



**Banco
ECONOMICO**

el banco de nuestra gente

Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial
2016

ÍNDICE

ENFOQUE DEL INFORME	11
PERFIL INSTITUCIONAL.....	17
GOBIERNO CORPORATIVO	35
GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	49
BANCO ECONÓMICO S.A.: PRINCIPALES CIFRAS.....	57
COLABORADORES	61
CLIENTES	79
COMUNIDAD	93
PROVEEDORES	111
MEDIO AMBIENTE	115
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	121
TABLA DE CONTENIDOS GRI-G4.....	127
INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE 2016.....	133

CARTA DEL PRESIDENTE

G4-1 / G4-3

Estamos conscientes que el Banco Económico S.A. genera efectos significativos en sus grupos de interés internos y externos y que la sostenibilidad solo es posible en la medida en que nuestra sociedad tenga medios reales de alcanzar el progreso equitativo de sus ciudadanos. Es por ello, que asumimos nuestra responsabilidad de gestión en nuestras actividades y hemos avanzado con determinación en nuestro propósito de contribuir al desarrollo sostenible a través de la generación de valor económico, social y ambiental.

Es a partir de ese compromiso que ahora presentamos con mucha satisfacción nuestro “Tercer Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Económico S.A. 2016” el mismo que ha sido elaborado bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4 esencial y está en línea con los requisitos normativos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en su Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial contenido en el Capítulo II del Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Nuestras prioridades estratégicas en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) están enfocadas en promover el desarrollo productivo y la inclusión financiera de los grupos de interés, contribuir a la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes y sociedad y reducir el impacto del Banco en el medio ambiente. Estas prioridades se traducen en programas y acciones concretas destinadas a nuestros colaboradores, clientes y comunidades, respondiendo así a sus necesidades y expectativas.

En base a la valoración de los Indicadores ASFI, según la mencionada normativa, el Banco Económico S.A., obtuvo una CALIFICACIÓN DE MUY BUENO en su desempeño de RSE en la gestión 2016.

El presente Informe de RSE fue verificado por un tercero y cumple adecuadamente con los indicadores del nivel esencial del GRI – G4, de su Suplemento Financiero y con los indicadores del Anexo 2 del Reglamento de RSE antes mencionado.

El Banco Económico S.A. tiene la obligación de liderar cambios que contribuyan al desarrollo sostenible de nuestra sociedad y los logros alcanzados están ampliamente detallados en este Informe.

Todos estos logros no hubieran sido posibles sin el apoyo de nuestros colaboradores, quienes gracias a su trabajo comprometido, su motivación y pasión hacen posible que nuestras metas se concreten en logros tangibles. Asimismo, agradezco sinceramente a nuestros clientes quienes, a pesar de los desafíos que enfrentan cada día, confiaron en nosotros y nos dieron el respaldo necesario para mantener nuestro crecimiento.

Finalmente, nuestro agradecimiento al Directorio del Banco Económico S.A. y a nuestros accionistas por su confianza y por el respaldo que ha permitido que nuestro compromiso de mantenernos como referente de una empresa socialmente responsable y de convertirnos en un Banco aún mejor, generando cambios positivos en nuestra sociedad, se cumpla día a día.



Ivo Mateo Kuljis Füchtner
PRESIDENTE DE DIRECTORIO

MENSAJE GERENTE GENERAL

A nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad:

La Responsabilidad Social Empresarial es el marco de actuación dentro del cual se desenvuelve la estrategia del Banco Económico S.A. para contribuir con el desarrollo sostenible del país, apoyando a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de nuestros grupos de interés.

En este sentido, tengo el grato placer de mostrar nuestros resultados que dan cuenta del desempeño alcanzado en estos tres ámbitos por nuestra querida entidad durante la gestión 2016 en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Me satisface informar que, con innovación y esfuerzo hemos enfrentado exitosamente los múltiples desafíos de la gestión, logrando cumplir las metas y objetivos propuestos en nuestra planificación estratégica.

En cuanto a nuestro desempeño económico, me permito destacar que a pesar de las condiciones desafiantes de nuestro entorno y de enfrentar mayor competencia respecto a la oferta y las condiciones de los productos y servicios que brinda el sector, el Banco ha logrado un resultado similar al del año anterior, alcanzando una Utilidad Neta de Bs. 84,6 millones. Este logro se debe al adecuado mix del portafolio de créditos y a un crecimiento de la cartera por encima del promedio del sistema bancario.

Concluimos la gestión con \$us 969,8 millones de cartera de créditos, lo cual representa una participación del mercado de 5,41%. El crecimiento conseguido fue de 16,7%, que en términos absolutos representa un crecimiento de \$us 139,0 millones colocados en los principales segmentos de clientes según la siguiente distribución: 23% en Banca Empresarial (grandes empresas), 48% en micro, pe-

queñas y medianas empresas, 17% en crédito de vivienda y 12% en crédito de consumo.

En cuanto a nuestro desempeño social, hemos logrado responder a los compromisos asumidos ante nuestros principales grupos de interés.

Respecto a nuestros colaboradores me enorgullece comunicar que el Banco Económico S.A. ha sido reconocido como “Empleador Líder 2016” por ser la entidad financiera con mejor clima laboral del país. Este gran logro manifiesta los resultados de una gestión proactiva que busca el bienestar y el desarrollo profesional de todos los que conforman la familia de Banco Económico S.A.

Invertimos en nuestra gente capacitando y desarrollando talento. Es así que, durante la gestión 2016 nuestros Centros de Desarrollo de Talentos (CDT) en Santa Cruz, Cochabamba y La Paz ejecutaron actividades permanentemente, acompañando a nuestros funcionarios desde su incorporación (inducción), desarrollo y fortalecimiento con capacitación y certificación en algunos cargos.

Ser un aliado financiero en la vida de nuestros clientes es un compromiso permanente para el Banco. En ese marco, durante el periodo 2016, trabajamos arduamente en la ampliación de nuestros canales de atención presenciales y apostamos por los canales digitales. En junio de 2016, abrimos una nueva agencia en la ciudad de Sucre, gracias a ello hoy el Banco Económico S.A. opera en cinco de los nueve departamentos del país y cuenta con 52 agencias y 140 cajeros automáticos.

Respecto a los canales digitales, destacamos las mejoras realizadas en nuestra Banca por Internet y el lanzamiento de nuestra Banca Móvil transaccional, las mismas que se detallarán más adelante en este Informe.

Con la finalidad de brindar nuestros servicios con la mayor prontitud y eficiencia centralizamos nuestros procesos crediticios en la que denominamos Fábrica de Créditos, cambiando de esta manera la estructura del Banco y nuestro estilo usual de trabajo.

Como parte de las iniciativas para apoyar la comunidad, hemos organizado la Carrera Pedestre “Corriendo con el corazón” 5K” en beneficio del Centro de Parálisis Infantil “CPC”, conmemoramos el día de la dignidad de las personas adultas y hemos realizado aportes voluntarios para la inclusión de grupos vulnerables, entre muchas otras actividades.

Estamos convencidos de que la educación es el mejor camino para el desarrollo y, por ello, durante el periodo 2016 apostamos por darle continuidad a nuestros programas de capacitación, para clientes micro y pequeñas empresas (MyPE) y la comunidad en general. En esta misma línea, el Banco ha mantenido invariable su fuerte compromiso ante la educación financiera llevando adelante seminarios masivos, participando activamente en las jornadas educativas y aportando con la plataforma “DESCUBRE lo fácil de las finanzas” con el objetivo de que los consumidores conozcan sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero y estén en capacidad de tomar decisiones y defender sus derechos.

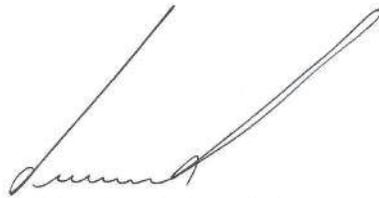
Nuestros proveedores acompañan el crecimiento de nuestra operación. Es así que trabajamos con transparencia, igualdad de oportunidades y beneficio mutuo, aportando al crecimiento y generación de empleo en el país. El año 2016 elevamos nuestros estándares en la contratación, incluyendo en la gestión de proveedores el compromiso con la responsabilidad social, y la adhesión a nuestro Código de Ética.

En materia ambiental continuamos trabajando en consolidar nuestro compromiso hacia el cuidado del medio ambiente. Es por ello que tenemos importantes iniciativas como la Campaña de reciclaje del papel, el programa de disposición

final de residuos electrónicos y el cambio de equipos de consumo de energía por nuevas tecnologías que generen menor impacto ambiental. Continuamos además con campañas de concientización e integración de nuestros colaboradores en estas iniciativas.

Somos un Banco de seres humanos enfocados en contribuir con el desarrollo de las personas, las empresas y el país, a través de la construcción de relaciones de confianza, cálidas y cercanas, y apoyándonos en el desarrollo de un modelo de banca, que ofrece soluciones innovadoras, ágiles y simples, al servicio de nuestra gente.

Estamos conscientes de que aún queda camino por recorrer y que debemos seguir enfrentando desafíos para consolidar nuestra estrategia social y ambiental pero el camino avanzado, los avances concretados son motivos para sentirnos orgullosos de ser y hacer parte de esta organización.



Sergio Mauricio Asbún Saba

GERENTE GENERAL



ENFOQUE DEL INFORME

ENFOQUE DEL INFORME

Proceso de elaboración Informe RSE

G4-18 / G4-28 / G4-29 / G4-30 / G4-32

Este Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) corresponde a las actividades ejecutadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2016. Constituye el tercer informe anual que el Banco Económico S.A. publica. Estos informes se realizan gracias al apoyo de todas las áreas del Banco y demuestran el compromiso que la entidad tiene de informar de manera transparente sus impactos en las relaciones con los grupos de interés y sus avances en sostenibilidad.

Ha sido elaborado bajo la metodología y estándares del Global Reporting Initiative GRI 4.0 en su versión “Esencial” y el correspondiente suplemento sectorial para la industria financiera.

Su contenido también responde al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), contenido en el Libro 10º, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. El alcance del Informe comprende las operaciones del Banco a nivel nacional no existiendo ninguna limitación sobre su cobertura.

Con anterioridad a este Informe, en abril de 2015 fue publicado el segundo Informe de RSE, también conforme a la metodología GRI y a la normativa de RSE vigente.

La verificación del presente Informe de RSE 2016 la realiza la empresa Certificación Sustentable.

Por el cuidado y la preservación del medio ambiente, solo se presenta en versión digital.

Estudio de Materialidad

G4-18/ G4-21 / G4-23

Durante el proceso de elaboración del presente Informe, se complementó y actualizó el estudio de materialidad realizado en la gestión 2015. La identificación de temas materiales para el Banco Económico S.A. y para sus grupos de interés permite definir mejor los asuntos relevantes que la entidad debe priorizar en sus estrategias de RSE y los aspectos a ser reportados.

El Principio de Materialidad en las Directrices del GRI demanda que el Informe aborde aspectos que: “reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización; o que influyan sustancialmente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”.¹

Para seleccionar los aspectos más relevantes que representen tanto los intereses del Banco Económico S.A. como las expectativas de los grupos de interés, se utilizaron las Categorías, Subcategorías y Aspectos que recoge la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad Parte 1 “Principios y Contenidos Básicos” y Parte 2 “Manual de Aplicación” y los indicadores del Suplemento Financiero del GRI 4.0.

Posteriormente, se identificaron todos los aspectos que son relevantes para la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y aquellos aspectos aplicables al sector financiero nacional e internacional y se cruzaron con una serie de variables que permitieron validar la materialidad.

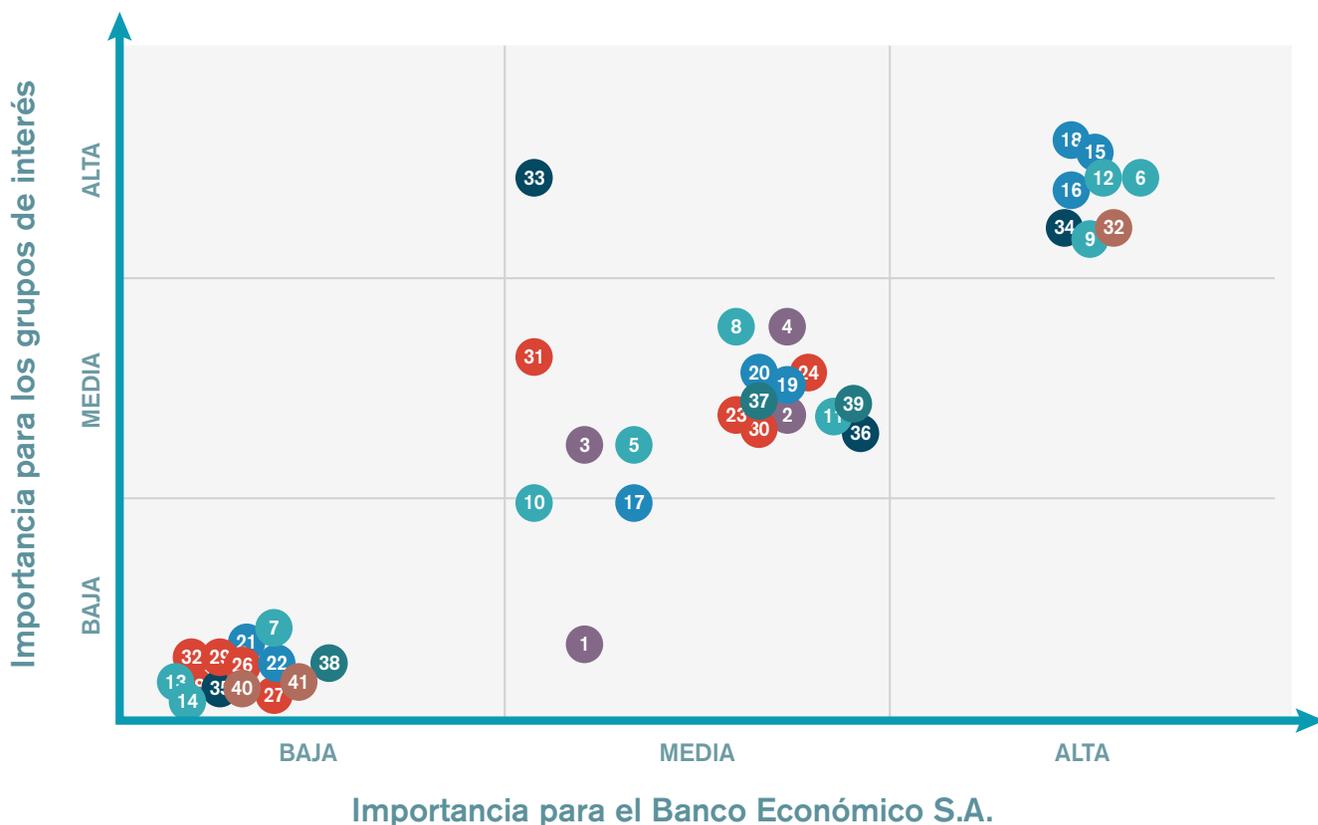


¹ GRI, Directrices para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios de Elaboración de Memorias y Contenidos Básicos, p.17, 2013.

Como resultado, se presenta la matriz de materialidad que refleja el puntaje obtenido en el análisis de relevancia para el Banco Económico S.A. respecto el puntaje total obtenido para los grupos de interés prioritarios del Banco. Cada número representa a un aspecto aplicable según categorías (económica, social y medioambiental) y subcategorías sociales (prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad y responsabilidad sobre productos) del GRI, las mismas que se encuentran diferenciadas por distintos colores.

Los aspectos identificados como materiales determinan lo que el Banco Económico S.A. reporta en el presente Informe RSE 2016, con la aclaración pertinente de que todos los aspectos comprendidos en la normativa de ASFI son considerados materiales y por tanto son reportados en su integridad.

Gráfico de Materialidad



Aspectos Materiales, Cobertura y Grupos de Interés

G4-19 / G4-20

Categoría GRI	Aspectos	Cobertura	Grupos de interés afectados
Economía			
2	Presencia en el mercado	Interna	Colaboradores
3	Consecuencias económicas indirectas	Externa	Comunidad / Sociedad
4	Prácticas de adquisición	Externa	Proveedores
Medioambiente			
5	Materiales	Interna	Colaboradores
6	Energía	Externa	Comunidad / Sociedad
8	Emisiones	Externa	Comunidad / Sociedad
9	Efluentes y residuos	Externa	Comunidad / Sociedad
10	Productos y servicios	Externa	Clientes
11	Cumplimiento regulatorio ambiental	Externo	Clientes / Ente Regulatorio
12	General (desglose de los gastos e inversiones ambientales)	Interna	Accionistas e Inversionistas
Desempeño social			
Prácticas laborales y trabajo digno			
15	Empleo	Interna / Externa	Colaboradores y Comunidad / Sociedad
16	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Interna	Colaboradores y Accionistas
17	Salud y seguridad en el trabajo	Interna	Colaboradores
18	Capacitación y educación	Interna	Colaboradores
19	Diversidad e igualdad de oportunidades	Interna	Colaboradores
20	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Interna	Colaboradores
Derechos Humanos			
23	Inversión (acuerdos de inversión significativos, análisis de acuerdos, formación de los empleados)	Interna / Externa	Colaboradores, Accionistas, Inversionistas y Comunidad / Sociedad
24	No discriminación	Interna / Externa	Colaboradores, Clientes y Comunidad / Sociedad
30	Evaluación de centros de operación (oficinas) en cuanto a impactos en materia de derechos humanos	Interna / Externa	Clientes, Colaboradores, Comunidad / Sociedad
31	Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos	Externa	Proveedores
Sociedad			
33	Comunidades locales (operaciones donde se han implantado programas de desarrollo)	Externa	Comunidad / Sociedad
34	Lucha contra la corrupción	Interna / Externa	Colaboradores, Clientes, Proveedores, Comunidad / Sociedad, Ente Regulatorio, Accionistas e Inversionistas.
36	Cumplimiento (valor multas por incumplimiento normativo relacionado a temas sociales)	Externa	Ente Regulatorio
Responsabilidad sobre productos			
37	Etiquetado de los productos y servicios	Externa	Clientes y Comunidad / Sociedad
39	Cumplimiento (valor multas por incumplimiento normativo relacionado a productos)	Externa	Ente Regulatorio
Suplemento Financiero			
42	Comunidades locales / Bancarización	Externa	Comunidad / Sociedad



PERFIL INSTITUCIONAL

PERFIL INSTITUCIONAL

Historia

En diciembre 1989, un grupo de hombres de negocios emprendedores, vinculados a actividades productivas y de servicios de la región de Santa Cruz y con una visión de desarrollo del país, deciden poner en marcha la iniciativa de atender las necesidades de servicios financieros de las pequeñas y medianas empresas, sectores que no eran el enfoque de la banca tradicional.

De esta manera, el 16 de mayo de 1990 se constituyó el Banco Económico S.A. en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra iniciando sus operaciones financieras el 07 de febrero de 1991. Desde sus inicios, el Banco Económico S.A. tuvo un crecimiento sostenido y acelerado, logrando ampliar su cobertura geográfica hacia las ciudades de La Paz y Cochabamba en sus primeros años, luego expandió sus operaciones hacia Tarija y, finalmente, en el 2016 abrió su primera agencia en la ciudad de Sucre, llegando así al departamento de Chuquisaca.

El año 2013, después de 22 años de vida institucional, en función a la Ley 393 de Servicios Financieros, el Banco se define como “Banco Múltiple”, renueva su imagen corporativa y se consolida como una entidad que ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, atendiendo a todos los segmentos del mercado. El Banco Económico S.A. mantiene su enfoque de apoyo a las pequeñas y medianas empresas para que sus esfuerzos sean fructíferos, contribuyendo así al bienestar de su querida gente y de Bolivia.

Filosofía Institucional: misión, visión y valores

G4-56 / RSE 1E

La filosofía institucional establece el marco conceptual que representa la identidad de una entidad y permite desarrollar un núcleo de trabajo organizacional que identifica a todas las partes integrantes del Banco. En este contexto es que el éxito y la sostenibilidad del Banco Económico S.A. se basan principalmente en que cuenta con directores, inversionistas, ejecutivos y un equipo de funcionarios que comparten una misma misión y valores y se compromete con la visión del Banco.

A principios del 2016, el Banco Económico S.A. renovó su Filosofía Institucional y actualizó su Misión, Visión y Valores corporativos para redefinir su razón de ser, reafirmar su compromiso social con el desarrollo sostenible, hacer frente a los nuevos retos del mercado y estar preparado para continuar innovando en un mundo donde el ingreso de nuevas tecnologías, la accesibilidad del internet y los teléfonos inteligentes están digitalizando los servicios financieros.

Es así que la Misión del Banco es la siguiente: “Somos el aliado financiero en la vida de las personas y empresas, contribuyendo a su bienestar y desarrollo sostenible”.

La Visión donde se establecen las aspiraciones del Banco es la de “Ser líder en la innovación y otorgación de servicios financieros integrales principalmente para la pequeña y mediana empresa”.

Los valores corporativos que caracterizan al Banco Económico S.A., que son parte de su cultura organizacional y determinan su accionar como institución son:

- **Transparencia:** Actuamos de manera íntegra, honesta y oportuna.
- **Respeto:** Valoramos las diferencias e individualidades.
- **Innovación:** Experimentamos el desafío de construir el futuro.
- **Accesibilidad:** Somos una entidad de puertas abiertas.
- **Compromiso:** Somos parte de la sociedad y respondemos a la confianza depositada en nosotros.

Asimismo, durante la gestión 2016, el Banco Económico S.A. revisó y actualizó su Código de Ética que establece los lineamientos, conductas y valores que todos los empleados, ejecutivos, accionistas y directores deben cumplir para desarrollar sus funciones así como el respeto a los Derechos Humanos. Este Código además contempla el relacionamiento con sus grupos de interés y los siguientes principios de identidad ética:

- Cumplimiento de los valores institucionales antes señalados
- Buena Fe
- Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos
- Relaciones de poder y de respeto
- Publicidad responsable
- Responsabilidad Social Empresarial
- Relaciones de parentesco y proximidad

El Código de Conducta establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe adoptar el personal, ejecutivos y directores del Banco, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos. Algunas de las prácticas incluidas en este código son las siguientes:

- Protección de privacidad de los clientes
- Calidad y Calidez en la atención al cliente
- Condiciones de trabajo adecuadas para la atención a consumidores financieros
- Atención de reclamos
- Transparencia en el contenido de la publicidad y oferta de servicios

Enfoque de gestión

El Banco Económico S.A., para cumplir con su misión y visión, enfoca sus esfuerzos en **4 lineamientos estratégicos** que definen su accionar a largo plazo y, por lo tanto, están claramente detallados en su planificación estratégica. Se formaliza

zaron en base a la nueva filosofía institucional y se incorporó el Desarrollo Sostenible como uno de los lineamientos estratégicos claves que muestran claramente el compromiso del Banco con la RSE y la sostenibilidad.

- **Desarrollo Sostenible**

Promover el desarrollo sostenible del país contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de los grupos de interés.

- **Rentabilidad**

Optimizar la estructura de ingresos y gastos con el fin de alcanzar niveles de rentabilidad que nos permitan ser autosostenibles en el tiempo y proporcionar el rendimiento esperado a los accionistas del Banco

- **Eficiencia**

Desarrollar una cultura organizacional enfocada en mejorar de forma continua la eficiencia en todos los procesos del Banco, explotando el potencial que brindan los avances tecnológicos.

- **Gestión de Riesgos**

Garantizar la calidad de los activos del Banco a través de la implementación de sistemas, metodologías y herramientas de gestión de riesgos, mitigando las pérdidas potenciales y fortaleciendo el control interno además del cumplimiento normativo.

El Banco Económico S.A. compete "por la experiencia del Cliente" pues todos los bancos ofrecen servicios similares. El cliente elige al Banco porque su experiencia es buena, es fácil y puede hacer las cosas simples.

Presencia en el mercado

G4-5 / G4-7 / G4-9 / G4-8

El Banco Económico S.A. está constituido como Sociedad Anónima en el Registro de Accionistas y Escrituras Constitutivas. Inició sus operaciones en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, donde se encuentran ubicadas sus oficinas principales.

El año 2016, el Banco Económico S.A. cumplió 25 años de servicio y se encuentra fortalecido cerrando la gestión con un patrimonio de \$us. 80,8 millones que inclu-

yen la capitalización de \$us. 6,6 millones durante la gestión más el incremento de \$us.1,2 millones en reservas. Al cierre del 2016, el Banco contaba con \$us. 969,8 millones de cartera con un índice de mora de 1.44% satisfaciendo las necesidades de crédito de más de 36 mil clientes. Las captaciones tuvieron un crecimiento importante de \$us.171,2 millones alcanzando un total \$us.1.141,3 millones, lo que muestra la confianza depositada por los ahorristas. El Banco, al 31 de diciembre del 2016, contaba con 1,520 funcionarios, 52 agencias y 140 cajeros automáticos distribuidos en Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija y Chuquisaca.

Adicionalmente, el Banco Económico S.A. tiene agencias en ciudades intermedias para la atención al cliente en: El Alto, Yapacaní, Montero, La Guardia, Sacaba, Quillacollo, Tiquipaya y Yacuiba, buscando facilitar el acceso a sus clientes en zonas de baja bancarización, con créditos destinados a actividades de producción, vivienda, servicios y comercio.

Marcas más importantes

G4-4

El Banco Económico S.A. es un banco múltiple, por lo tanto la estrategia de diversificación en la atención a los diferentes segmentos de clientes es la base del crecimiento sustentable. Las marcas más importantes del Banco son las siguientes:



mi Socio

Mi Socio: Banca orientada a la atención de las necesidades crediticias de micro y pequeños empresarios a través de préstamos de bajo volumen. Su cartera al 31 de diciembre del 2016 representa el 40% de la cartera de colocaciones del Banco y corresponde al 68% de los clientes prestatarios. Mi Socio es la marca con la cual el Banco Económico S.A. amplía su atención a este segmento, creando así una banca MyPE.



TITANIUM
LA PERFECCIÓN SÍ EXISTE

Titanium: Es la marca con la cual se identificó las tarjetas de alta gama del Banco Económico S.A. La Titanium VISA Signature fue la primera tarjeta de alta gama en el mercado nacional, posteriormente se sumó la Titanium Blue VISA Infinite. Al cierre de la gestión 2016, estas tarjetas

ayudaron a potenciar la participación de mercado del Banco en el rubro de las tarjetas del grupo LINKSER, empresa administradora de tarjetas de créditos compuesta por 5 bancos, ocupando el primer lugar en consumo y en el segundo en número de tarjetas emitidas.

Banca Seguros: Dentro de esta Banca, el Banco Económico S.A. ofrece diferentes seguros masivos en contrato tripartito con la empresa de seguros Nacional Vida y la Corredora de Seguros Sudamericana S.R.L

- De vida
- Contra accidentes personales
- Contra incendio y robo

Estos son los productos de mayor crecimiento en la gestión 2016. En total, respecto al año 2015, las ventas crecieron un 26% y se logró un 76% de renovaciones, ubicando al Banco Económico S.A. entre los bancos líderes en el segmento de Banca Seguros.

Productos y servicios

G4-4 / RSE 3E

El Banco Económico S.A. ofrece una amplia variedad de productos y servicios crediticios. Cada producto ofrece una combinación específica de condiciones y términos contractuales en lo referente a: plazos, tasas, garantías y requisitos según lo establecen las políticas de Productos del Banco.

Es así que buscando satisfacer las también amplias necesidades de los diferentes segmentos de clientes, se crearon estructuras especializadas que constituyen Unidades de Negocio, cada una diseñada para atender las necesidades de cada cliente.

Varios de los productos han sido desarrollados por el Banco Económico S.A. con el propósito de apoyar al sector productivo de Bolivia, promoviendo la inclusión financiera, como parte del compromiso que tiene en el ámbito de la RSE, traducido en brindar mejores oportunidades para todos.



Los principales productos crediticios que ofrece el Banco a través de sus diferentes “Bancas” se describen a continuación:

Banca MyPE

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

- Mi Socio Estacional
- Mi Socio Oportuno
- Vuelve con Mi Socio
- Mi Socio Consolidación Plus
- Mi socio Vivienda Productiva
- Crédito para Capital de Inversión
- Crédito para Capital de Trabajo
- Crédito de Vivienda
- Crédito Hipotecario de Vivienda H0
- Crédito de Vivienda sin Garantía Hipotecaria H1
- Crédito de vivienda sin Garantía Hipotecaria Debidamente Garantizado H2
- Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social H3
- Crédito Consumo
- Línea de Crédito
- Mi Socio Preferencial
- Mi Socio Micro Línea



Banca Mediana Empresa

Esta Banca está orientada a la atención de las necesidades crediticias de empresas de mediana envergadura para capital operativo y de inversión con plazos acorde al ciclo del negocio y trámites relativamente ágiles.

- Baneco Emprendedor
- Baneco Efectivo
- Baneco Línea de Crédito
- Baneco Facilidad Crediticia
- Baneco Inmediato
- Vivienda Mixta
- Baneco Plus
- Baneco Adecuación

Banca Empresa

Esta Banca está enfocada en proporcionar financiamiento a grandes empresas a través de operaciones crediticias de volumen significativo, plazos acorde al ciclo del negocio y trámites relativamente ágiles.

- Facilidad Crediticia
- Línea de Crédito Comercial
- Préstamos con Garantía Autoliquidable
- Fianza Bancaria
- Cartas de Créditos Comerciales
- Cartas de Créditos Stand By
- Avance Contratado en Cuenta Corriente
- Avance Eventual en Cuenta Corriente
- Descuento de Letra de Cambio
- Adelanto de Cuentas por Cobrar
- Créditos Supervisados
- Crédito Sindicado
- Préstamo para Adquisición de Vehículo de Uso Comercial
- Avance Contratado Pre-aprobado
- Financiamiento de Exportación
- Pre-embarque
- Cartas de Crédito Back To Back

Banca Productiva

Esta Banca fue concebida para dar apoyo financiero al sector productivo y ofrece los siguientes productos:

- Ganadería Menonita
- Lecherito Veloz
- Cría de ganado Bovino
- Engorde de ganado Bovino
- Multiproducto para Colonias Japonesas
- Capital Operativo para Cultivo de Granos
- El Maquinazo
- Capital Inmediato
- Línea de Crédito con Garantía Prendaria para el Sector Agropecuario

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 convenientes, según la necesidad.

- Credi activo-Libre Disponibilidad
- Préstamo Hipotecario de Vivienda
- Préstamo de Vivienda sin Garantía Hipotecaria
- Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social
- Préstamo de Consumo con Garantía Hipotecaria
- Préstamo para Anticrético
- Préstamo con Descuento en Planilla
- Línea de Crédito Familiar
- Préstamos con Garantías Autoliquidables
- Préstamos para Adquisición de Vehículo de Uso Particular
- Tu vehículo 0 km al 0% Interés
- Línea de Crédito de Consumo
- Crédito de Consumo para Asalariados con Abono en Cuentas del BEC
- Crédito de Consumo a Funcionarios de Empresas Reconocidas
- Crédito de Consumo con Garantía Hipotecaria Destino Inversión
- Línea de Crédito Consolidación de Pasivos (vivienda-consumo)

Adicionalmente, el Banco Económico S.A. ofrece **tarjetas de crédito, productos pasivos y diversos servicios** que se detallan a continuación:

Medios de Pago

A continuación detallamos los diferentes productos de tarjetas de crédito:

- Tarjetas de Crédito Visa Empresarial.
- Tarjetas de Crédito Visa Oro.
- Tarjetas de Crédito Visa Internacional.
- Tarjeta de Crédito Titanium Visa Signature.
- Tarjeta de Crédito Titanium Blue Visa Infinite.
- Tarjeta de Crédito para Asalariados con Abono en Cuentas BEC.
- Tarjeta Pre Pagada CompraMundo



Productos Pasivos

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

Cajas de Ahorro

- Caja de Ahorro Básica
- Cuenta Premium
- Cuentas de Ahorro
- Caja de Ahorro Titanium
- Caja de Ahorro Controlada Titanium
- Caja de Ahorro Controlada
- Cuentas Corrientes
- Cuenta Corriente Básica



Depósitos a Plazo Fijo

- Depósito a plazo Fijo Básico
- Depósito a Plazo Fijo 180
- Depósito a Plazo Fijo Titanium

Otros Servicios Financieros

El Banco ofrece variados servicios financieros orientados a conseguir la satisfacción de sus clientes. Entre los principales servicios que presta el Banco Económico S.A., se tienen:

- 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
- Alquiler de Cajas de Seguridad
- Pago de planilla de sueldo
- Corresponsalía Billetera Móvil

Cobertura

G4-FS13 / G4-13

El Banco Económico S.A. sigue la clasificación de la ASFI sobre poblaciones o asentamientos con más de 2000 habitantes por grado de bancarización (alta, baja, media y nula bancarización), respetando la asignación de cuotas de apertura de Puntos de Atención Financiera (PAF) en las locaciones de baja y nula bancarización.

En el 2016, el Banco contaba con 3 agencias en zonas de baja bancarización: Oficina Externa KM 12, Oficina Externa Tiquipaya y Agencia Yacuiba. Estas agencias buscan eliminar las barreras de distancia en relación a los puntos de acceso de servicios financieros y permite que el Banco se acerque a las comunidades con las que trabaja.

Por consiguiente, **el Banco busca estar cada vez más cerca de sus clientes y contribuir a la inclusión financiera.** Una muestra de esto es que ha venido ampliando su cobertura y al cierre del 2016 la red de atención del Banco Económico S.A. estaba compuesta por 1 oficina central, 2 sucursales donde también se atiende a los clientes, además de 43 agencias y 6 oficinas externas, haciendo un total de 52 agencias, 15 ventanillas y 140 cajeros automáticos distribuidos en los departamentos de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija y Chuquisaca.

Puntos de Atención Financiera del Banco Económico S.A.



Adicionalmente, en la gestión 2016 en el departamento de Santa Cruz se realizó la apertura de 12 PAF que incluyen 3 oficinas, 4 puntos externos y 5 ATM y se realizó la modificación de la oficina externa “Las Lomas” a ventanilla de cobranzas Las Lomas.

En el departamento de La Paz, durante el 2016, se realizó la apertura de la agencia Camacho y 5 ATM: Teleférico el Alto, Comercial Camacho, Clínica Alemana, San Jorge y Hotel Camino Real. También, el Banco trasladó la Sucursal La Paz a nuevas instalaciones propias del Banco ubicadas en la zona de San Jorge.

En el departamento de Cochabamba, se abrió la agencia Hipermaxi El Prado y se realizó la conversión de oficina externa Hipermaxi Juan de la Rosa a agencia Hipermaxi Juan de la Rosa. También se abrió la ventanilla de cobranza Las Lomas Cochabamba y un ATM Blanco Galindo para personas discapacitadas.



Agencia en la ciudad de Sucre

En junio de 2016, el Banco Económico S.A. expandió su presencia comercial a un quinto departamento con la **apertura de una agencia en la ciudad de Sucre** y dos ATM: Sucre y Avenida las Américas.

Los nuevos PAF afectan positivamente las zonas donde estos se ubican ya que proporcionan servicios y facilidades de bancarización en estas áreas donde estos servicios, en muchos casos, son limitados.

Asimismo, durante la gestión 2016 se cerraron 6 puntos de atención financiera, dos ventanillas de cobranzas y 4 ATM.

Membresías

G4-15 / G4-16

En el 2015, el Banco Económico S.A. se convirtió en miembro del **Global Banking Alliance for Women (GBA)**, organización sin fines de lucro que trabaja como un consorcio internacional de instituciones financieras y otras organizaciones interesadas en la creación de riqueza de las mujeres en todo el mundo. Sus organizaciones miembros operan en más de 135 países para crear programas innovadores e integrales que financien a las mujeres y proporcionen a las mujeres empresarias un acceso vital al capital, los mercados, la educación y la formación. El GBA está patrocinado por varias organizaciones, incluyendo instituciones financieras internacionales, bancos y fundaciones que trabajan empoderando económicamente a las mujeres.



El Banco Económico S.A. también es miembro de las siguientes instituciones:

- American Chamber of Commerce – Cámara de Comercio Boliviana Americana (AMCHAM)
- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)
- Cámara de Industria y Comercio (CAINCO)
- Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB)



Distinciones y reconocimientos

El Banco Económico S.A. se destacó por segundo año consecutivo en el Ranking de los 250 Mayores Bancos de América Latina, de acuerdo a publicación realizada por la Revista América Economía del mes de noviembre 2016. El criterio de elección es el método CAMEL de acuerdo a los siguientes indicadores: Suficiencia de Capital, Calidad de los Activos, Eficiencia, Rentabilidad, Liquidez y Tamaño.

Adicionalmente, en el 2016, el Banco Económico S.A. tuvo la gran satisfacción de que su personal lo reconozca como un excelente lugar para trabajar y de recibir

el primer lugar como “Empleador Líder” en clima organizacional entre las empresas del rubro financiero que participaron del estudio y el segundo lugar entre Grandes Empresas con más de 500 funcionarios. Esta distinción fue otorgada por Human Value.

Estos premios destacan el buen clima laboral del Banco y la importancia que la entidad le brinda a la gestión humana interna, en las dimensiones: comunicación, cooperación, confianza y compromiso a través de las acciones que realiza. El Banco Económico S.A. cuenta con un gran equipo de gente talentosa y dedicada a la que le encanta su trabajo.



El Banco Económico S.A. también recibió el premio a la **“Excelencia Empresarial Paul Harris 2016”** del Rotary Club Chuquiago Marka, que tiene por objeto destacar el aporte de empresarios y empresas a la comunidad, en reconocimiento a la los esfuerzos desplegados en su Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

El Banco y el área de Recursos Humanos obtuvieron un reconocimiento público y mención honrosa durante la entrega del premio U-Mano organizado por la Asociación Boliviana de Gestión Humana en julio del 2016, por su campaña de



“Yo me Pongo la Camiseta” que promueve la motivación interna, la cultura organizacional y sus valores, a través de la cual se realizan concursos y acciones que involucran a todos los funcionarios, rompiendo el trabajo cotidiano.

En el 2016, el Banco recibió la distinción “Amigo Especial del Centro de Parálisis Cerebral” en mérito a su compromiso y apoyo durante varios años a favor de los niños, adolescentes y jóvenes en proceso de inclusión social. La distinción fue entregada por dicho Centro.

Asimismo, el 2016 fue el segundo año consecutivo que **BH Compliance** de Chile, un agente externo, independiente y experto que diagnostica y monitorea aspectos regulados de la integridad corporativa, otorgó el Banco Económico S.A. la certificación de su **Programa de Cumplimiento**, siendo el único Banco boliviano en recibir dicho aval internacional hasta la fecha. Esta certificación avala el modelo que tiene el Banco para la prevención contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento al Terrorismo.

Además, el Banco Económico S.A., en el 2016, recibió el reconocimiento del Estudio MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) y Nueva Economía por estar entre las:

- Empresas con mayor Reputación Empresarial.
- Empresas más responsables y con mejor Gobierno Corporativo.
- Líderes con mejor Reputación:
 - Lic. Ivo Kuljis – Presidente de Directorio
 - Lic. Sergio Asbún – Gerente General



Finalmente, en la ciudad de La Paz, el Ministerio de Salud reconoció al Banco Económico S.A. por su compromiso de concienciar a sus funcionarios y clientes ante la problemática **“VIH SIDA”**. Al respecto, el Banco llevó adelante las siguientes actividades:

- Los funcionarios de Caja y Plataforma llevaron puesto el “Lazo Rojo” de la solidaridad del VIH SIDA, que significaba: estar informado, apoyar a las personas que viven con esta enfermedad y conocer cómo uno debe protegerse.
- Conferencias a los funcionarios sobre “Prevención y lucha contra el VIH” conjuntamente con la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Concientización a través de información compartida por correo electrónico a los funcionarios del Banco.





GOBIERNO CORPORATIVO

GOBIERNO CORPORATIVO

El Sistema de Gobierno Corporativo del Banco Económico S.A. es el conjunto integrado por los estatutos, valores, políticas, reglamentos, normas internas de gobierno corporativo y restantes códigos y procedimientos aprobados por el Directorio, que regulan las relaciones entre los integrantes de los Órganos de Gobierno del Banco.

En el marco de este sistema de gobernanza, el Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo (actualizado a diciembre del 2016) que contiene “los principios de actuación, las reglas básicas de su organización y funcionamiento,

y las normas de conducta que deben seguir los Órganos de Gobierno, con el objeto de lograr la mayor eficacia, equidad, transparencia y probabilidad en el cumplimiento de sus funciones”.

“El Banco trabaja en equipo, mantiene un gobierno corporativo, donde las decisiones son compartidas, donde las responsabilidades están bien asignadas”, destacó su fundador Sr. Ivo Kuljis.

Asimismo, durante el 2016, se creó el puesto de “Encargado de Gobierno Corporativo”, que depende del Comité de Gobierno Corporativo y tiene por objeto, velar por la difusión y

cumplimiento de los lineamientos básicos del Banco.

Anualmente, el Banco Económico S.A. presenta a la ASFI un Informe de Gobierno Corporativo, cumpliendo así las exigencias del ente regulador.

La “Gerencia de Puerta Abiertas” es una decisión institucional que aunque no se encuentra reglamentada, está plasmada en los valores de la institución y busca flexibilizar las relaciones interpersonales entre los empleados y la línea directiva, constituyendo un valor esencial en la cultura corporativa del Banco Económico S.A. que busca hacer más accesible la comunicación entre las partes.

Es así que las puertas de las oficinas de la alta gerencia están literalmente abiertas y la mayor parte del tiempo está a disposición de atender las inquietudes de los colaboradores, logrando de este modo contar con relaciones jerárquicas más distendidas y menos rígidas.

Las ventajas de la Gerencia de Puertas Abiertas son:

- Cualquier empleado puede hablar, concertar una reunión o enviar un email a un Gerente o Director, sin tener que recurrir a su jefe directo.
- Permite una comunicación y coordinación más eficiente y rápida, además de establecer un nivel de confianza más amplio y amigable.
- Fomenta el trabajo en equipo, recurso que es considerado altamente eficaz, permitiendo estrechar las relaciones.

Órganos de gobierno

G4-34

Los Órganos de Gobierno del Banco comprenden: La Junta General de Accionistas, Directorio, Síndico, Alta Gerencia y los correspondientes Órganos de Control.

Composición Accionaria

La composición accionaria del Banco Económico S.A. se encuentra integrada por 19 accionistas, todos de nacionalidad boliviana.

Composición de Accionistas

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA	CANTIDAD DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN
Empacar S.A. Envases Papeles y Cartones	143,732	36.45%
Elvio Luís Perrogón Toledo	43,063	10.92%
Ivo Mateo Kuljis Füchtner	43,027	10.91%
Curtiembre Vis Kuljis S.A.	30,567	7.75%
Justo Yépez Kakuda	21,103	5.35%
Orlando Gabriel Núñez Melgar	15,214	3.86%
Pedro Antonio Yovhio Ferreira	15,214	3.86%
Alex José Cuellar Chavez	15,214	3.86%
Christian Chandor Haab Justiniano	11,618	2.95%
Michele Haab Justiniano	11,618	2.95%
Marcel Chandor Haab Justiniano	11,095	2.81%
Robert James Curt Haab Justiniano	11,093	2.81%
Tomislav Carlos Kuljis Füchtner	9,191	2.33%
Ramiro Alfonso Rivero Urriolagoitia	4,591	1.16%
Abel Fernando Guilarte Montenegro	4,201	1.07%
Jorge Percy Boland España	2,056	0.52%
Alejandro Lora Longaric	1,042	0.26%
Jorge Talal Bendek Telchi	467	0.12%
María Del Carmen Justiniano De Haab	217	0.06%
TOTALES	394,323	100.00%

Dirección Estratégica

G4-EC6

La Dirección Estratégica del Banco Económico S.A. es la responsable de la toma de decisiones integrales del negocio y está compuesta por el Directorio, integrado por 10 Directores Titulares y 10 Directores Suplentes, el Gerente General y Comités de Gerencia de Área. Los Directores se reúnen al menos 1 vez por semana en los 8 Comités de Gestión, e interactúan todos los días en el manejo cotidiano del Banco para decidir y planificar la estrategia del negocio y su desempeño en el ámbito de la sustentabilidad. El cuadro a continuación muestra la composición del Directorio del Banco a Diciembre 2016.

Composición del Directorio

PRESIDENTE:

Ivo Mateo Kuljis Füchtner

VICEPRESIDENTE:

Justo Yopez Kakuda

DIRECTORES TITULARES:

Luis Alberto Perrogón Saavedra

Alex José Cuellar Chavez

Alejandro Lora Longaric

Katia Kuljis Lladó

Ronald Gilberto Mariscal Flores

Boris Marinkovic Rivadineira

Julio Sergio Tufiño Justiniano

Joaquin Pereyra Vaca Diez

DIRECTORES SUPLENTES:

Rodolfo Weidling Kuljis

José Ernesto Perrogón Saavedra

Jorge Percy Boland España

Orlando Gabriel Nuñez Melgar

Alvaro Ricardo Saavedra Monfort

Ana Carola Tomelic Moreno

Carlos Alejandro Limpias Elio

Herman Stelzer Garrett

Liset Vargas Gutierrez

Carol Genevieve Viscarra Guillen

SINDICO TITULAR:

Sergio Freddy Banegas Carrasco

SINDICO SUPLENTE:

Lily Rocabado de Hurtado

El personal ejecutivo del Banco incluye al Gerente General, Gerentes Nacionales de Área, Subgerentes Nacionales y Gerentes Regionales de departamentos y sucursales respectivamente, que tienen mandos medios bajo su dependencia lineal o funcional, son considerados de confianza y sus decisiones podrían afectar la solvencia de la entidad. El 100% de los altos directivos son de nacionalidad boliviana. El cuadro a continuación muestra al personal ejecutivo del Banco Económico S.A.

Composición del Personal Ejecutivo

Sergio Mauricio Asbun Saba GERENTE GENERAL	Manfred Gerhard Ledermann Pommier SUBGERENTE NACIONAL COMERCIAL Y BANCA PRODUCTIVA	Álvaro Mauricio Gutierrez Sanz SUBGERENTE NACIONAL DE FÁBRICA DE CRÉDITOS
Pablo Ignacio Romero Mercado GERENTE NACIONAL COMERCIAL	Brendan Javier Kenny Paz Campero SUBGERENTE NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA	Horacio René Rueda Rivero SUBGERENTE NACIONAL DE CALIDAD, PROCESOS Y PROYECTOS
Julio Cesar Parada Navarrete GERENTE NACIONAL DE GESTIÓN CREDITICIA	Mauricio Suarez Arteaga SUBGERENTE NACIONAL DE PERSONAS Y SERVICIOS	Pedro Ignacio Valdivia García SUBGERENTE NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS
Gunnar Guzmán Sandoval GERENTE NACIONAL DE FINANZAS	Carlos Oriel Lema Herrera SUBGERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES Y GESTIÓN DE CRÉDITOS MYPE	Ramiro Uribe Alemán SUBGERENTE NACIONAL DE PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO
Ricardo Barriga Estenssoro GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	Julio Martín Camacho García SUBGERENTE NACIONAL DE MARKETING	Javier Gonzalo Alaiza Alborta GERENTE REGIONAL LA PAZ
Limberth Flores La Fuente GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS	Roberto Carlos Escobar Daza SUBGERENTE NACIONAL DE GESTIÓN CREDITICIA	Carlos Antonio Quiroga Bermudez GERENTE REGIONAL COCHABAMBA
Juan Carlos De La Vía Pereira GERENTE LEGAL NACIONAL	Darvin Aparicio Vicerza SUBGERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	

Comités de Gestión

G4-34 / RSE 1G

El Banco Económico S.A, además de los Comités establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), cuenta con Comités de Gestión específicos donde se analizan diversos temas de tipo económico, social y ambiental con mayor detalle, para ser sometidos para la aprobación del Directorio, en caso de ser requeridos.

Los Comités a nivel de Directorio y Comités Ejecutivos que sesionaron durante la gestión 2016 fueron:

COMITÉS DIRECTIVOS

Comité de Auditoría

Comité de Seguridad Física

Comité de Administración

Comité de Tecnología de la Información

Comité de Negocios

Comité de Gestión Integral de Riesgos

Comité de Prevención y Cumplimiento

Comité de Gobierno Corporativo

Encargado de Gobierno Corporativo

COMITÉS EJECUTIVOS

Comité Gerencial Nacional

Comité Operativo

Comité de Activos y Pasivos

Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes

Comité Operativo del Área de Tecnología de la Información

Comité Nacional de Recuperaciones y Bienes Adjudicados

El Directorio se encuentra informado sobre los asuntos, sociales y ambientales del Banco cuando corresponde en las reuniones de Directorio y a través del Comité de Administración, siendo ambas instancias las responsables de la toma de decisiones sobre estos asuntos. El Banco Económico S.A. no cuenta con un miembro del Directorio especializado en RSE ni con un comité respectivo. La comunicación con el Directorio sobre la gestión de RSE, se realiza en la planificación estratégica, en la presentación de informes de gestión de RSE, además de las encuestas efectuadas para conocer las expectativas de los grupos de interés respecto a la responsabilidad social en el Banco.

Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos es el responsable del diseño de políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión integral de los riesgos de: crédito, mercado, liquidez y operativo y se encarga de proponer los límites de exposición a estos riesgos. Este Comité se reúne como mínimo dos veces al mes y está compuesto por al menos un Director Titular, el Gerente General y el Subgerente Nacional de Gestión de Riesgos.

Unidad de Gestión de Riesgo

G4-14 / G4-SO3

De acuerdo a la normativa de la ASFI, el Banco Económico S.A. cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, independiente del área de registro y operaciones, con dependencia directa del Directorio.

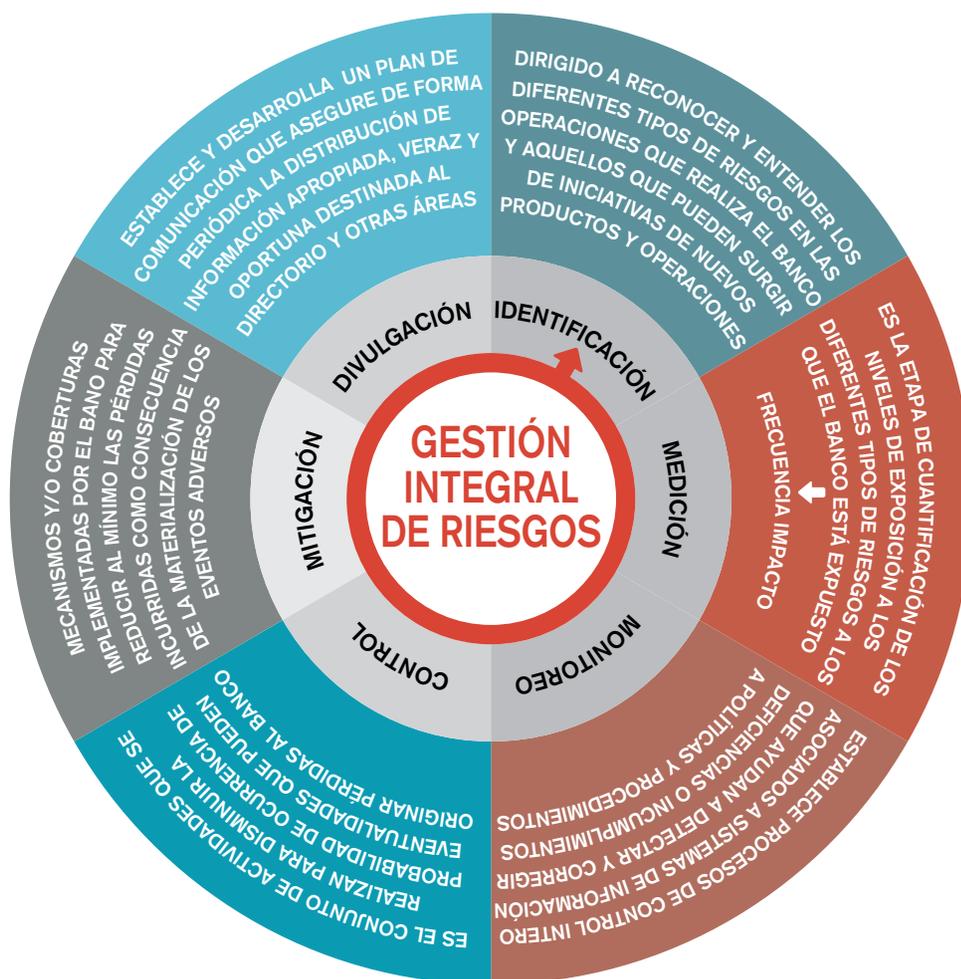
La Unidad de Gestión de Riesgos es la responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los diferentes tipos de riesgos, cumpliendo sus funciones de acuerdo a la normativa vigente, involucrando en esta tarea a todas las áreas del Banco.

Esta Unidad tiene distintos canales para realizar la identificación y evaluación de los riesgos entre los que se destacan las visitas realizadas a todos los puntos de atención financiera del Banco. En la gestión 2016, se realizaron un total de 57

visitas según el cronograma establecido con el objetivo principal de identificar riesgos a los cuales el Banco está expuesto, pudiendo detectarse situaciones de fraude o corrupción. Luego de cada visita, el equipo realiza un informe sobre los hallazgos.

La gestión integral de riesgos en el Banco Económico S.A. está conformada por una metodología que integra seis etapas continuas y estructuradas que se implementan de manera estricta para cada uno de los riesgos a los que el Banco está expuesto.

Gestión Integral de Riesgos



Lucha contra la corrupción

G4-SO4

El Banco Económico S.A. cuenta con la “Política Para La Prevención, Detección, Control y Reporte De Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes”, la misma que tiene un enfoque basado en la gestión de riesgos y una tolerancia cero para actividades relacionadas con estos delitos.

Asimismo, el Banco cuenta con una estructura de Prevención y Cumplimiento, compuesta por el Comité de Prevención y Cumplimiento, que está conformado por:

- Tres Directores que informan al Directorio
- El Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes conformado por la Alta Gerencia
- La Unidad de Prevención y Cumplimiento dependiente del Directorio, 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).

Durante el 2016, en cumplimiento al Programa Anual de Capacitación, la Unidad de Prevención y Cumplimiento impartió diferentes talleres de capacitación a nivel nacional relacionados a temas de lucha contra la corrupción, lavado de dinero, ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, llegando a un total de 720 funcionarios (47%), incluyendo la totalidad miembros del Directorio y Alta Gerencia.

Asimismo, durante el proceso de Inducción del personal del Banco, de manera obligatoria se incluyen las políticas de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.

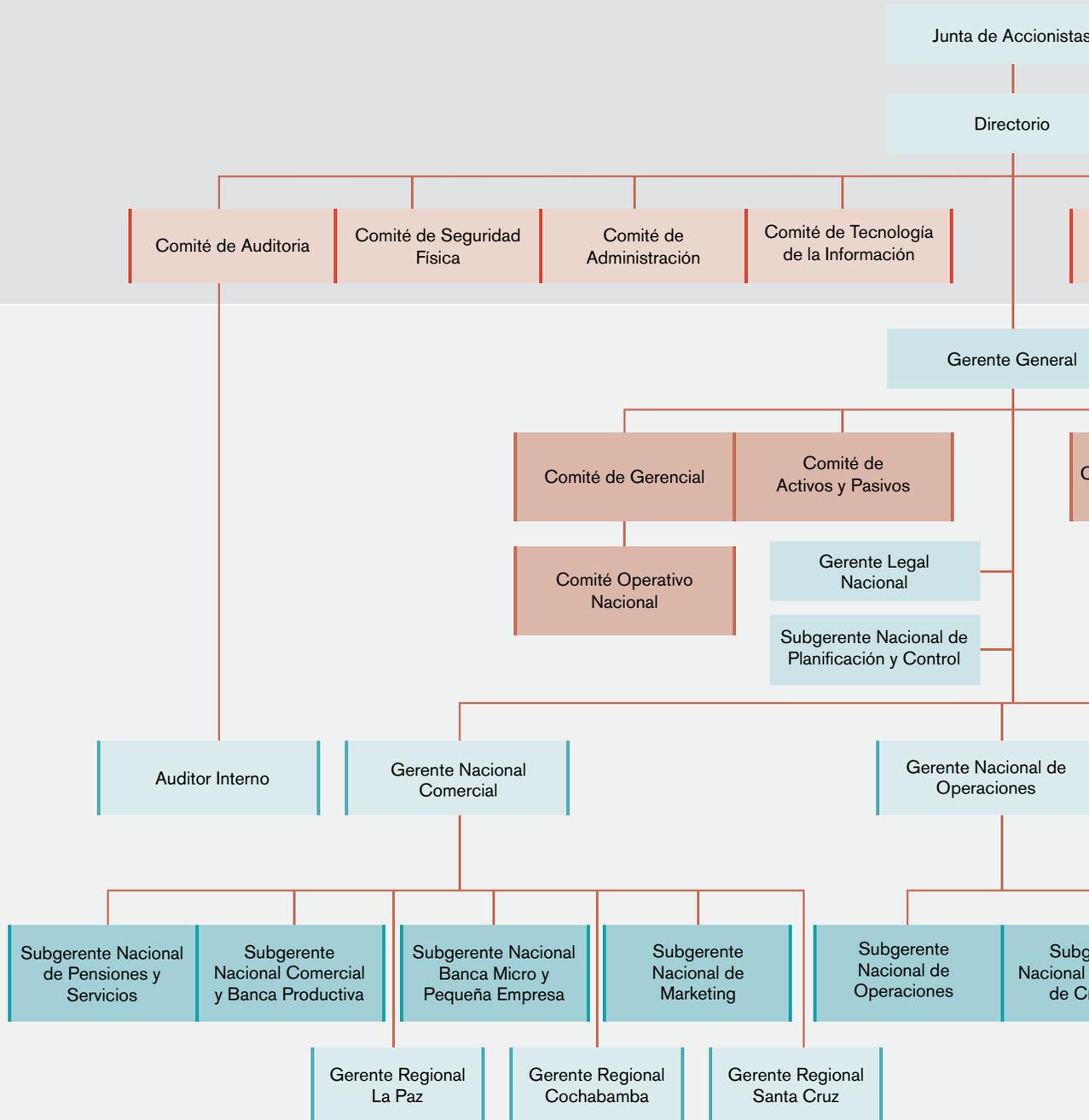
Como parte de la estrategia para la socialización de las políticas y procedimientos vigentes, la Unidad de Prevención y Cumplimiento emite continuamente boletines informativos y de capacitación denominados ***Sabías Qué...?*** dirigidos a todos los funcionarios del Banco. Este tipo de campañas muestran el compromiso que tiene el Banco de capacitar a su personal y concientizarlo sobre sus políticas y programa de cumplimiento que reflejan los valores de la entidad.

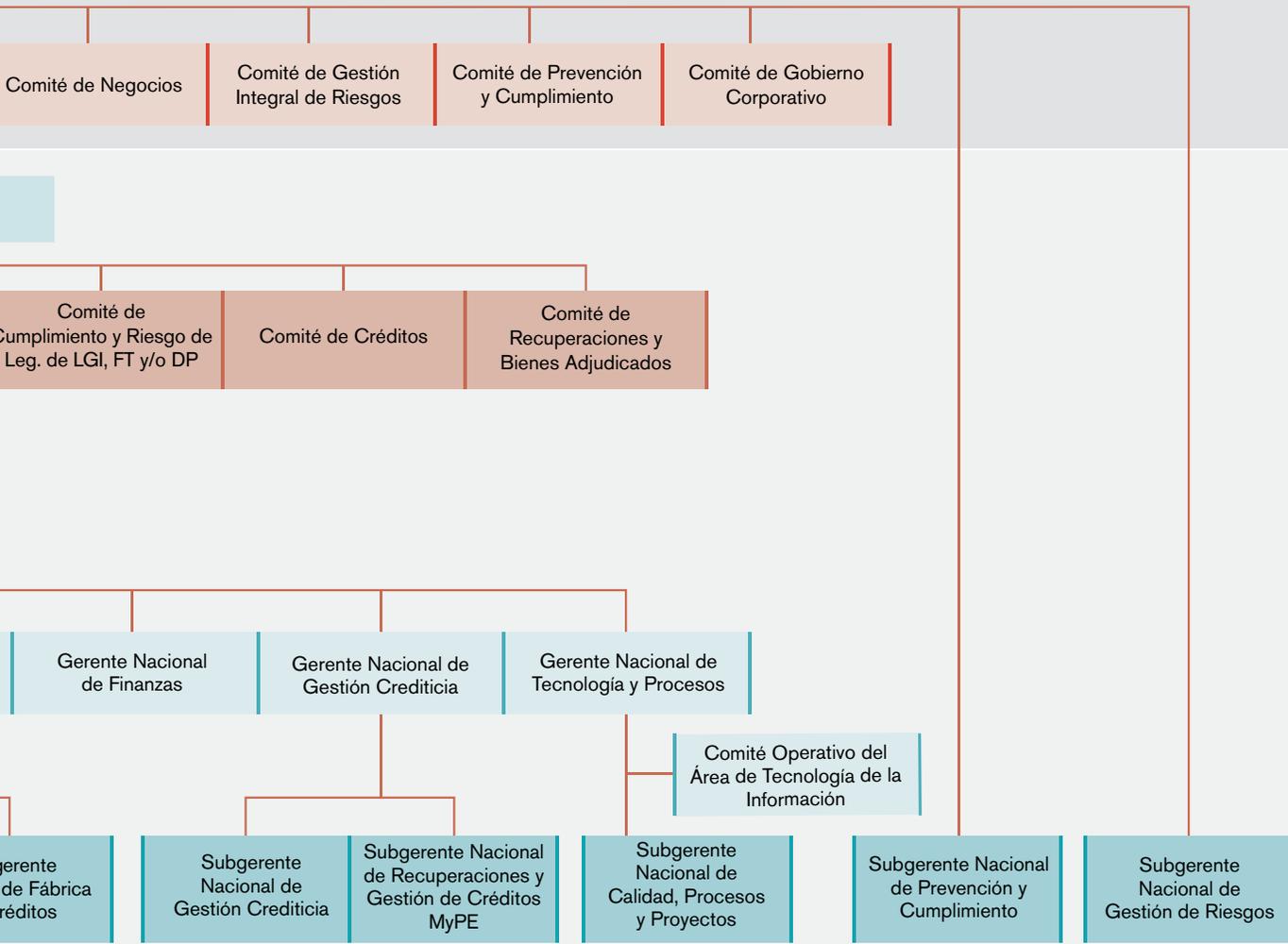
Estructura organizativa

La estructura organizativa del Banco Económico S.A. se ha dividido en: Nivel Estratégico que incluye la Junta de Accionistas, Directorio y los diversos comités y en Niveles Ejecutivos donde se encuentra la Gerencia General, Gerencias y Subgerencias Nacionales, lo se muestra en el siguiente organigrama.

Niveles estratégicos

Niveles ejecutivos







GESTIÓN DE LA
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RSE 1E

El Banco Económico S.A. cuenta con varias políticas que incluyen aspectos sociales y medioambientales específicos aplicados a las líneas del negocio, siendo los más importantes la Política de RSE, el Código de Conducta, el Código de Ética, la política para contribuciones o aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos y la política y procedimientos para atención a consumidores financieros, todas ellas descritas en el presente Informe.

Política de RSE

Para el Banco Económico S.A., la Responsabilidad Social Empresarial es la forma de gestión de la institución orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medioambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro del negocio y actividades que realiza la propia institución.

En el 2016, el Banco Económico S.A. actualizó su Política de RSE (según Normativa ASFI, 170/2013 y su modificación Circular 365/2015), la misma que establece los lineamientos y procedimientos referentes a las actividades de RSE realizadas por el Banco, siendo está de conocimiento de todos los Accionistas, Directores, Ejecutivos y Colaboradores y enmarcándose en la normativa vigente al respecto.²

La Política de RSE para el Banco es hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad y para ello, el Banco Económico S.A. impul-

2 Para mayor información sobre la política de RSE del Banco Económico S.A. ingresar a la página web www.baneco.com.bo

sa en todos los ámbitos de su negocio empresarial un conjunto de lineamientos 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 como elementos integrantes de la cultura del Banco.
2. Construir relaciones sociales sostenibles que posibiliten un diálogo positivo, transparente y permanente con todos los grupos de interés, en busca del beneficio común de: Accionistas e Inversores, Colaboradores, Clientes, Proveedores, Entes Reguladores, Comunidad o sociedad.
3. Impulsar que los objetivos institucionales se encuentren enmarcados en un alto nivel de comportamiento ético que su logro refleje un sistema transparente de gestión.
4. Proyectar una propuesta de valor conformada por productos y servicios bancarios orientados a las necesidades de los 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 en el desarrollo de la actividad institucional, de acuerdo a la normativa nacional vigente.
7. Potenciar el desarrollo profesional y personal de los empleados, velando por su 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 entre los colaboradores e incluso clientes a cuya actividad el Banco financieramente.

El enfoque de acción de la RSE se enmarca en las siguientes áreas en las que el Banco brinda su apoyo y maximiza el impacto de sus contribuciones en productos, servicios, dinero, conocimientos y otras acciones donde se fortalece el aparato productivo de las comunidades y se favorece la inclusión financiera.

Áreas de Actuación de la RSE en el Banco Económico S.A.



Estrategia RSE

Durante la gestión 2016, se reafirmó el compromiso del Banco Económico S.A. con la RSE y se cuenta con un Plan Estratégico 2016-2018 aprobado por Directorio el 5 de mayo del 2016, que cumple con los requerimientos de la normativa ASFI 170/2013 y ASFI 365/2015.

En este plan, se incorporó la RSE como uno de los objetivos estratégicos del Banco denominado “Desarrollo Sostenible” que incluye sus tres dimensiones social, económica y medioambiental.

Desarrollo Sostenible: Promover el desarrollo sostenible del país, contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de nuestro grupos de interés.

- **Económico:** Promover el desarrollo productivo y la inclusión financiera de los grupos de interés
- **Social:** Contribuir a la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes y sociedad.
- **Medioambiental:** Reducir el impacto directo e indirecto del Banco en el medio ambiente.

La Responsabilidad Social Empresarial del Banco Económico S.A. se ha convertido en un pilar fundamental que acompaña las actividades de la entidad de forma transversal con el objetivo de crear valor social, económico y ambiental en las relaciones con los grupos de interés.

Normativas ASFI

RSE 1E

También durante el 2016, el Banco actualizó las siguientes políticas y procedimientos, dando así cumplimiento a los requerimientos de la ASFI:

- Políticas y Manual de Procedimiento de Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales y gremiales (Circular 322/2015) que define las políticas de este tipo de donaciones, contribuciones y aportes voluntarios destinados para diversos fines.
- Política y Manual de Procedimiento para Atención a Clientes y Usuarios para incorporar la educación financiera a través de los oficiales de crédito y la distribución de material informativo, en cumplimiento a la Circular ASFI 371/2016 del 28 de enero 2016 – Modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros – Sección 6 Educación Financiera. Esta política y sus procedimientos también establecen la adecuada atención a consumidores financieros, brindando información oportuna, de forma ágil, y adecuando sus instalaciones para dicho fin. Asimismo, detalla aspectos como la atención a consumidores con discapacidad y el respeto de los derechos de los consumidores financieros
- Elaboración y presentación del Programa de Educación Financiera, en cumplimiento a la Circular ASFI 371/2016 del 28 de enero 2016 – modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros – Sección 6 Educación Financiera que establece la necesidad de separar los subprogramas de educación financiera y difusión de información e incluye el proceso sobre la presentación, control y seguimiento de los Programas de Educación Financiera.

Grupos de interés

G4-24 / G4-25 / G4-26 / G4-27

En el año 2013, el Banco Económico S.A. realizó un trabajo de diagnóstico del estado de la RSE y una primera planificación. En este proceso, participaron Directores y Ejecutivos de la institución, quienes identificaron y priorizaron los grupos de interés, los mismos que fueron validados posteriormente en la planificación estratégica que se realizó el 2015.

Los grupos de interés prioritarios para el Banco Económico S.A. son:



La elección de los grupos de interés obedece a la identificación de aquellos grupos con los cuales el Banco mantiene una relación constante e interactúa en el giro de su negocio. Los grupos de interés identificados resultan del nivel del impacto que tiene el Banco Económico S.A. en su relación con estos y también en el grado de influencia que estos ejercen en la institución.

Los principios básicos del relacionamiento del Banco con sus grupos de interés están detallados en el Código de Ética ya mencionado y se basan en el concepto de valor compartido que beneficia a todas las partes involucradas y permite que las relaciones perduren.

Para el Banco Económico S.A. es importante conocer las expectativas que tienen los grupos de interés respecto a su gestión para poder generar valor. El Banco aplica un enfoque participativo y de diálogo permanente con sus grupos de interés, estableciendo diversos canales de comunicación que permiten recoger sus inquietudes.

Por ejemplo, anualmente el Banco Económico S.A. efectúa el estudio de clima laboral mediante el cual puede contar con información sobre los intereses de sus colaboradores y, como resultado de esta información, se generan los programas del plan bienestar del Banco. Adicionalmente, el Banco también realiza estudios de satisfacción de clientes que le permiten mejorar su atención y responder a las necesidades financieras con productos y servicios a medida.

El Banco reconoce las necesidades de las comunidades donde opera y apoya el progreso social y económico de sus pobladores. Trabaja siempre en coordinación con las autoridades locales y las organizaciones de base con el fin de responder a las expectativas y necesidades existentes y estimular procesos de concertación y desarrollo. El Banco Económico S.A. mantiene su convicción de apoyar a las micro y pequeñas empresas del país y considera que la inclusión es un factor clave para profundizar las relaciones con la comunidad, sus clientes y otros actores socioeconómicos de Bolivia.

Asimismo, en el marco del convenio con el BID - FOMIN, el Banco Económico S.A., durante el 2016, efectuó una investigación de mercado para conocer información del segmento de mujeres que dirigen o son dueñas de Micro y/o Pequeñas Empresas e indagar acerca de sus intereses, necesidades de financiamiento, formas de apoyo, entre otros aspectos. Como resultado de esta investigación, se definió la implementación de un nuevo producto que permita atender estas necesidades, el mismo que está previsto ser lanzado en el mercado durante el 2017.

Estructura de RSE

La función de RSE se encuentra integrada dentro de la estructura de la entidad, forma parte de la gerencia comercial y tiene dependencia directa de la Jefatura Nacional del Marketing. El Encargado de RSE es el responsable de realizar y presentar el plan estratégico y actividades de RSE del Banco Económico S.A.



BANCO
ECONÓMICO S.A.:
PRINCIPALES
CIFRAS

BANCO ECONÓMICO S.A.:

PRINCIPALES CIFRAS

G4-9 / G4-13



Cifras al 31/12/2016

El siguiente cuadro muestra el total del Capital Regulatorio del Banco Económico S.A al cierre de la gestión 2016, representando el capital pagado un 53,5% del capital regulatorio y las obligaciones subordinadas un 31,4%.

Composición del Capital Regulatorio

Descripción	Monto (\$ua)
Capital primario	68,506,008
Capital pagado	57,481,487
Aportes irrevocables pendientes de capitalización	729
Reserva legal	9,446,959
Otras reservas obligatorias	1,576,833
Capital secundario	38,965,787
Obligaciones subordinadas	33,722,349
Previsiones genéricas voluntarias	5,243,438
Inversiones en otras empresas no consolidadas	(71,254)
Total Capital Regulatorio	107,400,541

Los incrementos de capital en el Banco Económico S.A. durante el 2016, se detallan en el cuadro siguiente:

Aumento de Capital

Nro. Testimonio	Fecha de Testimonio	Fecha Aprobación (Junta)	Monto de Incremento (Bs.)
284/2016 Aumento Capital Suscrito y Pagado	2/15/2016	1/14/2016	17,660,000
400/2016 Aumento Capital Autorizado	2/29/2016	1/14/2016	400,000,000 a 600,000,000
1082/2016 Aumento Capital Suscrito y Pagado	5/27/2016	4/28/2016	27,675,000
2288/2016 Aumento Capital Suscrito y Pagado	9/29/2016	9/1/2016	7,680,000
2910/2016 Aumento Capital Suscrito y Pagado	12/1/2016	11/3/2016	16,560,000



COLABORADORES

COLABORADORES

G4-10 / RSE 1T / G4-11 / G4-LA12 / RSE 1D

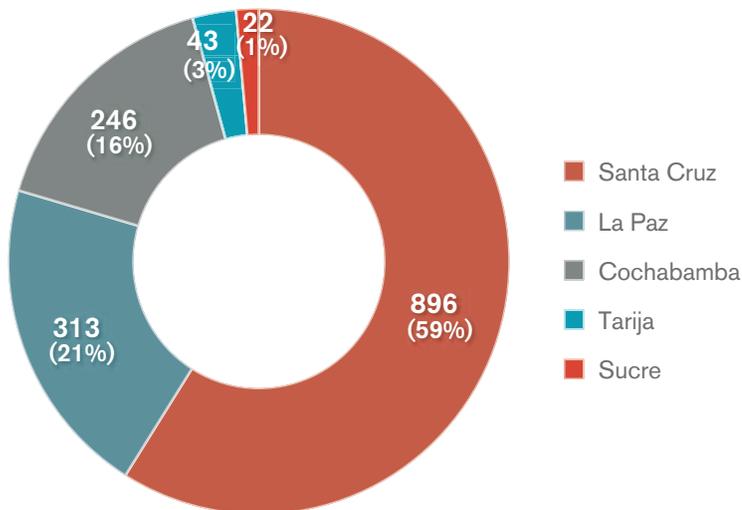
Para el Banco Económico S.A., **la gestión de sus recursos humanos es esencial** y de manera permanente, promoviendo en todos los colaboradores el desarrollo de una cultura de responsabilidad, centrada en el cliente y apoyada en los valores del Banco.

Es gracias a esta labor constante que el Banco Económico S.A. recibió el reconocimiento de "Empleador Líder 2016", obteniendo el 1er Lugar entre las empresas del rubro financiero y el 2do Lugar entre la Categoría de Grandes Empresas.

Durante la gestión 2016, el Banco llevó a cabo diversas actividades y campañas para mantener el buen clima laboral y generar mecanismos de relacionamiento permanente con sus colaboradores internos, desde su contratación, inducción, procesos de capacitación, evaluaciones de desempeño, crecimiento interno, planes de bienestar y beneficios, entre muchas otras.

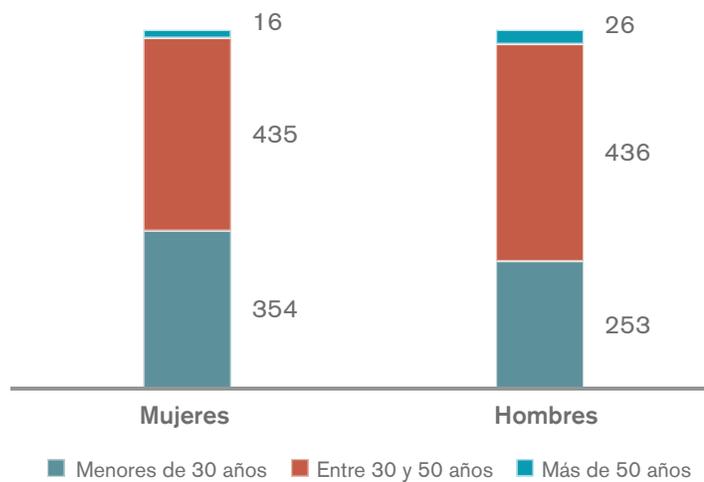
La contratación del personal se realiza bajo la modalidad de contrato indefinido o a plazo fijo, según las condiciones definidas por la legislación laboral en vigencia. Durante el 2016 se mantuvieron niveles regulares de movimiento de personal, cerrando la gestión con un total de 1520 colaboradores.

Distribución del Personal por Oficina



El gráfico a continuación, muestra la distribución de los funcionarios del Banco Económico S.A. al Cierre del 2016.

Distribución del Personal por Género



Desglose de la Plantilla por Oficina, Categoría Profesional y Género

Género	MUJERES			HOMBRES			Total general	%
	Nivel Jerárquico			Nivel Jerárquico				
	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo		
Santa Cruz	0	77	432	19	56	312	896	59%
La Paz	0	15	121	1	30	146	313	21%
Cochabamba	0	20	106	1	12	107	246	16%
Tarija	0	1	22	0	4	16	43	3%
Sucre	0	1	10	0	1	10	22	1%
TOTAL	0	114	691	21	103	591	1520	100%
%	0%	8%	45%	1%	7%	39%		

Adicionalmente, los cuadros siguientes muestran la información de la Plantilla y del Directorio del Banco Económico S.A. por edad, género y oficinas al 31 de diciembre del 2016.

Desglose de la Plantilla y Directorio

Rango Edad	MUJERES								Directorio
	Nivel Jerárquico			Oficina					
	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	Santa Cruz	La Paz	Cocha-bamba	Tarija	Sucre	
Menores de 30 años	0	8	346	230	67	47	8	2	0
Entre 30 y 50 años	0	101	334	270	69	75	12	9	4
Mas de 50 años	0	5	11	9	0	4	3	0	1
Total por categoría	0	114	691	509	136	126	23	11	5
Total general	805			805					
%	0%	14%	86%	63%	17%	16%	3%	1%	

Rango Edad	HOMBRES								Directorio
	Nivel Jerárquico			Oficina					
	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	Santa Cruz	La Paz	Cocha-bamba	Tarija	Sucre	
Menores de 30 años	0	6	247	136	68	43	4	2	0
Entre 30 y 50 años	18	82	336	231	104	76	16	9	12
Mas de 50 años	3	15	8	20	5	1	0	0	5
Total por categoría	21	103	591	387	177	120	20	11	17
Total general	715			715					
%	3%	14%	83%	54%	25%	17%	3%	2%	

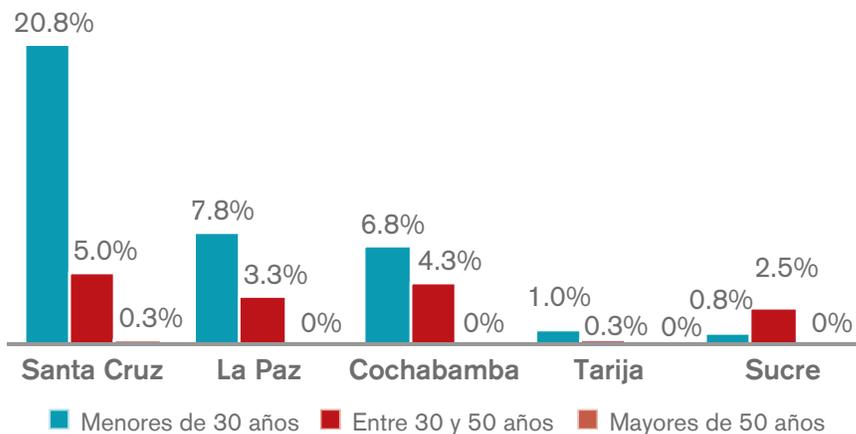
Contrataciones

G4-LA1 / RSE 2T

Durante la gestión 2016 se contrataron 400 funcionarios, lo que muestra el compromiso del Banco por apoyar la generación de empleo a nivel nacional.

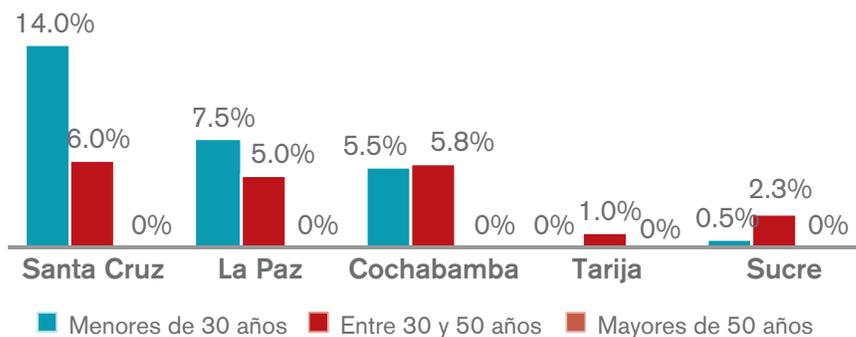
Nuevas Contrataciones Gestión 2016

Mujeres



Nuevas Contrataciones Gestión 2016

Hombres



Rotación

G4-LA1 / RSE 3T

El Banco Económico S.A. promueve el régimen de carrera bancaria entre sus funcionarios. Por lo tanto, todos los trabajadores tienen el derecho de acceder a promociones horizontales y/o verticales. Las rotaciones y promociones son resultado de un proceso de planificación y de evaluación de desempeño previos.

El índice de rotación fue de 20.12%, afectado principalmente por movimiento en los cargos de Asesores de Negocios, Oficiales de Ventas, Auxiliares de Caja y Oficiales de Plataforma de Servicios.

El cuadro a continuación muestra la tasa de rotación de los colaboradores en el 2016 desglosados por edad, género y región.

Rotación Media de Funcionarios (Rotación, Ascenso o Promociones)

Rangos de Edades	OFICINA										TOTAL	Total Funcionarios	% Rotación Promedio
	Santa Cruz		La Paz		Cochabamba		Tarija		Sucre				
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres			
Menores de 30 años	53	39	10	13	11	9	0	0	0	0	135	697	19%
Entre 30 y 50 años	36	43	6	10	2	9	1	1	0	0	108	780	14%
Más de 50 años	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	43	5%
TOTAL	89	84	16	23	13	18	1	1	0	0	245	1520	16%

Reincorporación y Retención

G4-LA3

Durante la gestión 2016, de un total de 62 mujeres que tenían derecho a baja médica por maternidad tomaron su baja médica, el 100% tomó los días de baja correspondiente. Asimismo, de un total de 52 hombres del personal con el derecho a baja, el 100% se benefició con la licencia de 3 días laborales por su condición de progenitor.

El 100% de las funcionarias se reincorporaron y un 87% continuó trabajando durante los 12 meses siguientes. Igualmente, el 100% de los funcionarios se reincorporaron y un 90% continuó trabajando durante los siguientes 12 meses.

Preavisos

G4-LA4

La dirección informa de los cambios en procesos, apertura y/o cierre de agencias, cambios de sistemas y otros mediante circulares expresas para el personal y comunicados a las entidades reguladoras según corresponda a cambios internos o que afecten a la atención a los clientes. Según el tipo de cambios previamente se ajustan las políticas, procedimientos internos esto para socializar y capacitar al personal.

Evaluaciones

G4-LA11 / RSE 3C

El Banco Económico S.A. efectúa periódicamente evaluaciones de desempeño de su personal.

Este proceso de evaluación del Banco Económico S.A. permite analizar el desempeño individual, para así definir los objetivos estratégicos y alinear las labores de los colaboradores. Además, mediante la evaluación, el Banco reconoce las fortalezas y debilidades para crear programas de desarrollo de talentos y establecer compromisos de mejora y resultados.

El cuadro siguiente muestra la cantidad de funcionarios que reciben evaluaciones regulares de desempeño desglosados por género y categoría profesional.

En el 2016, el Banco Económico S.A. apoyó a sus colaboradores a “Descubrir el Superhéroe que hay en ti” donde los súper poderes de cada funcionario se reflejaban en sus competencias mejor calificadas, gracias a los resultados del proceso de evaluación de desempeño y a la retroalimentación correspondiente.



Porcentaje de Funcionarios con Evaluaciones Regulares de Desempeño

Género	Total personal	Personal evaluado	Ejecutivos	Mandos Medios	Operativos	% personal evaluado
Mujeres	811	812	0	106	706	100%
Hombres	709	691	19	90	582	97%
TOTAL	1520	1503	19	196	1288	99%

Capacitación

G4-LA9 / RSE 1C

El Banco Económico S.A. cuenta con un **Plan Anual de Capacitaciones (PAC)** para todos sus funcionarios que brinda soporte al plan estratégico del Banco y permite que sus recursos humanos estén alineados a las nuevas demandas de la misión, visión y metas planteadas.

El PAC permite mejorar las capacidades, desarrollo de habilidades y actualización de conocimiento del personal del Banco Económico S.A. al integrar un conjunto de programas regulares y actividades de capacitación, contando con un presupuesto anual. En el marco de este Plan, el cuadro a continuación muestra el promedio de horas de capacitación que los colaboradores del Banco recibieron durante el 2016.

Capacitación a Funcionarios

Categoría	Cantidad cursos	Cantidad funcionarios	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por año por funcionario
Total Ejecutivos	49	21	670	32
Mujeres	0	0	0	0
Hombres	49	21	670	32
Total mandos medios	176	207	12,985	63
Mujeres	147	110	6,779	62
Hombres	128	97	6,207	64
Total operativos	227	1,292	43,272	33
Mujeres	207	701	24,911	36
Hombres	174	591	18,361	31
TOTAL		1,520	56,927	37

Los diferentes programas y actividades de capacitación se realizan en los **Centros de Desarrollo de Talentos (CTD)** en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba, que están equipados y disponen de personal que facilita su funcionamiento.

A través de los CTD del Banco Económico S.A., se llevan a cabo 12 programas regulares y periódicos para el personal, que favorecen la empleabilidad de los trabajadores y se realizan con regularidad:

1. Programa de Certificación de Jefes de Agencia.
2. Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios.
3. Programa de Certificación para Auxiliares de Caja.
4. Programa de Cultura – Ética y valores “Aliados BEC”
5. Programa de Formación de Formadores
6. Programa “Soy Líder” Mandos Medios
7. Programa Inducción Asesores de Negocios.
8. Programa Inducción Jefes de Agencia.
9. Programa Inducción Oficiales de Plataforma.
10. Programa Inducción de Auxiliares de Caja.
11. Programa de Calidad de Servicio al Cliente BEC (capacidades especiales, adulto mayor).
12. Programas de Conferencias “Calidad de Vida”.

Los Programas de Formación Continua del Banco Económico S.A. que se implementaron durante el 2016 contaron con los siguientes participantes:

Número de Participantes por Programa de Formación Continua



Programa de desarrollo de habilidades de dirección

Con la finalidad de generar y promover el liderazgo práctico, eficiente e innovador en el Banco Económico S.A., se creó el Programa Interno **“SOY LIDER”** que permite a los mandos medios:

- Comprender el “Rol de Liderazgo” y cómo impacta al Banco.
- Profundizar en conocimientos, actitudes y habilidades para la conducción efectiva de personas y equipos de trabajo.
- Reconocer fortalezas y oportunidades de mejora en los diferentes estilos de liderazgo.

En el 2016, más de 200 mandos medios (Gerentes, Encargados y Supervisores del Banco), asumieron el reto de gestionar el cambio y ser los Líderes Prácticos y Responsables que necesitamos, desarrollando y fortaleciendo sus destrezas de dirección con el con este programa.



Campañas formativas

G4-HR2

En el Banco Económico S.A. mediante su Unidad de Capacitación y los CDT, durante la gestión 2016, se promovieron varias capacitaciones y campañas formativas donde se publicó material que consideraba aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones y servicios de la entidad. Las campañas buscaban socializar los contenidos vía digital (banners y mailing) para que todo el personal del Banco pueda reflexionar sobre los temas abarcados.

El cuadro a continuación resume los resultados obtenidos en estas capacitaciones y campañas. El porcentaje de participación se calcula respecto al total de funcionarios del banco al cierre del 2016.

Formación Funcionarios sobre Políticas y Procesos Relacionados con los Derechos Humanos Relevantes para su Actividad

TEMAS	TOTAL HORAS POR TEMA	PARTICIPANTES	% PARTICIPACION
TALLERES DE CULTURA (INCLUYE CODIGO ETICA)	5	1,528	100%
INDUCCION (CODIGO DE ETICA)	2	562	37%
CAMPAÑA FORMATIVA CONTRA ACOSO Y DISCRIMINACION	40	1,520	100%
CAMPAÑA FORMATIVA DE PREVENCION DE VIH	40	1,520	100%
TALLER DE PREVENCION DE VIH	4	125	8%
CAMPAÑA FORMATIVA DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR	40	1,520	100%
CAPACITACION DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR	8	850	56%
CAPACITACION DE ATENCION AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD	3	435	29%
CAMPAÑA FORMATIVA DE ATENCION AL CLIENTE CON DISCAPACIDAD	40	1,520	100%

Continuamente el Banco va promoviendo la renovación, innovación, desarrollo y capacitación de su gente, ejecutando con éxito en sus Centros de Desarrollo de Talentos (CDT) múltiples inducciones, certificaciones y talleres de actualización, así como la identificación de líderes, formadores Internos y gestores de la felicidad.

Trabajo digno y no discriminación

RSE 4T

El número de personas que reportaron una discapacidad leve (sea visual, motora, auditiva, etc.) es de 17, de los cuáles 3 corresponden a mandos medios y 14 a mandos operativos. Sólo en 2 de los 17 casos, la AFP remitió un certificado de invalidez porque las funcionarias realizaron las gestiones correspondientes.

Relaciones salariales

G4-EC5 / RSE 3B / RSE 1B / RSE 2B / G4-LA13 / RSE 2D

En beneficio de los trabajadores, el Banco Económico S.A. paga dos primas anuales, una primera por trabajo extraordinario y una segunda por utilidades obtenidas, cada una tiene un monto equivalente a un sueldo mensual.

El cuadro a continuación muestra la remuneración total anual para el funcionario mejor pagado del Banco Económico S.A. respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados al 2016.

Análisis de Remuneraciones

Detalle	Bs.
Remuneración anual funcionario mejor pagado	985,435
Remuneración promedio anual total de todos los empleados	139,660,034
Relación en %	0.70%

Sueldo anual: considera 12 sueldos, 2 primas semestrales y 1 aguinaldo

Adicionalmente, el porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del Banco Económico S.A. durante el 2016 fue del 0% respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada) que fue del 6%.

Durante la gestión 2016, el Banco Económico S.A. contrató una empresa consultora externa a cargo de diseñar una nueva escala salarial según niveles y categorías y de acuerdo a la valoración de cargo por competencias. Esta nueva escala salarial no discrimina por género.

En la Gestión 2016 el Salario Mínimo Nacional establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social fue de Bs. 1,805. En el Banco Económico S.A., a diciembre de 2016, sólo un 1.4% (21) funcionarios ingresaron con el salario mínimo nacional (6 en Santa Cruz, 8 en La Paz y 7 en Cochabamba) y las restantes contrataciones obtuvieron un salario mínimo superior al mínimo nacional. Solamente en las oficinas de Sucre y Tarija, existe una diferencia entre el salario mínimo nacional de Bs. 1.805 / mes y el salario mínimo local que paga el Banco a sus funcionarios a nivel operativo que es de Bs. 1870. Esta variación es del 4%.

El detalle del haber básico mensual por oficina y género en relación al salario mínimo en Bolivianos (Bs) se encuentra en el siguiente cuadro.

Relación Salarial por Nivel Jerárquico / Haber Mínimo en Bs.

Oficina	Nivel Jerárquico	"Relación Salario Prom. (H/M)"
Cochabamba	Ejecutivo	
	Mando Medio	1.18
	Operativo	1.06
La Paz	Ejecutivo	
	Mando Medio	1.15
	Operativo	1.09
Santa Cruz	Ejecutivo	
	Mando Medio	1.06
	Operativo	1.05
Sucre	Mando Medio	0.30
	Operativo	1.12
Tarija	Mando Medio	1.13
	Operativo	1.03

Prestaciones sociales

G4-LA2

Los empleados contratados por el Banco Económico S.A. en todos los departamentos de Bolivia donde opera, se benefician de las siguientes prestaciones establecidas en la legislación laboral y políticas internas:

- Seguro médico
- Cobertura por incapacidad o invalidez
- Baja por maternidad o paternidad
- Fondo de pensiones
- Licencias internas
- Vacaciones
- Bonos de Antigüedad
- Prima semestral (por utilidades y trabajo extraordinario) y Aguinaldo
- Otros beneficios establecidos por el plan bienestar para el personal

Salud y seguridad

G4-LA5

En el año 2016, se conformaron 10 Comités SYSO (Comités Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional) a nivel Nacional, haciendo un total de 60 personas que conforman los distintos Comités.

Comités Mixtos de Seguridad y Salud Ocupacional

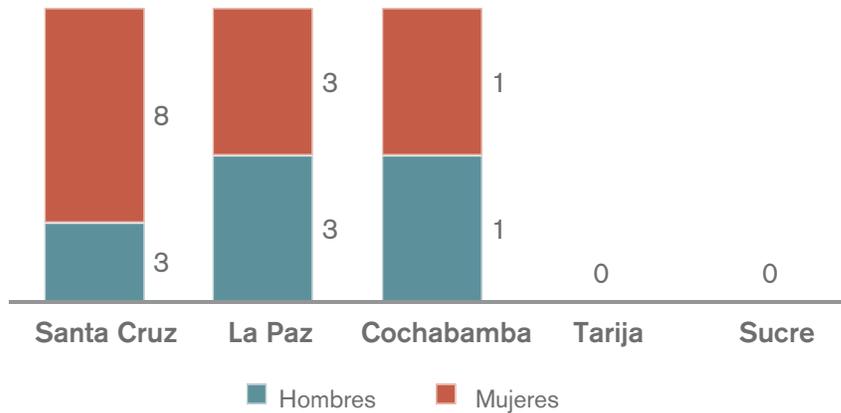
Oficina	Número de Comités SYSO	Funcionarios en Comités	Total Funcionarios	%
Santa Cruz	3	18	896	2%
La Paz	2	12	313	4%
Cochabamba	2	12	246	5%
Tarija	2	12	43	28%
Sucre	1	6	22	27%
Total	10	60	1520	

Accidentes laborales

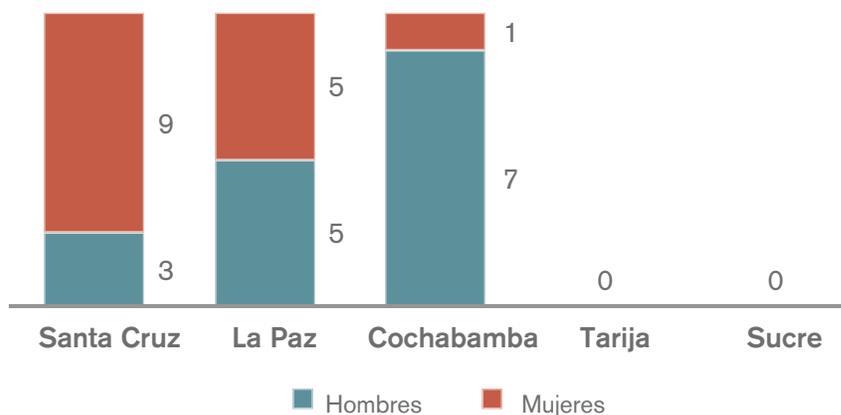
G4-LA6

Las lesiones más comunes en la Gestión 2016 fueron esguinces y golpes por caída, sin llegar a lesiones graves. Se reportaron un total de 19 accidentes laborales en el año, sin víctimas mortales, los mismos que de acuerdo a la Ley General del Trabajo, se registran y se comunican mediante un formulario único de presentación trimestral de planillas de sueldos y salarios y accidentes de trabajo a dicho Ministerio. La tasa de días perdidos por accidente laboral es de 30 días por año. Adicionalmente, no se registraron accidentes relacionados con el trabajo de los contratistas independientes durante la gestión 2016.

Accidentes Laborales



Días de Trabajo Perdidos



Plan Bienestar

Con el Plan “Bienestar”, el Banco Económico S.A. consolidó diversas iniciativas de beneficios para los funcionarios y sus familias que permiten **promover mejoras en su calidad de vida**, ambientes de trabajo, desarrollo de competencias y reconocimiento al buen desempeño.

Los principales beneficios y programas a los que tuvieron acceso los funcionarios del Banco en la gestión 2016 son:

Programa “Tu Salud es Importante”

- Las funcionarias del Banco Económico S.A. participaron de encuentros para promover la concientización y prevención del cáncer de mama y cáncer intrauterino. Además, en cumplimiento con las exigencias normativas, el Banco otorga un día libre al año al personal femenino para que se realicen los exámenes correspondientes.
- Los funcionarios del Banco participaron del Programa de Prevención de Cáncer de Próstata.
- Se realizaron campañas de Prevención de VIH SIDA con los funcionarios y clientes del Banco.
- Se realizó seguimiento al nivel de asistencia a consultas de la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Se llevaron a cabo talleres para manejar el Stress Laboral, Bailoterapia y Risoterapia.
- Programa “Salud para tus Ojos”

El Banco Económico S.A. brinda apoyo económico a los funcionarios para la compra, arreglo o reposición de lentes, previa prescripción médica y con proveedores privados y la Caja de Salud de la Banca Privada.

Plan de Seguro Privado de Salud

Durante la gestión 2016, el Banco apoyó a un grupo de funcionarios para que tengan la oportunidad de contratar pólizas de seguro de salud en condiciones muy favorables, tanto para ellos como para sus dependientes directos.

Programa “Mérito Escolar”

El Banco Económico S.A. premió el esfuerzo de los hijos e hijas de sus colaboradores que son estudiantes de primaria y se destacaron como los mejores alumnos de su curso, recibiendo un premio como reconocimiento a su mérito escolar.

Programa “Ingresando al Colegio”

El beneficio que otorga el Banco a sus funcionarios consta de un adelanto de sueldo para la compra de útiles y uniformes escolares para sus hijos.

Programa Beneficios con “Tarjeta de Crédito”

Este beneficio consiste en proporcionar financiamiento al personal del Banco Económico S.A. a través una tarjeta de crédito, a tasas de interés preferencial y condiciones favorables.



Programa "Mérito Escolar"



CLIENTES

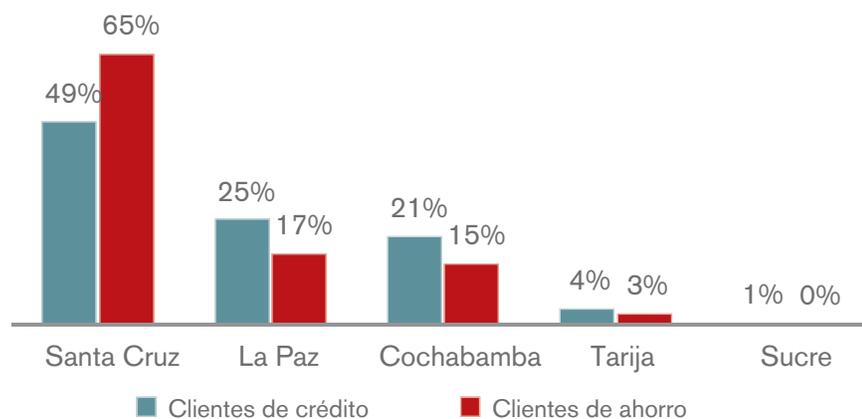
CLIENTES

G4-8

El Banco Económico S.A. es un banco múltiple, orientado a sus clientes, que desarrolla una estrategia comercial para cada segmento que se sustenta en la diversidad de productos y servicios, canales de comunicación y atención presenciales, digitales y telefónicos, pensados para cada perfil.

El gráfico a continuación muestra el porcentaje clientes de crédito y de ahorro por departamento.

Porcentaje de Colocaciones y Captaciones por Departamento



El Banco concentra su cartera de clientes en el eje troncal del país, siendo el departamento de Santa Cruz donde se encuentran la mayor cantidad de clientes y volumen de préstamos otorgados.

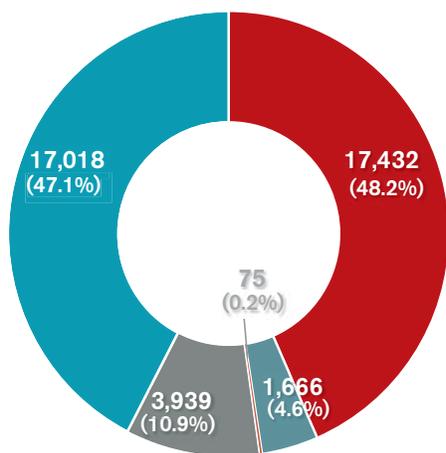
Cartera de Préstamos por Departamento

Departamento	No. Clientes	% Clientes Colocaciones	Saldo (M\$us)	% Saldos Colocaciones
Santa Cruz	17,619	48.7%	611,903	63.1%
La Paz	9,122	25.2%	160,520	16.6%
Cochabamba	7,686	21.3%	174,856	18.0%
Tarija	1,478	4.1%	19,315	2.0%
Sucre	269	0.7%	3,248	0.3%
TOTAL	36,163	100%	969,842	100%

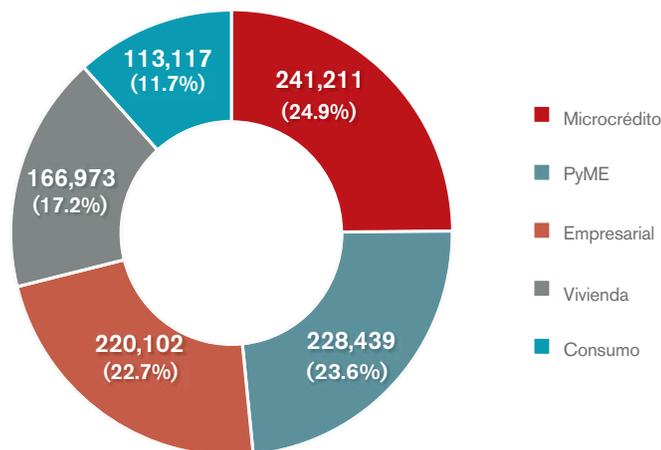
Nota. Respecto al número de clientes individuos expresado anteriormente, el total de clientes de este cuadro se incrementa ligeramente debido a que algunos clientes tienen operaciones en más de un departamento.

El Banco Económico S.A. balanceó la atención a los diferentes segmentos de clientes al contar con un porcentaje de participación en volumen de cartera colocada muy similar en los diferentes tipos de créditos o segmentos según la clasificación establecida por la ASFI.

Clientes por Tipo de Crédito



Saldo Cartera por Tipo de Crédito (M\$us)



Nota. Respecto al número de clientes individuos expresado anteriormente, el total de clientes de este cuadro se incrementa ligeramente debido a que algunos clientes tienen más de una operación y en distintos tipos de créditos.

Los gráficos anteriores muestran el compromiso que tiene el Banco con apoyar a los micro y pequeños empresarios, ratificando su vocación inicial de inclusión de estos segmentos del mercado.

El Banco Económico S.A. concentra el 87% del volumen de colocaciones en 4 sectores económicos de acuerdo al nivel de clasificación Grupo del “Código de Actividad Económica y Destino del Crédito” (CAEDEC): venta al por mayor y menor (52%), construcción (13%), servicios inmobiliarios empresariales (14%) e industria manufacturera (8%). Esos 4 sectores económicos representan el 86,9% de la cantidad de clientes.

Diseño y oferta de productos y servicios

RSE 3E / G4-14

El Banco Económico S.A. cuenta con una Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros, que establece los lineamientos respectivos y especifica la participación de las diferentes áreas y unidades respecto a la creación e implementación de nuevos productos, servicios financieros, alianzas estratégicas, promociones empresariales, campañas promocionales, medios electrónicos de pago, estructuras o instrumentos financieros y canales de distribución; para asegurar una debida coordinación y efectividad de dicha gestión. Esta política también establece los responsables del control, revisión y gestión y está vigente desde el 11 de febrero de 2016.

En este contexto, el Banco de manera permanente, incorpora un nuevo producto, servicio o canal al mercado para responder así a las necesidades de sus clientes. Este proceso se realiza de acuerdo a los lineamientos internos existentes e incluye, de manera general, los siguientes pasos:

- 1** Reunión de coordinación canalizada por la Subgerencia Nacional de Marketing con las áreas que fueran a ser afectadas en el diseño del nuevo producto, servicio o canal más las Unidades de Prevención y Cumplimiento - Gestión de Riesgos.
- 2** Análisis de Riesgos de las Unidad de Prevención y Cumplimiento – Gestión de Riesgos.
- 3** Aprobación ante el Directorio.
- 4** Envío de la información a la ASFI en los plazos establecidos.

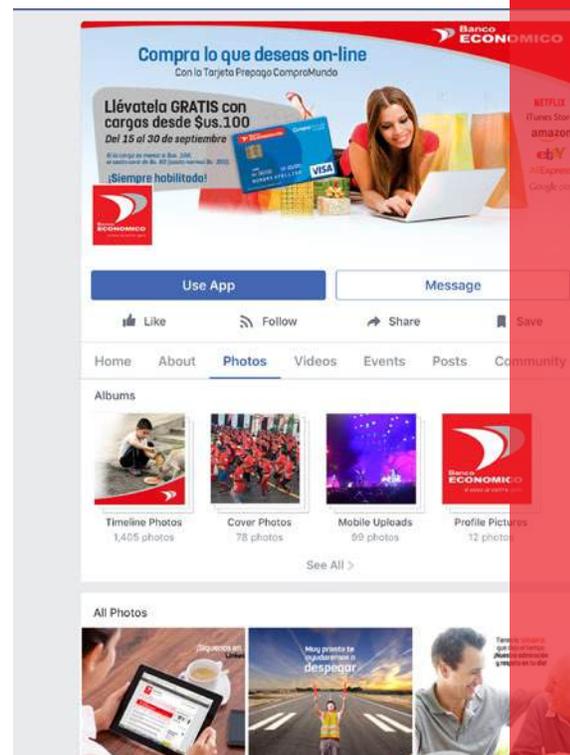
Canales de relación con los clientes

Las nuevas tecnologías y la atención mediante una diversidad de canales tienen una gran importancia hoy en día para poder brindar a los clientes del Banco una mejor experiencia de servicio. Es así que el Banco Económico S.A., desarrolla y cuenta con canales de comunicación e información y atención diferenciales tanto presenciales como online.

Canales de comunicación e información

El Banco tiene medios específicos para cada segmento, que permiten a los clientes recibir y estar informados de acuerdo con sus intereses y necesidades.

- **Teléfono:** El Banco tiene un canal de comunicación telefónica, gestionado desde el Centro de Monitoreo con el Cliente.
- **Facebook:** Cantidad de fans al 2016 = 321.873
- **Email:** Se realizaron un total de 799,494 envíos de mails masivos
- **SMS:** Durante la gestión 2016, el Banco realizó el envío de 1,167,302 SMS
- **Web:**
 - Visitas 2016: 820.170
 - Visitas a Memoria Anual: 2017
 - Visitas a Memoria RSE de la gestión 2015: 555
 - Usuarios 2016: 377.657
 - Nuevos Usuarios 2016: 44,96% del total de usuarios (151.810 nuevos usuarios)
 - Canales de atención
- **Banca Internet:** El Banco Económico S.A. cuenta con una plataforma electrónica, implementa nuevas funcionalidades para perfeccionar la calidad de la información que reciben los clientes y el modo de acceder a



Página de Facebook del Banco



Sitio web www.baneco.com.bo

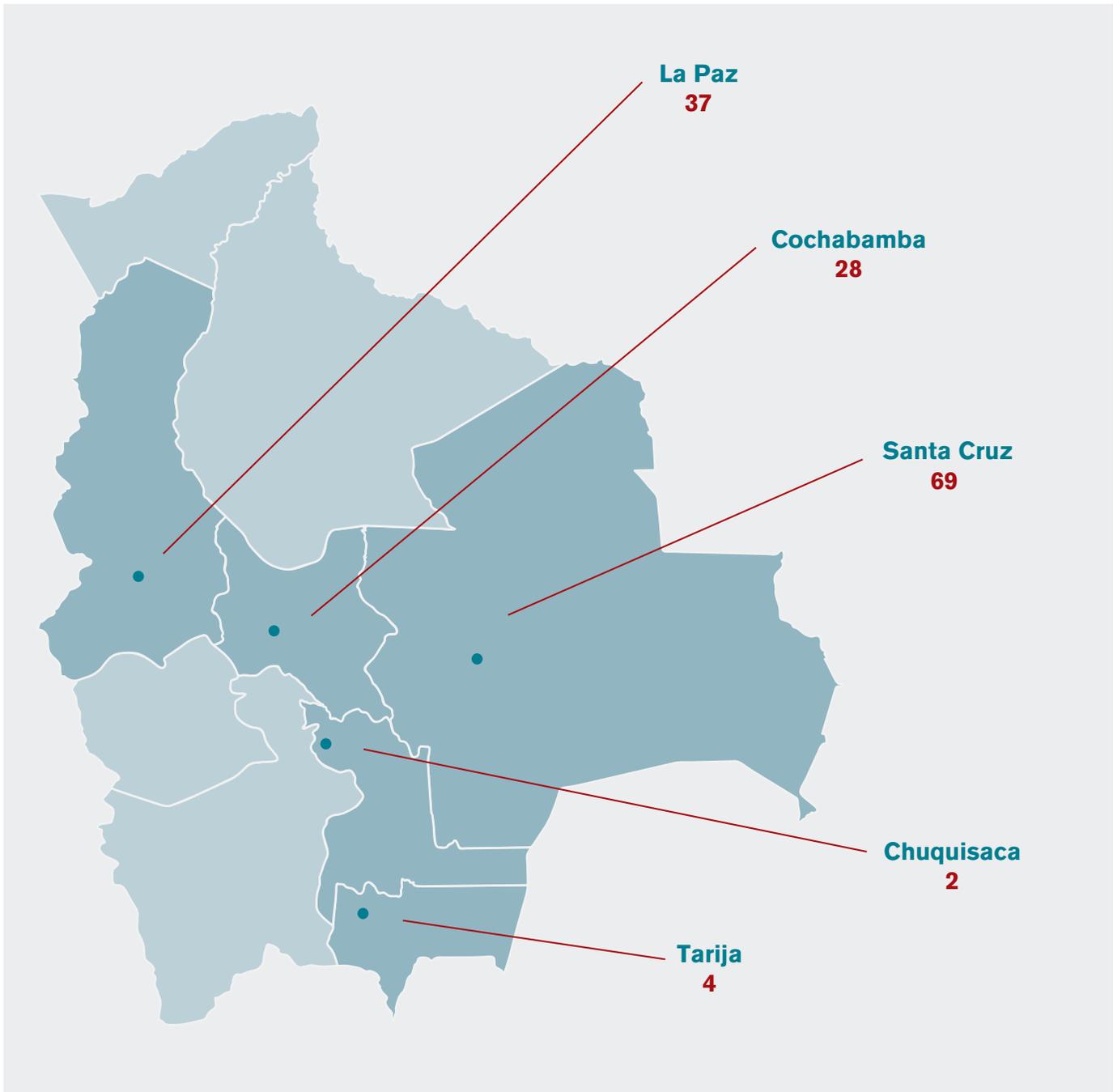


Banca Internet

ella y realiza mejoras para ofrecer de manera más efectiva sus servicios.

- **Banca Móvil:** El Banco brinda a sus clientes la posibilidad de realizar consultas de saldos de sus cajas de ahorro y cuentas corrientes
- **Oficinas y horarios:** La entidad cuenta con 43 agencias fijas en los 5 departamentos, de las cuáles 4 agencias en Santa Cruz tienen horarios ampliados (de Hrs. 9:00 a Hrs. 20:00) de lunes a viernes y Sábados de Hrs. 9:00 a Hrs. 13:00. Cuenta también con 140 ATM.
- **Oficinas externas:** El Banco tiene además 5 oficinas externas en Santa Cruz y 1 en Cochabamba.

Cajeros Automáticos



Fidelización de clientes

RSE 1S

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, campañas y promociones empresariales, que gratifican al cliente y lo invitan a fidelizar su relación con el Banco.

Para la captación, retención y la fidelización de los clientes, durante el 2016 el Banco Económico S.A. otorgó una serie de promociones empresariales y campañas promocionales, las cuales se detallan a continuación:

Sistema de puntos

En la gestión 2016, a través del sistema de puntos, el Banco redimió 525 pasajes, de los cuáles 200 eran internacionales. También se dieron descuentos y días extras en alquiler de vehículos y noches de hotel.

Promociones empresariales

Tarjetas de Débito:

- 2x1 Cine SAS
- Lunes Buenísimo 2x1 KFC
- 2x1 Multicine
- 2x1 Cine Center

Tarjeta de Crédito:

- Lunes de 2x1 en Kansas Grill (solo Cochabamba).
- Lunes Buenísimo 2x1 KFC (solo Santa Cruz).
- Lunes de Starbucks, por la compra de un sándwich, te regalamos una bebida (solo Santa Cruz).
- Miércoles de 2x1 en Casa del Camba (solo Santa Cruz).
- 2x1 Cine SAS (solo Sucre).
- 2x1 Multicine (La Paz y Santa Cruz).
- 2x1 Cine Center (Cochabamba, La Paz, Quillacollo, Santa Cruz y Tarija).
- 50% de descuento Cinemark (solo Santa Cruz).

- 10% de descuento en Hipermaxi los días miércoles (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz).
- 10% de descuento en Supermercado SAS los días miércoles (solo Sucre).
- Programa de acumulación de puntos para canje de pasajes aéreos, hospedaje en hotel y alquiler de autos (a nivel nacional).
- Promo Río, dos pasajes con todos los gastos pagados a las olimpiadas de Río 2016.

Tarjetas Prepago

- Promo Río, dos pasajes con todos los gastos pagados a las olimpiadas de Río 2016.

Otras Campañas para Tarjetas de Crédito

Además, los clientes con tarjetas de crédito del Banco contaron el beneficio de pago en diferentes comercios durante el 2016:

- Compra de entradas en 3 cuotas sin intereses para el concierto de Il Divo.
- Regalo para mamá en cualquier comercio con tu tarjeta de crédito en 3 cuotas sin interés.
- Pago de 12 cuotas sin intereses en los siguientes comercios:
 - Multicenter
 - Corimexo
 - Panabol
 - Triplex
 - Joyerías Tauro
- Pago de 3 cuotas sin intereses en los siguientes comercios:
 - Rosa y Gris
 - La Ganga
- “Black weekend” y “Navidad en Cuotas” las compras que se realicen en cualquier comercio de Bolivia serán pagas en tres cuotas.
- Alquiler de vehículo en NIBOL con tarjetas de crédito TITANIUM (Santa Cruz).

Calidad y satisfacción del cliente

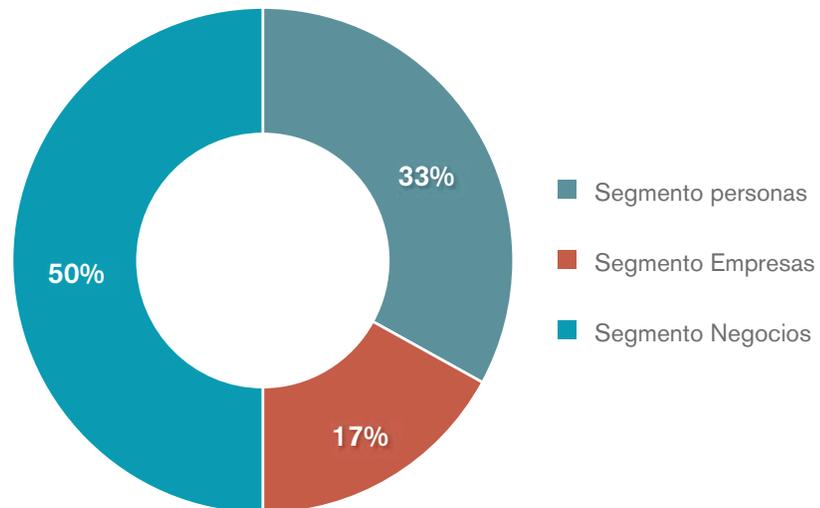
G4-PR5 / RSE 2S

El compromiso del Banco Económico S.A. con sus clientes se encuentra 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

La medición de satisfacción de los clientes del Banco, se realiza mínimamente una vez por año a través de consultoras especializadas en la materia

En diciembre del 2016, el Banco contrató a una empresa externa para medir el grado de satisfacción y lealtad de los clientes. El universo de dicha investigación incluyó clientes del Banco Económico S.A. en el departamento de Santa Cruz de los segmentos de Banca Personas, Banca empresas y Segmento de Negocios, como se detalla en el gráfico a continuación:

Porcentajes Universo Estudio de Satisfacción 2016



La satisfacción con el servicio que brinda el Banco Económico S.A. está en función a la atención brindada a los clientes en las siguientes 12 dimensiones de valor que consideran importantes:

- Agencia
- Cajero
- Ejecutivo de servicios
- Cajero automático
- Ejecutivo de créditos
- Tarjeta de crédito
- Créditos
- Caja de ahorro
- Reputación
- Banca móvil
- Internet
- Reclamos

Los resultados de dicho estudio muestran un nivel de satisfacción general del 86% en los tres segmentos de clientes evaluados, es decir que casi 9 de 10 clientes se encuentran satisfechos con los servicios que el Banco Económico S.A. ofrece.

Respecto al nivel de satisfacción de los segmentos que atiende el Banco en su cartera de clientes, los clientes de Banca Personas son los más satisfechos (91%), seguido por el segmento de Empresas (88%) y finalmente el de Negocios (80%).

Reclamos y medidas correctivas

RSE 3S

Es prioridad del Banco Económico S.A., brindar un servicio de excelencia y dar respuestas y soluciones concretas a los reclamos de sus clientes. Durante la gestión 2016, el Banco recibió 1,489 reclamos de clientes y resolvió debidamente el 87% de estos en los tiempos establecidos y normados por la ASFI, habiéndose reportado como corresponde. Asimismo, el Banco tuvo un total de 125 reclamos del ente regulador y resolvió el 100% de los mismos.

Las medidas correctivas utilizadas por el Banco Económico S.A. para resolver las quejas y reclamos se detallan a continuación:

- En el 2016, se creó el cargo Asistente de Punto de Reclamo, que depende directamente del Encargado del Punto de Reclamo, con el objeto de

fortalecer la atención oportuna de los requerimientos de información, tanto de las instancias internas del Banco como del Ente Regulador en todo lo relacionado a la atención de los reclamos de los consumidores financieros.

- Se implementaron más controles en lo que respecta al mantenimiento de ATM a fin de evitar errores por fallas técnicas y reclamos por rechazo de tarjetas, entre otros.
- Se mejoró la conexión con los proveedores de servicios de ATM para disminuir fallas de comunicación.
- Se capacitó con frecuencia al personal de cajas con el objetivo de brindar una atención de calidad, minimizar y corregir errores operativos.
- Se realizaron las correcciones pertinentes de manera verbal y escrita al personal por reincidencias de errores que generaron reclamos.

Acceso a personas desfavorecidas

G4-FS14

Desde el año 2013, todas las oficinas del Banco Económico S.A. están adecuadas a la normativa de la ASFI sobre infraestructura para la atención a personas con discapacidad y cuentan con gradas, pasamanos, puertas, rampas y superficies apropiadas y condiciones de comodidad necesarias.

Las nuevas agencias abiertas durante el 2016: Agencia 4 Cañadas, Agencia Camacho, Agencias Hipermaxi Juan de la Rosa, Agencia Hipermaxi Prado, Agencia Sucre, Agencia Hipermaxi Montero y traslados de las oficinas Agencia Villa 1ro de Mayo y Sucursal La Paz también cumplieron con la norma de la ASFI, brindando así un trato conforme a las personas con discapacidad.

Adicionalmente, el ATM para discapacitados tiene las siguientes características: audio guía con toma de salida de audio estándar mini Jack, software de audio, volumen ajustable, conexión de auriculares, espacio interior del ATM con un área mínima para maniobrabilidad de una persona con silla de rueda, teclado con lec-

tura táctil en código braille, la pantalla puede ser ajustada para una visualización de la información desplegada, instrucciones de manipulación del ATM en sistema braille, barras de apoyo ancladas en la paredes laterales, puertas de acceso para sillas de ruedas y acera de acceso al recinto del ATM.





COMUNIDAD

COMUNIDAD

Es parte del compromiso del Banco Económico S.A. insertarse como actor social en las comunidades donde opera ya que una sociedad que se fortalece y crece beneficia a todos sus integrantes. El Banco es parte de la comunidad y, por tal motivo, ofrece productos que permiten la inclusión además de la educación, formación e inserción laboral.

Productos y servicios con beneficio social

RSE 2E

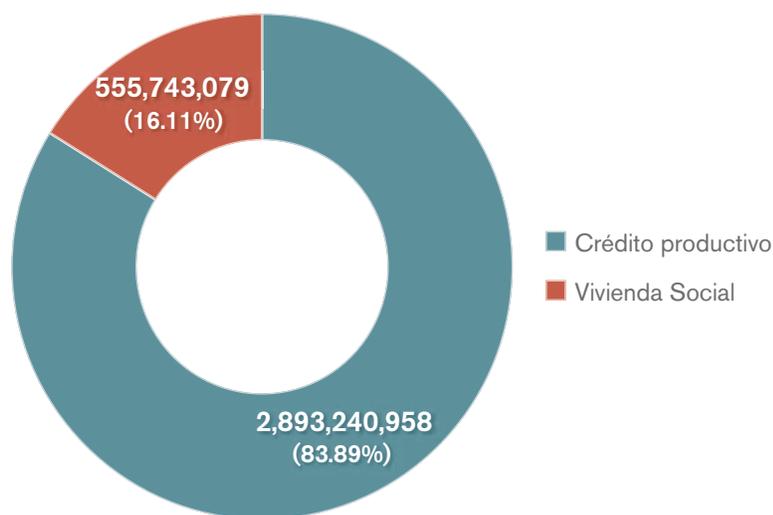
El Banco Económico S.A. proporciona varios productos y servicios que tienen beneficio social, apoyando de esta manera a sus clientes y comunidades. Si bien atiende a todos los sectores, al ser un Banco múltiple, está posicionado como Banco especializado en atender a la pequeña y mediana empresa, cumpliendo además a cabalidad con las metas establecidas por la ASFI en cuando a créditos productivos y créditos para vivienda social y buscando generar resultados positivos en el bienestar de las personas.

- **Crédito Productivo**, el Banco demuestra su compromiso con el desarrollo económico y social del país, impulsando el crédito productivo. Este tipo de créditos está dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas de las Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas, incrementando o mejorando la capacidad productiva del negocio de sus clientes y familias. En este tipo de créditos, también se incluyen las operaciones de crédito para el financiamiento del sector de turismo y producción intelectual, según definiciones y normativa respaldada por ASFI.
- **El Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social** es concedido conforme al Decreto Supremo N° 1842 del 18 de diciembre de 2013, a

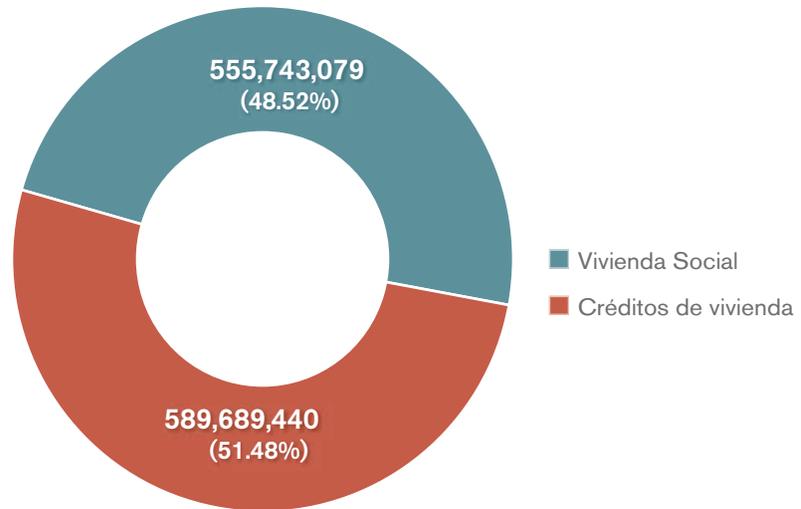
personas naturales, amortizable y en cuotas sucesivas y se limita a la primera vivienda de propiedad del deudor y cónyuge, la cual debe ser sin fines comerciales.

El objetivo de este tipo de créditos es que los clientes a los que acceden puedan financiar hasta el 100% de su vivienda. En este tipo de créditos, el Banco Económico S.A. destina recursos que permitan facilitar el crédito a personas que no cuentan con un aporte propio, expandiendo el acceso al crédito en beneficio de la población. En la gestión 2016, el Banco cumplió las metas establecidas por la ASFI respecto a clientes y cartera destinada a crédito de Vivienda de Interés Social, la misma que representa el 49% del total de la cartera de créditos de vivienda del Banco.

Cartera de Créditos Productivo y Vivienda Social
(Cumplimiento de la Función Social)
Monto en Bs.



Cartera de Vivienda Monto en Bs.



Programas de inclusión laboral

G4-LA10 / RSE 2C

Durante la gestión 2016, el Banco Económico S.A. dio **oportunidades de su primer empleo e inclusión laboral y financiera** a más de 100 jóvenes profesionales a nivel nacional, con sus programas de Formación de Asesores de Microfinanzas "FAMI" y Formación de Cajero Bancario "FOCAB".

El FAMI que permite promover la inclusión laboral y educación financiera de jóvenes profesionales de la comunidad, tuvo los siguientes resultados:

Resultados Programa de Formación de Asesores de Microfinanzas (FAMI)

REGIONAL	Número	FAMI	Número de FAMI contratados en diferentes cargos				Porcentaje de contratos		
	Postulantes	Participantes	Asesores de Negocio MyPE	Asistente de Negocio MyPE	Cajeros	Fuerza de ventas	TOTAL	Asesores MyPE	Asesores + Otros cargos
La Paz	138	32	14	0	0	0	14	44%	44%
Cochabamba	87	35	10	1	2	0	13	29%	37%
Santa Cruz	84	31	14	2	4	1	21	45%	68%
TOTAL	309	98	38	3	6	1	48	39%	49%

Adicionalmente, el Programa FOCAB - de formación para Cajero Bancario tuvo 20 participantes inscritos y un 40% aprobaron el curso.

El principal objetivo del Programa FOCAB – Formación de Cajero Bancario, es de formar a jóvenes profesionales en las áreas de ciencias económicas y financieras para ser capacitados y desempeñarse como Auxiliares de Caja con altos valores éticos, bajo los principios de honestidad y responsabilidad caracterizados por la industria financiera.

Educación financiera

RSE 4E

A partir de la gestión 2014, el Banco Económico S.A. por disposición de la ASFI implementa su Programa de **“Educación Financiera Para Todos”**. Para la gestión 2016, en cumplimiento a la Circular ASFI/2016, 28 de enero 2016, Modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros – Sección 6 Educación Financiera, el Banco presentó **2 subprogramas: Capacitación e Información**, los mismos que se detallan más adelante.

Es importante destacar que la ASFI emitió una calificación de “Excelente” por el cumplimiento y ejecución del 100% del Programa de Educación Financiera del Banco Económico S.A. en la gestión 2016.

Sub-Programa Capacitación

a) Capacitación para Mujeres MYPES

El Banco Económico S.A. desde la gestión 2005, viene ejecutando el programa **“Dirección de Negocios – Trabajando Juntos”** creado con el propósito de apoyar a sus clientes a través de la capacitación en temas específicos de negocio.

Durante la gestión 2016 a través de un convenio con el BID – FOMIN, se capacitó exclusivamente a mujeres micro y pequeñas empresarias (MyPE) en posición de dirección, sean clientes o no del Banco. Estas capacitaciones tuvieron como objetivo principal el empoderar a mujeres a través de cursos en negocios y generar



Capacitación mujeres MyPE

su acercamiento a los servicios financieros. Esta es una iniciativa que el Banco Económico S.A. tiene para mejorar el acceso a los servicios financieros por parte de las poblaciones desfavorecidas.

Bajo este programa, durante la gestión 2016, el Banco ha ejecutado 21 cursos de capacitación en las ciudades de: Santa Cruz 7, La Paz 5, El Alto 1, Cochabamba 6 y Tarija 2 donde capacitó en Educación Financiera a **504 Mujeres MyPE**, en los siguientes temas:

- Banca Electrónica (beneficios y riesgos), Obligaciones y Derechos del Consumidor Financiero, proceso de Reclamo en una Entidad Financiera y Rol de la ASFI.
- Créditos (beneficios y riesgos), Obligaciones y Derechos del Consumidor Financiero, proceso de Reclamo en una Entidad Financiera y Rol de la ASFI.

- Ahorro (beneficios y riesgos), Obligaciones y Derechos del Consumidor Financiero, Proceso de Reclamo en una Entidad Financiera y Rol de la ASFI.

Las encuestas realizadas para medir los niveles de satisfacción de la capacitación efectuada por ciudad muestran lo siguiente: Santa Cruz (89.9%), La Paz (87.2%), Cochabamba (87.8%) y Tarija (82%)

Adicionalmente, el Programa contempló módulos o cursos con un contenido específico, a la medida de las expectativas y de las necesidades de las Mujeres MyPE:

- Derechos y Empoderamiento de la Mujer
- Gestión Tributaria y Formalización de Empresas
- Habilidades de Liderazgo y Técnicas de Negociación
- Marketing, Ventas y Atención al Cliente

Por consiguiente, el Banco Económico S.A. apoya a las consumidoras financieras, mujeres MyPE brindándoles los conocimientos y las herramientas necesarias para manejar sus finanzas y contar con las soluciones financieras que mejor se adapten a sus necesidades. Es así que a través de los cursos, se les transmite instrucción financiera y desarrollan habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones, para que las mujeres optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios ofrecidos por las entidades financieras.

b) Seminario Masivo “Ahorra Tiempo y Dinero con la Banca Electrónica”

Durante la gestión 2016, el Banco Económico S.A. llevó a cabo 2 seminarios masivos de educación financiera, denominados “**Ahorra Tiempo y Dinero con la Banca Electrónica**”: si conoces los beneficios de la Banca Electrónica, tu vida será más fácil; te ayudará a realizar operaciones en forma rápida, sencilla y segura.

- En el 1er primer Seminario masivo, realizado el día miércoles 15 de junio 2016 en la ciudad de Santa Cruz en las instalaciones de la CAINCO, se capacitó a 155 consumidores financieros
- Durante el 2do seminario masivo que fue el día miércoles 19 de octubre 2016 en la ciudad de Cochabamba en las instalaciones de la Cámara Departamental de la Construcción, se capacitó a 70 consumidores financieros.

Estos eventos fueron impartidos por profesionales externos expertos en el tema quienes dieron a conocer las ventajas, beneficios, cuidados, uso y acceso a los canales alternativos o tecnológicos para acceder a servicios bancarios: Banca por Internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos, además de explicar los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y mecanismos de reclamo en 1era y 2da instancia.



Seminario “Ahorra Tiempo y Dinero con la Banca Electrónica”

Según la evaluación de satisfacción de los seminarios, un 97% de los participantes los calificaron como muy positivos.

c) Capacitación en Educación Financiera a usuarios financieros

Para poder implementar el programa de Capacitación en Educación Financiera en la atención a usuarios financieros que acuden a las agencias del Banco Económico S.A. a nivel nacional, durante el 2016, se realizaron las siguientes actividades:

- Se elaboró y distribuyó material impreso a las agencias del Banco Económico S.A. a nivel nacional con la temática de: Ahorro, Crédito, Tarjeta de Crédito, Reclamos y Derechos y Obligaciones
- Se capacitó al personal de Front Office del Banco y, a partir de agosto 2016, se implementó la **Capacitación en Educación Financiera en la Atención a clientes y/o usuarios**, en todas las agencias del Banco. Esta capacitación estaba dirigida a todos los usuarios que acuden al Banco a recabar algún servicio y/o producto e incluyó los siguientes temas: Ahorro, Crédito y Tarjetas.

2.651

consumidores
financieros capacitados

De Agosto a Diciembre 2016, se capacitó a **2.651 consumidores financieros** a nivel nacional como se detalla en el cuadro a continuación:

Reporte Capacitación de Agosto a Diciembre 2016

Plaza	Ahorro	Crédito	Tarjetas	TOTAL
Santa Cruz	610	386	85	1,081
La Paz	447	392	50	889
Cochabamba	370	164	20	554
Tarija	10	26	4	40
Yacuiba	9	6	0	15
Sucre	17	44	11	72
TOTAL POR PRODUCTO	1,463	1,018	170	2,651

d) Jornadas de Educación Financiera - ASFI

En el marco del Programa de Educación Financiera Institucional “ASFI EDUCA” y por convocatoria del ente regulador, durante la gestión 2016, el Banco Económico S.A. participó de las **“Jornadas de Educación Financiera”** en las 5 ciudades donde el Banco Económico S.A. tiene presencia, informando y capacitando a **18,019 usuarios financieros** que visitaron estos eventos, de acuerdo al siguiente detalle:



Estas Jornadas de Educación Financiera tienen como objetivo transmitir a los consumidores financieros y potenciales consumidores, conocimientos sobre sus derechos e información sobre las entidades financieras del país, su organización, funcionamiento y los productos y servicios financieros que ofrecen.



293

niños participaron en talleres de Educación Financiera

e) Educación Financiera para Niños

Con el apoyo del CDT, el Banco Económico S.A. realizó 6 talleres navideños de Educación Financiera para niños, hijos de los colaboradores del Banco a nivel nacional, denominado “Mi Ahorro, Mi Futuro”. Estos talleres fueron actividades lúdicas en la que participaron **293 niños a nivel nacional**.

Sub-Programa Difusión de Información

a) Distribución de material informativo (cartillas)

Como material de apoyo, se distribuyó las Cartillas Educativas “Educación Financiera para Todos”, en diferentes eventos que realiza el Banco Económico S.A., desde cursos de capacitación, pasando por seminarios masivos hasta eventos de concientización en diferentes áreas.

Durante la gestión 2016, se distribuyeron 7,000 ejemplares de las cartillas mediante las cuáles, el Banco informó a diferentes públicos de manera clara, sencilla e ilustrativa sobre los siguientes 10 temas:

- Planificación Financiera
- Ahorro
- Inversiones
- Créditos
- Tarjetas de Débito y Crédito
- Seguros
- Banca Electrónica
- Rol de la ASFI
- Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero
- Atención y Procesos de Reclamo en Primera y Segunda Instancia

Adicionalmente, se elaboraron y distribuyeron 10 mil ejemplares del bíptico sobre beneficios y precauciones de los canales alternativos: Banca por Internet, Banca Móvil y ATM a los usuarios financieros en todas las agencias del Banco a nivel nacional.

b) Producción y difusión de 10 videos informativos

Mediante el circuito cerrado (Turnomáticos) de todas las agencias del Banco, se produjeron y difundieron los siguientes 10 videos:

1. Qué es la ASFI
2. Obligaciones de los consumidores financieros
3. Derechos de los consumidores financieros
4. Banca Electrónica
5. El Ahorro
6. El Crédito
7. Inversión
8. Planificación Financiera
9. Reclamos
10. Tarjeta de Crédito

Durante la gestión 2016, un total de **2,468,106 usuarios financieros** visitaron las agencias del Banco Económico S.A. en los 5 departamentos, estando expuestos a los Turnomáticos.

c) Plataforma “DESCUBRE lo Simple de las Finanzas”

En un esfuerzo conjunto de los 11 bancos agrupados en ASOBAN, se desarrolló la plataforma tecnológica “DESCUBRE lo Simple de las Finanzas”, destinada a la educación financiera. Esta plataforma se suma a las iniciativas que ya viene desarrollando e implementando el Banco Económico S.A. y se espera que con el esfuerzo compartido de cada uno de los bancos, se alcancen resultados efectivos en educación financiera.

Con “DESCUBRE”, los 11 bancos miembros de ASOBAN buscan difundir y educar a usuarios y clientes del sistema financiero y al público en general acerca de sus derechos y obligaciones, la estructura del sistema financiero, el rol de la ASFI y temas como: hacer un presu-



puesto mensual, el ahorro para el futuro, el mundo de las inversiones, entre otros. A diciembre de 2016, se contaba con 11,462 usuarios activos del programa.

Para contribuir a la promoción e incentivar visitas a esta plataforma, el Banco Económico S.A. realizó las siguientes acciones durante el 2016:

- Se realizaron 22 cursos de capacitación para dar a conocer este programa a 752 colaboradores.
- Se colocó en el sitio Web en la página principal (home page) del Banco un acceso directo a la Plataforma.
- Se publicaron en Facebook 18 post promocionando el Programa DESCUBRE, habiendo alcanzado a 67,931 personas, fue 100 veces compartido y consiguieron 5,082 me gusta.
- Se incorporó en todo los bípticos de Educación Financiera el vínculo de la página Descubre a través de la página de Educación Financiera del Banco.

d) Difusión por Internet del Material de Educación Financiera

En el sitio web del Banco Económico S.A., en la página de Educación Financiera, se difundió y publicó el material producido, tanto impreso como audiovisual. Durante el 2016, un total de 1,980 personas ingresaron a esta página del Banco.

e) Difusión de Post de Educación Financiera por Facebook

El Banco Económico S.A. creó un personaje denominado “Pancho” quien brinda consejos de Educación Financiera en post animados de Facebook, mediante los cuales se informa y enseña a todos los consumidores financieros de forma lúdica los temas relacionados a Educación Financiera. Durante la gestión 2016, se elaboraron y difundieron 71 post de Educación Financiera, habiendo alcanzado a 2,331,287 personas, con 501 compartidos y 21,481 me gusta.



Los temas de los post han sido sobre Banca Electrónica: Banca por Internet, Cajero Automático, Banca Móvil, el programa interactivo “DESCUBRE y los 10 temas de las cartillas.

También se difundió en la página del Banco Económico S.A. a través del YouTube cinco videos de Educación Financiera en temas de la Banca Por internet, Banca Móvil y Cajeros Automáticos, llegando a 79,512 visitas. Estos videos también se difundieron en Facebook llegando alcanzar a 384,236 reproducciones, 396 me gusta y 22 veces compartido.

Brindando oportunidades de negocio “China a tu Alcance”

El Banco Económico S.A. inició el Programa “China a tu Alcance” el año 2011 y al cierre del 2016, se han beneficiado 11 delegaciones con un total de 208 pequeños y medianos empresarios participantes, con resultados muy exitosos, donde los viajeros tuvieron experiencias de mucho aprendizaje en temas de negocios, comercio exterior y nuevas visiones de mercado.

En la gestión 2016, el Banco organizó la décima primera versión del Programa con un total de 26 viajeros, todos ellos clientes de las ciudades de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, incluyendo a dos clientes de la nueva agencia de Sucre, ampliando así el alcance geográfico del Programa a más clientes.

El Banco Económico S.A. no solo organiza el viaje, sino que otorga acompañamiento y capacitación a los clientes participantes antes, durante y después del viaje para que puedan contar con las herramientas adecuadas para realizar sus negocios con China. Además, el Banco les facilita contactos con especialistas en temas de comercio exterior, logística y despacho aduanero tanto en China como en Bolivia, para que los clientes puedan llevar a cabo todo el proceso de importación de maquinaria, insumos o mercadería.



Los resultados de este Programa han sido beneficiosos para los clientes pues han podido importar nueva maquinaria para hacer más eficientes sus procesos, materia prima de buena calidad a costos más accesibles.

El Banco ha podido evidenciar el impacto positivo en el crecimiento de sus negocios y en la situación socioeconómica de las familias de los clientes que participaron en estos Programas.

Contribuciones

RSE 1H

En la gestión 2016, el importe por Donaciones, Aportes y Contribuciones del Banco Económico S.A. alcanzó un total de Bs. 47,708,35 según las normas con las que cuenta sobre Procedimiento Contribuciones o Aportes destinados a fines Sociales Culturales Gremiales y Benéficos, y el manual de cuentas específico para este fin.

La mayor parte de las donaciones y contribuciones que realizó el Banco Económico S.A. en el 2016 estaban destinadas a promover la inclusión de niños, jóvenes desamparados con discapacidad física y sensorial y en situación de extrema pobreza y de adultos en estado de abandono.

Adicionalmente, en la gestión 2016 y en apego a las normas mencionadas, el Banco realizó las siguientes acciones de solidaridad:

- Padre Alirio “Santa Teresa de los Andes”
- Hogar de ancianos Santa Cruz
- Hogar de Ancianos Patuju (para festejo día de la madre)
- Donación al Sr. Juan Justiniano (Cuidador de autos en la puerta del Banco).
- Club Chuquiago Marka Aporte que beneficia a los niños con Hidrocefalia,
- Apoyo económico Atleta Sebastián Soria, campeonato Panamericano de Kick Boxing en México
- Asociación de Conjuntos folklóricos-Zona Villa Fátima

- Apoyo económico a la gimnasta Kaily Roman Leigue, representante de Bolivia en la competencia Internacional “Copa Alemana Gimnasia Rítmica” que se realizó en Santiago de Chile del 11 al 18 de octubre, 2016.
- Unidad de Bomberos de la policía boliviana en Santa Cruz.
- Fundación de Damas Voluntarias en Salud del Chaco Tarijeño FUNDAVOSACH por la Teletón “Todos Luchemos Contra el Cáncer”.
- Institución sin Fines de Lucro Fundación Olimpiadas Especiales Bolivia XV “Compitiendo Sin Límites”.
- Donación en apoyo y participación en noche solidaria “Corazones Arriba” de Soy Don Bosco.

Carrera pedestre corriendo con el corazón “RED RUN 5K”

El domingo 10 de julio 2016, el Banco Económico S.A. vistió de rojo el centro de la ciudad de Santa Cruz, con su 1ra versión de la carrera pedestre “Corriendo con el Corazón “Red Run 5K”, como una actividad de Responsabilidad Social, que permitió recaudar Bs. 93,984, gracias a la asistencia masiva de la población dispuesta a ayudar al Centro de Parálisis Cerebral.

Esta actividad se realizó con un fin benéfico de apoyar a grupos vulnerables y transmitir a la población el espíritu de sensibilidad y solidaridad hacia estos grupos; además de promover la salud y el bienestar mediante la actividad física.

La carrera pedestre se corrió en distintas categorías: categoría damas juveniles, categoría varones juveniles, categoría damas mayores, categoría varones mayores y categoría varones senior. Los ganadores recibieron los siguientes premios por categoría: primer lugar, Bs 1,500 más una medalla, segundo lugar, Bs 1,000 más una medalla y finalmente al tercer lugar Bs 750 más una medalla.



En esta 1era versión, el 100% de lo recaudado ha sido para beneficio del Centro de Parálisis Cerebral, institución sin fines de lucro que da atención integral a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos con capacidades, habilidades, potencialidades y necesidades diferentes desde hace 28 años.

Una vez concluida la carrera, el Presidente del Directorio, Lic. Ivo Kuljis y el Gerente General del Banco Económico S.A., Lic. Sergio Asbún, hicieron la entrega en acto público de Bs. 91,224 al Directorio del Centro. Luego de la carrera, mediante la venta de poleras sobrantes, el monto del aporte al Centro ascendió al Bs.93,984.

Conmemoración a las personas adultas mayores

La Ley 369 establece que cada 26 de agosto se recuerda día de la Dignidad de las Personas Adultas Mayores en todo el Estado Plurinacional de Bolivia, estableciendo que las personas Adultas Mayores tienen derecho a una vejez digna, con calidad y calidez humana.

En reconocimiento a los adultos mayores, el Banco Económico S.A. se sumó a la conmemoración promoviendo la capacitación interna sobre los Derechos de las Personas Adultas Mayores, para su conocimiento y sensibilización. Adicionalmente, el Banco a través de su departamento de Recursos Humanos realizó campañas internas para promover el trato preferente a nuestros adultos mayores, transmitió videos en los Turnomáticos y el área de Marketing desarrolló un arte que se difundió en los Totem publicitarios a nivel nacional. Para completar esta jornada y poner en práctica la capacitación, el día 26 de Agosto a todos los Adultos Mayores que acudieron a las agencias del Banco Económico S.A., a nivel nacional, se les entregó pelotitas anti-estrés en forma de corazón como presente.



Atención y servicios a personas con discapacidad

El Banco Económico S.A. se unió a la conmemoración del Día Nacional de las Personas con Discapacidad, con el propósito de recordar y respetar los derechos

de ese sector de la sociedad, conforme a lo establecido por la Constitución Política del Estado. Es así que, en octubre de 2016, realizó la campaña “Conozcamos y respetemos los derechos de las personas con discapacidad”, que tuvo como objetivo desarrollar una cultura de servicio orientada a las personas con discapacidad. Como parte de esta campaña, se capacitó a los funcionarios en técnicas y habilidades que fortalezcan la fidelización del cliente a largo plazo y se los sensibilizó respecto a los derechos de las personas con discapacidad.

Asimismo, se realizó la “Olimpiada de atención a las personas con discapacidad”, a través de la cual se promovió la participación de los funcionarios y se premió a los funcionarios ganadores que demostraron mejor conocimiento en cuanto al trato y atención de personas con discapacidad.

Granito a granito podemos construir grandes cosas

Gracias a la iniciativa y voluntariado de sus colaboradores, la agencia Tarija del Banco Económico S.A., realizó una campaña de recolección y donación de víveres, ropa y juguetes que permitió apoyar a más de 100 familias de escasos recursos en una de las Zonas más desprotegidas del Departamento (Iscaachi). Asimismo, la campaña tuvo como objetivo el involucrar y concientizar a los colaboradores, familias y sociedad en general sobre los valores de responsabilidad social del Banco. Esta campaña de voluntariado fue destacada dentro del programa interno del Banco “Yo me pongo la camiseta” que busca generar compromiso y actitud positiva en sus colaboradores.



PROVEEDORES

PROVEEDORES

G4-EC9 / RSE 1P

El Banco Económico S.A. busca contar con una relación colaborativa con todos sus proveedores, los mismos que son parte de sus grupos de interés. Es así que el Banco genera confianza con sus proveedores a través de la comunicación mutua y el cumplimiento de los compromisos asumidos.

En la gestión 2016, el Banco invirtió más de 111 millones de bolivianos en compras a proveedores en los 5 departamentos del país donde opera. De este importe, el 99.6% corresponde a compras de proveedores locales, constituidos legalmente en el territorio nacional, lo que muestra el compromiso del Banco Económico S.A. en apoyar la generación de empleos a nivel nacional.

Compras a Proveedores por Oficina

OFICINA	PROVEEDOR		Total general
	EXTERIOR	NACIONAL	
Cochabamba	590	10,406,737	10,407,327
La Paz	9,500	13,381,976	13,391,476
Sucre		844,208	844,208
Tarija	1,408	3,859,312	3,860,719
Santa Cruz	475,383	82,196,698	82,672,081
Total general Bs.	486,881	110,688,931	111,175,812

Cadena de suministro

G4-12

El Banco Económico S.A. ha establecido políticas y procedimientos formales para gestionar los lineamientos en la identificación, selección, evaluación y procesos de adquisición de bienes y servicios, con el objetivo de que la relación con los

proveedores se base en la transparencia, igualdad de oportunidades y el beneficio mutuo.

Las actividades relacionadas a la adquisición de bienes y servicios del Banco están reguladas por el Manual de Políticas y Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios. El proceso se origina con un requerimiento y después de cotizar el servicio, revisar que la provisión de precio y calidad sea adecuada, se procede a adjudicar a uno o varios proveedores, concluyendo el proceso mediante el contrato y pago correspondiente.

Los principales bienes que se adquieren para el Banco en función a la frecuencia de órdenes de pedido son los siguientes: material de librería, papelería impresa, mobiliario general, equipos de tecnología y servicios en general.

Derechos Humanos

G4-HR1 / RSE 2H

En la gestión 2016, el Banco Económico S.A. implementó una cláusula en todos los contratos con proveedores, con el objetivo de involucrar y exigir a los proveedores el nivel de compromiso con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con el Código de Ética de la entidad.

En ese sentido, el Banco demanda de sus proveedores: el respeto a los Derechos Fundamentales de la Constitución Política del Estado, a la Carta Universal de los Derechos Humanos y a la Normativa Socio Laboral vigente que incluye el contar con un medio ambiente sano haciendo un uso racional de los recursos naturales y controlando la contaminación (Ley de Medio Ambiente N° 1333); el cumplimiento de la Ley No. 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y Ley Integral No. 348 para garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia.

Adicionalmente, otra práctica implementada en la gestión 2016 por el Banco es el requerimiento de que todo proveedor firme un compromiso de no contratación de menores de edad, en el formulario de "Registro de Proveedores".

Durante la gestión 2016, el Banco contaba con un total de

879
proveedores



MEDIO
AMBIENTE

MEDIO AMBIENTE

G4-EN6 / RSE 1A

Como parte de su compromiso con el cuidado y protección del medio ambiente, el Banco Económico S.A. durante la gestión 2016, implementó varias campañas ambientales y adoptó buenas prácticas, optimizando el uso adecuado de los recursos (papel, energía y agua), haciendo uso eficiente de residuos e incorporando conceptos medio ambientales a la cultura corporativa y realizando campañas de concientización entre los colaboradores y proveedores, de acuerdo a la normativa nacional vigente.

ambientales y adoptó buenas prácticas, optimizando el uso adecuado de los recursos (papel, energía y agua), haciendo uso eficiente de residuos e incorporando conceptos medio ambientales a la cultura corporativa y realizando campañas de concientización entre los colaboradores y proveedores, de acuerdo a la normativa nacional vigente.

Campaña de concientización

En el 2016, el Banco Económico S.A. llevó adelante un programa de concientización denominado “Plantita en mano”, asociado al valor “Respetemos el Medio Ambiente”, a través del cual los funcionarios del Banco, organizados en grupos de 10, eran responsables del cultivo y cuidado de una plantita. Cada grupo contó sus experiencias en un video relacionado con los valores de la entidad y la experiencia del cuidado de la plantita. El Banco, posteriormente, entregó premios a los equipos que, al contar sus experiencias, fueron más creativos. El primer lugar recibió como premio \$us. 200, el segundo lugar obtuvo \$us. 150 y el tercer lugar un total de \$us.100.



Más información: [Estrategia y Banca Social Responsables > Yo me pongo la Camiseta > Plantita en Mano](#)



Asumimos el **COMPROMISO** con nuestro equipo.

RESPETEMOS el medio ambiente.

Presentamos los resultados de manera **INNOVADORA**.

A lo largo del concurso demostramos una mente abierta y **ACCESIBLE**.

Actuamos siempre con **TRANSPARENCIA**.



Más información:



el banco de nuestra gente

Residuos

G4-EN23 / RSE 2A

Residuos no peligrosos, reciclaje.

El Banco cuenta con un programa de reciclaje de papel iniciado en la gestión 2015 en las oficinas de Santa Cruz que tiene como objetivo impulsar el uso y manejo adecuado y responsable del papel en las oficinas del Banco Económico S.A., sensibilizar e involucrar a los colaboradores del Banco, estableciendo una cultura de reciclaje que promueva la preservación del medio ambiente.

Este programa se realizó en convenio con COPELME y AFANIC (Asociación de Familiares con Cáncer). El Banco Económico S.A., a través de sus oficinas, recolecta el papel y lo selecciona para entrega a AFANIC, quienes a su vez lo venden a COPELME. Todo el importe recaudado de la venta del papel que se recolecta para reciclaje va en beneficio de esta Asociación.

Durante la gestión 2015 se recolectó 3,091 Kg de papel y en la gestión 2016, gracias a la colaboración de los funcionarios del Banco, quienes demostraron su compromiso con este programa, se incrementó la recolección a 5,095 kilos de papel clasificados en: blanco 3,225 kg, colores 1,056 Kg y periódico 814 Kg, los mismos que se entregaron a AFANIC, generando un ingreso de Bs. 10,938, por la venta del papel, para esta Fundación, recursos que sirvieron para la compra de medicamentos y servicios de laboratorio.

Disposición Final de Residuos Peligros y Residuos

Para el tratamiento y la disposición final de residuos peligrosos y residuos de artefactos eléctricos y electrónicos (RAEE), el Banco Económico S.A. durante el 2016 firmó un convenio con la Fundación para el Reciclaje (FUNDARE) e inició el traba-



5.095 Kg
de papel recolectados

jo de inventarios y trámites según procedimientos requeridos para dar de baja estos equipos y realizar la disposición final, de acuerdo a normativas ambientales. El proceso de desecho y disposición de estos residuos se llevará a cabo en el 2017.

Firma de convenio servicio de mensajería ecológica

En Noviembre de 2016, el Banco Económico S.A. se convirtió en la primera entidad financiera en firmar un convenio con BoxBike SRL para la prestación de servicios de entrega de courier, documentación y correspondencia. La primera distribución se realizó a finales del 2016.

Materiales

G4-EN1

El Banco Económico S.A. no utiliza materiales no renovables y los servicios que ofrece no pasan por un proceso de transformación. Sin embargo, algunos servicios usan productos para materializarse como son las 58,092 tarjetas de débito y las 2,500 tarjetas de crédito, las cuales son adquiridas de un proveedor externo, haciendo un peso total de 512 Kg.

Energía

G4-EN3 / G4-EN6 / RSE 1A

El cuadro a continuación detalla el consumo de combustible de fuentes no renovables. Se utiliza principalmente gasolina para los vehículos de propiedad del Banco Económico S.A., los mismos que son usados para diversas operaciones.

Consumo de Combustibles

Expresado en LTS				
Oficina	Diesel	Gas Natural	Gasolina	Total General
Santa Cruz	480		41,907	42,387
La Paz			11,971	11,971
Cochabamba			6,982	6,982
Tarija			3,145	3,145
Total General	480	0	64,005	64,485

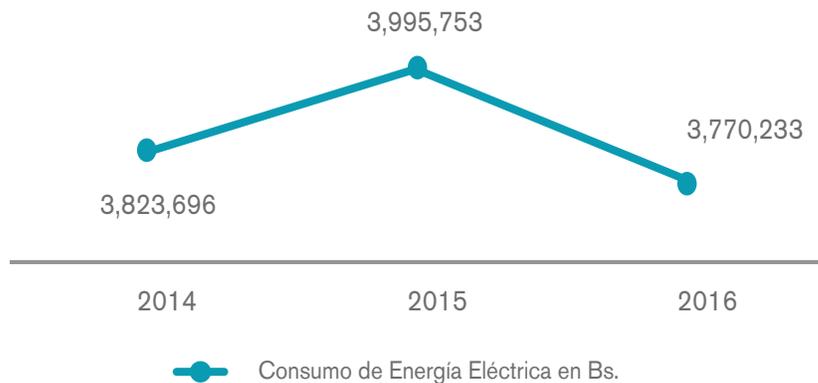
El Banco no consume fuentes renovables, su consumo promedio de electricidad en el 2016 fue de 232,460.24 KW y el consumo de energía eléctrica y combustible a nivel nacional fue de 4,009,615 Bs.

En la gestión 2016, el Banco efectuó campañas de ahorro de energía eléctrica dentro de sus oficinas, informando sobre el uso responsable de la energía eléctrica a través de correos electrónicos. Asimismo, el Banco Económico S.A. continuó con el cambio de luminarias a tubos LED y realizó cambios de aires acondicionados en sus oficinas nuevas. Estas prácticas se ven reflejadas en una reducción del 6% del gasto en energía eléctrica respecto al año anterior.

reducción del
6%
en el consumo
de energía

Consumo de Energía en KWS

	Mes referencia DIC - 2015	PROMEDIO 2016
Consumo de energía eléctrica en KWS	480	232,460
Reducción de consumo de KWS		-19,872
Porcentaje de reducción		-7.88%



Desglose de los Gastos e Inversiones Medioambientales

G4-EN31 / RSE 3A

En la gestión 2016, el Banco Económico S.A. invirtió un total de Bs 695,037 en la compra de aires acondicionados con uso de gas ecológico, para el cambio de los equipos de las oficinas administrativas del Banco.

Estos equipos ecológicos, de acuerdo a sus características, permiten ahorrar entre 25 y 35% de energía; además el usar Gas Ecológico 410 no daña la capa de ozono.



CUMPLIMIENTO
NORMATIVO

CONTENIDO REGLAMENTO RSE - ASFI

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	RELACIÓN CON GRI	NOTA ACLARATORIA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
ANEXO 1 REGLAMENTO RSE / ASFI						
1		Descripción de la incorporación de la RSE en la planificación estratégica			✓	20, 21
2		Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social de la entidad, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas a los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.			✓	50-52, 54-55, 113
3		Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social en la entidad.			✓	49-55
4		Forma en que la entidad supervisada, dentro de su estructura organizacional, ha implementado la gestión de RSE.			✓	55
5		Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad con relación a los lineamientos de RSE.			✓	135
ANEXO 2 INDICADORES REGLAMENTO RSE / ASFI						
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.			✓	41
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.			✓	72
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada).			✓	72
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	G4-EC5		✓	72

1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	G4-EC9		v	112
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	G4-10		v	62
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	G4-LA1		v	65
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	G4-LA1		v	66
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.		El 1.1% del total de empleados del banco reportó contar con algún grado de discapacidad.	v	72
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	G4-LA9		v	68
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.			v	96
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	G4-LA11		v	67
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	G4-LA12		v	62
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	G4 LA13		v	72

1H		Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		No se tiene el dato en relación a la utilidades.	v	106
2H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	G4-HR1		v	113
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	G4-SO1	El Banco no ha realizado este tipo de programas o evaluaciones de impacto.	v	124
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.			v	19
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.			v	94
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.			v	23, 82
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.			v	97
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.			v	86
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	G4-PR5		v	88
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.			v	89

1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuando a energía y agua.	G4-EN6		v	116,118										
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	G4-EN23		v	117										
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	G4-EN31		v	120										
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.		El Banco no cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	v	125										
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	G4-SO8	<p>Durante la gestión 2016, se registraron las siguientes multas por retraso en el envío de información al Ente Regulador, las cuales fueron debidamente regularizadas. El cuadro a continuación muestra que solo 2 multas corresponden al 90% del valor total de las multas.</p> <p>Multas registradas en la gestión 2016:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ENTIDAD</th> <th>CAN-TIDAD</th> <th>IMPORTE SUS</th> <th>IMPORTE BS (tipo de cambio 6,86)</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ASFI</td> <td>2</td> <td>10,531.78</td> <td>72,248.01</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	ENTIDAD	CAN-TIDAD	IMPORTE SUS	IMPORTE BS (tipo de cambio 6,86)	%	ASFI	2	10,531.78	72,248.01	90%	v	125
ENTIDAD	CAN-TIDAD	IMPORTE SUS	IMPORTE BS (tipo de cambio 6,86)	%												
ASFI	2	10,531.78	72,248.01	90%												

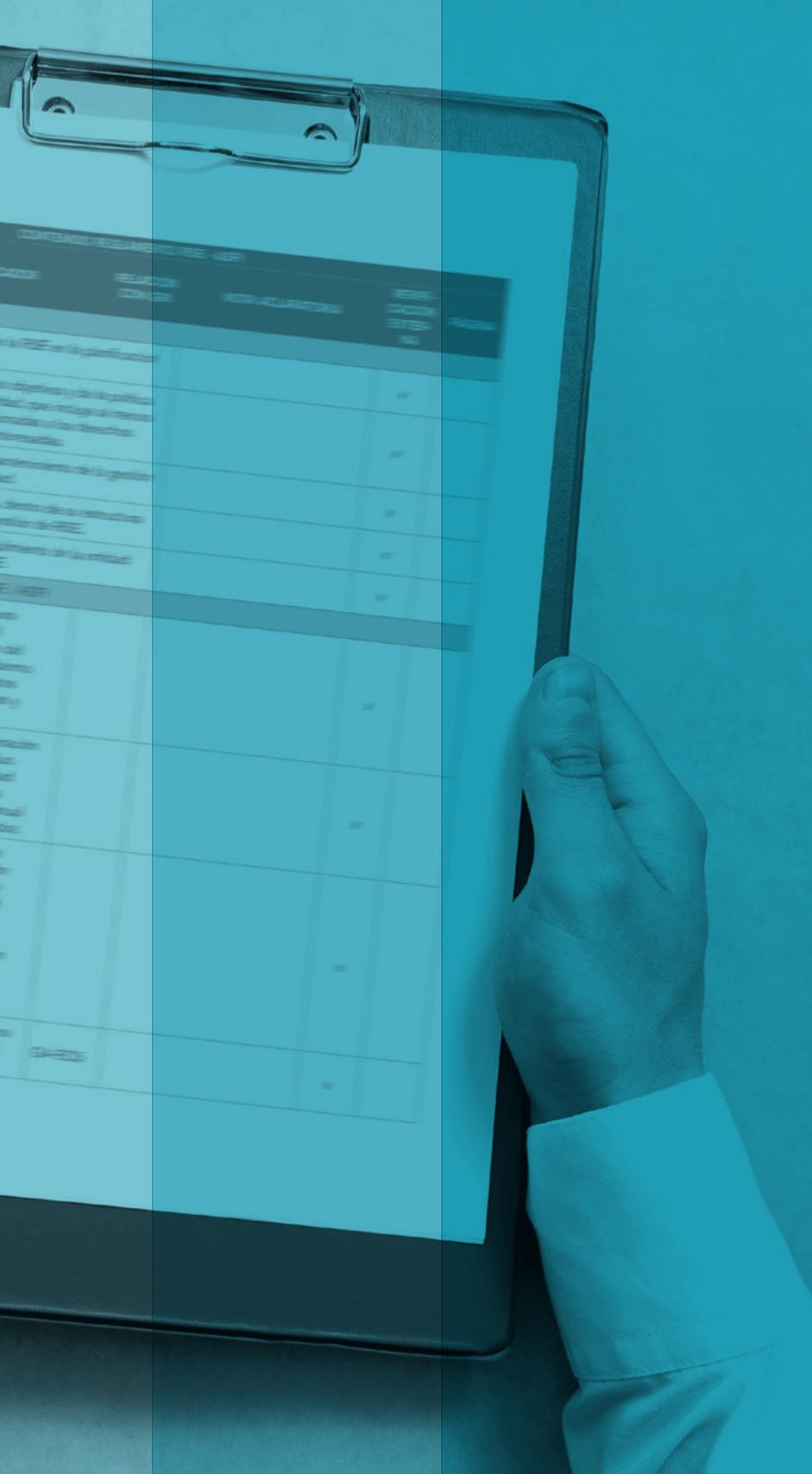


TABLA DE CONTENIDOS GRI-G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES GRI - G4 / OPCIÓN ESENCIAL

INDICADOR GRI	RELACIÓN CON REGLAMENTO RSE	NOTA ACLARATORIA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1			✓	4
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3			✓	4
G4-4			✓	22, 23
G4-5			✓	21
G4-6		El Banco no cuenta con negocios conjuntos (joint ventures) o filiales y solo opera en Bolivia.	✓	19
G4-7			✓	21
G4-8			✓	21, 80
G4-9			✓	21, 58
G4-10	RSE 1T		✓	62
G4-11			✓	62
G4-12			✓	112
G4-13		En el 2016, no hubieron cambios en la estructura de la cadena de valor ni en la relación con los proveedores. Los cambios en los Puntos de Atención Financiera se detallan en la página 28 Los cambios en la composición accionaria en la página 38	✓	28, 58
G4-14			✓	42, 82
G4-15			✓	31
G4-16			✓	31
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17		No aplica porque el Banco Económico S.A. no es un conglomerado financiero	✓	128
G4-18			✓	12, 13
G4-19			✓	15
G4-20			✓	15
G4-21			✓	13
G4-22		El estudio de materialidad actualizado permitió reformular los indicadores a reportar en el marco del GRI-G4.	✓	128

G4-23		<p>El estudio de materialidad realizado por el Banco Económico S.A. el 2015 no utilizó la metodología del GRI y, por tanto, no incluye específicamente los aspectos de este proceso. En el 2015, los siguientes temas estratégicos fueron los que se definieron como materiales según grupo de interés:</p> <p>Accionistas: Gestión del riesgo, transparencia, presencia en el mercado, prevención de delitos financieros e inclusión de la política de RSE en la estrategia.</p> <p>Empleados: Capacitación y desarrollo, programas de beneficios, selección, canales de comunicación interna, gestión del clima laboral.</p> <p>Comunidad: Programas de educación, inclusión financiera de grupos vulnerables, voluntariado e inversión social.</p> <p>Proveedores: Adhesión a la política ambiental y al código de conducta, compras inclusivas.</p> <p>Clientes: Desarrollo de productos orientados al perfil de cada cliente, gestión de la calidad y mecanismos de reclamos y universalidad / multicanal.</p> <p>Los temas materiales según la metodología del GRI se detallan en página 15</p>	v	13
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24			v	54
G4-25			v	54
G4-26			v	54
G4-27			v	54
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28			v	12
G4-29			v	12
G4-30			v	12
G4-31			v	120, 129, 136
G4-32			v	12, 128, 134
G4-33			v	128, 134
GOBIERNO				
G4-34			v	38, 41
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56			v	19

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS GRI - G4 / OPCIÓN ESENCIAL

INDICADOR GRI	RELACIÓN CON REGLAMENTO RSE	NOTA ACLARATORIA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
G4-EC5	RSE 3B		✓	72
G4-EC6		a. El Banco Económico S.A. define como local a todo individuo nacido en territorio nacional. b. Los lugares de operaciones significativas son aquellas ciudades donde opera el Banco.	✓	39
G4-EC7		El Banco no ha efectuado inversiones significativas en infraestructura y servicios que impacten a las comunidades locales.	✓	130
G4-EC9	RSE 1P		✓	112
G4-EN1			✓	118
G4-EN2		Como institución financiera no se producen productos tangibles. No existe un proceso de transformación.	✓	130
G4-EN3		El Banco Económico S.A. presenta su cuadro sobre consumo de combustibles en Litros y el cuadro sobre consumo de energía en KWs, sin el desagregado por hora.	✓	118
G4-EN6	RSE 1A		✓	116, 118
G4-EN15		El Banco no cuenta con estudios de medición (Huella de Carbono)	✓	130
G4-EN16		El Banco no cuenta con estudios de medición (Huella de Carbono)	✓	130
G4-EN17		El Banco no cuenta con estudios de medición (Huella de Carbono)	✓	130
G4-EN18	RSE 2A	El Banco no cuenta con estudios de medición (Huella de Carbono)	✓	130
G4-EN23	RSE 2A		✓	117
G4-EN29		El Banco no tuvo ningún tipo de multa de este tipo durante el 2016.	✓	130
G4-EN31	RSE 3A	"El Banco Económico S.A. presenta en este Informe las inversiones realizadas para reducir el gasto de electricidad mediante la compra de aires acondicionados con uso de gas ecológico. No cuenta con el informe sobre gastos de protección ambiental desglosados."	✓	120
G4-LA1	RSE 2T y RSE 3T		✓	65, 66
G4-LA2			✓	74
G4-LA3			✓	66
G4-LA4		a. El Banco efectúa sus preavisos laborales de acuerdo a con la Ley General del Trabajo. b. El Banco no dispone de este tipo de convenios colectivos."	✓	67
G4-LA5			✓	74
G4-LA6		b. Los contratistas independientes que trabajan en instalaciones del Banco, reportan directamente a sus empresas.	✓	75
G4-LA8		El Banco no cuenta con sindicatos.	✓	130
G4-LA9	RSE 1C		✓	68

G4-LA10			v	96
G4-LA11	RSE 3C		v	67
G4-LA12		El Banco Económico S.A. no cuenta con datos sobre grupos minoritarios respecto a la composición de los órganos de gobierno y de la plantilla.	v	62
G4-LA13	RSE 2D		v	72
G4-HR1	RSE 2H		v	113
G4-HR2	RSE 1D		v	71
G4-HR3		Durante el 2016 no se han reportado casos de discriminación en el Banco.	v	131
G4-HR9		El Banco no ha realizado exámenes o evaluaciones de centros en materia de Derechos Humanos.	v	131
G4-HR10		El Banco no realizó este tipo de evaluación en la gestión 2016.	v	131
G4-HR11		El Banco no realizó este tipo de evaluación en la gestión 2016.	v	131
G4-SO1	RSE 3H	Ver Indicador RSE 3H Tabla de Indicadores ASFI, Página 124	v	124
G4-SO3		El Banco a través del área de Gestión de Riesgos, evalúa riesgos relacionados a la operación del banco, y a través de la Unidad de Cumplimiento evalúa el riesgos de legitimación de ganancias ilícitas en clientes y funcionarios en todas las oficinas del Banco.	v	42
G4-SO4		El Banco no cuenta con el desglose por categoría profesional y región ni con el tipo de socio empresarial y región que se ha informado sobre estas políticas	v	44
G4-SO5		Se han reportado durante la gestión 2016 a la Unidad de Gestión de Riesgo un total de 5 casos de corrupción, todos asociados al proceso crediticio.	v	131
G4-SO8	RSE 1N	Ver Indicador RSE 1N En Tabla de Indicadores ASFI, Página 125	v	125
G4-PR5	RSE 2S		v	88
G4-PR9		El Banco solo obtuvo una infracción leve conforme lo establecido en el Art. 23 de la RR N° 01-00003-15 27/03/15 por no incluir el periodo de duración de la promoción empresarial, lugar y fecha de entrega de premios e incluir una leyenda errónea en sus afiches de mesa y pantalla de TV expuesta en la Promoción Empresarial	v	131

CONTENIDOS SUPLEMENTO FINANCIERO GRI - G4 / OPCION ESENCIAL

INDICADOR GRI	RELACIÓN CON REGLAMENTO RSE	NOTA ACLARATORIA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PÁGINA
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.		✓	28
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.		✓	90

INFORME DE
CALIFICACIÓN
DE DESEMPEÑO
DE RSE 2016

INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE 2016

Informe de Verificación de la Memoria

G4-32 / G4-33

Al igual que en el 2015, el Informe de RSE 2016 del Banco Económico S.A. es verificado por una empresa externa, la cual emite un informe de verificación del reporte respecto a la Guía del GRI en su versión G4, su suplemento financiero y sobre el Anexo 1 e Indicadores del Anexo 2 del Reglamento de RSE de la ASFI.

Calificación de Desempeño de RSE

En cumplimiento a la Normativa ASFI, en su Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial contenido en el Capítulo II del Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Sección 2, Artículo 8, el Banco Económico S.A. realiza una calificación de desempeño de la gestión de RSE 2016, la misma que está a cargo de una entidad externa.

Esta práctica, sobre la cual está informada el Directorio, se ha venido realizando en los Informes de RSE 2014 y 2015.

La relación con la empresa externa que ha sido seleccionada para que lleve adelante la verificación de la memoria y la calificación de la gestión en RSE es contractual y de independencia, ya que la empresa verificadora es un ente externo al Banco y se formaliza su relación a través de un contrato suscrito entre ambas partes. La Alta dirección es quien aprueba la selección de dicha empresa, previa presentación de propuestas comparativas.



Organismo de Certificación

Informe de Calificación de Desempeño de RSE y Verificación Indicadores GRI - 4 del Informe RSE 2016

Santa Cruz de la Sierra Mayo 30 del 2017.

Banco Económico S.A.
Señor Presidente y Sres. Directores

Hemos efectuado la Calificación de Desempeño de RSE y la Verificación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial que el Banco Económico S.A. presenta al 31 de diciembre de 2016.

Certificación Sustentable SA ha aplicado su propio modelo de certificación como así también se ha basado en la metodología de Global Reporting Initiative y sus lineamientos internacionales Versión G.4. para la realización de la calificación del Informe de RSE.

Consideramos que las evidencias que hemos obtenido son suficientes y apropiadas para brindar una base para nuestra conclusión.

Nuestro trabajo consistió en:

- Evaluar las actividades de control de los sistemas pertinentes a la revisión.
- Examinar la evidencia que soporta la determinación de los indicadores y la gestión de RSE en general, el examen de documentos y registros generados en forma interna o externa a la institución, así como la presentación de los indicadores de desempeño incluidos en el Informe.
- Entrevistas a actores clave.
- Realizar todo otro procedimiento que consideramos necesario en las circunstancias.

En base al trabajo realizado de acuerdo, con lo descrito en el párrafo anterior, concluimos:

Que el Informe de RSE de Banco Económico S.A. ha sido confeccionado de acuerdo a la metodología de Global Reporting Initiative para su versión G.4 en concordancia, opción "Esencial" y cumple adecuadamente con los indicadores incluidos en el mismo.

Que el Banco Económico S.A., en su gestión de RSE, cumple e implementa adecuada y razonablemente con lo establecido en el Libro 10 de la Recopilación de Normas de Servicios Financieros, Capítulo II: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, Sección 2: Lineamientos Mínimos de Responsabilidad Social Empresarial, Artículo 8 (Calificación de Desempeño de RSE).

En base a la validación del Anexo1 y valoración de los Indicadores ASFI, del Anexo 2, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco Económico S.A. el promedio porcentual obtenido por el Banco Económico es de 90%, que corresponde a una **Calificación de "MUY BUENO"** porque evidencia una tendencia hacia el cumplimiento, que es consecuencia de un plan sistemático para alcanzar los niveles de excelencia.


DR. MARCELO A. TABOADA
CERTIFICACIÓN SUSTENTABLE S.A.
PRESIDENTE

G4-31

Agradecemos la colaboración de todas las gerencias y áreas del Banco Económico S.A. que han proporcionado información y colaborado en la redacción del informe de RSE – Gestión 2016.

Sus comentarios y sugerencias sobre el informe de RSE – Gestión 2016, nos ayudarán a seguir mejorando la rendición de cuentas de las actividades con valor económico, social y ambiental del Banco Económico S.A.

Para mayor información, pueden escribirnos a los siguientes correos electrónicos: rse@baneco.com.bo o snunez@baneco.com.bo,

WEB: www.baneco.com.bo /

FACEBOOK : [Bancoeconomico](#)

El presente informe, incluido su diseño, ha sido elaborado por VALORARSE Consultoría en Responsabilidad Social y Sostenibilidad (www.valorarse.com.bo), a partir de la información y data proporcionada por el Banco Económico S.A. por lo tanto, VALORARSE no asume responsabilidad alguna ante la entidad o terceros sobre la información expresada.

