, Clientes, Proveedores, Entes Reguladores, Comunidad o sociedad.
3. Impulsar que el logro de los objetivos institucionales, se encuentren enmarcados en un alto nivel de comportamiento ético que refleje un sistema transparente de gestión.
4. Proyectar una propuesta de valor conformada por productos y servicios bancarios orientados a las necesidades de nuestros clientes que aporte a la actividad productiva del país.
5. Promover la cultura empresarial que contribuya a la sociedad, promoviendo acciones y actividades para el desarrollo económico, cultural y a la Sociedad.
6. Adoptar las buenas prácticas medioambientales optimizando el uso de los recursos (uso y manejo adecuado del papel, energía, agua) y el manejo de residuos del desarrollo de la actividad institucional de acuerdo a la normativa nacional vigente.
7. Potenciar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, velando la salud y seguridad, respetando sus derechos y libertades, y compensando su esfuerzo a través de una retribución justa.
8. Evitar prácticas que supongan cualquier tipo de discriminación o explotación del ser humano, o la vulneración de sus derechos, siendo especialmente sensibles en lo relativo a la población infantil, tanto internas como de nuestros colaboradores e incluso clientes a cuya actividad contribuyamos financieramente.

Principales áreas de actuación en RSE

Nuestro Banco ha venido desarrollando actividades de RSE con impacto en los grupos con los cuales interactúa en su actividad de negocio: Comunidad, colaboradores, Clientes y Accionistas. El análisis de las actividades realizadas por el Banco en la últimas tres gestiones permite identificar cinco áreas principales de actuación en RSE:

- Salud
- Educación
- Capacitación
- Medio Ambiente
- Social

Identificación de Grupos de Interés

Los grupos de interés identificados y definidos por el Banco son 6, resultado del diagnóstico de las actividades de RSE del Banco, efectuado en un taller estratégico.

Gráfico No. 2
Grupos de interés



Objetivos estratégicos de RSE del Banco Económico S.A.

<p>Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la Calidad de vida de nuestros empleados. • Contribuir a la educación apoyando el desarrollo profesional de nuestros empleados y jóvenes profesionales de la sociedad en general. • Contribuir a la formación de jóvenes profesionales de la sociedad en general, a través de programas de capacitación. • Apoyar a la inclusión financiera de micro, pequeños y medianos empresarios, brindando capacitación financiera para la mejora de gestión de negocios.
<p>Económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aportar información transparente de nuestras actividades y resultados alcanzados, para que tanto accionistas, inversores como el resto de los grupos de interés cuenten con la información que requieran. • Apoyar a la inclusión financiera, de micro, pequeños y medianos empresarios, desarrollando productos y servicios financieros enfocados en estos sectores. • Apoyar a la inclusión financiera, de mujeres empresarias, desarrollando productos y servicios financieros enfocados en el sector de la Micro y Pequeña Empresa.
<p>Medioambiental</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al cuidado del medio ambiente creando un compromiso ambiental dentro de las actividades del Banco, siendo eficiente en el consumo de recursos internos, incorporando conceptos medioambientales a la cultura corporativa y las actividades de los empleados y proveedores.

Plan Anual de RSE

Los programas específicos de RSE que el Banco trabajó de acuerdo a su Plan Estratégico de RSE y áreas de actuación, fueron definidos en un plan anual, preparado por el área de RSE, aprobado por Directorio. Dicho Plan de Acción Anual, describe las actividades a ser desarrolladas en la gestión con un presupuesto establecido para su ejecución.

Cuadro No. 5
Compromisos asumidos con nuestros Grupos de Interés

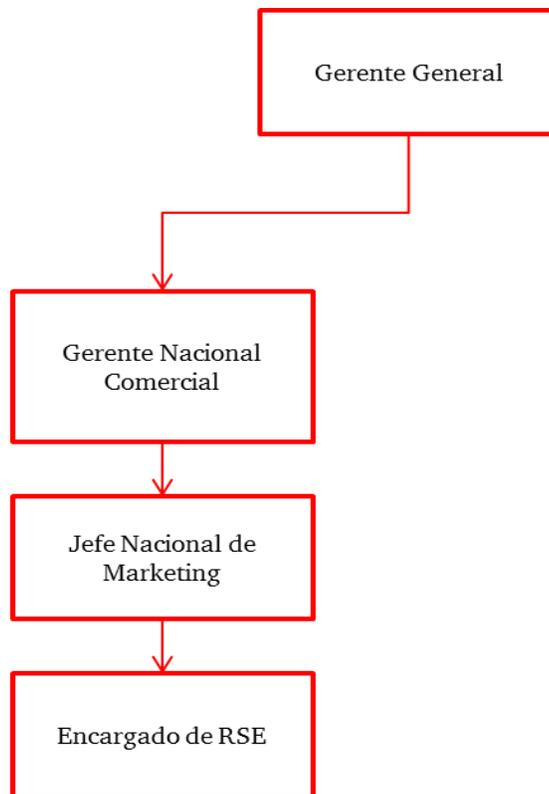
		GRUPOS DE INTERÉS					
	ÁREAS DE ACTUACIÓN	Empleados	Clientes	Comunidad/Sociedad	Proveedores	Accionistas/Inversionistas	Entes reguladores
Social	Salud	Impulsar programas de Calidad de vida (Bienestar).		Desarrollar programas con foco en Mujeres y niños.	Impulsar prácticas de RSE.	Comunicar sobre los resultados alcanzados cumpliendo con los lineamientos establecidos por los mismos con responsabilidad y transparencia	Comunicar sobre los resultados alcanzados con responsabilidad y transparencia
	Educación	Apoyar el desarrollo profesional del personal.		Desarrollar programas con foco en jóvenes profesionales			
	Capacitación	Impulsar programas en el Centro de Desarrollo de Talentos (CDT).	Desarrollar programas para la mejora en la gestión de negocio.	Impulsar programas en el Centro de Desarrollo de Talentos (CDT).			
Medioambiental	Medio Ambiente	Impulsar el uso responsable de recursos, eficiencia energética y gestión de residuos. Impulsar programas de concientización ambiental.	Desarrollar productos y servicios orientados a RSE.	Impulsar el uso responsable de recursos, eficiencia energética y gestión de residuos. Impulsar campañas y programas de concientización ambiental.	Impulsar prácticas de RSE.		Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables al Banco.
Económico	Transparencia y Comunicación	Comunicar sobre los resultados alcanzados.		Comunicar sobre los resultados alcanzados.	Comunicar sobre los resultados alcanzados.		
	Productos		Desarrollar productos y servicios orientados a Mujeres. Impulsar el programa "China a tu alcance".				

Sistema de Información de RSE

Nuestro Banco cuenta con un sistema de información en proceso de implementación, que permitirá registrar la información Administrativo-Contable, Recursos Humanos, Clientes, Productos y Servicios, entre otros. Dicho sistema permitirá registrar, obtener y procesar información relacionada a RSE.

Estructura para la Gestión de RSE

El Banco Económico S.A. ha creado dentro de su estructura el cargo de Encargado(a) de Responsabilidad Social, formalizado a través de la aprobación por parte del Directorio. El área de RSE se encuentra dentro de la estructura de la Gerencia Nacional Comercial y depende directamente del Jefe Nacional de Marketing. Asimismo, el Banco cuenta con una estructura organizacional sólida, que trabaja en forma conjunta con el área RSE para la implementación de los programas de la Entidad.



PREMIOS OBTENIDOS POR NUESTRA ACTUACION EN RSE

Premio Nacional a la Responsabilidad Social Empresarial 2010 - CNI



Nuestro Banco fue reconocido con el Premio Nacional en Responsabilidad Social, Categoría Clientes, obteniendo el tercer lugar por su Programa de Capacitación para Clientes PYMES: "Dirección de Negocios, Trabajando Juntos". El Reconocimiento se hizo efectivo el 18 de noviembre 2010, en el Salón Germania del Hotel Europa de La Paz, en la Segunda Versión del Premio Nacional a la Responsabilidad Social Empresarial, otorgado por la Cámara Nacional de Industrias (CNI) y el Centro de Promoción de Tecnologías Sostenibles.

Este reconocimiento se hizo a través de una estatuilla, denominada "Amor Maternal", elaborada por el escultor Martín Baltazar, que representa el compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y la sociedad en general.

Premio FUNDA-PRO 2009 de Responsabilidad Social en las Microfinanzas



El 11 de noviembre del 2009 el Sr. Raúl España - Smith, Presidente de la FUNDACION PARA LA PRODUCCIÓN (FUNDA-PRÓ) entregó al Banco Económico el Premio FUNDA-PRÓ 2009 de Responsabilidad Social en las Microfinanzas, por su Programa de Capacitación a Clientes PYMES denominado: "Dirección de Negocios, Trabajando Juntos", en el Salón Versalles del Hotel Radisson, en La Paz.



Al momento de evaluar el programa el Comité Evaluador de FUNDA PRÓ destacó que el proyecto de Capacitación a Clientes PYMES del Banco Económico S.A.: "...busca coadyuvar a mejorar el desarrollo de habilidades empresariales y optimizar los resultados económicos de las personas y organizaciones, clientes del Banco..."

Este premio en Responsabilidad Social recibido por nuestro Banco viene a coronar el éxito de este programa ya logrado entre tantos clientes de pequeños y medianos negocios del Banco y de Mi Socio.



GOBIERNO CORPORATIVO

Gobierno Corporativo

Nos regimos por un Código de Gobierno Corporativo como instrumento de control, aprobado por la Asamblea de Accionistas, celebrada el 27 de marzo del 2014, por el cual se rige nuestra institución y sus correspondientes Comités.

Seguimos los lineamientos y cumplimos con la siguiente normativa:

Código de Comercio

Ley 393 de Servicios Financieros

Resolución Administrativa RA/AEMP/N°142/2011 “Lineamientos de Gobierno Corporativo para Sociedades Comerciales Bolivianas” emitida por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas

“DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO” emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Compromisos de buen Gobierno Corporativo

Para la implementación de un buen Gobierno Corporativo, el Banco establece los siguientes principios:

- Se definirá una estructura organizacional que debe reflejar una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco; evitando la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés.
- Se difundirá formalmente los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de ética y otros estándares apropiados de comportamiento.
- Los miembros del Directorio y de la Alta Gerencia serán aptos para sus cargos, debiendo comprender claramente las normas regulatorias y sus funciones en el Gobierno Corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen al Banco
- La interacción y cooperación entre los Órganos de Gobierno, se realizará a través de los mecanismos formalmente establecidos, precautelando la independencia entre las áreas de gestión y control.
- Las políticas y procedimientos serán desarrollados, en el marco del buen gobierno corporativo, de forma clara y transparente.
- El desempeño global del Banco y de los Órganos de Gobierno Corporativo serán susceptibles de ser medidos.
- El Gobierno Corporativo promoverá mecanismos de revelación de información transparente, con el propósito de incrementar la participación de los grupos de interés.
- La realización de operaciones complejas, o que incorporen compromisos para los Accionistas, o que afecten sus derechos, serán explicadas claramente por el Directorio en las instancias que corresponde.

La estructura de Gobierno Corporativo de nuestro Banco se encuentra conformada por un Directorio y 9 Comités.

Organización del Directorio

La Junta General Ordinaria de Accionistas será el órgano competente para designar a los miembros del Directorio.



El Directorio está integrado por diez Directores Titulares y diez Directores Suplentes, en representación de cada una de las series de acciones existentes.

Al menos uno de los miembros del Directorio, debe ser independiente, participando en igualdad de condiciones que el resto de los miembros u órgano equivalente.

El Directorio se reúne una vez a la semana.

**Cuadro No. 6
Directorio 2014**

Presidente	Ivo Mateo Kuljis Füchtner
Vicepresidente	Justo Yopez Kakuda
Directores Titulares	Luis Alberto Perrogón Saavedra Alex Jose Cuellar Chavez Martin Albert Rapp Kathia Kuljis Lladó Ronald Gilberto Mariscal Flores Jorge Percy Boland España Alejandro Lora Longaric Julio Tufiño
Directores suplentes	Rodolfo Weidling Kuljis Julio Romero Mercado José Frnesto Perrogón Saavedra Orlando Gabriel Nuñez Melgar Ricardo Saavedra Monfort Ana Carola Tomelic Moreno Carlos Limpas Elio Marcelo Roberto Jaldin Quintanilla Edgar Calzadilla Vaca Liset Vargas Gutierrez
Síndico Titular	Sergio Freddy Banegas Carrasco
Síndico Suplente	Luis Alberto Romero Carrasco

Responsabilidad Social Empresarial dentro de las funciones de nuestro Directorio

El interés social, es la creación de valor para la sociedad y por ende para todos sus accionistas.

El Directorio, en el desarrollo de sus funciones, busca el interés social, dispensando el mismo trato a todos los accionistas. Además tomará en consideración los intereses de los diferentes grupos de interés relacionados con el Banco y los de sus colaboradores.

Funciones del Directorio

- a) Fiscalizar la gestión
- b) Velar por la solidez financiera y administrativa
- c) Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa
- d) Vigilar la cultura corporativa del banco, el cumplimiento de los valores y principios éticos comunicados a toda la organización
- e) Aprobar los planes de acción principales, el presupuesto y planes de negocios
- f) Establecer mecanismos correctivos con base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por auditoría interna, externa y/o ASFI
- g) Evaluar regularmente las prácticas de Gobierno Corporativo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.
- h) Aprobar en cada gestión el Informe sobre Gobierno Corporativo del Banco y el informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Comités del Banco

Los comités son órganos de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación.

El Banco tiene conformado 9 Comités:

1. Comité de Gobierno Corporativo
2. Comité de Seguridad Física
3. Comité de Prevención y Cumplimiento
4. Comité de Auditoría
5. Comité de Administración
6. Comité de Negocios
7. Comité de Tecnología de la Información
8. Comité de Gestión Integral de Riesgos
9. Otros comités

Comité de Gobierno Corporativo

Este comité es responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos (supervisión y control) de buen Gobierno Corporativo y del contenido del Informe de Gobierno Corporativo.

Estará conformado al menos por un miembro del Directorio, que será quien lo presida, el Gerente General y los representantes de las instancias relacionadas con el manejo de conflictos y el cumplimiento de los códigos de conducta.

Junta general de accionistas

Las Juntas Generales que se realizan son ordinarias y extraordinarias

La Junta General Ordinaria se realizará obligatoriamente dentro de los tres meses de terminada la gestión anual financiera y su función principal, es promover la implementación de las acciones y mecanismos que permitan consolidar un buen Gobierno Corporativo.

Trato igualitario de los accionistas

Los accionistas tienen reconocido su derecho de propiedad, por ello se garantiza la igualdad de trato de todos los que se hallen en condiciones idénticas, en relación a la información, participación y ejercicio del derecho de voto en la Junta General Ordinaria o Extraordinaria de accionistas.

También se facilita la participación efectiva de los accionistas en la Junta General Ordinaria o Extraordinaria de Accionistas, a fin de contribuir a la formación transparente e informada de la voluntad social, prestando especial atención al ejercicio de los derechos que les corresponden, los cuales deben ser ejercidos, en todo caso, con buena fe y transparencia en el marco del interés social de la Sociedad.

Mecanismos de comunicación e información a los accionistas

Los canales de comunicación que son utilizados para facilitar la comunicación con los accionistas, a través de los cuales éstos puedan dirigirse al Banco para tener a disposición la información y documentación o para requerir información o para plantear cuestiones de interés en su condición de accionista, son los siguientes:

- a) El domicilio legal del Banco
- b) La página web oficial con acceso restringido para accionistas (www.baneco.com.bo)
- c) El correo electrónico (accionistas@baneco.com.bo)
- d) Notas Escritas

Conflictos de Interés

Los Directores deben ejercer juicio independiente a favor de los intereses del Banco y señalar clara y oportunamente la existencia de un posible conflicto de interés, en la realización de alguna operación o decisión que deba considerar y/o aprobar el Directorio.

En caso de existir un conflicto de interés que afecte a un Director, éste deberá abstenerse de votar en el momento de valorar esta situación.

En todos los casos, las personas afectadas por un conflicto de interés deberán comunicar al Directorio cualquier situación de conflicto, directo o indirecto a través de partes vinculadas, que pudieran tener frente al interés general del Banco.

Ante la existencia de un posible conflicto de interés, el Directorio adoptará las acciones que corresponda según lo dispuesto en el Código de Ética del Banco.

Participación de la Alta Gerencia y Funcionarios

El Gerente General deberá asistir a todas las sesiones del Directorio, con derecho a voz, teniendo como función principal el de coordinar con el Secretario la administración de la información y documentación necesaria para las reuniones de Directorio.

El Directorio podrá permitir la participación de otros funcionarios en las sesiones del Directorio, con la finalidad de recibir información específica o relacionada a los temas que serán analizados.

Cuadro No. 7
Equipo de Ejecutivos
Gestión 2014

NOMBRE	CARGO
Lic. Sergio Mauricio Asbun Saba	GERENTE GENERAL
Lic. Pablo Ignacio Romero Mercado	GERENTE NACIONAL COMERCIAL
Lic. Roberto Miranda Peña	GERENTE NACIONAL DE GESTION CREDITICIA
Lic. Gunnar Guzman Sandoval	GERENTE NACIONAL FINANZAS
Lic. Ricardo Barriga Estenssoro	GERENTE NACIONAL OPERACIONES
Dr. Juan Carlos de la Vía Pereira	GERENTE LEGAL NACIONAL
Lic. Felipe Edgar Aliaga Machicado	AUDITOR NACIONAL
Lic. Brendan Javier Kenny Paz Campero	GERENTE REGIONAL SANTA CRUZ
Lic. Luis Fernando Klinsky Unzueta	GERENTE REGIONAL LA PAZ
Lic. Carlos Antonio Quiroga Bermudez	GERENTE REGIONAL COCHABAMBA
Lic. Manfred Gerhard Ledermann Pommier	SUBGERENTE NACIONAL COMERCIAL
Lic. Alvaro Silvestre Medina Castillo	SUBGERENTE NACIONAL MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
Lic. Julio Martin Camacho Garcia	SUBGERENTE NACIONAL DE PERSONAS Y SERVICIOS a.i.
Lic. Carlos Roberto Escobar Daza	SUBGERENTE NACIONAL GESTION CREDITICIA
Lic. Carlos Oriel Lema Herrera	SUBGERENTE NACIONAL DE GESTION DE CREDITO DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA
Lic. Pedro Ignacio Valdivia Garcia	SUBGERENTE NACIONAL GESTION DE RIESGOS
Lic. Darvin Aparicio Vicerza	SUBGERENTE NACIONAL OPERACIONES
Lic. Ramiro Boris Uribe Aleman	SUBGERENTE NACIONAL DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO



Gráfico No. 3
Macro Estructura

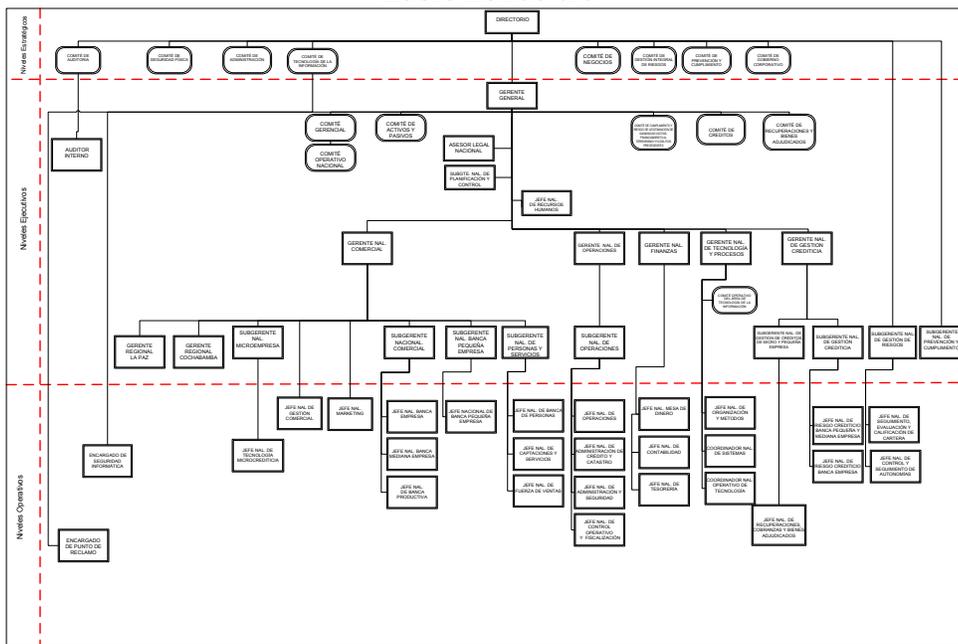


Gráfico No. 4
Estructura del Directorio

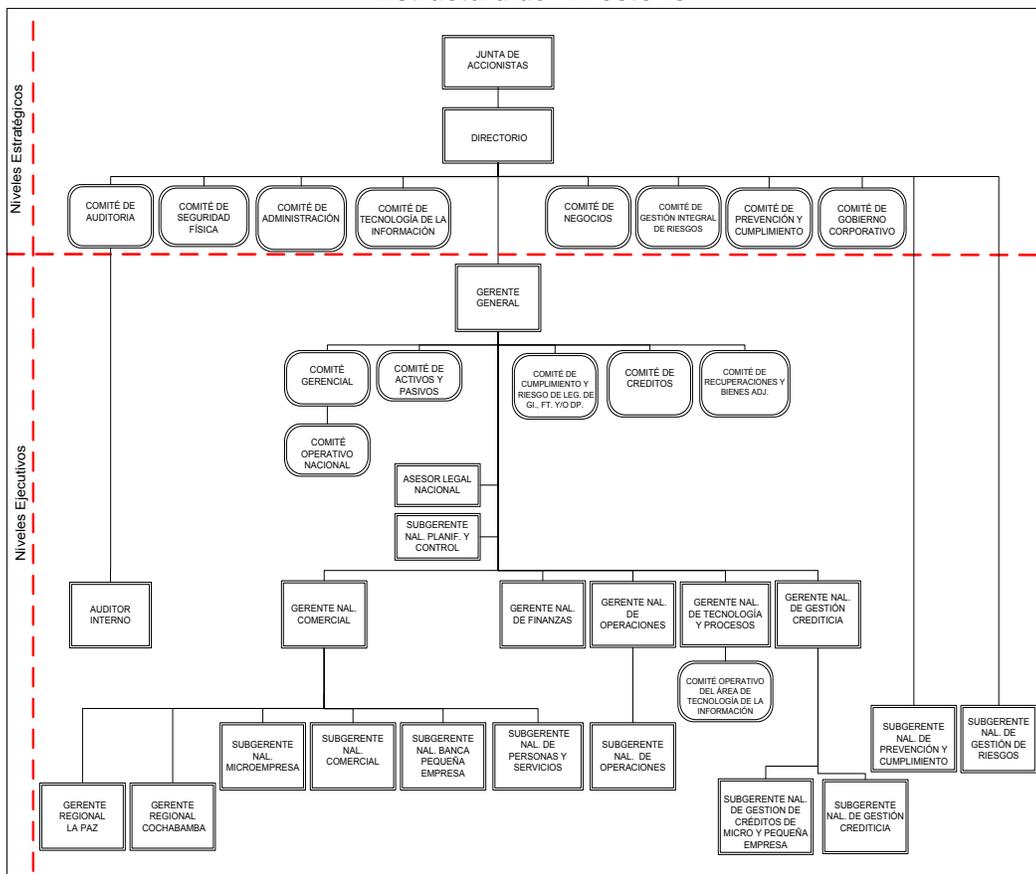
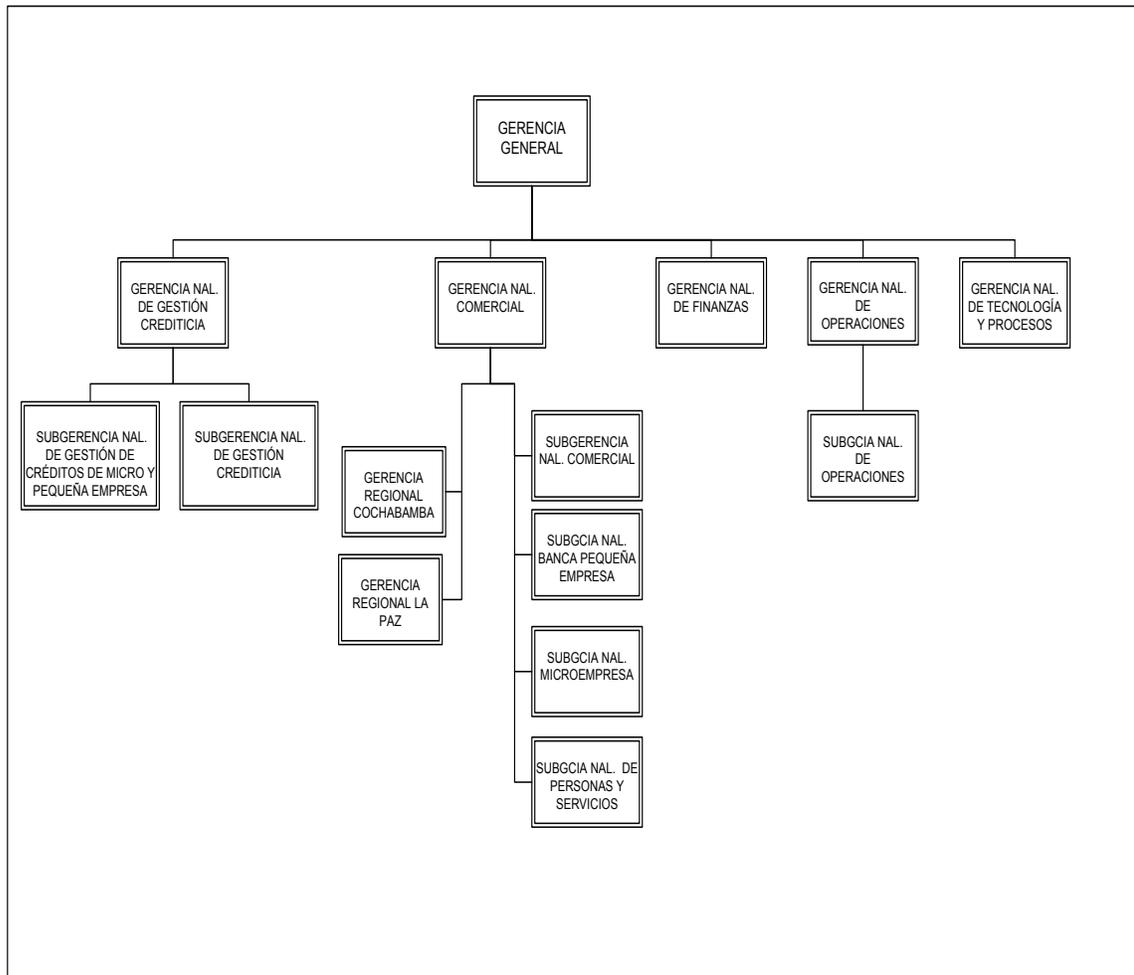


Gráfico No. 5
Estructura a nivel ejecutivo





NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS Y ÉTICA EMPRESARIAL

Nuestra Gestión de Riesgos y Ética Empresarial

El Banco Económico S.A. se encuentra fielmente comprometido en la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y/o DP), para ello ha diseñado e implementado Políticas y procedimientos en materia de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes para asegurar que sus productos no sean utilizados con fines delictivos.

Unidad de Prevención y Cumplimiento

Nuestro Banco cuenta con una estructura de prevención y cumplimiento, la misma que está compuesta por Comité de Cumplimiento compuesto por tres Directores que informan al Directorio y un Comité de Riesgos y Cumplimiento que está compuesto por la Alta Gerencia, y la Unidad de Prevención y Cumplimiento, que está a cargo del Subgerente Nacional de Prevención y Cumplimiento, que es el Funcionario Responsable del Banco Económico S.A. ante la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF). La Unidad de Prevención y Cumplimiento es un equipo multidisciplinario compuesto por recursos humanos capacitados y especializados en temas relacionados de LGI/FT y/o DP, que tiene dependencia del Directorio.

Auditorías Internas y Externas

El Banco Económico S.A. está sujeto a dos tipos de auditorías, una es Auditoría Interna, que se realiza semestralmente, que tiene el objeto de garantizar la revisión independiente del cumplimiento de la Gestión de riesgos de LGI/FT y/o DP y el sistema de detección, prevención y control de LGI/FT y/o DP. La Auditoría Externa que es realizada bajo estándares internacionales formalmente establecidos que tiene la función de evaluar los sistemas de prevención de LGI/FT y/o DP. Además por normativa nacional, la Unidad de Investigaciones Financieras dentro de sus atribuciones puede requerir Auditorías Externas definiendo el alcance de la misma, tomando en cuenta los contenidos mínimos para las auditorías internas.

Regulación Internacional y Nacional

El Banco Económico S.A. da cumplimiento a las recomendaciones internacionales y la normativa nacional, en materia de prevención de LGI/FT y/o DP que son las siguientes:

Internacional

- USA Patriot Act, cumple con las secciones 313 y 319
- Principios Wolfsberg.
- Listas OFAC (Office of Foreign Assets Control)
- Las 40 Recomendaciones del GAFI
- Basilea II – Política Conozca a su Cliente

Nacional

- Ley 1768 - Modificaciones al Código Penal.
- Ley 262 - Régimen de Congelamiento de fondos y otros activos de personas vinculadas con acciones de terrorismo y financiamiento del terrorismo
- Ley 004 - Lucha contra la corrupción, enriquecimiento ilícito e investigación de fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”
- LEY 170 - Incorporación en el Código Penal de las figuras penales de Financiamiento del Terrorismo y Separatismo; la modificación de las tipificaciones de los delitos de Terrorismo y de Legitimación de Ganancias Ilícitas

- Ley 393 - Ley de Servicios Financieros
- DS 29681 - que obliga la declaración de internación y salida física de divisas del territorio nacional.
- DS 910 - Reglamentar el Régimen de Infracciones y los procedimientos para la determinación y aplicación de sanciones administrativas en lo concerniente a la Legitimación de Ganancias Ilícitas
- DS 24771 - Reglamento de la Unidad de Investigaciones Financieras
- DS 1969 – Transformación de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) de entidad desconcentrada a entidad descentralizada.
- DS 1553 - Establece procedimientos complementarios relacionados con el régimen de congelamientos de fondos y otros activos establecidos en la Ley 262.
- RESOLUCION UIF 001/2013 – Manual de Procedimientos Operativos para la Detección, Prevención, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, con enfoque Basado en Gestión de Riesgos.
- RESOLUCION UIF/002/2013 – Instructivo Especifico para Entidades de Intermediación Financiera con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos, su objetivo es establecer reglas específicas para la detección, prevención, control y reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes en actividades de Intermediación Financiera con enfoque Basado en Gestión de Riesgos.

Calificaciones de riesgo obtenidas

1) Ente calificador: Moody's Latin America Calificadora de Riesgos

Categoría "Aa1.bo"

Dictamen de la calificadora: "El Consejo de Calificación de reunido el 30 de septiembre de 2013, sobre la base de la información recibida del banco, los análisis cualitativos y cuantitativos que se han desarrollado y de acuerdo con lo determinado en su Manual para la Calificación de Entidades Financieras, decide otorgar las siguientes calificaciones: Emisor: Categoría "Aa1.bo".

De acuerdo con el Manual de Calificaciones de Entidades Financieras, la Categoría Aa.bo se define como "Los emisores o emisiones con calificación Aa.bo muestran una sólida capacidad de pago con relación a otros emisores locales".

2) Ente calificador: Fitch Ratings (AESA Ratings)

Dictamen de la calificadora
 Adecuado Perfil Financiero
 Sana calidad de cartera
 Baja diversificación de ingresos
 Base patrimonial ajustada.

Cuadro No. 8
Capacitación en temas de Anticorrupción y Prevención de Lavado De Dinero

Directivos que se capacitaron en temas anticorrupción o de prevención de lavado de dinero						
Tema	Mujer		Hombre		Duración Tema	Total Participantes
	Horas	Cantidad	Horas	Cantidad		
3er Congreso Internacional en riesgos y prevención de lavado de activos			24	1	24	1
Actualización de política de aceptación de clientes	5	1			5	1
Alcance Y Transparencia Mundial, los Desafíos de La Implementación - Fatca			8	4	8	4
Aplicación del Manual de Procedimientos operativos para la detección, prevención, control y reporte de Lgi/Ft y/o Dp con enfoque basado en gestión de riesgo			31,5	9	31,5	9
Conferencia Anual Fiba			24	1	24	1
Política de aceptación de clientes y gestión de riesgo de Lgi, Ft y/o Dp			8	2	8	2
Políticas para prevención Lgi / Ft y/o Dp - Política de aceptación de clientes.	5	5	9	9	14	14
Programa Fatca			24	1	24	1
Sensibilización Fatca - Ejecutivos Alta Gerencia			64	16	64	16
Taller de implementación proyecto Fatca			20	5	20	5
XIVI Asamblea Anual Felaban			80	2	80	2
Total General	10	6	293	50	303	56

Cuadro No. 9

No. De Directivos que se capacitaron en temas anticorrupción o prevención de lavado de dinero

Tema	Horas Mujer	Cantidad Mujer	Horas Hombre	Cantidad Hombre	Duración Tema	Total Participantes
1ra. Jornada Internacional Isaca-Bolivia	12	1			12	1
3er Congreso Internacional en riesgos y prevención de lavado de activos	96	4	24	1	120	5
Actualización de política de aceptación de clientes	155	31	330	66	485	97
Alcance y transparencia mundial, los desafíos de la implementación – Fatca			12	6	12	6
Aplicación del manual de procedimientos operativos para la detección, prevención, control y reporte de Lgi/Ft y/o Dp con enfoque basado en gestión de riesgo	21	2	77	21	98	23
Cambios y mejoras en el formulario Pcc01 e identificación del usuario con Ebgr	283,5	189	157,5	105	441	294
Diplomado: Sistema de adm. de riesgo en prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo	400	2			400	2
Implementación de la Ley Fatca	97,5	67	27,7	19	125,2	86
Política de aceptación de clientes	15	5	9	3	24	8
Política de aceptación de clientes y gestión de riesgo de Lgi, Ft y/o Dp	24	6	20	5	44	11

Políticas para prevención Lgi / Ft y/o Dp - política de aceptación de clientes.	14	14	7	7	21	21
Principales modificaciones a los manuales de políticas y procedimientos de prevención de Lgi, Ft y/o Dp	19,5	13	7,5	5	27	18
Principales modificaciones al formulario Pcc-01	37,5	25	28,5	19	66	44
Sensibilización Fatca - Ejecutivos Alta Gerencia	4	1	52	13	56	14
Taller de implementación proyecto Fatca	20	5	24	6	44	11
Total General	1.199	365	776	276	1.975	641

Se ha detectado un caso reportado y resuelto del área Comercial durante el periodo informado.

Nuestro procedimiento habitual en casos de corrupción es el siguiente:

Una vez que se detecta el caso, se solicita al área de Auditoría que revise y realice una investigación del hecho para determinar el grado de responsabilidad y la magnitud del fraude.



NUESTRO IMPACTO ECONÓMICO

Nuestro Impacto Económico

La gestión 2014 ha sido un año excelente para el Banco, se cerró la gestión con \$us.- 66,15 millones de patrimonio contable, un nivel de exposición de capital con signo negativo, -37,6% (lo que indica que el patrimonio del banco está con un nivel bajo de riesgo), y un CAP de 12.45%.

El nivel de patrimonio, incluye la capitalización de \$us 4,40 millones durante la gestión más el incremento de \$us.- 0.9 millones en reservas.

Cuadro No. 10
Información económica del Banco Económico comparativa año 2014/2013
(Expresado en Pesos Bolivianos)

Concepto	2014	2013
Ingresos:	638.405.271,98	723.404.959,48
Costos:	167.642.573,98	124.576.749,36
Salarios	165.523.030,92	148.349.468,82
Pagos a proveedores (compras y gastos varios, etc.):	26.839.592,22	19.549.312,44
Impuestos (pagos a gobiernos):	71.867.507,18	61.951.569,26

Nuestro crecimiento 2014

Cuadro No. 11
Principales Indicadores
BANCO ECONÓMICO vs SISTEMA BANCARIO
Al 31 de diciembre de 2014

Indicador	BEC	Comentario
Crecimiento en cartera de créditos(Gestión)	15.62%	Crecimos \$us 96.8 MM en la gestión 2014.
Crecimiento en captaciones	17.90%	Mantenemos la confianza de nuestros clientes. En la gestión 2014 nuestras captaciones crecieron \$us 139.7 millones
índice de Mora	1.33%	Tenemos una mora baja y esto se logra gracias al aporte de los colaboradores

Gráfico No. 6
Volumen de captaciones del público
A 31 de diciembre de 2014

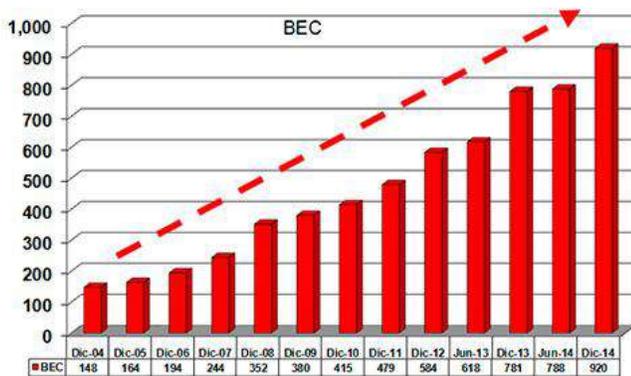


Gráfico No. 7
Volumen e índice de liquidez
A 31 de diciembre de 2014

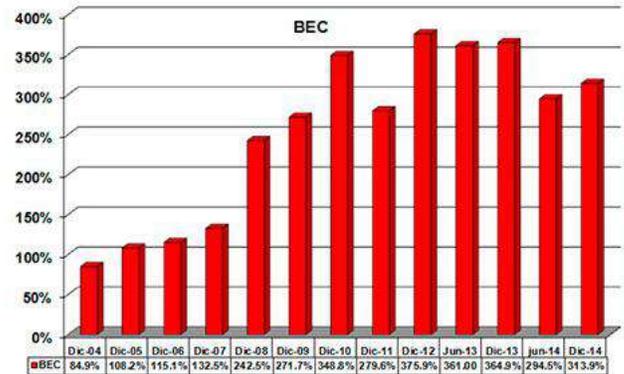


Gráfico No. 8
Índice de mora
A 31 de diciembre de 2014

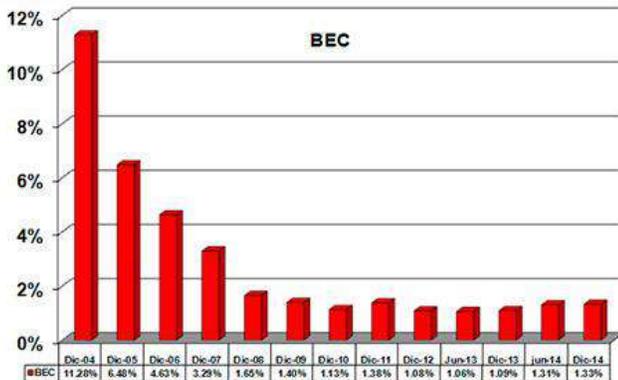
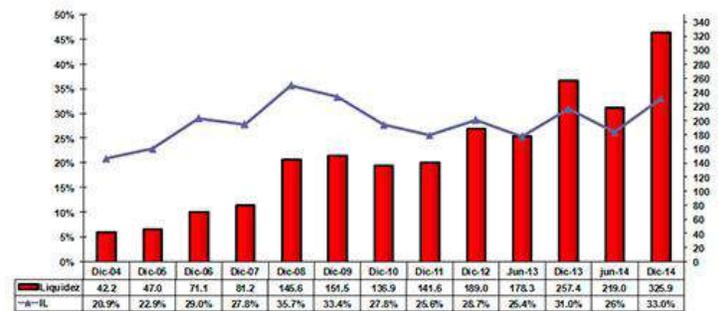


Gráfico No. 9
Cobertura de mora
A 31 de diciembre de 2014



Apoyo de Banco Económico a sectores productivos

Cuadro No. 12
SALDOS DE CARTERA DE CRÉDITOS DESTINADOS AL
SECTOR PRODUCTIVO POR UNIDAD DE NEGOCIOS
(Expresado en miles de Dólares de Norteamérica)

Unidad de Negocio	Monto	Porcentaje
Banca Empresa	99,240	44.13%
Banca Mediana	69,076	30.72%
Banca Pequeña	41,945	18.65%
Banca Microcréditos	11,464	5.10%
Banca Personas	1,091	0.49%
Área Recuperaciones	2,061	0.92%
TOTAL	224,877	100.00%

Cuadro No. 13
SALDOS DE CARTERA DE CRÉDITOS DESTINADOS AL
SECTOR PRODUCTIVO (CLASIFICACION ASFI)
(Expresado en miles de Dólares de Norteamérica)

Tipo de crédito	Monto	Porcentaje
Empresarial	70,818	31.49%
Pyme	114,083	50.73%
Microcredito	39,975	17.78%
TOTAL	224,877	100.00%

Cuadro No. 14
Cartera de créditos productivos y vivienda social (Cumplimiento de la Función Social)
(Expresado en Dólares de Norteamérica)

Cartera destinada a:	Monto	Porcentaje con relación al total de la cartera
Crédito productivo	224.877	67.71%
Vivienda Social	107.149	32.37%
TOTAL	332.026	100,00%

Cuadro No. 15
Cartera de vivienda
(Expresado en Dólares de Norteamérica)

Cartera destinada a:	Monto
Vivienda (no regulada)	72.395
Vivienda Social (disgregada)	34.754
TOTAL	107.149

En el 2014 se realizaron nuevas operaciones de este tipo, beneficiando a 277 familias.

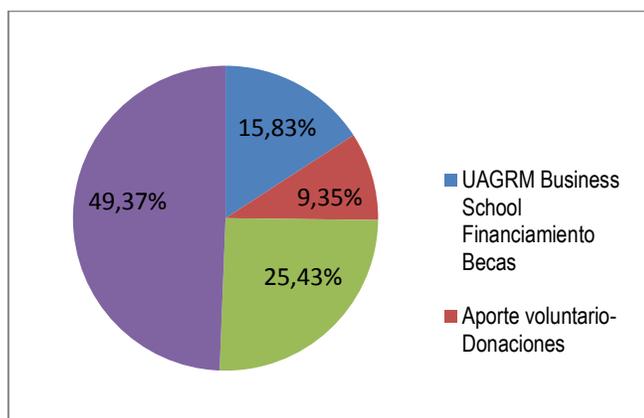
El monto otorgado en las 277 operaciones fue de \$us.- 9.461.729,24

Es importante mencionar que la gestión cerró con un monto de \$us.- 34.618.768,10 y 1.208 operaciones de cartera de vivienda social (estas cifras incluyen operaciones: nuevas, renegociadas y reclasificadas).

Cuadro No. 16
Resumen Inversión Social 2014

N°	CONCEPTO	TOTAL BS.	TOTAL \$us.
1	UAGRM Business School Financiamiento Becas	60.625	8.710
2	Aporte voluntario-Donaciones	35.796	5.143
3	Educación Financiera	97.385	13.992
4	Cursos Cap. MIPYMES	189.029	27.159
	TOTAL	382.835	55.005

**Gráfico No. 10
Inversión Social**



Se han pagado durante el periodo 2014 las siguientes multas.

**Cuadro No. 17
Resumen Aportes Regulatorios
A 31 de diciembre de 2014**

Descripción y numero de orden	Importe en Bolivianos
Multa 1: 1 Multa por rectificaciones de aportes AFP	172.55
Multa 2: 4 Multas por rectificaciones de aportes caja bancaria	143.38
Multa 3: 5 Multas a la AJ por promociones empresariales	19.060,98
Multa 4: 29 Multas por rectificaciones formularios tributarios	5.374,59

**Cuadro No. 18
Resumen Sanciones y Multas
A 31 de diciembre de 2014**

Descripción y numero de orden	Importe en Bolivianos
Multa 1: 10 Multas impuestas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero originadas por reclamos de clientes y envíos de información	4.493,65
Multa 2: 4 Multas impuestas por el Banco Central de Bolivia por pagos de cámara fuera de hora	364,44

Asimismo, el Banco no ha recibido multas en situación judicial en el periodo 2014.



RELACIÓN CON NUESTROS COLABORADORES

Relación con Nuestros Colaboradores

Igualdad de trato y prácticas laborales justas

La base de los derechos relacionados con las personas y en especial con nuestros colaboradores, es el marco establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Nuestro Banco da cumplimiento de sus deberes patronales y de las normas establecidas en la Ley General del Trabajo en favor de los trabajadores estableciendo prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional y equilibrio de trabajo – familia. Los méritos, la calificación personal, la capacidad de dirección u otras características similares, son los criterios utilizados en las decisiones relativas a la contratación o promoción de trabajadores, sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona.

Igualdad de oportunidades



El Banco Económico S.A. mantiene su plantel con más de 1.282 colaboradores a nivel nacional. Durante la gestión 2014, la generación de puestos de trabajo se incrementó en un **10%** con relación al 2013, permitiendo el cumplimiento del objetivo de expansión.

En la gestión 2013 y 2014 el Banco Económico S.A. ingresó en nuevas ciudades, sobretodo intermedias, como Yacuiba y Yapacani generando nuevos empleos en estas regiones.

Gráfico No. 11
Contratación de personal
Comparativo 2013-2014

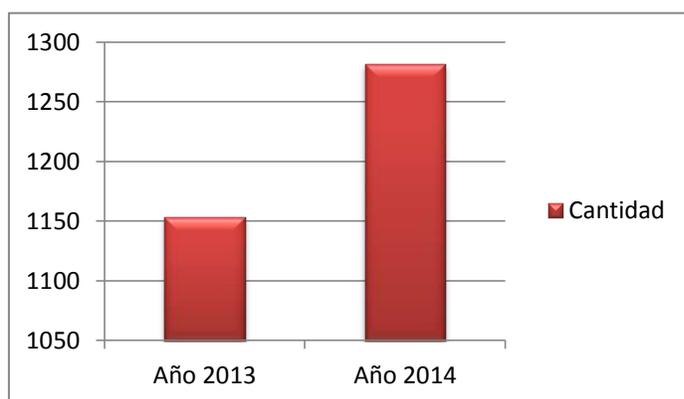
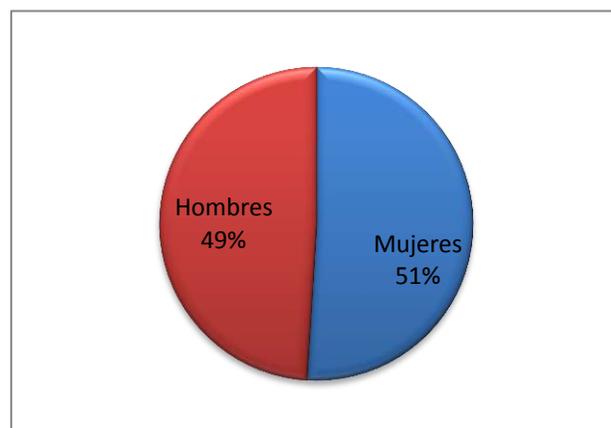


Gráfico No. 12
Distribución de personal por sexo



Nuestro Banco cuenta con una plantilla equilibrada con respecto a la equidad de género

Categorías

Gráfico No. 13
Cantidad de personal por género y por categoría

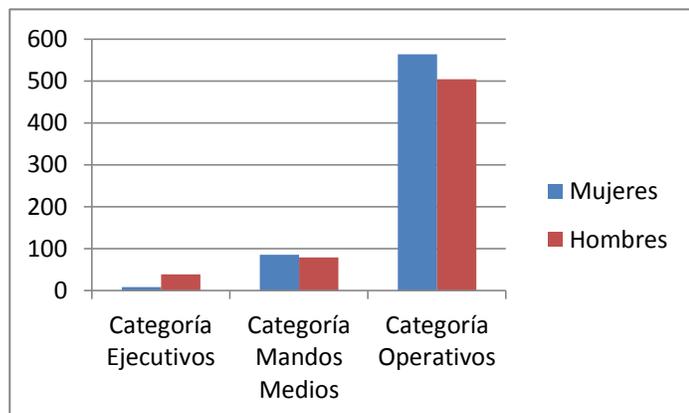


Gráfico No. 14
Cantidad de personal por edades y categorías
Mujeres

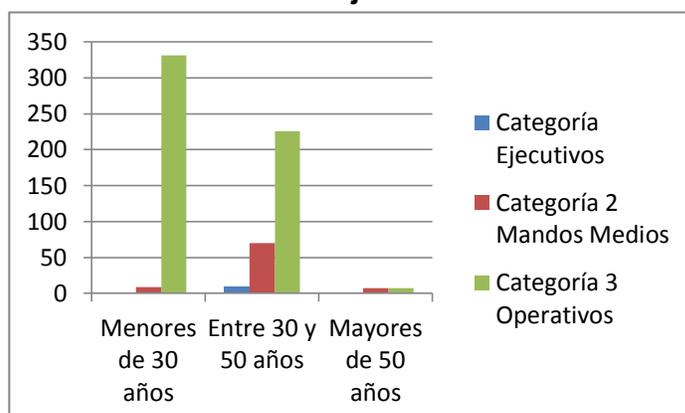
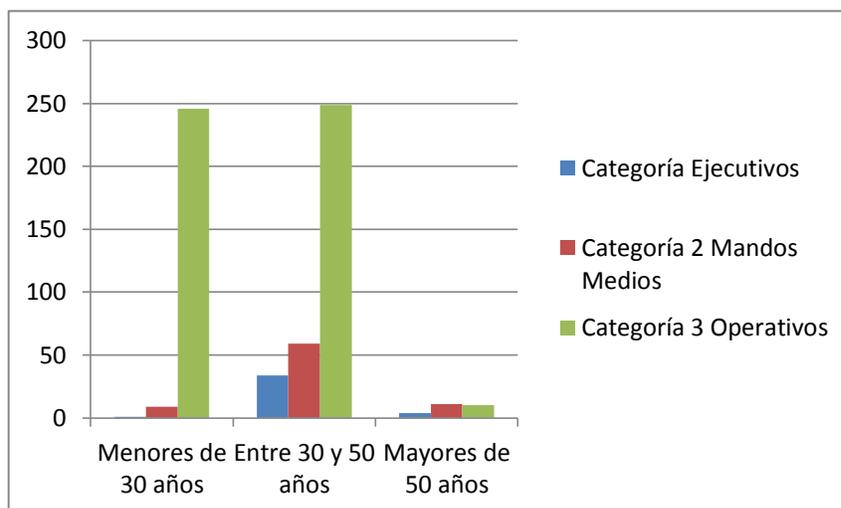


Gráfico No. 15
Cantidad de personal por edades y categorías
Hombres



Se consideran personas con discapacidad si él o la trabajadora realizan el correspondiente trámite de grado de discapacidad ante las AFP y presenta la certificación a nuestro Banco. En las últimas consultas ningún funcionario se reportó con discapacidades.

Remuneraciones

El nivel salarial está acorde con las competencias, experiencia y desempeño desde el momento de la contratación y los incentivos se otorgan a todos los empleados sin distinciones.

Gráfico No. 16
Igualdad salarial

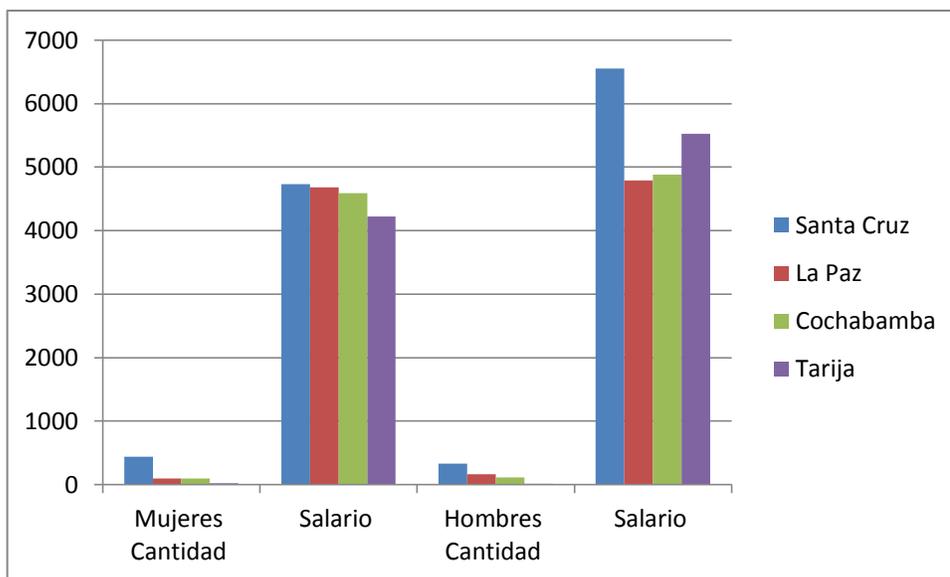
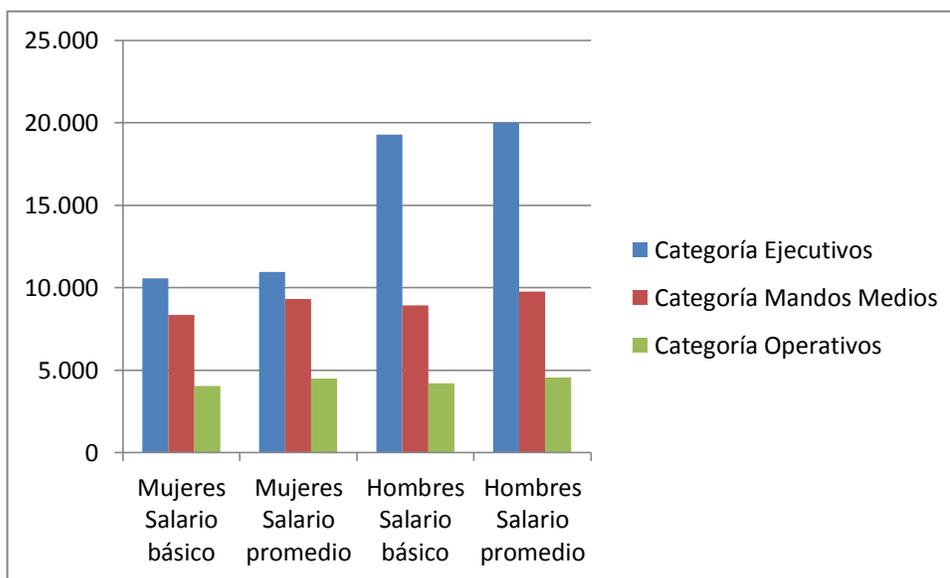


Gráfico No. 17
Distribución salarial por cargos



Contrataciones

El Banco posee prácticas laborales justas equitativas y sin prejuicios en términos de edad, género, raza, religión, etc. las cuales se establecen claramente en el Manual de Políticas de Recursos Humanos, el Código de Ética y Reglamento Interno de la Institución.

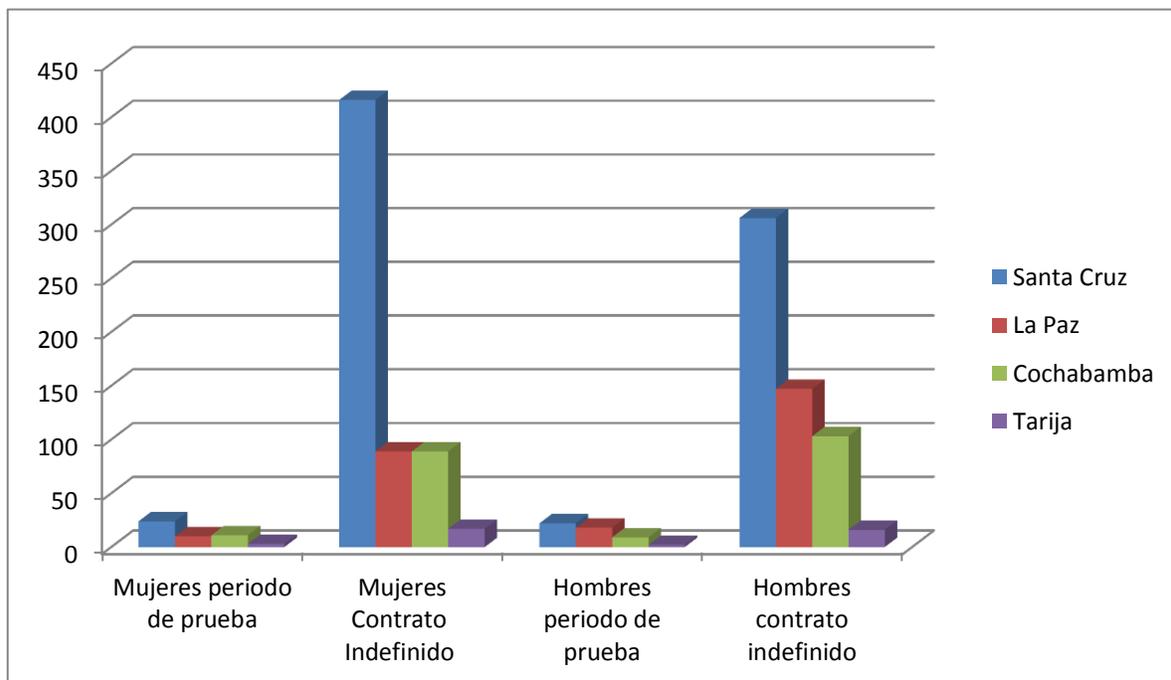


Nuestra Política de contratación de personal menciona que sólo serán contratados como trabajadores los postulantes que a juicio del Banco se consideren indispensables y que reúnan las condiciones mínimas establecidas en el Reglamento Interno, las solicitudes de personal, así como requisitos y procedimientos internos. Sin discriminación respecto a edad, sexo, raza, estado civil, condición social o religión de los postulantes.

Durante esta gestión la Unidad de Recursos Humanos promovió nuevas estrategias, para la captación de nuevos talentos, tales como la actualización del Portal "Trabaja con Nosotros" en la página www.baneco.com.bo, la ejecución de Programas de Desarrollo de Talentos "Cajero Bancario" en SCZ y LPZ, se brindó al programa de Aprendizaje "PROCAR" de Gestión Crediticia, así como la utilización de portales de empleo y red de contactos a nivel local y nacional para captar personal con las competencias requeridas.

Todas las trabajadoras y trabajadores suscriben contratos por tiempo indefinido sujetos a un periodo de prueba de 90 días, pasado este plazo previa evaluación de desempeño positiva se ratifican en el cargo.

Gráfico No. 18
Tipos de contratos

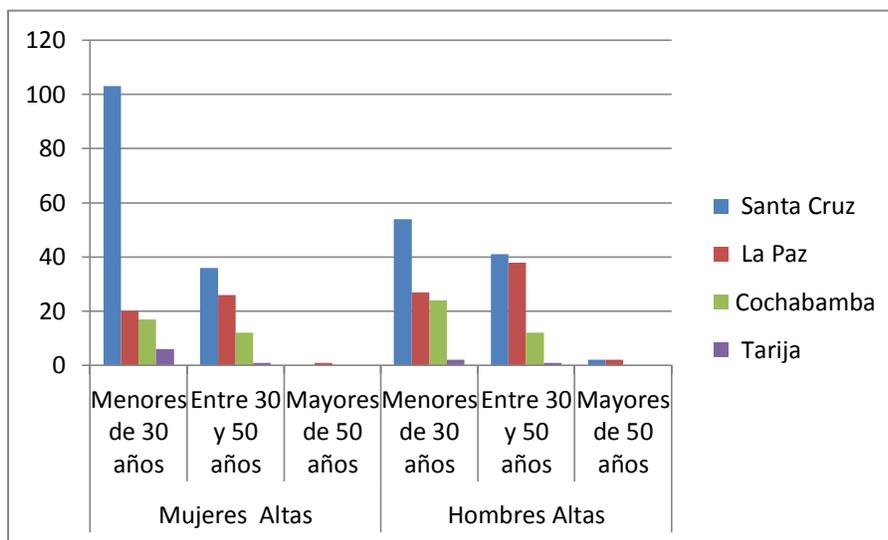


Nuevas contrataciones y rotación

Durante esta gestión muchos colaboradores rotaron y ascendieron a nuevos cargos, más 180 a nivel nacional, logrando así un desarrollo de carrera dentro de nuestra organización, que brinda múltiples oportunidades a quien demuestra un buen desempeño y las competencias necesarias.

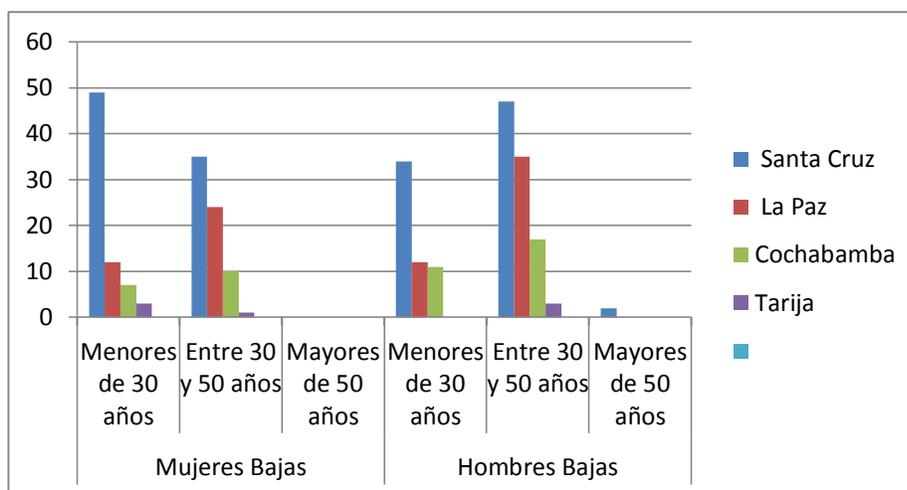
Durante 2014 el Banco Económico S.A. incorporó nuevos colaboradores:

Gráfico No. 19
Nuevos colaboradores



Durante 2014 se han desvinculado del Banco los siguientes empleados por sexo y por edad.

Gráfico No. 20
Desvinculaciones



Al mes de diciembre tenemos una media de 425 altas y 301 bajas de personal, con un promedio de 1224 trabajadores por mes. Por tanto los índices de rotación globales fueron:

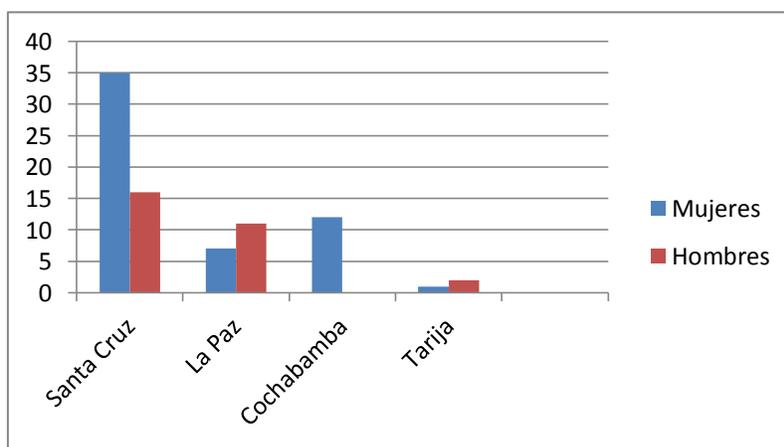
El índice de rotación IRB (Total Bajas en la gestión / Promedio Mensual de Personal) a diciembre de 2014 alcanzó 24.6% (301/1224)

El índice de rotación IRBA ((Total Altas - Bajas en la gestión) / Promedio Mensual de Personal) a dic. 2014 alcanzó 10% (425-301)/1224)

Reincorporaciones

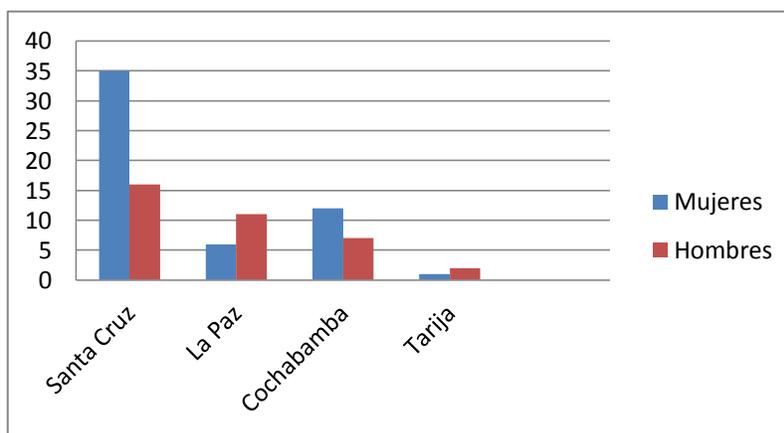
El Banco Económico S.A. otorga las licencias por maternidad de acuerdo a la legislación vigente.

Gráfico No. 21
Licencias por maternidad



Trabajadoras y trabajadores que se reincorporaron luego de las licencias por paternidad y maternidad.

Gráfico No. 22
Reincorporaciones posteriores a licencias por paternidad y maternidad 2014



Beneficios Sociales

El Banco Económico ofrece a sus colaboradores los beneficios de corto y largo plazo establecidos por Ley.

Beneficios sociales de corto plazo

Nuestro Banco brinda servicio de atención de salud para todos sus trabajadores y sus familiares dependientes de línea a través de los servicios de la Caja de Salud de la Banca Privada, para que reciban prestaciones médicas y farmacéuticas.

El personal femenino en etapa de gestación reciben los subsidios de maternidad en las etapas de prenatal, natal y lactancia

Beneficios sociales de largo plazo

El Banco actúa como agente de retención de los aportes de los colaboradores para las cuentas de jubilación, primas de riesgo común y aportes para el fondo de solidaridad y asume con recursos propios los aportes de la prima de riesgo profesional, el aporte patronal para la vivienda y aporte al fondo patronal solidario.

Otro tipo de beneficios sociales

El Banco todos los años dota de uniformes a todos sus colaboradores – trabajadores, de la misma manera hace entrega de un bono de té en efectivo, además ofrece un plan de capacitación permanente.

Salud y Seguridad Laboral

El Banco dota a todos sus funcionarios de ambientes laborales que sean cómodos, limpios y adecuados, que permitan prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales, libres de humo de tabaco

u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental; además proporciona oportunamente el material y herramientas adecuadas para el desarrollo de su trabajo.

El Banco Económico cuenta con un “Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional” (SySO), aprobado el 2009 y en proceso de aprobación su actualización en instancias del Ministerio de Trabajo.

El Banco ha creado Comités de Salud y Seguridad a nivel nacional con 6 representantes laborales y patronales, es decir 54 trabajadores a nivel nacional, que representan a los 1.282 trabajadores.



Por acuerdo se designaron 3 representantes patronales y 3 Laborales que fueron elegidos por los trabajadores. En su totalidad son 9 Comités.

Los Comités velan por el cumplimiento de la Ley de Higiene y Seguridad Ocupacional y el Reglamento para la Conformación de Comités Mixtos de Higiene y Seguridad Ocupacional dentro de la empresa, así como el Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional del Banco.

Como medidas de seguridad las instalaciones de las oficinas del Banco, tanto centrales como agencias, se encuentran con señalización y se han llevado a cabo cursos de capacitación para los colaboradores en prevención de incendios y evaluación, las mismas que han sido complementadas con simulacros de evacuación en casos de emergencia y amenazas. De la misma manera, se han llevado a cabo cursos prácticos de primeros auxilios y soporte básico de vida.



Accidentes y enfermedades

Como procedimiento habitual el Banco lleva un registro de accidentes y enfermedades de acuerdo a la normativa vigente.

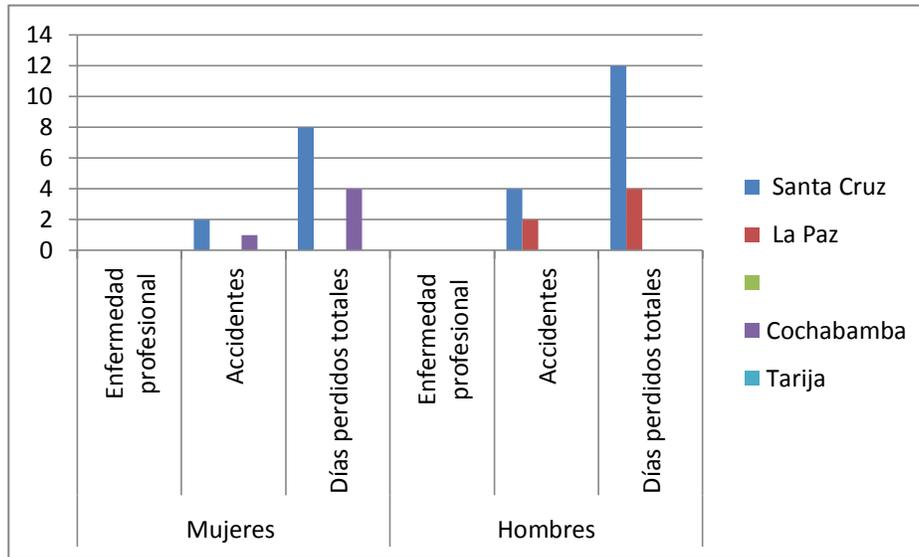
No se han producido fallecimientos de colaboradores durante el periodo reportado.

Cuadro No. 19

Accidentes

Accidentes y enfermedades	Mujeres			Hombres		
	Enfermedad profesional	Accidentes	Días perdidos totales	Enfermedad profesional	Accidentes	Días perdidos totales
Santa Cruz	0	2	8	0	4	12
La Paz	0	0	0	0	2	4
Cochabamba	0	1	4	0	0	0
Tarija	0	0	0	0	0	0

Gráfico No. 23
Enfermedades y accidentes



Plan Bienestar para beneficiar a nuestro personal y sus familias



El Banco Económico S.A. trabaja con Responsabilidad Social Empresarial, dentro de un marco de valores y ética, en su entorno para un crecimiento no sólo de la entidad, sino de todos aquellos con quienes interactúa.

Nuestro Banco mantiene y renueva su “Plan Bienestar”, con el objetivo de mantener iniciativas y brindar beneficios a sus colaboradores y familias, dentro de los cuatro pilares fundamentales: Calidad de Vida, Ambiente Laboral, Potenciamiento y Desarrollo, y Reconocimiento al Desempeño:

A continuación los principales programas y sus resultados:

Programas de Beneficios con “Tarjeta de Crédito” y Tarjetas “Prepago” para nuestros Colaboradores

Hasta la fecha son más de 90 funcionarios a nivel nacional que han accedido a este beneficio y la oportunidad para obtener financiamiento con la mejor tarjeta de crédito visa internacional y a tasas de interés preferencial y condiciones favorables y bajo procedimientos establecidos.



Así mismo a fin de año para incentivar la utilización de la Tarjeta Prepago, “Compra Mundo” el Banco obsequio una tarjeta a todo su personal con el importe equivalente que en anteriores gestiones se entregó en vales de consumo.

Regalo del banco para la navidad: Tarjeta Compra Mundo



Programa Mérito Escolar

El Banco ha desarrollado un programa para premiar a los hijos de los trabajadores que tengan una actuación destacada en sus estudios, aquellos que obtengan el 1er. lugar como el (la) mejor alumno (a) de su respectivo curso (1ero. a 6to. de primaria).



Programa ingresando al Colegio

Deseamos contribuir al desarrollo de sus hijos y nos sentimos muy orgullosos por sus éxitos y logros...

Recordando a los papás y mamás del Banco que pueden acceder al adelanto de sueldo de Bs. 1.000 (por funcionarios), dentro del plan **INGRESANDO AL COLEGIO** para sus hijos(as) en edad escolar (Incluido Kinder y Pre-Kinder)

1 hijo	2 hijos	más de 2 hijos
Bs. 1.000	Bs. 2.000	Bs. 3.500

Consulta los requisitos en intranet

Plan Bienestar

Banco ECONOMICO
el banco de nuestra gente

Programa Feliz Día del Niño BEC

En 2014 se desarrolló una jornada realizada para los hijos de los trabajadores en la cual recibieron sus combos y unos presentes brindados por el CLUB BANECO.

Tuvimos premios, que fueron entregados por concursos y también fueron premiados quienes llegaron temprano.

Familia BEC- Talleres Navideños

Todos los años compartimos momentos de enseñanza y aprendizaje con **LOS NIÑOS DE LA FAMILIA BEC** y los funcionarios en los Talleres Navideños.

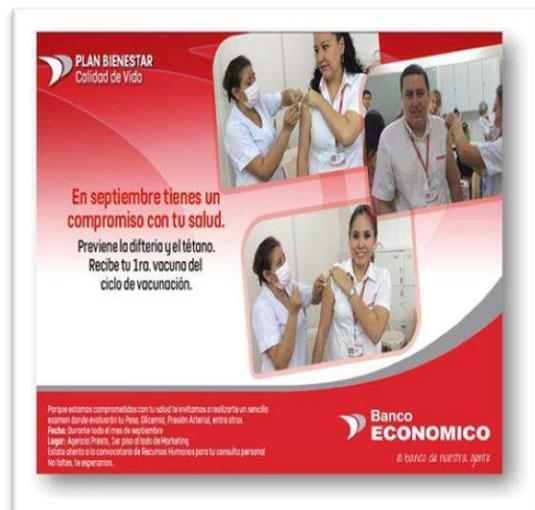
Los niños, hijos de nuestros colaboradores disfrutan y aprenden jugando, compartiendo, reflexionando sobre el cuidado del medio ambiente y aprendiendo técnicas decorativas para las fiestas de fin de año.



Campaña “La salud es importante”

Con el objetivo de prevenir enfermedades crónicas de nuestros colaboradores: Diabetes, hipertensión, obesidad e insuficiencia renal, diagnóstico de Stress, entre otras exámenes, además de vacunas contra Tétanos y DIFTERIA y fluorización dental, en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada, se ha llevado a cabo la campaña “Porque tu salud es lo primero y lo más importante”.

Son más de 600 colaboradores que han participado de esta importante campaña.



Además, se han realizado capacitaciones y asesoramiento en todas las filiales del Banco sobre prevención de enfermedades tanto para empleados como a sus familiares.

Asimismo, en las filiales de Santa Cruz y La Paz se ha extendido las capacitaciones a la comunidad.

Programa de “Prevención de Cáncer de mama e intrauterino”



Durante esta Gestión se ha promovido este programa de salud preventiva, que otorga un día libre para que las funcionarias se realicen estos exámenes de Prevención de Cáncer de Mama e Intrauterino y se realizan otras actividades de concientización.

Programa Salud para tus Ojos



El Banco Económico S.A. pone a disposición de todos sus funcionarios (as) este importante programa con el objetivo de apoyar con la compra de lentes y asegurar la revisión regular de la calidad de la vista.

Invirtiendo en nuestra gente con formación y capacitaciones

Durante el 2014 nuestros Centros de Capacitación (CDT) en Santa Cruz, Cochabamba y La Paz desarrollaron intensamente actividades, se han considerado más de 270 temas de capacitaciones, que generaron 470 actividades a nivel nacional, con más de 8.895 participaciones de nuestros funcionarios (53% más que en el 2013).



Durante esta gestión el Banco siguió invirtiendo en su capital humano, y sus tres Centros de Desarrollo de Talentos (en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba), esto mediante infraestructura y equipamientos adecuados para capacitaciones, inducciones, reuniones de trabajo, entrevistas laborales, y actividades con funcionarios, postulantes o clientes respectivamente. Recursos Humanos en Sucursal Cochabamba estrenó sus nuevas instalaciones junto con el nuevo Centro de Desarrollo de Talentos.



El personal del Banco de todos los niveles participó de capacitaciones internas, externas, capacitaciones individuales y grupales, destacando los programas de Certificación de Cajeros, Certificación para Jefes de Agencias y Oficiales de Plataforma de Servicios, así como Capacitación para actualización de la Política de Aceptación de Clientes, Atención al Cliente y Código de Conducta, actualización de la Política y procedimientos de Crédito para la fusión de pequeña y microempresa, Fortalecimiento y Estandarización de las Normas de Calidad en el Servicio al Cliente (Primera Fase), Programa de Formador de Formadores, Programa

Valorizándonos BE, Responsabilidad Social Empresarial, entre otras más que se han realizado a nivel nacional.

En el marco del Programa de Desarrollo de Habilidades de Dirección, se realizó el taller de alto rendimiento para los principales ejecutivos de nuestro Banco con el tema “Comunicación, Coordinación y Trabajo en equipo”.

Así mismo, todos los nuevos funcionarios y aquellos que rotaron o ascendieron a otros cargos participaron en Inducciones genéricas y específicas preparándose así para alcanzar el éxito en nuevas funciones.

Cuadro No. 20
Cantidad de horas de formación 2014

Detalle	Mujeres	Hombres
Cantidad de Participaciones	4.949	4.259
Cantidad de Participaciones por persona	7.5 horas	6.84 horas
Cantidad total de horas de capacitación	27.267	24.659
Cantidad promedio de cursos realizados en el año	237	203
TOTAL	51.926	

Gráfico No. 24
Participación de cursos por género

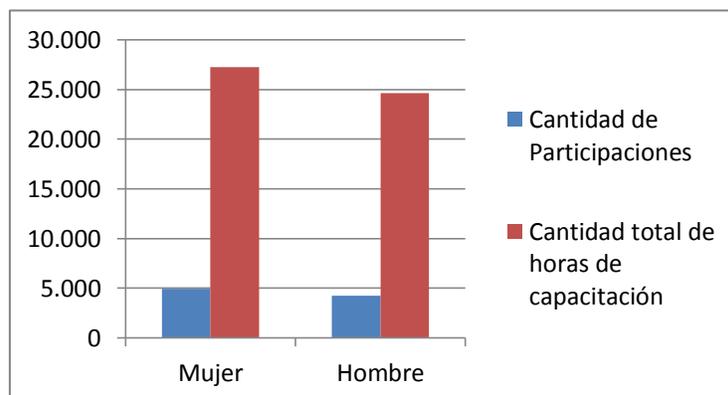
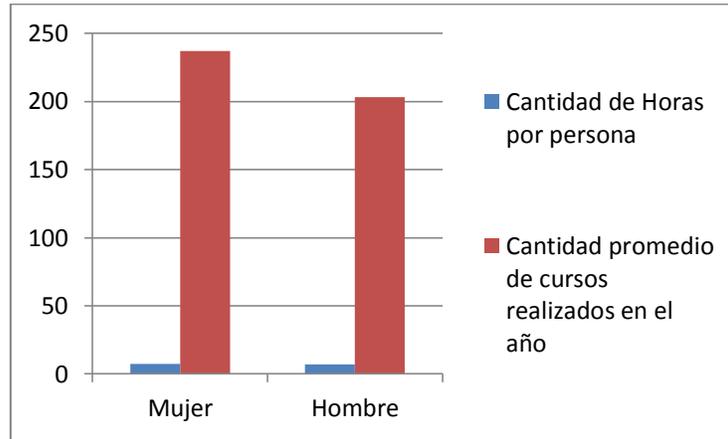


Gráfico No. 25
Cantidad promedio de cursos y horas por persona y género



Evaluación de desempeño



Las evaluaciones de Desempeño por Competencias, se realizan todos los años para identificar fortalezas y debilidades individuales y plantear acciones de superación personal.

Todos los trabajadores con una antigüedad mayor a 90 días participan en los procesos de evaluación de desempeño anual tipo 360° que se realiza entre diciembre y enero de cada año.

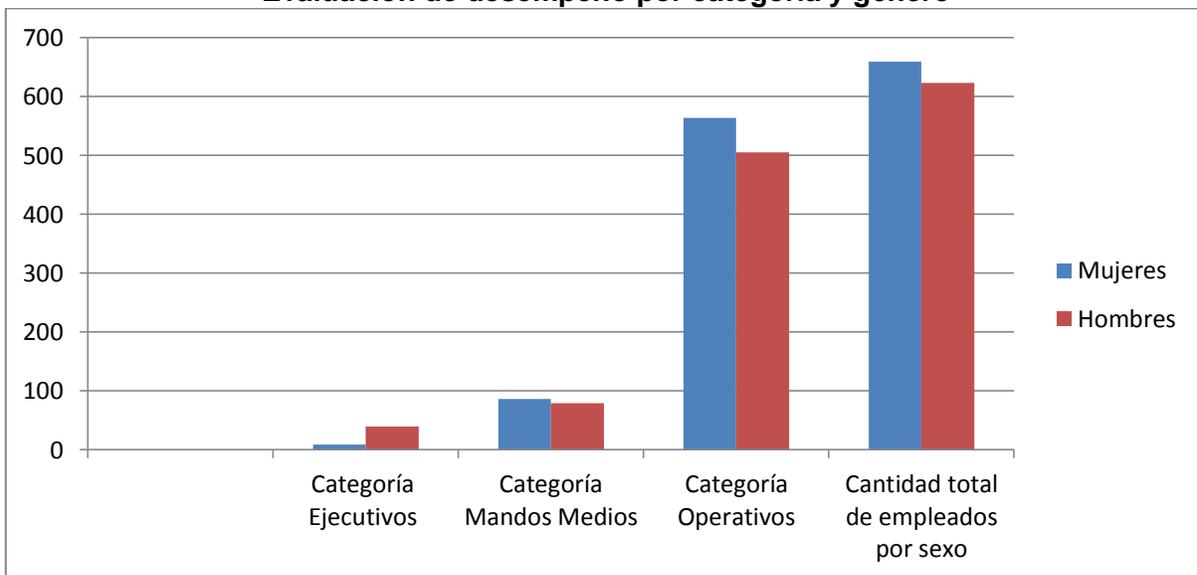
Un buen desempeño estará siempre reflejado en un mejor servicio, un mayor rendimiento y productividad, así como mejores ingresos tanto para la empresa como para el personal.



Cuadro No. 21
Evaluación de desempeño

Categorías	Mujeres	Hombres
Categoría Ejecutivos	9	39
Categoría Mandos Medios	86	79
Categoría Operativos	564	505
Cantidad total de empleados por sexo	659	623

Gráfico No. 26
Evaluación de desempeño por categoría y género



Medición del Clima Laboral



Nuestro Banco realiza de manera anual un estudio de clima organizacional, con esta metodología conocemos las percepciones y satisfacción de los trabajadores en aspectos propios de la organización.

Para obtener información cuantitativa los trabajadores responden un cuestionario vía intranet.

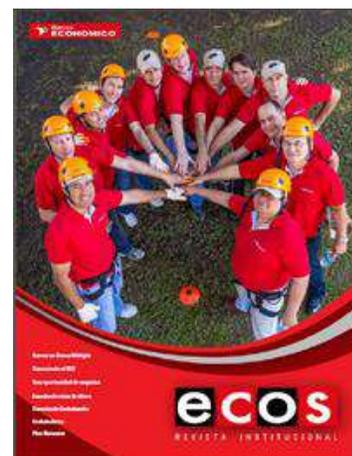
Durante febrero del 2014 los funcionarios participaron del estudio anual para medición del clima laboral, donde opinan sobre el ambiente de trabajo, gestión de personas, relación con su equipo de trabajo, con su jefe y otras relaciones que impactan en el trabajo, este estudio brindó información para ejecutar el Plan Acción 2014 y trabajar en los programas del Plan Bienestar.

Canales de Información y Comunicación con nuestros colaboradores

Con el afán de mantener contacto permanente con nuestros colaboradores, desde Intranet, se creó el portal de Recursos Humanos para la difusión permanente de los programas de beneficios, información de seguridad social y capacitaciones y gestión de Recursos Humanos.

Boletín NOTICAS BE, de difusión permanente vía correo electrónico para tener informados a todos nuestros colaboradores sobre campañas, productos, actividades, etc.

Mejoramos la comunicación interna con la publicación de nuestra revista ECOS, de publicación semestral.





RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Relación con Nuestros Clientes

El Banco Económico S.A. establece que en la relación con los Clientes se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional más allá de los estándares legales. El respeto a los compromisos que se adquieren con los clientes y la transparencia en las relaciones, tanto verbales como escritas, así como la integridad en todas las actuaciones profesionales, debe ser un objetivo a cumplir de forma ineludible, las mismas que están descritas en los códigos de Conducta y de Ética.

Principios éticos y compromiso con nuestros clientes

El Código de Ética es el documento donde se recogen los principios sobre la forma en que queremos relacionarnos con nuestros clientes y determina principios éticos que deben presidir estas relaciones:

1. El Banco Económico S.A. expresa su compromiso de no-discriminación respecto a las personas clientes o futuros clientes, por razón, raza, sexo, religión ni ninguna otra circunstancia personal o social.
2. El objetivo permanente del Banco Económico S.A. es ser número uno en la calidad y esto implica dar respuestas ajustadas a las necesidades de nuestros clientes o posibles clientes, tal como establece el sistema de calidad.
3. El Banco tiene el compromiso de utilizar un lenguaje claro y concreto en los procesos de venta y promoción de nuestros productos y servicios, así como en los documentos contractuales, con la finalidad de que el cliente pueda tomar sus decisiones con toda la información necesaria a tal efecto.
4. Los Clientes se consideran siempre clientes del Banco en su conjunto; el Banco es un negocio de personas para personas, por lo tanto debemos transmitirles una percepción de Buen Servicio independientemente del ámbito o persona que los atienda.
5. Ganar un cliente significa ir más allá de la venta; significa crear una relación y un compromiso de largo plazo a través de la confianza basada en la transparencia, la honestidad, el equilibrio de derechos y deberes y la fiabilidad respecto a nuestros compromisos.
6. Buscamos la eliminación razonable de las barreras físicas e idiomáticas, adaptándonos a las necesidades de cada momento, de cada persona y de cada entorno.
7. Toda la información relativa a nuestros clientes o potenciales clientes es de uso exclusivo y estrictamente confidencial y su utilización será racional y con respeto a la vida privada y del cumplimiento de la normativa legal vigente.
8. Asumimos las responsabilidades provenientes de nuestros actos poniendo todos los medios a nuestro alcance para reparar aquellas situaciones no deseadas que pueden derivarse de nuestros errores y omisiones.

CAPACITACION Y FORMACION PARA NUESTROS CLIENTES



El programa “DIRECCIÓN DE NEGOCIOS – TRABAJANDO JUNTOS” del Banco Económico S.A. es un programa que nació en el año 2005 para brindar a sus clientes MIYPMES herramientas de gestión de negocios y mejorar su capacidad administrativa, fomentando así el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas del país.

El programa surge como una inquietud de los clientes quienes manifestaron que sus negocios en muchos casos surgieron de forma empírica, sin contar con una formación profesional en áreas administrativas, sino que a partir de oportunidades y por necesidades económicas decidieron emprender.

Objetivos del Programa

Especializar a clientes MIPYMES de las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, en temas relacionados a la administración de sus negocios tanto en teoría como en la práctica.

- Apoyar su desarrollo personal y profesional.
- Otorgar herramientas necesarias para mejorar la gestión de sus negocios.
- Mejorar la relación Banco – Cliente.

La visión a largo plazo del programa es que se consoliden 6 o 7 módulos que el cliente participe y así pueda obtener un certificado con grado de “Pos título Profesional” en “Dirección de Negocios”.

Módulos y participantes

El Banco creó el Programa diseñando módulos o cursos con un contenido a la medida de las expectativas y de las necesidades de los clientes en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz.

Los módulos que se imparten son:

1. Administración y Contabilidad
2. Gestión Tributaria y Legislación laboral
3. Gestión Tributaria y Formalización de Empresas
4. Marketing, Ventas y Atención al Cliente
5. Habilidades de Liderazgo y Técnicas de Negociación
6. Importaciones y Gestión Aduanera

Cada año se realizan 10 cursos de capacitación a nivel nacional, con una carga horaria en aula de 30 horas, con una duración de 10 días, con clases teóricas y prácticas.

Para llevar a cabo el programa se hizo un convenio con la Fundación para el Desarrollo Sostenible FUNDES Bolivia, que gracias a su amplia experiencia en la formación de micro, pequeños y medianos empresarios y a través de su metodología aplicada en toda América Latina, ha logrado impulsar el desarrollo de estos sectores logrando que este programa sea un aporte importante.

Con la colaboración de FUNDES, el Banco brinda al participante, en cada curso, docentes con experiencia en el área correspondiente, material de apoyo y certificados de participación.

En estos cursos no solo participan los clientes del Banco MIPYMES, también participan y está abierto a sus dependientes (trabajadores).



**Herramienta para Aplicación
en su Negocio**



**Certificado de
Participación**

Programa Especial sobre la Normativa ASFI 091 y 093

Desde la gestión 2012 se otorgó un valor adicional al Programa. Se incluyeron seminarios de media jornada denominados “DISPOSICIONES ASFI” con el objetivo de orientar a nuestros clientes PYMES sobre las nuevas disposiciones de la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) referentes a la presentación de información financiera para solicitar créditos en cualquier institución bancaria.

A su vez, se informó sobre los procedimientos para formalizar empresas promoviendo así la formalización de los negocios. Se han realizado seminarios en las ciudades de Santa Cruz, La Paz y Cochabamba, llegando a informar a cerca de 500 empresas y negocios a nivel nacional desde la gestión anterior. A todo ello, en los cursos regulares se hizo también hincapié de esta temática en las Materias de “Dirección Administrativa y Contable” y “Gestión Tributaria y Formalización de Empresas”.

Costo, Seguimiento y Evaluación

Al momento de la inscripción, el cliente deposita el 50% del monto del costo del curso.

Después de 1 mes de la conclusión del módulo, el facilitador – docente visita al participante en su negocio para evaluar la aplicación de las herramientas en el negocio, y si está implementando o iniciando la ejecución de lo aprendido, el Banco por medio de un registro realiza la devolución del 50% aportado al momento de la inscripción, resultando gratuito el curso para el cliente.

Resultados

El Programa lleva 9 años de ejecución continua, con más de 81 cursos dictados en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba, sumando así más de 2.100 clientes beneficiados desde los inicios del programa. Ha sido merecedor de Premios en Responsabilidad Social Empresarial a nivel nacional.

Cuadro No. 22
Cursos realizados en 2014

AÑO	CANTIDAD DE CURSOS	CANTIDAD CURSOS EN SCZ	CANTIDAD CURSOS LPZ	CANTIDAD CURSOS CBBA	PARTICIPANTES INSCRITOS POR AÑO
2014	10	6	2	2	296

La cantidad de módulos o cursos que se han dictado son 81 en las 3 ciudades.

Cuadro No. 23
Cursos realizados desde el inicio del programa

AÑO	CANTIDAD DE CURSOS	CANTIDAD CURSOS EN SCZ	CANTIDAD CURSOS LPZ	CANTIDAD CURSOS CBBA	PARTICIPANTES INSCRITOS POR AÑO
2005	1	1	0	0	31
2006	5	5	0	0	112
2007	8	7	1	1	210
2008	10	6	2	2	243
2009	8	4	2	2	177
2010	9	5	2	2	229
2011	10	6	2	2	252
2012	10	6	2	2	300
2013	10	6	2	2	304
2014	10	6	2	2	296
TOTAL	81	52	15	15	2.154

Cuadro No. 24
Cursos realizados por área
2014

CURSO	CURSOS	SCZ	LPZ	CBBA
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y CONTABLE	24	14	5	5
GESTION TRIBUTARIA Y LEGISLACION LABORAL	15	11	2	2
GESTIÓN TRIBUTARIA Y FORMALIZACIÓN DE EMPRESAS	12	6	3	3
MARKETING, VTAS Y ATN CLIENTE	24	14	5	5
HABILIDADES DE LIDERAZGO Y TEC DE NEG	4	4	0	0
IMPORTACIONES Y GESTIÓN ADUANERA	2	2	0	0
TOTAL	81			

Cuadro No. 25
Devoluciones por los clientes
(En porcentaje)

AÑO	PARTICIPANTES QUE CULMINARON CURSO	DEVOLUCIONES	% DEVOLUCIONES
2005	31	31	100%
2006	112	103	92%
2007	210	179	85%
2008	243	201	83%
2009	177	120	68%
2010	229	170	74%
2011	214	184	86%
2012	211	197	93%
2013	204	191	94%
2014	181	170	94%

Este programa de Responsabilidad Social Empresarial, cuenta con un presupuesto asignado y aprobado para cada gestión por el Banco y a la fecha la inversión que se ha realizado es de \$us.- 165.369

Cuadro No. 26
Inversión 2014

AÑO	HONORARIOS, AULA \$us	MERCADEO \$us	MATERIAL \$us	TOTAL POR AÑO \$us
2005	2.100	97	77	2.274
2006	10.500	715	385	11.600
2007	16.800	1.637	616	19.053
2008	17.500	2.039	770	20.309
2009	14.000	1.631	830	16.460
2010	15.050	1.406	933	17.390
2011	21.766	1.859	700	24.325
2012	22.124	2.691	580	25.394
2013	24.735	2.682	1.148	28.565
2014	23.432	2.293	1.167	26.893
TOTAL ACUMULADO				165.369

Medición del Impacto Económico y Social del Programa

En la gestión 2014 se llevó a cabo una evaluación del impacto económico y social que el programa ha tenido en los participantes. Este trabajo se realizó con una consultoría externa valorando las gestiones desde el inicio del programa en el 2005 hasta el 2013 que era la gestión concluida al momento de efectuarse la evaluación.

La investigación concluye que el programa efectivamente si permite beneficios económico-sociales a sus participantes.

La conclusión se obtiene a partir de la comparación de resultados económicos entre clientes del Banco Económico S.A. que participaron y clientes que no participaron en los cursos. Los datos se obtuvieron de los sistemas internos del Banco y fueron analizados con el programa estadístico STATA.

Los beneficios económicos-sociales de los clientes fueron medidos por el cambio de sus ingresos, patrimonio, y clasificación interna de crédito.

La investigación mostró que la participación en los cursos ayudó a que los ingresos de los clientes aumenten 11% después de un año, 21% después de dos años, y 8% después de tres años. De igual forma, los cursos aportaron a que los participantes aumentan su patrimonio 21% después de un año, 26% después de dos años, y 21% después de tres años. También se concluyó que la clasificación interna de crédito mejoró después de un año en 2 niveles (el cambio de un nivel por ejemplo, es de A1 a A0.).

El estudio de esta manera muestra que la participación en los cursos causa un mejoramiento importante en el estado económico de los clientes y, esto a su vez fortalece de manera positiva en sus clasificaciones de créditos, logrando así los objetivos el programa de aportar al desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.

PROGRAMA CHINA A TU ALCANCE

Atendiendo las expectativas y necesidades de nuestros clientes, el Banco Económico S.A. creó el programa “China a tu Alcance” a partir de la inquietud de los clientes quienes, relatando sus experiencias, manifestaban que querían hacer crecer sus negocios o mejorar sus productos importando maquinaria, insumos y/o mercadería de China, comentaban que conocían personas que ya trabajaban con proveedores Chinos pero que ellos no tenían información ni los medios para comunicarse.



El Programa inició el año 2011 con la participación de clientes de los departamentos donde el Banco tiene presencia, es decir Santa Cruz, Cochabamba, La Paz y Tarija.

El Banco otorga a sus clientes financiamiento para un Paquete de Viaje de Negocios, pero con un valor agregado que consiste en brindar el apoyo en toda la organización para realizar un verdadero viaje de negocios. Se prepara un itinerario con las Ferias y Mercados más adecuados; se considera las mejores rutas de viaje, hospedajes, contacto con asesores comerciales con experiencia y todo lo necesario para el viaje, además se otorga capacitaciones en los temas de viaje, idioma y negocios con China y acompaña todo el viaje un representante del Banco, el objetivo es que el cliente viaje a China con la tranquilidad del respaldo de su Banco “El Banco de Nuestra Gente”.



Adicionalmente se les facilita contacto con especialistas en temas de importación y despacho aduanero para que los clientes puedan llevar a cabo el proceso de internalización de maquinaria, insumos o mercadería que traigan de China posteriormente al viaje. Al retorno el Banco ofrece opciones de financiamiento para sus importaciones de China, y servicios de giro.

El Programa a la fecha ha organizado 7 delegaciones, con la participación de 148 viajeros entre micro, pequeños y medianos empresarios.

Cuadro No. 27
Viajes de clientes nuevos y antiguos
2014

DATOS	\$US
Total Viajeros	148
Total Nuevos Clientes	50
Total Clientes Antiguos	98

Cuadro No. 28

Detalle de viajes por ciudades

Viaje	Versión	Cant SCZ	Cant LPZ	Cant CBBA	Cant TJA	Cantidad Viajeros
China I	2011 Oct	10	0	0	0	10
China II	2012 Abr	16	6	6	0	28
China III	2012 Oct	22	1	3	0	26
China IV	2013 Abr	18	5	4	0	27
China V	2013 Oct	10	6	1	3	20
China VI	2014 Abr	10	2	6	0	18
China VII	2014 Oct	9	5	4	1	19
Totales		95	25	24	4	148
% Ciudades		64%	17%	16%	3%	

En el año 2014 viajaron 37 empresarios PYME. Se han realizado 2 viajes, en los meses de abril y octubre.

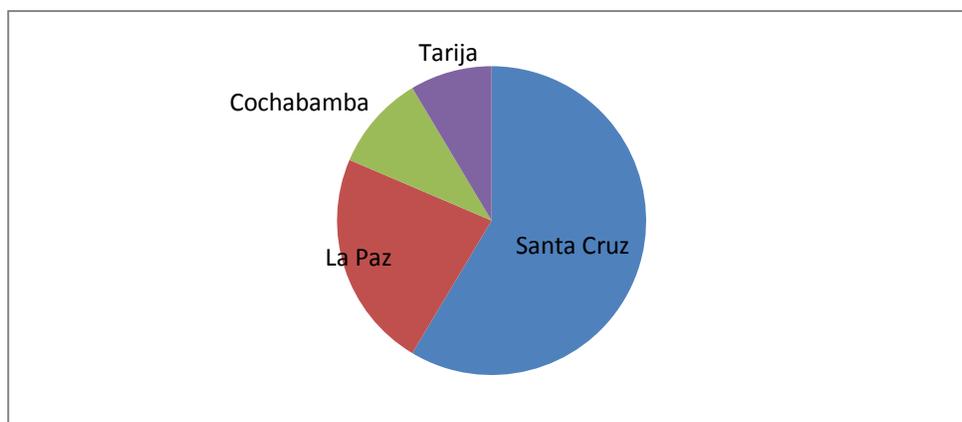
Cuadro No. 29

Viajes de clientes por ciudades 2014

Viaje	Versión	Cant SCZ	Cant LPZ	Cant CBBA	Cant TJA	Cantidad Viajeros
China VI	2014 Abril	10	2	6	0	18
China VII	2014 Octubre	9	5	4	1	19
	Total		7	10	1	37

Gráfico No. 27

Participación de clientes en el Programa “China a tu alcance”



La mayoría de los empresarios participantes del programa en 2014 residen en Santa Cruz de la Sierra.

Impacto del programa

Los viajes han tenido resultados muy favorables, con negocios por alrededor de 3 millones de dólares, además los participantes han tenido una experiencia con mucho aprendizaje en temas de negocios, comercio exterior y nuevas visiones de mercado.

Para muchos clientes el impacto ha sido fuerte, han dejado de ser detallistas para convertirse en mayoristas al contactar al proveedor directo en China; para otros ha significado mejorar sus productos con precios más competitivos con la materia prima obtenida en China y ha favorecido la creación de redes de negocios entre los mismos clientes, beneficiando de manera directa al crecimiento de sus negocios y a la situación económica de sus familias y entorno.

El Banco sigue apoyando el crecimiento de las MIPYMES no sólo con financiamiento, sino también con oportunidades para su desarrollo como empresas y acompañando a todos los clientes participantes de este programa, antes, durante y después del viaje.

A continuación presentamos testimonios de 3 clientes del Banco Económico, quienes nos relatan sus experiencias de trabajar con nuestra Entidad Financiera.

Testimonios

RONALD BARBOZA SUAREZ **Gerente General de SERPROIND SRL**



Con el Banco tenemos una larga trayectoria de más de 12 años. Anteriormente tenía otro rubro, me dedicaba a la importación de medicina, luego tuvimos un giro de 180° y nos dedicamos a la empresa de seguridad industrial y confección de ropa industrial, para eso el Banco me proporcionó una línea y gracias a esa línea nosotros

hemos tenido el capital para encarar el proyecto que teníamos presente.

Si no fuera por el crédito del Banco no habiéramos crecido, ha sido fundamental contar con el apoyo que nos brindó el banco para que nuestro emprendimiento fuera creciendo poquito a poco y nuestro patrimonio ahora está más sólido.

No solo recibí el financiamiento, también recibí otros beneficios adicionales, participé en los cursos de capacitación que ofrecen a los clientes gratuitamente, me capacité en administración de mi negocio, comercio exterior y por otro lado también viajé a China, a la feria de Cantón, una experiencia muy bonita, eso se transforma en una experiencia vivida, donde uno aprende bastante del comercio que ellos manejan, pero también es muy importante que uno tiene que tener su proyecto definido.

El apoyo que me ha brindado el Banco ha sido muy bueno, tengo buenas relaciones con todos los funcionarios, siempre me han atendido muy bien y por lo tanto, uno cuando se compromete con el Banco debe cumplir

CELSO VINAYA GUAYGUA
Empresario Ferretero



Yo vengo trabajando con el Banco Económico S.A., desde el año 2007, para ese entonces yo era confeccionista y no era ferretero, pero la confección entró en crisis y ninguna entidad quería prestarme, pero el Banco Económico S.A. confió en mí y me hizo el 1er préstamo de \$us 10.000 como capital de trabajo, eso fue un impulso de arranque para mí y toda mi empresa y así fui trabajando año tras año y ahora me ven como ferretero desde hace 6 años. Saqué varios créditos y el Banco me conoció como un buen cliente y me otorgó todos los créditos que necesité.

Hoy en día tengo los depósitos llenos de mercadería, vendo y cumplo mis responsabilidades y obligaciones. Me siento muy feliz trabajando con mi familia, tengo 4 hijos (la mayor es profesional, la segunda profesional, la tercera estudia arquitectura y el cuarto está en colegio), me doy cuenta que he crecido mucho y pienso crecer mucho más todavía en los futuros años que me espera. En mi vida familiar hubo cambios, ahora somos más felices, claro que tenemos preocupaciones, tenemos obligaciones, económicamente estoy bien, ya puedo adquirir lo que necesito. Mis hijas están con esos deseos de abrirse las puertas al exterior.

En el negocio trabajamos toda la familia, particularmente mi esposa y yo, el negocio es para cuidar y también tengo 2 empleados que me ayudan.

El Banco Económico S.A., aparte de otorgarme el crédito también me ha capacitado, he asistido a varios cursos, donde me han orientado y enseñado a administrar mi negocio a formalizar mi negocio que había sido muy importante, me han enseñado y guiado en el manejo de los empleados, también me han orientado y hecho conocer las obligaciones que tenemos con los impuestos internos. Todas estas capacitaciones me han sido de mucha ayuda en mi negocio y han sido gratuitos.

Con este negocio de ferretería, mi inquietud siempre era viajar a China, pero no sabíamos cómo, entonces un asesor de crédito, me comentó que el Banco Económico S.A., tenía un programa de “Viaje a China” que iban con clientes a

las ferias de China, entonces les pedí que me llevaran y me dieran esa oportunidad y tuve que esperar un año para viajar. Ese viaje y gracias al Banco es que me abrió las puertas del negocio, me di cuenta que toda la mercadería venía de China, aprendí a invertir en mercadería y a elegir productos que salen, conocí los precios aprendí y conocí el envío y despacho de cargas, ahora ya realizo los viajes y negocio solo. No hay que tener miedo, en esta vida hay que ser arriesgado, yo he arriesgado ahora estoy tranquilo y les aconsejo a las personas que viajen a China, allá es otra cosa, no es como las personas dicen, solo tengan cuidado de viajar con Entidades como el Banco, que les dan todo el apoyo, asesoramiento y le guían en todo el viaje. Lo más importante, este viaje no solo me ha permitido hacer negocio, también me ha permitido hacer amistades, compadres, socios y me ha abierto las puertas al mundo.

Yo digo gracias al Banco y pienso que muchas personas deben estar agradecidas, porque si no hubiese sido el Banco Económico S.A. que confío en mi persona y me otorgó los préstamos, me guío, me capacitó y he encontrado un amigo de siempre. Ahora ya no saco crédito pero siempre que necesito asesoramiento y guía para mi negocio recorro a ellos y me atienden y me apoyan.

ROBERTO ESCOBAR CRUZ,
Representante de EQUIPESER (Equipo Pesado & Servicios Ltda.)



Trabajamos con el Banco Económico S.A. desde hace 17 años, primero empezamos con otra empresa y hace 10 años estamos como EQUIPESER. Nos apoyaron desde que iniciamos nuestras operaciones, fue la primera Entidad Financiera que nos otorgó un préstamo de \$us 30.000 y ahora estamos usando créditos que pasan los 2 millones y medio de dólares, hemos crecido junto con ellos.

Nosotros estamos en el rubro de servicios - alquiler de equipo pesado, en construcciones de obras civiles, obras viales y en el sector petrolero, el Banco Económico S.A. nos ha apoyado en la adquisición de nuestros activos, maquinaria principalmente.

Hemos crecido paulatina y ordenadamente con el apoyo de la gente del banco, hemos construido una muy buena relación con la gente que trabaja, somos amigos, siempre nos están asesorando y orientando en el cuidado que debemos tener al momento de elegir y adquirir un crédito con la misma calidez del 1er día que llegamos al Banco.

Hemos viajado a China, y seguimos disfrutando de los beneficios de ese viaje si bien no estamos explotando como quisiéramos, sí nos sirve, porque estamos comprando nuestros materiales de corte para nuestros equipos directamente de la China y estamos ahorrando casi un 60%.

Nosotros hemos sabido adecuarnos a los cambios, a cumplir con nuestras obligaciones fiscales, sabíamos que era muy importante e imprescindible y estamos disfrutando de eso, cosa que otras empresas amigas que comenzaron junto con nosotros no quisieron hacerlo y están un poco frenados en su crecimiento.

Seguimos trabajando con el Banco Económico S.A. es nuestro principal acreedor. Yo agradezco la oportunidad al Banco Económico S.A. por habernos apoyado desde el principio, por haber creído en nosotros, cuando comenzamos éramos jóvenes, somos dos socios mi hermano menor y yo, pero el Banco supo confiar, nos apoyaron, nos cuidaron, nos controlan pero eso es bueno para nosotros, muchas gracias.

¡Confíen en el Banco, los sueños grandes tienen que dar miedo para que valgan la pena!

Educación Financiera

En cumplimiento al Artículo 79 de la Ley de Servicios Financieros No. 393, el Banco Económico cuenta con un Plan de Educación Financiera, denominado “Plan de Educación Financiera para Todos 2014”, mismo que ha implementado durante la gestión en dos ámbitos de acción: Capacitación e información, para clientes y público en general.

El Banco Económico facilita a sus clientes los conocimientos y las herramientas necesarias para manejar sus finanzas y trabaja de forma permanente para ofrecerles las soluciones financieras que mejor se adapten a sus necesidades.

“Programa Educación Financiera para Todos” Clientes MIPYMES

Con el objetivo de mejorar los conocimientos de nuestros clientes sobre los beneficios y riesgos de los productos, sus derechos y obligaciones, la manera de realizar reclamos y conocer el rol de la ASFI, en el marco del programa de “Educación Financiera Para Todos”, en la línea de capacitación dirigido a los clientes MIPYMES, el Banco Económico durante la gestión 2014 ha realizado 10 cursos de Educación Financiera.

Estos cursos de capacitación han sido impartidos en el programa para clientes MIPYMES denominado “Dirección de Negocios – Trabajando Juntos”.



Cuadro No. 30
Cursos de Educación Financiera con clientes MIPYMES
2014

ITEM	Tema	Ciudad	N° Participantes	Bs. COSTO
1	Ahorro	Santa Cruz	14	1,500.00
2	Crédito	Santa Cruz	17	1,500.00
3	Tarjetas de Débito y Crédito	Santa Cruz	14	1,500.00
4	Ahorro	Santa Cruz	14	1,500.00
5	Crédito	Santa Cruz	15	1,500.00
6	Tarjetas de Débito y Crédito	Santa Cruz	19	1,500.00
7	Ahorro	Cochabamba	15	1,500.00
8	Crédito	Cochabamba	14	1,500.00
9	Ahorro	La Paz	10	1,500.00
10	Crédito	La Paz	10	1,500.00
Total de participantes			142	15,000.00

De esta manera a los clientes MIPYMES, se les ha dotado de conocimientos básicos y herramientas que les permita tomar mejores decisiones financieras y les permita avanzar hacia el logro de sus objetivos.

Resultados e impactos

Para medir el impacto de estos cursos se ha aplicado una encuesta para medir el grado de conocimiento con el que ingresan y terminan los cursos. Como resultado de la sistematización de los mismos podemos mencionar que se ha logrado incrementar los conocimientos de los participantes en un 30% lo que nos permite confirmar que se ha cumplido con el objetivo de la capacitación en Educación Financiera que era mejorar los conocimientos de nuestros clientes.

A la conclusión de uno de los cursos, esta fue la opinión de una participante - cliente MIPYME, señora Rosario Maribel López

“El tema que nos capacitaron el 27 de noviembre sobre los cursos de Educación Financiera fue un tema interesante y de gran ayuda para todos nosotros los usuarios financieros ya que a través de estos cursos de capacitación nos despejaron muchas dudas y además nos enseñaron sobre las tarjetas de débito y crédito y sobre el cuidado que deberíamos tener a la hora de hacer uso de las mismas ya que nadie esta salvo de algún robo y es muy importante que sigan enseñándonos y orientándonos”.

Cercanía a nuestros clientes

Ampliación Red de Cobertura

El objetivo del Banco Económico S.A es *estar cada vez más cerca de nuestros clientes y contribuir a un mayor acceso de la población a los servicios financieros*, motivo por el cual se siguen ampliando los servicios financieros tanto en ciudades capitales como en ciudades intermedias.

Nos esforzamos en proporcionar el máximo nivel de accesibilidad a todos nuestros clientes y/o usuarios tanto a nuestras oficinas como virtual. Todas las agencias o puntos de atención se proyectan atendiendo a las normas de accesibilidad y disponen de acceso adaptado a personas discapacitadas.

Al cierre de la gestión 2014 contamos con 44 agencias en todo el país y con 104 cajeros automáticos.

Gráfico No. 28
Distribución de filiales

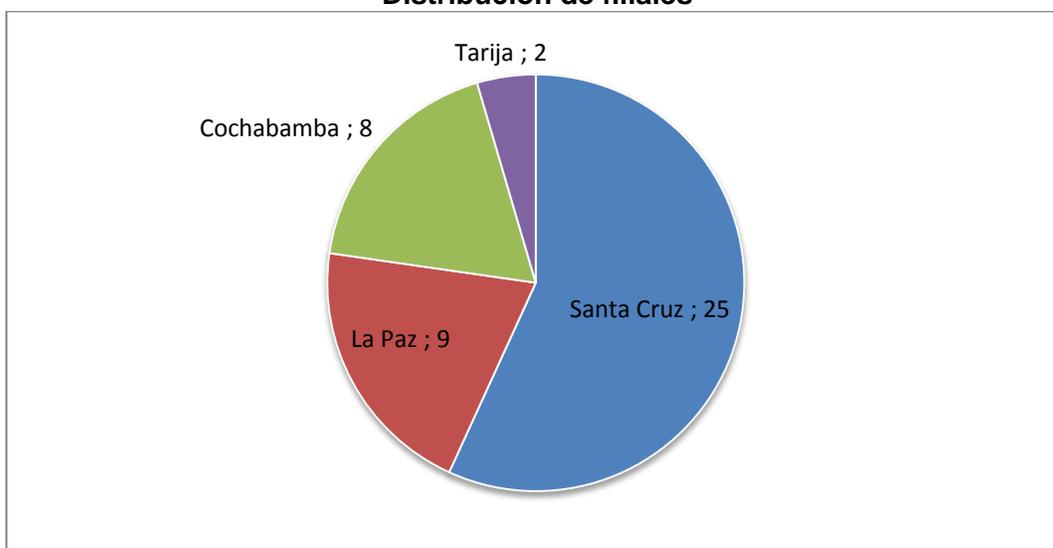
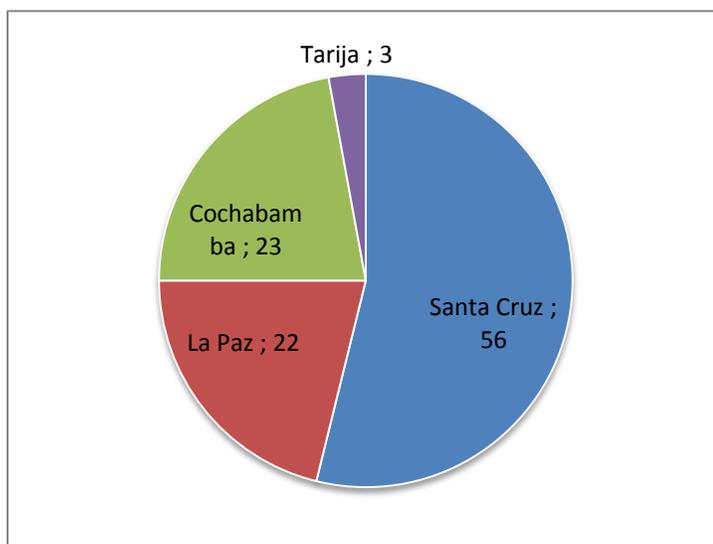


Gráfico No. 29
Distribución de ATMs



Cuadro No. 31
Detalle de puntos de atención financiera
A 31 de diciembre de 2014

Detalle	Oficina Central	Sucursal	Agencia Fija	Oficina Externa	Ventanilla	Punto Promocional	ATM's	TOTAL
SANTA CRUZ	1		18	7	7		56	89
Ciudad			16	6	7		54	
Yapacani			1				1	
La Guardia				1				
Montero			1				1	
LA PAZ		1	8		2		24	35
Ciudad		1	3		1		18	
El Alto			5		1		6	
COCHABA MBA		1	5	2	1	1	23	33
Ciudad		1	3	1	1		20	
Quillacollo			1			1	1	
Tiquipaya				1			1	
Sacaba			1				1	
TARIJA			2				3	5
Ciudad			1				2	
Yacuiba			1				1	

Nuestras agencias nos posibilitan realizar un mejor servicio y ofrecer acceso a los servicios financieros a nuestros clientes y usuarios.

Banca por internet

El Banco Económico se acerca cada vez más al cliente, con su oferta de servicios de banca a distancia y le acompaña también en las redes sociales.

Se trata de un servicio 24 horas a través del canal de atención que el cliente escoge: Teléfono, correo electrónico o redes sociales (Facebook y página web), con total seguridad y confidencialidad y desde cualquier lugar del mundo y a cualquier hora.

En la gestión 2014, 6.047 clientes realizaron consultas y transacciones en la página web del Banco (Crecimiento: 40,7 % respecto a la gestión anterior)

Gráfico No. 30



El Banco Económico, dispone del servicio web BS Online y del servicio BS Móvil con aplicaciones nativas para terminales telefónicas y tablets (iPhone/iPad, Android, BlackBerry y Windows Phone). El

cliente puede consultar saldos y movimientos de las cuentas bancarias, consultar y pagar préstamos, consultar depósitos a plazos fijos, consultar y pagar Tarjetas de Crédito, comprar chequeras, transferir fondos a cuentas del banco y otros bancos, conocer tasas de interés a plazos fijos y tasas de cambio, pagar servicios públicos y recargas de tarjetas pre-pago.

Redes sociales

La utilización de las redes sociales se centra en dar un servicio de excelencia y en romper barreras en la relación con el cliente. Actualmente los clientes pueden formular preguntas, generar diálogo o proponer sugerencias en Facebook con respecto a los productos y servicios de la entidad.

Desde el 2012 nosotros también nos subimos al tren del marketing digital, a 2014 ya somos alrededor de 103.000 fans. El Banco publica información sobre nuestros productos, servicios, promociones, consejos financieros e información en general. Con el avance del uso de las redes sociales, se vuelve un reto cada vez mayor desarrollar estrategias para interactuar como una empresa con los clientes y generar una comunidad en internet que apoye a la marca y que tenga presente en su mente al momento de requerir productos y/o servicios financieros como un importante referente: Al “Banco Económico”.

La página de fans se vuelve un canal de atención adicional e importante, que comunica a los usuarios y/o clientes con el resto de las áreas del Banco. Los usuarios comentan y consultan sobre los productos y/o servicios y también brindan su retroalimentación para mejorar nuestros servicios.

Fidelización de nuestros clientes

La relación entre el Banco y sus clientes se vuelve cada vez más importante para el desarrollo de nuevos servicios enfocados en responder a sus expectativas, aportando con promociones que gratifican al cliente y lo invitan a fidelizar su relación con el Banco Económico.

En captaciones el Banco durante la gestión desarrolló y promocionó varios productos: Para el mundial, los clientes de captaciones y tarjetas se vieron beneficiados con sorteos que los llevaron a ver varios partidos y con un tratamiento exclusivo. Adicionalmente se han lanzado los siguientes productos: Caja de Ahorro Controlada “Cuentasa”, Cuenta Corriente Titanium, Cuenta Corriente Controlada Titanium, Caja de Ahorro Titanium, Caja de Ahorro Controlada Titanium, Depósito a Plazo Fijo Titanium, Depósito a Plazo.

En el caso de las captaciones, el Banco Económico ha agradecido la confianza en los depósitos y en el caso de las tarjetas de crédito ha premiado el consumo y la fidelidad hacia las marcas del Banco.

Ahora estamos dando un vehículo, un medio de transporte que incrementará los ingresos de la persona o le disminuirá los tiempos de traslado a un sitio; en síntesis estamos cumpliendo con la entrega de premios en beneficio de nuestros clientes y de sus familias.

Con las promociones, el cliente percibe en forma tangible un beneficio que se lleva a su casa. De esta manera, ayudamos a realizar los sueños de muchos de nuestros clientes e incentivamos mejorar la capacidad de ahorro de las familias para que puedan afrontar necesidades a futuro (comprar una casa, vehículo, educación y salud), asimismo la captación de estos recursos permita a su vez el financiamiento de necesidades de los propios clientes

El Banco Económico ha recibido el “Reconocimiento a la Constancia y Cumplimiento de la Norma” otorgada por la Autoridad de del Juego – AJ, por haber ocupado el 9no lugar por haber solicitado la mayor cantidad de promociones empresariales en la gestión 2014.



Noticias BE

Reconocimiento - AJ

El martes 24 de febrero, en La Paz, la Autoridad del Juego - AJ, reconoció en el Hotel Europa a las 10 primeras empresas, entre 550 del país que solicitaron la mayor cantidad de promociones empresariales en la gestión 2014.

El Banco Económico ocupó el **NOVENO LUGAR** y recibió el “**Reconocimiento a la Constancia y Cumplimiento de la Norma**”. El mismo fue entregado por la Viceministra de Política Tributaria, Susana Ríos al Lic. Gonzalo Alaiza, Gerente Regional La Paz.

La Viceministra de Política Tributaria - Lic. Susana Ríos, entregó el reconocimiento al Lic. Gonzalo Alaiza - Gerente Regional La Paz del Banco Económico

Banco ECONOMICO
el banco de nuestra gente

www.baneco.com.bo

Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente

En el Banco Económico S.A. hemos redactado un Manual de Políticas y Procedimientos de Atención a clientes y/o Usuarios y Medición de satisfacción para establecer las pautas y el accionar en constante mejora con nuestros clientes.

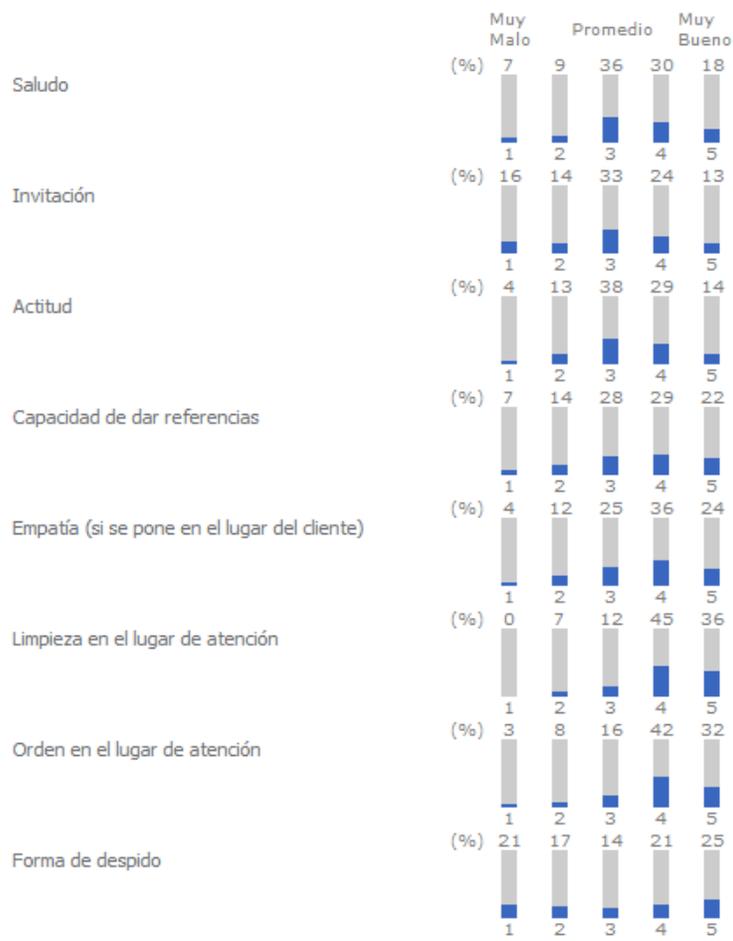
Asimismo, nos guiamos por la legislación vigente de la ASFI Libro 4 Consumidor Financiero y Capítulo II Reglamento para la atención en cajas, Ley 1678 Ley General para Personas con Discapacidad y Ley 223.

Contamos con lineamientos específicos para personas con discapacidad visual, auditiva y motora.

De forma periódica se realiza una encuesta para conocer la opinión de nuestros clientes. La encuesta realizada en el año 2014 arrojó el siguiente resultado:

Gráfico No. 31 Resultados Estudio de Satisfacción del Cliente

4. Evalúe los siguientes factores en la atención



Total: 76

Atención a reclamos de nuestros clientes

Es nuestra prioridad brindar un servicio de excelencia, por tal motivo damos respuestas y soluciones concretas a los reclamos de nuestros clientes.

Durante 2014 hemos recibido **1338** reclamos debidamente resueltos y concluidos en un 97,5%.

No hemos identificado robos o pérdidas de datos personales.

Cuadro No. 32
Reclamos año 2014 por tipo de producto

	Terminados		Pendientes		Cancelados		Registrados
	#	%	#	%	#	%	#
Créditos	99	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
Tarjeta de débito	798	98,6%	1	0,1%	10	1,2%	799
Atención al cliente/usuario	262	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	262
Cuenta corriente	41	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	41
Tarjeta de crédito	45	93,8%	3	6,3%	0	0,0%	48
Caja de ahorro	47	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	47
Órdenes judiciales y retenciones	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1
Fraccionamiento Material Monetario	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
Comisiones y cobros	7	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	7
Giros y transferencias	9	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	9
Boleta de garantía	1	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	1
Depósitos a plazo fijo	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2
Banca por internet	7	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	7
Burós de información crediticia	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
Canje de Billetes	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	3
Pago de Impuestos y servicios	7	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	7
	Total Reclamos:						1338

Cuadro No. 33
Comparativos de reclamos por los periodos 2012/2013/2014

	Terminados		Pendientes		Cancelados		Registrados
	#	%	#	%	#	%	#
GESTIÓN 2012	1270	97,5%	0	0,0%	0	0,0%	1302
GESTIÓN 2013	1460	96,0%	0	0,0%	7	0,5%	1514
GESTIÓN 2014	1314	97,5%	4	0,3%	10	0,7%	1338
	4044	97,0%	4	0,1%	17	0,4%	4154

Mecanismos de reclamo de nuestros clientes

Todo cliente y usuario tiene el derecho a efectuar un reclamo de manera gratuita ya sea a la Entidad Financiera (en primera instancia) como a la Central de Reclamos de la ASFI (en segunda instancia).

Razones por las que puede reclamar

- Mala atención (lenta, desatenta, maleducada, parcial, improcedente, etc.).
- Operaciones mal efectuadas.
- Cobros indebidos.
- Desacuerdo con alguna acción realizada por el Banco.
- Malestar por acciones no efectuadas por el Banco.
- Falta de información

Punto de reclamo

Es el Punto donde se efectúan los reclamos en 1era. instancia en una Entidad Financiera. Estos Puntos de Reclamo están bien identificados.

Proceso a seguir para un reclamo

- Presentar el reclamo de forma escrita o verbal adjuntando la documentación necesaria.
- Los funcionarios de la entidad financiera registran el reclamo y entregan un comprobante numerado de recepción.
- El plazo de respuesta habitual es de cinco días hábiles aunque puede verse ampliado dependiendo de la complejidad.

Respuesta a un reclamo

- Debe llegar dentro de los plazos establecidos
- Dar respuesta a todos los requerimientos planteados.
- Y debe ser de fácil comprensión.

Reclamo en 2da. instancia

En la Central de Reclamos de la ASFI (*). La ASFI, atenderá los reclamos sólo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el “Punto de Reclamo” de la Entidad Financiera
Otra instancia donde se realiza los reclamos y/o sugerencias es la página Web del Banco – contáctenos – punto de reclamo y se llena formulario y existe personal del banco que permanentemente está respondiendo las inquietudes y/o sugerencias o derivando los reclamos a la instancia que corresponde.



**RELACIÓN CON NUESTRA
SOCIEDAD - COMUNIDAD**

Relación con Nuestra Sociedad - Comunidad

Nuestras políticas en este campo se sustentan en el compromiso de colaboración del Banco Económico con el desarrollo social general, que es consecuente con el compromiso de la Entidad con la sociedad y su entorno, y con la voluntad de creación de valor.

Nuestros productos al servicio de la comunidad: Inclusión Financiera

BANCA MI SOCIO **miSocio**

El Banco Económico S.A., nació pensando en todas las personas que no gozaban de la ventaja de un trabajo remunerado fijo en el sistema laboral y que estaban decididas a hacer pequeña y mediana empresa, aquellas que se aferraban a sus ambiciones, que se negaban a desanimarse y que no permitieron que el desaliento les ponga la mano encima; hombres y mujeres decididos a todo.

Es así que el Banco Económico inició su actividad en 1991 con el objetivo de atender las necesidades de las Pymes que en ese entonces comenzaban a desarrollarse al margen de la banca tradicional. El Banco Económico S.A. fue el pionero en la apertura de agencias en centros de abasto cruceños como “7 Calles”, “La Ramada”, “Abasto”, “Alto San Pedro” y “Los Pozos”. El Banco nació en Santa Cruz para atender a los pequeños y medianos empresarios que no eran atendidos por la banca tradicional.



Con el objetivo de estar más cerca aún de las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, sobretodo de los pequeños y medianos negocios a quienes el Banco Económico siempre brindo un trato preferente, se creó el año 2005 la nueva unidad de negocio Mi Socio: “Platita en mano”, basado en la identificación de los clientes quienes afirmaban que el banco era “su socio”, aquél que les ayudó a crecer en sus negocios, pero además asumían que eran “socios fundadores del banco” por la relación que mantenían desde su apertura en 1991.

Satisfacer esa expectativa requería de “tecnología crediticia” adecuada a las características de clientes nada rígidos en el manejo de sus estados financieros, pero además había que “llevar el banco” hasta el taller o negocio. Esta nueva tecnología crediticia permitió a los Asesores de Negocio que evalúen in situ (en el

negocio a su cliente y se brinde al cliente préstamos rápidos en el desembolso y simple en el papeleo y para eso era importante conocer, asesorar y generar confianza con el cliente).

Es así que el Banco Económico lanzó el 1 de mayo de 2005 “Mi Socio” con una gama de productos, para satisfacer la creciente demanda de los Pequeños Empresarios que requerían de préstamos rápidos para la compra de materia prima y mercadería, para la ampliación de negocios, o la inversión en equipos y maquinaria, para aprovechar sus oportunidades de negocio. Posteriormente incorporando a los Micro Empresarios.

Esta Banca, llevó a consolidar y favorecer a este sector y posicionar al Banco Económico como la entidad con mayor porcentaje de cartera dedicada a apoyar a pequeños y medianos empresarios.

Cuadro No. 34
Información económica de Banca Mi Socio
(pequeña empresa) desde el inicio

Descripción	2010	2011	2012	2013	2014(*)
Cartera Bruta (M\$us)	114.277	132.388	158.296	223.633	241.512
Nro. Operaciones	6.992	7.694	10.658	15.578	17.099
Nro. Clientes	5.157	5.659	7.733	10.784	11.977

(*) Al 30/09/2014, a partir de octubre se fusionan las bancas Mi Socio (pequeña empresa) y Microcréditos.

Gráfico No. 32
Cartera Bruta
(Expresada en Millones de Dólares de Norteamérica)

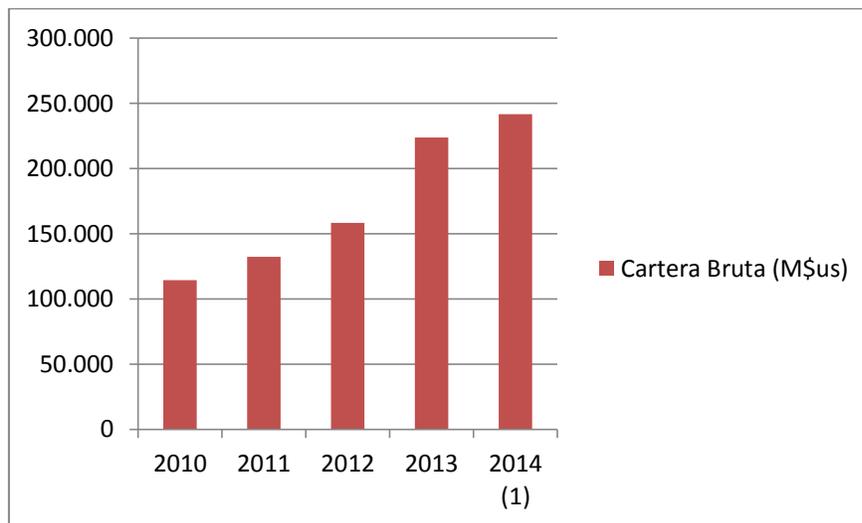


Gráfico No. 33
Número de operaciones
A 31 de diciembre de 2014

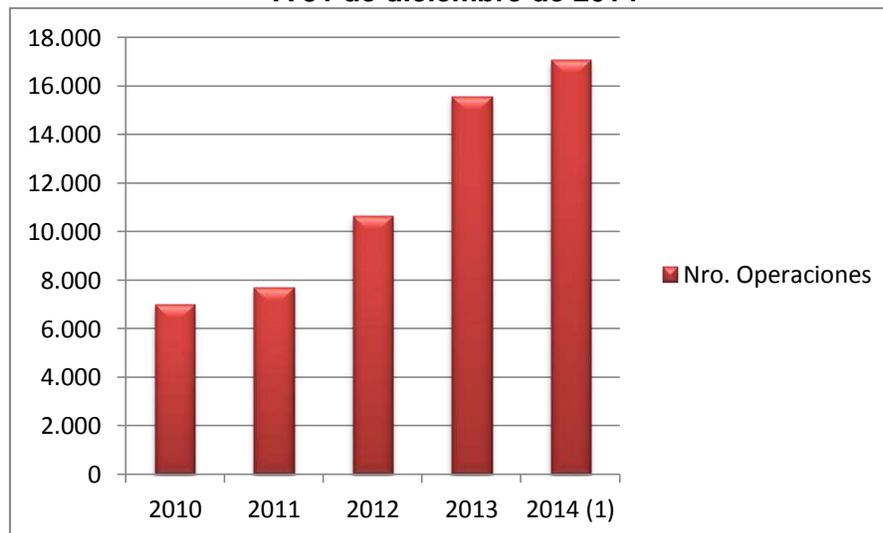
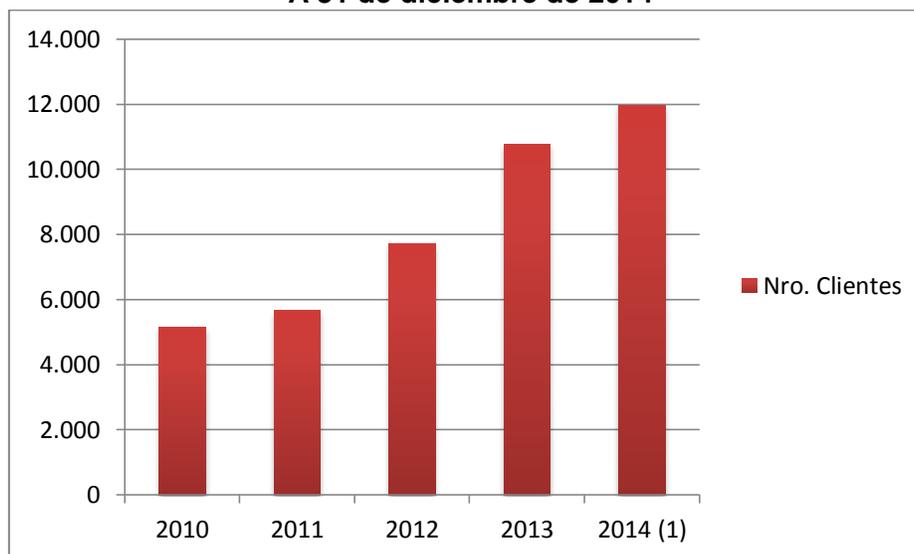


Gráfico No. 34
Número de clientes
A 31 de diciembre de 2014



Impacto del proyecto en el negocio

El principal logro es haber obtenido la confianza de casi 18.000 clientes en la gestión 2014, sumando una cartera de más de 241 mil millones de dólares.

Mi Socio les presta a los clientes el dinero que necesitan para ampliar su negocio, comprar inventario, más mercadería o lo que necesite, de manera ágil, muy sencilla y con cuotas de pago según la disponibilidad del cliente, además brinda a los clientes la posibilidad de que sus negocios crezcan aprovechando sus oportunidades de negocio.

PREMIOS

En agosto del 2007 el Banco Económico con Mi Socio ganó el **1er. Lugar en categoría Producto del Premio Felaban de Comunicación en Mercadeo Financiero 2007** otorgado por la Federación Latinoamericana de Bancos FELABAN.



Vivienda Social – Tu primera vivienda

Es un crédito sin fines comerciales concedido conforme al Decreto Supremo N° 1842 del 18 de diciembre de 2013, para personas naturales que deseen comprar su primera y única vivienda, o para la refacción, remodelación, ampliación o mejoramiento en caso de que ya posean una.

Quienes son beneficiados por este tipo de créditos son personas dependientes y profesionales independientes, hasta el 80% de financiamiento y 15 años de plazo.

En el 2014 se realizaron nuevas operaciones de este tipo, beneficiando a 277 familias.

El monto otorgado en las 277 operaciones con un monto de \$us.- 9.461.729,24

Es importante mencionar que la gestión cerró con un saldo de \$us.- 34.618.768,10 y 1.208 operaciones de cartera de vivienda social (estas cifras incluyen operaciones: nuevas, renegociadas y reclasificadas).

También es importante señalar que el crecimiento en Vivienda Social cual fue muy positivo tomando en cuenta la importancia que le da el gobierno al impulso de este producto (el crecimiento conseguido fue del 14%).

Uno de los pilares de nuestro plan de RSE es la educación. Por ello, hemos desarrollado programas educativos abiertos a la comunidad:

Programa “Buscando Talentos” – Financiamiento de Becas para Maestrías



El Banco Económico S.A., a través de la firma de un Convenio con la Unidad de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Financieras UAGRM Business School, promueve y apoya la especialización de los profesionales de Santa Cruz con el financiamiento de 11 becas para estudios de Maestría en: Dirección de Marketing; Administración y Gestión de Recursos Humanos; Administración de Empresas MBA; Finanzas Corporativas y Formulación y Gestión de Proyectos Públicos y Privados.

El financiamiento beneficia a 3 profesionales con beca completa y a 8 con media beca que cubre el derecho de estudios, derecho de defensa, así como gastos administrativos. Los postulantes, para ser acreedores, han cumplido con los requisitos establecidos por la UAGRM, quién es la responsable de la selección, administración de los fondos, seguimiento a los estudiantes en su desempeño y estudio. Estas maestrías tienen una duración de 2 años. A la fecha se encuentran cursando el 6to módulo y el programa contempla 10 módulos finalizando en la gestión 2015. El Banco Económico S.A. asume esta acción como un programa de Responsabilidad Social Empresarial que apuesta al desarrollo del departamento de Santa Cruz y Bolivia; brindando el compromiso y el apoyo para la educación post-gradual de 11 jóvenes profesionales. De manera que, una vez concluidos los estudios, se obtenga y se ponga a disposición del mercado, profesionales altamente capacitados para beneficio de las personas y la región en general.

“Programa de Desarrollo de Talentos” – Talleres Prácticos: Cajeros Bancarios

Es un programa de capacitación abierto que nuestro Banco ofrece a la Comunidad. Con esta capacitación cada participante adquiere conocimientos teóricos, desarrolla habilidades y destrezas prácticas para desempeñar, con éxito, las funciones propias del cargo. Los mejores calificados tienen la oportunidad de formar parte de nuestra bolsa de trabajo institucional, a su vez se les otorga un certificado de participación.

Este tipo de actividad nos permite cumplir con una labor responsable con la sociedad, al apoyar, en la formación, a gente joven que requiere prepararse y contar con una oportunidad de trabajar en una Entidad Financiera exitosa en Bolivia.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE TALENTOS TALLER PRÁCTICO: “CAJERO BANCARIO”



Cada participante adquirirá conocimientos teóricos, desarrollará habilidades y destrezas prácticas para desempeñar con éxito las funciones propias del cargo.

Duración:

12 Hrs. (Cuatro encuentros de 3 Hrs).

Fecha:

Del 01 al 04 de Octubre 2013

Lugar:

CDT–Centro de Desarrollo de Talentos del Banco Económico S.A. Calle Guenda Nº 2005 Esq. Av. Roca y Coronado/2do. Anillo).

Horario: De 19:00 a 22:00 Hrs.

Requisitos:

Técnicos superior, estudiantes de 8vo. Semestre en adelante, egresados o titulados de las carreras Ciencias Económicas, Financieras y ramas afines.

Carta de Solicitud de Admisión

Hoja de Vida (sin respaldos)

Fotocopia de Documento de Identidad

Carta o boleta de registro de la Universidad o centro Educativo que acredite su condición si es estudiante.

Beneficios:

Entrenamiento práctico y capacitación específica.

Material, textos de apoyo y prácticas en un simulador de agencia real.

La obtención de un Diploma de aprobación.

Costos cubiertos por el Banco.

Los mejores calificados tendrán oportunidad de formar parte de nuestra bolsa de trabajo institucional.

Certificación de la institución.

Programa RSE

Para inscribirse:

Regístrate y postúlate al programa desde nuestra página www.baneco.com.bo, Sitio “*Trabaja con Nosotros*” y presenta tu hoja de vida en la Unidad de Recursos Humanos de la Institución (contacto: Maelen Claure) Oficina anexa Edificio Central, Calle Ingavi Nº 143 parqueo de Clientes, hasta el Viernes 20 de Septiembre, en horario continuo de 09:00 a 16:00 Hrs.

Educación Financiera

“Educación Financiera Para todos” Usuarios – Sociedad - Comunidad

“El Plan de Educación Financiera Para Todos” tiene como objetivo mejorar la cultura financiera de los ciudadanos dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma responsable e informada. El Plan sigue las recomendaciones y principios para mejorar la cultura financiera a través de dos ejes principales: Capacitación e Información.

En la línea de capacitación, se ha llevado a cabo un Seminario de Educación Financiera "Tus Finanzas, Tu Futuro" Si conoces cómo manejar tu dinero la vida será más fácil ya que sabrás cómo, cuándo y dónde gastarlo y/o invertirlo.

El seminario gratuito estuvo dirigido a clientes y usuarios de Instituciones Financieras y público en general que deseaban conocer cómo administrar mejor sus finanzas, derechos y obligaciones del consumidor financiero y además del Rol de la ASFI. El evento contó con la presencia de 210 participantes de la sociedad en general de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

Como facilitador del Seminario, se contó con la presencia de Pedro Cabrera Yegros experto en temas de: Motivación, trabajo en equipos, ventas, atención a clientes y finanzas personales en más de 11 países de habla hispana.

La línea de Información Financiera del Banco Económico S.A. está compuesta por la producción, distribución y difusión de material impreso y audiovisual.

La difusión de la información se la realiza también a través de la página web y Facebook con la publicación de post con mensajes o consejos financieros. En el período de enero a diciembre de 2014 se han publicado 29 post con consejos financieros llegando a 78.039 personas.

Como resultado de la sistematización de la aplicación de las encuestas de evaluación, podemos indicar que los participantes del seminario mencionaron que se encontraban contentos y agradecidos por la iniciativa del Banco Económico S.A. en realizar esta actividad de vital importancia para los usuarios, consumidores financieros y comunidad en general.

ACCION SOCIAL - VOLUNTARIADO

Desde nuestro Banco determinamos necesidades locales, reconocemos a vecinos, autoridades, instituciones, medios de comunicación y demás grupos con los que nos relacionamos. Con ellos propiciamos un diálogo, reconocemos las necesidades como posibilidades de desarrollo y generamos soluciones conjuntas a través de programas y proyectos.

"Tus Finanzas, Tu Futuro"

Si conoces cómo manejar tu dinero, la vida será más fácil ya que sabrás cómo, cuándo y dónde gastarlo y/o invertirlo.

Seminario Educación Financiera

Facilitador: Pedro Cabrera Yegros
 Conferencista Internacional en temas de Motivación, Trabajo en Equipo, Ventas, Atención de Clientes y Finanzas Personales en 11 países de habla hispana.

Dirigido a: Público en general que desee conocer cómo administrar mejor sus finanzas

Fecha: Jueves 13 de noviembre

Hora: De 8:30 a 12:30

Lugar: Salón de Convenciones CAINDO
 Calle La Paz esq. Saavedra
 Santa Cruz de la Sierra

Información e Inscripción: Teléfono (591 3) 3155478 - www.baneco.com.bo
 INGRESO GRATUITO CON INSCRIPCIÓN
 Programa: "Educación Financiera Para Todos"

Banco ECONOMICO
 el banco de nuestra gente



Campaña de Solidaridad “Nos Necesitan” para los damnificados por las inundaciones

El Banco Económico, a iniciativa de sus funcionarios demostró su espíritu de solidaridad con la entrega de alimentos, medicamentos y ropa para los afectados por las inundaciones en los departamentos del Beni, Cochabamba y La Paz.

Para la recaudación de los donativos, los funcionarios realizaron a nivel nacional (Santa Cruz – La Paz – Cochabamba y Tarija), una campaña denominada “Nos Necesitan” Durante 3 días se recolectaron todos los donativos consistentes en alimentos no perecederos.

La respuesta fue inmediata, los funcionarios se organizaron por área, agencias y de manera individual. Este espíritu de solidaridad, superó las expectativas, demostrando un gesto de Responsabilidad Social y trabajo en equipo, características que acompañan todos los días en el desempeño de nuestras actividades.



Campaña de Captación de “Amigos SOS” a clientes y colaboradores del Banco Económico S.A:

Durante los meses de octubre a diciembre en las agencias del Banco Económico de las ciudades de: Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, se ha llevado la Campaña de Captación de clientes y funcionarios del Banco Económico, denominada “Conviértete en AMIGO SOS”.

El objetivo de esta campaña ha sido incrementar la cartera de aportes voluntarios de los clientes y funcionarios del Banco Económico a través un débito automático. Durante los 3 meses de campaña, se ha logrado captar a 183 clientes y funcionarios, sumando un aporte mensual de **Bs. 6.181** y un monto anual de **Bs. 74.172** que beneficiará y contribuirá a que más de 100 niños y niñas de Bolivia puedan recibir calor de hogar y cuenten con una familia en Aldeas SOS.



**Cuadro No. 35
Resumen Amigos SOS**

TOTAL AMIGOS CAPTADOS	183
TOTAL INGRESO MENSUAL CON LAS TRES CIUDADES	6.181
Total Ingreso La Paz, Cochabamba, Santa Cruz para el 2015	74.172

Aportes Voluntarios para la inclusión de grupos vulnerables

Con el objetivo de apoyar a la inclusión de niños, jóvenes desamparados con discapacidad física y sensorial y en situación de extrema pobreza y adultos en estado de abandono, se ha realizado aportes voluntarios y donaciones a fundaciones, hogares e instituciones:

- Fundación Alirio Henao – Hogar San José
- Capilla Sagrado Corazón de María
- Hogar de Ancianos Santa Cruz

Aportes Voluntarios para la Sonrisa de los Niños



Se han realizado entrega de juguetes en la Campaña denominada “Por la Sonrisa de un Niño de la ciudad de El Alto”, “Alianza para Dibujar una Sonrisa en los Niños de la Villa 1ero de Mayo” de Santa Cruz. Campañas realizadas por la Navidad. En abril de esta gestión, también se ha realizado la entrega de juguetes a los hijos de los policías de la ciudad de Yacuiba.

Donación de equipos de computación Unidad de Bomberos Santa Cruz y La Paz

El Banco Económico con el objetivo de apoyar y dotar de una herramienta de trabajo a la Unidad de Bomberos de Santa Cruz y La Paz, hizo entrega de equipos de computación, contribuyendo de esta manera a mejorar y facilitar la atención de estas Unidades a toda la sociedad tanto de Santa Cruz como de La Paz.



Apoyo a Eventos

Como todos los años, se ha auspiciado el “Campeonato Mundialito Paz y Unidad de la Tahuichi”, llevado a cabo en el mes de enero, con la participación de 12 equipos de América.

Participación en Ferias

Para aprovechar el potencial de negocios que representan este tipo de eventos y promocionar los productos crediticios de la institución a toda la sociedad, esta gestión 2014 se participó en 8 ferias y se han obtenido importantes contactos e intenciones de negocio.

1. Feria del Crédito en CBBA
2. Feria de la Caña en Minero
3. Feria del Crédito del Alto – LP
4. Feria Vidas Montero
5. Feria Expo Sur Tarija
6. Feria del Crédito SCZ
7. Feria de la Leche en Yapacaní
8. Feria Automotriz en HANSA SCZ-LP





NUESTRA GESTIÓN DE COMPRAS PROVEEDORES

Nuestra Gestión de Compras – Proveedores

El Banco Económico S.A. establece que en la relación con los proveedores debe existir un comportamiento cooperativo y una visión de éstos como colaboradores, por lo que es necesario mantener una comunicación veraz, tener una voluntad de cumplimiento de los compromisos y una atención permanente a los problemas y necesidades mutuas.

El Manual de Políticas de Administración y el Manual de Políticas de Compra de Bienes y Servicios, son documentos en los que se definen los procedimientos y el modelo de relación con los proveedores, con indicación de cómo debe realizarse su selección y evaluación.

La Política de relación con los proveedores del Banco Económico S.A., se sintetiza en los siguientes principios:

1. Las relaciones con los proveedores han de obedecer a criterios estrictamente comerciales y tiene que perseguir el beneficio mutuo de ambas partes.
2. El Banco Económico S.A. respeta el derecho al legítimo beneficio del proveedor, evitando el oportunismo de proveedores desleales y obligándose al escrupuloso pago de los bienes o servicios adquiridos en los plazos y condiciones pactados.
3. La gestión de los proveedores por parte del Banco Económico S.A., tanto en su selección, como en el desarrollo posterior de las relaciones, se enmarcará siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia.
4. Siempre que sea posible se evitará la exclusividad de compra o contratación en un solo proveedor para conseguir mantener un correcto y deseable ejercicio de la competencia.
5. Se exigirá a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con nuestro propio Código de Ética. En especial se considerarán el cumplimiento de las leyes y normas legales que les apliquen, el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.

Cuadro No. 36
Cantidad de proveedores
(En porcentaje)

Cantidad de proveedores locales	Cantidad de proveedores de otra región o país	Cantidad total de proveedores
95%	5%	100%

El Banco cuenta con Políticas claras sobre compras de bienes y servicios y manual de procedimiento que regula las actividades con los proveedores.

Existen criterios relacionados con la calidad del producto/servicio a proveer; la experiencia en el mercado y la garantía del producto/servicio.

El Banco Económico S.A., en el periodo 2014 cuenta con 86 proveedores, los mismos inician su relación comercial con el Banco a partir de contratos con cláusulas de garantías.

No se han registrado rechazos a proveedores por incumplimientos vinculados a los Derechos Humanos.



NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

Nuestra Gestión Ambiental

En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial queremos contribuir a la mejora de sostenibilidad concentrando los esfuerzos en nuestra organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios, fruto de nuestra actividad.

Además el Banco Económico S.A. asume el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, obligándose así, a través de sus principios ambientales, a trabajar desde un enfoque preventivo, fomentar la responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Los siguientes principios serán la base:

1. Incorporar los criterios de sostenibilidad en nuestra planificación estratégica con el objetivo de desarrollar, mantener y mejorar el comportamiento medioambiental de las empresas con el principio de prevención y de la contaminación.
2. Definir objetivos sobre la gestión medioambiental de nuestros centros de trabajo (generación de residuos, racionalización del uso del agua, papel y recursos) y sobre la gestión ambiental de nuestra actividad financiera (riesgo ambiental, financiación de las energías renovables y servicio al cliente).
3. Promover la realización de acciones de formación y sensibilización ambiental en el personal del Banco Económico S.A.
4. Potenciar los canales de comunicación interna que permitan recoger las consultas y propuestas de mejora medioambiental de los empleados.
5. Procurar la mejora continua del comportamiento medioambiental de la empresa, colaborando con las diferentes administraciones y entidades públicas, así como con otras partes interesadas, accionistas, clientes, proveedores, en el planteamiento de mejoras, prevención de riesgos y desarrollo normativo de las condiciones ambientales.
6. Fomentar un comportamiento medioambiental responsable por parte de nuestros proveedores.
7. Apoyar iniciativas medioambientales de la sociedad a través de actividades de patrocinio, mecenazgo, investigación, publicación o conferencias.

El Banco Económico S.A. no registra consumos de gas ya que no utiliza este tipo de energía en sus sucursales. A continuación detallamos consumos y gastos en energía eléctrica y agua (en Pesos Bolivianos)

Cuadro No. 37
Gasto de agua
(Expresado en Bolivianos)

Año 2014	Año 2013
221,646.34	215,456

Cuadro No. 38
Gasto de energía eléctrica
(Expresado en Bolivianos)

Año 2014	Año 2013
3,823,696.89	3,455,481

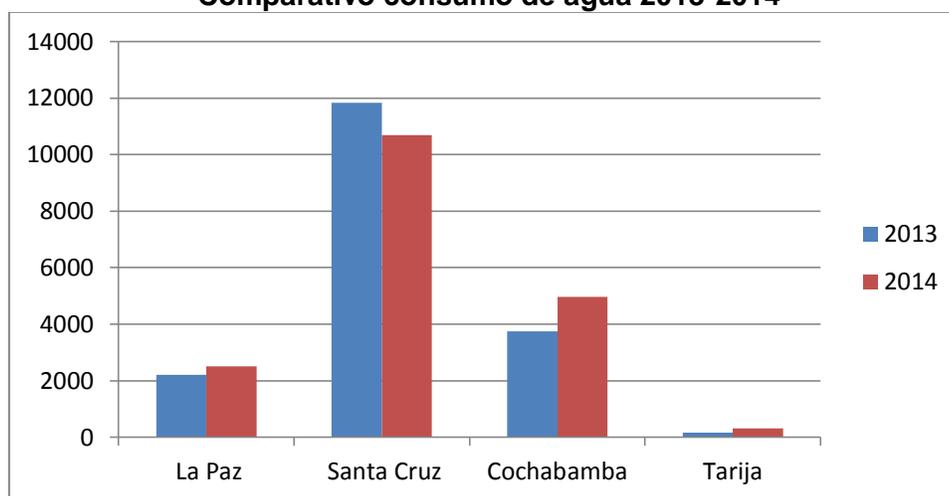
Cuadro No. 39
Gasto de energía eléctrica
(En KWh)

Año 2014	Año 2013
3,573,369.30 (valor estimado)	3,229,260.01 (valor estimado)

Cuadro No. 40
Consumo de agua
(En m3)

Región	2013	2014
Región 1: La Paz	2209,47	2501,29
Región 2: Santa Cruz	11832,27	10694,05
Región 3: Cochabamba	3749,44	4967,7
Región 4: Tarija	172,8	317,03
Total M3	17963,98	18480,07

Gráfico No. 35
Comparativo consumo de agua 2013-2014



Cuadro No. 41
Gasto de agua comparativo año 2014/2013
(Expresado en Bolivianos)

Año 2014	Año 2013
221,646.34	215,456

Buenas prácticas ambientales

Disminuyendo el consumo de energía eléctrica

En 2014 se inició el reemplazo de las luminarias de neón por luminarias LED (actualmente a prueba en sucursal de Cochabamba), comercialmente indican reducir el consumo de energía, por ello hemos iniciado con este programa esperando medir los logros esperados en los próximos periodos.

El Banco Económico S.A. realiza el cálculo sobre el peso total de emisiones de gases de efecto invernadero utilizando la metodología de mediciones directas.

Cuadro No. 42
Emisiones de CO2

Emisiones directas controladas por el Banco
488.3332897 Ton de CO2/Año
Emisiones directas controladas por otras empresas
1784.13505 Ton de CO2/Año
Emisiones totales directas e indirectas
2272.46834 Ton de CO2/Año

En el Banco Económico S.A. somos conscientes de los impactos ambientales. Hemos evaluado las actividades de traslados internos y externos, por tal motivo, evaluamos el combustible y emisiones de gases de efecto invernadero mediante el uso de transporte aéreo.

Algunas de las acciones que hemos llevado a cabo para mitigar estos impactos son:

- Proyecto de videoconferencias "MIRTA".
- Mantenimientos preventivos a los vehículos del Banco y controles de emisión de gases (anualmente se realizan por autoridad competente).





INFORMACION ADICIONAL

Proceso de Elaboración del Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014

Nuestro primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 ha sido elaborado por nuestro equipo interno especialmente conformado para gestionar la RSE dentro del Banco.

Se ha decidido aplicar como guía Global Reporting Initiative (GRI) Guía V3.1 logrando alcanzar el nivel B+.

Asimismo, hemos cumplido con la normativa incluida en la Ley 393 de Servicios Financieros de ASFI que establece el contenido del Informe de RSE.

Nuestro Informe de RSE será confeccionado anualmente y su contenido abarcará las actividades desarrolladas por todas las filiales del banco.

Consideramos al Informe de RSE como una herramienta fundamental para comunicar a nuestros grupos de interés y como un instrumento de gestión de la RSE, que nos permite establecer objetivos, orientarnos en nuestro trabajo y analizar los resultados obtenidos año a año.

En primer lugar, seleccionamos los temas claves y los contenidos a incluir en el Informe de RSE.

Demandas y expectativas de los grupos de interés – Análisis de materialidad

Nos hemos planteado como tarea fundamental conocer las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés e identificar los temas relevantes y oportunidades de mejora para los siguientes periodos.

¿Qué significa análisis de materialidad?

Identificar los aspectos más relevantes de acuerdo a las expectativas de nuestros grupos de interés.
En una primera etapa y como paso muy importante hemos identificado a los actores con quienes nos relacionamos, colaboradores, accionistas, clientes, comunidad, proveedores y entes reguladores.

Para este primer Informe de Responsabilidad Social Empresarial, hemos realizado una selección de grupos de interés y a partir de una muestra cuantitativa elaboramos herramientas de consulta: entrevistas individuales y una encuesta interna para empleados enviada vía intranet.

Los grupos de interés seleccionados fueron: colaboradores, clientes y comunidad.

Resultados de la encuesta a nuestros grupos de interés

Colaboradores

A partir de una encuesta interna consultamos a nuestros empleados sobre su opinión acerca de temas claves y la actuación del Banco en el marco de la RSE.

Buen desempeño socio ambiental del banco: 50,24%

Aspectos a mejorar relacionados con la comunicación interna de la actuación del Banco.

Asimismo, los colaboradores manifestaron de gran importancia que el Informe de Responsabilidad se comunique junto con el Balance Anual Económico.

Clientes

Hemos realizado una encuesta telefónica a nuestros clientes, en esta oportunidad hemos seleccionado a Pequeños y Medianos empresarios. Cabe destacar que los clientes han manifestado la inquietud de participar en talleres de capacitación y educación financiera.

La mayoría de los encuestados quisiera recibir información de RSE directa por parte de las filiales del Banco, otros en talleres u otros medios de comunicación.

Los encuestados no pudieron opinar sobre ningún asunto ambiental, debido a que no conocen acciones que el Banco Económico S.A. haya realizado o esté realizando en el tema de medio ambiente.

Podemos concluir que las acciones de mejora a llevar a cabo se encuentran relacionadas con la comunicación, puesto que el banco ha sido calificado con buen desempeño en el campo de la RSE.

El 75% de los encuestados considera que el Banco cumple con sus compromisos y que actúa en conformidad con la ley.

Competencia

Hemos consultado a nuestros grupos de interés sobre nuestra actuación socialmente responsable frente a otras entidades financieras y nuestra actuación ha sido altamente valorada en el sector financiero.

Medios de comunicación

Los grupos de interés han sido consultados sobre su preferencia para recibir información sobre prácticas socialmente responsables por parte del banco. Un 58% prefiere recibir información directa en las filiales.

Comentarios de grupos de interés entrevistados

“El programa que tiene el Banco Económico (S.A.) es el mejor. Ningún otro Banco me enseñó sobre impuestos y cómo manejar mejor mi negocio. Quisiera que sigan así, invirtiendo en sus clientes”.

“La donación que efectuó el Banco en nuestra campaña navideña fue la mejor de todas. Estamos muy contentos con el Banco Económico por habernos ayudado con los niños. En esta comunidad el Banco es bien querido”.

“Quisiera que el Banco nos enseñe cómo manejar mejor nuestros recursos económicos. A veces no sabemos ahorrar lo que tenemos”.

“El acceso a la página web es difícil y se debería mejorar para facilitarle al cliente hacer transacciones más rápidas y de manera segura”.

“Fue el único Banco que nos abrió sus puertas para que recaudemos fondos para los niños y niñas en desprotección parental. Estamos muy agradecidos y expectantes porque nuestra relación institucional crezca aún más”.

Indicadores GRI G3.1 en nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial – 2014

● Completo

● No Aplica (N/A)

IS Indicadores sectoriales

Estado	Indicador	Detalle del indicador	Nro. De pagina
1 Visión y estrategia			
●	1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	1-1
●	1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1-2
2 Perfil de la organización			
●	2.1.	Nombre de la organización	3
●	2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	7-8
●	2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	20-21
●	2.4	Localización de la sede principal de la organización.	3
●	2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	N/A
●	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	3
●	2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	5-6
●	2.8	Dimensiones de la organización informante	5-6
●	2.9	Cambios significativos	3-4
●	2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	14
3 Parámetros de la memoria			
●	3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario)	1-2
●	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	N/A
●	3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	1-2
●	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	90
●	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	77
●	3.6	Cobertura de la memoria	77

●	3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	77
●	3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N/A
●	3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	77
●	3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	N/A
●	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	N/A
●	3.12	Tabla de contenidos GRI	79
●	3.13	Política y practica sobre verificación externa	89
4 Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés			
●	4.1	Estructura de gobierno de la organización	15
●	4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	17-18
●	4.3	Indicar el número y género de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	16
●	4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	17
●	4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.	17
●	4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18
●	4.7	Procedimiento de determinación de la composición, la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluyendo cualquier consideración sobre género u otros indicadores de diversidad.	15
●	4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.	3-4
●	4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.	15
●	4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	15-17
●	4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	22
●	4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	12

●	4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya).	5
●	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	11
●	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	9-10
●	4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	9-10
●	4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	10-11

Enfoque de gestión

Suplemento Sectorial

●	FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	N/A
●	FS2	Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio básicas.	N/A
●	FS3	Procesos de monitoreo de la implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	N/A
●	FS4	Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio básicas.	N/A
●	FS5	Interacciones con clientes / sociedades participadas / socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales.	77-78
●	FS6	Porcentaje del total de unidades de negocio por región específica, tamaño y sector.	N/A
●	FS7	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	N/A
●	FS8	Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio básicas, por objetivo.	N/A
●	FS9	Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales	N/A
●	FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se hayan interactuado en temas ambientales y sociales	N/A
●	FS11	Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo	N/A
●	FS12	Políticas de voto en materias medioambientales y sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto	N/A
●	FS13	Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo.	58-59
●	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	46-52
●	FS15	Políticas para el diseño justo y venta de productos y servicios financieros	N/A
●	FS16	Iniciativas para realzar la educación financiera por tipo de beneficiario.	56-57

Indicadores de Desempeño Económico			
●	EC1	Valor económico directo generado y distribuido	26
●	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	N/A
●	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	36
●	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/A
●	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	31
●	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	73
●	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	32
●	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	N/A
●	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	N/A
Indicadores de Desempeño Ambiental			
●	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/A
●	EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	N/A
●	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	74
●	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	N/A
●	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	N/A
●	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas	76
●	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	N/A
●	EN8	Captación total de agua por fuentes	75
●	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N/A
●	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	N/A
●	EN11	Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	N/A
●	EN12	Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/A
●	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	

●	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	N/A
●	EN15	Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	N/A
●	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	76
●	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/A
●	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	N/A
●	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	N/A
●	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
●	EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	
●	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/A
●	EN23	Nº total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	N/A
●	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	N/A
●	EN25	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización	N/A
●	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	N/A
●	EN27	Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil	N/A
●	EN28	Coste de multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	N/A
●	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	76
●	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	N/A

Indicadores de Desempeño Social: Prácticas laborales y trabajo decente

●	LA1	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región desglosados por género.	33
●	LA2	Nº total de empleados y rotación media de empleados, y nuevos empleados contratados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	34
●	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por actividad principal desglosado por lugares significativos de las operaciones. <i>Los beneficios otorgados por el Banco se aplican a todos los colaboradores.</i>	N/A
●	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	N/A
●	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	N/A

●	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	36
●	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	37
●	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	38
●	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	N/A
●	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y categoría de empleado	41
●	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	N/A
●	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	43
●	LA13	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	30
●	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas	32
●	LA15	Cantidad de personas que permanecen trabajando en la empresa luego de la licencia por maternidad o paternidad, por género.	35

Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos

●	HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/A
●	HR2	Porcentaje de los distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	73
●	HR3	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos	N/A
●	HR4	Nº total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	N/A
●	HR5	Actividades y principales proveedores de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	N/A
●	HR6	Actividades identificadas y principales proveedores que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva abolición.	N/A
●	HR7	Operaciones identificadas y principales proveedores como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	N/A
●	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos	N/A
●	HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A

●	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetos a revisiones y/o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	N/A
●	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal presentadas	N/A
Indicadores de Desempeño Social: Sociedad			
●	SO1	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	N/A
●	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	24-25
●	SO3	Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción	23-24
●	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	N/A
●	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	N/A
●	SO6	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	N/A
●	SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	N/A
●	SO8	Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	29
●	SO9	Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales No se registraron impactos negativos en las comunidades locales por el desarrollo de las operaciones del Banco	N/A
●	SO10	Medidas de prevención y mitigación aplicado en las operaciones con importantes impactos negativos reales o potenciales en comunidades locales.	N/A
Responsabilidad del producto			
●	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluados en la salud y seguridad de los clientes.	N/A
●	PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes	N/A
●	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	N/A
●	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios	N/A
●	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	N/A
●	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.	N/A
●	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	N/A
●	PR8	Número total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	46 y 62
●	PR9	Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	29

CUMPLIMIENTO - NORMATIVA NACIONAL

CIRCULAR ASFI 170/2013

Indicador	Detalle del indicador	Nro. De pagina
1	La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial de la EIF que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	9
2	El resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la EIF	9-10
3	La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	11
4	Descripción de la evaluación de cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial.	88

LEY 393 EN NUESTRO INFORME DE RSE 2014

Indicador	Detalle del indicador	Nro. de página
Inc. a)	Apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes. (Cartera de créditos productivos)	27
Inc. b)	Asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias. (Cartera de créditos PyME y MyPE)	28
Inc. c)	Provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos. (Productos crediticios)	68
Inc. d)	Atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural. (Cobertura de operaciones)	6
Inc. e)	Financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva. (Cartera de créditos productivos)	27
Inc. f)	Otros reglamentados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, a los fines de evaluar el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros por parte de las entidades de intermediación financiera. (Cartera de créditos productivos y vivienda social)	28

Contenidos básicos

Nivel de aplicación de memoria	C	C+	B	B+	A	A+
<p>Información sobre el Perfil según la G3 PRODUCTO</p>	<p>Informa sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15</p>	<p>Verificación externa de la Memoria</p>	<p>Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17</p>	<p>Verificación externa de la Memoria</p>	<p>Los mismos requisitos que para el Nivel B</p>	<p>Verificación externa de la Memoria</p>
<p>Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3 PRODUCTO</p>	<p>No es necesario</p>		<p>Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador</p>		<p>Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador</p>	
<p>Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales PRODUCTO</p>	<p>Informa sobre un mínimo de 10 Indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.</p>		<p>Informa sobre un mínimo de 20 Indicadores de Desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.</p>		<p>Informa sobre cada Indicador principal y sobre los Indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión.</p>	

*Versión final del Suplemento Sectorial

HumanizaRSE

Informe de Verificación y Calificación de Responsabilidad Social Empresarial

HumanizaRSE

Declara que ha efectuado la verificación y calificación del
Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014
en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de
Banco Económico S.A.

Como resultado de este proceso de verificación HumanizaRSE expresa que:

1. El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc. han sido comprobados y verificados durante la auditoría pertinente.
2. La trazabilidad y relevancia entre información base y contenido del Informe de RSE 2014 es adecuada.
3. El Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Económico S.A. al 31 de diciembre de 2014 incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de Informes de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1.
4. El Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Económico S.A. al 31 de diciembre de 2014 incluye los indicadores básicos establecidos en el Art. 113 par. II de la Ley 393 de Servicios Financieros.

Conforme a esto HumanizaRSE establece para el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2014 de Banco Económico la calificación de nivel B+.



Fecha de emisión: 02/04/2015

Firmado: María Fernanda Soria
Auditora Líder Responsabilidad Social Empresarial
GRI Certified
HumanizaRSE

Calle 27 de Achumani No. 80 Segundo Piso – La Paz, Bolivia
Teléfono (591) 2 – 271 2220 - Email: info@humanizarse.com www.humanizarse.com

OFICINAS Y AGENCIAS

Domicilio legal – Oficina Nacional

Calle Ayacucho N° 166
 Telf.: Piloto (591-3) 3155500 Fax: (591-3) 3361184
 Email: infobancoeconomico@baneco.com.bo
 Web: <https://www.baneco.com.bo/>
 Santa Cruz Bolivia

Contacte con nosotros

El banco económico dispone de un buzón de correo electrónico rse@baneco.com.bo para atender todas las consultas o preguntas relativas a la Responsabilidad Social Corporativa

Santa Cruz	Dirección	Zona	Teléfono	Horario lun-vie	Horario sab
Abasto + Mi Socio UN	Tercer Anillo Interno (Av. Roque Aguilera) y Avenida Piraí, Zona Mercado Abasto	Oeste	3155322	09:00-16:00	09:00-13:00
Alto San Pedro + Mi Socio UN	Tercer Anillo Interno (Av. Roque Aguilera) y Avenida Prefecto Rivas, Alto San Pedro	Oeste	3155811	09:00-18:00	09:00-13:00
BEC Servicios	Calle Ingavi, #143, entre Calle Independencia y Calle Velasco.	Centro	3155500	09:00-16:00	09:00-13:00
Grigotá + Mi Socio UN	Avenida Grigotá esquina Calle Menbiray, entre Segundo y Tercer Anillo, frente Surtidor El Piri.	Oeste	3155823	09:00-18:00	09:00-13:00
Hipermaxi Doble Vía a La Guadía	Avenida Doble Vía a La Guadía y Cuarto Anillo, Supermercado Hipermaxi	Oeste	3155857	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Norte	Avenida Banzer y Tercer Anillo Interno, Supermercado Hipermaxi.	Norte	3155786	09:00-20:00	09:00-13:00
Hipermaxi Pampa de la Isla	Avenida Virgen de Cotoca, Supermercado Hipermaxi, Zona Pampa de la Isla.	Este	3155898	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Paragará	Avenida Paragará y Cuarto Anillo, Supermercado Hipermaxi, Zona Parque Industrial.	Este	3155856	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Plan 3.000	Avenida Paurito, Barrio los Alamos UV 0163, MZ 0059, Supermercado Hipermaxi, zona Plan 3.000	Este	3155638	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Roca y Coronado	Avenida Roca y Coronado entre Tercer y Cuarto Anillo	Oeste	3155390	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Super Center	Avenida Banzer, pasando Sexto Anillo, Supermercado Hipermaxi	Norte	3155991	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Sur	Avenida Santos Dumont y Tercer Anillo, Supermercado Hipermaxi.	Sur	3155858	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Hipermaxi Tres Pasos al Frente	Avenida Tres Pasos al Frente, Tercer Anillo, Supermercado Hipermaxi.	Este	3474852	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Km 12 Doble Vía La Guardia	Avenida Doble Vía La Guardia Km 12, Barrio Nueva Esperanza	Oeste	3155399	09:00-16:00	09:00-13:00
La Ramada + Mi Socio UN	Avenida Isabel La Católica # 665.	Oeste	3155782	09:00-16:00	09:00-13:00
Los Pozos + Mi Socio UN	Calle Aroma # 620 entre Calle Celso Castedo y Calle Vaca Diez.	Centro	3155833	09:00-16:00	09:00-13:00
Montero + Mi Socio UN	Avenida Circunvalación frente al Mercado Germán Moreno.	Montero	9226677	09:00-16:00	09:00-13:00
Mutualista + Mi Socio UN	Avenida República del Japón, Tercer Anillo Externo entre Av. Alemana y Av. Mutualista, local # 1	Este	3155801	09:00-18:00	09:00-13:00
Oficina Central	Calle Ayacucho, # 166.	Centro	3155500	09:00-16:00	
Pampa de la Isla + Mi Socio UN	Avenida Virgen de Cotoca, Sexto Anillo, Zona Pampa de la Isla.	Este	3155950	09:00-16:00	09:00-13:00
Plan Tres Mil + Mi Socio UN	Avenida Principal esquina Calle 1, Barrio Toro Toro, Plan Tres Mil	Este	3155931	09:00-16:00	09:00-13:00
Siete Calles + Mi Socio UN	Calle Camiri, casi Calle Suarez de Figueroa, Plazuela Colón.	Centro	3155770	09:00-16:00	09:00-13:00
Torres Duo	Cuarto Anillo # 4.200, esquina Calle Dr. Jaime Roman Edificio Torres Duo	Oeste	3155400	09:00-16:00	09:00-13:00
Villa Primero de Mayo + Mi Socio UN	Avenida Principal Villa Primero de Mayo Calle 7 Este, a dos cuadras de la Plaza Principal de la Villa Primero de Mayo.	Este	3155880	09:00-16:00	09:00-13:00
Yapacani + Mi Socio UN	Avenida Epifanio Rios entre Avenida Buenos Aires y Calle Ayacucho, Barrio Abaroa	Yapacani	3116999	09:00-16:00	09:00-13:00

La Paz	Dirección	Zona	Teléfono	Horario lun-vie	Horario sab
Oficina Central	Avenida Camacho # 1245	Centro	2155200	09:00-16:00	09:00-13:00
Hipermaxi Los Pinos	Avenida Principal Los Pinos (lado Circulo Aereonáutico) casi esquina 25. Supermercado Hipermaxi	Sur	2155371	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
Tumusla + Mi Socio UN	Avenida Tumusla No. 758, entre Calle Buenos Aires y Plazuela Garita de Lima.	Oeste	2155311	09:00-16:00	09:00-13:00
Gran Poder + Mi Socio UN	Calle Sagámaga # 519, esquina Calle Max Paredes, Zona Gran Poder.	Oeste	2155322	09:00-16:00	09:00-13:00
La Ceja + Mi Socio UN	Calle Jorge Carrasco # 2112, esquina 3, La Ceja, Zona 12 de Octubre.	El Alto	2155344	09:00-16:00	09:00-13:00
16 de Julio + Mi Socio UN	Avenida Alfonso Ugarte # 250, a 3 cuadras de la Avenida Juan Pablo II, Zona 16 de Julio.	El Alto	2155366	09:00-16:00	09:00-13:00
Villa Adela Mi Socio UN	Avenida Ladislao Cabrera # 8, Cruce Villa Adela.	El Alto	2155381	09:00-16:00	09:00-13:00
Río Seco + Mi Socio UN	Avenida Juan Pablo II, Ex tranca Río Seco, Calle 6 # 3020, Villa Brasil	El Alto	2155384	09:00-16:00	09:00-13:00
Senkata + Mi Socio UN	Avenida Aconcagua # 8.484, Zona Senkata.	El Alto	2155294	09:00-16:00	09:00-13:00

Cochabamba	Dirección	Zona	Teléfono	Horario lun-vie	Horario sab
Oficina Central	Calle Nataniel Aguirre S-0459	Centro	4155500	09:00-16:00	09:00-13:00
Hipermaxi Juan de la Rosa	Avenida Juan de la Rosa esquina Calle Gabriel René Moreno. Supermercado Hipermaxi	Oeste	4155670	10:00-13:00 y 15:00-19:00	09:00-13:00
La Cancha + Mi Socio UN	Calle Honduras # 504 entre Ave. San Martín y Calle Lanza, La Cancha	Sur	4155571	09:00-16:00	09:00-13:00
Norte + Mi Socio UN	Avenida América Este # 22, entre Calle Tarija y Avenida Gualberto Villarroel, Cala Cala	Norte	4489333	09:00-16:00	09:00-13:00
Quillacollo + Mi Socio UN	Calle Jose Ballivián # S-0137 esquina Calle Grí. Pando, Plazuela Bolívar	Quillacollo	4155591	09:00-16:00	09:00-13:00
Sacaba + Mi Socio UN	Calle Tapia # 427, a media cuadra Plaza Principal	Sacaba	4155640	09:00-16:00	09:00-13:00
Bianco Galindo + Mi Socio UN	Avenida Blanco Galindo # 1.080, entre Calle San Alberto y Calle Fransisco Viedma	Oeste	4155681	09:00-16:00	09:00-13:00
Tiquipaya + Mi Socio UN	Avenida Ecológica # 194, zona de Chillimarca	Oeste	4155700	09:00-16:00	09:00-13:00

Tarija	Dirección	Zona	Teléfono	Horario lun-vie	Horario sab	LATITUD
Agencia Central + Mi Socio UN	Calle Bolívar # 488 esquina Calle Campero	Centro	6111100	09:00-16:00	09:00-13:00	-21° 31' 53.68"
Yacuba + Mi Socio UN	Avenida principal Santa Cruz, esquina Calle Cochabamba, plaza principal 12 de Agosto	Yacuba	6826530	09:00-16:00	09:00-13:00	-22° 0' 47.33"

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Santa Cruz	Dirección
Siete Calles	Calle Camiri , casi Calle Suarez de Figueroa, Plazuela Colón.
Ingavi	Calle Ingavi # 143, entre Calle Independencia y Calle Velasco. Parque de Clientes.
Autobanco	Calle Independencia, entre Calle Ayacucho y Calle Ingavi
Oficina Central	Calle Ayacucho # 166.
Mutualista 3 Interno	Avenida Mutualista, Tercer Anillo Interno esquina Calle Buena Vista # 1.110
Hipermaxi Paraguá	Avenida Paraguá y Cuarto Anillo, Supermercado Hipermaxi, Zona Parque Industrial
Hipermaxi Tres Pasos al Frente	Avenida Tres Pasos al Frente y Tercer Anillo. Supermercado Hipermaxi.
Hipermaxi Pampa de La Isla	Avenida Virgen de Cotoca, Supermercado Hipermaxi, Pampa de la Isla.
Villa Primero de Mayo	Avenida Principal Villa Primero de Mayo entre Calle 9 y Calle 10, Supermercado Hipermaxi
Plan Tres Mil	Avenida Principal esquina Calle 1, Barrio Toro Toro, Plan Tres Mil
Hot Burger	Avenida Alemana, entre Tercer y Cuarto Anillo. Hot Burger
Brasil-Viedma	Avenida Brasil y Primer Anillo, sobre la Avenida Viedma. Salteñería Las Palmas
Casa del Constructor	Avenida Virgen de Cotoca y Cuarto Anillo, "La Casa del Constructor"
Slan Paragua	Avenida Paragua y Segundo Anillo, Supermercado Slan
Montero	Avenida Circunvalación frente al Mercado Germán Moreno.
Mall Plaza	Avenida Banzer y Cuarto Anillo.
Hipermaxi Norte II	Avenida Banzer y Tercer Anillo Interno, Supermercado Hipermaxi.
Monseñor Rivero	Avenida Monseñor Rivero # 302, Lado de Los Hierros
La Ganga	Avenida Cristobal de Mendoza, entre Calle Honduras y Calle Cañada Strongest, La Ganga
Hipermaxi Super Center	Avenida Banzer, pasando Sexto Anillo, Supermercado Hipermaxi
Hipermaxi Beni	Avenida Beni y Cuarto Anillo, Supermercado Hipermaxi
Speddkart	Avenida Banzer, casi Sexto Anillo, lado cancha Bombonera
Hipermaxi Doble Vía a La Guardia	Avenida Doble Vía a La Guardia y Cuarto anillo, Supermercado Hipermaxi
Cañoto	Avenida Cañoto y Avenida Centenario, Primer Anillo, Comercial Cañoto
Supermercado Slan	Avenida San Martín # 1.001, entre Tercer y Cuarto Anillo, Supermercado Slan
La Ramada	Avenida Isabel La Católica # 665.
Grigotá	Avenida Grigotá, Calle Menbiray, entre Segundo y Tercer Anillo , al frente del Surtidor El Pari.
Hipermaxi Pirai	Avenida Pirai y Segundo Anillo, Supermercado Hipermaxi
Sonilum (traslado) sg rep lks 30.01	Avenida Busch # 1.340 y Avenida Noel Kempff Mercado, Tercer Anillo Interno, Sonilum
Hipermaxi Radial 26	Cuarto Anillo, Radial 26, Supermercado Hipermaxi
El Bajío	Avenida Doble Vía a La Guardia Km. 6, puente peatonal, El Bajío
Biopetrol	Avenida Roca y Coronado y Tercer Anillo Externo, zona Santa Rosita
Farmacia Hipermaxi Irala	Avenida Irala esquina, Calle Rene Moreno.
Hipermaxi Sur	Avenida Santos Dumont y Tercer Anillo, Supermercado Hipermaxi.
Plaza Blacutt	Plaza Blacutt, Calle Diego Mendoza, entre Avenida Velarde y Calle Rene Moreno.
Santos Dumont	Avenida Santos Dumont y Quinto Anillo
Santos Dumont, La Morita	Avenida Santos Dumont, Calle Jorge Flores, entre Tercer y Cuarto Anillo
Yapacani	Avenida Epifanio Rios entre Avenida Buenos Aires y Calle Ayacucho, Barrio Abaroa
Hipermaxi Roca y Coronado	Avenida Roca y Coronado entre Tercer y Cuarto Anillo
Max 2 de Agosto	Avenida 2 de agosto esquina Calle 19 de septiembre entre 5to y 6to anillo
Max Virgen Lujan	Avenida Virgen de Lujan # 6.710
Terminal Bimodal	Avenida Intermodal, en la entrada de la Terminal Bimodal
Max Virgen de Cotoca	Avenida Virgen de Cotoca, casi en la entrada del Camino Montecristo
Alto San Pedro	Tercer Anillo Interno (Av. Roque Aguilera) y Avenida Prefecto Rivas, Alto San Pedro
Abasto	Tercer Anillo Interno (Av. Roque Aguilera) y Avenida Pirai, Zona Mercado Abasto
Mutualista 3 Externo	Avenida República del Japón, Tercer Anillo Externo entre Av. Alemana y Av. Mutualista, local # 1
Pampa de la Isla	Avenida Virgen de Cotoca, Sexto Anillo, Zona Pampa de la Isla.
Urubo	Avenida Primera, Puente Urubó, Plaza Comercial Urubó
Super Macro Fidalga	Avenida Uruguay # 733, Barrio El Paraíso
Torres Duo	Avenida Cuarto Anillo # 4.200, esquina Calle Dr. Jaime Roman Edificio Torres Duo
Mall Ventura I	Avenida San Martin esquina Cuarto Anillo, zona Equipetrol, planta baja
Mall Ventura II	Avenida San Martin esquina Cuarto Anillo, zona Equipetrol, primer piso
Los Pozos	Calle Aroma, # 620 entre Calle Celso Castedo y Calle Vaca Diez.
Hipermaxi Plan 3.000	Avenida Paurito, Barrio los Alamos UV 0163, MZ 0059, Supermercado Hipermaxi, zona Plan 3.000
Max La Barranca	Avenida Juan Pablo II, y Tercer Anillo Externo, UV ET8, MZ 1.
Hospital Obrero	Calle Ponce de Leon , Tercer Anillo Externo, entre Avenida Paragua y Mutualista , UV 40 MZ 29C

La Paz	Dirección	Zona
Oficina Central	Avenida Camacho # 1.245 entre Calle Colon y Calle Ayacucho	Centro
Comercio	Calle Comercio #1.079, esquina Plaza Murillo	Centro
El Prado	Avenida 16 de Julio, Edificio Alameda Local 1.	Centro
Mi Socio La Ceja	Calle Jorge Carrasco # 2.112, esquina 3, La Ceja, Zona 12 de Octubre.	El Alto
Mi Socio 16 de Julio	Avenida Alfonso Ugarte # 250, a 3 cuadras de la Avenida Juan Pablo II, Zona 16 de Julio.	El Alto
Mi Socio Villa Adela	Avenida Ladislao Cabrera # 8, Cruce Villa Adela.	El Alto
Rio Seco	Avenida Juan Pablo II, Ex tranca Rio Seco, Calle 6 # 3020, Villa Brasil	El Alto
Stadium La Paz	Avenida Saavedra # 1.392, esquina Plaza Stadium, Lado Radio Club La Paz	Miraflores
Gran Poder	Calle Sagarnaga # 519 esquina Zoilo Flores	Oeste
Mi Socio Tumusla	Calle Tumusla # 758 entre Avenida Buenos Aires y Plaza Garita de Lima	Oeste
Isabel La Católica	Avenida Arce, Plaza Isabel la Católica, lado Laboratorios La Paz	San Jorge
Hipermaxi Los Pinos	Calle Jose Aguirre, casi esquina Calle 25. Supermercado Hipermaxi, Zona Los Pinos	Sur
Hipermaxi Calacoto	Avenida Ballivián y Calle # 18 Calacoto, Lado Burger King, Supermercado Hipermaxi	Sur
San Miguel	Avenida Montenegro, Bloque B No. 18. Frente a la Chiwiña, San Miguel	Sur
Achumani	Calle 16 Manzana 3, Frente Mercado Achumani.	Sur
Hipermaxi El Alto	Avenida Alfredo Sanjinez # 500, Edificio Gran Plaza. Supermercado Hipermaxi, entre Avenida del Policia y Calle B	El Alto
Illampu	Calle Santa Cruz, esquina Avenida Illampu	Oeste
Villa Fatima	Avenida La Americas # 258 zona Villa Fatima, frente al mercado	Oeste
Plaza Avaroa	Avenida Sanchez Lima, esquina calle Rosendo Gutierrez, frente a la embajada del Japon	Este
Calatayud	Avenida Calatayud # 561 esquina Angélica Azouí	Oeste
Villa Copacabana	Avenida Esteban Arce # 1827 Zona Villa San Antonio	Este
Mi Teleferico	Avenida Manco Kapac S/N Estacion Central Mi Teleferico	Oeste

Cochabamba	Dirección	Zona
Oficina Central	Calle Nataniel Aguirre # S-0459	Centro
El Prado	Avenida Ballivián # 709 esquina Calle La Paz	Centro
Heroínas	Avenida Heroínas # 113 Esquina Avenida Ayacucho	Centro
Torres Soffer	Avenida Oquendo, Torres Soffer. Supermercado Hipermaxi.	Este
Plaza Sucre	Calle Bolívar # 982 esquina Calle Pasteur	Este
Villazon	Avenida Villazon esquina Avenida Pacata, Rotonda del Servicio Nacional de Caminos	Este
Terminal de Buses	Avenida Ayacucho, esquina Calle Punata, Interior Terminal.	La Cancha
Mi Socio La Cancha	Calle Honduras # 504 entre Ave. San Martín y Calle Lanza, La Cancha	La Cancha
Agencia Norte	Avenida América Este # 22 entre Calle Tarija y Avenida Gualberto Villarreal, Cala Cala	Norte
Recoleta	Avenida Pando # 122, Plazuela Recoleta	Norte
Toby Cbba.	Avenida América Este # 909 esquina, Calle Melchor Urquidí	Norte
Hipermaxi Juan de la Rosa	Avenida Juan de la Rosa esquina Calle Gabriel René Moreno. Supermercado Hipermaxi	Oeste
IC Norte Hipodromo	Avenida Melchor Perez de Olguin y Avenida D'Orbigni. Zona Hipodromo	Oeste
América Oeste	Avenida América Oeste # 1.322 esquina, Avenida Melchor Perez de Olguin	Oeste
Mi Socio Quillacollo	Calle Jose Ballivián # S-0137 esquina Calle Grl. Pando, Plazuela Bolívar	Quillacollo
Sacaba	Calle Tapia # 427, a media cuadra Plaza Principal	Sacaba
Blanco Galindo	Avenida Blanco Galindo # 1.080, entre Calle San Alberto y Calle Francisco Viedma	Oeste
Aniceto Arce	Avenida Aniceto Arce # 412 esquina Parque De La Torre	Este
Esteban Arze	Avenida Esteban Arze, esquina Avenida Ayacucho	Sur
Tiquipaya	Avenida Ecologica # 194, zona de Chillimarca	Oeste
Ramon Rivero	Avenida Ramon Rivero, zona Muyurina # 998	Este
Ustariz	Avenida Melchor Perez de Olguin, esquina Avenida Capitan Ustariz	Oeste
Cala Cala	Calle Atahuallpa, Plaza Luis F. Guzman, Zona Cala Cala # 1.924	Norte

Tarija	Dirección	Zona
Agencia Central Tarija	Calle Bolívar # 488 esquina Calle Campero	Centro
Avenida La Paz	Avenida La Paz entre calle Belgrano y Delfin Pino	Centro
Agencia Yacuiba + Mi Socio UN	Avenida principal Santa Cruz, esquina Calle Cochabamba, plaza principal 12 de Agosto	Yacuiba



**Banco
ECONOMICO**

MEMORIA RSE
2014