INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

COLABORADORES

COMUNIDAD

MEDIO AMBIENTE

2018

RSE

Contenido

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL 6

01 PERFIL DEL BANCO 8

02 GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 24

03 ENFOQUE DEL INFORME 34

04 COLABORADORES 40

05 CLIENTES 54

06 COMUNIDAD 64
07 PROVEEDORES 74
08 MEDIO AMBIENTE 78
09 CUMPLIMIENTO NORMATIVO 84
10 VERIFICACIÓN DEL INFORME 90
11 CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI 92

ANTES DE LEER ESTE REPORTE

Nuestro informe de Responsabilidad Social Empresarial incluye la información relevante sobres las actividades realizadas del 01 de enero y el 31 de diciembre del 2018 y tiene conformidad con la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (Estándares GRI) en su versión "Esencial", el correspondiente suplemento sectorial para el sistema financiero y los requerimientos de información del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), contenido en el Capítulo II, Libro 10°, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Los códigos ubicados debajo de los títulos y subtítulos corresponden a los indicadores establecidos por Estándares del GRI: 100 Estándares Universales, 200 Estándares Económicos, 300 Estándares Ambientales y 400 Estándares Sociales. Aquellos que empiezan con las siglas G4 son indicadores del suplemento financiero versión G4 también del GRI y finalmente los que empiezan con RSE conciernen a los indicadores del Reglamento de RSE de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

DATOS DE CONTACTO

Banco Económico S.A.

Dirección: Calle Ayacucho # 166

Santa Cruz – Bolivia

Teléfono: +591 3 3155500

Página web: www.baneco.com.bo

Punto de contacto: snunez@baneco.com.bo

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-1 / 102 -14

Con mucho agrado, les presento nuestro quinto Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2018, en el que exponemos el compromiso y acciones del Banco Económico S.A. ante nuestros colaboradores, clientes y usuarios, proveedores, comunidad y medio ambiente, contribuyendo así al desarrollo sostenible de nuestro país.

Por tercer año consecutivo, nuestro Banco ha sido reconocido como "Empleador Líder" entre las primeras tres grandes empresas de Bolivia del sistema financiero, cumpliendo así con nuestra misión de ser aliados de nuestros colaboradores, impulsando su superación personal, generando confianza, compromiso de trabajo en equipo y ofreciéndoles un excelente clima laboral.

Continuamos expandiendo nuestro programa "Red Mujer, Mi Aliada", con un modelo de atención diferenciado a través de una red creada para las mujeres de la micro y pequeña empresa, fomentando así su inclusión en el sistema financiero nacional, brindándoles oportunidades para su crecimiento personal y empresarial. Gracias a diversas alianzas, iniciativas propias y al establecimiento de un espacio específico de Co-Work femenino en la ciudad de Santa Cruz, hemos contribuido a empoderar a más de 16 mil mujeres en la gestión 2018 mediante eventos de capacitación, talleres y conversatorios.

Nos orgullecemos de nuestro BecCafé en Santa Cruz, donde ofrecemos a nuestros clientes, usuarios y público en general una nueva experiencia de servicio y atención. En este espacio, pueden disfrutar de un rico café, hablar de negocios e innovación, promover sus redes de contacto, realizar operaciones bancarias, aprender sobre servicios financieros, usar el ATM multifunción y contar con una conexión de wifi. Innovamos buscando generar un impacto positivo en nuestros clientes, la sociedad y el medio ambiente.

Como aliados en la vida de nuestros clientes, en el 2018, hemos mejorado su experiencia con nuestra nueva Banca por Internet, innovaciones en nuestra Banca Móvil con la incorporación de la huella digital y del Bectoken, para que puedan realizar transacciones de manera frecuente, rápida, fácil y segura desde sus computadoras o dispositivos móviles.

Apoyamos su bancarización a través de la ampliación de nuestra red de puntos de atención financiera, inaugurando el 2018 nuestra primera oficina en la ciudad de Oruro, contando con 51 agencias en seis departamentos de Bolivia. Asimismo nuestro programa de "Educación Financiera para Todos" alcanzó más de 43 mil beneficiarios.

En la gestión 2018, nuestro Banco cumplió con las metas respecto a cartera destinada a crédito productivo y de vivienda de interés social, demostrando nuestro compromiso con la función social de los servicios financieros.

Quiero agradecer los esfuerzos realizados por nuestros accionistas, ejecutivos, colaboradores y por la confianza y respaldo de nuestros proveedores, clientes y usuarios. Son ustedes los que nos dan la fuerza para seguir trabajando en mantener intacto nuestros compromisos en pro de la sostenibilidad del negocio y la generación de valor para los bolivianos.

Sergio Asbún Saba

Gerente General

Banco Económico S.A

01
Perfil del Banco

CONÓCENOS

Nuestra historia

101-1 / 102-3 / 102-5

Banco Económico S.A. inició sus operaciones financieras el 07 de febrero de 1991 en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Surge gracias a un grupo de hombres de negocios emprendedores, vinculados a actividades productivas y de servicios de la región de Santa Cruz con el propósito de poner en marcha un proyecto de largo alcance que atienda las necesidades de servicios financieros de las pequeñas y medianas empresas del país, principalmente.

Somos un "Banco Múltiple" constituido como Sociedad Anónima que atiende a todos los segmentos del mercado, con un enfoque prioritario a las pequeñas y medianas empresas de Bolivia y ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros innovadores, transparentes y con valor agregado.

Nuestra filosofía

102-16

En el 2016, renovamos nuestra Filosofía Institucional, redefiniendo nuestra razón de ser, reafirmando nuestro enfoque en la pequeña y mediana empresa y la importancia de acompañar las diferentes fases de crecimiento de nuestros clientes, innovando en un mundo que está en constante transformación digital y contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de nuestros grupos de interés.

Misión

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

Visión

Ser líder en la innovación y otorgación de servicios financieros integrales principalmente para la pequeña y mediana empresa.

Nuestros valores

Transparencia

Actuamos de manera íntegra, honesta y oportuna.

Respeto

Valoramos las diferencias e individualidades.

Compromiso

Somos parte de la sociedad y respondemos a la confianza depositada en nosotros.

Innovación

Experimentamos el desafío de construir el futuro.

Accesibilidad

Somos una entidad de puertas abiertas.

Principales cifras 2018

102-7

40.469 CLIENTES CREDITICIOS INDIVIDUOS

353 CLIENTES CREDITICIOS EMPRESAS

1.459 FUNCIONARIOS

846 PROVEEDORES

57.261

OPERACIONES CREDITICIAS

Seguimos creciendo

CARTERA

$us 1.153,94 millones

CAPTACIONES

$us 1.280,00 millones

RESULTADO NETO

$us 12,70 millones

PATRIMONIO NETO

$us 98,60 millones

CONTRIBUCIÓN SOCIAL
PAGO DE IMPUESTOS IUE

$us 9,38 millones

MORA

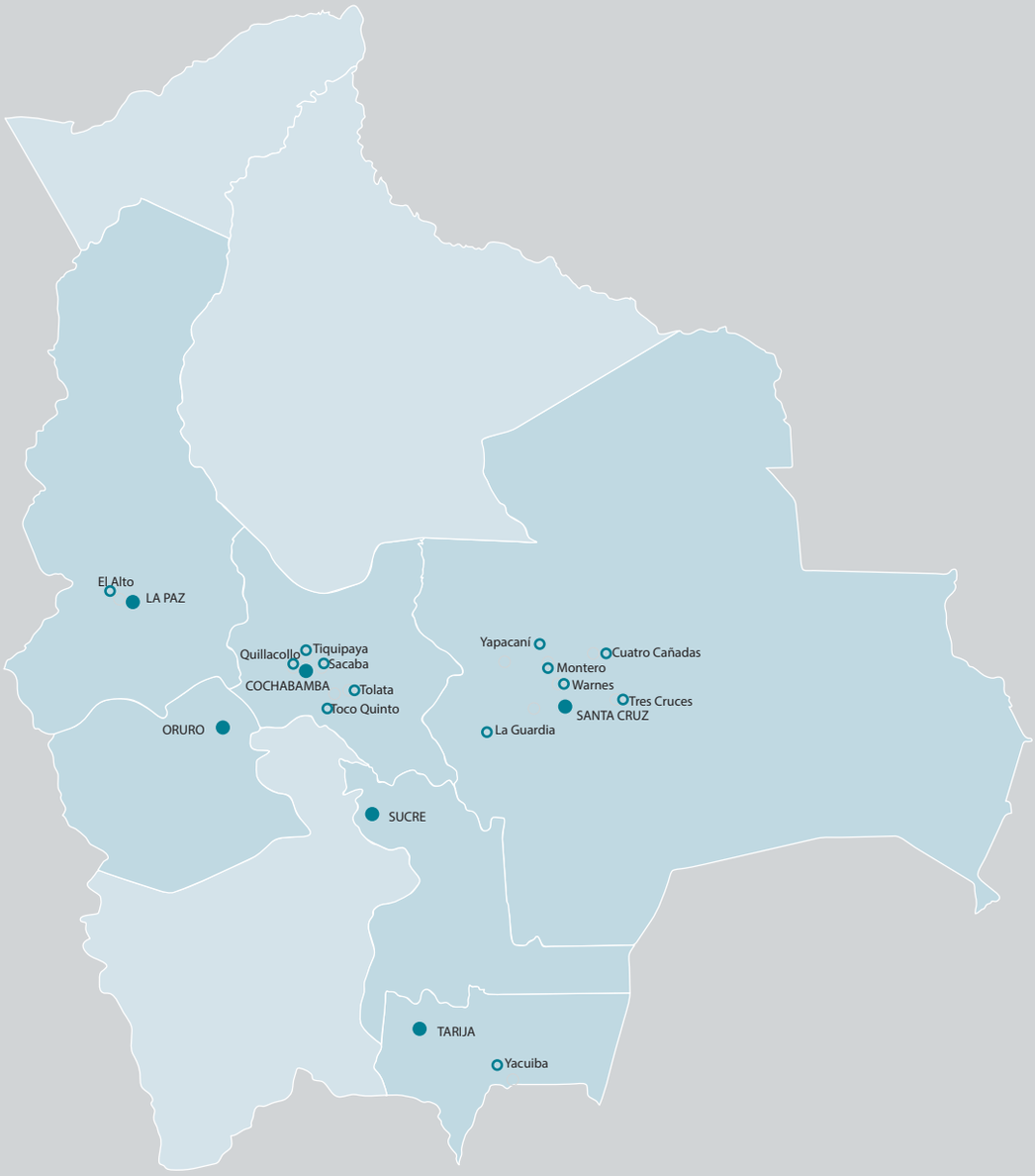
1,59%

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA (PAF)

227

NUESTRO ALCANCE Y COBERTURA

102-4 / 102-6 / 102-10 / G4-FS13



Santa Cruz

- **1** Oficina central
- **19** Agencias fijas
- **4** Oficinas externas
- **11** Ventanillas
- **76** ATMs
- **2** Punto Promocional

La Paz

- **1** Sucursal
- **10** Agencias fijas
- **3** Ventanillas
- **41** ATMs
- **1** Punto promocional

Cochabamba

- **1** Sucursal
- **8** Agencias fijas
- **3** Oficinas externas
- **2** Ventanillas
- **33** ATMs

Tarija

- **2** Agencias fijas
- **4** ATMs

Chuquisaca

- **1** Agencia fija
- **2** ATMs

Oruro

- **1** Agencia fija
- **1** ATMs

Nuestra oficina central se encuentra ubicada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, con 2 sucursales en las ciudades de La Paz y Cochabamba, 41 agencias fijas, 7 oficinas externas, 16 ventanillas, 157 cajeros automáticos y 3 puntos promocionales, logrando una red de 227 Puntos de Atención Financiera (PAF) distribuidos estratégicamente en los departamentos de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, Sucre y Oruro.

Buscamos estar cada vez más cerca de sus clientes y contribuir a la inclusión financiera por lo que, en abril 2018, ingresamos a la ciudad de Oruro con la apertura de una agencia y un ATM. Durante la gestión 2018, también abrimos la agencia Ingavi, una ventanilla de cobranza y 1 punto promocional en la ciudad de Santa Cruz, la oficina externa Toco (clasificada por la ASFI como de nula bancarización) en Cochabamba y un punto promocional en la ciudad de La Paz. Asimismo, instalamos 11 nuevos cajeros automáticos.

A 31 de diciembre de 2018 contamos con **227** Puntos de Atención Financiera

MEMBRESÍAS

102-12 / 102-13

Asociación de Bancos Privados de Bolivia: es la organización que representa a las entidades del sistema bancario en Bolivia, en un entorno de cooperación y complementariedad, fortaleciendo y promoviendo la confianza del público en las entidades bancarias.

Confederación de Empresarios Privados de Bolivia que tiene por objeto fundamental defender y promover la iniciativa privada, contribuyendo al desarrollo económico y social del país en un marco de principios y valores éticos, de respeto a la Ley y a la propiedad privada.

American Chamber of Commerce – Cámara de Comercio Boliviana Americana de carácter empresarial que apoya a sus miembros en el desarrollo de actividades de inversión, comercio y tecnología con distintos países, pero especialmente con los Estados Unidos.

Cámara de Industria, Comercio, Servicio y Turismo de Santa Cruz es una asociación gremial que impulsa la mejora de la calidad de vida de Santa Cruz y del país, brindando una plataforma de servicios a sus asociados y al sector empresarial.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

LIDER EN VOLUMEN DE CONSUMO DE TARJETAS DE CRÉDITO

A partir de octubre 2018, nuestro Banco es líder en volumen de consumo de Tarjeta de Crédito, según datos de las procesadoras Linkser y ATC.

RECONOCIMIENTO AJ

En la ciudad de Cochabamba, nuestro Banco tuvo la satisfacción de recibir el Primer Lugar en la categoría: Mayor Cantidad de Autorizaciones Sector Banca y Finanzas, como reconocimiento de la Autoridad de Fiscalización del Juego (AJ), cumpliendo los requisitos establecidos por la norma.

RECONOCIMIENTO MERCO 2018

De acuerdo al Estudio MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) y llevado a cabo por el Grupo Nueva Economía, nuestro Banco y sus líderes se destacaron de esta manera:

- Entre las 100 Empresas con Mejor Reputación Empresarial.
- Entre las 100 Empresas más Responsables y con mejor Gobierno Corporativo.
- Entre los 25 Impulsores de una Nueva Economía: Lic. Ivo Kuljis – Presidente de Directorio.
- Entre los 25 Líderes con mejor Reputación: Lic. Sergio Asbún – Gerente General.

EMPLEADOR LIDER 2018

Por tercer año consecutivo, nuestro Banco está posicionado entre las empresas TOP con mejor clima laboral de acuerdo al estudio **"EMPLEADOR LIDER 2018"** de Human Value, en la Categoría Grandes Empresas, con más de 500 funcionarios. Este premio destaca el buen clima laboral y la importancia que la entidad brinda a la gestión humana interna, en las dimensiones: comunicación, cooperación, confianza y compromiso. La distinción fue otorgada por Human Value.

PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

102-7 / 102-2 / RSE 3E

BecCafé

Son los espacios de Co-Working, Cafetería y Banco donde clientes, usuarios y público en general pueden disfrutar de un café, hablar de negocios e innovación, aprovechar la conexión wifi, realizar operaciones bancarias, usar el ATM, aprender sobre los servicios financieros.

"Se trata de una nueva experiencia en servicio y atención del Banco Económico"

/ Sergio Asbún
Gerente General

MARCAS

Se trata de nuestra banca orientada a la atención de micro y pequeños empresarios, a través de préstamos de bajo volumen.

Son nuestras tarjetas de crédito de alta gama. Incluye la Titanium Business, tarjeta de crédito empresarial para altos ejecutivos de grandes empresas, con la cual pueden realizar gastos de viajes, representación y pago a proveedores nacionales e internacionales.

Banca orientada a cubrir las necesidades del segmento joven (de 18 a 35 años) que busca posicionarse en su mente, brindando experiencias reales y de alto valor.

Ofrece además un Paquete de ASISTENCIAS telefónicas:

- Asistencia telefónica veterinaria donde recibes asesoramiento para el cuidado de tu mascota.
- Asistencia telefónica nutricional para conocer lo que necesitas y mejorar tu nutrición.
- Asistencia telefónica tecnológica donde tienes la ayuda que esperar para configuraciones, instalaciones y más para tu computadora.
- Asistencia telefónica laboral donde recibes los consejos laborales que necesitas.

Consiste en un modelo de atención diferenciado que tiene por finalidad la inclusión de la mujer en el sistema financiero, facilitándole el acceso a los servicios y productos, impulsando sus iniciativas y proyectos. Esta red ha sido creada para las mujeres de la micro y pequeña empresa y cuenta con un espacio propio en la ciudad de Santa Cruz para el desarrollo de sus actividades.

Los productos y servicios que ofrecemos

La estrategia de diversificación y balance en la atención a diferentes segmentos de clientes es la base de nuestro crecimiento sustentable, por lo que contamos con estructuras diseñadas y especializadas en la atención de una línea de negocio.

Con el objetivo de satisfacer las necesidades y demandas de nuestros clientes y potenciales clientes, contamos con diferentes unidades de negocio denominadas Bancas

- Banca Empresa: Proporciona atención a toda persona jurídica con actividad de producción, servicios y/o comercio, constituida formalmente y que presente respaldo de la información que declara.
- Banca Mediana Empresa 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.
- Banca MyPE: Atiende al sector de Micro y Pequeña empresa mediante una marca especializada "Mi Socio", a través de préstamos de bajo volumen y trámites simples y rápidos.
- Banca Personas para la atención de las necesidades de financiamiento de personas dependientes y/o profesionales independientes, a través de préstamos convenientes, según la necesidad específica de cada uno.
- Banca Productiva concebida para dar apoyo financiero al sector productivo.
- Banca Seguros: Ofrecemos seguros masivos en contrato tripartito con la empresa de seguros Nacional Vida y la Corredora de Seguros Sudamericana S.R.L. que incluyen los seguros de vida, salud, contra accidentes personales y contra incendio y robo.

Productos Crediticios

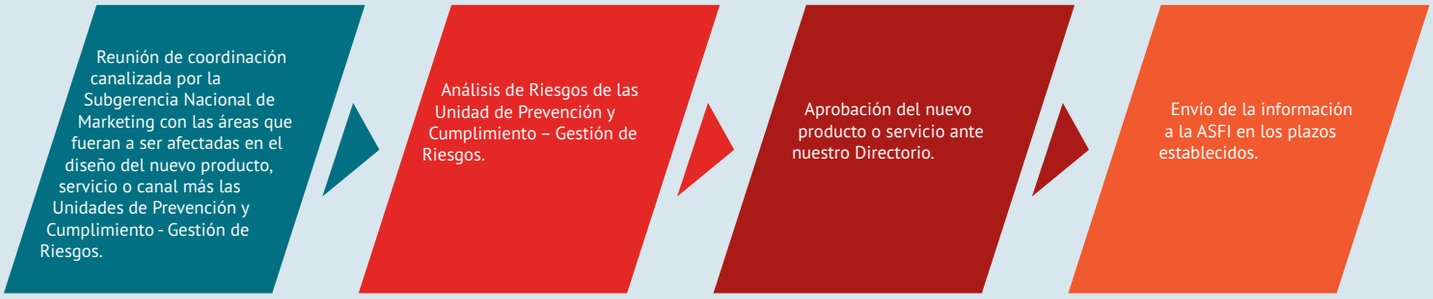
Ofrecemos una variedad amplia de productos crediticios buscando satisfacer las también amplias y variadas necesidades de sus clientes dentro de cada una de sus líneas de negocios.

Productos Pasivos

Los productos de pasivo que se adecuan a las necesidades de ahorro o inversión de nuestros clientes son:

- Cajas de Ahorro: Básica, Cuentas Ahorro, Premium, Caja de Ahorros Controlada Titanium, VIVE y Caja de Ahorros Controlada.
- Cuentas Corrientes: Cuenta Corriente Básica, Cuenta Corriente Económica y la Cuentasa Corriente
- Depósitos a Plazo Fijo: Depósitos a Plazo Fijo Básico, DPF180 y Titanium.

Proceso de aprobación nuevos productos o servicios financieros



Medios de Pago

Ofrecemos varios productos como medios de pago para adecuarse a las necesidades de sus clientes.

Comercio Exterior

Nuestros servicios en este ámbito incluyen las transferencias al y del exterior, compra y venta de divisas, cartas de crédito de importación y exportación, cartas de crédito stand by y garantías demandables, cobranzas documentarias y financiamiento en etapas de pre y post embarque

Servicios Financieros

También ofrecemos a nuestros clientes y usuarios la posibilidad de acceder a pagos de boletos de avión, cheques del exterior, transferencias interbancarias (ACH), remesas, débitos automáticos de cuenta, anticipos de facturas, pago de servicios básicos, pago AFP Futuro, MESABEC (manejo de divisas y giros al exterior), pago de proveedores, cheque visado, cheques de gerencia, cobranzas de letras de cambio, alquiler de cajas de seguridad, pago de planilla de sueldo y corresponsalía Billetera Móvil y Seguros voluntarios en contrato tripartito con empresas aseguradoras.

Nuestra Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros sustenta el correcto diseño de productos y servicios, estableciendo responsables de control y supervisión según cada etapa del proceso.

Asimismo, nuestra Política para Atención a Consumidores Financieros establece los lineamientos de acción general sobre la atención a clientes y usuarios financieros, en cumplimiento con nuestra misión y resalta la importancia de una atención personalizada y especial a consumidores con cualquier tipo de discapacidad.

GOBERNANZA

102-18 / 202-2 / RSE 1G / RSE 1D

Nuestros Órganos de Gobierno comprenden: La Junta General de Accionistas, Directorio, Síndico, el Auditor Interno y la Alta Gerencia.

La composición accionaria se encuentra integrada por 19 accionistas, todos de nacionalidad boliviana. La Dirección Estratégica S.A. es 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. Todos los miembros de nuestro Directorio y plantel ejecutivo son bolivianos.

Nuestro Directorio cuenta con Comités de Gestión específicos que le permiten analizar con mayor detalle diversos temas, incluyendo aquellos de tipo económico, social y ambiental.

Los Comités a nivel de Directorio que sesionaron durante la gestión 2018 fueron los de Negocios, Administración, Riesgo, Auditoría, Prevención y Cumplimiento, Gobierno Corporativo, Tecnología y Seguridad Física.

Nuestro personal ejecutivo 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 nuestra entidad. El 100% de los altos directivos son de nacionalidad boliviana.

En la Junta General Ordinaria de Accionistas realizada el 18 de enero del 2018, se eligió el nuevo Directorio para la gestión 2018, el cual está conformado por los siguientes Directores titulares y suplentes:

Directores

PRESIDENTE	Ivo Mateo Kuljis Füchtner
VICEPRESIDENTE	Justo Yepez Kakuda
DIRECTORES TITULARES	Luis Alberto Perrogón Saavedra Alex Jose Cuellar Chavez Alejandro Lora Longaric Kathia Kuljis Lladó Ronald Mariscal Flores Boris Marinkovic Rivadineira Julio Sergio Tufiño Justiniano Jorge Sanchez Landivar
DIRECTORES SUPLENTES	Rodolfo Weidling Kuljis Jorge Percy Boland España José Ernesto Perrogón Saavedra Orlando Gabriel Nuñez Melgar Carlos Limpias Elio Walter Moscoso Sciaroni Ricardo Baddour Dabdoub Ricardo Saavedra Monfort Ricardo Sergio Lilienfeld Campuzano Herman Stelzer Garrett
SINDICO TITULAR	Hans Sabino Nuñez Claros

02
Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial

LINEAMIENTOS GENERALES

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RSE 1G

Nuestro Banco ha consolidado y reafirmado el compromiso de la Alta Gerencia con la RSE y la sostenibilidad, manifestado en el proceso de planificación 2016 – 2018 al incorporar como uno de sus cuatro lineamientos estratégicos el "Desarrollo Sostenible" con objetivos estratégicos en el ámbito económico, social y ambiental. Cada uno de estos objetivos estratégicos cuenta con acciones, responsables e indicadores claramente establecidos.

Desarrollo Sostenible

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.

Reducir el impacto directo e indirecto del Banco en el medio ambiente.

En esta planificación, también modificamos la filosofía institucional con una nueva misión y visión (antes mencionadas) donde se ratifica nuestro interés de apoyar el bienestar de las personas y su entorno, con un enfoque hacia la generación de impactos positivos en la relación con sus grupos de interés.

Lineamientos RSE Normativa

Evaluamos el cumplimiento de los lineamientos de RSE planteados por la normativa de la ASFI de la siguiente manera:

Rendición de cuentas ante la sociedad

A través de nuestro informe anual de RSE, reportamos sobre nuestra gestión de RSE ante los diversos grupos de interés. Esta publicación está dedicada a realizar una rendición de cuentas ante la sociedad por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales, es socializada en todos los niveles de nuestra entidad, publicada en nuestra página web institucional y enviada en documento físico o digital a las instituciones reguladoras, financiadoras y otras partes interesadas pertinentes.

Además, anualmente, contamos con una calificación externa de nuestra gestión de RSE que forma parte de este informe, con Estados Financieros auditados que se publican en periódicos de alcance nacional y con una Memoria Anual que también está disponible en nuestro portal.

Transparencia

Nuestro Banco aporta información transparente de sus actividades y resultados alcanzados para que los grupos de interés puedan acceder a la misma a través del sitio web y diversas publicaciones. La misión, visión, políticas, decisiones y actividades respecto a nuestra relación e impacto con los diferentes grupos de interés en relación a la sociedad, economía y medio ambiente se encuentran a disposición de nuestros colaboradores en la Intranet, en nuestra Política de RSE y mediante el presente informe.

Comportamiento ético

Durante el 2018, revisamos nuestro Código de Ética que establece los lineamientos, conductas y valores que todos nuestros colaboradores, Ejecutivos, Accionistas y Directores deben cumplir para desarrollar sus funciones, así como el respeto a los Derechos Humanos. También actualizamos nuestro Código de Conducta, que establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar nuestro personal, Ejecutivos y Directores en su accionar y relacionamiento con los consumidores financieros. El Comité de Gobierno Corporativo tiene la facultad de asegurar el cumplimiento de ambos códigos en el marco de nuestro Código de Gobierno Corporativo que contiene los principios de actuación, las reglas básicas de 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.

Respeto a los intereses de las partes interesadas

Como se detallará más adelante, durante la realización del estudio de materialidad el 2017, identificamos y priorizamos nuevamente a nuestros grupos de interés, respetando y reconociendo sus intereses y derechos.

Además, mantenemos los siguientes canales de comunicación e interacción para tomar en cuenta sus inquietudes y expectativas, en equilibrio con el desarrollo sostenible y según la naturaleza del vínculo con cada parte interesada.

Canales de Relacionamiento con nuestros Principales Grupos de Interés

Canales	Internos		Externos			
	Accionistas e inversores	Colaboradores	Clientes	Comunidad / Sociedad	Proveedores	Gobierno y reguladores
Juntas ordinarias	●					
Juntas extraordinarias	●					
Reuniones de Directorio		●				
Reuniones de Comité		●				
Contact Center			●	●		
Campañas internas		●				
Campañas externas			●	●		
Intranet		●				
Correspondencia física	●	●	●		●	●
Gestiones Mailing			●			
Gestiones SMS			●			
Boletín interno		●				
Encuestas		●	●		●	

Cumplimiento de las leyes y normas

RSE 1G

Como entidad regulada por la ASFI, a través de nuestras diferentes unidades, cumplimos con todas las leyes y disposiciones nacionales vigentes aplicables a nuestro giro de negocio y objeto.

En este marco, en cumplimiento con la normativa en RSE y Función Social, en diciembre 2018, se llevó a cabo un taller de RSE y Función Social para los miembros de nuestro Directorio, principales ejecutivos y responsables de áreas de nuestra entidad cuyo objetivo principal fue el de "Desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno y principales ejecutivos respecto a los asuntos económicos, sociales y ambientales relacionados al cumplimiento de la Función Social y la RSE". El taller también permitió nivelar conocimientos entre los participantes en materia de RSE y Función Social, profundizar sobre el alcance normativo, conocer las tendencias actuales y evaluar los avances de nuestro Banco relacionados a los temas expuestos.

Derechos Humanos y anticorrupción

RSE 2H / RSE 3H / 205-1 / 205-2 / 412-2

Nuestro Código de Ética establece la importancia de respetar y promover los Derechos Humanos como normas universales que aportan una importante base moral para el cumplimiento de nuestra misión. El compromiso de nuestro Banco con los derechos humanos también se enmarca en nuestra Política de RSE que detalla que somos una institución que cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, como marco fundamental de su actuación.

Promovemos la diversidad social, el respeto de la dignidad y privacidad de nuestros colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas. Prohibimos la discriminación basada en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política ideológica, social, física y/o filosófica. Además, prohibimos también actos de violencia dentro de nuestra entidad y adoptamos políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).

Estos lineamientos se socializan entre nuestro personal durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna que se realizan de manera permanente en nuestro Banco. Adicionalmente, nuestros colaboradores pueden utilizar los diversos canales de comunicación interna (correo electrónico, carta, llamada telefónica o denuncias personales con el área de Recursos Humanos) para presentar quejas y/o reclamaciones y, en los casos que amerite, estas recla-

Prohibimos la discriminación basada en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política ideológica, social, física y/o filosófica.

Capacitaciones en temas vinculados a Derechos Humanos

Temas	Total horas / tema	No. Colaboradores	% Participación
Programa de cultura, ética y valores	738	492	34%
Inducción Código de Ética	738	492	34%
Inducción Código de Conducta	738	492	34%
Campaña preventiva VIH	339	1.017	70%
Campaña formativa de atención al adulto mayor	339	1.017	70%
Atención con calidad y calidez a personas discapacitadas	2	217	15%

maciones podrían derivarse al Comité de Ética. Para la atención de quejas o reclamaciones por parte de clientes o usuarios, según normativa, contamos con Puntos de Reclamo atendidos por la unidad de Calidad, dependiente del Departamento de Calidad, procesos y proyectos.

Como Banco también nos ocupamos de formar a nuestros colaboradores en temas relacionados a Derechos Humanos relevantes para nuestras operaciones. El cuadro a continuación resume los resultados obtenidos en estas capacitaciones y campañas. El porcentaje de participación se calcula respecto al total de nuestros funcionarios al cierre del 2018.

Los mecanismos internacionales de Derechos Humanos, incluido el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, prestan cada vez más atención a las repercusiones negativas de la **corrupción** sobre el disfrute de los derechos humanos. En ese marco, nuestro Banco cuenta con políticas, normas y procedimientos muy claros de anticorrupción en su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de los mandatos emanados de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por la ASFI, la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las normativas internacionales sobre Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI, FT y/o DP).

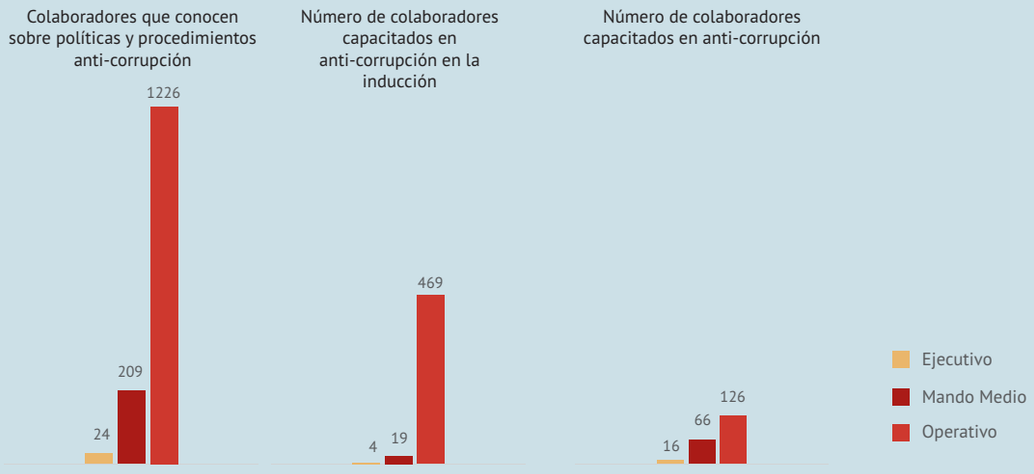
Las estructuras de prevención y control incluyen:

- Comité Prevención y Cumplimiento que depende y reporta al Directorio. Su misión es supervisar el programa integral de LGI, FT y/o DP, tomando como base las políticas y procedimientos internos y la normativa nacional e internacional relacionada a la materia.
- Unidad de Prevención y Cumplimiento, unidad autónoma que depende y reporta directamente al Directorio y desarrolla sus actividades bajo un modelo centralizado desde la oficina matriz, realizando visitas regulares a sus agencias en los seis Departamentos del país donde tiene presencia
- Nuestro Directorio que se encuentra firmemente comprometido en la lucha contra la LGI, FT y/o DP, para lo cual exhorta la observancia de sus valores además del cumplimiento a las leyes y disposiciones vigentes.

Adicionalmente, nuestro Banco cuenta con una "Política LGI, FT y/o DP" y aplica una política de **Tolerancia Cero** para evitar riesgos de tipo reputacional, legal, de concentración y operativo. Durante la gestión 2018, ha comunicado políticas y procedimientos anticorrupción a los siguientes socios:

- INTERCAMBIO CLAVES SWIFT (3)
- BANCOS CORRESPONSALES (10)
- REMESADORAS (9)
- OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS (12)

Nuestro compromiso con el programa de comunicación de políticas y procedimientos anticorrupción es evidente ya que la totalidad de nuestros colaboradores han sido capacitados sobre la materia.



Asimismo, durante el proceso de inducción de nuestro personal, de manera obligatoria se incluyen las políticas.

Durante el 2018, en cumplimiento al Programa Anual de Capacitación, nuestra Unidad de Prevención y Cumplimiento impartió diferentes talleres de capacitación a nivel nacional relacionados a LGI, FT y/o DP, llegando a un total de 208 colaboradores, incluyendo 11 miembros de Directorio y 8 de Alta Gerencia.

POLÍTICA DE RSE

RSE 1E

La RSE para nuestro Banco es un modelo de gestión orientado 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 priorizadas por la propia institución.

La Política, lineamientos y valores antes mencionados muestran el compromiso que tenemos hacia el desarrollo sostenible de la sociedad. Contamos también con un plan de RSE 2016-2018 enmarcado en los objetivos estratégicos generales, aprobado por Directorio el 2016 y con planes de trabajo anuales.

Cada año, revisamos nuestra Política de RSE que establece los lineamientos y procedimientos referentes a las actividades de responsabilidad social realizadas por nuestra entidad, enmarcadas en la normativa vigente al respecto y es de conocimiento de todos los Accionistas, Directores, Ejecutivos y Colaboradores, se encuentra en nuestra página web y se enmarca en la normativa vigente al respecto. En el 2018, también se actualizó las Política y manual de Procedimiento de Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales y gremiales.

Nuestra Política de RSE considera que este modelo de gestión debe promover la innovación constante para propiciar la generación de valor social, económico y ambiental. Describe cómo nuestra entidad asume el respeto de los derechos humanos y su responsabilidad ambiental ante sus diversos grupos de interés, siempre cumpliendo las obligaciones legales y fiscales. Además, establece la importancia de medir la gestión e impactos de la RSE. También tenemos un sistema de gestión de RSE con Manuales que establecen los procedimientos y registros de las diversas actividades que llevamos a cabo y mantenemos cuentas específicas para el control de gastos e inversión de los programas de responsabilidad social.

Adicionalmente, contamos con un responsable de la gestión de RSE que depende directamente de la Jefatura Nacional de Marketing, tiene sus responsabilidades formalizadas en el manual de funciones y es quién se encarga de elaborar y presentar el plan estratégico a Directorio, mismo que tiene su propio presupuesto anual. Nuestra área de RSE coordina con todas las áreas claves la planificación y ejecución de las acciones, de modo que la gestión sea transversal a toda la organización.

Calificación de Desempeño de RSE

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

A partir del 2014, en cumplimiento con la normativa vigente, nuestro Banco presenta anualmente una Calificación de Desempeño de RSE. Para el 2018, obtuvimos la calificación **A+** que corresponde a **Nivel LIDER**.

La relación con la empresa externa que ha sido seleccionada para que lleve adelante la calificación de la gestión en RSE es contractual y de independencia. La alta dirección aprueba su selección y la relación se formaliza mediante 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 del Informe RSE 2018

Santa Cruz de la Sierra, mayo 30 del 2019.

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. presento al 31 de diciembre de 2018.

Certificación Sustentable S.A. ha aplicado una metodología propia desarrollada apropiadamente según los requerimientos del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial y respectivos Anexos contenido en el Capítulo II, Título I del Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y tomando como referencia estándares internacionales GRI de *Global Reporting Initiative* y sus lineamientos internacionales para la realización de la calificación del Informe de RSE.

Consideramos que las evidencias que hemos obtenido, en base al trabajo realizado, son suficientes y apropiadas para establecer que corresponde una calificación de:

A+ Nivel LIDER

Atento a 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, Título I, Capítulo II: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial. 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., evidenciando una clara tendencia hacia el cumplimiento que es consecuencia de un plan sistemático para alcanzar los niveles de excelencia.

Complementándose ello con que el Informe de RSE de Banco Económico S.A. ha sido confeccionado de acuerdo a la metodología GRI, de Global Reporting Initiative, habiendo identificando las materialidades aplicables en concordancia, opción **"Esencial"** y cumple adecuadamente con los indicadores incluidos en el mismo.

03
Enfoque del Informe

METODOLOGÍA

ENFOQUE DEL INFORME

102-45 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

Este es el quinto Informe anual de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de nuestro Banco. Corresponde a las actividades realizadas del 1 de enero y el 31 de diciembre del 2018 y tiene conformidad con la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (Estándares GRI) en su versión "Esencial", el correspondiente suplemento sectorial para el sistema financiero y los requerimientos de información del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), contenido en el Capítulo II, Libro 10°, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Estudio de materialidad y grupos de interés

102-40 / 102-42 /102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47

Durante el 2017, realizamos un Estudio de Materialidad que permitió conocer los impactos y expectativas sociales, ambientales y económicas de nuestros grupos de interés y de nuestro Banco. Fuimos una de las primeras entidades en el sistema financiero boliviano en realizar un este tipo de estudios que aplica los nuevos Estándares GRI, siguiendo de esta manera las tendencias internacionales de reporte y demostrando nuestro interés y responsabilidad ante nuestros principales grupos de interés internos y externos, al involucrarlos en el proceso de consulta.

Estamos conscientes que las relaciones con nuestros grupos de interés no son estáticas ni uniformes por lo que contamos con fomentamos el diálogo, procesos constantes de consulta y colaboración. Nuestros principios básicos del relacionamiento con nuestros grupos de interés están detallados en nuestro Código de Ética y se basan en el concepto de creación valor compartido que beneficia a todas las partes involucradas y permite que las relaciones perduren, por lo que el respeto y el conocimiento de las necesidades de otros y las nuestras deben mantener un equilibrio.

En el ámbito de la RSE, según los Fundamentos de los Estándares GRI, un tema es material cuando "tiene un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para sí mismo, sus partes interesadas y la sociedad en general". Por lo tanto, gracias al esfuerzo desplegado en la realización del Estudio de Materialidad, como Banco hemos identificado y/o validado áreas y temas de mayor relevancia para la entidad y sus grupos de interés, coadyuvando hacia una mejor planificación estratégica, una orientación efectiva de recursos para generar mayor impacto en sostenibilidad y la definición de los asuntos que deben reportarse.

Las diversas herramientas utilizadas para el proceso de consulta y la participación activa de los grupos de interés, nos permitieron contar con resultados estadísticamente representativos y con la solidez necesaria. Además, del proceso de interacción y relevamiento de información de los grupos de interés, llevamos a cabo una revisión documental detallada y analizamos la materialidad del entorno local e internacional, conociendo así las mejores prácticas y tendencias internacionales en la materia.

Los resultados de esta investigación confluyeron en la construcción de la matriz de materialidad y una lista de temas materiales que guarda coherencia con las acciones y la estrategia vigentes en nuestro Banco y dan respuesta a las demandas normativas, generando la evidencia necesaria del proceso de diálogo y consulta realizado.

Los temas que han sido identificados como materiales cumplen las siguientes condiciones:

- Impactan directamente en la estrategia y el modelo de negocio;
- Responden a los principales impactos económicos, sociales y ambientales;
- Impactan y/o son de importancia para un mayor número de grupos de interés.;
- Son vitales para cumplir con los valores corporativos;
- Han sido identificados como materiales por la mayoría de las compañías de su mismo sector;
- Son exigidos por el ente regulador y, por tanto, son considerados materiales de forma automática.

Grupos de interés internos:

- Accionistas e inversores
- Colaboradores

Grupos de interés externos

- Clientes
- Comunidad - Sociedad
- Proveedores
- Gobierno y reguladores

Lista de Temas Materiales, Cobertura y Grupos de Interés

ESTÁNDARES GRI				COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
ECONÓMICOS	2	GRI 202	Presencia en el mercado	Interna	Colaboradores
	3	GRI 203	Impactos económicos indirectos	Externa	Comunidad
	4	GRI 204	Prácticas de adquisición	Interna	Proveedores
	5	GRI 205	Anticorrupción	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad, proveedores, gobierno y ente regulador.
MEDIO-AMBIETALES	8	GRI 303	Agua	Interna	Comunidad
	11	GRI 307	Cumplimiento regulatorio Ambiental	Interna	Regulador
SOCIALES	13	GRI 401	Empleo	Interna	Colaboradores
	14	GRI 402	Relaciones trabajador - empresa	Interna	Colaboradores
	16	GRI 404	Formación y enseñanza	Interna	Colaboradores
	17	GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	Interna	Colaboradores
	18	GRI 406	No discriminación	Interna y externa	Colaboradores, clientes y comunidad
	21	GRI 410	Prácticas en materia de seguridad	Interna	Colaboradores
	22	GRI 412	Evaluacion de Derechos Humanos	Interna y externa	Colaboradores, clientes, comunidad y proveedores
	23	GRI 413	Comunidades Locales	Externa	Comunidad
	27	GRI 419	Cumplimiento socioeconómico	Interna	Regulador
ESTÁNDARES PROPIOS BANCO ECONÓMICO S.A.				COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
PROPIOS	28	Propio	Educación financiera	Interna y externa	Colaboradores, clientes y comunidad
	30	Propio	Inclusión de la mujer al sistema financiero	Externa	Clientes y comunidad
	31	Propio	Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo.	Externa	Clientes
	33	Propio	Innovación de mejora continua de procesos, productos y atención	Interna y externa	Accionistas, colaboradores y clientes

Matriz de Materialidad

GRI 201	Desempeño económico 1	GRI 408	Trabajo Infantil 19
GRI 202	Presencia en el mercado 2	GRI 409	Trabajo forzoso u obligatorio 20
GRI 203	Impactos económicos indirectos 3	GRI 410	Prácticas en materia de seguridad 21
GRI 204	Prácticas de adquisición 4	GRI 412	Evaluacion de Derechos Humanos 22
GRI 205	Anticorrupción 5	GRI 413	Comunidades locales 23
GRI 302	Energía 7	GRI 414	Evaluación social de proveedores 24
GRI 303	Agua 8	GRI 417	Marketing y etiquetado 25
GRI 305	Emisiones 9	GRI 418	Privacidad del cliente 26
GRI 306	Efluentes y residuos 10	GRI 419	Cumplimiento socioeconómico 27
GRI 307	Cumplimiento regulatorio Ambiental 11	PROPIO	Educación financiera 28
GRI 308	Evaluación ambiental de proveedores 12	PROPIO	Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico 29
GRI 401	Empleo 13	PROPIO	Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo 31
GRI 402	Relaciones trabajador - empresa 14	PROPIO	Prácticas transparentes en la contratación a proveedores 32
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo 15	PROPIO	Innovación de mejora continua de procesos, productos y atención 33
GRI 404	Formación y enseñanza 16		
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades 17		

04
Colaboradores

PRINCIPAL ACTIVO

COLABORADORES

103-2 / 103-3

Cumplimos nuestra misión de ser los aliados en la vida de nuestros colaboradores, desarrollando los diferentes procesos, planes, programas y actividades, enfocados en los lineamientos estratégicos de nuestro Banco, promoviendo su calidad de vida, bienestar y desarrollo.

Macro procesos de Recursos Humanos

Admisión de Personal	Aplicación de personas	Administración y Compensación	Desarrollo y Capacitación	Mantenimiento y retención de personas
• Reclutamiento • Selección • Contratación	• Diseño de cargos • Evaluación de Desempeño • Rotación Interna • Ascensos	• Remuneración • Beneficios e Incentivos • Vacaciones • Afiliaciones • Bajas Médicas • Licencias • Control de asistencia • Reemplazos y suplencias	• Inducción • Formación y Capacitaciones • Certificaciones • Inducciones por rotaciones y ascenso	• Disciplina y relaciones humanas • Seguridad Social • Comunicación • Clima laboral • Plan Bienestar

Gestión de Talento Humano

Las directrices generales sobre la gestión de recursos humanos se registran en el Manual de Políticas de Recursos Humanos, en el Código de Ética, el Reglamento Interno, Código de Conducta, manuales de procedimientos para el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, administración y evaluación del desempeño de nuestro personal. Las funciones y responsabilidades para todo nuestro personal se definen en los manuales de funciones respectivos para cada cargo. Estos lineamientos se socializan entre nuestros colaboradores durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna. Además, se realizan evaluaciones e inspecciones internas y externas de control al área de recursos humanos de manera periódica.

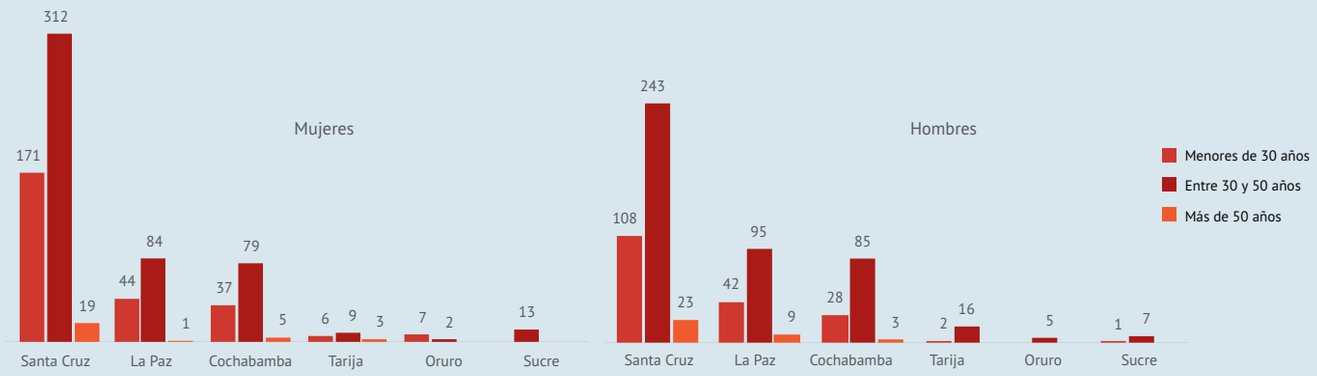
Empleo

102-7 / 102-8 / 102-41 / 405-1 / RSE 1T

Nuestro Banco gestiona el empleo a través de diferentes procesos de reclutamiento, selección y contratación, promoviendo la inclusión laboral. Cuenta con un sistema de administración de personal que registra y actualiza la información de nuestros colaboradores. La diversidad es un aspecto importante para nosotros, ya que enriquece la cultura de la entidad y nos acerca más a nuestros clientes. En el cuadro a continuación se muestra la distribución de nuestros funcionarios al cierre del 2018, desglosados por edad, género y regional.

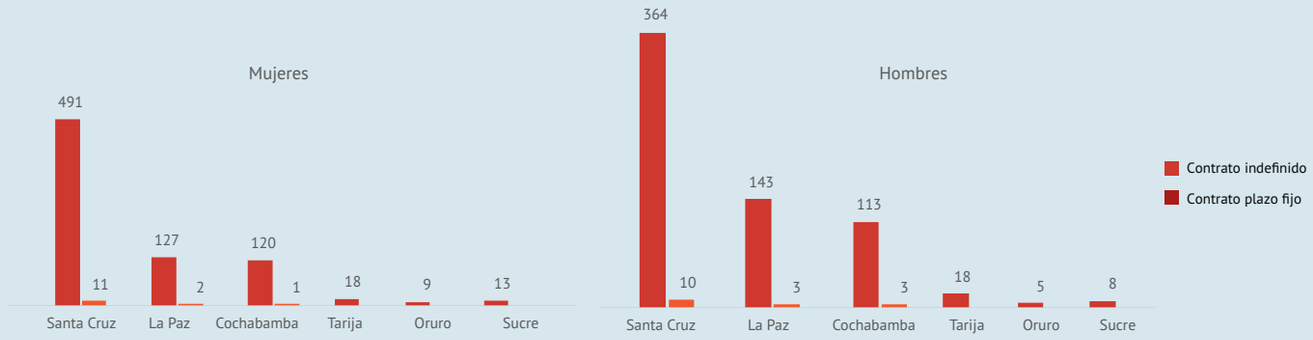
De los 1.459 colaboradores, 98% tienen contratos a plazo indefinido de los cuales 778 son mujeres y 651 son hombres. Solamente 30 de nuestros colaboradores tienen contratos a plazo fijo abocados a proyectos temporales y/o reemplazos. Todos los contratos con nuestros funcionarios son de trabajo individual y no se basan en negociaciones colectivas.

Los cuadros siguientes muestran la información desglosada de nuestros colaboradores.

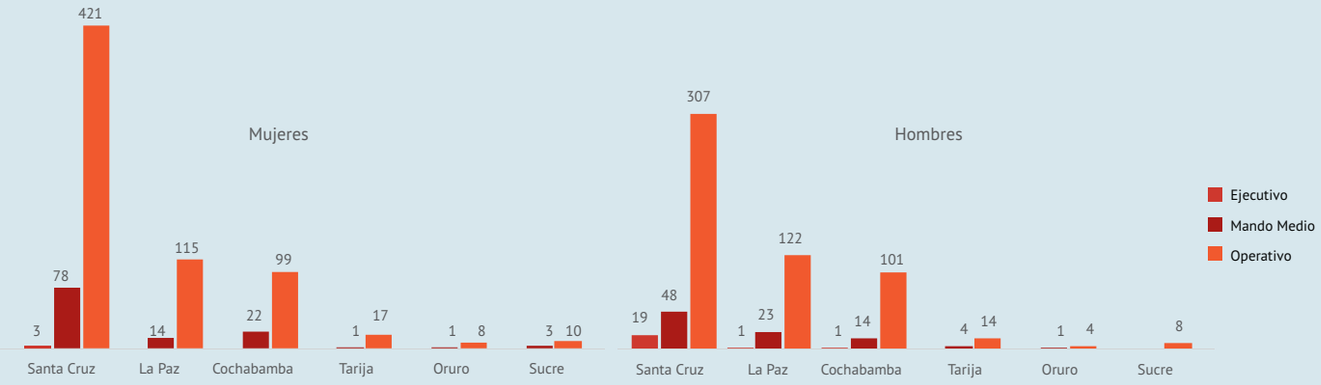


Número de colaboradores desglosados por grupo etario, género y regional

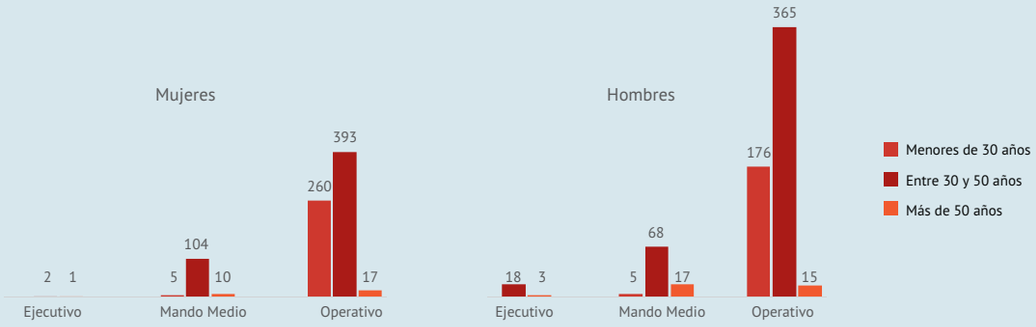
DATOS AL CIERRE DE GESTIÓN 2018



Número de colaboradores por contrato laboral por regional



Número de colaboradores por nivel jerárquico por regional



Nuevas contrataciones Gestión 2018

Apoyamos el crecimiento de nuestra gente con oportunidades de rotaciones y ascensos. Más de 130 colaboradores a nivel nacional pudieron beneficiarse de este proceso.

Contrataciones y rotaciones

401-1 / RSE 2T / RSE 3T

Durante la gestión 2018, contratamos a 331 nuevos colaboradores, manteniendo los niveles regulares de movimiento de nuestro personal. Las contrataciones registradas en el Plan de Contratación se realizaron de acuerdo a las solicitudes de personal recibidas. La planilla de nuestro personal aumentó en casi 4% respecto al 2017. Del total de las nuevas contrataciones, el 49% se concentró en el departamento de Santa Cruz. El 35% de las nuevas contrataciones corresponde a personas en un rango de edad menor a 30 años.

Al 31 de diciembre 2018, nuestro índice de rotación acumulado fue del 19%, 6 puntos porcentuales por debajo del 2017.

Índice de Rotación por plaza, edad y sexo (Bajas / Total Personal)

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total general
Región	F	M	F	M	F	M	
Santa Cruz	21%	12%	13%	15%	5%	0%	14%
Cochabamba	41%	29%	28%	27%	0%	33%	29%
La Paz	36%	50%	17%	27%	0%	11%	28%
Sucre	0%	0%	8%	14%	0%	0%	14%
Tarija	0%	0%	22%	6%	0%	0%	8%
Oruro	14%	0%	50%	20%	0%	0%	21%
Total General	26%	23%	16%	20%	4%	6%	19%

Remuneraciones

202-1 / 405-2 / RSE 1B / RSE 2B / RSE 3B / RSE 2D

Nuestros funcionarios, adicionalmente a la remuneración mensual, reciben dos primas anuales, una primera por trabajo extraordinario y una segunda por utilidades de empresa, cada una equivalente a un sueldo y a fin de año el aguinaldo equivalente a un sueldo adicional. La relación entre nuestro colaborador mejor pagado respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados, es de 0.8%.

En la gestión 2018, el porcentaje de aumento en la remuneración total anual del funcionario mejor pagado de nuestra entidad fue del 0%, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para el resto de nuestro personal (excluyendo la persona mejor pagada) esta fue de 5.5%.

En la Gestión 2018, el 93% de nuestros funcionarios percibieron un Salario Ganado Mensual (SGM) superior al Salario Mínimo Nacional vigente de Bs. 2.060. Ningún funcionario recibió un salario inferior al Mínimo Nacional.

Nuestra escala salarial se establece según niveles y categorías, de acuerdo a la valoración de cargo por competencias y no discrimina por género. No hay diferencia entre la relación del salario base de las mujeres respecto a los hombres.

Prestaciones sociales y beneficios

401-2 / 401-3

Nuestros colaboradores se benefician de las siguientes prestaciones, establecidas por 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 en nuestro Plan Bienestar para nuestro personal.

Adicionalmente, 95 de nuestros funcionarios se acogieron al permiso parental durante el 2018, de los cuáles 61 son mujeres y 34 hombres. Una vez terminado el permiso parental, el 100% de los colaboradores retornaron al trabajo. Pasados los 12 meses, de ese grupo, quedaron todas las mujeres y 33 hombres. Por lo tanto, la tasa de regreso al trabajo después del permiso parental fue del 100% y, luego de los 12 meses, del 99%.

PLAN BIENESTAR

Este Plan está integrado por un conjunto de programas y actividades para promover mejoras en la calidad de vida y condiciones de trabajo de nuestros funcionarios; desarrollar un ambiente laboral eficiente, cooperativo y agradable; generar un sentimiento de orgullo y pertenencia al Banco; atraer, retener y potenciar al talento humano y promover el equilibrio trabajo – familia. Surge como respuesta a las necesidades identificadas en el Estudio de Clima de nuestra entidad, especialmente en los ámbitos de compromiso, confianza, comunicación, cooperación y gestión humana.

Programa "Tu salud es importante"
en el que la CSBP visitó nuestras oficinas y atendió a más de 418 funcionarios en Santa Cruz de la Sierra, realizando examen físico para detección de riesgos individuales, medición de glicemia, presión arterial, peso, educación nutricional, vacunas de tétano, valoración del nivel de estrés y atención odontológica con fluorización.

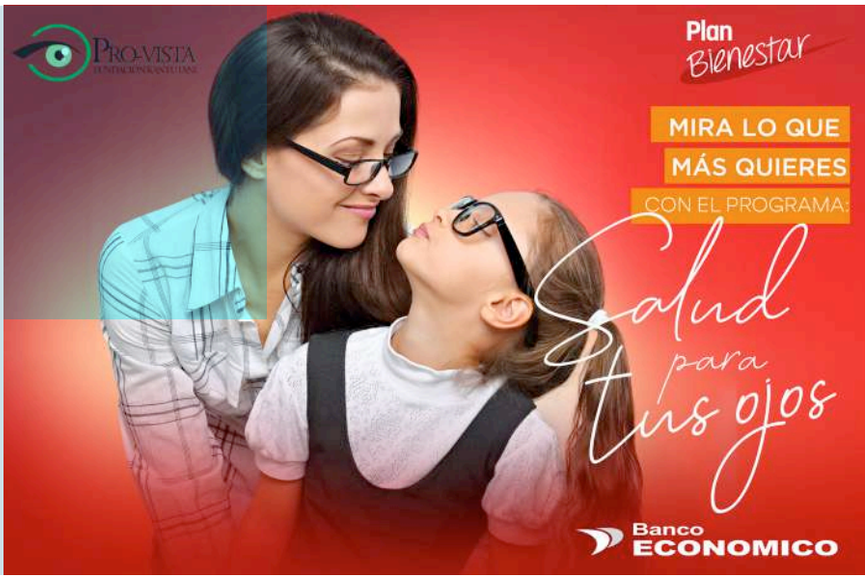
Programa "Tenerte bien nos sale del corazón"
se enfoca en promover la calidad de vida y salud ocupacional de nuestros funcionarios, a través de conferencias internas gracias a la alianza con la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP).

Programa "Salud para tus ojos"
en el que el que apoyamos a nuestros funcionarios para compra o cambio de lentes, previa prescripción médica y con proveedores privados y la CSBP.

Programa "Yo siento la camiseta"
motiva las iniciativas de nuestro personal a través de campañas y concursos internos para promover nuestros valores y principios, generando un espíritu de pertenencia, promoviendo la RSE, el cuidado del medio ambiente y la atención al cliente externo e interno con calidad, calidez, coadyuvando a contar con un muy buen clima laboral a nivel nacional.

Programa de "Prevención de Cáncer de Mama e Intrauterino" y "Cáncer de Próstata"
mediante el cual otorgamos un día libre para las funcionarias y funcionarios se hagan los exámenes preventivos correspondientes.

Programa Mérito Escolar
donde premiamos el compromiso y mérito escolar de los hijos de nuestros funcionarios que se destacan como mejores alumnos de sus cursos en nivel primaria.



Programa "Ingresando al Colegio"

consiste en un beneficio que damos a nuestros funcionarios que consta de un adelanto de sueldo para la compra de útiles y uniformes escolares para sus hijos.

Campañas internas informativas y de concientización :

- Derechos de las personas con discapacidad
- Prevención del VIH SIDA
- No discriminación laboral y anti acoso
- Atención al adulto mayor

Programa TOP 20 del Servicio de Cajas

donde realizamos reconocimientos económicos a los mejores Auxiliares de Caja que obtienen las mayores puntuaciones en relación a parámetros de eficiencia operativa establecidos.

Evento Navideño

organizado para incluir a los niños hijos de nuestros colaboradores entre 0 a 12 años en espacios de diversión con espíritu navideño, donde reciben regalos de parte de nuestra entidad. Es una oportunidad para compartir en familia, conocer los beneficios del ahorro, la ventaja de utilizar la plataforma virtual DESCUBRE y la importancia de que consideren a las entidades financieras como aliadas de la familia.

CAPACITACIÓN

404-1 / 404-2 / RSE 1C / RSE 2C

La intermediación financiera es un negocio que requiere de mucha confianza, por lo que mantenemos y promovemos el más alto nivel de ética profesional, espíritu de superación personal, compromiso de trabajo en equipo y ambiente de control interno.

Por ello, **invertimos en nuestro capital humano y en nuestros tres Centros de Desarrollo de Talentos (CDT)** ubicados en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba y brindamos capacitación como un medio para transmitir conocimientos, desarrollar competencias y habilidades para que nuestros colaboradores sean más productivos, creativos e innovadores y que contribuyan mejor al cumplimiento de la misión y visión, a los objetivos organizacionales y estratégicos, así como al mejor desempeño de sus responsabilidades.

La eficacia del enfoque de gestión sobre formación y enseñanza de nuestra entidad se evalúa mediante cuatro mecanismos:

- Proceso de Evaluación del desempeño con metodología 360º.
- Resultados de implementación del Plan Anual de Capacitación.
- Estudio y diagnóstico del Clima laboral mediante relevamiento EMPLEADOR LIDER.
- Auditorías internas y de entes de supervisión externos.

Nuestro Banco cuenta con un Plan Anual de Capacitaciones (PAC) con un presupuesto anual para todos sus funcionarios que brinda soporte a nuestro plan estratégico y permite que nuestros recursos humanos estén alineados a las demandas de la misión, visión y metas planteadas. En este marco de actuación, cada área identifica sus necesidades de capacitación y presenta sus requerimientos al área de Recursos Humanos. El cuadro a continuación muestra el promedio de horas de capacitación que nuestros colaboradores recibieron durante el 2018.

A través de nuestros CDT, llevamos a cabo programas regulares y periódicos de formación y desarrollo para nuestro personal, que favorecen la empleabilidad de los trabajadores:

- Programa de Certificación de diversos cargos con mayor rotación.
- Programa “Vivir la Cultura BEC” (ética, conducta, valores, RSE, educación ambiental y campaña: “Yo Siento la Camiseta”).
- Programa SOY LIDER, habilidades de dirección para Mandos Medios.
- Programa Inducción Ejecutivos de Negocios MyPE, Jefes de Operaciones de Agencia, Oficiales de Plataforma y Auxiliares de Caja.
- Programa de Servicio al Cliente BEC (Calidad y calidez en el servicio, imagen personal y profesional, atención a clientes con discapacidad, atención al adulto mayor).
- Programa Educación Financiera (fortalecimiento en conocimientos de productos y servicios, costos, riesgos, ley 393, no discriminación, atención de reclamos, venta integral de servicios, indicadores de función social y otros temas relevantes).
- Programa HORA CAPACITACION que promueve espacios de comunicación y formación en áreas y agencias

Capacitaciones a colaboradores

Categoría	Cantidad de cursos	Cantidad de colaboradores	Horas de capacitación	Promedio horas capacitación / año / colaborador
Total Ejecutivos	52	24	874	36.42
Mujeres	11	3	124	41.33
Hombres	41	21	750	35.71
Total Mandos Medios	268	208	12.181	58.56
Mujeres	134	115	7.438	64.68
Hombres	124	93	4.743	51.00
Total Operativos	382	1222	38.909	31.84
Mujeres	202	674	22.206	32.95
Hombres	180	548	16.703	30.48
Total General		1.454	51.964	35.74

Número de participantes por programas de formación continua

Tema de Programa de Formación Continua	Participantes
Programa “Soy Líder Módulo V: Trabajo en Equipo”	209
Programa “Soy Líder Módulo VI: Gestión Humana”	204
Certificación de auxiliares de cajas	101
Certificación de jefes de operaciones de agencia	42
Certificación de oficiales de plataforma de servicios	129
Programa de cultura, ética y valores	492
Programa de atención al clientes con calidad y calidez (3 módulos)	2.462
Programa de atención al cliente discapacitado con calidad y calidez	217
Total general	3.856

Evaluaciones de Desempeño

404-3 / RSE 3C

Estamos conscientes que un buen desempeño laboral estará siempre reflejado en un mejor servicio, una mayor rendimiento y productividad. Es por ello que nuestros funcionarios completan periódicamente evaluaciones de desempeño, tipo 360 grados, en sus tres etapas: autoevaluación, evaluación y retroalimentación, previa encuesta sobre el nivel de relacionamiento. Las personas que tuvieron una mejor evaluación tuvieron reconocimientos personales.

El cuadro siguiente muestra que la participación de nuestros colaboradores en evaluaciones regulares de desempeño por competencias desglosados por género y categoría profesional durante el 2018, alcanzando un total de 92% del personal que completó su proceso de evaluación de desempeño.

Colaboradores con evaluaciones regulares de desempeño

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	792	718	1	113	604	92%
Hombres	662	615	21	94	500	93%
Total general	1.454	1.333	22	207	1.104	92%

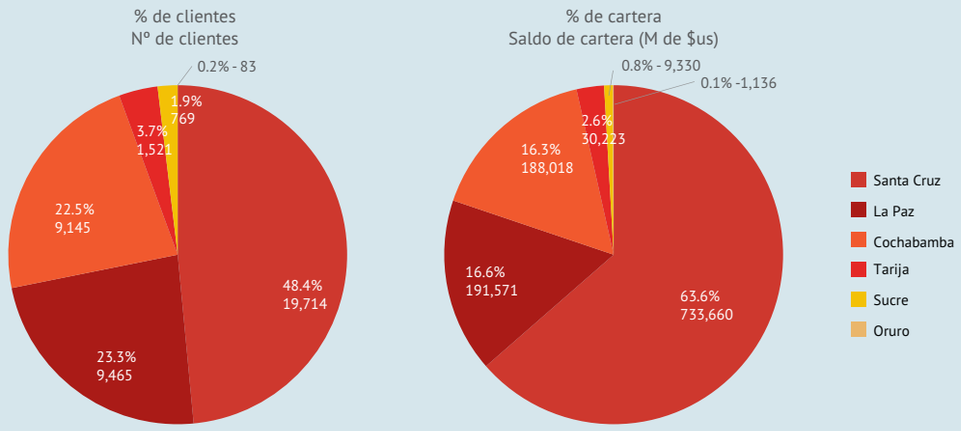
05
Clientes

COMPROMISO PERMANENTE

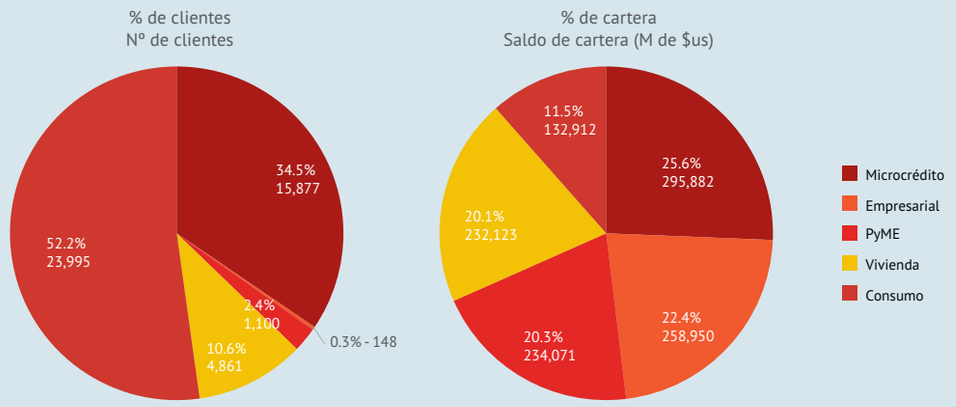
NUESTROS CLIENTES

G4-FS6 / 102-6

Somos una entidad enfocada en la atención a nuestros clientes con una estrategia comercial para cada segmento que se sustenta en la diversidad de productos, servicios y canales de comunicación y atención, pensados a su medida.



Cartera de préstamos por regional



Clientes y cartera por tipo de crédito (ASFI)

Nuestro Banco concentra 81,7% de su volumen de colocaciones en 4 sectores económicos: venta al por mayor y menor (19.2%), servicios inmobiliarios empresariales (23%), construcción (24.4%) e industria manufacturera (15.1%). Esos 4 sectores de actividad económica según el nivel de clasificación Grupo del "Código de Actividad Económica y Destino del Crédito" (CAEDEC), representan el 81.6% % de la cantidad de clientes.

Productos y servicios con beneficio social

RSE 1E / RSE 2E / G4-FS7

Los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico y que cumplen con los lineamientos de la normativa orientada a la Función Social son:

Crédito Productivo:

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social del país e impulsamos el crédito productivo dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas. Contamos con una Política de Crédito específica del sector productivo en la cual se establecen los lineamientos generales para el financiamiento de este tipo de créditos, bajo criterios prudenciales y aspectos sociales acorde a lo establecido por el regulador. Adicionalmente, contamos con una unidad de negocios exclusiva para atender al sector productivo y con productos específicos para responder a las distintas necesidades de nuestros clientes.

Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social

Conforme al D.S. N° 1842 del 18 de diciembre de 2013, debe ser otorgado a personas naturales, con una modalidad amortizable y en cuotas sucesivas; se limita a la primera vivienda de propiedad del deudor y cónyuge, la cual debe ser sin fines comerciales. El principal objetivo de este producto es facilitar el acceso al crédito a personas que no cuentan con un aporte propio y nosotros financiamos hasta el 100% de la vivienda.

En la gestión 2018, nuestro Banco cumplió las metas establecidas por la ASFI respecto a cartera de créditos productivos y destinada a crédito de vivienda de interés social, la misma que representa el 60.7% del total de nuestra cartera.

Resultados Créditos Productivos

MONTO CARTERA

Bs
3,926.9
millones

PORCENTAJE DEL TOTAL DE LA CARTERA

49.6 %

NÚMERO DE OPERACIONES

10,809

INDICE DE MORA

0.56 %

TASA DE INTERÉS PROMEDIO PONDERADA

6.97 %

Resultados Créditos Hipotecarios de Vivienda Social

MONTO CARTERA

Bs
882.1
millones

PORCENTAJE DEL TOTAL DE LA CARTERA

11.1 %

PORCENTAJE DEL TOTAL DE LA CARTERA DE VIVIENDA

55.4 %

NÚMERO DE OPERACIONES

2,966

INDICE DE MORA

0.90 %

TASA DE INTERÉS PROMEDIO PONDERADA

6.02 %

Realizamos también capacitaciones a nuestros colaboradores en atención con calidad y calidez, alcanzando en el 2018 a un total de 2.734 personas.

Encuestas a

121.888

personas

98%

de clientes con un nivel de satisfacción "bueno"

Satisfacción y fidelización de clientes

RSE 1S / RSE 2S

Para nuestro Banco la relación con sus clientes es muy importante y por ello brindamos beneficios y desarrollamos campañas y promociones empresariales con el objetivo de captarlos, retenerlos y fidelizarlos. Realizamos todo tipo de promociones, desde descuentos en supermercados, cines, gimnasios, restaurantes, así como premios para nuestros ahorristas de dinero en efectivo, pasajes y entradas a conciertos, además de campañas con nuestras tarjetas de crédito en diversos locales comerciales donde obtienen descuentos y opciones de pago en cuotas.

La expansión y crecimiento constante de nuestros PAF, particularmente de nuestros ATM en las regiones donde operamos; el desarrollo y mejora de innovaciones digitales para disminuir los costos de transacción; el acceso a espacios de coworking conectando personas y negocios, además de la participación en diversas conferencias, talleres y charlas que organizamos, también contribuyen a retener y fidelizar a nuestros clientes.

De acuerdo a las actividades del Plan Anual de Calidad de la Subgerencia Nacional de Calidad, Procesos y Proyectos, en la gestión 2018 llevamos a cabo las siguientes evaluaciones a nuestros clientes:

Estudio de satisfacción de clientes
Mediante un dispositivo de medición en las Ventanillas de Caja para nuestras Agencias Central e Hipermaxi Norte de Santa Cruz, Central de Cochabamba y Agencia Camacho de la ciudad de La Paz, realizamos encuestas a 121.888 personas con un 98% de clientes con un nivel de satisfacción "bueno" respecto a la atención recibida.

Evaluación de la Calidad de Atención
En noviembre 2018, realizamos el Estudio de Cliente Encubierto en 20 agencias a nivel nacional para medir el Índice de Cumplimiento de los estándares establecidos por la ASFI y por nuestra normativa interna, además de identificar las debilidades y fortalezas en los siguientes canales de atención evaluados: Personal de Seguridad, Caja, Plataforma de Servicios, Asistente de Información y Créditos. El índice total alcanzado a nivel nacional fue del 79%.

Evaluación Interna de Calidad
Realizamos también nuestra Evaluación Interna de Calidad en 50 PAF a nivel nacional (23 Regional Santa Cruz, 12 Regional Cochabamba, 11 Regional La Paz, 2 Regional Tarija y 1 en las Regionales de Sucre y Oruro), obteniendo un Índice de Cumplimiento de 92% a nivel nacional respecto a los estándares internos y de la ASFI, especialmente del "Instructivo para el Control Operativo de Oficinas del Banco".

Esta evaluación sirvió también para evaluar el cumplimiento de criterios específicos referidos a nuestra infraestructura, imagen de nuestro personal, modelo de atención, gestión en los puntos de reclamo y nuestros canales de aten-

innovaciones

ción (agencia, caja, plataforma de servicios, créditos y cajeros automáticos. Los resultados obtenidos nos sirven para evidenciar el cumplimiento e incumplimiento de los criterios mencionados, realizando el control y seguimiento a las acciones correctivas requeridas para continuar incrementando la satisfacción en el servicio que brindamos a nuestros consumidores financieros.

Reclamos y medidas correctivas

RSE 3S

Es nuestra prioridad brindar un servicio de excelencia y dar respuestas y soluciones concretas a los reclamos de nuestros clientes. En el 2018, tuvimos 1.868 reclamos de terceros que fueron resueltos en un 95% mediante medidas correctivas, como ser:

Programa de Medición de Calidad de Atención y Mejora de experiencia de nuestro cliente, a través del uso de buzones de sugerencias, nuestra evaluación interna de calidad y el estudio de cliente encubierto, antes mencionados.

Uso de nuestra herramienta VRM para hacer seguimiento de monitoreo y evaluación en línea de las transacciones de tarjetas de crédito y débito, otorgándole un valor de riesgo en función al número de variables, fraudes de comercio a nivel mundial y a nivel cliente. Esta herramienta es actualizada anualmente por la marca VISA INTERNACIONAL.

Implementación en el 2018 de la herramienta CRM (Customer Relationship Management) que permite la administración y gestión de las actividades comerciales de nuestro Banco a través del sistema de “Plataformas de Ventas”.

Acceso a personas desfavorecidas

G4-FS14

Un total de 29 oficinas cuentan con la infraestructura necesaria para la atención de personas con discapacidad, contemplando el uso de sillas de ruedas. De acuerdo a la necesidad de accesos de cada oficina, pueden contar con gradas, pasamanos, rampas fijas y/o rampas metálicas movibles. Todas nuestras oficinas cuentan con puertas, superficie antideslizante, señalética adecuadas, aspectos que están incluidos en el Manual de Procedimientos para Apertura, Traslado, Conversión y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, debidamente aprobados por nuestro Directorio.

Adicionalmente, contamos con 3 Cajeros Automáticos adecuados para atención de personas con discapacidad, 2 en la ciudad de Cochabamba y 1 en Santa Cruz.

Innovaciones

Las nuevas tecnologías y la atención mediante una diversidad de canales tienen una gran importancia hoy en día para poder brindar a nuestros clientes una mejor experiencia de servicio, según sus intereses y necesidades. Estos canales nos permiten acercarnos a nuestros clientes, comunicarnos y recibir retroalimentación.

Teléfono SMS y correos electrónicos a clientes.

Redes Sociales

Contamos con la página de Facebook con mayor cantidad de fans del sistema financiero.

Página web

Gracias a su renovación el 2017 permite una mejor experiencia de usuario realizando una navegación más dinámica e interactiva, tanto en dispositivos móviles como en PC. Nuestro sitio web www.baneco.com.bo tuvo 1.089.646 visitas en la gestión 2018.

Nuestro Banco cuenta con una nueva Banca por Internet donde nuestros clientes pueden realizar sus transacciones de manera frecuente, rápida, fácil y segura desde la comodidad de su casa u oficina.

Pueden además, realizar solicitudes en línea para apertura de cajas de ahorro, solicitud de tarjeta prepago y de seguros masivos.

29

oficinas cuentan con la infraestructura necesaria para la atención de personas con discapacidad

1.089.646

visitas a nuestro sitio waeb

474.410

fans de facebook

1.731

seguidores de instagram

Sitio web Banca Vive

Creado para el segmento de la Banca Vive, la banca para jóvenes www.bancavive.com. Al finalizar la gestión esta página web alcanzó 41.399 visitas.

Banca móvil

Permite mejorar la experiencia de nuestros clientes, simplificando y acortando los tiempos de atención.

Desde el dispositivo móvil, nuestro cliente puede acceder a información sobre su cuenta, realizar transferencias, pagos de servicios básicos, préstamos, tarjetas de crédito, recargar tarjetas prepagadas o celulares, entre otros.

También reciben información sobre agencias, cajeros automáticos de manera geolocalilzada y pueden elegir el tipo de notificaciones que quieran recibir.

En el 2018, nuestro Banco ha puesto a disposición de sus clientes la nueva versión de la Banca Móvil, con la funcionalidad de HUELLA DIGITAL, para el Sistema Operativo Android.

BECTOKEN o Token de Seguridad

Para la Banca por Internet, que es una moderna aplicación en el móvil que genera claves aleatorias reemplazando la clave transaccional y permitiendo que nuestros clientes puedan usar un segundo factor de autenticación.

Nuestros clientes pueden descargar la aplicación de RSA SecurID Software Token desde el App Store o Google Play sin ningun costo y habilitar su BECTOKEN.

Modernizamos nuestros servicios para brindar una mejor atención facilitando y acortando los procesos para nuestros clientes

Plataforma Customer Relationship Management (CRM)

Se trata de una nueva plataforma que permite incrementar nuestra venta cruzada, mejorar nuestra productividad comercial y efectividad del mercadeo. Gracias a esta estrategia, nuestros clientes obtienen una oferta de valor personalizada de acuerdo a su segmento en varios puntos de atención de nuestro Banco. Sus beneficios principales son:

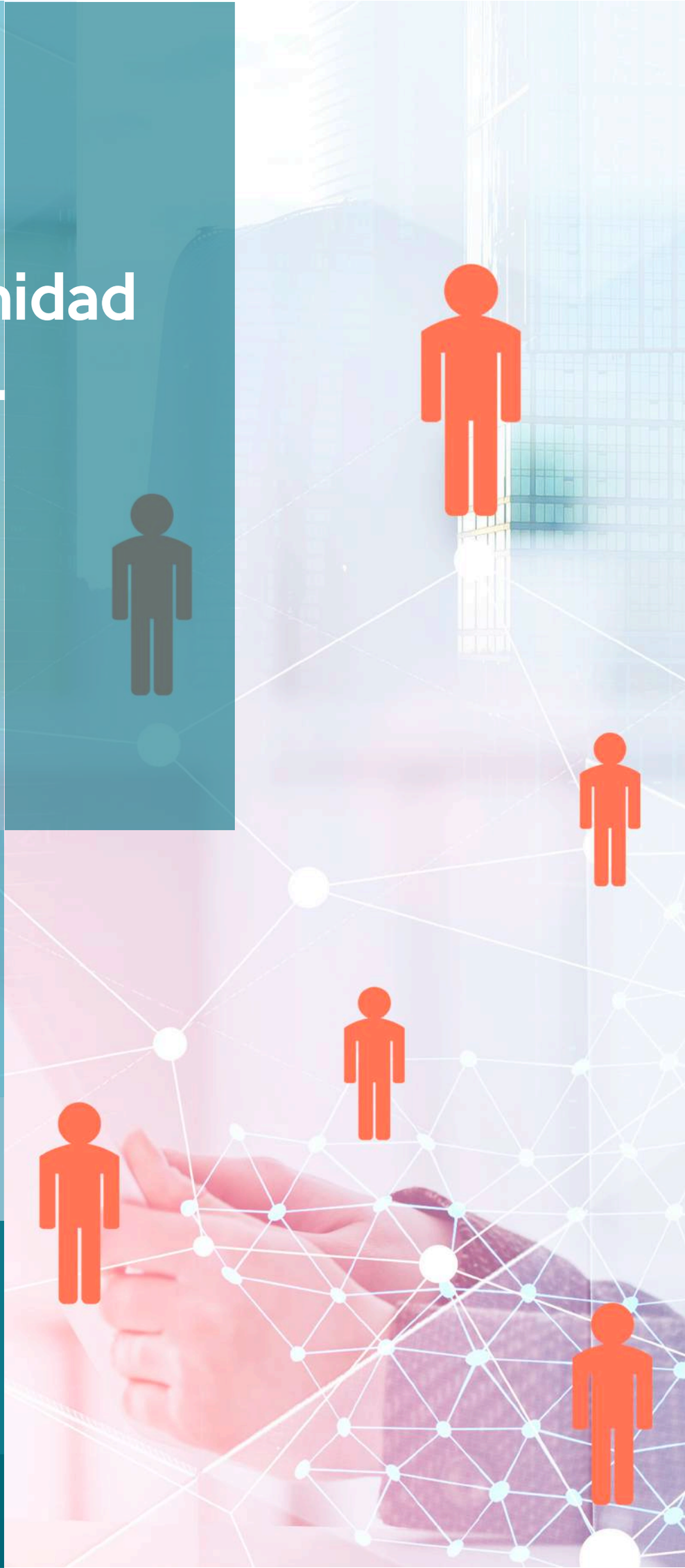
- Incrementa la venta cruzada y mejora la productividad comercial.
- Nuestros clientes reciben información personalizada en los PAF con los que tienen interacción.
- Incrementa la capacidad para administrar las campañas y para realizar seguimiento a las mismas en tiempo real.
- Mantiene actualizada una base de datos de posibles clientes que en algún momento tomaron contacto con nuestra entidad.

Cajeros Automáticos Multifunción

Con funcionalidades adicionales a la dispensación de efectivo y consultas para nuestros clientes, ya que también les permiten:

- Realizar depósitos a cuentas propias y a cuentas de terceros en el mismo Banco.
- Transferencias entre cuentas y de terceros en el mismo Banco.
- Transferencias entre cuentas interbancarias

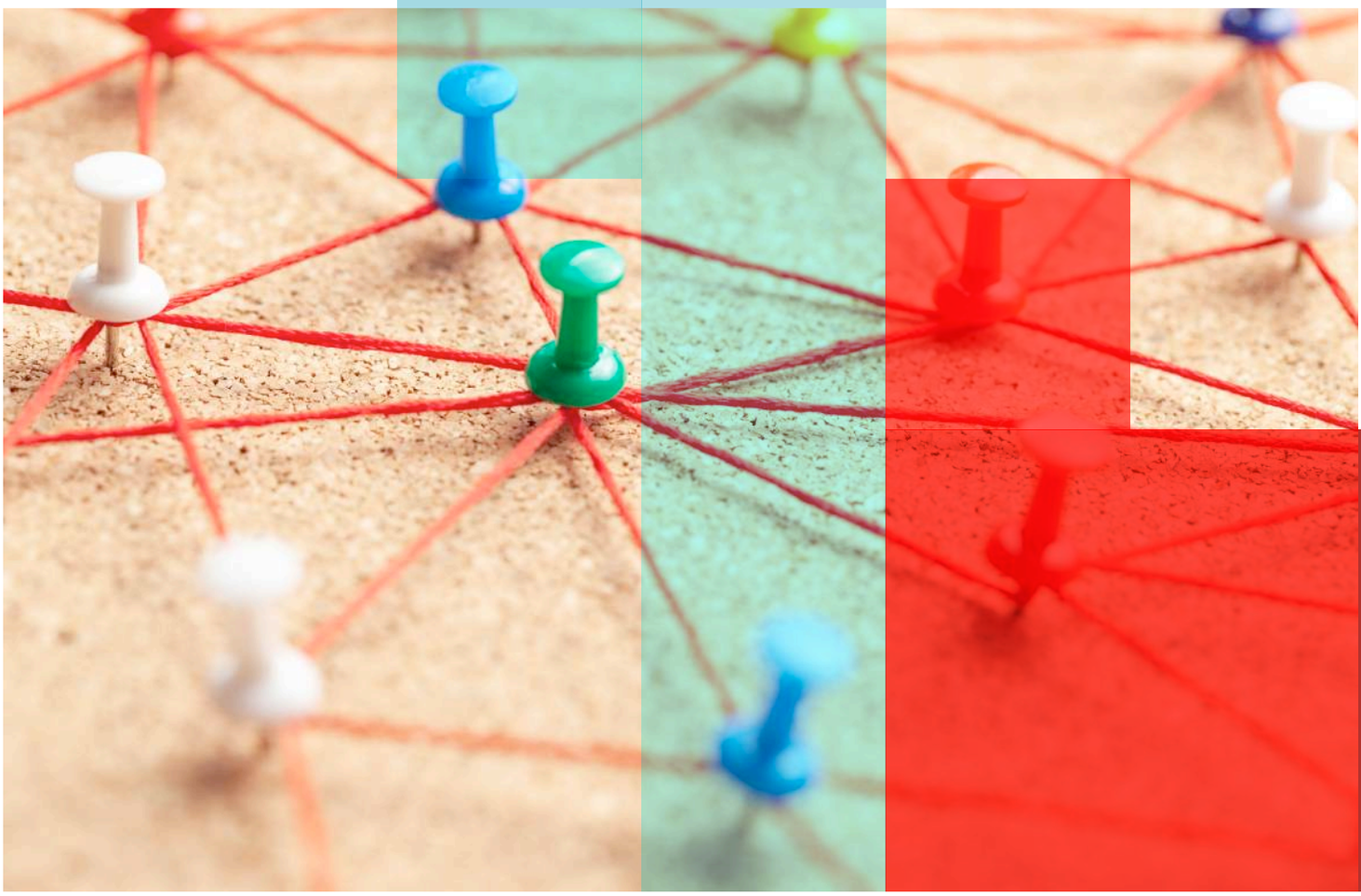
06
Comunidad



APORTANDO AL DESARROLLO

NUESTRA COMUNIDAD

Como Banco, somos parte de las comunidades donde operamos, ya que una sociedad que se fortalece y crece, beneficia a todos sus integrantes.



Contribuciones

RSE 1H

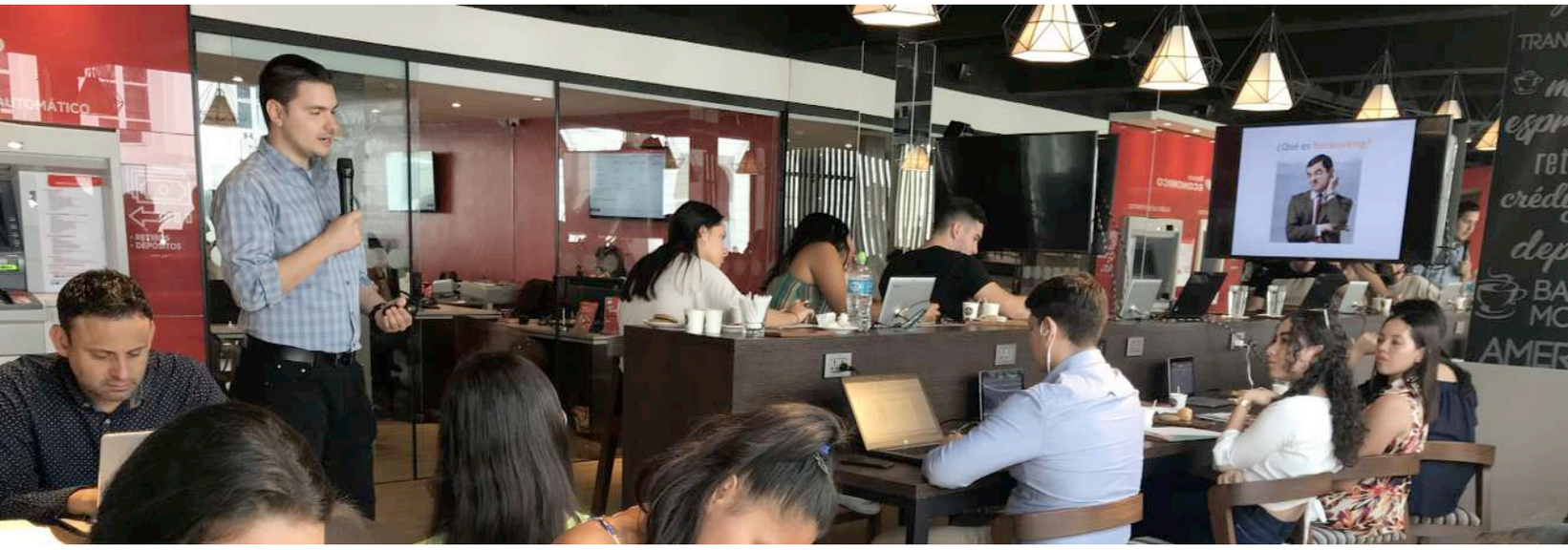
El compromiso social de nuestro Banco se refleja con la contribución que realiza para apoyar las iniciativas de la sociedad en favor de niños y niñas, personas adultas mayores, mujeres y personas con discapacidad. Todas las operaciones de contribuciones y aportes se desarrollan en cumplimiento con la Política y Manual de Procedimientos para Contribuciones o Aportes destinados a fines Sociales Culturales Gremiales y Benéficos, y el manual de cuentas específico para este fin, actualizado en febrero de 2018.

En la gestión 2018, el importe por Donaciones, Aportes y Contribuciones que realizamos como Banco alcanzó un total de Bs. 48417.88, que significa el 0,06% respecto a las utilidades de la gestión. El límite y destino de los aportes y las contribuciones para la gestión 2018, fue aprobado por nuestro Directorio y Accionistas.

42% de muestras donaciones benefician a niños niñas, adolescentes y personas adultas mayores, 34% a iniciativas culturales y 24% a proyectos sociales.

Aportes, donaciones y porcentaje respecto a las utilidades 2016 al 2018

Descripción	2016	2017	2018
RSE Aportes y Contribuciones	47.708,35	72.611,04	48.417,88
% respecto a Utilidades de la gestión	0,06%	0,07%	0,06%



Conferencia magistral "Siete Reglas de Oro para Ser Feliz"

Nuestro Banco se preocupa por aportar en mejorar la calidad de vida de las personas y organizó una conferencia gratuita para la comunidad donde asistieron más de 1.000 personas. Este evento estuvo a cargo de Enrique Rojas, reconocido doctor en Psiquiatría en España, actual director del Instituto Español de Investigaciones Psiquiátricas, especialista en temas de depresión, ansiedad, inteligencia emocional y manejo de crisis. El Dr. Rojas abordó la temática de la felicidad, enfatizando que una de las claves para ello es tener "Mala memoria y buena salud".

Carrera pedestre "Corriendo con el corazón"

Cada año apoyamos la carrera pedestre "Corriendo con el corazón" organizada por el Centro de Parálisis Cerebral, organización sin fines de lucro nuestro. Nuestro aporte contribuye a cubrir las necesidades de los niños y niñas del CPC, apoyando la inclusión social de las personas con discapacidad.

Amigos de Aldeas SOS

Apoyamos las diferentes actividades de Aldeas SOS y su campaña de amigos SOS, que tienen por objetivo recaudar fondos para los diferentes programas de apoyo a los niños, niñas y adolescentes de esta organización. Nuestros colaboradores también se unen a la campaña siendo donantes voluntarios.

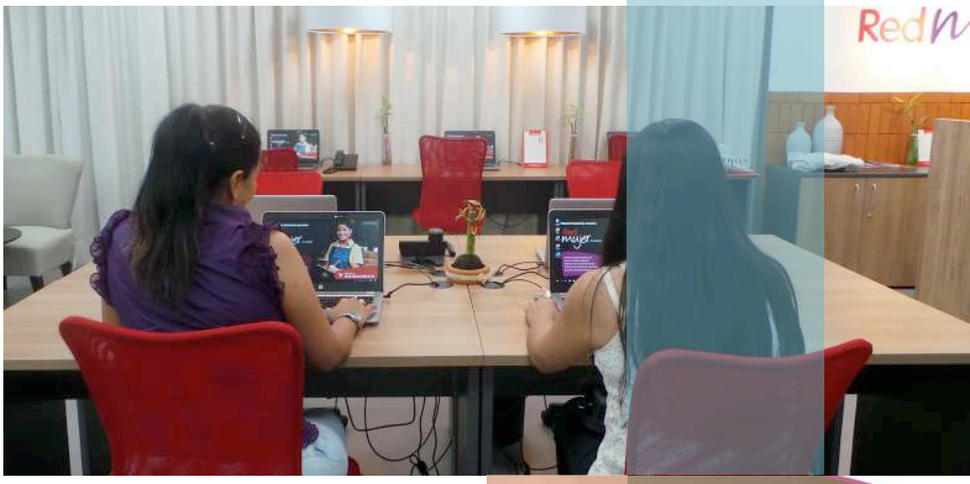
Apoyando la iniciativa "2030 Construyendo Futuros"

Nos sumamos a la construcción del futuro de una Santa Cruz amigable y sustentable hacia el año 2030, apoyando la realización del Futures Week, a través de una alianza con la Universidad Franz Tamayo, promotores de este evento, en el que se generaron espacios de conexión (conferencias, mesas de trabajo, talleres y otros eventos) entre los jóvenes líderes bolivianos, especialistas y diferentes públicos de la sociedad cruceña.

Este evento fue el punto de partida del programa 2030 Construyendo Futuros, cuyo objetivo principal es incentivar a la juventud boliviana a ser protagonista de la construcción y transformación de Santa Cruz en una ciudad amigable y sustentable hacia el año 2030.

CHARLAS 2.0 - Capacitación e innovación

En nuestra búsqueda constante por innovar y construir una más banca inclusiva, organizamos las Charlas 2.0, realizadas en el BecCafé. Se trata de 3 capacitaciones con jóvenes de diferentes universidades, para apoyarlos en su desarrollo profesional a través de la vinculación con el mundo empresarial, la generación de networking, el desarrollo de espacios colaborativos y la creación de oportunidades de aprendizaje continuo. Durante estos espacios de capacitación, también se capacitó y se promovió el uso de la plataforma DESCUBRE.



Red Mujer, Mi Aliada

RSE 3H

En el marco de nuestro programa de Responsabilidad social empresarial, en 2017 lanzamos el programa "Red Mujer, Mi Aliada" como el primer programa de género con un modelo de atención diferenciado. Este programa consiste en una red creada para las mujeres de la micro y pequeña empresa, que fomenta su inclusión en el sistema financiero nacional y mejora su experiencia en nuestra entidad, disminuyendo y/o eliminando las barreras sociales y culturales que las alejan. Mediante este servicio, brindamos oportunidades que impulsan el desarrollo y crecimiento de sus negocios, favoreciendo su bienestar personal, familiar y económico a través del asesoramiento constante sobre productos y servicios financieros y no financieros según sus características y necesidades.

Nuestro proyecto RED MUJER está estructurado en 3 componentes:

Desarrollo del Modelo de Atención Diferenciado

Antes del lanzamiento del proyecto, llevamos a cabo una estrategia de comunicación interna dirigida a nuestros colaboradores con la finalidad de sensibilizar, interiorizar y comprometer al personal acerca de la temática de género y equidad. Además, hemos elaborado una Guía de Atención Enfocada a la mujer que incluye, de manera resumida, la siguiente información:

- Canales de atención presenciales (en cajas, plataforma de atención general y asesores de crédito y canales no presenciales (atención telefónica mediante el call-center, atención en redes sociales y a través de la página web).
- Conceptos de atención fundamentales basados en la simplicidad, asesoramiento y soluciones efectivas y oportunas.
- Pasos y recomendaciones claves para la atención a la mujer.
- 10 reglas de oro.
- Temas a considerar más específicos de las mujeres
- Modelo de atención que incluye las políticas, estrategias, herramientas y guías de atención presencial y no presencial de atención.

Capacitación

El "Espacio Red Mujer", un modelo único, innovador e inclusivo.

Ofrecemos capacitaciones y conferencias gratuitas a la comunidad que forma parte de Red Mujer para impulsar el liderazgo femenino y contamos con un espacio Co-Work Femenino gratuito abierto de lunes a sábado para que la mujer pueda hacer uso del mismo con escritorios, computadoras, internet, una sala de reuniones, de manera gratuita. Este Espacio Red Mujer implementado en el segundo semestre del 2018 pretende ofrecer un espacio para que las mujeres reciban herramientas y conocimiento para administrar mejor sus negocios, sirve también para que las mujeres puedan desarrollar proyectos, intercambiar ideas, hacer negocios y crear sus propias redes de contacto. Desde julio hasta diciembre del 2018, el Espacio Red Mujer tuvo un total de 1821 visitas.

El "Espacio Red Mujer", un modelo único, innovador e inclusivo.

Red Mujer ha establecido alianzas con organizaciones e iniciativas para la capacitación y empoderamiento de la mujer con la finalidad de incentivar su inclusión al sistema financiero. Durante el 2018, nuestra entidad ha participado con Red Mujer en un total de 44 eventos entre seminarios, congresos, conversatorios, ferias y otros, alcanzando a más de 26 mil mujeres, como se detalla en el cuadro a continuación.

Comunidad Red Mujer

Tipo de evento	Cantidad de Eventos	Duración en días	No. Participantes
Seminarios, Talleres y Workshop	13	13	188
Conferencias	4	4	2,280
RSE- Dirección de Negocios-Trabajando Juntos	10	71	283
Activaciones	10	10	650
Congresos y Conversatorios	4	4	205
Ferias	3	11	23,000
TOTAL	44	113	26,658

Inclusión en el sistema financiero nacional

Los productos y servicios se basan en tres pilares de acuerdo a las prioridades y necesidades de las mujeres: 1. Hogar, 2. Bienestar y 3. Negocios. Además, las mujeres cuentan con un seguro de "1eros gastos exequiales" y un pack de asistencia telefónica gratuita en temas nutricionales, tecnológicos, médicos y legales que se puede utilizar los 365 días del año de forma ilimitada. Durante el 2018, el número de mujeres que se registraron a la Comunidad de Red Mujer mediante la página web de nuestro Banco fue de 784.

Las clientes pueden acceder a información clara, comprensible y veraz de "Red Mujer, mi aliada" a través de nuestra web https://www.baneco.com.bo/red-mujer.html, boletines informativos, trípticos y la atención personalizada de nuestros colaboradores. Además, la comunidad de Red Mujer recibe permanentemente invitaciones a través de correos electrónicos, canales de red sociales, radio y mailing direccionado.

Reconocimiento Red Mujer

Este reconocimiento nace con el objetivo de fomentar el nacimiento de nuevos emprendimientos con impacto económico, social y medioambiental, liderados por mujeres bolivianas, a través de un CAPITAL SEMILLA; a fin de que puedan desarrollar su propio negocio y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de su familia y al crecimiento del país. Se alcanzó más de 1.000 postulantes en esta primera versión del programa, de los cuales se seleccionaron 3 proyectos que fueron apoyados por el Banco con capital semilla (1er y 2do lugar) y con asesoramiento en la implementación de sus emprendimientos o ideas de negocio.

Programa Dirección de Negocios Trabajando Juntos

El programa de capacitación "Dirección de Negocios – Trabajando Juntos" creado en el año 2005 con el propósito de apoyar a sus clientes en la mejora y crecimiento de sus negocios, a través de la capacitación en temas específicos y herramientas de administración y gestión.

En el marco de este programa al cierre del periodo, se han ejecutado 131 cursos de capacitación beneficiando a más de 3000 personas participantes del programa.

Desde la gestión 2016 este programa encara un nuevo enfoque en el cuál reconoce la importancia de la mujer en los negocios, la sociedad y la familia, buscando mejorar las habilidades y los conocimientos de este grupo, empoderando a la mujer y generando un impacto positivo en sus negocios. Es así que el Banco viene capacitando exclusivamente a mujeres micro y pequeñas empresarias (MYPE) en posición de dirección, sean clientes o no del Banco. En 2018 se registró un total de 283 participantes en los cursos realizados en este periodo.

Programas de inclusión laboral

Nuestro Banco, como parte de sus Programas de Capacitación y Desarrollo ha estructurado y ejecutado dos programas importantes que promueven la inserción laboral, educación e inclusión financiera de jóvenes profesionales.

FAMI "Programa de Formación para Asesores de Microfinanzas" que permite captar y capacitar a asistentes y ejecutivos de negocios para atender a las micro y pequeñas empresas que contó con 19 participantes en la ciudad de Santa Cruz.

FOCAB "Programa de Formación en Carrera Bancaria" para jóvenes profesionales ejecutado 4 veces durante el 2018 con un total de 88 participantes en las ciudades de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, con un 45% de jóvenes que obtuvieron un contrato laboral en el Banco.

Educación financiera

RSE 4E

A partir de la gestión 2014, nuestro Banco, por disposición de la ASFI implementa su Programa de "Educación Financiera Para Todos", el mismo que es aprobado anualmente por nuestro Directorio y diseñado con el objetivo de trasmitir conocimiento y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de nuestros consumidores financieros, que faciliten el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

Las áreas de acción del "Programa de Educación Financiera para Todos" se encuentran estructuradas en dos subprogramas: Educación y Difusión de información. Entre los temas abordados en el primer subprograma, se incluye información sobre los productos y servicios que se ofrecen a consumidores financieros; beneficios y precauciones en su uso; costos asumidos; derechos y obligaciones; garantías no convencionales; uso, conveniencia y medidas de seguridad en las transacciones electrónicas y medios electrónicos de pago y mecanismos de reclamos.

En la gestión 2018 se alcanzó un total de 43.328 beneficiarios con la ejecución del subprograma de Educación de nuestro Banco, cumpliendo con su meta anual de 7.840 beneficiarios, según lo establecido en el Artículo 5, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, referido al público objetivo.

Respecto a nuestro subprograma de Difusión de la Información, elaboramos y difundimos videos tutoriales a través de Facebook y YouTube y distribuimos material de educación financiera, cartillas y volantes en ferias, cursos de capacitación y seminarios, con el objetivo de dar información sobre nuestros productos y servicios y sobre diversos beneficios y recomendaciones a consumidores financieros. Este material que incluye sirve para informar de manera clara, sencilla e ilustrativa sobre 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 y Mecanismos de Reclamo (en primera y segunda instancia).

Conferencias "Tus Finanzas, Tu Futuro"

Como parte del Programa de Educación Financiera, nuestro Banco ha realizado alianzas con universidades locales para efectuar las conferencias "Tus Finanzas, Tu Futuro", que tiene como temática principal la administración de las finanzas personales, orientado a mejorar la toma de decisiones en jóvenes universitarios respecto a la administración de sus recursos financieros, donde también se aborda información de sus derechos y obligaciones y mecanismos de reclamo como consumidores financieros. Durante el periodo 2018, más de 700 universitarios se beneficiaron de estas conferencias.

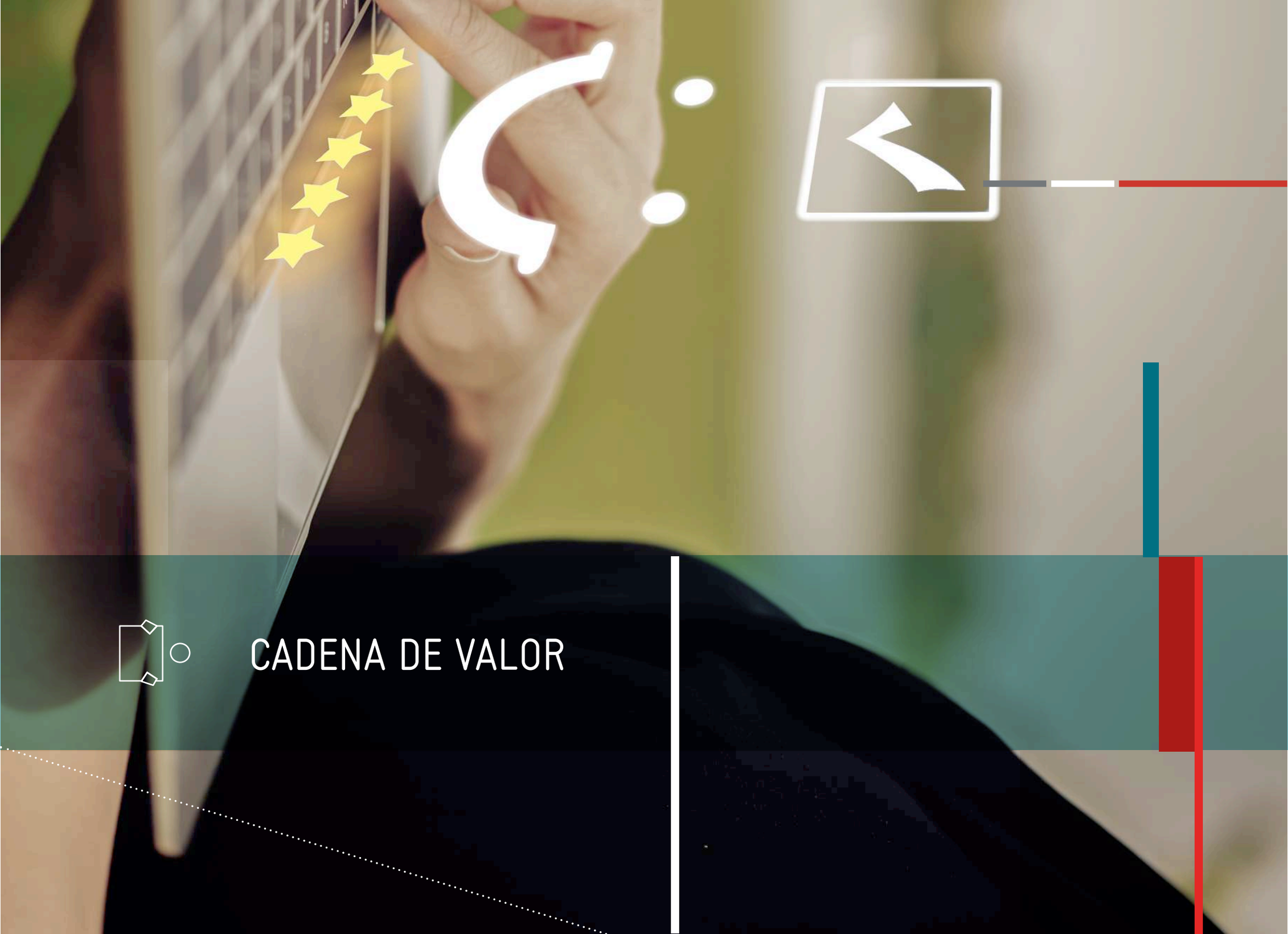
Descubre Lo Simple de las Finanzas

Otra iniciativa que apoyamos como Banco es la Plataforma "DESCUBRE Lo Simple de las Finanzas", una herramienta interactiva que a través de sus módulos permite al usuario capacitarse en los conceptos fundamentales de ahorro y planificación financiera, obteniendo un certificado una vez completado el programa. Según datos de ASOBAN, al cierre del 2018 se registró un total de 36.489 usuarios activos.

Durante la gestión 2018, promovimos el acceso a la plataforma de DESCUBRE, a través de nuestra web, redes sociales, charlas y diversos eventos de capacitación. Además, incluimos un código QR en nuestro material educativo que redirecciona a la sección de DESCUBRE de nuestro portal de Educación Financiera.

EDUCACIÓN FINANCIERA ASOBAN
DESCUBRE
Lo Simple de las Finanzas

07
Proveedores



CADENA DE VALOR

NUESTROS PROVEEDORES

102-9 / 102-10 / 204-1 / RSE 1P / RSE 2H

Nuestros proveedores son un grupo de interés que cobra importancia por ser parte de la cadena de valor de nuestro Banco. Contamos con políticas y procedimientos formales para gestionar los lineamientos en la identificación, selección, evaluación y procesos de adquisición de bienes y servicios, para que nuestra relación se base en la transparencia, igualdad de oportunidades y el beneficio mutuo.

En la gestión 2018, no hubo cambios significativos en la ubicación de nuestros proveedores ni en la estructura de la cadena de suministro o relaciones.

Buscamos promover prácticas socialmente responsables y de respeto a los Derechos Humanos entre nuestros proveedores e incorporamos en el 100% nuestros contratos de servicio una cláusula que demanda: 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 Nº 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. Asimismo, exigimos que todo proveedor firme un compromiso de no contratación de menores de edad, en el formulario de "Registro de Proveedores".

Las actividades relacionadas a la adquisición de bienes y servicios 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, adjudicamos a uno o varios proveedores, concluyendo el proceso mediante el contrato y pago correspondiente. De acuerdo a nuestra política, los plazos para la recepción y pago de facturas están claramente establecidos y se cumplen con puntualidad, conforme a las condiciones acordadas.

Nuestros principales proveedores son de servicios de tecnología, alquileres, bienes, materiales e insumos y consultorías. Al cierre del 2018, teníamos 846 proveedores, de los cuáles 813 (96%) eran nacionales y 33 (4%) internacionales.

En la gestión 2018, invertimos más de 122 millones de bolivianos en compras a proveedores en los 6 departamentos del país donde operamos. De este importe, el 96.27% corresponden a compras de proveedores locales, constituidos legalmente en el territorio nacional, lo que muestra nuestro compromiso de apoyar la generación de empleos a nivel nacional.

96%

Proveedores locales

Compras a proveedores por regional (2017 y 2018)

Región	Exterior		Nacional		Total General	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Cochabamba	141,928		3,199,103	6,552,367	3,341,031	6,552,367
La Paz			4,355,990	9,658,685	4,355,990	9,658,685
Oruro				263,318		263,318
Santa Cruz	4,568,304	4,568,304	1,632,532	100,556,287	1,632,532	105,124,591
Sucre			2,745,561	267,219	2,745,561	267,219
Tarija			102,736,270	717,645	104,348,456	717,645
Total	1,754,114		114,669,456	118,015,522	116,423,570	122,583,826

08
Medio ambiente

GESTIÓN DE IMPACTOS

MEDIO AMBIENTE

RSE 1A / RSE 2A / RSE 3A / RSE 1E

Para nuestro Banco, el medio ambiente es un tema relevante, transversal y afecta a todas las partes interesadas, por lo que gestionamos nuestros impactos de manera integral.
En nuestra Política de RSE está establecido nuestro compromiso por el respeto, cuidado y protección del medio ambiente.

Es así que continuamos trabajando en programas internos de ecoeficiencia, concientizando a nuestros colaboradores para reduzcan el impacto ambiental de sus actividades y financiamos el cambio de equipamiento por tecnología que genera eficiencia y menor consumo.

Realizamos campañas internas de concientización a nuestro personal sobre el cuidado del medioambiente, que incluyeron actividades de difusión de información en protectores de pantalla para los proyectos de reciclaje de papel y energía, utilización de material de apoyo y capacitación.

En relación a cambios de equipamiento y tecnologías, durante el 2018 continuamos con el cambio a iluminación LED, grifería de apagado automático y equipos de aire acondicionados con uso de gas ecológico, para lo cual efectuamos inversiones principalmente en la compra de equipos de aire acondicionado.

Tenemos un firme compromiso ante el medio ambiente, por ello gestionamos nuestros impactos

Gestión del agua y energía

Conscientes del consumo razonable de agua, durante el 2018 continuamos realizando los cambios de grifos de apagado automático en los baños de nuestras oficinas de nuevas y remodelaciones.

Al igual que en anteriores gestiones, continuamos también con el cambio de luminarias a tubos LED y aires acondicionados de tecnología amigable con el medioambiente, mejorando nuestra eficiencia energética en nuestras nuevas agencias.

En la gestión 2018 se registró un incremento en cuanto al consumo de energía eléctrica total, atribuible a las renovaciones y creaciones de nuevas agencias, incrementando el número de medidores de 45 a 57. El consumo de energía eléctrica del Banco ascendió a 2,329,863.83 KW.

Respecto al consumo de combustible, en la gestión 2017, con 44 vehículos consumimos aproximadamente 9.100 litros de gasolina por mes, con un promedio de 206 litros por vehículo. En el 2018, se redujo el consumo ya que con 49 vehículos alrededor de 8.118 litros de gasolina por mes, alcanzando un promedio de 166 litros por vehículo.

Gestión de residuos

Seguimos llevando adelante varias campañas medioambientales dirigidas a reducir el consumo de papel, reducir costos y utilizar los fondos fruto del reciclaje en apoyar organizaciones de ayuda social:

Campaña "Reciclaje de Papel"

Este proyecto tiene como objetivo impulsar la reducción el consumo y reciclaje del papel en nuestras oficinas de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, además de sensibilizar e involucrar a nuestros colaboradores en estos procesos.

Desde la gestión 2015, en la ciudad de Santa Cruz realizamos este programa de reciclaje en convenio con AFANIC (Asociación de Familiares con Cáncer), en beneficio de los niños con cáncer, logrando entregar 2.350 kilos de papel reciclado en la gestión 2018.

"Planta un árbol y sembrarás conciencia"
En conmemoración al "Día Mundial del Medio Ambiente" y con el objetivo de apoyar a la comunidad y concientizar en el cuidado del medio ambiente, nuestros colaboradores de manera voluntaria, arborizaron una zona de la ciudad de Santa Cruz con plantines y protectores de Toborochi.

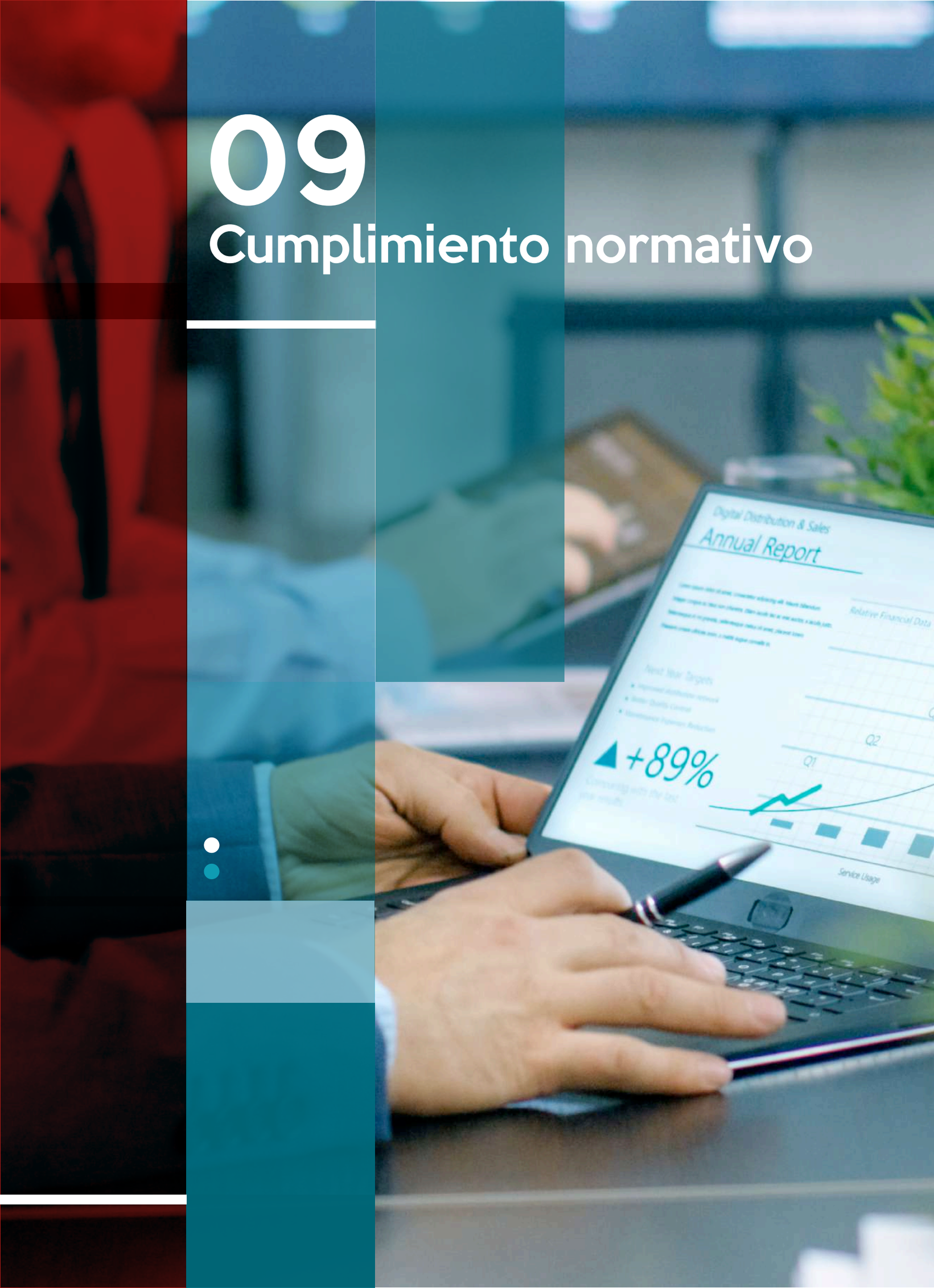
"Sembrando una Semilla, formando un Futuro"
Este programa tiene por objetivo concientizar a nuestros clientes y funcionarios sobre "La importancia de la reforestación y reciclado en nuestro medio de trabajo".

En la Agencia Sucre con el apoyo de técnicos especializados y socios de la Asociación Sucrense de Ecología, llevamos a cabo un proyecto que contempló charlas informativas y la plantación de 95 árboles frutales en el hogar Sucre donde participaron clientes, funcionarios y voluntarios en conjunto con la comunidad.

Proyecto BEC ARBOL

Dirigido a los funcionarios de nuestro Banco con la finalidad de concientizarlos y motivarlos a ser parte de acciones que promuevan el cuidado y protección del medioambiente. El proyecto se realizó en la Sucursal Cochabamba, en conmemoración del día del árbol, y consistió en entregar plantines a los funcionarios para su cuidado, acompañado de una campaña de sensibilización.

09
Cumplimiento normativo



REPORTE

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

REQUERIMIENTO	PÁGINA
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	24 -32
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	24 - 83
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	24 - 33
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	32
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	24 - 33

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

Código	Aspectos	Indicador	Respuesta Directa	Página
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.		22, 29
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados		47
2B		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)		47
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		47
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		76
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		44
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		46
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		46
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Durante el 2018 no se reportaron contrataciones de personal con discapacidad, pero contamos con 5 funcionarios que son tutores de personas con discapacidad y 3 funcionarios ya contratados que están haciendo el trámite para obtener su carnet de discapacitados.	87

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		58
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.		58
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional		53
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.		22
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.		47
1H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		67
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Durante la gestión 2018, no se efectuó una evaluación de impacto sobre los derechos humanos. Sin embargo, nuestro Banco si cuenta con políticas, reglamentos y procedimientos que incluyen aspectos de Derechos Humanos.	26, 76, 88
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.		69
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	Durante el periodo de reporte, no establecimos una política ambiental específica aplicada a las líneas de negocio.	32, 58, 80
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		58
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		18
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.		72

1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.		60
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.		60
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.		61
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua		80
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan		80
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.		80
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	No contamos con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	89
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Al 31 de diciembre 2018, se pagó $us. 1.462,21 de multas, principalmente por incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFI.	89

10

Verificación del Informe RSE 2018

102-56

El presente Informe de RSE 2018 del Banco Económico S.A. es verificado por la Empresa Certificación Sustentable, la cual emite un informe de verificación del reporte respecto a los Estándares del GRI, su respectivo suplemento financiero y sobre el Anexo 1 e Indicadores del Anexo 2 del Reglamento de RSE de la ASFI.

102-53

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 2018

Sus comentarios y sugerencias sobre el informe de RSE – Gestión 2018, 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.

11

Contenidos estándares GRI

102 - 55

REMODEL - COST
SERVICES
MATERIALS
PRODUCTS
LABOR
TOTAL
Monthly contribution
THB14,064

CIFRAS >>

ESTANDARES GRI - CONTENIDOS GENERALES			
ESTANDAR GRI		PÁGINA - RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	6	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 18	
102-3	Ubicación de la sede	10	
102-4	Ubicación de las operaciones	14	
102-5	Propiedad y forma jurídica	10	
102-6	Mercados servidos	14, 56	
102-7	Tamaño de la organización	12, 44	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	44	
102-9	Cadena de suministro	76	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	76 El Capital Regulatorio del Banco aumentó en $us. 12,3 millones respecto al 2017	
102-11	Principio o enfoque de precaución	La institución oferta servicios financieros, no aplica el enfoque de precaución en lo referente a que estos servicios o sus productos financieros, produzca un deterioro en el medio ambiente o la salud de la población.	
102-12	Iniciativas externas	16	
102-13	Afiliación a asociaciones	16	
2. ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6	
3. ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11	
4. GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza	22	

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
102-40	Lista de grupos de interés	37
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	44 El 100% del total de empleados tiene contratos de trabajo individuales, no son acuerdos de negociación colectiva.
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	37
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	37
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	37
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	36
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	37
102-47	Lista de temas materiales	37
102-48	Reexpresión de la información	En el presente informe no se ha requerido efectuar re-expresión de la información reportada.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	No ha habido cambios significativos en el periodo de reporte
102-50	Periodo objeto del informe	36
102-51	Fecha del último informe	36
102-52	Ciclo de elaboración de informes	36
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	91
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	36
102-55	Índice de contenidos GRI	92
102-56	Verificación externa	90

GRI 200 ECONÓMICOS				
MATERIAL	**ESTANDAR GRI**	**REQUERIMIENTOS PRESENTACIÓN INFORMACIÓN**	**PAGINA / RESPUESTA DIRECTA**	**OMISIONES**
202 PRESENCIA EN EL MERCADO				
	Enfoque de Gestión			Dado que el Banco Económico S.A. solo opera en Bolivia, no cuenta con un enfoque de gestión de Presencia en el Mercado
NORMATIVO	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	47	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	El 100% de los altos ejecutivos (Alta Gerencia y Ejecutivos Estratégicos el Gerente General, Gerentes Nacionales de Áreas, Subgerentes Nacionales y Gerentes Regionales de departamentos y sucursales respectivamente, que tienen mandos medios bajo su dependencia lineal o funcional y son considerados personal de confianza y cuyas decisiones podrían afectar a la solvencia de la entidad) han sido contratados en la comunidad local (entendiendo por comunidad local al territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en cualquiera de sus 9 Departamentos).	
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
	Enfoque de Gestión		El Banco gestiona los impactos indirectos incluidos en el indicador 203-2, a través de sus diferentes unidades de gestión, y a través de sus unidades de control se hace seguimiento y se asegura el cumplimiento de políticas, normas, recursos y metas establecidas. En relación a los programas de RSE, el Banco gestiona estos programas a través de la unidad de RSE, buscando generar impactos positivos en sus grupos de interés.	
203	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		Por el giro del negocio y los lugares donde opera, no realiza inversiones significativas en infraestructura que tengan impactos económicos directos en las comunidades. No se ha efectuado una evaluación sobre los impactos directos en las economías locales, producto de las inversiones significativas en infraestructura realizadas por el Banco.
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		

204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
	Enfoque de Gestión		
NORMATIVO	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	76
205 ANTICORRUPCIÓN			
	Enfoque de Gestión		Perfil Institucional / Anticorrupción
PREGUNTA	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	29
PREGUNTA	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	29
PREGUNTA	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	El Banco, en la gestión 2018, ha presentado 5 casos de fraude externos y ha seguido los diversos controles requeridos par mitigar la recurrencia de estos casos.

GRI 300 MEDIOAMBIENTALES				
MATERIAL	**ESTANDAR GRI**	**REQUERIMIENTOS**	**PÁGINA - RESPUESTA DIRECTA**	**OMISIONES**
307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL				
	Enfoque de Gestión			
307-1	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Al 31 de diciembre 2018, no se tiene sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	

GRI 400 SOCIALES				
MATERIAL	**ESTANDAR GRI**		**PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA**	**OMISIONES**
GRI 401 EMPLEO				
	Enfoque de Gestión		**Colaboradores / Empleo**	
NORMATIVO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	46	
NORMATIVO	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	47	
NORMATIVO	401-3	Permiso parental	47	
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA				
	Enfoque de Gestión		Colaboradores / Empleo	
NORMATIVO				
NORMATIVO	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	La Dirección informa de los cambios que pudieran afectar a la relación con empleados en plazos variables, en función al tipo de cambios y su alcance, que podrían ser: ajustes o nuevos procesos, apertura y/o cierre de agencias, cambios de sistemas, lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios, y otros, esto 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. En función al tipo de cambios previamente se ajustan las políticas, procedimientos internos esto para socializar y capacitar al personal. No se dispone de este tipo de convenios colectivos.	
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
	Enfoque de Gestión		**Formación y Enseñanza**	
PREGUNTA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	50	
PREGUNTA	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50	
PREGUNTA	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	53	
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
	Enfoque de Gestión		Diversidad, Igualdad de Oportunidades	
NORMATIVO	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44	
NORMATIVO	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	47	

GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN				
	Enfoque de Gestión		**Derechos Humanos**	
NORMATIVO	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2018, no se han resportado casos de discriminación.	
GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
	Enfoque de gestión			
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	El personal de seguridad del Banco es contratado por la Policía Nacional o se terciariza la contratación a servicios de seguridad privada. Por consiguiente, no tiene un enfoque de gestión al respecto. En el Informe RSE, se presenta los temas de capacitación relacionados a DDHH para todo el personal del Banco. Sin embargo, esta capacitación no incluye al personal de seguridad.	
GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
	Enfoque de Gestión		**Gestión RSE - DDHH**	
NORMATIVO	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		Durante la gestión 2018, no se efectuó una evaluación de impacto sobre los derechos humanos.
NORMATIVO	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		
NORMATIVO	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Para el Banco los acuerdos de la inversión significativas son los superiores a los USD30.000.-	

GRI 413: COMUNIDADES LOCALES				
	Enfoque de Gestión			
NORMATIVO	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	El Banco cuenta con 12 Comités Mixtos de Higiene y Seguridad Ocupacional a nivel nacional (3 en Santa Cruz y La Paz, 2 en Cochabamba y Tarija y 1 en Oruro y Sucre) conformados mediante un proceso de votación, donde se eligen a los funcionarios quienes representan a los empleados en sus preocupaciones sobre temas de salud y seguridad en el trabajo (SCZ 3, Sucre 1, Tarija 2, Cbba 2, LA Paz, 3 y Oruro 1 El Banco Económico cuenta con una política y procedimientos formales para la atención de quejas y reclamos presentados por los clientes y usuarios, sobre los servicios prestados por el Banco o la vulneración de sus derechos. Para la recepción, gestión y respuesta de los reclamos, ya sea que ingresen a través del "Punto de Reclamo" o algún canal de atención al cliente, se ha establecido una estructura organizativa. El "Punto de Reclamo" se encuentra en sus oficinas, sucursales y agencias donde presta atención al público, en todos los lugares donde opera a nivel nacional.	No se ha efectuado otro tipo de programas con evaluaciones de impacto social e impacto ambiental como menciona el indicador.
NORMATIVO	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		No se ha efectuado una evaluación de operaciones con impactos negativos significativos (reales o potenciales) en las comunidades locales.

GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO		
	Enfoque de Gestión	
NORMATIVO	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico

SUPLEMENTO FINANCIERO - GRI G4			
CONTENIDO ESPECÍFICO DEL SECTOR FINANCIERO			
G4 SF	**INDICADOR**	**PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA**	**OMISIONES**
CARTERA DE PRODUCTOS			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.		En la gestión 2018, el Banco no realizó ningún análisis para determinar qué sectores y regiones poseen un impacto social y medioambiental elevado.
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	58	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		
AUDITORÍA			
G4 DMA	**Enfoque de gestión del aspecto**		
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	La Unidad de Auditoria Interna planifica sus actividades anuales y elabora programas de auditoria para cada actividad, en base a los lineamientos establecidos en la normativa ASFI, la normativa interna específica de nuestro Banco, las NIAs y NAGA y otros criterios de evaluación de riesgo. Las actividades están programadas por productos, áreas, procesos y/o capítulos específicos establecidos por el ente regulador, incluyendo por lo tanto la mayor parte de las líneas de negocio y operaciones del Banco a nivel nacional, según su nivel de riesgo. Las auditorias del Banco Económico S.A. son ejecutadas tanto por auditores internos como externos de la entidad. La tarea de seguimiento a los informes y observaciones emitidos por el área de auditoria es de cumplimiento obligatorio para el área ejecutiva de la entidad, con el constante monitoreo y control de los auditores internos, dejando constancia del mismo y exponiendo sus resultados al Comité de Auditoría y al Directorio, fortaleciendo así el control interno y asegurando el cumplimiento normativo.	
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES			
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	14	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	103	

Indicadores extraídos de G4 Sector Desclosures Financial Services. Suplemento reorganizado y adaptado para que encaje con la metodología G4- Versión en ingles

/ RSE

La versión Oficial de la Memoria Institucional se presenta en formato digital, acorde con nuestro compromiso medioambiental.

www.baneco.com.bo

Santa Cruz
Calle Ayacucho, # 166
Telf.: 315 5500

Cochabamba
Calle Nataniel Aguirre N° S-0459
Telf.: 415 5500

La Paz
Av. 6 de Agosto, esquina Calle Campos N° 296, Edificio el Cipres, Zona San Jorge.
Telf.: 215 5200

Sucre
Calle Bolivar #466
Telf.: 645 0051

Tarija
Calle Bolivar entre Calles Potosí y 6 de Octubre, zona Central #469
Telf.: 528 0540

Oruro
Calle Bolivar entre Calles Potosí y 6 de Octubre, zona Central #469
Telf.: 528 0540

Todos los derechos reservados.