



# 2022

INFORME DE RSE

Somos un  
**GRAN  
LUGAR**  
para trabajar



# ACERCA DEL INFORME DE RSE

En este capítulo, les brindamos información relevante sobre el alcance y la metodología utilizada en la elaboración de nuestro Informe de RSE. El presente informe abarca información no financiera correspondiente al año 2022, basada en la metodología del GRI (Global Reporting Initiative) en su modalidad de Conformidad, que nos permite medir y comunicar de manera integral nuestro desempeño en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sostenibilidad.

Guiados por el principio de transparencia, hemos puesto a disposición de todos nuestros grupos de interés este informe, con el objetivo de promover una comunicación clara y abierta. Además, para garantizar la veracidad de nuestra información, el informe ha sido verificado por una empresa externa de renombre. Estamos comprometidos en proporcionar información precisa y confiable sobre nuestras prácticas y logros en materia de sostenibilidad, y esperamos que este informe sea una herramienta valiosa para nuestros grupos de interés.

## sobre nuestro INFORME DE RSE

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

A través de nuestra gestión sostenible en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en Banco Económico S.A. llevamos el compromiso de generar valor económico, social y ambiental con todos nuestros grupos de interés, el cual se ve reflejado en el presente Informe de RSE que es publicado de manera anual donde se plasma información sobre los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes desde el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, y algunos datos de gestiones anteriores con la finalidad de comparar la información reportada.

Este Informe contiene información no financiera que permite difundir nuestras buenas prácticas enmarcadas en la normativa de Bolivia, país donde operamos, guías y estándares internacionales relacionadas con la RSE. Además, no contiene ninguna actualización de información presentada en periodos anteriores.

Nuestros estados financieros consolidados del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022 son auditados y presentados anualmente en un documento independiente con acceso público a través de nuestro Sitio Web.

El Informe ha sido elaborado considerando todos los lineamientos de Conformidad con la metodología de los Estándares 2021 del Global Reporting Initiative (GRI), a su vez se incluye la parte correspondiente al suplemento sectorial para el sistema financiero en su versión G4 e igualmente se incluye los requerimientos de información del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo II, Libro 10°, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y los indicadores incluidos en el Anexo 2 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Los códigos debajo de los títulos y subtítulos corresponden a los indicadores establecidos por los Estándares del GRI 2 Contenidos Generales, GRI 3 Temas Materiales, GRI 200 Estándares Económicos, GRI 300 Estándares Ambientales y GRI 400 Estándares Sociales. Aquellos que empiezan con las siglas G4 son indicadores del suplemento financiero, versión G4 también del GRI, y aquellos que empiezan con RSE conciernen a los indicadores del Reglamento de RSE de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Estos indicadores se encuentran referidos en la tabla resumen de indicadores insertada al final del Informe.

Bajo el principio de transparencia hacemos público nuestro Informe de RSE 2022 en el Sitio Web [www.baneco.com.bo](http://www.baneco.com.bo) para que nuestros grupos de interés cuenten con información veraz del accionar de la entidad en materia de RSE durante el periodo de reporte.

## Punto de Contacto

Contenido 2-1 / 2-3

Sus comentarios y sugerencias sobre el documento de la gestión 2022, publicado en junio de 2023, nos ayudarán a seguir mejorando la rendición de cuentas de las actividades con valor económico, social y ambiental. Pueden escribirnos a los siguientes correos: [rse@baneco.com.bo](mailto:rse@baneco.com.bo) o [snunez@baneco.com.bo](mailto:snunez@baneco.com.bo)

De igual manera, si requieren realizar alguna consulta pueden contactarnos a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [consultas@baneco.com.bo](mailto:consultas@baneco.com.bo)

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

Sitio Web: [www.baneco.com.bo](http://www.baneco.com.bo)  
Facebook: [banco.economico](https://www.facebook.com/banco.economico)  
Instagram: [banco.economico](https://www.instagram.com/banco.economico)  
LinkedIn: [Banco Económico](https://www.linkedin.com/company/banco-economico)  
Youtube: [Banco Económico](https://www.youtube.com/BancoEconomico)



# índice



|   |                                                                                                                                                                                                                                                               |            |                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------|
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li></ul>                                                                                                                                                        | <b>6</b>   | Mensaje<br>Gerente General   |
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li>Nuestra trayectoria nos respalda</li><li>Gobierno Corporativo</li><li>Estructura interna</li><li>Ética, transparencia y anticorrupción</li><li>Cifras y logros</li><li>Puntos de Atención Financiera</li></ul> | <b>10</b>  | Nuestro<br>Banco             |
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li></li><li></li><li>Nuestro modelo de RSE</li><li>Derechos Humanos</li><li>Respeto a los grupos de interés</li><li>Calificación de Desempeño en RSE</li><li>Estudio de Materialidad</li></ul>                    | <b>42</b>  | Enfoque de<br>Sostenibilidad |
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li></li><li></li><li></li><li>Desempeño económico</li><li>Productos y servicios</li><li>Productos y servicios con beneficio social</li></ul>                                                                      | <b>58</b>  | Gestión<br>Económica         |
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li></li><li></li><li></li><li>Cada tapa y botella vale</li><li>Reciclaje de papel</li><li>Medición de huella de carbono</li><li>Menos contaminación más salud</li><li>Gestión ambiental responsable</li></ul>     | <b>68</b>  | Gestión<br>Ambiental         |
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li></li><li></li><li></li><li></li><li>Comunidad</li><li>Proveedores</li><li>Colaboradores</li><li>Clientes</li></ul>                                                                                             | <b>74</b>  | Gestión<br>Social            |
| → | <ul style="list-style-type: none"><li></li><li></li><li></li><li></li><li>Anexo 1 - ASFI</li><li>Anexo 2 - ASFI</li><li>Índice de contenidos GRI</li><li>Suplemento financiero G4</li></ul>                                                                   | <b>118</b> | Índices de<br>Contenido      |

”

Estamos comprometidos con ser el aliado financiero en la vida de las personas y empresas, **contribuyendo a la economía del país**, a un medio ambiente saludable y aportando bienestar social.

Sergio Mauricio  
Asbun Saba

Gerente General



Es un privilegio presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión del año 2022. Nuestro objetivo con este informe es brindar una visión transparente de nuestra gestión en los ámbitos económico, social y ambiental, y destacar nuestros principales impactos.

El año 2022 estuvo lleno de desafíos que demandaron una gran dosis de creatividad y esfuerzo para superar las dificultades que se presentaron. Sin embargo, también fue un año de éxitos en los que nuestro Banco sobresalió en diversos aspectos, obteniendo reconocimientos a nivel nacional e internacional y consolidándonos como una de las instituciones más innovadoras y creativas del país, gracias a nuestros productos innovadores que mejoran la experiencia de nuestros valiosos clientes.

En aras de fortalecer nuestra presencia digital, lanzamos una nueva plataforma de Banca por Internet y desarrollamos nuevas funcionalidades en nuestra Banca Móvil, con el objetivo de facilitar las transacciones de nuestros clientes y garantizar la seguridad de nuestras aplicaciones.

Todo esto va de la mano de acciones de difusión y educación que forman parte integral de nuestro programa de educación financiera. Estamos firmemente convencidos de la importancia de adquirir habilidades para tomar decisiones financieras acertadas y gestionar de manera inteligente el uso de los servicios financieros.

En este año, obtuvimos la certificación internacional de Great Place to Work, donde el 97% de nuestros colaboradores expresaron sentirse orgullosos de trabajar en nuestro Banco. Entre los programas que gestionamos en beneficio de nuestros empleados, destacan el Plan Bienestar, enfocado en mejorar la calidad de vida de nuestros funcionarios y sus familias, y el Plan de Capacitación, para asegurar el desarrollo continuo de nuestros colaboradores a través de programas de formación continua. Además, hemos llevado a cabo diversas acciones para fortalecer nuestra cultura organizacional y promover un ambiente de trabajo digno. Cerramos el año 2022 con una plantilla de 1.406 funcionarios a nivel nacional.

Seguimos brindando nuestro apoyo a las mujeres empresarias y emprendedoras a través del programa de inclusión “Red Mujer, Mi Aliada”, el cual cuenta con una comunidad conformada por 14.327 mujeres. Durante la gestión 2022, continuamos impulsando actividades de formación y aprendizaje, como los “Webinars Red Mujer”, capacitaciones virtuales que beneficiaron a 4.479 mujeres a través de la realización de 80 cursos.

Nuestras operaciones han experimentado un crecimiento significativo. Inauguramos nuestro primer autcajero y sala de autoservicio, cerrando el año con una red de 255 Puntos de Atención Financiera, presentes en 7 departamentos del país. Como parte de nuestra expansión y con el propósito de facilitar la bancarización en zonas donde el acceso a servicios financieros es limitado, hemos inaugurado el Punto Corresponsal No Financiero “Choquecota” en el departamento de Oruro.



Carta del Gerente General

Contenido 2-22





El 97% de nuestros colaboradores se enorgullece de formar parte del Banco, ya que consideran que es un gran lugar para trabajar.



Sergio Mauricio  
Asbun Saba  
Gerente General

En lo que respecta a nuestro desempeño medioambiental, hemos mantenido un enfoque centrado en la eficiencia en el uso de los recursos. Además, hemos llevado a cabo campañas de concientización que han contado con la participación activa de nuestros colaboradores, como el reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas), en colaboración con instituciones que respaldan causas benéficas y sociales.

Nuestra gestión en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nos ha permitido mantener nuestra calificación de desempeño en RSE en el nivel “A+ Nivel LIDER”, evaluada por la consultora Certificación Sustentable.

Al igual que en años anteriores, hemos seguido la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de este informe, considerando aspectos materiales, indicadores del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la verificación por parte de un organismo externo.

En conclusión, me gustaría expresar mi agradecimiento a los miembros del Directorio y a los Accionistas por su apoyo incondicional a nuestra gestión, a nuestros colaboradores por su compromiso y por ser un ejemplo de nuestra cultura empresarial, y a nuestros valiosos clientes por depositar su confianza en nosotros, lo cual respalda la solidez de nuestro Banco y nos permite generar valor para la comunidad, contribuyendo así al desarrollo sostenible de nuestro país.



Nos enorgullece informar que **hemos obtenido la calificación A+ Nivel LÍDER**, lo cual nos motiva a seguir adelante y reafirma nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Esta calificación es un reconocimiento a nuestras sólidas prácticas en RSE y nos impulsa a seguir trabajando arduamente en esta dirección.



## → Nuestro Banco



### |||||

## Somos el aliado financiero de los bolivianos

↑

Presentamos un panorama general sobre nuestro compromiso con la sostenibilidad, el cual está intrínsecamente alineado con nuestra misión y visión. A lo largo de los años, nos hemos esforzado por satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, posicionándonos como un aliado financiero confiable, de manera que respaldamos nuestras acciones a través de una sólida estructura de gobierno corporativo, que toma decisiones basadas en información precisa y completa sobre los aspectos sociales, ambientales y económicos. Cumplimos rigurosamente con la legislación nacional y nuestros principios fundamentales están arraigados en la ética, la transparencia y una adecuada gestión de riesgos en todas nuestras operaciones. En cada uno de nuestros puntos de atención financiera, nuestro personal altamente motivado y capacitado se esfuerza por brindar un servicio cálido y de calidad, atendiendo las necesidades de nuestros consumidores financieros.





Nos caracterizamos por cumplir con nuestra misión a diario al ser apoyo tanto de la pequeña como mediana empresa; siempre proyectando nuestra visión para continuar **sirviendo al requerimiento de las personas e instituciones.**

## Nuestra trayectoria nos respalda

Contenido 2-1 / 2-6

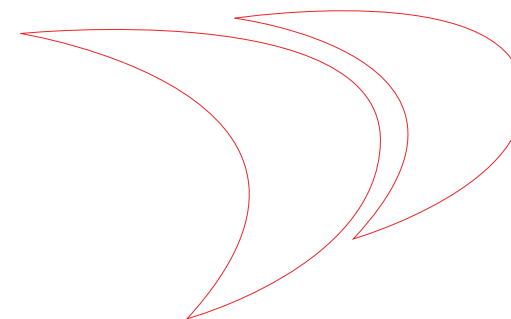
Con la firme convicción que la sostenibilidad es el camino para el desarrollo, el Banco Económico S.A. reafirma su compromiso de contribuir al crecimiento del país y su población, en especial a pequeños y medianos empresarios, de manera que puedan considerar al Banco un aliado del sector financiero que los apoya fundamentalmente en sus operaciones a corto y largo plazo a través de los distintos productos y servicios que se ofrecen.

Teniendo en cuenta nuestra misión y visión, logramos servir a los bolivianos en su búsqueda de realización personal y empresarial, convirtiéndonos en aliados que les permitan construir y alcanzar sus sueños.

Nuestros valores y aspectos positivos relacionados a la estabilidad, solidez, credibilidad, transparencia y responsabilidad tanto social, ambiental como económica, hacen que los consumidores financieros depositen su confianza en nuestra institución.

A lo largo de estos 31 años de vida institucional, hemos presenciado y sido parte del trabajo de distintos actores de nuestra cadena de valor (colaboradores, proveedores y clientes) que han pasado por el Banco, quienes han sido capaces de notar la integridad con la que se gestionan temas económicos, sociales y ambientales proponiendo, desde la medida de lo posible, una mejora que alcance un estándar acorde a la situación y satisfaga sus necesidades.

En cada una de nuestras 58 oficinas distribuidas en los 7 departamentos del país en los que tenemos presencia, brindamos servicios con toda la calidez y calidad que nos caracteriza, siempre con la mejor predisposición para ofrecer las mejores opciones de productos y servicios financieros diseñados y adecuados para que sean de beneficio y provecho para nuestros asiduos.



## Banco Económico, tu aliado financiero

Contenido 2-23

Nos caracterizamos por cumplir con nuestra misión a diario al ser apoyo tanto de la pequeña como mediana empresa; siempre proyectando nuestra visión para continuar sirviendo al requerimiento de las personas e instituciones.

Asimismo, contribuir al desarrollo de nuestros clientes resulta primordial para nuestra entidad por lo cual, año tras año; reafirmamos el compromiso de acompañarlos en cada paso, de manera que puedan crecer y mejorar en el ámbito social, ambiental y económico.

# misión

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

nuestra  
filosofía





# visión

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

nuestra  
filosofía







# valores

Transparencia  
Respeto  
Compromiso  
Innovación  
Accesibilidad

Los valores son una guía que señalan el camino y el accionar que como institución debemos seguir. Nos ayudan a proyectarnos como un Banco responsable, que ve las necesidades de sus clientes y trabaja cada día para ofrecer un mejor servicio con transparencia, respeto, compromiso, innovación y accesibilidad.





## Gobierno corporativo

Contenido 2-9 / 2-12 / 2-17 / 2-23  
RSE 1G

Nuestro órgano de gobierno corporativo garantiza la sostenibilidad del negocio al recibir información pertinente, fidedigna y de calidad, permitiendo así que se puedan tomar decisiones de manera oportuna para identificar y gestionar los riesgos. De esta manera, incrementamos el conocimiento, habilidades y experiencia del órgano de gobierno, especialmente en materia de desarrollo sostenible.

Bajo esta línea, nuestro gobierno corporativo cuenta con una estructura sólida y transparente que, a través del Directorio, se aprueba y garantiza el cumplimiento de nuestra cultura BEC, normativas y políticas internas, donde no solo se busca cumplir con los aspectos económicos sino también los aspectos sociales y ambientales del negocio, incrementando así la confianza de nuestros grupos de interés.

Es por ello, que nuestra Junta de Accionistas designa al Directorio para que pueda encarar los retos de cada gestión, que con apoyo de los distintos Comités de Gestión se toman las decisiones pertinentes ante cada necesidad.

El Directorio, en el desarrollo de sus funciones, buscará velar por la solidez financiera a fin de incrementar la confianza de los accionistas y además, tomará en consideración los intereses de los diferentes grupos de interés relacionados con el Banco y los de sus trabajadores. Para lo cual revisa, aprueba y da seguimiento a la gestión responsable económica, social y ambiental de las operaciones del Banco. Además, debe evitar participar en el manejo cotidiano de la entidad supervisada, para lo cual las funciones establecidas no deben ser de tipo operativo, debiendo delegar estas al Gerente General. Las funciones específicas del Directorio se encuentran descritas en el Código de Gobierno Corporativo.

## Accionistas, Directorio, Comités y Estructura interna

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

Nuestra junta de accionistas está compuesta por 26 miembros, todos bolivianos, que componen esta Sociedad Anónima que constituye al Banco Económico S.A. Los mismos se presentan a continuación según su porcentaje de participación:



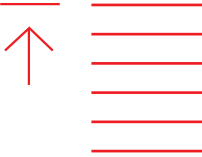
## Accionistas

| Nombre o razón social<br>del Accionista     | Participación |
|---------------------------------------------|---------------|
| Empresa de Envases, Papeles y Cartones S.A. | 36,45%        |
| Elvio Luis Perrogón Toledo                  | 10,92%        |
| Ivo Mateo Kuljis Fuchtner                   | 10,91%        |
| Curtiembre Vis Kuljis S.A.                  | 7,75%         |
| José Salomón Yépez Vargas                   | 5,35%         |
| Christian Chandor Haab Justiniano           | 4,83%         |
| Orlando Gabriel Núñez Melgar                | 3,86%         |
| Pedro Antonio Yovhio Ferreira               | 3,33%         |
| Alex José Cuellar Chávez                    | 3,33%         |
| Michele Haab Justiniano                     | 2,95%         |
| Robert James Curt Haab Justiniano           | 2,81%         |
| Tomislav Carlos Kuljis Fuchtner             | 2,33%         |
| Ramiro Alfonso Rivero Urriolagoitia         | 1,16%         |
| Abel Fernando Guilarte Montenegro           | 1,07%         |
| Marcel Chandor Haab Justiniano              | 0,93%         |
| Jorge Percy Boland España                   | 0,52%         |
| José Miguel Cuellar Casal                   | 0,26%         |
| Nadia Cuellar Casal                         | 0,26%         |
| Alejandro Lora Longaric                     | 0,26%         |
| Nathaly Yovhio Ortiz                        | 0,17%         |
| Marco Antonio Yovhio Ortiz                  | 0,17%         |
| Cristhian Pedro Yovhio Ortiz                | 0,17%         |
| María del Carmen Justiniano de Haab         | 0,06%         |
| Jorge Alejandro Bendek Liaños               | 0,04%         |
| Ninoska Bendek Liaños                       | 0,04%         |
| Rosa María Bendek Liaños                    | 0,04%         |

|       |         |
|-------|---------|
| Total | 100,00% |
|-------|---------|



Directorio **BEC**



Los miembros del Directorio cuentan con la **calificación, experiencia, conocimiento y dedicación** necesaria para lograr que cumplamos con nuestra misión de ser el aliado financiero en la vida de las personas y empresas, y contribuir a su bienestar y desarrollo sostenible.



Por otra parte, el Directorio está conformado por 22 miembros, todos bolivianos, los cuales están distribuidos en 1 Presidente, 1 Vicepresidente, 8 Directores Titulares, 10 Directores Suplentes y 2 Síndicos.

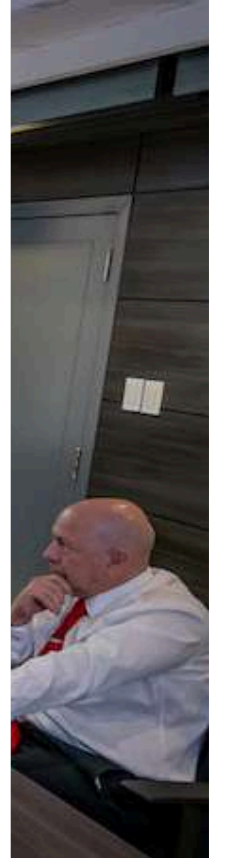
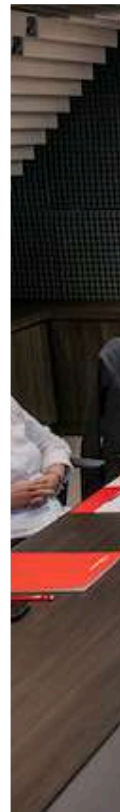
El Directorio de la gestión 2022 fue elegido por la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, en fecha 25 de enero de 2022, quedando compuesto de la siguiente manera:

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Presidente                          | Ivo Mateo Kuljis Fuchtnr                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Vicepresidente                      | Luis Alberto Perrogón Saavedra                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Directores Titulares                | Alex José Cuellar Chávez<br>Alejandro Lora Longaric<br>José Salomón Yépez Vargas<br>Katia Kuljis Lladó<br>Ronald Gilberto Mariscal Flores<br>Boris Marinkovic Rivadineira<br>Julio Sergio Tufiño Justiniano<br>Jorge Sanchez Landivar                                                                                       |
| Directores Suplentes                | Rodolfo Weidling Kuljis<br>José Ernesto Perrogón Saavedra<br>Orlando Gabriel Nuñez Melgar<br>Carlos Alejandro Limpías Elio<br>Jorge Percy Boland España<br>Oscar Luis Guzman Aguilera<br>Carlos Roca Hubbauer<br>Alvaro Ricardo Saavedra Monfort<br>Ricardo Sergio Lilienfeld Campuzano<br>Oscar Alejandro Gamarra Landivar |
| Sindico Titular<br>Sindico Suplente | Hans Sabino Nuñez Claros<br>Joaquin Pereyra Vaca Diez                                                                                                                                                                                                                                                                       |



10. *Journal of the American Medical Association*, 2000, 283: 2686-2692.

| Reuniones sostenidas<br>en la gestión 2022 |    |
|--------------------------------------------|----|
| Directorio                                 | 45 |
| Comité de Negocios                         | 48 |
| Comité de Administración                   | 23 |
| Comité Gestión Integral Riesgos            | 23 |
| Comité de Auditoría                        | 25 |
| Comité Prevención y Cumplimiento           | 4  |
| Comité Tecnología de la Información        | 2  |
| Comité de Gobierno Corporativo             | 2  |
| Comité de Seguridad Física                 | 2  |
| Comité de Ética                            | 1  |





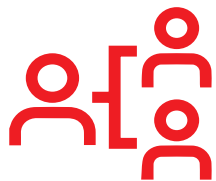


Periódicamente se presentan informes sobre el avance en diversas acciones impulsadas por el Banco, a través de la Unidad de RSE, al Comité de Administración, llegando a Directorio.

El Comité de Administración está conformado por miembros del Directorio y la Alta Gerencia, quienes se reúnen de manera mínimo 2 veces al mes para administrar la gestión estratégica del Banco a través de los lineamientos establecidos en el presupuesto y plan de gestión y asimismo velar por los activos financieros y no financieros del Banco.

En cuanto a nuestra estructura interna, se presenta el esquema organizativo compuesto por dos niveles: el nivel Ejecutivo comprende al Gerente General, Gerentes de área y Subgerencias nacionales, mientras que el nivel Estratégico comprende a la Junta de Accionistas, el Directorio y los Comités

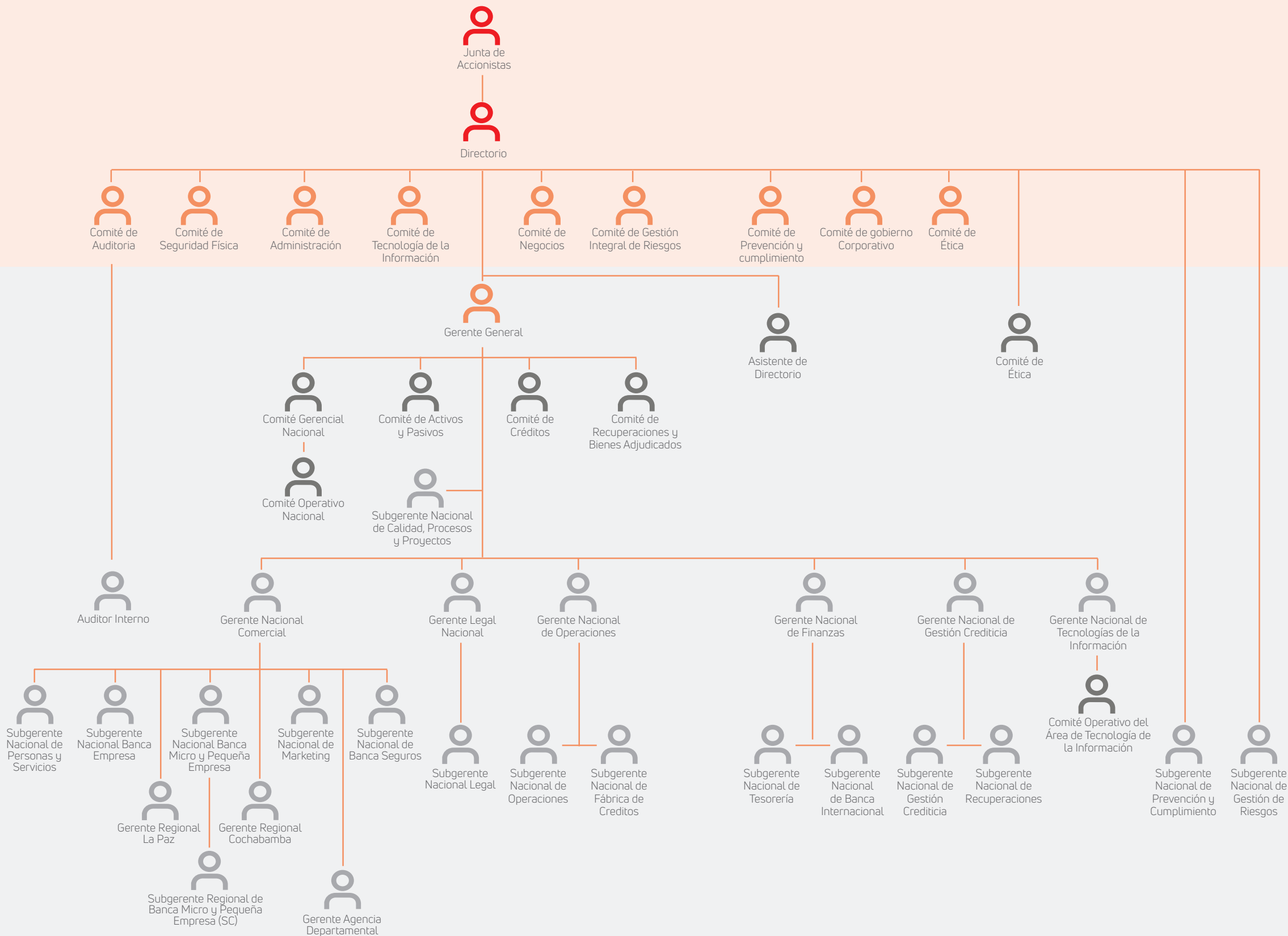
Actualmente en el Banco se cuenta con 6 Gerencias Nacionales y 15 Subgerencias Nacionales en las que se destaca un porcentaje del 16% de participación femenina en el nivel ejecutivo.



# Estructura interna

## Niveles Estratégicos

## Niveles Ejecutivos





## Cumplimiento y lineamientos normativos

Contenido 2-23 / 2-26 / 2-27 / 2-30  
RSE 1N

El Banco cumple con las siguientes normativas, tanto externas como internas:

### Normativa externa (obligatoria)

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

## Normativa interna

- Código de Ética
- Código de Conducta
- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política de Contribuciones o aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos
- Políticas de Recursos Humanos
- Manual de Gobierno Corporativo
- Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios
- Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética
- Manuales de Procedimientos de contribuciones o aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos
- Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores
- Reglamento Interno y Aplicación de Multas y Sanciones
- Otras políticas internas que rigen para nuestros colaboradores y grupos de interés

Ponemos a su disposición una serie de documentos normativos que son de acceso público y están disponibles en el siguiente enlace: <https://www.baneco.com.bo/institucional.html>

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

- Estados Financieros, se trata de los resultados obtenidos en los procesos de Auditoría Externa por empresas externas e independientes al Banco y especializadas en la materia. Éstos se publican trimestralmente en los periódicos a nivel nacional.
- Informe de RSE, consiste en comunicar anualmente en formato digital a través de la Sitio Web, las gestiones y avances en cuestiones sociales, económicas y ambientales hacia nuestros diversos grupos de interés.
- Calificación de Desempeño de RSE, se refiere a la evaluación en materia de RSE que una empresa externa realiza a través de una metodología especial para cumplir con el Reglamento de RSE de ASFI.
- Memoria Anual, está conformada por todos los acontecimientos, información y datos relevantes con el fin de poner en conocimiento de todos los grupos de interés.

Estos documentos son presentados por distintos canales de difusión de información que se manejan:

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

Estos instrumentos tienen como objetivo proteger las relaciones entre el Banco y sus diferentes grupos de interés. Además, contamos con diversos canales de consulta y denuncias, los cuales son confidenciales y nos permiten realizar una diligencia adecuada en cada caso.

En cumplimiento de la normativa y leyes vigentes, respetamos el derecho a la libre asociación de nuestros colaboradores, promoviendo su organización de acuerdo con la legislación nacional, ya que cumplen un rol importante en la promoción de los derechos y deberes, entendiendo que son espacios de dialogo y retroalimentación constante para una mejor gestión.

Por otro lado, durante la gestión 2022, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFI por Bs76.749,57.

## Ética y transparencia

Contenido 2-23 / 2-24

Como parte de nuestra Cultura BEC, contamos con principios y valores que nuestros trabajadores deben cumplir. Esto se refuerza a través de los siguientes instrumentos:

- Reglamento Interno
- Código de Ética
- Código de Conducta
- Manual de Gobierno Corporativo
- Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones
- Política para el manejo y resolución de conflictos de interés

Como parte del comportamiento ético que promovemos, consideramos también que la transparencia empresarial es uno de nuestros valores que resalta, nos acerca y reafirma la confianza que tienen los diferentes grupos de interés con el Banco. Asimismo, la honestidad con la que trabajamos tanto interna como externamente hacia nuestros clientes y aliados, caracteriza el servicio que brindamos.

Siendo éstos fundamentales para realizar nuestras operaciones, nos aseguramos de comunicar a todos nuestros colaboradores de manera clara y oportuna todas aquellas decisiones y actividades que se gestionen dentro del marco organizacional y sus derivados. De la misma forma, damos a conocer información precisa a todos nuestros grupos de interés respecto a los impactos económicos, ambientales y sociales que surgen.

A través de nuestros canales de comunicación ponemos a disposición todos los documentos desarrollados por nuestro equipo, de manera que sean accesibles en todo momento y lugar. Asimismo, contamos con una intranet para que nuestros colaboradores puedan acceder a dicha información. Todos ellos son actualizados continuamente y publicados de forma pertinente.

## Prevención de LGI-FT/FPADM

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

Para nosotros, uno de los pilares fundamentales en la estrategia organizacional es promover una cultura basada en la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI-FT/FPADM).

## Política de Cero Tolerancia

Es por ello, que el Directorio del Banco en su firme compromiso aprobó la Política de Cero Tolerancia a las actividades relacionadas a la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, de manera que se mitiguen los Riesgos relacionados, como el Reputacional, Legal, de Concentración y Operativo.

A lo largo de la gestión 2022, recibimos alertas posiblemente relacionadas a la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI-FT/FPADM), de diferentes áreas del Banco a través de los siguientes canales:

**Formulario Reporte de Operación Inusual – FOI:** El formulario se encuentra a disposición de los colaboradores del Banco, con el objetivo de identificar operaciones de características inusuales, en función a las señales de alertas y tipologías de LGI-FT/FPADM; durante la gestión 2022 se registraron 527 operaciones inusuales.

**Formularios de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias:** Las Áreas/ Secciones de mayor riesgo tienen la posibilidad de realizar la evaluación del mes anterior e identificar si durante el mismo se produjo una operación de características inusuales o alguna situación de riesgo de LGI-FT/FPADM; durante la gestión 2022 se identificaron 2 operaciones inusuales mediante este formulario.

**Sistema Anti-Lavado de Dinero:** Mediante el Sistema Anti-Lavado de Dinero, quincenalmente se realiza el barrido de las transacciones del Banco en base a Reglas, que agrupan tipologías de Lavado de Dinero, mismas que luego del análisis efectuado por la Unidad de Prevención y Cumplimiento, pueden ser calificadas como inusuales.

De acuerdo con ello, se tuvieron las siguientes alertas durante la gestión 2022:

| Canal                                                                                 | Nº de Alertas |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Formulario Reporte de Operación Inusual (en cualquier momento)                        | 527           |
| Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias (principios de cada mes) | 2             |
| Sistema Anti-Lavado de Dinero (quincenalmente)                                        | 13.864        |

## Capacitaciones en Prevención de LGI-FT/FPADM

Estamos conscientes que es fundamental que la estructura de nuestro gobierno tenga conocimiento de las políticas y procedimientos de Prevención de LGI-FT/FPADM, por lo que a lo largo de la gestión 2022 realizamos las siguientes acciones:

Capacitamos e informamos sobre las políticas y procedimientos en materia de Prevención de LGI-FT/FPADM a 11 miembros del Directorio, 8 Ejecutivos de la Alta Gerencia y 21 socios estratégicos entre Banco Corresponsales, Remesadoras y otras entidades financieras.

| Cargo         | Cantidad |
|---------------|----------|
| Directorio    | 11       |
| Alta Gerencia | 8        |
| Total         | 19       |

| Tipo                        | Cantidad | Región            |
|-----------------------------|----------|-------------------|
| Intercambio claves Swift    | 1        | Exterior          |
| Bancos Corresponsales       | 7        | Exterior          |
| Remesadoras                 | 3        | Nacional/Exterior |
| Otras entidades financieras | 10       | Nacional/Exterior |
| Total                       | 21       |                   |

Realizamos campañas de comunicación sobre las políticas y procedimientos de Prevención de LGI-FT/FPADM durante la gestión 2022. Además, se aclara que un colaborador pudo haber participado en más de una capacitación de acuerdo con el siguiente cuadro:

| Regional   | Operativo | Mando medio | Ejecutivo | Total  | %    |
|------------|-----------|-------------|-----------|--------|------|
| Santa Cruz | 666       | 151         | 23        | 840    | 60%  |
| Cochabamba | 198       | 42          | 1         | 241    | 17%  |
| La Paz     | 195       | 40          | 1         | 236    | 17%  |
| Oruro      | 16        | 2           |           | 18     | 1%   |
| Chuquisaca | 22        | 5           |           | 27     | 2%   |
| Tarija     | 30        | 5           |           | 35     | 2%   |
| Potosí     | 7         | 2           |           | 9      | 1%   |
| Total      | 1.134     | 247         | 25        | 1.406  | 100% |
| %          | 80,6%     | 17,6%       | 1,8%      | 100,0% |      |

Asimismo, comprometidos con formar a nuestros colaboradores desde su ingreso al Banco, se capacitó a 383 personas durante el proceso de inducción:

| Regional   | Operativo | Mando medio | Ejecutivo | Total |
|------------|-----------|-------------|-----------|-------|
| Santa Cruz | 164       | 5           |           | 169   |
| Cochabamba | 87        | 1           |           | 88    |
| La Paz     | 96        | 9           |           | 105   |
| Oruro      | 1         |             |           | 1     |
| Chuquisaca | 4         |             |           | 4     |
| Tarija     | 13        |             |           | 13    |
| Potosí     | 3         |             |           | 3     |
| Total      | 368       | 15          |           | 383   |

Por otra parte, a través del Plan Anual de Capacitación se logró impartir capacitaciones a 1.779 personas, en temas relacionados principalmente a:

- Prevención de LGI-FT/DP y Fraude
- Preparación para la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas del GAFI
- Modificación a los Manuales de Prevención de LGI-FT/FPADM, por cambio de la Normativa UIF



| Regional   | Ejecutivo | Mando medio | Operativo | Total |
|------------|-----------|-------------|-----------|-------|
| Santa Cruz | 835       | 196         | 14        | 1.045 |
| Cochabamba | 242       | 56          | 1         | 299   |
| La Paz     | 251       | 60          | 1         | 312   |
| Oruro      | 36        | 9           |           | 45    |
| Chuisaca   | 32        | 8           |           | 40    |
| Tarija     | 20        | 4           |           | 24    |
| Potosí     | 11        | 3           |           | 14    |
| Total      | 1.427     | 336         | 16        | 1.779 |
| %          | 80%       | 18%         | 2%        | 100%  |

Finalmente, la Unidad de Prevención y Cumplimiento emite boletines regularmente, como parte de la capacitación virtual a todo el personal:

- Sabías Qué...? Son comunicados que se sacan por correo electrónico institucional, que hacen énfasis en las buenas prácticas en materia de Prevención de LGI-FT/FPADM que deben conocer los colaboradores.
- Twitt de Prevención, a través de los cuales se transmiten las políticas y procedimientos vigentes, así como temas actuales de interés en la materia.
- Boletín Antifraude, que incluye tipologías de fraude y recomendaciones para su prevención.

## Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es un proceso esencial para cualquier tipo de organización, pero en especial para un Banco, ya que debido a su naturaleza de intermediación financiera y la complejidad de sus operaciones debe identificar, evaluar y mitigar los riesgos que enfrenta, con el objetivo de proteger su reputación, activos y la continuidad de sus operaciones.

En el contexto bancario, la gestión de riesgos se enfoca en identificar y evaluar los riesgos asociados con las operaciones de préstamos, inversiones y otros servicios financieros que ofrece el Banco, y en implementar estrategias para mitigar esos riesgos y garantizar la seguridad de los clientes y la estabilidad del sistema financiero en su conjunto.

Hasta la gestión 2022, a través de la Gestión de Riesgo en los procesos del Banco, se han identificado los riesgos considerando la causa o factor que los genera y evaluado los mismos en cuanto a su nivel de exposición residual. Los riesgos evaluados son de índole Tecnológico, Crediticio, Operativo y de Liquidez y Mercado. En base a esto, se detectaron los siguientes factores de riesgo:

| Factores de Riesgo        | Cantidad Riesgos por Factor |
|---------------------------|-----------------------------|
| Procesos                  | 139                         |
| Personas                  | 124                         |
| Tecnología de Información | 48                          |
| Eventos Externos          | 32                          |
| Total Riesgos             | 343                         |

De todos los riesgos evaluados, se ha detectado que en un 99,6% tienen un nivel de riesgo residual bajo, seguido de un 0,40% de nivel de riesgo moderado. Durante la gestión no se detectaron riesgos altos ni extremos.

Asimismo, para fortalecer la Cultura de Riesgos trabajamos mediante:



Como medida final, de manera quincenal publicamos el boletín “Conozca más sobre riesgos” que es enviado a todos los trabajadores, de manera que se pueda reforzar el conocimiento de todos sobre una correcta gestión de riesgos a través de conceptos cortos, información normativa y dando a entender que con el apoyo de todos se puede trabajar de manera preventiva en una correcta gestión de riesgos crediticios, operativos y de liquidez.

De acuerdo con la información suministrada por nuestro sistema PIRANI, que se presenta de manera trimestral a la autoridad de supervisión, durante la gestión 2022, se reportaron 200 eventos de riesgo operativo, donde el 40% se concentra en el tipo de evento “Incidencias en el Negocio y fallos en los sistemas”.

Gestión del Riesgo de Crédito

CONOZCA más

Publicación N° 224  
08 de Julio de 2022

**¿Qué es el Fraude Interno?**

Es la ocurrencia de pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de los bienes indebidamente o a eludir reglamentaciones, leyes o políticas, por parte de una parte interna de la organización o de terceros conjuntamente con personal interno

**Ejemplos:**

- Operaciones no autorizadas
- Operaciones no reveladas (intencionalmente)
- Hurto y Fraude
- Daños por ataques informáticos
- Robo de Información

**Consejos para Prevenir el Fraude Interno**

Todo acceso a las oficinas fuera de horario debe ser autorizado

Verificar que la computadora esté bloqueada al alejarse de su escritorio, y que esté apagada al final de la jornada.

No dejar documentos con información sensible sobre los escritorios o áreas de impresión y mantenerlos bajo llave dentro de una gaveta o cajón.

Destruir todos aquellos documentos que ya no sean necesarios, no sólo botarlos al basurero.

No compartir las claves de accesos asignadas ni usar las claves de otros colegas por ningún motivo, puesto que esto es de uso personal.

Cumplir con las vacaciones obligatorias de acuerdo a lo programado. Las mismas deben ser ejecutadas cada año salvo autorizaciones.

No realizar operaciones que no estén formalizadas en las políticas internas del banco. En caso de que le soliciten realizar alguna operación que no este dentro de sus funciones debe ser informado.

Si desea consultar o realizar alguna pregunta favor ir al siguiente link "Consulta UGR"

"Gestionar los riesgos es tarea de todos"

32

33

NÚMEROS BEC 2022

Contenido 2-6 / 2-7

255

Puntos de  
Atención  
Financiera  
(PAF)



882

Proveedores  
a nivel  
nacional



1.389,92

millones de dólares

Cartera



46.675

Número de  
clientes  
crediticios



#BEC

2022

Captaciones

1.509,13

millones de dólares

Resultado Neto del ejercicio del año

14.07

millones de dólares

Patrimonio Neto

130.97

millones de dólares

14.327

Mujeres que son parte de la  
Comunidad Red Mujer

641

Mujeres micro y pequeñas empresarias  
que pudieron fortalecer sus conocimientos  
y modelos de negocio a través del curso  
“Dirección de Negocios Trabajando Juntos”

54,69%

Personal Femenino



Colaboradores

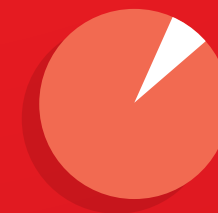
1.406

A nivel  
nacional

—

—

—



Clientes

233.727

Afiliados a  
Banca  
Movil

—

—

—



Clientes

244.961

Afiliados a  
Banca por  
Internet

—

—

—



NIVEL LIDER

4 de marzo

# Líderes Innovadores

23 de marzo

1 de junio

13 de septiembre

7 de diciembre

20 de diciembre

2 de agosto

20 de septiembre

de nuestros funcionarios indicaron, sentirse orgullosos de trabajar en Banco Económico.



**Banco**  
**ECONOMICO**  
*il banco di domani*







## Afiliaciones y membresías

Contenido 2-28

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

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



Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)



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



Federación Departamental de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC)



## Reconocimientos

Debido a la trayectoria de servicios otorgados, los siguientes logros y reconocimientos fueron alcanzados por el Banco Económico a lo largo de la gestión 2022:

### Ranking CAMEL

Una vez más, el Banco se posiciona como uno de los tres Bancos más solventes de Bolivia, lo cual reafirma que somos un excelente aliado financiero y de preferencia de los bolivianos. Este análisis permite conocer cuáles son los Bancos más grandes en cuanto a créditos, depósitos, activos, pasivos, patrimonios, utilidades y rentabilidad en Bolivia.

### Calificación de A+ Nivel Líder – RSE

Mediante una auditoría realizada por la Consultora “Certificación Sustentable”, nuestro Banco logró una calificación de A+ Nivel Líder en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la misma se evaluaron las prácticas de RSE que realizamos y cumplimiento de la normativa de ASFI; de manera que ratificamos nuestro compromiso en esta materia y con los resultados alcanzados.

### Reconocimiento a la Resiliencia 2022

El Banco fue reconocido en la categoría Empleabilidad por su valioso apoyo con los Programas de Aprendizaje “Star BEC” y “FAMI” de inclusión laboral y educación financiera de jóvenes profesionales. La distinción fue otorgada por la Unión Europea (UE), la Cámara Nacional de Industrias (CNI) y los medios de comunicación InfoRSE y Gente Motivando Gente.

### Ranking de Ejecutivos: 40 Best’s CEO’s 2022

El semanario Bolivian Business reconoció a nuestro gerente general, Sergio Mauricio Asbun Saba, en el 3er lugar entre los 40 Mejores Ejecutivos del 2022.

### Premio Silver, Categoría Innovación en medios de pago

La Plataforma líder de transformación financiera, Fintech Americas, otorgó al Banco el Premio Silver en la categoría innovación en medios de pago por su revolucionario concepto SmartPay, que brinda a sus clientes y usuarios una gama de soluciones con tecnología contactless.

### Ranking Top 100 de Líderes Innovadores

Nuestro CEO Sergio Asbún fue nombrado en el “Ranking Top 100 de Líderes Innovadores”, en el que se encuentran ejecutivos y referentes mundiales de compañías en la categoría Latinoamérica.

### Mejor Banco Emisor de Tarjeta de Crédito

Por segundo año consecutivo, el Banco es distinguido a nivel nacional como el “Mejor Banco emisor de tarjeta de crédito”, de acuerdo con la investigación realizada por Semanario Bolivian Business.

### Personaje Sobresaliente 2022

Nuestro gerente general, Sergio M. Asbún Saba, fue reconocido entre los 20 personajes sobresalientes del 2022, en la categoría banca y finanzas sustentables de la Revista DATOS.

### Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa

La revista Bolivian Business, consultó a más de 260 ejecutivos de diferentes industrias para la elaboración del Ranking B2B y reconoció al Banco con el primer lugar en la categoría: Mejor tarjeta de crédito corporativa.

## Puntos de Atención Financiera

Contenido 2-1 / 2-6

Desde nuestros inicios hemos ido creciendo, convirtiéndonos en un Banco que, hoy en día, tiene un gran alcance de nivel nacional. Nos encontramos presentes en 7 departamentos del país. Nuestra oficina central se encuentra en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y a nivel nacional contamos con cobertura de 58 oficinas que en total suman 255 Puntos de Atención Financiera (PAFs) en los cuales esperamos llegar a cubrir las necesidades de nuestros consumidores financieros de manera ágil y oportuna.

## SANTA CRUZ

|    |                   |
|----|-------------------|
| 27 | Oficinas          |
| 10 | Puntos externos   |
| 90 | ATMs              |
| 2  | Punto Promocional |

LA PAZ

|    |               |
|----|---------------|
| 9  | Oficinas      |
| 1  | Punto externo |
| 37 | ATMs          |

COCHABAMBA

|    |          |
|----|----------|
| 15 | Oficinas |
| 41 | ATMs     |

## TARIJA

2 Oficinas  
4 ATMs

CHUQUISACA

3 Oficinas  
7 ATMs

ORURO

1 Oficinas  
3 ATMs

## POTOSÍ

- 1 Oficinas
- 2 ATMs



alcance nacional 

A continuación, presentamos un cuadro comparativo que presenta la cantidad de Puntos de Atención Financiera existentes entre las gestiones 2020, 2021 y 2022:

|            | 2020     |                 |      |                   | 2021     |                 |      |                   | 2022     |                 |      |                   |
|------------|----------|-----------------|------|-------------------|----------|-----------------|------|-------------------|----------|-----------------|------|-------------------|
| Regional   | Oficinas | Puntos Externos | ATMs | Punto Promocional | Oficinas | Puntos Externos | ATMs | Punto Promocional | Oficinas | Puntos Externos | ATMs | Punto Promocional |
| Santa Cruz | 24       | 10              | 81   | 2                 | 25       | 10              | 80   | 2                 | 27       | 10              | 90   | 2                 |
| La Paz     | 9        | 1               | 37   | 0                 | 9        | 1               | 38   | 0                 | 9        | 1               | 37   | 0                 |
| Cochabamba | 15       | 0               | 37   | 0                 | 15       | 0               | 38   | 0                 | 15       | 0               | 41   | 0                 |
| Tarija     | 2        | 0               | 5    | 0                 | 2        | 0               | 5    | 0                 | 2        | 0               | 4    | 0                 |
| Chuquisaca | 2        | 0               | 4    | 0                 | 3        | 0               | 4    | 0                 | 3        | 0               | 7    | 0                 |
| Oruro      | 1        | 0               | 2    | 0                 | 1        | 0               | 3    | 0                 | 1        | 0               | 3    | 0                 |
| Potosí     | 1        | 0               | 1    | 0                 | 1        | 0               | 2    | 0                 | 1        | 0               | 2    | 0                 |
| TOTAL      | 54       | 11              | 167  | 2                 | 56       | 11              | 170  | 2                 | 58       | 11              | 184  | 2                 |

## Ampliación y cierre de puntos de atención financiera

En la gestión 2022, realizamos la apertura de los siguientes puntos de atención financiera:

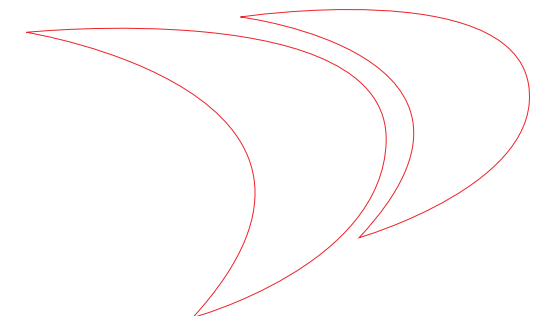
- Santa Cruz: Agencia Univalle, Agencia Hipermaxi Cambodromo, Sala de autoservicio 24/7, Ventanillas de Cobranza Mi Lote en Av. Irala, Ventanilla de Cobranza NM Inversiones en Montero y Ventanilla de Cobranza en Univalle
- Cochabamba: Agencia Siglo XX

En este mismo periodo, se cerraron 2 ventanillas de cobranza y 1 oficina externa.

## Metas de cobertura geográfica

G4-F513

Se realizó la apertura de un Punto Corresponsal No Financiero en Choquecota del departamento de Oruro, cumpliendo así con la Meta de Cobertura Geográfica de Servicios Financieros en localidades de baja o nula bancarización.







---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---





Desde hace 9 años, **en Banco Económico S.A., se viene trabajando bajo los lineamientos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**, ya que la consideramos como una estrategia para gestionar un negocio de manera más inclusiva generando un impacto positivo en la economía, sociedad y el medio ambiente.

## Nuestro modelo de RSE

Nuestro modelo de gestión es transversal y considera a todos los grupos de interés que tiene alguna relación con el negocio bancario. A lo largo de estos años hemos ido mejorándolo y lo alineamos a nuestros objetivos e indicadores estratégicos de la Planificación Estratégica del Banco, como parte del compromiso de nuestra máxima autoridad con la RSE y Sostenibilidad.

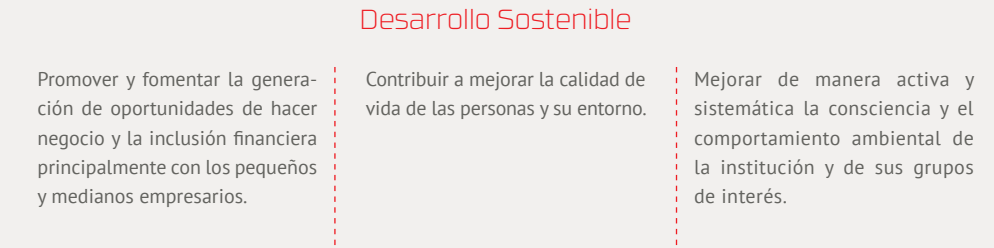


De esta manera, en base a nuestras líneas de negocio, cultura organizacional, capacidad técnica y económica de nuestra institución ejecutamos diversos proyectos en las comunidades donde ejercemos nuestras operaciones que reflejan nuestra razón de ser y aspiraciones, garantizando que nuestro trabajo mejore de forma efectiva la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias y población boliviana en general.

Nuestro modelo de gestión de RSE se encuentra integrado con los demás sistemas del negocio para que pueda responder a la Planificación Estratégica, que cuenta con 4 Lineamientos (Rentabilidad, Eficiencia, Desarrollo Sostenible y Gestión de Riesgos) los cuales se evalúan a través de acciones e indicadores para medir su aporte hacia los impactos económicos y alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



El lineamiento de Desarrollo Sostenible tiene como objetivo general contribuir a mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés. Este lineamiento tiene 3 objetivos específicos que se detallan a continuación:



A través del siguiente cuadro, se puede apreciar los resultados de cumplimiento de las metas planificadas a diciembre 2022:

| Desarrollo Sostenible                                                                                                                                                          |                                                                                                                                    |                                                      |              |                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objetivos Específicos                                                                                                                                                          | Actividades planificadas                                                                                                           | Meta                                                 | Cumplimiento | Actividades realizadas                                                                                                                            |
| <b>Objetivo 6: Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente con los pequeños y medianos empresarios</b>        |                                                                                                                                    |                                                      |              |                                                                                                                                                   |
| Promover la bancarización con inclusión social                                                                                                                                 | Cumplimiento de las metas de Vivienda Social y Productivos                                                                         | 60% según normativa                                  | 100%         | De acuerdo con la fórmula: Cartera Regulada/Cartera Total                                                                                         |
| Generar programas de formación y capacitación                                                                                                                                  | Programa "Dirección de Negocios, Trabajando Juntos", capacitación en gestión de negocios a clientes y/o usuarias Mujeres MYPES     | 1 programa en el año                                 | 100%         | Se ejecutó el programa anual con 6 cursos de capacitación a emprendedoras MYPES                                                                   |
| Fomentar igualdad de género                                                                                                                                                    | Banca Mujeres Empresarias                                                                                                          | 10% Crecimiento Comunidad Red Mujer                  | 140%         | La Comunidad Red Mujer creció un 14% más que la gestión anterior, alcanzando a 14.327 mujeres                                                     |
| Incrementar las redes de atención financiera facilitando el acceso a nuestros servicios                                                                                        | Apertura de PAF en nuevas zonas. (inclusión = Acceso + Uso).                                                                       | 1 oficina externa                                    | 100%         | Apertura del Punto Corresponsal No Financiero "Choquecota", Provincia Carangas, Oruro (Meta de cobertura geográfica de los Servicios Financieros) |
| <b>Objetivos 7: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno</b>                                                                                       |                                                                                                                                    |                                                      |              |                                                                                                                                                   |
| Impulsar acciones de voluntariado social orientado a grupos vulnerables de la sociedad por parte de la institución y en algunos casos con apoyo de los colaboradores del banco | Atender solicitudes de contribuciones, aportes a fines sociales, culturales y gremiales de acuerdo con la Circular 322/2015 - ASFI | 4 requerimientos                                     | 100%         | Se atendieron 4 requerimientos y se ejecutó un total de \$US 1.676 en Contribuciones y Aportes                                                    |
|                                                                                                                                                                                | Incentivar a los colaboradores a actividades de voluntariado                                                                       | 1 actividad de voluntariado                          | 100%         | Se efectuó una campaña de voluntariado social en el marco del día de la Persona Adulta Mayor                                                      |
| Impulsar diferentes programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores                                                                                             | Programa "Plan Bienestar"                                                                                                          | 1 programa en el año                                 | 100%         | Se completó las actividades del Plan Bienestar con campañas dirigidas a funcionarios y sus familias                                               |
|                                                                                                                                                                                | Elaborar y ejecutar Plan anual de capacitación Estructurado.                                                                       | 1 programa en el año                                 | 100%         | Se el plan anual de capacitación beneficiando a los funcionarios del banco                                                                        |
| Generar programas de formación y capacitación para mejorar el manejo de dinero y el uso de los productos y servicios financieros                                               | Ejecución programa Educación Financiera                                                                                            | 1 programa en el año                                 | 100%         | Se ejecutó el programa "Educación Financiera para todos" presentado a la ASFI                                                                     |
| <b>Objetivo 8: Mejorar de manera activa y sistemática la consciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés</b>                            |                                                                                                                                    |                                                      |              |                                                                                                                                                   |
| Modificar e incorporar procedimientos de adquisición (productos y/o servicios) en armonía con el medioambiente                                                                 | Incorporar tecnologías para favorecer el medio ambiente en las instalaciones de las oficinas del Banco                             | 100% de los aires acondicionados deben ser amigables | 100%         | Se hizo la compra de aires acondicionados split con tecnología Inverter para las nuevas oficinas del Banco                                        |
| Generar alianzas estratégicas con instituciones para fomentar el cuidado del medio ambiente                                                                                    | Programa Ecosector y Estudio de Huella de Carbono                                                                                  | 1 programa en el año                                 | 100%         | Se ejecutó la medición de Huella de carbono                                                                                                       |
| Elaborar campañas que difundan y concienticen sobre el cuidado y uso de los recursos naturales y la gestión de los residuos sólidos                                            | Campañas de reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas)                                                                      | 1 campaña de reciclaje                               | 100%         | Se ejecutó el programa de reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas) con la participación activa de los funcionarios del Banco             |

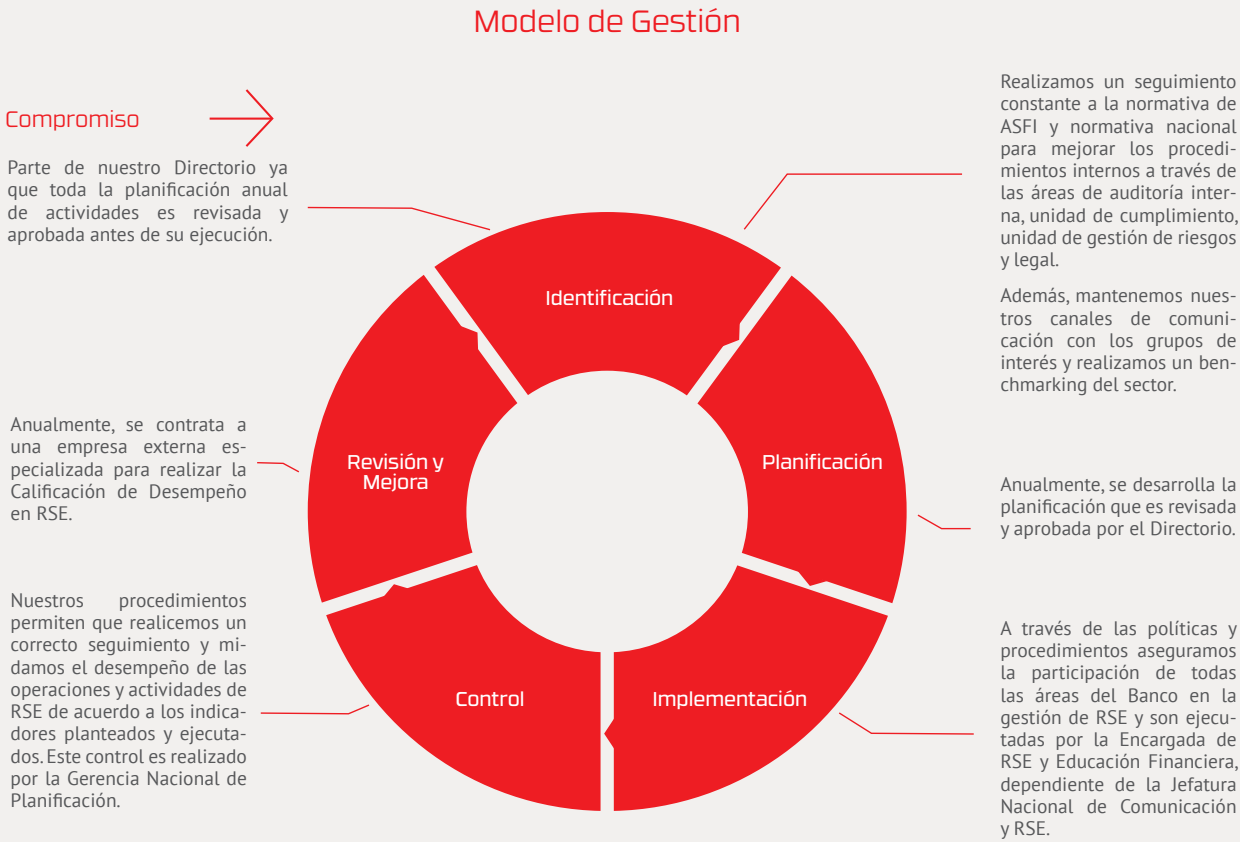
## Nuestra Política de RSE

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

En base a nuestra Política de RSE, alineada a la normativa nacional, damos cumplimiento de:

- Atención a grupos de interés
- Desarrollo de aspectos relacionados a la sociedad
- Respeto de los derechos humanos
- Cuidado del medio ambiente
- Cumplimiento de aspectos legales y fiscales
- Metodología para medir la gestión e impactos de la RSE

Con el objetivo de asegurar la correcta implementación, mantenimiento de la gestión de RSE e impactos, las etapas descritas a continuación son monitoreadas y supervisadas por todos los niveles jerárquicos, Comité de Administración y Directorio; es decir, que el proceso de aplicación a nivel nacional involucra a todas las unidades de manera transversal.



La mejora continua implementada en la Gestión de RSE y las evaluaciones anuales, nos permiten contar con un Sistema de Gestión basado en la innovación, lo que permite contar con un marco normativo dinámico y flexible que es retroalimentado y reformulado en función al entorno político y social del país, además se consideran los objetivos estratégicos institucionales validados por todos los miembros del Directorio.



La Gerencia Nacional Comercial a través de la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE, es responsable de velar por el cumplimiento de la Estrategia de RSE y tiene entre sus responsabilidades elaborar y presentar el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial a Directorio, mismo que tiene su propio presupuesto anual.



La Encargada de RSE y Educación Financiera coordina con todas las áreas clave la planificación y ejecución de las acciones, de modo que la gestión sea transversal en toda la organización.

## Derechos Humanos

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

Nuestra Política de RSE, Código de Ética, Código de Conducta, Políticas de Recursos Humanos y el Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores incluyen el respeto a los derechos humanos asumiendo los siguientes principios:

- Igualdad sin distinción alguna, respetando su dignidad y garantizando igualdad de oportunidades
- Las relaciones del negocio se encuentran basadas en la equidad, transacciones justas y beneficio mutuo
- Comportamiento compatible con el Código de Ética
- Respeto y estricto cumplimiento a la ley

En el Banco Económico S.A. promovemos la diversidad social, el respeto de la dignidad y privacidad de nuestros colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas. También contamos con políticas que demuestran el compromiso contra 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, de los cuales durante la gestión 2022 no hemos recibido ninguna denuncia al respecto. Otro factor importante es la prohibición y penalización de actos de violencia dentro y fuera de la entidad y se adoptaron políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo de prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).

Aemás, en nuestras Políticas de Crédito, nos comprometemos a no otorgar financiamiento a actividades ilegales que violen los Derechos Humanos y la Dignidad de las Personas. De igual manera, contamos con Manuales de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes, los cuales nos permiten establecer criterios claros y transparentes para la selección y aceptación de nuestros clientes.

Todos estos lineamientos son socializados y difundidos a los colaboradores durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna realizadas de manera permanente en el Banco. Adicionalmente, los colaboradores pueden utilizar los diversos canales de comunicación interna (correo electrónico, cartas, llamadas telefónicas o denuncias personales con el área de Recursos Humanos) para presentar quejas y/o reclamos y, en los casos que amerite, estos puedan derivarse al Comité de Ética.



Promovemos la diversidad, respeto a la dignidad, privacidad de los clientes, **lucha contra la discriminación, penalización de la violencia, erradicación del trabajo infantil y trabajo forzoso.**



# Capacitaciones



Enfoque de  
Sostenibilidad

Nuestro Banco

Gestión  
Económica

Gestió Social

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

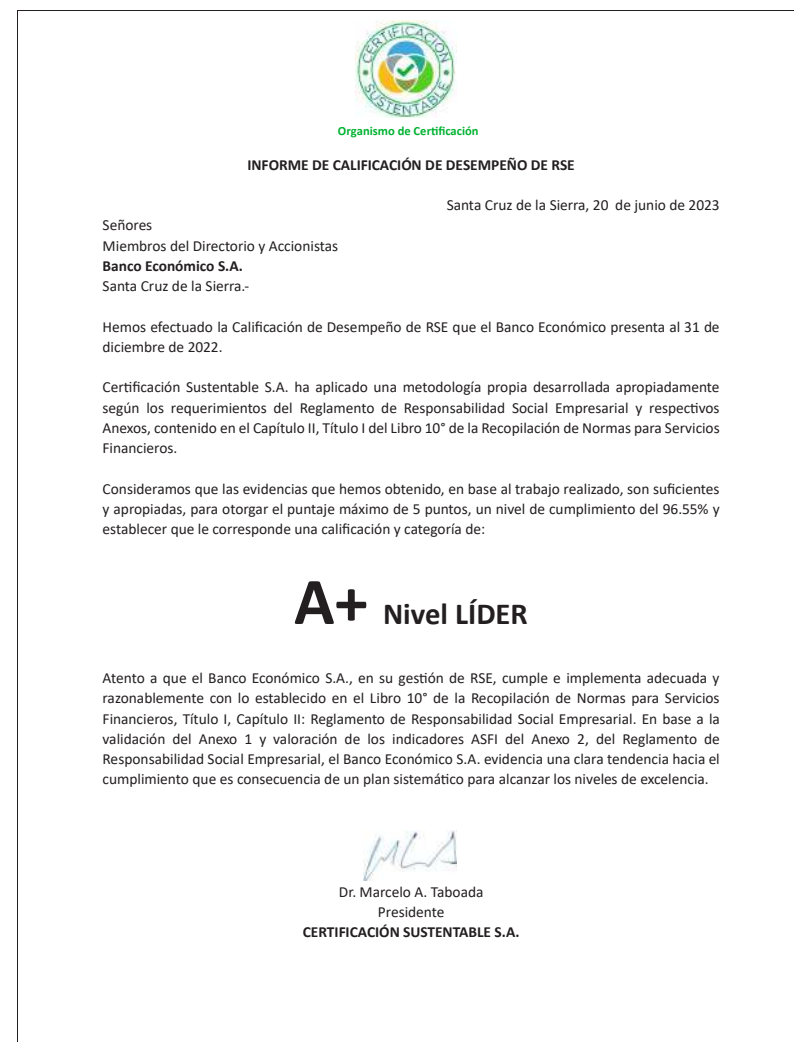
☐ Permanente

■ Annual

Según se requiera

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

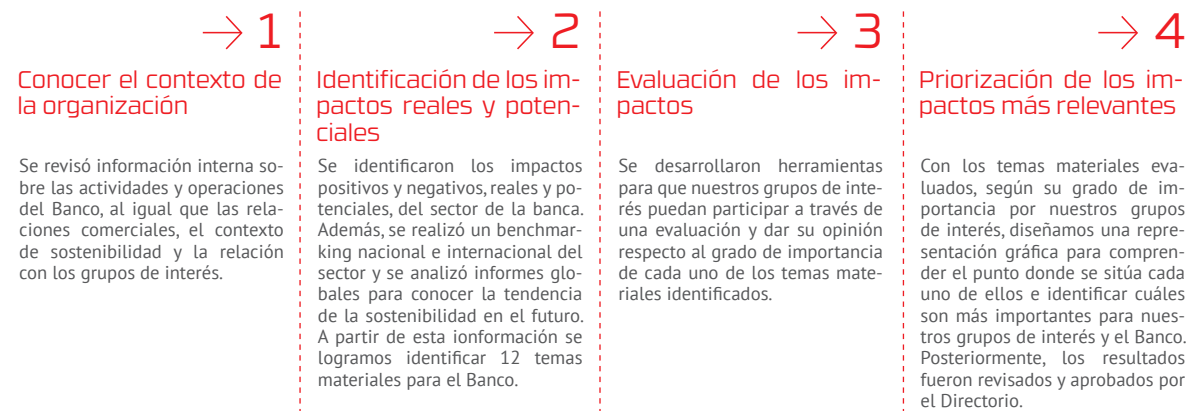
La relación con la empresa externa que ha sido seleccionada para que lleve adelante la calificación de la gestión en RSE es contractual y de independencia. La Alta Dirección aprueba su selección, previa evaluación y la relación se formaliza mediante un contrato suscrito entre ambas partes.



## Estudio de materialidad

Contenido 3-1 / 3-2

En el marco del Programa de Negocios Competitivos el proceso para definir los temas materiales ha sido realizado con apoyo de nuestro Socio Implementador, Instituto Boliviano de Comercio Exterior – IBCE, de manera que nos permita realizar nuestro Reporte de Sostenibilidad de Conformidad bajo la metodología de los Estándares GRI 2021, incluyendo la participación de nuestros grupos de interés. Para ello, se siguieron las siguientes fases:



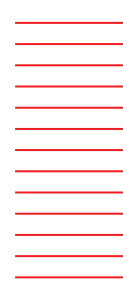
El diálogo con nuestros grupos de interés fue clave para identificar el grado de importancia de los temas materiales, que representan diversos impactos que se generan de manera directa e indirecta. Además, sus recomendaciones nos servirán para fortalecer nuestro Modelo de RSE en la siguiente gestión.

| Grupo de interés                 | Participación |
|----------------------------------|---------------|
| Clientes                         | 1.425         |
| Proveedores                      | 15            |
| Funcionarios                     | 325           |
| Directores y Ejecutivos          | 11            |
| Expertos en RSE y Sostenibilidad | 31            |
| Representantes de la Prensa      | 57            |
| Representantes de Universidades  | 9             |
| Público en general               | 144           |

De acuerdo con todo el trabajo descrito anteriormente, se han identificado 12 temas materiales relevantes, los cuales tienen relación con distintos Estándares Universales y Temáticos GRI, Suplemento Financiero G4, Normativa ASFI y Lineamientos de RSE del Banco.

| Tema material                                    | Metodología GRI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Normativa ASFI                                                                                                                                                    | Lineamientos RSE - BEC                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobierno corporativo y cumplimiento normativo    | GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición<br>GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno<br>GRI 2-23 Compromisos y políticas<br>GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas<br>GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas<br>GRI 202-2 Presencia en el mercado<br>GRI 205 Anticorrupción                | 1G Gobierno corporativo<br>1E Enfoque social<br>1N Cumplimiento normativo<br>1D Diversidad e igualdad de oportunidades<br>2H Derechos humanos y compromiso social |                                                                                                                                            |
| Compromiso y tratamiento ético de la información | GRI 418-1 Privacidad del cliente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                            |
| Compras responsables                             | GRI 204-1 Prácticas de abastecimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1P Presencia en la comunidad                                                                                                                                      | BEC 4 Prácticas transparentes en la contratación a proveedores                                                                             |
| Educación financiera                             | FS 16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4E Enfoque social                                                                                                                                                 | BEC 5 Educación financiera                                                                                                                 |
| Empleo, Diversidad, Equidad e Inclusión          | GRI 2-7 Empleados<br>GRI 2-21 Ratio de compensación total anual<br>GRI 202-1 Presencia en el mercado<br>GRI 401-1, 401-2, 401-3 Empleo<br>GRI 402-1 Relación trabajador empresa<br>GRI 404-1, 404-2, 404-3 Formación y educación<br>GRI 405-1, 405-2 Diversidad e igualdad<br>GRI 406-1 No discriminación<br>GRI 410-1 Prácticas en materia de seguridad | 1B, 2B, 3B Brecha Salarial<br>1T, 2T, 3T Trabajo digno y no discriminación<br>1C, 2C, 3C Capacitación<br>2D Diversidad e igualdad de oportunidades                |                                                                                                                                            |
| Innovación en productos y servicios              | FS 7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito<br>GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas                                                                                                                           | 2E, 3E Enfoque social<br>3A Conciencia ambiental                                                                                                                  | BEC 7 Innovación y mejora continua de procesos, productos y atención                                                                       |
| Experiencia y satisfacción del cliente           | GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1S, 2S, 3S Satisfacción del cliente                                                                                                                               | BEC 6 Satisfacción del cliente                                                                                                             |
| Conciencia ambiental                             | GRI 301-1 Materiales<br>GRI 302-1 Energía<br>GRI 303-5 Agua y efluentes<br>GRI 306-3 Residuos                                                                                                                                                                                                                                                            | 1A, 2A Conciencia ambiental                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
| Seguridad, salud y bienestar                     | GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                            |
| Desempeño económico                              | GRI 201-1 Desempeño económico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                            |
| Compromiso e inversión social                    | FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas                                                                                                                                                                                                                                                               | 1H, 3H Derechos humanos y compromiso social                                                                                                                       | BEC 2 Inclusión de la mujer en el sistema financiero<br>BEC 3 Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo |
| Presencia en el mercado                          | FS 13 Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidos económicamente                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                   | BEC 1 inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico                                                |





↑  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## → Gestión Económica



## Contribuimos al crecimiento económico y al bienestar de la sociedad

En el Banco Económico generamos un impacto positivo ya que estamos comprometidos a generar un valor económico sostenible a través de nuestras operaciones. Es así como buscamos fortalecer la economía local, de manera directa e indirecta, y contribuir al progreso sostenible de nuestros clientes y la sociedad en general.

Presentamos una amplia gama de productos y servicios diseñados para satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes. Destacamos nuestros créditos productivos, que fomentan el crecimiento empresarial y el emprendimiento, así como el crédito de vivienda social, que facilita el acceso a viviendas dignas. Nos enorgullece también nuestra iniciativa Red Mujer, Mi Aliada, que promueve la inclusión y empoderamiento económico de las mujeres en el sector bancario.



## Desempeño económico

Contenido 3-3 / 201-1

El Banco Económico desempeña un papel fundamental en el sector bancario de Bolivia, generando impactos tanto directos como indirectos en la economía del país a través de sus operaciones y acciones que contribuyen al crecimiento económico y al bienestar de la sociedad.

En términos de empleo, durante la gestión 2022, el Banco generó 1.406 fuentes de empleo a nivel nacional, cumpliendo con el pago de salarios, aportes sociales y otros beneficios para los colaboradores. Esto no solo fortalece la estabilidad financiera de los trabajadores, sino que también contribuye al desarrollo económico de las zonas donde el Banco opera.

Además, el Banco tiene un impacto indirecto significativo en la economía local a través de sus relaciones con proveedores nacionales. En la gestión 2022, el 96,71% de los proveedores del Banco fueron empresas bolivianas, lo que implica una inversión en bienes y servicios locales, impulsando así la economía del país en distintos sectores.

En cuanto a la cartera de créditos, el Banco muestra un crecimiento moderado, en un entorno económico afectado por las consecuencias de la crisis sanitaria. Al 31 de diciembre de 2022, el Banco muestra un nivel elevado de cartera reprogramada debido al proceso de normalización regulatoria de la cartera diferida, alcanzando un volumen de Bs2.039.497.000. El crecimiento de la cartera

|                                                                  | 2021        | 2022          |
|------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| Ingresos (Valor económico generado)                              | 991.266.319 | 1.054.804.472 |
| Gastos (Valor económico distribuido)                             | 916.067.781 | 958.287.772   |
| Gastos Financieros                                               | 306.998.150 | 325.077.008   |
| Gastos Operativos                                                | 79.006.449  | 76.951.453    |
| Cargos p/incobrabilidad y desvalorización de activos financieros | 132.563.034 | 129.038.780   |
| Gastos de Administración                                         | 340.314.350 | 360.434.344   |
| Perdidas por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor       | 491.241     | 267.797       |
| Impuestos sobre las utilidades de las empresas (IUE)             | 56.694.557  | 66.518.390    |
| Utilidad (Valor económico retenido)                              | 75.198.538  | 96.516.700    |

bruta muestra que el Banco Económico S.A. cuenta con una cartera de mayor calidad, lo que refleja la confianza de los clientes en el Banco y su capacidad para apoyar el desarrollo económico a través de la provisión de créditos.

En términos de contribución fiscal, el Banco ha aportado al país a través del pago de Impuestos sobre las Utilidades de las Empresas (IUE). Durante la gestión 2022, el Banco realizó un aporte de Bs66.518.390 de bolivianos en concepto de impuestos, fortaleciendo así las finanzas públicas y contribuyendo al desarrollo del país.

Además, el Banco está comprometido con la inclusión de la mujer en el sector financiero a través de su programa Red Mujer Mi Aliada, con una comunidad de 14.327 mujeres registradas. Este programa busca empoderar a las mujeres, brindándoles acceso a servicios financieros y fortaleciendo sus capacidades para el manejo de sus negocios. Al promover la inclusión financiera y el desarrollo de las mujeres, el Banco contribuye a la equidad de género y al fortalecimiento económico de las comunidades.

Todo este compromiso del Banco en la gestión económica se sustenta en su misión de ser el aliado financiero en la vida de las personas y empresas, de tal manera que está contribuyendo a generar bienestar en sus clientes y la sociedad. Además, está alineado a su visión, siendo líder en la innovación y otorgación de servicios financieros integrales, principalmente para la pequeña y mediana empresa.

## Productos y servicios

Contenido 2-6

En línea con nuestro enfoque de apoyar a micro y pequeños empresarios, nos dedicamos a desarrollar y lanzar al mercado productos inclusivos que atiendan las necesidades específicas de este segmento.

## Diseño de productos y servicios centrado en el cliente

RSE 3E

Nos dedicamos a satisfacer las necesidades de nuestros consumidores financieros, y para lograrlo, empleamos metodologías innovadoras que nos permiten crear productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas..

En este sentido, contamos con una Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros, Manual de Productos Pasivos y un Manual de Tecnología y Productos Crediticios. Estas herramientas nos permiten involucrar a diversas unidades del Banco en la evaluación de la funcionalidad y rentabilidad de cada producto o servicio, asegurando así su adecuación a las demandas del mercado y las expectativas de nuestros clientes financieros.

Marcas que transforman

Contenido 2-6

Durante todos nuestros años de trayectoria, hemos desarrollado diversas marcas para satisfacer las necesidades de nuestros diversos perfiles de clientes. Entre algunas, podemos mencionar:

- **Mi Socio:** Nuestra banca enfocada en atender a micro y pequeños empresarios, brindando préstamos de bajo volumen para apoyar su crecimiento y desarrollo.
- **Titanium:** Nuestras exclusivas tarjetas de crédito de alta gama diseñadas para clientes con un alto poder adquisitivo. Esto incluye la Titanium Business, una tarjeta de crédito empresarial para altos ejecutivos de grandes empresas, que les permite realizar gastos de viajes, representación y pagos a proveedores nacionales e internacionales.
- **Red Mujer, Mi Aliada:** Una marca creada especialmente para mujeres micro y pequeñas empresarias, con el objetivo de brindarles oportunidades que impulsen el crecimiento de sus negocios y favorezcan su bienestar personal, familiar y económico, promoviendo así la inclusión de la mujer en el sistema financiero.
- **BecCafé:** Un innovador proyecto que busca transformar la experiencia de nuestros clientes con el Banco. A través de espacios de coworking, cafetería y servicios bancarios, nuestros clientes, usuarios y el público en general pueden disfrutar de un café, entablar conversaciones de negocios e innovación, aprovechar la conexión wifi, realizar operaciones bancarias, utilizar nuestros cajeros automáticos e informarse sobre nuestros servicios financieros.

Estas son algunas de las marcas que reflejan nuestro compromiso de adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y ofrecerles soluciones financieras que se ajusten a sus perfiles y expectativas. Estamos orgullosos de la diversidad de marcas que hemos desarrollado y de cómo cada una de ellas contribuye a fortalecer nuestra presencia en el mercado.





Segmentación de nuestra cartera

Contenido 2-6 / G4-F56

En un mercado cada vez más competitivo, nos esforzamos por ofrecer servicios rentables y en constante crecimiento, demostrando así un sólido manejo de nuestra cartera. A continuación, presentamos un análisis detallado de este período, destacando nuestros logros y desempeño.

• Cartera por Departamento

En nuestro compromiso por ofrecer servicios financieros de calidad en todo el país, hemos establecido una amplia red de puntos de atención financiera. De esta manera, brindamos un servicio cercano y accesible a nuestros clientes. Contamos con una mayor actividad en el eje troncal, siendo Santa Cruz el epicentro de nuestras operaciones donde se concentra la mayor cantidad de clientes y el volumen más significativo de préstamos otorgados. Esta estrategia nos permite estar presentes en las zonas de mayor demanda y satisfacer las necesidades financieras de nuestros clientes en todo el territorio nacional.

| Regional   | Cantidad Clientes | %      | Saldo (en miles de Bs) | %      |
|------------|-------------------|--------|------------------------|--------|
| Santa Cruz | 22.167            | 47,49% | 6.199.691              | 65,02% |
| La Paz     | 10.253            | 21,97% | 1.374.797              | 14,42% |
| Cochabamba | 11.147            | 23,88% | 1.535.294              | 16,10% |
| Tarija     | 1.589             | 3,40%  | 253.326                | 2,66%  |
| Chuquisaca | 806               | 1,73%  | 84.082                 | 0,88%  |
| Oruro      | 597               | 1,28%  | 75.093                 | 0,79%  |
| Potosí     | 116               | 0,25%  | 12.598                 | 0,13%  |
| Total      | 46.675            | 100%   | 9.534.882              | 100%   |



• Cartera por tipo de crédito

Nos dedicamos a generar un impacto positivo tanto en nuestros clientes como en la sociedad en general. Si bien nuestra prioridad es atender a micro y pequeños empresarios, también hemos expandido nuestro alcance a otros segmentos. Esto se refleja en el alto porcentaje de participación y volumen de cartera colocada en los segmentos de clientes empresariales, microcrédito y vivienda.

En detalle, el 60,37% de nuestros créditos corresponden a préstamos de consumo, lo que representa el 10,75% de nuestra cartera total. Los microcréditos, por su parte, representan el 25,27% de la cantidad total de créditos otorgados, equivalente al 20,72% del saldo de la cartera.

| Regional     | Cantidad Clientes | %      | Saldo (en miles de Bs) | %      |
|--------------|-------------------|--------|------------------------|--------|
| Empresarial  | 164               | 0,31%  | 3.004.823              | 31,51% |
| Microcrédito | 13.247            | 25,27% | 1.975.634              | 20,72% |
| Vivienda     | 6.606             | 12,60% | 2.136.342              | 22,41% |
| PyME         | 760               | 1,45%  | 1.392.667              | 14,61% |
| Consumo      | 31.645            | 60,37% | 1.025.416              | 10,75% |
| Total        | 46.675            | 100%   | 9.534.882              | 100%   |

Nuestro enfoque diversificado nos permite atender las diversas necesidades financieras de nuestros clientes y contribuir al desarrollo de diferentes sectores económicos. Estamos comprometidos en brindar soluciones adecuadas y oportunas para promover el crecimiento y el bienestar tanto a nivel empresarial como individual.

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

| Tipo de Crédito (en miles de Bs) | Santa Cruz | Cochabamba | La Paz    | Tarija  | Chuquisaca | Oruro  | Potosí | Total     |
|----------------------------------|------------|------------|-----------|---------|------------|--------|--------|-----------|
| Empresarial                      | 2.202.380  | 456.580    | 345.863   | 0       | 0          | 0      | 0      | 3.004.823 |
| Microcrédito                     | 1.204.768  | 453.416    | 291.796   | 97.175  | 45.031     | 40.776 | 3.379  | 2.136.342 |
| Vivienda                         | 1.056.877  | 289.347    | 473.023   | 115.379 | 21.557     | 15.093 | 4.357  | 1.975.634 |
| PyME                             | 1.229.676  | 103.681    | 49.347    | 9.047   | 915        | 0      | 0      | 1.392.667 |
| Consumo                          | 505.991    | 232.269    | 214.768   | 31.725  | 16.578     | 19.223 | 4.861  | 1.025.416 |
| Total                            | 6.199.691  | 1.535.294  | 1.374.797 | 253.326 | 84.082     | 75.093 | 12.598 | 9.534.882 |

• Cartera por actividad económica de destino

En línea con nuestro enfoque en los sectores de micro y pequeños empresarios, nuestra cartera de clientes se distribuye en distintos sectores económicos de la siguiente manera: el 25,23% se destina a la construcción, el 23,17% a servicios inmobiliarios y el 18,75% en la industria manufacturera.

Esta diversificación refleja nuestro compromiso de apoyar y fortalecer diversos sectores de la economía, proporcionando soluciones financieras adaptadas a las necesidades específicas de cada industria. Trabajamos de la mano con nuestros clientes para brindarles el respaldo necesario y contribuir a su crecimiento y desarrollo sostenible en sus respectivos campos de actividad.

| Tipo de Crédito                                               | Cantidad Clientes | %      | Saldo (en miles de Bs) | %      |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|--------|------------------------|--------|
| G - Construcción                                              | 6.664             | 12,44% | 2.405.405              | 25,23% |
| L - Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler       | 7.542             | 14,07% | 2.209.602              | 23,17% |
| E - Industria manufacturera                                   | 2.974             | 5,55%  | 1.787.888              | 18,75% |
| H - Venta al por mayor y menor                                | 30.643            | 57,19% | 1.603.941              | 16,82% |
| A - Agricultura y ganadería                                   | 931               | 1,74%  | 772.186                | 8,10%  |
| J - Transporte, almacenamiento y comunicaciones               | 1.667             | 3,11%  | 223.639                | 2,35%  |
| I - Hoteles y restaurantes                                    | 207               | 0,39%  | 138.055                | 1,45%  |
| K - Intermediación financiera                                 | 509               | 0,95%  | 136.696                | 1,43%  |
| F - Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua | 34                | 0,06%  | 107.323                | 1,13%  |
| O - Servicios sociales comunales y personales                 | 231               | 0,43%  | 74.766                 | 0,78%  |
| D - Minerales metálicos y no metálicos                        | 1.988             | 3,71%  | 50.011                 | 0,52%  |
| N - Educación                                                 | 88                | 0,16%  | 10.794                 | 0,11%  |
| Resto de actividades económicas                               | 107               | 0,20%  | 14.577                 | 0,15%  |
| Total                                                         | 46.675            | 100%   | 9.534.882              | 100%   |

## Principales líneas de negocio crediticio

## Contenido 2-6

Como Banco múltiple, nuestra estrategia se basa en la diversificación y atención especializada a los distintos segmentos de clientes, lo que nos permite lograr un crecimiento sostenible y responsable.

Hemos desarrollado unidades de negocio especializadas para atender de manera óptima cada línea de negocio. Estas unidades están diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes y brindarles un servicio personalizado de calidad. Cada una de estas unidades cuenta con profesionales especializados en su área, lo que nos permite ofrecer soluciones financieras adaptadas a las particularidades de cada segmento.

Esta estructura nos permite ser un Banco integral, capaz de atender eficientemente a diferentes tipos de clientes, como empresas, emprendedores, consumidores individuales, entre otros. Estamos comprometidos en proporcionar un servicio de excelencia y acompañar a nuestros clientes en su crecimiento y éxito financiero.

## Banca MyPE

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

## Banca Mediana

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

## Banca Empresa

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

## Banca Personas

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

## Productos y servicios con beneficio social

Contenido 2-6 / G4-F57  
RSE 2E

Nos enfrentamos al desafío de crecer en la colocación de productos financieros de manera responsable, brindando a nuestros clientes soluciones adecuadas que satisfagan sus necesidades de financiamiento y optimizando la rentabilidad de nuestro portafolio de inversiones.

Dentro de nuestra oferta de productos y servicios, hemos diseñado opciones que buscan proporcionar beneficios sociales específicos y cumplen con los lineamientos de la normativa orientada a la Función Social.

Estamos comprometidos en ofrecer productos financieros responsables que generen un impacto positivo tanto en nuestros clientes como en la sociedad en general, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

## Crédito productivo

Nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país se refleja en nuestra dedicación para impulsar créditos que cubran las necesidades de financiamiento de actividades productivas.

Para asegurar un manejo adecuado de estos créditos, contamos con una Política de Crédito específica para el sector. Esta política establece los lineamientos generales para el financiamiento de actividades productivas, siguiendo criterios prudenciales y considerando aspectos sociales de acuerdo con las normativas establecidas por el regulador.

Además, hemos establecido una unidad de negocios especializada en atender las necesidades del sector productivo. Esta unidad cuenta con personal capacitado y productos financieros específicos diseñados para satisfacer las distintas necesidades de nuestros clientes.

A través de estas medidas, buscamos fomentar el crecimiento y la sostenibilidad de las actividades productivas, brindando acceso a financiamiento de manera responsable y contribuyendo así al desarrollo económico y social del país.

| Destino de Cartera                         | Saldo 2022 | % Total Cartera 2022 |
|--------------------------------------------|------------|----------------------|
| Crédito Productivo                         | 4.815.100  | 50,50%               |
| Créditos Vivienda Social                   | 909.641    | 9,54%                |
| Total Crédito Productivo y Vivienda Social | 5.724.740  | 60,04%               |
| Total Cartera                              | 11.449.481 | 100%                 |

Crédito hipotecario de vivienda de interés social

Nuestro producto de crédito hipotecario se destina exclusivamente a personas naturales, y se ofrece en modalidad amortizable con cuotas sucesivas. Esta opción de financiamiento está limitada a la adquisición de la primera vivienda del deudor y su cónyuge, y debe ser utilizada únicamente con fines residenciales, sin propósitos comerciales.

El principal objetivo de este producto es brindar facilidades de acceso al crédito a personas que no cuentan con un aporte propio. Es por lo que ofrecemos la posibilidad de financiar hasta el 100% del valor de la vivienda, permitiendo a nuestros clientes adquirir su hogar sin la necesidad de contar con un aporte inicial.

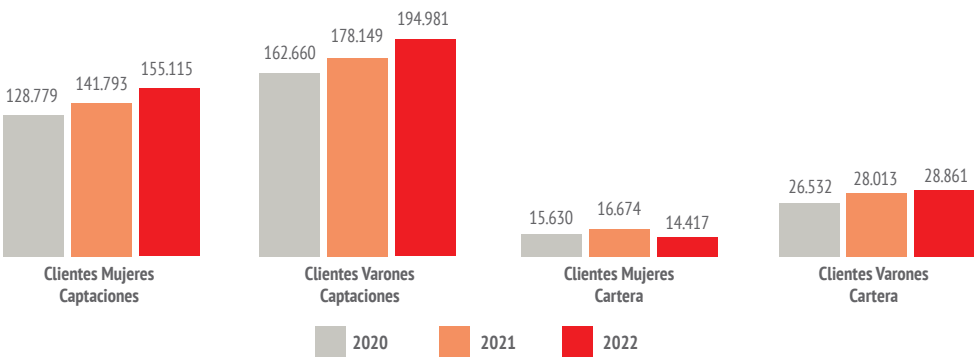
Nuestro compromiso es brindar soluciones financieras que se ajusten a las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo condiciones favorables y facilitando el camino hacia la propiedad de una vivienda.

Red Mujer, Mi Aliada

Trabajar en la inclusión de la mujer en el sistema financiero es uno de nuestros enfoques prioritarios, y a través de este programa brindamos servicios de atención especializados, centrándonos en los pilares fundamentales del hogar, el bienestar y los negocios.

Nuestro compromiso con la inclusión se ve reflejado en los resultados alcanzados al cierre de la gestión. Para el 31 de diciembre de 2022, contamos con 155.115 clientas mujeres en nuestras captaciones, lo que representa un aumento del 9% en comparación con la gestión anterior. Asimismo, logramos atender a 17.417 clientas con nuestros servicios de crédito, registrando un crecimiento del 4% en comparación con la gestión anterior.

Estos resultados demuestran nuestro compromiso en brindar servicios financieros adaptados a las necesidades de las mujeres, fortaleciendo su participación en el sistema financiero y contribuyendo a su crecimiento y desarrollo económico.



Gracias a nuestro enfoque en la inclusión de la mujer en el sistema financiero, logramos obtener resultados destacados en términos de crecimiento. Durante la gestión 2022, experimentamos un aumento significativo del 9% en nuestro saldo de captaciones y un 4% en el saldo de cartera, considerando exclusivamente las operaciones realizadas por mujeres, en comparación con la gestión anterior.

Estos resultados demuestran el impacto positivo que ha tenido la promoción de la inclusión financiera de las mujeres en nuestra institución. Nos complace haber contribuido al crecimiento económico y desarrollo personal de nuestras clientas, generando oportunidades y brindando soluciones financieras adaptadas a sus necesidades específicas. Continuaremos trabajando en esta dirección para seguir promoviendo la inclusión y el empoderamiento económico de las mujeres en el futuro.

Banca seguros

Presentamos una amplia variedad de seguros diseñados para proteger a nuestros clientes en todas las etapas de su vida. Nuestra cartera de seguros incluye los Seguros BEC, como el seguro contra accidentes, educacional y de vida, que brindan tranquilidad y respaldo financiero. Además, contamos con una amplia gama de Seguros Masivos, como el Primeros gastos exequiales, Vida salud plus, Vida premium, Vida max, Vida plus, Vida 180, Mi primer seguro, Seguro de vida económico y Seguro contra accidentes personales, que se adaptan a las necesidades y presupuestos individuales. También ofrecemos el Seguro de desempleo involuntario e incapacidad temporal, así como programas especiales como el Programa de amigos del seguro. Además, contamos con Seguros Colectivos, como la Protección de tarjetas de débito y Mi seguro salud. Para obtener más información sobre nuestros seguros y cómo pueden beneficiarte, te invitamos a visitar nuestro Sitio Web. En el Banco Económico, estamos comprometidos con brindar soluciones de seguridad y protección integral a nuestros valiosos clientes en Bolivia.





## → Gestión Ambiental



## Promovemos la protección del medio ambiente en nuestras operaciones

Trabajamos para que nuestras iniciativas y esfuerzos promuevan la protección del medio ambiente adoptando prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. Estamos comprometidos en hacer nuestra parte para preservar el medio ambiente y contribuir al desarrollo sostenible de la comunidad, como está expresado en nuestra Política de RSE.

Nos enorgullece compartir nuestras campañas ambientales, que han buscado crear conciencia y fomentar la participación de nuestros colaboradores en la conservación del entorno. Además, hemos implementado medidas para gestionar de manera responsable nuestro consumo de energía y agua en todas nuestras sucursales, con el objetivo de reducir nuestro impacto ambiental. También hemos priorizado la gestión del reciclaje de papel como parte de nuestros esfuerzos para minimizar los residuos y fomentar una economía circular. Como muestra de nuestro compromiso con la movilidad sostenible, hemos implementado parqueos de bicicletas, promoviendo así una alternativa ecológica y saludable para nuestros colaboradores y visitantes.





## Cada tapa y botella vale

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

En colaboración con EMPACAR, nos enorgullece impulsar la campaña “Cada tapa y botella vale”, donde el reciclaje de residuos plásticos se ha convertido en una misión colectiva en todas nuestras agencias del eje troncal. Con el objetivo de fomentar la participación activa de nuestros colaboradores, alineada a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, se lanzó la campaña a través del espacio “Noticias BEC” difundido por canales internos del Banco. A partir de ello, se distribuyó todo lo necesario para comenzar con la recolección en las agencias dos veces al mes.

Durante esta gestión, hemos logrado recolectar un total de 0,278 tm de botellas y 0,172 tm de tapas, evidenciando el compromiso y el impacto positivo que cada pequeño acto de reciclaje puede generar. A través de esta iniciativa, no solo estamos contribuyendo a un futuro más sostenible, sino que también estamos sensibilizando sobre la importancia, el cuidado y la prevención ambiental.

Invitamos a nuestros colaboradores y al público en general a unirse a este cambio significativo, demostrando que cada tapa y botella reciclada cuenta en la construcción de un mundo mejor y más respetuoso con nuestro entorno.

## Reciclaje de papel, por un mundo más sostenible

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

Siguiendo con nuestra misión verde en el Banco, continuamos con la campaña “Reciclaje de Papel”, enfocada en fomentar prácticas responsables desde la impresión hasta el reciclaje en todas nuestras agencias. Iniciamos la campaña en la ciudad de Santa Cruz, donde se lanzó dentro de la sección de “Noticias BEC” a todos los colaboradores a través de los canales internos de comunicación.

Con el objetivo de facilitar el reciclaje de papel, se distribuyeron bolsas y contenedores en cada agencia de Santa Cruz, permitiendo a nuestros colaboradores contribuir activamente. El recojo de papel reciclado se realiza dos veces

al mes y se centraliza en un lugar designado para que los recicladores del proyecto Bolivia Recicla puedan recogerlo, emitiendo un certificado de recepción de residuos.

Durante esta gestión, hemos logrado recolectar una cantidad de 1,27 tm de papel en la ciudad de Santa Cruz, destinado al reciclaje. Cada hoja de papel reciclada es un paso hacia un futuro más sostenible y un apoyo tangible a la noble causa ambiental. Nos enorgullece ser parte de esta ola de cambio, donde el cuidado del medio ambiente y la economía circular van de la mano. ¡Juntos, podemos hacer la diferencia!



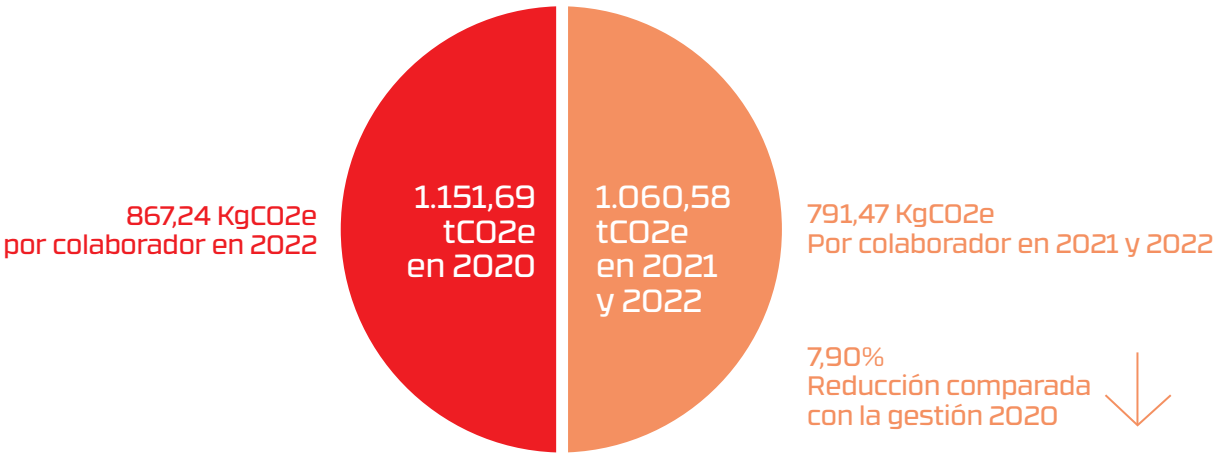
## Medición de huella de carbono

Nos complace compartir los avances significativos que hemos logrado en el Banco en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Durante esta gestión realizamos la implementación exitosa del proyecto de medición de la huella de carbono, como parte integral del programa “Ecosector” de GreenCloud y Cainco - Fundare. Este programa integra la ISO 14064-1 & 3, GHG Protocol e IPCC para demostrar de manera verificada que se cuenta con operaciones alineadas a la Carbono Neutralidad.

En esta primera etapa, hemos recopilado datos precisos sobre nuestro consumo de energía en todas nuestras sucursales y oficinas, gracias a la estrecha coordinación con el área de Administración.

Para garantizar la efectividad de este proyecto, nuestro dedicado equipo ha recibido capacitación especializada en el uso de la Plataforma Green Cloud, que nos permite registrar y dar seguimiento a los datos de manera eficiente. Estos resultados nos brindan una valiosa información para planificar acciones concretas en un futuro inmediato que nos permitan compensar nuestra huella de carbono como institución. Estamos comprometidos en reducir nuestro impacto ambiental y crear un futuro más sostenible para todos.

Hemos realizado la medición de nuestra huella de carbono, desde enero de 2020 hasta octubre de 2022, encontrando los siguientes resultados:



## Menos contaminación, más salud

Compartimos nuestro nuevo proyecto que hemos llevado a cabo en el Banco, y que no solo refuerza nuestro compromiso con la movilidad sostenible sino también que permite apoyar a la reducción de emisiones de gases al medio ambiente.

Durante la gestión 2022, hemos implementado en Cochabamba parqueos de bicicletas en la Agencia Blanco Galindo y Agencia Norte, con la intención de fomentar una movilidad saludable, ecológica y respetuosa con el medio ambiente, de manera que nuestros clientes y colaboradores que eligen movilizarse en bicicleta puedan contar con una infraestructura adecuada.

De esta manera, brindando apoyo a la Ley Municipal de la Bicicleta en Cochabamba y la implementación de ciclovías en Santa Cruz, La Paz y el Alto, diseñamos este proyecto que para la gestión 2022 contempla la instalación de 2 parqueos en Cochabamba y para la gestión 2023 se instalarán parqueos en 11 agencias del eje troncal.

Estamos comprometidos en promover estilos de vida más sostenibles y en ofrecer servicios que se adapten a las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Con este proyecto, buscamos impulsar el uso de la bicicleta como una alternativa de transporte que contribuye a la reducción de gases emitidos al medio ambiente. Juntos, podemos marcar la diferencia en la protección de nuestro planeta y crear un futuro más sostenible.

## Gestión responsable de energía, agua y combustible

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

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos implementado prácticas responsables en todas nuestras operaciones. Para lograrlo, hemos adoptado el uso de implementos y nueva tecnología que contribuyen significativamente a la reducción de nuestro consumo.

Estamos comprometidos en ser buenos administradores de los recursos naturales, promoviendo un uso consciente y responsable en todas nuestras actividades. A través de estas medidas, buscamos no solo proteger el medio ambiente, sino también generar un impacto positivo en la comunidad y promover un futuro sostenible para todos.

## Consumo responsable de agua

En la gestión 2022, hemos implementado diversas medidas para reducir el consumo de agua y fomentar una cultura de consumo responsable entre nuestros colaboradores. Una de estas medidas consistió en reemplazar las griferías tradicionales por griferías a presión, lo que ha permitido un uso más eficiente del agua en nuestras instalaciones.

Es importante destacar que el compromiso de nuestros colaboradores ha sido fundamental para el éxito de estas medidas.

Estos esfuerzos son parte de nuestro compromiso con la gestión sostenible de los recursos y reflejan nuestra responsabilidad como empresa en la preservación del medio ambiente.

## Gestión Responsable del Agua

- 8.751 m3 de agua consumida en 36 PAFs de los departamentos de Santa Cruz, La Paz y Cochabamba.
- El consumo se redujo en un 28,35% comparado con la gestión pasada.
- No se cuenta con datos de consumo de los PAFs de Potosí y Tarija ya que las instalaciones son alquiladas y los medidores son compartidos con los propietarios.



## Consumo responsable de energía eléctrica

En el Banco, estamos comprometidos con una gestión responsable de energía eléctrica, enfocada en ser más eficientes en el uso y consumo de este recurso vital. Si bien es cierto que hemos experimentado un incremento del 76% en el consumo en comparación con la gestión pasada, esto se debe principalmente a la apertura de nuevas oficinas y ATMs que requieren de energía para su funcionamiento.

lo que permite el encendido automático de luces cuando se detecta la presencia de personas. Esto evita el uso innecesario de energía y asegura que las luces estén encendidas solo cuando realmente se necesitan.

Estas medidas han demostrado ser efectivas en nuestra búsqueda por ser más eficientes en el consumo de energía eléctrica. Aunque hemos experimentado un aumento en el consumo debido a la expansión de nuestras operaciones, estamos comprometidos en seguir implementando acciones que nos permitan reducir nuestro impacto ambiental y contribuir a la sostenibilidad energética.

## Consumo Responsable de Energía

- 2.992.324 Kw de energía eléctrica consumida en 152 PAFs de los departamentos de Santa Cruz, Potosí, Tarija, La Paz y Cochabamba.
- El consumo se incrementó en un 76,97% comparado con la gestión 2021 debido a la apertura de nuevas oficinas y ATMs.

Otra acción que hemos implementado es la instalación de sensores de movimiento en lugares públicos, como pasillos,

## Consumo responsable de combustible

Nos esforzamos por llevar a cabo una gestión responsable de combustible, enfocada en ser más eficientes en el uso y consumo de este recurso. En la gestión 2022, hemos adquirido 10 nuevos vehículos que nos permiten ampliar nuestras operaciones sin perder el compromiso en ser más eficientes en el consumo y reducir nuestro impacto ambiental.

Además, llevamos a cabo un control de gases para cada vehículo, monitoreando las condiciones de cada unidad. Esto nos permite realizar una planificación de mantenimiento preventivo y optimizar el rendimiento de los vehículos, disminuyendo así el consumo de combustible y, sobre todo, la emisión de gases al medio ambiente. Durante la gestión reportada, todas nuestras unidades se encuentran bajo los parámetros permitidos en estas evaluaciones realizadas por el Gobierno Municipal de Santa Cruz de la Sierra.

Una de las medidas que hemos implementado es el monitoreo a través del servicio de rastreo satelital de nuestros vehículos. Ahora registramos el tiempo de funcionamiento del motor, las distancias recorridas y el tiempo de estacionamiento con el motor encendido. Esto nos permite generar directrices y desarrollar acciones de sensibilización y capacitación a los colaboradores responsables de los vehículos, con el objetivo de promover el uso adecuado del vehículo.

Con estos esfuerzos, buscamos mejorar continuamente nuestra eficiencia en el consumo de combustible y reducir nuestra huella ambiental. Nos esforzamos en promover prácticas responsables en el manejo de nuestros vehículos y seguir implementando acciones que nos lleven hacia un futuro más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.



## → Gestión Social



### Establecemos relaciones sólidas y éticas con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad

En el Banco Económico, nos comprometemos con generar un impacto positivo y sostenible en la comunidad, con nuestros proveedores, colaboradores y clientes.

Destacamos nuestras acciones en la comunidad a través de programas como Red Mujer, Mi Aliada y el Programa de Dirección de Negocios - Trabajando Juntos, promoviendo la inclusión de género y capacitando a las mujeres para el crecimiento de sus emprendimientos. Apoyamos proyectos sociales y el Programa Héroes de la Niñez de UNICEF para proteger los derechos de los niños más vulnerables. Además, promovemos la educación financiera responsable a través de nuestro Programa de Educación Financiera.

Valoramos el bienestar y desarrollo profesional de nuestros colaboradores, ofreciendo buenas condiciones de empleo, igualdad de oportunidades, capacitación constante y un buen clima laboral.

Establecemos relaciones sólidas y éticas con nuestros proveedores, promoviendo igualdad de oportunidades, transparencia y pagos oportunos, respetando los derechos humanos en nuestras contrataciones y priorizando la colaboración con proveedores nacionales.

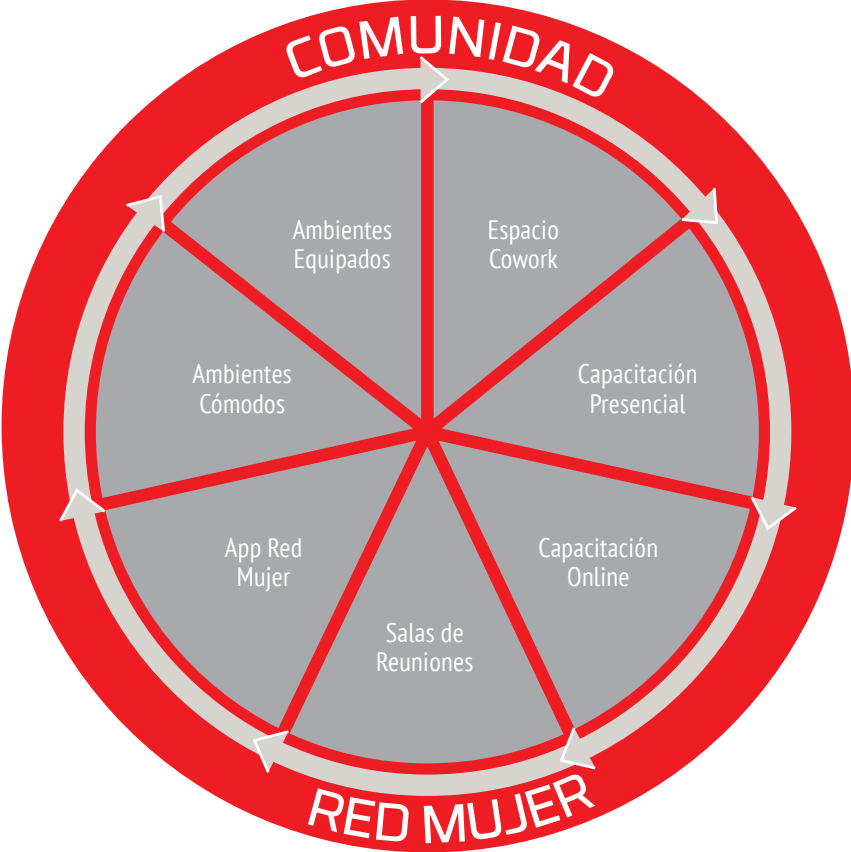
En cuanto a nuestros clientes, brindamos productos y servicios personalizados, enfocados en su satisfacción y fidelización. Gestionamos activamente sus reclamos y sugerencias para mejorar nuestros procesos internos y ofrecer un servicio excepcional. Nos comprometemos a ser su aliado financiero de confianza en todas sus metas y necesidades.

# Comunidad

Red Mujer, Mi Aliada  
RSE 3H

Red Mujer Mi Aliada quiere acortar la brecha que aleja a la mujer del sistema financiero. Para ello se creó el programa de RSE Red Muje,r Mi Aliada, que da herramientas a las mujeres para empoderarlas y ayudarlas en su independencia financiera.

Ser parte de la Red Mujer, Mi Aliada es muy sencillo, solo deben registrarse a través de un formulario que se encuentra en el Sitio Web del Banco. Una vez registradas podrán conocer sobre las actividades que desarrollamos y los beneficios que reciben.



Durante la gestión 2022, la Comunidad Red Mujer llegó a un total de **14.327 mujeres registradas, incrementando un 15,81%** en comparación con la gestión 2021.



Apoyamos en actividades que tienen el propósito de empoderar a la mujer, a través de capacitaciones presenciales y en línea, contamos con área de cowork, sala de reuniones y capacitaciones para que las emprendedoras puedan acceder a un espacio cómodo, con computadoras y wifi sin costo.

## Espacio Red Mujer

Es un ambiente que cuenta con un área de cowork, tecnología para trabajar, cafetería, un lugar para reuniones privadas y una sala de capacitaciones. Todas estas áreas han sido diseñadas para que las mujeres de negocios la utilicen como un espacio para trabajar en sus proyectos o negocios.

Durante la gestión 2022 se han recibido un total de 256 personas para diferentes usos del Espacio Red Mujer. Esta gestión el Espacio continuó atendiendo con las debidas medidas de bioseguridad.

## Área de Cowork y Salas de Reunión

Se recibió la visita de 67 personas para realizar diversas consultas o hacer uso del área de cowork durante la gestión 2022.

La Sala de Reuniones atendió 17 solicitudes de reserva, representando una asistencia de 81 personas en el año.

## Capitaciones y Eventos presenciales

La sala de capacitación de Red Mujer se ha utilizado por nuestras aliadas en 18 ocasiones con una asistencia de 108 personas aproximadamente.

## Webinar Red Mujer

Red Mujer, Mi Aliada continuó con las capacitaciones online durante el 2022. Las mismas se realizaron los lunes y miércoles a horas 18:00 con una duración aproximada de una hora y quince minutos que incluye la presentación del disertante y la sesión de preguntas y respuestas. Estas capacitaciones se desarrollaron a través de la plataforma de Zoom.

Estos cursos buscan apoyar a las mujeres emprendedoras para conocer herramientas que les permitan mejorar sus emprendimientos, además de brindar oportunidad de interactuar y compartir sus experiencias con especialistas en diferentes temas de negocio, su bienestar y su hogar.

En la presente gestión se realizaron 80 webinars, con la participación de 4.479 mujeres emprendedoras. Se impartieron 93 horas aproximadas de capacitación sobre habilidades gerenciales, administrativas, finanzas y desarrollo personal.

## Aplicación Red Mujer

La App de Red Mujer, disponible en Google Play y App Store, durante la gestión 2022 alcanzó a tener 841 usuarias, un 29,19% más que la gestión 2021, quienes disfrutaron de los beneficios de esta aplicación. La App cuenta con las grabaciones y video tips de los diferentes webinars realizados durante la presente gestión.

## Actividades realizadas

Para fortalecer a la Comunidad de Red Mujer, se realizaron las siguientes actividades:

- **1er. Café Red Mujer "Oratoria para emprendedoras":** Se realizó en la ciudad de Cochabamba, en instalaciones de Beccafé, donde Claudia Herbas, especialista en comunicación, brindó técnicas y recursos para que las participantes puedan influir e impactar en las audiencias.
- **Coffee Women Talk:** Se realizó junto con el Instituto Mujer & Empresa (IME) diferentes cafés de networking en los Beccafé de Santa Cruz y Cochabamba tratando temas sobre Finanzas para las emprendedoras y Manejo de la economía emprendedora.

### Asistencia a actividades externas

Red Mujer, Mi Aliada durante la gestión 2022 participó de forma activa en diferentes eventos, presenciales y virtuales, y espacios que promueven el empoderamiento de la mujer, para dar a conocer las bondades con las que cuenta Red Mujer Mi Aliada en la inclusión de la mujer en el sistema financiero. Durante esta gestión participó en las siguientes actividades:

- Participación como asesor experto en el Brunch de negocios UDI 2022, donde los estudiantes de la UDI presentaron sus intenciones de negocio para ser financiados y el Banco asesoraba para mejorar la propuesta
- Participación como panelista en el Foro “La importancia de la independencia económica para la mujer” organizado por la Feria Internacional de Cochabamba
- Participación en el VI Congreso Internacional y Nacional 2022 organizado por la Cámara de Mujeres Empresarias de Bolivia (CAMEBOL), donde se compartió con la Ministra de la Mujer de Paraguay
- Participación en el Women CAINCO donde hablaron sobre “Liderazgo Femenino, la diversidad en la mesa de decisiones” y “Conectar con empresas de mujeres a nivel Mundial - IWEC”
- Participación en la Conferencia Magistral de Comunicación Estratégica organizada por Women CAINCO
- Apoyo en el evento “Progreso no perfección”, organizado por Google Developer Groups Santa Cruz, Women Techmakers y Unifranz



- Participación en el 1er Congreso Internacional “Asociatividad e Innovación para el Emprendimiento Femenino”, organizado por la UPSA y la Universidad Autónoma de Chile
- Participación en la Mesa Redonda: “Liderazgo en femenino”, organizada por la Asociación de Bancos de México - ABM y AFI Escuela
- Participación de la “Presentación de hallazgos sobre inclusión financiera de las mujeres en Bolivia y recomendaciones para mejorarla”, organizado por ONU Mujeres, la Cooperación para el Desarrollo de la Embajada de Suiza (COSUDE) y la Embajada de Canadá en Bolivia
- Participación del Taller Informativo: Principios para el empoderamiento de las mujeres, organizado por la Red Pacto Global Bolivia y ONU Mujeres
- Participación del Taller “Violencia en el ámbito privado de principios para el empoderamiento de mujeres”, organizado por la Red Pacto Global Bolivia y ONU Mujeres

## Próximas actividades

Para la gestión 2023, se tiene previsto fortalecer la Comunidad Red Mujer a través de:

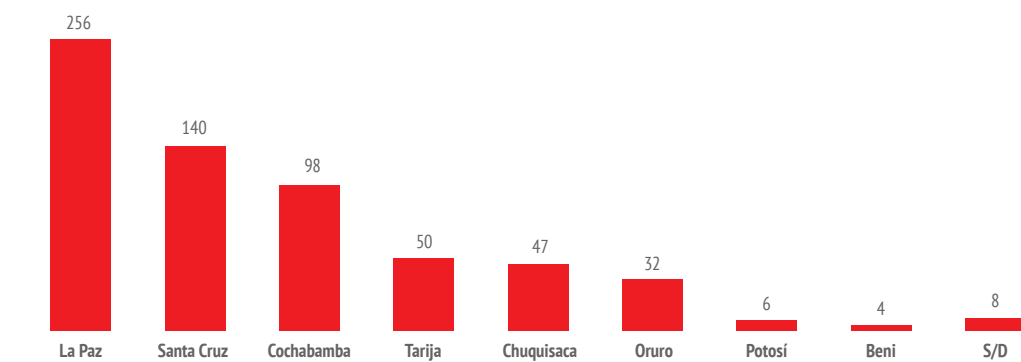
- Lanzamiento del Proyecto “Tecnológica”, con Proyecto i3, que busca capacitar a jóvenes mujeres de barrios aledaños de Santa Cruz para que continúen sus estudios y preparación vocacional en el sector tecnológico.
- Lanzamiento “Mujer Segura”, con Fundación Pro Mujer, para que toda la Comunidad de Red Mujer pueda recibir ayuda y orientación cuando sean víctimas de algún tipo de violencia basada en género.
- Programa de seminarios, charlas y webinars

**Dirección de Negocios – Trabajando Juntos**

## RSE 3H

El programa “Dirección de Negocios, Trabajando Juntos”, es un programa de capacitación en temas específicos de negocios, con cursos que cuentan con sesiones de 1 a 2 semanas de clases, donde además las participantes logran obtener un certificado.

Durante la gestión 2022, el programa de capacitación “Dirección de Negocios Trabajando Juntos”, benefició a 479 mujeres empresarias de todo el país, superando el número de participantes respecto al año anterior. El 63% de las participantes que iniciaron los cursos, logró obtener su certificado, es decir que culminó exitosamente el proceso de post-evaluación cumpliendo con los requisitos del programa.





Se realizaron un total de 6 cursos donde las participantes se capacitaron en Ventas digitales efectivas, Inventarios y contabilidad para pymes, Neuro oratoria y negociación efectiva, Gestión de la innovación para emprendedores, Formación gerencial y habilidades de liderazgo e Importación de productos para emprendedores.

Los resultados del programa muestran un alto alcance y aceptación, ya que se llegó a contar con participantes a nivel nacional. El nivel de satisfacción de las participantes fue del 84%, donde se mide y evalúa las siguientes variables: satisfacción del curso (organización), satisfacción del instructor, satisfacción general (conformidad respecto al contenido).

El programa de RSE “Dirección de Negocios, Trabajando Juntos”, desde sus inicios a la fecha, ha beneficiado a más de 5.650 participantes MyPES en 153 cursos desarrollados exitosamente, apoyando de esta forma el crecimiento de los emprendedores de micros y pequeños negocios en el país.

## Algunos Testimonios

"Ahora puedo decir que tengo el conocimiento y las armas necesarias para ponerlo en práctica y seguir avanzando con mi emprendimiento, Gracias Banco Económico". **Lilian Mamani Gaspar.**

"Agradecer por la capacitación para mujeres PYMES, realmente superó mis expectativas para tener un mejor manejo, control, análisis y estadísticas de mi inventario, también de la situación actual de mi empresa, voy a aplicar todo lo aprendido, muchas gracias por la oportunidad que nos brindan a todas las mujeres, gracias". **Zaida Silvestre Espinoza.**

“Una de las cosas que he aprendido aquí es a ser una líder y que manejar conflictos es muy importante en todos los aspectos, tanto en tu casa como con tus amigos o en la empresa, aprendimos muchas cosas como saber escuchar de manera afectiva para poder coordinar diferentes procesos o dar una buena respuesta”. **Maria de los Ángeles Peña.**

## Educación Financiera para todos

G4 FS16

RSE 4E

El Banco Económico cuenta con un programa de educación financiera, el cual fue aprobado por su directorio y diseñado con el objetivo de transmitir conocimiento y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, que faciliten el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

## Capacitación para mujeres MIPYMES

Entre las acciones realizadas esta gestión, se ejecutaron 6 cursos de educación financiera en los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca y Tarija. Estos cursos formaron parte del programa de capacitación “Dirección de Negocios Trabajando Juntos”, donde se capacitaron 432 mujeres empresarias MIPYMES.

| Tema                                                              | Nº Beneficiarios |
|-------------------------------------------------------------------|------------------|
| Tarjeta de Débito                                                 | 73               |
| Cajeros Automáticos                                               | 74               |
| Puntos POS                                                        | 68               |
| Costos asumidos por el cliente al contratar Servicios Financieros | 69               |
| Ordenes electrónicas de Transferencia de Fondos                   | 85               |
| Ordenes electrónicas de Transferencia de Fondos                   | 63               |
| Total                                                             | 432              |

Asimismo, el Banco ha participado activamente en la “Feria de Servicios Financieros para el Vivir Bien” realizada en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Oruro y Potosí, capacitando en los talleres de educación financiera, con los siguientes temas: Cajeros automáticos, beneficios y precauciones de la banca digital, funcionalidades de los ATMs.

## Invitaciones externas

En coordinación con ASOBAN, se dictó el tema “Órdenes electrónicas de Transferencias de Fondos”, donde participaron 281 personas.

Se participó en una entrevista del programa FinanciaXpress – Educación Financiera en TV con el tema “Pagos por internet, transferencias electrónicas paso a paso”.

La Feria Internacional de Cochabamba invitó al Banco a participar de un ciclo de webinars con el tema “Cajeros Automáticos”, incluyendo recomendaciones y medidas de seguridad.

El Banco también implementó una aplicación de Educación Financiera “Juego del Ahorcado financiero”, presentado durante las Ferias realizadas, para educar de forma simple y divertida sobre conceptos básicos de finanzas, promoviendo el conocimiento entre los consumidores financieros.

## Capacitación a usuarios y clientes

En total se distribuyeron 4.050 unidades de folletería sobre Educación financiera en todas las agencias del país para los temas de: Crédito, Ahorro y Tarjeta.

Durante la apertura de cuentas de ahorro se distribuyeron 3.100 dípticos para capacitar a clientes y usuarios durante esta operación como parte de la bienvenida que se realiza en las plataformas de atención al cliente. Este documento menciona las características y beneficios de la caja de ahorro, los derechos y obligaciones y el mecanismo de reclamos.

## Difusión digital

Se envió información a través del correo electrónico del Banco a clientes mayores de 60 años, a nuestra base de 3.813 personas para educar sobre banca digital

De igual manera, se cuenta con un apartado específico en el Sitio Web para difundir información y atención a personas con discapacidad. Se puede encontrar en [www.baneco.com.bo/banca-inclusiva](http://www.baneco.com.bo/banca-inclusiva)

Se realizaron 9 seminarios online, a través de Zoom y Facebook, donde se impartieron los temas de: Finanzas Personales, Seguridad en las transacciones, Seguros relacionados a créditos, Ordenes electrónicas de transferencias de fondos, Educación Financiera para mujeres emprendedoras, Lo que debes saber para evitar fraudes digitales, Derechos del consumidor financiero en el uso de las aplicaciones móviles de la Banca, Alternativas de financiamiento MYPE y Empoderamiento Financiero.

Además, se continuó impulsando el uso de la plataforma DESCUBRE internamente con los colaboradores durante el proceso de inducción y en los programas STAR BEC y FAMI realizados a nivel nacional en coordinación con el área de Recursos Humanos.

Dentro del programa de capacitación continua a los colaboradores, se impartieron los temas de Características principales de los servicios de intermediación financiera y Refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas. Se tuvo una participación de 3.394 personas.

En 2022, se registraron 2.017.108 clientes y usuarios que acudieron al Banco a quienes se difundió información educativa sobre los servicios financieros, derechos y obligaciones, rol de ASFI, entre otros temas a través de videos en nuestras pantallas de circuito cerrado.

El Banco utiliza sus canales formales de comunicación: Mailing, Redes Sociales, Youtube y Sitio Web para difundir información de los servicios, productos y publicar información del programa de educación financiera y de la plataforma DESCUBRE, además de contar con un portal de educación financiera en su Sitio Web, a disposición del público en general.

El Banco Económico difunde a través de su página de Facebook, publicaciones denominadas "PAN-CHO" donde se informa y enseña educación financiera a los consumidores financieros de forma lúdica con la utilización de este personaje para una mejor comprensión.

Durante la gestión 2022, se alcanzó 381.046 personas con las publicaciones de PANCHO en Facebook. El Banco Económico utiliza el hashtag #EducaciónFinancieraBe para identificar sus publicaciones en Facebook.

Difusión en Facebook, se publica un nuevo contenido específico para promover DESCUBRE con el personaje “PANCHO” de Educación Financiera del Banco, con el cual se alcanzó a 239.551 personas.



## RSE 1H

En cuanto a la gestión de aportes y contribuciones, durante todo este periodo, se han realizado aportes y contribuciones destinados a fines benéficos por un total de \$us 1.676, que se encuentra dentro del límite establecido para la gestión y aprobado en Junta Ordinaria de Accionistas realizada en el mes de enero.

| Fin o Destino | %    |
|---------------|------|
| Benéfico      | 48%  |
| Social        | 52%  |
| Total         | 100% |

Estas acciones se realizan con el propósito de apoyar a la inclusión de grupos vulnerables, y han sido destinados a cooperar con iniciativas que tienen un fin social, cultural, gremial y benéfico.

Los aportes y contribuciones que realiza el Banco Económico se enmarcan en lo dispuesto en el Artículo 469 de la Ley No. 393 de Servicios Financieros y el reglamento para contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos.

Para el día de las personas adultas mayores, en el mes de agosto, se realizó una campaña solidaria dirigida a los colaboradores del Banco, con el propósito de sensibilizar y promover la protección de las personas adultas mayores y el respeto de sus derechos.

Se logró recaudar aportes y donaciones voluntarias para cubrir necesidades básicas de los adultos en 8 asilos beneficiados a nivel nacional, donde el Banco tiene presencia.

| Ciudad     | Institución                                | Nº Beneficiarios |
|------------|--------------------------------------------|------------------|
| Santa Cruz | Asilo Dios nos Ilumina                     | 29               |
| Cochabamba | Asilo El Buen Pastor                       | 52               |
| La Paz     | Centro de Acogida María Esther Quevedo     | 16               |
| Oruro      | Hogar de la Sagrada Familia                | 210              |
| Potosí     | Asilo San Roque                            | 48               |
| Chuquisaca | La Merced                                  | 29               |
| Tarija     | Asilo de Ancianitos Santa Teresa de Jornet | 94               |
| Yacuiba    | Hogar Santa Ana San Joaquín                | 33               |
| Total      |                                            | 511              |

## Héroes de la Niñez

Nuevamente se apoyó a la campaña de UNICEF para buscar héroes de la niñez en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz. En total se logró recaudar Bs260.910 en toda la gestión.

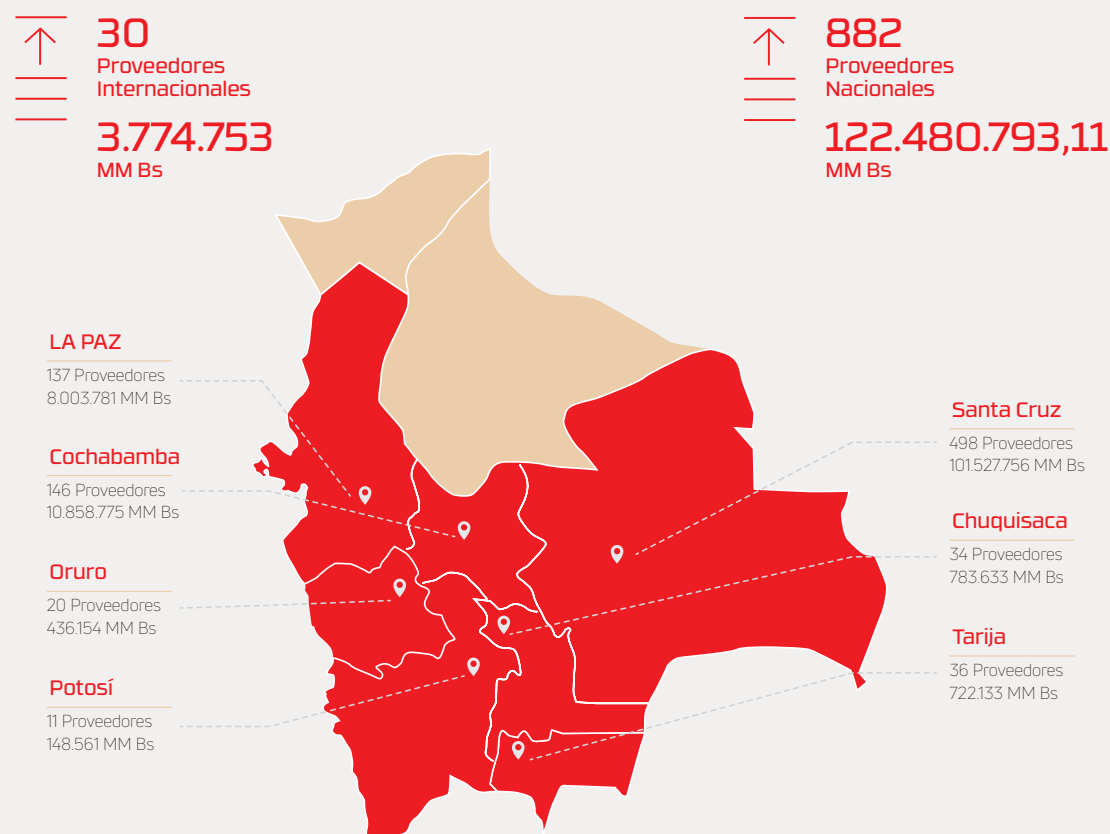
|                      | 2019  | 2020    | 2021    | 2022    | Total   |
|----------------------|-------|---------|---------|---------|---------|
| Recaudación anual Bs | 4.180 | 125.020 | 283.770 | 260.910 | 673.880 |

## Proveedores

Contribuir al desarrollo de los proveedores es fundamental para el Banco Económico S.A., de manera que se apoya directa e indirectamente en la mejora económica y social, y derechos humanos, de nuestra cadena de suministro.

Para ello, a través del área de Compras se da cumplimiento a los lineamientos institucionales, que no solo se limitan a la compra de bienes y servicios sino también de promover prácticas socialmente responsables a lo largo de las cadenas de suministro. Es por ello, que nuestros proveedores son aliados estratégicos de nuestra cadena de valor, ya que a través de su apoyo ejecutamos nuestras operaciones en el sector y buscamos un beneficio mutuo basándonos en la transparencia, igualdad de oportunidades y pagos oportunos.

La base de todo es nuestro Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios, que compromete tanto al Banco como al proveedor de no contratar menores de edad, respetar y cumplir la legislación laboral, cumplir con los Derechos Humanos descritos en la Declaración Universal garantizando así un ambiente laboral que fomente la no existencia de racismo, discriminación, violencia de género y promoviendo un entorno laboral respetuoso con el medio ambiente.



En 2022, se contrataron 912 proveedores de bienes y servicios, de distintos tamaños y rubros, de los cuales el 96,71% fueron proveedores nacionales, reafirmando así que como Banco aportamos al desarrollo nacional.

Esto nos lleva a aportar de manera directa a la economía de nuestros proveedores y sus operaciones, ya que se invirtieron más de 126 millones de bolivianos, de los cuales más de 122 millones de bolivianos corresponden a la inversión realizada en proveedores nacionales.

| Regional        | Cantidad de<br>proveedores<br>2021 | MM Bs<br>2021 | Cantidad de<br>proveedores<br>2022 | MM Bs<br>2022 |
|-----------------|------------------------------------|---------------|------------------------------------|---------------|
| Cochabamba      | 132                                | 35.799.330    | 146                                | 10.858.775    |
| La paz          | 135                                | 35.453.359    | 137                                | 8.003.781     |
| Oruro           | 16                                 | 1.511.166     | 20                                 | 436.154       |
| Potosí          | 15                                 | 569.535       | 11                                 | 148.561       |
| Santa cruz      | 441                                | 437.279.559   | 498                                | 101.527.756   |
| Chukisaca       | 29                                 | 2.456.617     | 34                                 | 783.633       |
| Tarija          | 36                                 | 3.482.242     | 36                                 | 722.133       |
|                 |                                    |               |                                    |               |
| Nacionales      | 804                                | 516.551.809   | 882                                | 122.480.793   |
| Internacionales | 30                                 | 13.937.940    | 30                                 | 3.774.753     |

## Trabajadores

Nuestra fuerza y motivación laboral proviene de todos los trabajadores que conforman esta entidad financiera. Cada uno de ellos aporta desde su posición, conocimiento y experiencia al crecimiento del Banco Económico S.A. y de esta manera brinda la mejor atención posible a todos nuestros grupos de interés.

Para asegurar el desarrollo de nuestros empleados, proponemos y gestionamos diferentes programas que provean de información de valor pertinente para su formación y desenvolvimiento en el cargo que ocupan incluyendo una correcta interrelación con su área. Asimismo, reconocemos la importancia de generar un ambiente cordial en las oficinas con personal que además de sentirse capacitado, se sienta escuchado, por lo que contamos con programas que tienen enfoque en el bienestar personal de los trabajadores, incluyendo temas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Durante esta gestión se continuó fomentando la participación del personal en diferentes actividades que tienen como objetivo vincular y generar un sentido de pertenencia con la institución, acrecentando así el compromiso tanto con sus funciones, como con sus colegas con los que trabajará en equipo manteniendo una excelente relación laboral y personal.

## Gestión humana

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

En el Banco, reconocemos y valoramos profundamente el talento de nuestros colaboradores. Son ellos quienes aportan vida y crecimiento a nuestra institución. Durante la gestión pasada, nos enfocamos en implementar cambios y mejoras con el objetivo de brindar una atención y satisfacción aún mayor a nuestros colaboradores, quienes son uno de nuestros recursos más valiosos.

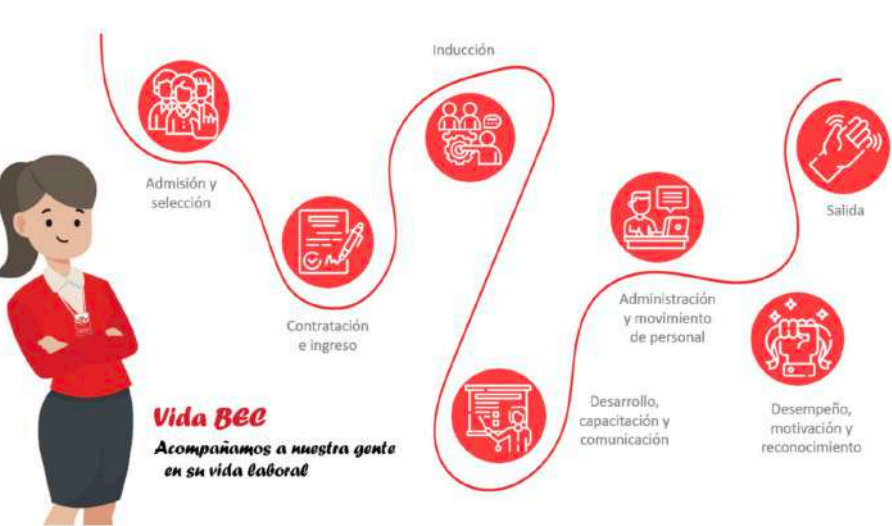


Nos hemos mantenido a la vanguardia en el uso de diversas tecnologías, lo que nos ha permitido innovar y digitalizar procesos que facilitan la gestión del talento humano. Al mismo tiempo, estas tecnologías nos han ayudado a fortalecer los vínculos profesionales y personales con nuestros colaboradores.

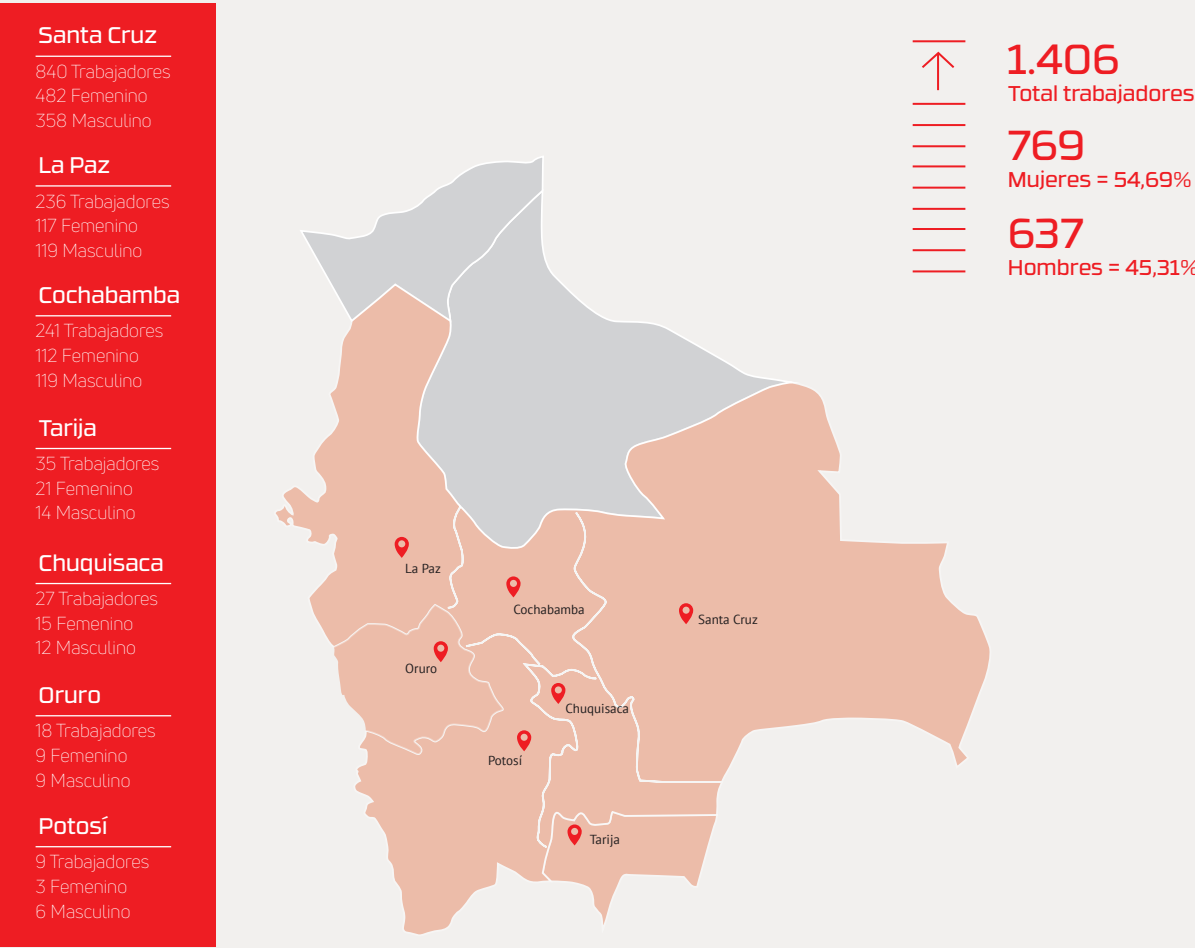
La Dirección mantiene una comunicación constante sobre los cambios que pueden impactar la relación con los colaboradores, adaptándose a plazos variables según la naturaleza y alcance de los mismos. Estos cambios abarcan ajustes o implementación de nuevos procesos, apertura o cierre de agencias, modificaciones en sistemas, lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios, entre otros. Se emplean circulares internas y comunicados a entidades reguladoras, según corresponda, con el fin de informar sobre cambios internos y aquellos que afecten la atención a los clientes. Asimismo, se ajustan las políticas y procedimientos internos en función de cada cambio, promoviendo la socialización y capacitación del personal para garantizar una transición exitosa.

En nuestra organización no contamos con convenios colectivos; sin embargo, promovemos una política de puertas abiertas que permite a nuestros empleados comunicarse directamente con sus supervisores para plantear sus solicitudes, inquietudes o sugerencias. Valoramos la participación de nuestros colaboradores y, en base a estas comunicaciones, buscamos canalizar las solicitudes hacia las áreas correspondientes para su adecuado tratamiento y consideración. Fomentamos un ambiente de diálogo y retroalimentación constructiva para asegurar que las voces de nuestros empleados sean escuchadas y atendidas.

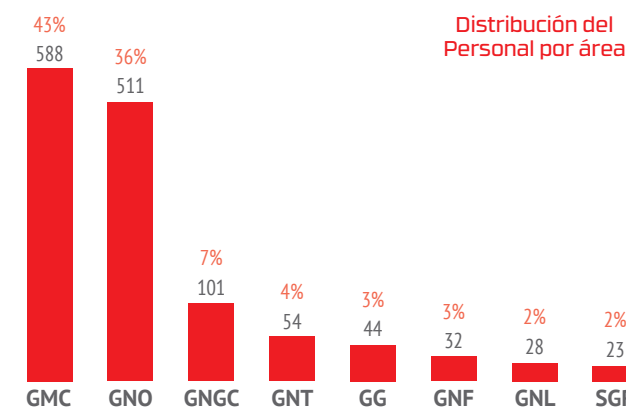
Como parte integral de nuestra gestión humana, nos involucramos activamente en la vida de nuestros trabajadores. Presentamos la Ruta de Vida BEC, que engloba una serie de procesos, planes, programas e indicadores diseñados para acompañar la vida laboral de nuestro equipo. A través de esta iniciativa, hemos logrado establecer una conexión sólida y comprometida con nuestros colaboradores en cada etapa de su trayectoria profesional.



Es así, que en 2022 llegamos a ser 1.406 colaboradores a nivel nacional, distribuidos en los 7 departamentos de Bolivia. Además, contamos con 12 personas que desempeñan funciones dentro de las instalaciones como trabajadores. Reconociendo la importancia de cada miembro de nuestro equipo, nos esforzamos por brindarles un ambiente de trabajo en el cual puedan desarrollarse plenamente y alcanzar su máximo potencial. A través de iniciativas de capacitación, programas de bienestar y un enfoque centrado en el crecimiento profesional, fomentamos una cultura laboral en la cual nuestros colaboradores se sientan valorados y motivados para contribuir al éxito del Banco. Nuestro objetivo es ser una organización donde el talento florezca y se fortalezca, impulsando así el crecimiento sostenible de nuestra institución.



Respecto a las áreas que concentran mayor cantidad de colaboradores, la Gerencia Nacional Comercial (GNC) concentra un 41,82% de nuestros recursos humanos, la Gerencia Nacional de Operaciones (GNO) con un 36,34% y en las restantes ocho áreas que componen nuestra estructura organizativa se encuentra el 21,84% restante.



En la gestión 2022, registramos 1.406 colaboradores a nivel nacional, de los cuales 769 son mujeres con un 54,69% que supera a los 637 hombres que representan un 45,31% de colaboradores. En relación con los grupos etarios existentes, un 25,82% representan a empleados menores de 30 años, un 67,28% representan a empleados cuya edad se encuentra entre los 30 a 50 años, y un 6,90% representan a empleados con una edad superior a 50 años. Del total de colaboradores, 99,43% tenían contrato indefinido y 0,57% a plazo fijo.

| Regional   | Menores de 30 años |     | Total menores de 30 años | Entre 30 y 50 años |     | Total entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años |    | Total mayores de 50 años | Total |
|------------|--------------------|-----|--------------------------|--------------------|-----|--------------------------|--------------------|----|--------------------------|-------|
|            | F                  | M   |                          | F                  | M   |                          | F                  | M  |                          |       |
| Santa Cruz | 124                | 76  | 200                      | 329                | 242 | 571                      | 29                 | 40 | 69                       | 840   |
| La Paz     | 37                 | 29  | 66                       | 75                 | 82  | 157                      | 5                  | 8  | 13                       | 236   |
| Cochabamba | 42                 | 35  | 77                       | 74                 | 79  | 153                      | 6                  | 5  | 11                       | 241   |
| Tarija     | 6                  |     | 6                        | 13                 | 13  | 26                       | 2                  | 1  | 3                        | 35    |
| Chukisaca  | 5                  | 1   | 6                        | 10                 | 10  | 20                       |                    | 1  | 1                        | 27    |
| Oruro      | 7                  | 1   | 8                        | 2                  | 8   | 10                       |                    |    |                          | 18    |
| Potosí     |                    |     |                          | 3                  | 6   | 9                        |                    |    |                          | 9     |
| Total      | 221                | 142 | 363                      | 506                | 440 | 946                      | 42                 | 55 | 97                       | 1.406 |

La distribución porcentual de los niveles jerárquicos al cierre de la gestión fue para el nivel Ejecutivo del 1,77%, para el Mando Medio fue de 16,86% y para el Nivel Operativo del 81,37%. La contratación local se prioriza en todos los niveles jerárquicos durante el proceso de contratación.

|             | Santa Cruz | La Paz | Cochabamba | Tarija | Chuquisaca | Oruro | Potosí | Total |
|-------------|------------|--------|------------|--------|------------|-------|--------|-------|
| Ejecutivo   | 23         | 1      | 1          |        |            |       |        | 25    |
| Mando Medio | 142        | 39     | 42         | 5      | 5          | 2     | 2      | 237   |
| Operativo   | 675        | 196    | 198        | 30     | 22         | 16    | 7      | 1.144 |
| Total       | 840        | 236    | 241        | 35     | 27         | 18    | 9      | 1.406 |

Dentro de cada porcentaje mencionado, se destaca la participación femenina en el nivel Ejecutivo con un 0,28%, en el Mando Medio con un 9,10% y el Mando Operativo con 45,31%

Asimismo, podemos mencionar que la mayoría de nuestros colaboradores se encuentra entre los 30 y 50 años y menores de 30 años, lo que significa que tenemos un talento joven e innovador.

| Edad<br>Nivel<br>Jerárquico | Menores de 30 años |     | Total menores de 30 años | Entre 30 y 50 años |     | Total entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años |    | Total mayores de 50 años | Total |
|-----------------------------|--------------------|-----|--------------------------|--------------------|-----|--------------------------|--------------------|----|--------------------------|-------|
|                             | F                  | M   |                          | F                  | M   |                          | F                  | M  |                          |       |
|                             | Ejecutivo          |     |                          |                    | 2   | 10                       | 12                 | 2  | 11                       |       |
| Mando Medio                 | 5                  | 4   | 9                        | 107                | 83  | 190                      | 16                 | 22 | 38                       | 237   |
| Operativo                   | 216                | 138 | 354                      | 397                | 347 | 744                      | 24                 | 22 | 46                       | 1.144 |
| Total                       | 221                | 142 | 363                      | 506                | 440 | 946                      | 42                 | 55 | 97                       | 1.406 |

Finalmente, corresponde mencionar que contamos con 2 los colaboradores con discapacidad registrados en la gestión, y 9 colaboradores que son tutores de una persona con discapacidad entre las ciudades de Santa Cruz, La Paz y Cochabamba.

Talento en movimiento

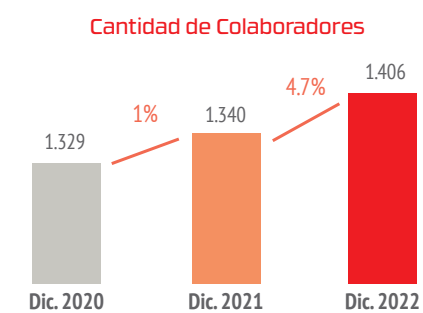
Contenido 3-3 / 401-1

RSE 2T

Reconocemos la importancia de nuestros trabajadores en la prestación de un servicio excelente para nuestros clientes y grupos de interés. Por eso, nos preocupamos por su formación y crecimiento tanto dentro como fuera del Banco, preparándolos para nuevos desafíos y fomentando su mejora continua en su campo profesional.

Talento en Movimiento se enfoca en una Gestión Integral del Talento Humano, promoviendo el desarrollo interno a través de contratación inclusiva, rotaciones de puesto y empleo estable. Por medio de la plataforma digital, una herramienta indispensable para la captación, evaluación y selección de personal de manera eficiente, se realizó el 100% de las evaluaciones para contratación.

Destacamos el incremento en las contrataciones, cerrando el año 2022 con un total de 1.406 funcionarios, lo que representa un aumento del 4,7% en comparación con diciembre de 2021. Este crecimiento refleja nuestro compromiso con el fortalecimiento de nuestro equipo de colaboradores.



En el Banco Económico S.A. generamos valor y contribuimos a la empleabilidad a través de las oportunidades que brindamos con las vacantes ofertadas, tanto para público externo como interno por lo que, en cuanto a contrataciones, se registra la incorporación de 278 nuevos empleados, siendo la tasa de contratación 19,77%. Por otro lado, se registraron 214 desvinculaciones.

| Edad       | Menores de 30 años |    | Entre 30 y 50 años |    | Mayores de 50 años |   | Total |
|------------|--------------------|----|--------------------|----|--------------------|---|-------|
|            | F                  | M  | F                  | M  | F                  | M |       |
| Regional   |                    |    |                    |    |                    |   |       |
| Santa Cruz | 44                 | 29 | 22                 | 28 | 1                  | 1 | 125   |
| La Paz     | 22                 | 18 | 7                  | 14 |                    | 1 | 62    |
| Cochabamba | 25                 | 19 | 13                 | 16 |                    |   | 73    |
| Tarija     | 1                  |    | 2                  |    |                    |   | 3     |
| Chuquisaca | 4                  | 1  | 4                  | 1  |                    |   | 10    |
| Oruro      | 1                  |    |                    |    |                    |   | 1     |
| Potosí     |                    |    |                    | 4  |                    |   | 4     |
| Total      | 97                 | 67 | 48                 | 63 | 1                  | 2 | 278   |



También cabe mencionar que se promovió el desarrollo interno del personal, brindando oportunidad de superación a diferentes colaboradores para probar su talento desempeñando nuevos cargos que fueron considerados ascensos en algunos casos y en otras rotaciones de cargo, llegando a registrarse 159 casos entre estas dos situaciones internas.

Durante la gestión 2022, se registró un 15,22% de índice de rotación y promoción interna:

| Regional   | Menores de 30 años |        | Total menores de 30 años | Entre 30 y 50 años |        | Total entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años |        | Total mayores de 50 años | Total  |
|------------|--------------------|--------|--------------------------|--------------------|--------|--------------------------|--------------------|--------|--------------------------|--------|
|            | F                  | M      |                          | F                  | M      |                          | F                  | M      |                          |        |
| Santa Cruz | 14,52%             | 14,47% | 14,50%                   | 7,29%              | 11,16% | 8,93%                    | 0,00%              | 2,50%  | 1,45%                    | 9,64%  |
| La Paz     | 16,22%             | 13,79% | 15,15%                   | 21,33%             | 31,71% | 26,75%                   | 20,00%             | 25,00% | 23,08%                   | 23,31% |
| Cochabamba | 35,71%             | 34,29% | 35,06%                   | 18,92%             | 26,58% | 22,88%                   | 16,67%             | 0,00%  | 9,09%                    | 26,14% |
| Tarija     | 16,67%             | 0,00%  | 16,67%                   | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 2,86%  |
| Chuquisaca | 40,00%             | 0,00%  | 33,33%                   | 40,00%             | 10,00% | 25,00%                   | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 25,93% |
| Oruro      | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 0,00%              | 25,00% | 20,00%                   | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 11,11% |
| Potosí     | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 66,67%             | 50,00% | 55,56%                   | 0,00%              | 0,00%  | 0,00%                    | 55,56% |
| Total      | 19,00%             | 19,01% | 19,01%                   | 11,86%             | 18,18% | 14,80%                   | 4,76%              | 5,45%  | 5,15%                    | 15,22% |



Como resultado del movimiento del talento, teniendo en cuenta contrataciones, desvinculaciones y rotaciones; en el transcurso de la gestión 2022, se tienen los siguientes resultados en comparación con los movimientos del 2021:

| Gestión | Contrataciones | Desvinculaciones | Rotaciones | Total |
|---------|----------------|------------------|------------|-------|
| 2021    | 211            | 198              | 15%        | 1.340 |
| 2022    | 278            | 214              | 15,22%     | 1.406 |

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

En el Banco, valoramos el desempeño laboral de nuestros colaboradores y aplicamos compensaciones y beneficios como incentivo. Además de cumplir con las disposiciones legales, también otorgamos beneficios adicionales basados en evaluaciones de competencias. Este análisis garantiza una remuneración justa para todos los colaboradores.



En relación con el salario mínimo nacional, que para el año 2022 fue de Bs 2.250, se realizó un incremento del 4% aprobado por el Gobierno Nacional, el 1 de mayo de ese año, de acuerdo con el decreto supremo. Según nuestros registros, el 86,27% de nuestros colaboradores percibía un salario mayor al salario mínimo nacional, mientras que el 13,73% recibía una remuneración igual al salario mínimo nacional.

| Regional   | SGM=SMN |    | SGM>SMN |     | Total |
|------------|---------|----|---------|-----|-------|
|            | F       | M  | F       | M   |       |
| Santa Cruz | 51      | 37 | 431     | 321 | 840   |
| La Paz     | 25      | 13 | 92      | 106 | 236   |
| Cochabamba | 27      | 24 | 95      | 95  | 241   |
| Tarija     | 4       |    | 17      | 14  | 35    |
| Chuquisaca | 4       | 1  | 11      | 11  | 27    |
| Oruro      | 2       | 1  | 7       | 8   | 18    |
| Potosí     |         | 4  | 3       | 2   | 9     |
| Total      | 113     | 80 | 656     | 557 | 1.406 |

También, se registró que un 0,88% representa la relación que existe entre el colaborador mejor pagado y la remuneración promedio anual de todos los empleados. La remuneración total anual considera 12 sueldos, 2 primas anuales y 1 aguinaldo.

Por otro lado, el salario mínimo es el mismo tanto para hombres como para mujeres, está basado en el Salario Mínimo Nacional (SMN). El Banco establece su escala salarial según niveles y categorías, de acuerdo con la valoración de cargo por competencias y no discrimina por género. El ratio entre el salario básico de mujeres y de hombres es:

| Nivel Jerárquico | Nómina      | % Relación F/M |
|------------------|-------------|----------------|
| Ejecutivo        | Santa Cruz  | 1,14%          |
|                  | Santa Cruz  | 1,32%          |
|                  | La Paz      | 1,91%          |
|                  | Cochabamba  | 0,96%          |
|                  | Tarija      | 1,90%          |
|                  | Chuquisaca* | 0,60%          |
|                  | Oruro *     | 0,36%          |
|                  | Potosí*     | 0,38%          |
| Mando Medio      | Santa Cruz  | 1%             |
|                  | La Paz      | 1%             |
|                  | Cochabamba  | 1%             |
|                  | Tarija      | 0,87%          |
|                  | Chuquisaca* | 1%             |
|                  | Oruro *     | 1%             |
| Operativo        | Potosí*     | 1,19%          |
|                  | Santa Cruz  | 1%             |
|                  | La Paz      | 1%             |
|                  | Cochabamba  | 1%             |
|                  | Tarija      | 0,87%          |

\* Estas agencias tienen menos de 30 funcionarios,

Por otro lado, 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 mejora pagada).

Plan Bienestar

Contenido 3-3 / 401-3

RSE 2H

Valoramos el trabajo de nuestro personal por lo que brindamos programas que generan un sentido de pertenencia con la institución lo que, a su vez, genera fidelización en el Banco. Estos programas están alineados a nuestros valores, visión y misión, que con ayuda de nuestros “Aliados de la Cultura BEC” nos encargamos de inculcar y difundir esta información entre todos nuestros colaboradores.

El Plan Bienestar fue diseñado para brindar beneficios para nuestros colaboradores a través de diferentes programas, actividades, concursos y acciones varias en 4 ámbitos relevantes como:

a. **Calidad de Vida:** Nuestro enfoque se basa en proporcionar elementos adicionales que mejoren aspectos personales, profesionales y familiares de nuestros colaboradores. Nos centramos en temas como salud, seguridad, educación, incentivos, economía y alianzas.

b. **Ambiente Laboral:** Es uno de los pilares fundamentales en nuestra estructura. Buscamos crear un clima laboral ameno en todos los niveles jerárquicos, gestionando de manera integral nuestro Talento Humano con herramientas que actualizan los beneficios correspondientes, fomentando el compañerismo y la convivencia tanto dentro como fuera de nuestras instalaciones. Utilizamos canales de comunicación directa como mensajería instantánea y Redes Sociales, organizamos concursos para incentivar la participación del personal y realizamos encuestas de clima organizacional para conocer la percepción de nuestros colaboradores. Además, contamos con el Centro de Desarrollo de Talentos, un espacio exclusivo para el aprendizaje.

c. **Desarrollo de Talentos:** Es una prioridad en el Banco, ofreciendo capacitación continua tanto en modalidad presencial como virtual. Acompañamos a nuestros colaboradores a lo largo de su trayectoria, brindando una inducción completa al inicio y entrenamiento en diversos temas durante su permanencia. Además, se promueven programas de formación para fortalecer habilidades de liderazgo y fomentar la mentoría entre los colaboradores.

d. **Reconocimiento al Desempeño:** Es un pilar fundamental donde valoramos el esfuerzo y los logros de nuestros colaboradores. Destacamos a aquellos que han alcanzado metas y demostrado un desempeño sobresaliente, brindando reconocimientos y felicitaciones públicas. Además, realizamos evaluaciones de desempeño para evaluar su rendimiento a través de la perspectiva de sus superiores.



Además de los programas y acciones mencionados; también cumplimos con la otorgación de las siguientes medidas de acuerdo a ley:

**Fondo de pensiones:** el Banco cumple con la normativa vigente del pago de pensiones de todos nuestros colaboradores.

**Bonos de antigüedad:** según antigüedad que indica la legislación, todos nuestros colaboradores que cumplen con los requisitos establecidos, son acreedores de este bono calculado en base a los años de trabajo contados.

**Licencias internas:** en ciertos momentos, los colaboradores solicitan licencias según necesidad y el Banco está dispuesto a otorgarlas entendiendo que estos hechos se suscitan sin planificación en ocasiones.

**Vacaciones:** según nuestra política interna, se anima a los colaboradores a optar por disfrutar sus días de vacación ganados en coordinación y plazos correspondientes. En total se procesaron más de 2.109 solicitudes, quedando aprobados y haciéndose efectivos 17.336 días de vacaciones.

**Seguro Social:** Absolutamente todos nuestros colaboradores están afiliados a la Caja de Salud de la Banca Privada. Además, solicitamos el servicio de una empresa que realiza un monitoreo y seguimiento a los afectados por el Covid-19, sean colaboradores o miembros de su familia.

**Bajas médicas:** Se reportaron 1.360 bajas médicas que se emitieron a nuestros colaboradores a nivel nacional, lo cual se cuantifica en 8.308 días de recuperación.

**Bajas por paternidad o maternidad:** fueron 40 mujeres y 28 hombres los que gozaron de este permiso parental con total regularidad; una vez finalizado el periodo, los 68 colaboradores retornaron a sus funciones con normalidad, demostrando un 100% en la tasa de regreso al trabajo. Al cabo de 12 meses, 37 mujeres y 25 hombres, un 91% que representa la tasa de retención de los empleados que continuaron realizando sus actividades.

**Subsidios por natalidad:** Nos aseguramos del pago y entrega oportuna de los subsidios a nuestros colaboradores.

A continuación, mencionamos los Programas y Acciones más sobresalientes que se realizaron durante la gestión 2022.

## Programas BEC

Al comprometernos con el bienestar integral de nuestros colaboradores hemos desarrollado el Plan Bienestar que consta de un conjunto de programas que abarcan diversos aspectos para su desarrollo personal y profesional.

Nuestro objetivo es brindarles las herramientas necesarias para su crecimiento y éxito en el entorno laboral. A través de la inducción y certificación de cargos con mayor rotación, aseguramos una transición efectiva para los nuevos colaboradores, mientras que las actividades en equipo fortalecen los lazos y fomentan un ambiente colaborativo.

Además, ofrecemos programas de formación de formadores para impulsar la capacitación interna y mejorar las habilidades de liderazgo. Priorizamos la mejora continua de la experiencia de nuestros clientes, por lo que invertimos en programas de educación financiera y promovemos la autogestión de capacitación.

Asimismo, apoyamos la educación en pre y postgrado, y mantenemos al tanto a nuestros colaboradores de los acontecimientos internos a través de una amplia cobertura de noticias.

También brindamos entrenamiento especializado a recién graduados y establecemos alianzas interinstitucionales para ofrecer beneficios adicionales a nuestros colaboradores.

Por último, nos preocupamos por su seguridad y salud en el trabajo, por lo que implementamos capacitaciones y acciones que promueven un entorno laboral seguro y saludable.

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Programas de Inducción al Cargo con mayor rotación              | Capacitación inicial desarrollada en aula por capacitadores internos y dirigida a dotar a nuestro nuevo personal conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para empezar en el puesto de trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Programa de Certificación de diversos cargos con mayor rotación | A través de este programa garantizamos que nuestro funcionario esté desempeñando acertadamente su trabajo, de acuerdo con las normativas internas, externas y a los productos que ofrecemos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Programa Aliados de la Cultura BEC                              | Incluye diferentes actividades formativas, disruptivas y concursos asociados a promover la aplicación de los valores corporativos dentro y fuera de nuestro Banco manteniendo una conducta ética, responsable y profesional en todo momento con el cliente, colaborador y con la sociedad.                                                                                                                                                                                                                                |
| Programa Formación de Formadores                                | Proceso de formación y actualización que permite a un grupo de formadores internos de diversos cargos, por voluntad propia o como invitados, compartir sus conocimientos y experiencia con otros colaboradores, mediante la capacitación en aula, práctica y virtual.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Programa Soy Líder                                              | Desarrollo de habilidades de dirección para mandos medios y ejecutivos a nivel nacional con el fin de fortalecer competencias y temas claves relacionadas a liderazgo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Programa de Experiencia del Cliente BEC                         | Es un programa de formación en aula y campañas que promueven una atención cálida y con calidad al cliente sin discriminación y con especial énfasis en clientes con capacidades diferentes, generando experiencias memorables.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Programa Educación Financiera Digital BEC                       | En un conjunto de procesos formativos digitales mediante el uso de protectores de pantalla de todos los equipos de los colaboradores para promover la socialización y concientización de temas claves normativos relacionados a la Función Social.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Programa Hora de Capacitación                                   | Busca promover espacios de comunicación y formación en las distintas áreas y agencias mediante la autogestión de capacitaciones de parte de los mandos medios con sus equipos de trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Programa Talento BEC                                            | Como parte del "Plan de Bienestar" se ha implementado el Programa TALENTO BEC, con el objetivo de promover y fortalecer el desarrollo del talento humano en la institución, generando dentro del Programa Aliados Corporativos convenios con Universidades a nivel nacional para que el personal acceda a beneficios y descuentos en pre y postgrado, como un apoyo efectivo para obtener la Titulación, reforzando de esta manera el compromiso, mejores niveles de responsabilidad, desempeño y desarrollo profesional. |
| Programa Reporteros BEC                                         | La comunicación interna es de vital importancia al interior de toda gran empresa, por ello se ha implementado el proyecto REPORTERO BEC con el propósito de promover, cubrir y difundir, diferentes noticias y notas sobre acontecimientos del día a día de nuestra Institución y de esta manera fortalecer competencias de comunicación en los colaboradores que tienen el rol de reporteros.                                                                                                                            |
| Programas de Inclusión STAR BEC y FAMI                          | Programas que promueven la educación financiera e inclusión laboral a estudiantes y graduados de universidades mediante entrenamiento especializado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Programa Aliados Corporativos                                   | Generación de alianzas interinstitucionales principalmente con sector educación y salud para beneficio del personal con descuentos especiales con alcance hasta la familia de primer grado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Programa Aliados Syso                                           | Temas de capacitación y acciones de reconocimiento relacionados al rol de los comités mixtos y brigadistas que son los aliados del área SySo en la supervisión de la seguridad y salud ocupacional en el Banco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Acciones destacadas

El Plan Bienestar del Banco Económico se enfoca en brindar acciones concretas que beneficien tanto a nuestros colaboradores como a sus familias. Nos preocupamos por su bienestar integral y buscamos generar un impacto positivo en su calidad de vida. Dentro de este plan, hemos implementado una serie de acciones diseñadas para apoyar a nuestros colaboradores en diferentes aspectos.

Entre las acciones que forman parte de esta estructura, se destacan las siguientes:

- Programa Mérito Escolar para los hijos de los trabajadores
- Reconocimiento Evaluación de Desempeño
- Programa de Subsidios de Natalidad
- Regalos navideños a hijos de funcionarios
- Programa BEC Escucha
- Charlas CSBP
- Convenios con Aliados Corporativos
- Detección de Necesidades de Capacitación DNC
- Estudios de Clima Laboral – Great Place to Work
- Por una Sonrisa de Antaño
- Compartiendo experiencias en la Atención de Personas con Discapacidad
- Mundial BEC
- InnovaBEC – Concurso de ideas innovadoras

Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente psicológico y emocional que se vive en una empresa, influenciado por la cultura, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas de recursos humanos, entre otros factores. Evaluar el clima organizacional implica medir la percepción de los empleados sobre diferentes aspectos de su entorno laboral, como el liderazgo, la comunicación, la colaboración, el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento.

Durante la gestión 2022, el Banco Económico ha obtenido la prestigiosa certificación de Great Place to Work (GPTW), lo que confirma que nuestra organización ofrece un ambiente de trabajo basado en la confianza, el respeto, la innovación y el bienestar.

Estamos orgullosos de compartir que el 97% de nuestros colaboradores se sienten orgullosos de formar parte de esta entidad financiera, y el 90% considera que es un excelente lugar para trabajar. Además, el 95% de nuestros colaboradores se siente orgulloso al decir que trabaja en el Banco Económico.



Desarrollo de Talentos

El Banco Económico ha designado espacios amplios, prácticos y didácticos para que los colaboradores tengan un lugar dedicado al aprendizaje. En estas instalaciones se cuenta con aulas diseñadas para la enseñanza; centros de cómputo e incluso un simulador de punto de atención financiera para que la inducción no solo sea teórica, sino también práctica de modo que el colaborador vaya ambientándose al lugar de trabajo en este espacio de formación, que le permitirá ganar confianza a la hora de iniciar a desempeñar su cargo. Este Centro de desarrollo de talentos (CDT), funciona como núcleo de operaciones de los encargados de gestión humana, además de ser un área de esparcimiento con sus canchas, de distracción por sus áreas verdes y es ideal para realizar dinámicas de “team building” para reforzar y fomentar el trabajo en equipo y los lazos de compañerismo.

Plan Anual de Capacitación (PAC)  
Contenido 3-3 / 404-1 / 404-2  
RSE 1C / RSE 2C

Desde el Centro de Desarrollo de Talento (CDT) se realiza el Plan Anual de Capacitación, el cual tiene como objetivo apoyar el desarrollo profesional de los colaboradores desde el momento de su incorporación, a lo largo de su vida laboral impulsando el crecimiento de su carrera y preparándolo para alcanzar nuevos retos o el cese de éstos, en caso de jubilación. Este programa se compone de cuatro etapas fundamentales:

- **Bienvenida**, en la que se realiza la inducción tanto genérica del Banco como específica del cargo
- **Capacitación**, consiste en desarrollar el talento facilitando el desempeño profesional
- **Certificación**, se da constancia de los conocimientos y competencias en el puesto, asegurando la proyección de la carrera
- **Crecimiento**, evalúa y reconoce el buen desempeño e innovación y apoyamos al personal para alcanzar nuevas posiciones con rotaciones y promociones





Durante la gestión 2022, se realizaron en total 37.581 horas de capacitación anual, un promedio de 27 horas por persona, un 22,16% menos que la gestión pasada. Cada uno de nuestros colaboradores participo en más de una capacitación.

| Categoría           | Cantidad de Cursos | Cantidad de Colaboradores | Horas de capacitación | Promedio de horas de capacitación / año / funcionario |
|---------------------|--------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------|
| Total Ejecutivos    | 47                 | 25                        | 1153                  | 46                                                    |
| Mujeres             | 10                 | 4                         | 387                   | 97                                                    |
| Hombres             | 37                 | 21                        | 766                   | 36                                                    |
| Total Mandos Medios | 347                | 247                       | 9.769                 | 40                                                    |
| Mujeres             | 189                | 136                       | 4.972                 | 37                                                    |
| Hombres             | 158                | 111                       | 4.797                 | 43                                                    |
| Total Operativos    | 556                | 1.134                     | 26.659                | 24                                                    |
| Mujeres             | 285                | 632                       | 16.566                | 26                                                    |
| Hombres             | 271                | 502                       | 10.093                | 20                                                    |
| Total               | 950                | 1.406                     | 37.581                | 27                                                    |

La digitalización nos ha permitido el uso de espacios virtuales para realizar nuestras capacitaciones que representaron un 55% del PAC.

Respecto al valor monetario invertido para la ejecución de este plan, se cumplió con un 74% del presupuesto planificado.

Es así, que durante la gestión se ejecutaron 18 programas, de nuestro Plan Bienestar, enfocados a favorecer las aptitudes y habilidades de nuestros colaboradores:

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

En total, durante la gestión 2022 se capacitaron en los distintos programas de formación continua a 4.115 personas, donde un colaborador pudo haber participado en más de un programa a la vez.

| Temas                                                                                                                                                  | Cantidad de Personas |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Programa de inducción                                                                                                                                  | 85                   |
| Taller SENDERO AL ÉXITO (desarrollo de habilidades blandas)                                                                                            | 10                   |
| Programa de certificación y formación de facilitadores corporativos integrales                                                                         | 106                  |
| Programa SOY LÍDER                                                                                                                                     | 244                  |
| Trabajo en equipo y motivación aplicadas a ventas.                                                                                                     | 42                   |
| Socialización del seminario internacional "Gestión de riesgos en lavado de activos - preparación para la cuarta ronda de evaluaciones mutuas del GAFI" | 1.661                |
| Programa de experiencia del cliente: Comunicación asertiva en la atención al cliente                                                                   | 163                  |
| Programa de Seguridad y Salud Ocupacional                                                                                                              | 970                  |
| Auditool (Programa de formación continua en auditoría)                                                                                                 | 61                   |
| Me veo bien, me siento bien - IMAGEN PERSONAL                                                                                                          | 583                  |
| Webinar Red Mujer                                                                                                                                      | 85                   |
| Programa Certificación de Oficiales de Plataforma                                                                                                      | 35                   |
| Programa Certificación de Auxiliares de Caja                                                                                                           | 70                   |
| TOTAL                                                                                                                                                  | 4.115                |

Asimismo, se realizaron capacitaciones específicas de especialización como ser: Diplomados, Congresos, Foros, Seminarios, Talleres, Certificaciones, entre otros.

| Temas                       | Cantidad de Personas |
|-----------------------------|----------------------|
| Diplomados                  | 20                   |
| Congresos                   | 25                   |
| Foros                       | 1                    |
| Seminarios y Conferencias   | 12                   |
| Talleres                    | 183                  |
| Especializaciones - Experto | 25                   |
| Certificaciones             | 211                  |
| TOTAL                       | 477                  |

## Sistema de formación corporativo

Demostrando un firme compromiso con la actualización y desarrollo continuo de los talentos de nuestros colaboradores, hemos implementado el sistema de formación corporativo que funciona a manera de universidad, en la que con ayuda de herramientas, recursos tecnológicos digitales y físicos, entre otras plataformas; tiene como fin, ampliar y afianzar información que será de gran provecho para el desarrollo de habilidades y formación de los colaboradores.

La principal herramienta de este sistema, es la plataforma denominada “UBEC Virtual”, que pone a disposición de todo el personal una serie de capacitaciones en línea. A través de esta plataforma, brindamos a nuestros colaboradores y sus familias la oportunidad de acceder a diversos cursos de formación que les permitirán crecer tanto a nivel personal como profesional, preparándolos para enfrentar no solo los desafíos y exigencias del sector bancario sino de cualquier tema de la vida diaria.

UBEC Virtual se basa en la metodología “Blended Learning”, que combina el aprendizaje digital y presencial. Esto proporciona flexibilidad y comodidad a nuestros colaboradores, ya que pueden participar en los cursos de manera virtual y adaptar su aprendizaje a sus necesidades individuales y a su horario personal.

La plataforma ofrece una amplia gama de cursos, herramientas y recursos de formación, diseñados para cubrir las necesidades específicas de cada empleado de acuerdo con su cargo y responsabilidades. A través de UBEC Virtual, podemos asignar y programar cursos relevantes, asegurando que cada colaborador reciba la formación necesaria para desempeñar eficazmente sus funciones y alinearse con los valores y la cultura organizacional del Banco.

En los primeros cursos disponibles, se encuentra la Inducción Genérica y Cultura Organizacional, los cuales brindan una sólida base para que los colaboradores comprendan los valores, políticas y procedimientos del Banco. Además, hemos incluido temas importantes como la atención a personas adultas mayores y personas con discapacidad. Estos cursos fomentan la sensibilización y la empatía hacia estos grupos de la población, dotando a nuestros colaboradores de las herramientas necesarias para ofrecer una atención adecuada y de calidad. De esta manera, reflejamos nuestro compromiso con la inclusión y la igualdad de oportunidades.

UBEC Virtual es una muestra más de nuestro enfoque en el crecimiento y desarrollo integral de nuestros colaboradores, proporcionándoles las herramientas necesarias para alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito del Banco.



## Evaluación de desempeño

Contenido 3-3 / 404-3

RSE 3C

En reconocimiento a la importancia vital de nuestros colaboradores para el éxito del Banco, consideramos esencial conocer los aspectos que contribuyan a fortalecer y desarrollar sus habilidades. Nuestro objetivo es contar con un equipo altamente capacitado y con sólidos conocimientos para mitigar o evitar cualquier inconveniente en el desempeño de sus funciones.

En este sentido, hemos implementado una herramienta de Evaluación de Desempeño que nos permite evaluar el rendimiento de cada colaborador en su respectiva área. Durante este proceso, el supervisor de cada empleado completa un cuestionario que evalúa diferentes aspectos de su trabajo y cumplimiento de metas. Al finalizar, se brinda una retroalimentación personalizada y se ofrecen recomendaciones según sea necesario. Además, se elabora un plan de capacitación para fortalecer las habilidades individuales.

Nos complace informar que el 85% de nuestros colaboradores participó en la Evaluación de Desempeño. Aquellos que no pudieron completarla se debieron a la falta de antigüedad requerida en sus cargos. Agradecemos a todos los colaboradores que participaron en este proceso, ya que su compromiso y contribución nos permiten mejorar continuamente y potenciar nuestro equipo humano.

| Género        | Total Personal | Personal Evaluado | Ejecutivo | Mando Medio | Operativo | % Personal Evaluado |
|---------------|----------------|-------------------|-----------|-------------|-----------|---------------------|
| Mujeres       | 772            | 656               | 4         | 127         | 525       | 85%                 |
| Hombres       | 634            | 544               | 20        | 108         | 416       | 86%                 |
| Total general | 1.406          | 1.200             | 24        | 235         | 941       | 85%                 |





**Seguridad y salud en el trabajo**  
Contenido 3-3 / 403-1 / 403-8

Nuestra prioridad es garantizar la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores. Como parte integral de nuestra gestión humana, cumplimos rigurosamente con todos los requisitos establecidos por la legislación nacional, a través del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social (MTEPS), en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Para lograrlo, hemos desarrollado e implementado un sólido Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST) que es enviado al MTEPS para su aprobación. Este PSST se rige por principios fundamentales que incluyen la identificación y evaluación de riesgos laborales, la implementación de medidas preventivas y correctivas, la promoción de una cultura de seguridad y el fomento de la participación activa de nuestros colaboradores en la gestión de la seguridad y salud laboral. Estamos comprometidos en proporcionar un entorno laboral seguro, saludable y libre de riesgos, donde nuestros colaboradores puedan desarrollar sus labores con confianza y tranquilidad. Mediante el PSST, reafirmamos nuestro compromiso en velar por la integridad física y emocional de nuestra valiosa fuerza laboral.



Para garantizar un entorno laboral seguro y saludable, en el Banco Económico nos comprometemos a implementar acciones a nivel nacional que cumplan con los principios mencionados. En este sentido, fomentamos la participación activa de nuestros empleados, cumplimos con los requisitos de la normativa nacional y difundimos nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Cada año, desarrollamos un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, asignando responsables y comunicándolo a todos los miembros de la organización. Gestionamos y prevenimos los riesgos y peligros que puedan surgir en nuestra operación, asignando los recursos necesarios para implementar acciones efectivas de Salud y Seguridad Ocupacional. Además, integramos los aspectos de seguridad y salud en el trabajo en nuestro sistema de gestión, procesos, procedimientos y decisiones.

Reconocemos que el trabajo en una entidad bancaria puede tener tanto impactos positivos como negativos en relación con la seguridad y salud en el trabajo. Por un lado, implementamos medidas y políticas de seguridad laboral para prevenir accidentes y promover un entorno seguro para todas las personas que se encuentren dentro de nuestras instalaciones. Asimismo, fomentamos la conciencia sobre la importancia de la salud y ofrecemos programas de bienestar que promueven estilos de vida saludables. Sin embargo, también somos conscientes de los posibles impactos negativos, como el estrés laboral y los riesgos ergonómicos asociados a la naturaleza del sector financiero. Por ello, hemos implementado políticas y programas que abordan tanto los impactos positivos como los negativos, asegurando un ambiente de trabajo seguro, saludable y equilibrado.

**Programa de seguridad y salud en el trabajo (PSST)**  
Contenido 3-3 / 403-1

El Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST) desempeña un papel esencial en nuestra organización al asegurar la protección y el bienestar de nuestros colaboradores en el desarrollo de las operaciones en todas nuestras agencias e instalaciones. Desde el año 2018, conforme a la Norma Técnica de Seguridad NTS-009/18, nos hemos comprometido a elaborar y gestionar nuestro propio PSST, cumpliendo así con la obligación establecida para todas las empresas.

El PSST comprende una serie de elementos importantes que contribuyen a la protección de los colaboradores y la prevención de riesgos ocupacionales. Algunos de estos elementos son:





## Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

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

La metodología implementada para la gestión de riesgos y el aseguramiento de un entorno de trabajo seguro y saludable, de acuerdo con la matriz IPER, consta de cuatro etapas fundamentales.

| Identificación                                                                                                                                                                                                           | Evaluación                                                                                                                                                                   | Ejecución                                                                                                                                                                            | Control y Seguimiento                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Llevamos a cabo análisis exhaustivos para identificar todos los posibles riesgos de seguridad y salud, así como los potenciales peligros en el lugar de trabajo que podrían afectar a nuestros colaboradores y clientes. | Evaluamos la magnitud y la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, así como sus posibles consecuencias para la seguridad y la salud de nuestros colaboradores y clientes. | Implementamos las medidas de control definidas necesarias para mitigar los riesgos identificados, brindando capacitaciones en materia de seguridad y salud a nuestros colaboradores. | Realizamos un monitoreo constante para asegurarnos de que las medidas de control sean efectivas y estén siendo cumplidas. Un equipo multidisciplinario se encarga de elaborar los planes de acción y garantizar el cumplimiento de las medidas de control. |

Valoramos el involucramiento de nuestros colaboradores en estas etapas, ya que pueden notificar eventos de riesgo, como accidentes, incidentes o condiciones inseguras que hayan observado en su entorno laboral, a través de los Comités y Coordinadores de Seguridad y Salud Ocupacional, siguiendo los protocolos respectivos de acuerdo con cada caso. Esta notificación es clave para tomar medidas correctivas y preventivas ante los incidentes laborales, evitando que se repitan situaciones similares y mejorando las condiciones de seguridad en general. La Jefatura Nacional de Administración y Seguridad es la que se encarga de llevar a cabo la ejecución del PSST en todas las instalaciones a nivel nacional.

**Comité de Salud y Seguridad Ocupacional**

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

La labor de los Comités Mixtos de Seguridad y Salud Ocupacional (SYSO) es fundamental para garantizar el cumplimiento de las normativas, medidas de seguridad y salud ocupacional, así como para detectar oportunidades de mejora y promover buenas prácticas en toda nuestra organización. La consulta y participación de los colaboradores es importante para el desarrollo de posibles soluciones que puedan evaluarse en el Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. El Comité Mixto tiene también como función mantener una vía de comunicación abierta e integrarlos en este desarrollo.

Estos comités, conformados a nivel nacional, se han establecido en cumplimiento de los lineamientos normativos establecidos en el capítulo VII de la Ley 16988 y están compuestos de manera paritaria por representantes de la institución, lo que nos permite adaptar su estructura según el número de colaboradores, requerimientos y necesidades específicas del Banco como la frecuencia de las reuniones.



En el año 2022, implementamos una medida importante para fortalecer la labor de los comités, que fue la actualización de la Guía de los Comités Mixtos. Según esta instrucción, se designó un Coordinador para aquellas agencias que cuentan con 20 o menos trabajadores, mientras que las agencias con más trabajadores deben contar con un Comité propio.

En base a estas medidas, hemos establecido un total de 15 Comités SYSO a nivel nacional, que involucran a un total de 90 personas representantes de las agencias con más de 20 trabajadores. Además, se han designado 35 Coordinadores SYSO para las agencias con menos de 20 trabajadores.

Reconocemos y valoramos el valioso aporte de los miembros de los comités, quienes desempeñan un papel fundamental en la coordinación de estrategias y acciones establecidas en los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST) definidos por las distintas agencias del Banco. Su compromiso y contribución son fundamentales para asegurar un entorno laboral seguro y saludable para todos nuestros colaboradores.

## Cuidando la salud y seguridad de nuestros colaboradores

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

El Banco se preocupa por el bienestar de los colaboradores y sus familias, por eso les brindamos acceso a servicios de salud a través de la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP). Este beneficio les permite recibir atención médica de calidad y contar con cobertura para ellos y sus seres queridos en caso de enfermedad, accidente u otras eventualidades relacionadas con la salud. Además, para situaciones de emergencia, contamos con botiquines de primeros auxilios en todas nuestras instalaciones y en caso de incidentes, tenemos a disposición el servicio de ambulancia y medicina ambulatoria provisto por la empresa MIA. Nuestro objetivo es asegurar que nuestros empleados cuenten con el apoyo necesario para cuidar de su salud y la de sus familias.

Además, en estrecha colaboración con la CSBP, hemos llevado a cabo diversas iniciativas de formación en salud tanto de forma virtual como presencial. Estas actividades incluyen campañas de comunicación interna, charlas informativas, talleres y capacitaciones.

Durante estas formaciones, se abordan una amplia gama de temáticas que son de vital importancia para el bienestar de nuestros colaboradores. Entre ellas, se destacan alimentación saludable, esquema de vacunación contra el Covid-19, riesgos profesionales y extraordinarios, riesgos ergonómicos en puestos de trabajo de oficina y ergonomía en el trabajo, que son aspectos relevantes para prevenir lesiones y mejorar la calidad de vida laboral.

| Tema de capacitación                                 | Participantes |
|------------------------------------------------------|---------------|
| Alimentación saludable                               | 17            |
| Esquema de vacunación Covid-19                       | 12            |
| Riesgos profesionales y riesgos extraordinarios      | 52            |
| Riesgos ergonómicos en puestos de trabajo de oficina | 889           |
| Ergonomía en el trabajo                              | 16            |
| Total                                                | 986           |

Además, se imparten talleres sobre evacuación, primeros auxilios, control de incendio, manejo de extintores y robo agravado, proporcionando a los colaboradores las habilidades necesarias para responder adecuadamente en situaciones de emergencia y garantizar su propia seguridad, así como la de sus compañeros. También se brinda formación sobre el protocolo de bioseguridad, especialmente importante en el contexto actual para prevenir la propagación de enfermedades y mantener un ambiente de trabajo seguro.

| Tema de capacitación                                                      | Participantes |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Evacuación, primeros auxilios, control de incendio y manejo de extintores | 430           |
| Ley de Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar       | 6             |
| Prevención sobre robo agravado (asalto)                                   | 71            |
| Total                                                                     | 507           |

Gracias a estas iniciativas demostramos nuestro compromiso para continuar promoviendo el bienestar para todos nuestros colaboradores, con el objetivo de crear un entorno laboral seguro y saludable.

## Prevención y mitigación

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

Hemos implementado diversas iniciativas para fomentar el conocimiento de nuestros colaboradores en materia de salud, higiene y seguridad ocupacional, con el objetivo de prevenir y mitigar riesgos en el entorno laboral. Entre estas iniciativas destacan los boletines SYSO mensuales, los cuales han demostrado ser una herramienta efectiva para compartir información relevante y actualizada sobre estos temas. Asimismo, hemos llevado a cabo campañas de concientización a través de la red interna de comunicación “Conecta” que consta de diversos canales como ser Redes Sociales internas, mails, grupos de Whatsapp, protectores de pantalla en los equipos de cómputo y la difusión de contenido en el grupo AmigosBec en Facebook, lo cual refleja nuestro enfoque integral para llegar a todos los colaboradores y mantenerlos informados.

La elección de medios digitales para la difusión de estas acciones ha sido una estrategia acertada, ya que permite un acceso fácil y rápido a la información por parte de todos los colaboradores. Esto garantiza que puedan acceder a los recursos y recomendaciones necesarios para mantener su salud, higiene y seguridad en el trabajo, fortaleciendo así nuestro compromiso con su bienestar.

Además, consideramos la seguridad y el bienestar de nuestros colaboradores y clientes como una prioridad. Es por lo que, llevamos a cabo dos ejercicios de evacuación anuales en todas nuestras agencias en caso de incendios. Estos ejercicios nos permiten evaluar la eficiencia de nuestra respuesta y garantizar que nuestro personal esté preparado para actuar de manera adecuada en situaciones de emergencia. Además, en colaboración con el área de Seguridad Física, realizamos simulacros de robo agravado para evaluar nuestros protocolos de seguridad. Estos ejercicios nos ayudan a identificar áreas de mejora y tomar medidas adicionales para prevenir y mitigar cualquier riesgo. Asimismo, proporcionamos capacitaciones a nuestros brigadistas en el uso de extintores y primeros auxilios, fortaleciendo así nuestras capacidades de respuesta ante cualquier eventualidad. Nuestro compromiso es garantizar un entorno seguro para todos, promoviendo la preparación y la prevención en nuestras instalaciones.

Seguimos cuidándonos contra el Covid - 19

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

En el contexto actual, mantener las medidas de bioseguridad de acuerdo con nuestro Protocolo de lucha con el Covid-19 es de vital importancia para mantener la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y todas aquellas personas que visiten nuestras agencias a nivel nacional.

Pese a que ya estamos saliendo de la pandemia y recuperando la normalidad de las distintas actividades que realizamos, seguimos manteniendo medidas y acciones específicas con el objetivo de prevenir el contagio y anticiparse a posibles casos de enfermedad dentro de nuestras instalaciones. Por lo que mantenemos nuestro Protocolo en constante actualización, de acuerdo con las recomendaciones y normativas emitidas por las autoridades sanitarias y gubernamentales.

### Bajas médicas registradas

En el transcurso del año, registramos 1.360 bajas médicas en todas las oficinas regionales. Los principales motivos son por natalidad y enfermedades comunes.

| Regional   | Cantidad de bajas médicas | Horas de recuperación |
|------------|---------------------------|-----------------------|
| Santa Cruz | 873                       | 5.265                 |
| La Paz     | 204                       | 1.083                 |
| Cochabamba | 217                       | 1.548                 |
| Tarija     | 35                        | 195                   |
| Chuquisaca | 15                        | 55                    |
| Oruro      | 14                        | 156                   |
| Potosí     | 2                         | 6                     |
| Total      | 1.360                     | 8.308                 |

## Cientes

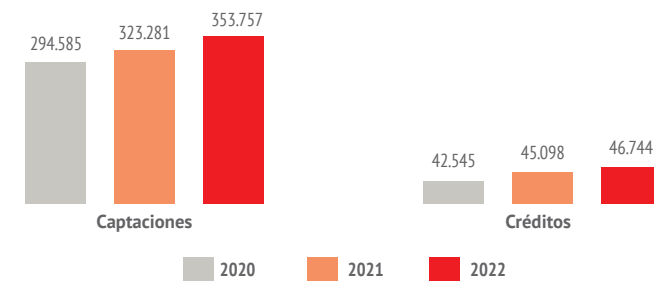
En nuestro Banco, nos enorgullece ser mucho más que una institución financiera. Nos consideramos un aliado comprometido con el bienestar y el éxito de nuestros clientes. Nuestra misión es brindarles un apoyo integral y adaptado a sus necesidades, creando una relación basada en la confianza, el respeto y la transparencia.

Nos comprometemos a ofrecer una atención eficaz y oportuna, asegurándonos de estar siempre disponibles para atender cualquier consulta o requerimiento. Además, valoramos la diversidad y nos esforzamos por evitar cualquier forma de discriminación, creando un entorno inclusivo y respetuoso para todos nuestros clientes, sin importar su origen, género, orientación sexual o cualquier otra característica.

En nuestro afán por brindar un servicio de calidad, nos esforzamos por proporcionar información precisa y clara sobre nuestros productos y servicios financieros, para que nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas y acertadas. Además, nos preocupamos por ofrecer una atención cálida y cercana, demostrando empatía y comprensión en cada interacción.

La confidencialidad es uno de nuestros pilares fundamentales. Nos comprometemos a mantener la privacidad de la información de nuestros clientes, salvaguardando su confianza y protegiendo sus datos personales de manera rigurosa.

En nuestro enfoque hacia la excelencia en el servicio, nos esforzamos por atender a todos los segmentos de clientes, incluyendo aquellos que cuentan con alguna discapacidad. Es así que, en 2022, llegamos a tener 353.757 clientes en captaciones, un 9,43% más que 2021, y 46.744 clientes de créditos, un 3,65% más que la gestión pasada.



Por otro lado, a través de diversos canales de comunicación, como nuestro Sitio Web, plataformas digitales, Redes Sociales, correos y mensajes, buzones de sugerencias y puntos de reclamo, nos aseguramos de estar accesibles y disponibles para escuchar y atender las necesidades de cada cliente de manera adecuada.

En resumen, nuestro Banco se compromete a ser un aliado financiero confiable y comprometido con el éxito y el bienestar de nuestros clientes. Trabajamos arduamente para fidelizar y satisfacer a cada uno de ellos, brindando una atención de calidad, respeto y cercanía en todos los aspectos de nuestra relación bancaria.

## Segmentos de clientes

## Contenido 2-6

En nuestro Banco Múltiple, no solo nos limitamos a ofrecer servicios financieros convencionales, sino que nos esforzamos por ser un motor de crecimiento y desarrollo en la sociedad. Operamos en 7 departamentos del país, y nuestro enfoque principal se encuentra en las pequeñas y medianas empresas de Bolivia, que son el motor de la economía y el motor del progreso.

Nuestro compromiso va más allá de ser simplemente un proveedor de servicios financieros. Nos apasiona contribuir al progreso de nuestros clientes y ser parte de su éxito. Nos enorgullece ser un sólido aliado en la construcción de sus sueños, brindándoles soluciones innovadoras y con valor agregado que se adaptan a sus necesidades específicas.

Entendemos que cada cliente es único y que sus metas y aspiraciones son distintas. Por eso, nos esforzamos por ofrecer una amplia gama de productos y servicios financieros diseñados para impulsar el crecimiento y la prosperidad de las empresas y las personas. Nos moviliza ver cómo nuestros clientes alcanzan nuevas alturas y cómo sus sueños se convierten en realidad.

En resumen, somos mucho más que un Banco. Somos un aliado estratégico comprometido con el progreso y el éxito de nuestros clientes. Estamos aquí para brindarles soluciones financieras innovadoras y personalizadas, ayudándoles a construir un futuro próspero y alcanzar sus metas. Con nosotros, sus sueños tienen un socio confiable y dedicado que está dispuesto a recorrer el camino hacia el éxito junto a ellos.



## Acceso a personas desfavorecidas

## Contenido 2-6

G4-FS14

En nuestro compromiso por promover la inclusión financiera, nos esforzamos por garantizar el acceso a nuestros servicios y puntos de atención para todas las personas, incluidas aquellas con alguna discapacidad. Trabajamos arduamente para adaptar nuestras instalaciones, procesos y canales de comunicación de manera que sean accesibles y amigables para todos. Además, ofrecemos asesoramiento y capacitación especializada a nuestro personal para brindar una atención sensible a las necesidades de las personas con discapacidad.

De esta manera garantizamos la accesibilidad de nuestros servicios financieros a todas las personas. Las 58 oficinas de nuestro Banco han sido diseñadas y equipadas con la infraestructura necesaria para atender a todos, incluyendo personas con discapacidad, cumpliendo con los estándares establecidos por nuestra normativa interna. Nuestra prioridad es asegurar que todos nuestros clientes puedan acceder a nuestras instalaciones de manera cómoda y segura.

Además, en cumplimiento de las regulaciones de la ASFI, garantizamos la disponibilidad de cajeros automáticos (ATMs) adaptados para personas con discapacidad. Por cada 45 ATMs, habilitamos al menos un ATM que cumple con los estándares de accesibilidad, asegurando que todas las personas puedan realizar sus transacciones de manera autónoma y sin barreras, incluyendo personas con discapacidad auditiva y visual ya que cuentan con un puerto para conexión de audífonos y teclado en braille.

En todos estos cajeros se puede realizar dispensación de efectivo las 24 horas del día y todos los días de la semana.

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

## Fidelización

RSE-15

En el Banco Económico, consideramos que el programa de fidelización es fundamental para recompensar a nuestros clientes frecuentes y fortalecer nuestra relación con ellos. Nos enfocamos en desarrollar beneficios, campañas y promociones empresariales que nos permitan captar, retener y fidelizar a nuestros clientes. Utilizamos diferentes canales de comunicación, como el correo electrónico, el Sitio Web y las Redes Sociales, para mantener a nuestros clientes informados de estas oportunidades.

Nuestro enfoque en la fidelización de clientes se refleja en una variedad de actividades y programas. Implementamos promociones empresariales que ofrecen beneficios exclusivos a nuestros clientes. Además, hemos establecido un programa de beneficios en colaboración con diversos comercios aliados, brindando a nuestros clientes ventajas adicionales. También hemos desarrollado un programa de acumulación de puntos para nuestras Tarjetas de Crédito, permitiendo a nuestros clientes disfrutar de recompensas especiales.

Además de estas iniciativas, llevamos a cabo campañas comerciales que ofrecen beneficios competitivos a nuestros clientes en créditos y captaciones. Utilizamos herramientas de gestión de relaciones con clientes (CRM) para asegurarnos de atender sus necesidades y brindarles un servicio personalizado.

Como parte de nuestros esfuerzos para fidelizar a nuestros clientes, hemos expandido y mejorado constantemente nuestra red de Puntos de Atención Financiera (PAFs), especialmente nuestros cajeros automáticos (ATMs), en las regiones donde operamos. También hemos invertido en el desarrollo de innovaciones digitales que facilitan las transacciones y reducen los costos asociados. Además, buscamos conectar personas y negocios al proporcionar espacios de coworking. Para fortalecer la relación con nuestros clientes, organizamos y participamos en diversas conferencias, talleres y charlas.

Estas acciones demuestran nuestro compromiso continuo con la fidelización de nuestros clientes y nuestro objetivo de brindarles una experiencia bancaria excepcional. Seguiremos buscando nuevas formas de enriquecer nuestro programa de fidelización y mejorar los beneficios que ofrecemos a nuestros valiosos clientes.

## Satisfacción

RSE-25

Para el Banco, la satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad. Nos esforzamos por ofrecer un servicio excepcional basado en parámetros de calidad que nos permiten evaluar nuestro desempeño y asegurarnos de superar las expectativas de nuestros clientes.

Medimos nuestra efectividad a través de indicadores clave y nos evaluamos constantemente para garantizar que nuestros clientes reciban un servicio integral y confiable en cada interacción con nosotros.

A través de encuestas mediante mensajería SMS se recolecta información para nuestro Indicador de Calidad de Servicios a los Consumidores Financieros, que se mide en tres aspectos:

## Apertura de cuentas de cajas de ahorro

Se obtuvo un 74,3% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, con respecto a las encuestas realizadas por las aperturas de cuentas de cajas de ahorro a nivel nacional en el Banco, obteniendo un incremento del 6,7% con respecto a la gestión anterior.

## Apertura de cuentas digitales

Se obtiene un 71,3% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, con respecto a las encuestas realizadas por las aperturas de cuentas de cajas de ahorro de forma digital a nivel nacional en el Banco. Obteniendo un 15,1% de incremento respecto a la gestión anterior.

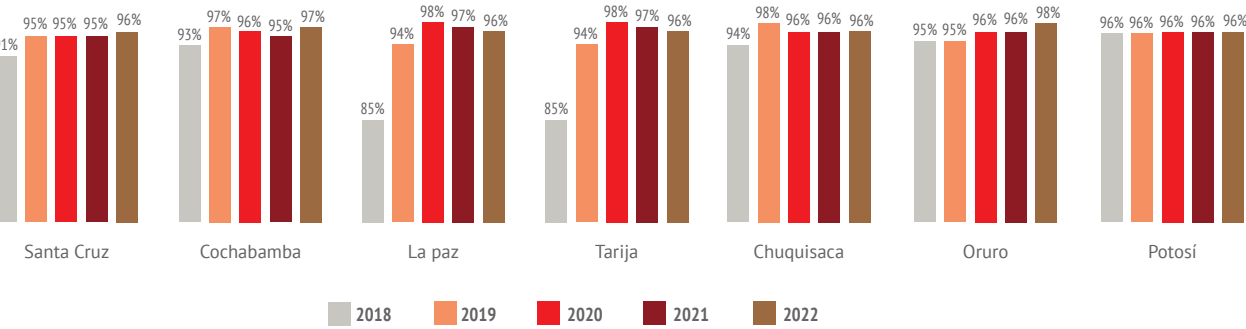


Desembolso de créditos

Se obtiene un 74,1% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, con respecto a las encuestas realizadas por las aperturas de cuentas de cajas de ahorro de forma digital a nivel nacional en el Banco, obteniendo una mejora del 2% con respecto a la gestión anterior.

De igual manera, realizamos la Evaluación de Infraestructura de Agencia,ATMs e Imagen del Personal, con cortes semestrales, en todas nuestras agencias y oficinas externas. De esta manera cumplimos por todo lo requerido por ASFI y la normativa interna del Banco.

Durante el primer semestre de 2022 se realizaron 96 visitas a las agencias y oficinas externas, mientras que en el segundo semestre se realizaron 67 visitas. Por lo que el Nivel de Cumplimiento General de toda la gestión fue del 96%, al igual que en la gestión pasada.



Canales de comunicación

Para garantizar una comunicación efectiva, mantenemos una diversidad de canales de comunicación. Aprovechamos las plataformas digitales, el Sitio Web, las Redes Sociales, los correos electrónicos, buzones de sugerencias y punto de reclamo para mantener una comunicación constante y oportuna con nuestros clientes. Además, hemos implementado buzones de sugerencias y puntos de reclamo para recopilar su retroalimentación y mejorar continuamente nuestros servicios.

Plataformas digitales

Durante el año 2022, nos hemos enfocado en apoyar a los micro y pequeños empresarios en su proceso de reactivación económica, brindándoles herramientas digitales que les permiten realizar transacciones financieras de manera ágil y segura, sin tener que acudir a una agencia bancaria.

Hemos implementado mejoras significativas en nuestras plataformas, así como tutoriales y guías detalladas para asegurar que nuestros clientes puedan aprovechar al máximo todas las funcionalidades disponibles. Estamos comprometidos en facilitar el acceso a servicios financieros de calidad, y las plataformas digitales juegan un papel fundamental en este objetivo al proporcionar una experiencia bancaria conveniente y accesible para todos nuestros clientes.

Nuestra plataforma de Banca por Internet es un canal seguro para realizar transacciones que conecta a nuestros clientes con el Banco, brindándoles la comodidad de realizar transacciones desde cualquier lugar, ya sea desde su hogar u oficina. Valoramos la seguridad de nuestras operaciones y nos enorgullece ofrecer a nuestros clientes la confianza de que sus transacciones son rápidas, sencillas y altamente seguras. Nuestra plataforma está equipada con diversos mecanismos de seguridad que previenen el fraude y protegen los datos personales de nuestros clientes. Durante el año 2022, contamos con un total de 2.637 clientes activos que utilizaron activamente nuestra plataforma de Banca por Internet, lo que refleja la confianza y preferencia de nuestros clientes hacia esta modalidad de servicio.

Nuestra aplicación de Banca Móvil ofrece a nuestros clientes una opción conveniente y segura para realizar sus transacciones desde la comodidad de su dispositivo móvil. A través de nuestra aplicación descargable desde Play Store y App Store, nuestros clientes pueden acceder a una amplia gama de servicios, incluyendo la apertura de cuenta “Premium Digital” y opciones como transferencias, pagos de servicios básicos, telefonía e internet, recarga de celular, pagos QR y efectivo móvil. Además, hemos mejorado la experiencia del usuario al incluir la opción de inicio mediante reconocimiento facial y huella digital en dispositivos compatibles. Nos enorgullece informar que, al cierre del año, contamos con un total de 85.955 clientes activos que utilizan nuestra aplicación de Banca Móvil, lo que demuestra la confianza y adopción de nuestros servicios móviles por parte de nuestros clientes.

Además, como parte del compromiso con nuestros clientes, a través del programa de educación financiera, brindamos capacitación para el uso adecuado y aprovechamiento máximo de nuestras plataformas digitales. Proporcionamos a nuestros clientes las herramientas necesarias para comprender y utilizar de manera óptima todas las funcionalidades disponibles en estas plataformas, brindándoles los conocimientos necesarios para gestionar sus finanzas de manera eficiente y segura a través de nuestros canales digitales.

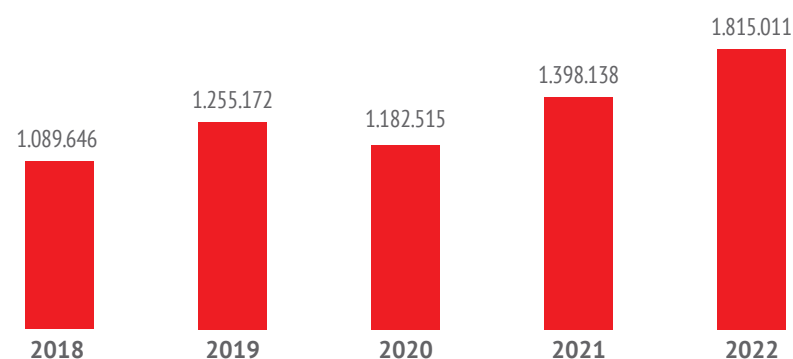
Sitio Web

En nuestro Sitio Web, [www.baneco.com.bo](http://www.baneco.com.bo), alojamos información importante del Banco que está disponible para todos nuestros usuarios y clientes. Aquí podrán encontrar detalles sobre los productos y servicios que ofrecemos, así como información relevante sobre nuestra institución. Además, nuestro Sitio Web sirve como un canal de comunicación efectivo, a través del cual podemos mantenerlos informados sobre nuevas disposiciones, comunicados y noticias importantes.

Además de brindar información, en nuestro Sitio Web también ofrecemos diversas opciones para interactuar con nosotros. Pueden realizar consultas, presentar reclamos, contactarnos a través de nuestro WhatsApp institucional y utilizar nuestra línea gratuita 800 108 108 para obtener asistencia. Nos esforzamos por facilitar el acceso a nuestros servicios y garantizar una comunicación fluida y eficiente con nuestros clientes.

Línea gratuita 800 108 108

En nuestra búsqueda constante por convertirnos en el aliado financiero preferido de nuestros clientes, hemos enfocado nuestros esfuerzos en mejorar la comunicación a través de una herramienta clave: nuestro Sitio Web. Durante la gestión 2022, nos complace informar que registramos un total de 1.815.011 visitas, lo que representa un crecimiento significativo del 29,8% en comparación con el año anterior.



Estos números reflejan el interés y la confianza que nuestros clientes depositan en nosotros al buscar información, acceder a nuestros servicios y mantenerse actualizados sobre nuestras novedades. Estamos comprometidos en ofrecer una experiencia digital amigable, informativa y segura en nuestro Sitio Web, para que nuestros clientes encuentren la información que necesitan de manera rápida y sencilla.

Continuaremos trabajando arduamente para mejorar aún más nuestra plataforma digital, brindando contenido relevante, herramientas interactivas y un diseño intuitivo que facilite la navegación. Nuestro objetivo es mantenernos a la vanguardia tecnológica y adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, proporcionando un canal de comunicación eficiente y accesible para todos.

## Redes Sociales

Durante el año 2022, nuestras Redes Sociales jugaron un papel fundamental en la comunicación con nuestros clientes y usuarios, manteniéndolos informados sobre las medidas implementadas, los cambios en nuestros servicios y otros temas relevantes para nuestra oferta. A través de estas plataformas, pudimos transmitir de manera eficiente y oportuna información clave, brindando transparencia y cercanía a nuestros clientes.

Además, aprovechamos nuestros canales de comunicación para promover y difundir los talleres diseñados para brindar a nuestros clientes herramientas y conocimientos que les permitieran enfrentar los desafíos actuales y aprovechar las oportunidades de crecimiento.

Estamos comprometidos en utilizar nuestras Redes Sociales de manera efectiva y estratégica, no solo como un medio de comunicación, sino también como una plataforma para interactuar con nuestros clientes, escuchar sus inquietudes y necesidades, y responder de manera ágil y proactiva.

A través de nuestras Redes Sociales, reafirmamos nuestro compromiso de ser un aliado confiable y cercano para nuestros clientes, brindándoles información relevante, apoyo y recursos que les ayuden a alcanzar sus metas financieras y promover su bienestar económico.

|           |                                                                                           |                                                  |                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------|
| Facebook  | Promoción de productos, servicios, actividades y logros obtenidos.                        | Segundo puesto en el sistema con 650.143 fans    | Incremento en un 14,24% |
| Instagram | Promoción de productos, servicios, actividades y logros obtenidos a nuestro público joven | Tercer lugar en el sistema con 22.507 seguidores | Mejora de un 18,05%     |
| LinkedIn  | Transmisión de la cultura organizacional y creación de reputación institucional           | Tercer lugar en el sistema con 63.765 seguidores | Crecimos un 30,76%      |

### Correo electrónico y SMS

En nuestro Banco, utilizamos el servicio de Mailing y SMS como una herramienta efectiva para mantener a nuestros clientes informados acerca de nuestros productos, promociones y otra información relevante que pueda ser de su interés. A través de estos canales de comunicación, nos aseguramos de que nuestros clientes estén al tanto de las novedades y oportunidades que ofrecemos.

Además, valoramos la comunicación directa con nuestros clientes y usuarios, por lo que les brindamos la posibilidad de realizar consultas y recibir asistencia personalizada para cualquier pregunta o inquietud a través de nuestra dirección de correo electrónico: [consultas@baneco.com.bo](mailto:consultas@baneco.com.bo).

## Buzones de sugerencia

En nuestro compromiso por ofrecer un servicio de excelencia y garantizar la plena satisfacción de nuestros clientes y usuarios, valoramos enormemente sus opiniones y sugerencias. Para facilitar esta interacción, hemos implementado buzones de sugerencias en nuestras Agencias y Oficinas Externas a nivel nacional, así como formularios específicos para recibir sus comentarios y propuestas de mejora.

Durante la gestión 2022, hemos recibido un total de 133 sugerencias a nivel nacional, las cuales han sido canalizadas de acuerdo con el área correspondiente para su atención y seguimiento. Nos enorgullece contar con un canal directo de comunicación con nuestros clientes, permitiéndonos escuchar y atender sus inquietudes de manera oportuna.



Valoramos profundamente la participación de nuestros clientes en la mejora continua de nuestros servicios, y nos comprometemos a tomar en cuenta cada sugerencia para seguir creciendo y brindando un servicio de calidad. Agradecemos a todos aquellos que han compartido sus sugerencias con nosotros, ya que su contribución nos impulsa a alcanzar niveles aún más altos de satisfacción y excelencia en nuestra atención al cliente.

| Canal de Atención     | 1er Semestre 2022 | 2do Semestre 2022 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Ventanilla de cajas   | 32                | 23                |
| Plataforma            | 17                | 26                |
| Agencia               | 11                | 16                |
| Ejecutivos de Negocio | 0                 | 4                 |
| ATMs                  | 1                 | 3                 |
| Total                 | 61                | 72                |

Las sugerencias recibidas son clasificadas en diferentes categorías que abarcan aspectos como la atención al cliente, conocimiento de los productos y servicios ofrecidos, la experiencia en las agencias, entre otros. Esta categorización nos permite realizar un análisis detallado de las áreas en las que podemos enfocar nuestros esfuerzos de mejora y garantizar que las sugerencias sean canalizadas correctamente.

Punto de Reclamo  
Contenido 2-16  
RSE 35

Nuestro compromiso con los consumidores financieros se refleja en la prioridad que les damos en cada etapa de su experiencia con nosotros. Para garantizar el respeto de sus derechos y el cumplimiento de nuestras obligaciones, hemos implementado Puntos de Reclamo en todas nuestras agencias, en cumplimiento de la normativa vigente. Estos puntos promueven la protección y el respeto de los derechos de nuestros clientes, fomentando la transparencia y la resolución adecuada de cualquier situación.

Además, creemos en la importancia de la capacitación y la difusión de información sobre la forma de realizar reclamos en las entidades financieras. Estamos comprometidos en proporcionar a nuestros clientes los conocimientos necesarios para ejercer su derecho de reclamar de manera efectiva y eficiente. Creemos que una gestión adecuada de los reclamos puede prevenir futuras situaciones conflictivas y convertirse en una valiosa herramienta de gestión y toma de decisiones.

Por otro lado, la confidencialidad y la protección de la información de nuestros clientes son valores primordiales para nosotros. Trabajamos incansablemente para evitar cualquier violación de la privacidad y pérdida de datos. Nos comprometemos a mantener la confianza de nuestros clientes al salvaguardar de forma rigurosa sus datos personales y garantizar la confidencialidad de la información que nos confían. Implementamos medidas de seguridad avanzadas y seguimos estrictos protocolos para proteger la integridad y la privacidad de los datos en todo momento. Nuestro objetivo es asegurar que nuestros clientes se sientan seguros y protegidos al confiar en nosotros con su información confidencial.

Durante el año 2022, registramos un total de 3.386 reclamos de terceros. Nos complace informar que el 94% de estos reclamos fueron resueltos de manera satisfactoria, cumpliendo con la normativa vigente y demostrando nuestro compromiso en atender y resolver las inquietudes de nuestros clientes de manera efectiva y oportuna.

| Detalle                        | 2017  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  |
|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Número de reclamos de terceros | 1.471 | 1.868 | 1.989 | 2.167 | 2.796 | 3.386 |
| % de reclamos resueltos        | 98%   | 95%   | 95%   | 98%   | 96%   | 94%   |

La mayoría de los reclamos tienen relación con las Tarjetas de Débito, Tarjetas de Crédito y las Cajas de Ahorro. El 56% de los reclamos recibidos por el Banco en la gestión 2022 se concentran en los productos de Tarjeta de Débito y Tarjeta de Crédito, de las cuales en su mayoría corresponde a transacciones no reconocidas por compras y dispensación de efectivo en cajeros automáticos. Le siguen en cantidad, los reclamos relativos a Cajas de Ahorro con 11% debido por operaciones de depósitos en cajeros automáticos y otras operaciones electrónicas.

Como parte de la gestión eficiente de reclamos, algunas de las acciones realizadas basadas en los reclamos fueron:

1. Habilitación de Tarjetas de Crédito y Prepago desde la Banca Móvil.
2. Ampliación de Puntos de Atención Financiera en Santa Cruz, Cochabamba y Oruro.
3. Incorporación de Omnicanalidad como nueva medida de seguridad al darse de alta en Banca Móvil y Banca por Internet.
4. Lanzamiento de la Línea Gratuita para mejorar la atención financiera.
5. Lanzamiento de campañas comerciales crediticias, de Tarjetas de Crédito, utilización de QR y muchas otras como beneficios para los clientes.
6. Implementación de un nuevo sistema para el registro, seguimiento, gestión de respuestas y reportes de reclamos.
7. Se trabaja en la prevención de los reclamos relevantes y/o frecuentes, mantener un monitoreo permanente y gestionar soluciones automáticas para anticiparse a los reclamos.
8. Mantener la incidencia los reclamos por debajo del 0,03% respecto del volumen de transacciones totales.
9. Campaña permanente de información y recomendaciones de seguridad para que nuestros clientes no caigan en estafas o fraudes por internet.



## A woman with dark hair in a ponytail, wearing a white button-down shirt, is seated at a desk. She is looking down at a document or screen, with her mouth slightly open as if speaking or concentrating. In the background, a red sign with the white number '24' is visible. The setting appears to be a professional office or a public service center.

Damos cumplimiento a la normativa de ASFI y **utilizamos una metodología reconocida mundialmente** para presentar información clara, transparente y de calidad

Presentamos los índices de contenido del Informe de RSE 2022, el cual ha sido elaborado siguiendo la metodología de los Estándares GRI 2021 en su versión de Conformidad. Además, hemos incluido información relevante basada en los indicadores G4 del Sector Financiero.

Asimismo, este informe cumple con los requisitos establecidos en el Anexo 1 y Anexo 2 del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

A través de estos índices de contenido, proporcionaremos una visión general de los temas abordados en el informe y facilitamos la navegación para una comprensión más clara y accesible de la información presentada.



# Índices de Contenido

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

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

| Requerimiento                                                                                                                                                                                            | Título o Subtítulo                     | Página   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------|
| 1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.                                                                                                                               | Nuestro modelo de RSE                  | Pág. 44  |
|                                                                                                                                                                                                          | Nuestra Política de RSE                | Pág. 47  |
|                                                                                                                                                                                                          | Estudio de materialidad                | Pág. 54  |
| 2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas. | Nuestro modelo de RSE                  | Pág. 44  |
|                                                                                                                                                                                                          | Estudio de materialidad                | Pág. 54  |
|                                                                                                                                                                                                          | Medio Ambiente                         | Pág. 68  |
|                                                                                                                                                                                                          | Comunidad                              | Pág. 76  |
|                                                                                                                                                                                                          | Proveedores                            | Pág. 84  |
|                                                                                                                                                                                                          | Trabajadores                           | Pág. 85  |
|                                                                                                                                                                                                          | Clientes                               | Pág. 108 |
|                                                                                                                                                                                                          |                                        |          |
| 3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.                                                                                                                 | Enfoque de Sostenibilidad              | Pág. 42  |
| 4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.                                                                                         | Nuestra Política de RSE                | Pág. 47  |
| 5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.                                                                                       | Cumplimiento y lineamientos normativos | Pág. 28  |
|                                                                                                                                                                                                          | Derechos Humanos                       | Pág. 49  |
|                                                                                                                                                                                                          | Respeto a las partes interesadas       | Pág. 51  |
|                                                                                                                                                                                                          | Calificación de Desempeño              | Pág. 53  |

## Cuadro de contenido - Indicadores de RSE – ASFI

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

| COD | Aspectos             | Indicador                                                                                                                                                                        | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1G  | Gobierno Corporativo | Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales | EEn Banco Económico S.A., contamos con diversos canales y sistemas de comunicación para mantener informado al Máximo Órgano de Gobierno sobre asuntos económicos, ambientales y sociales de manera periódica. Estos canales incluyen informes presentados en reuniones semanales de directorio, informes mensuales o de cierre de mes, balances trimestrales, entre otros.<br>El detalle de los canales, responsables y funciones de cada comité se encuentra en el Código de Gobierno Corporativo, el cual es actualizado anualmente. Este documento complementa la normativa legal, estatutaria y regulatoria, y forma parte integral de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo.<br>Estos mecanismos garantizan la participación en la toma de decisiones, el intercambio de retroalimentación en los comités y la rendición de cuentas en las Juntas de Accionistas Ordinarias y Extraordinarias, así como en las Sesiones de Directorio. Además, el Banco presenta reportes anuales, como el Balance Social y el Informe de RSE, que proporcionan una visión integral de nuestras acciones y compromisos en materia de responsabilidad social y ambiental. |
|     |                      |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1B  | Brecha Salarial      | Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados       | La relación entre el colaborador mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 0,88%.<br>Nota: La remuneración total anual considera 12 sueldos, 2 primas anuales y 1 aguinaldo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| COD            | Aspectos                          | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------|---------------|--------|----------------|-------|-------|-------|-----------|--------|----------|--------|-------|-------|------|------|------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|------|--------|-------|------------|--------|------------|-------|--------|-------|-------|-------|
| 2B             | Brecha Salarial                   | Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) | La relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del Banco, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) es igual a cero (0) debido a que no se realizó ningún incremento salarial durante la gestión 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| 3B             |                                   | Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional                                                                                                                                                                                 | El salario mínimo del Banco es determinado en base al Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente.<br>Nota: El SMN es establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, para la gestión 2022 fue equivalente a Bs. 2.250.-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| 1P             | Presencia en la comunidad         | Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación                                                                                                                                                                                        | El 96,4% de los gastos en compras de bienes y servicios, corresponde a proveedores nacionales, considerando todas las ubicaciones donde se encuentra el Banco.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| 1T             | Trabajo digno y no discriminación | Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento                                                                                                                                                                                                 | <div>Desglose por Grupo Etario</div> <table><tr><td>Menores de 30</td><td>363</td></tr><tr><td>Entre 30 a 50</td><td>946</td></tr><tr><td>Más de 50 años</td><td>97</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.406</td></tr></table> <div>Desglose por Género</div> <table><tr><td>Masculino</td><td>637</td></tr><tr><td>Femenino</td><td>769</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.406</td></tr></table> <div>Desglose por Departamento</div> <table><tr><td>Beni</td><td>0</td></tr><tr><td>Cochabamba</td><td>241</td></tr><tr><td>La Paz</td><td>236</td></tr><tr><td>Oruro</td><td>18</td></tr><tr><td>Pando</td><td>0</td></tr><tr><td>Potosí</td><td>9</td></tr><tr><td>Santa Cruz</td><td>840</td></tr><tr><td>Chuquisaca</td><td>27</td></tr><tr><td>Tarija</td><td>35</td></tr><tr><td>Total</td><td>1.406</td></tr></table>                                                                                                            | Menores de 30 | 363    | Entre 30 a 50 | 946    | Más de 50 años | 97    | Total | 1.406 | Masculino | 637    | Femenino | 769    | Total | 1.406 | Beni | 0    | Cochabamba | 241    | La Paz | 236    | Oruro | 18    | Pando | 0    | Potosí | 9     | Santa Cruz | 840    | Chuquisaca | 27    | Tarija | 35    | Total | 1.406 |
|                |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                         | Menores de 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 363           |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Entre 30 a 50  | 946                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Más de 50 años | 97                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Total          | 1.406                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Masculino      | 637                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Femenino       | 769                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Total          | 1.406                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Beni           | 0                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Cochabamba     | 241                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| La Paz         | 236                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Oruro          | 18                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Pando          | 0                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Potosí         | 9                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Santa Cruz     | 840                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Chuquisaca     | 27                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Tarija         | 35                                |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Total          | 1.406                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| 2T             |                                   | Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento                                                                                                                                                                                 | <div>Durante la gestión 2022 se contrataron 278 funcionarios.</div> <div>Desglose por Grupo Etario</div> <table><tr><td>Menores de 30</td><td>58,99%</td></tr><tr><td>Entre 30 a 50</td><td>39,93%</td></tr><tr><td>Más de 50 años</td><td>1,08%</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td></tr></table> <div>Desglose por Género</div> <table><tr><td>Masculino</td><td>47,48%</td></tr><tr><td>Femenino</td><td>52,52%</td></tr><tr><td>Total</td><td>100</td></tr></table> <div>Desglose por Departamento</div> <table><tr><td>Beni</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Cochabamba</td><td>26,26%</td></tr><tr><td>La Paz</td><td>22,30%</td></tr><tr><td>Oruro</td><td>0,36%</td></tr><tr><td>Pando</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Potosí</td><td>1,44%</td></tr><tr><td>Santa Cruz</td><td>44,96%</td></tr><tr><td>Chuquisaca</td><td>3,60%</td></tr><tr><td>Tarija</td><td>1,08%</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td></tr></table> | Menores de 30 | 58,99% | Entre 30 a 50 | 39,93% | Más de 50 años | 1,08% | Total | 100%  | Masculino | 47,48% | Femenino | 52,52% | Total | 100   | Beni | 0,0% | Cochabamba | 26,26% | La Paz | 22,30% | Oruro | 0,36% | Pando | 0,0% | Potosí | 1,44% | Santa Cruz | 44,96% | Chuquisaca | 3,60% | Tarija | 1,08% | Total | 100%  |
| Menores de 30  | 58,99%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Entre 30 a 50  | 39,93%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Más de 50 años | 1,08%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Total          | 100%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Masculino      | 47,48%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Femenino       | 52,52%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Total          | 100                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Beni           | 0,0%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Cochabamba     | 26,26%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| La Paz         | 22,30%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Oruro          | 0,36%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Pando          | 0,0%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Potosí         | 1,44%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Santa Cruz     | 44,96%                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Chuquisaca     | 3,60%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Tarija         | 1,08%                             |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |
| Total          | 100%                              |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |        |               |        |                |       |       |       |           |        |          |        |       |       |      |      |            |        |        |        |       |       |       |      |        |       |            |        |            |       |        |       |       |       |



| COD                        | Aspectos                                                                                                      | Indicador                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|---------------|----------------|------------|-------|--------------|---|---|---|---|---|---|--|------------|-----|-----|----|-----|----|----|-----|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|--------|-----|----|----|----|----|----|----|------------|-----|----|-----|-----|----|----|-----|-------|----|----|----|-----|----|----|-----|--------|----|----|-----|-----|----|----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|----|----|-----|
|                            | Trabajo digno y no discriminación                                                                             | Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento | <table><tr><th>Edad</th><th colspan="2">Menores de 30 años</th><th colspan="2">Entre 30 y 50 años</th><th colspan="2">Más de 50 años</th><th>Total</th></tr><tr><th>Departamento</th><th>F</th><th>M</th><th>F</th><th>M</th><th>F</th><th>M</th><th></th></tr><tr><td>Santa Cruz</td><td>15%</td><td>14%</td><td>7%</td><td>11%</td><td>0%</td><td>3%</td><td>10%</td></tr><tr><td>La Paz</td><td>16%</td><td>14%</td><td>21%</td><td>32%</td><td>20%</td><td>25%</td><td>23%</td></tr><tr><td>Cochabamba</td><td>36%</td><td>34%</td><td>19%</td><td>27%</td><td>17%</td><td>0%</td><td>26%</td></tr><tr><td>Tarija</td><td>17%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>3%</td></tr><tr><td>Chuquisaca</td><td>40%</td><td>0%</td><td>40%</td><td>10%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>26%</td></tr><tr><td>Oruro</td><td>0%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>25%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>11%</td></tr><tr><td>Potosi</td><td>0%</td><td>0%</td><td>67%</td><td>50%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>56%</td></tr><tr><td>Total</td><td>19%</td><td>19%</td><td>12%</td><td>18%</td><td>5%</td><td>5%</td><td>15%</td></tr></table> <p>Nota: En Potosi hubo 5 desvinculaciones que representan el 56% del personal en dicha Agencia.</p> | Edad                       | Menores de 30 años                                    |                         | Entre 30 y 50 años |               | Más de 50 años |            | Total | Departamento | F | M | F | M | F | M |  | Santa Cruz | 15% | 14% | 7% | 11% | 0% | 3% | 10% | La Paz | 16% | 14% | 21% | 32% | 20% | 25% | 23% | Cochabamba | 36% | 34% | 19% | 27% | 17% | 0% | 26% | Tarija | 17% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | Chuquisaca | 40% | 0% | 40% | 10% | 0% | 0% | 26% | Oruro | 0% | 0% | 0% | 25% | 0% | 0% | 11% | Potosi | 0% | 0% | 67% | 50% | 0% | 0% | 56% | Total | 19% | 19% | 12% | 18% | 5% | 5% | 15% |
| Edad                       | Menores de 30 años                                                                                            |                                                                                 | Entre 30 y 50 años                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            | Más de 50 años                                        |                         | Total              |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Departamento               | F                                                                                                             | M                                                                               | F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | M                          | F                                                     | M                       |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Santa Cruz                 | 15%                                                                                                           | 14%                                                                             | 7%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 11%                        | 0%                                                    | 3%                      | 10%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| La Paz                     | 16%                                                                                                           | 14%                                                                             | 21%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 32%                        | 20%                                                   | 25%                     | 23%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Cochabamba                 | 36%                                                                                                           | 34%                                                                             | 19%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 27%                        | 17%                                                   | 0%                      | 26%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Tarija                     | 17%                                                                                                           | 0%                                                                              | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 0%                         | 0%                                                    | 0%                      | 3%                 |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Chuquisaca                 | 40%                                                                                                           | 0%                                                                              | 40%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 10%                        | 0%                                                    | 0%                      | 26%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Oruro                      | 0%                                                                                                            | 0%                                                                              | 0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 25%                        | 0%                                                    | 0%                      | 11%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Potosi                     | 0%                                                                                                            | 0%                                                                              | 67%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 50%                        | 0%                                                    | 0%                      | 56%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Total                      | 19%                                                                                                           | 19%                                                                             | 12%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 18%                        | 5%                                                    | 5%                      | 15%                |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| 3T                         | Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados                  |                                                                                 | El Banco cuenta con dos personas con discapacidad, además de 9 funcionarios que son tutores de personas con discapacidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| 1C                         | Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado                               |                                                                                 | <p>Durante la gestión 2022 se han desarrollado 37.581 horas de capacitación, equivalentes a 27 horas promedio de capacitación al año por empleado.</p> <table><tr><th>Categoría de colaboradores</th><th>Promedio de horas de capacitación al año por empleado</th></tr><tr><td>Ejecutivos Estratégicos</td><td>37,19</td></tr><tr><td>Mandos Medios</td><td>47,37</td></tr><tr><td>Operativos</td><td>31,79</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Categoría de colaboradores | Promedio de horas de capacitación al año por empleado | Ejecutivos Estratégicos | 37,19              | Mandos Medios | 47,37          | Operativos | 31,79 |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Categoría de colaboradores | Promedio de horas de capacitación al año por empleado                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Ejecutivos Estratégicos    | 37,19                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Mandos Medios              | 47,37                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| Operativos                 | 31,79                                                                                                         |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
|                            | Capacitación                                                                                                  |                                                                                 | <p>Durante la gestión 2022 se han desarrollado programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Programa de Certificación para Jefes de Operaciones de Agencia</li><li>Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios</li><li>Programa de Certificación para Auxiliares de Caja</li><li>Programa de Formación de Formadores</li><li>Programa "Aliados de la Cultura BEC"</li><li>Programa SOY LÍDER para Mandos Medios</li><li>Programa SOY LÍDER para Ejecutivos</li><li>Programa de Inducción de Ejecutivos de Negocios MyPe</li><li>Programa de Inducción de Jefes de Operaciones de Agencia</li><li>Programa de Inducción de Oficiales de Plataforma de Servicios</li><li>Programa de Inducción de Auxiliares de Caja</li><li>Programa Aliados SySO – Comités Mixtos y Brigadistas</li><li>Programa Experiencias del Cliente BEC</li><li>Programa Educación Financiera digital BEC.</li><li>Programa TALENTO BEC</li><li>Programa Reporteros BEC</li><li>Programa Aliados corporativos</li><li>Programa STAR BEC y FAMI</li></ol>                                                                                               |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| 2C                         | Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |
| 3C                         | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional             |                                                                                 | El Banco tiene un sistema de Evaluación de Desempeño de 360° que aplica al 100% de los colaboradores independientemente de la categoría jerárquica que ocupe en la organización, a partir de 3 meses de antigüedad. En la gestión 2022, el 85% del personal completó su proceso de evaluación de desempeño.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |                                                       |                         |                    |               |                |            |       |              |   |   |   |   |   |   |  |            |     |     |    |     |    |    |     |        |     |     |     |     |     |     |     |            |     |     |     |     |     |    |     |        |     |    |    |    |    |    |    |            |     |    |     |     |    |    |     |       |    |    |    |     |    |    |     |        |    |    |     |     |    |    |     |       |     |     |     |     |    |    |     |

| COD | Aspectos                               | Indicador                                                                                                                                                              | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1D  | Diversidad e igualdad de oportunidades | Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad                       | <b>Composición del órgano de gobierno</b><br>El órgano de Gobierno Corporativo está compuesto por la Junta de Accionistas, el Directorio, el Síndico, el Auditor Interno y la Alta Gerencia. Anualmente se presenta el informe de Gobierno Corporativo con la composición del órgano de gobierno.<br><b>Composición de la plantilla</b><br>La plantilla está compuesta por 1.406 Empleados, de los cuales el 54,7% son mujeres y el 45,3% hombres. Esta información se encuentra detallada en el indicador 1T.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2D  |                                        | Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional                                                      | El Salario Mínimo es el mismo tanto para hombres como para mujeres, está basado en el Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, equivalente a Bs. 2.250 (en 2022).<br>El Banco establece su escala salarial según niveles y categorías, de acuerdo con la valoración de cargo por competencias y no discrimina por género.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1H  |                                        | Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión) | En la gestión 2022, el Banco destinó un total de Bs11.664,96 en Contribuciones o aportes, en el marco del Manual de Política y Procedimientos de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos revisado y actualizado en 2022. Este importe se encuentra dentro del límite del 0,25% sobre las utilidades de la gestión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2H  | Derechos Humanos y compromiso social   | Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio                                                                                         | El Banco cuenta con procedimientos que incluyen aspectos de Derechos Humanos, manifestados en los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Código de Ética</li><li>• Código de Conducta</li><li>• Políticas de RSE</li><li>• Políticas de Recursos Humanos</li><li>• Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3H  |                                        | Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales                           | Se cuenta con dos programas dirigidos a la comunidad a nivel nacional: <ul style="list-style-type: none"><li>• El programa de formación para MIPYMES "Dirección de Negocios Trabajando Juntos", que busca apoyar a las mujeres empresarias con herramientas de gestión de negocios. El 2022 alcanzó una participación de 479 mujeres y en la evaluación de impacto se midió el nivel de satisfacción con el programa el cual alcanzó un 84%.</li><li>• El Programa de "Red Mujer, Mi Aliada" que al 2022 cuenta con una comunidad de 14.327 mujeres.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 1E  |                                        | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Créditos:</b> En nuestras Políticas de Crédito, nos comprometemos a no otorgar financiamiento a actividades ilegales que violen los Derechos Humanos y la Dignidad de las Personas.</li><li>• <b>Captaciones:</b> Contamos con Manuales de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes, los cuales nos permiten establecer criterios claros y transparentes para la selección y aceptación de nuestros clientes.</li><li>• <b>Política de RSE:</b> En el Banco Económico, hemos desarrollado una sólida Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que abarca aspectos medioambientales. Esta política se aplica a todas las áreas de nuestra entidad y refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 2E  | Enfoque Social                         | Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Crédito Productivo:</b> Dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas de las Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas, incrementando o mejorando la capacidad productiva del negocio de sus clientes y familias.</li><li>• <b>Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social:</b> El objetivo de este tipo de créditos es que los clientes a los que acceden puedan financiar hasta el 100% de su vivienda. En este tipo de créditos, el Banco Económico S.A. destina recursos que permitan facilitar el crédito a personas que no cuentan con un aporte propio, expandiendo el acceso al crédito en beneficio de la población.</li><li>• <b>Servicios:</b> Seguros de bajo costo para accidentes y vida para apoyar sobre todo a los MYPEs.</li><li>• <b>Red Mujer, Mi Aliada:</b> Programa del Banco Económico con enfoque en género busca la inclusión de la mujer al sistema financiero, brindando un servicio de atención enfocado en los pilares de hogar, bienestar y negocios.</li></ul> |

| COD | Aspectos                 | Indicador                                                                                                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3E  | Enfoque Social           | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos                                              | Se cuenta con las siguientes políticas y manuales para el correcto diseño y ofertas de productos y servicios, que son revisados y actualizados anualmente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Política de Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros</li><li>• Manual de Productos pasivos</li><li>• Manual de Tecnología y Productos Crediticios</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4E  |                          | Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario                                                     | El Banco cuenta con su programa "Educación Financiera Para Todos", que incluye actividades de capacitación y difusión para mejorar la educación financiera en clientes y usuarios. A través del cual se realizó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Capacitación sobre el uso de los productos y servicios</li><li>• Difusión de información y tutoriales en Sitio Web y Redes Sociales</li><li>• Producción y difusión de videos en CCTV, para clientes y/o usuarios</li><li>• Derechos del consumidor financiero, Rol de ASFI, Reclamos</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1S  | Satisfacción del cliente | Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes                                                             | El Banco Económico con el objetivo de retener y fidelizar a sus clientes ha creado una serie de Promociones y Campañas que se publican a través de su Sitio Web y Redes Sociales. <ul style="list-style-type: none"><li>• Promociones Empresariales</li><li>• Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios</li><li>• Programa de Acumulación de Puntos para Tarjetas de Crédito</li><li>• Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos</li></ul> Campañas a través de CRM para gestión de clientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2S  |                          | Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada | El Banco cuenta con los siguientes mecanismos para la evaluación de la satisfacción de los Clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención: <ul style="list-style-type: none"><li>• Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros</li><li>• Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal, Punto de reclamo y canales de atención</li><li>• Buzones de Sugerencias instalados en las Agencias y Oficinas Externas a nivel nacional en el Banco</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3S  |                          | Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas                                            | En la gestión 2022, el Banco recibió 3.386 reclamos de terceros y resolvió debidamente el 94% de estos en los tiempos establecidos y normados por la ASFI, habiéndose reportado como corresponde.<br>Con el fin de resguardar la seguridad de nuestros clientes y mejorar nuestros servicios se implementaron acciones de mejora que se detallan en el presente Informe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1A  | Conciencia Ambiental     | Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua                                                                               | El Banco ha definido lineamientos para su gestión medioambiental de acuerdo con su Política de Responsabilidad Social Empresarial. Es así como el Banco ha dado continuidad a sus acciones para el ahorro en cuanto a energía y agua: <ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de Aires Acondicionados (Split) con tecnología Inverter y VRF en todas las nuevas agencias</li><li>• Implementación de sensores de movimiento para automatización de luces</li><li>• Uso de grifos a presión como medidas adoptadas para el ahorro de agua</li><li>• Uso de agua reciclada de los sistemas de aire acondicionado para los inodoros en edificios propios</li><li>• Estas acciones permitieron disminuir el consumo de agua y energía de la siguiente manera:<ul style="list-style-type: none"><li>• Agua: El consumo de agua de la gestión 2022 fue de 8.751 m3 mostrando así una notable disminución del 28,35% en comparación a la gestión anterior.</li><li>• Energía: El consumo de energía eléctrica en la gestión 2022 fue de 2.992.324 Kw. mostrando así un incremento del 76,97% en comparación a la gestión anterior.</li></ul></li></ul> |

| COD | Aspectos               | Indicador                                                                                                                            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2A  | Conciencia Ambiental   | Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan<br>Desglose de los gastos e inversiones ambientales            | El Banco, en cuanto a la gestión de los residuos, ha implementado las campañas "Reciclaje de papel" y "Cada Tapa y Botella vale" con fines ambientales y solidarios, que además permite concientizar a los funcionarios sobre la importancia del reciclaje.<br>El 2022 se efectuaron cambios en equipos de aire acondicionados con tecnología Inverter y VRF, de menor consumo, con una inversión de Bs. 379.543,04,- |
| 3A  |                        | Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente            | Durante el 2022, no se han implementado nuevos productos de este tipo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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 2022, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFI por Bs76.749,57,-                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

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

|                                       |                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Declaración de uso                    | Banco Económico S.A. ha elaborado el informe Conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2022 y 31 de diciembre de 2022 del periodo objeto del informe |
| GRI 1 usado                           | GRI 1: Fundamentos 2021                                                                                                                                                                  |
| Estándares Sectoriales GRI aplicables | No                                                                                                                                                                                       |

| Contenido                                                                           | Nº Página o<br>Respuesta Directa                                                                             | Omisión<br>Motivo Explicación |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>                                             |                                                                                                              |                               |
| Contenido 2-1: Detalles organizacionales                                            | Pág. 3<br>Pág. 12<br>Pág. 20<br>Pág. 40                                                                      |                               |
| Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | Pág. 3                                                                                                       |                               |
| Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto           | Pág. 3                                                                                                       |                               |
| Contenido 2-4: Actualización de la información                                      | Pág. 3                                                                                                       |                               |
| Contenido 2-5: Verificación externa                                                 | No se realizó una verificación externa                                                                       |                               |
| Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales          | Pág. 12<br>Pág. 34<br>Pág. 40<br>Pág. 61<br>Pág. 62<br>Pág. 64<br>Pág. 65<br>Pág. 84<br>Pág. 109<br>Pág. 110 |                               |

| Contenido                                                                                              | Nº Página o<br>Respuesta Directa                                          | Omisión<br>Motivo Explicación |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Contenido 2-7: Empleados                                                                               | Pág. 34<br>Pág. 85                                                        |                               |
| Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados                                                       | Pág. 85                                                                   |                               |
| Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición                                                  | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno                                  | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno                                               | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos  | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-13: Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos                            | Pág. 20<br>Pág. 47                                                        |                               |
| Contenido 2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | Pág. 20<br>Pág. 47                                                        |                               |
| Contenido 2-15: Conflictos de interés                                                                  | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-16: Comunicación de inquietudes críticas                                                   | Pág. 116                                                                  |                               |
| Contenido 2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                 | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                 | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-19: Políticas de remuneración                                                              | Pág. 20<br>Pág. 91                                                        |                               |
| Contenido 2-20: Proceso para determinar la remuneración                                                | Pág. 20                                                                   |                               |
| Contenido 2-21: Ratio de compensación total anual                                                      | Pág. 91                                                                   |                               |
| Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible                               | Pág. 7                                                                    |                               |
| Contenido 2-23: Compromisos y políticas                                                                | Pág. 13<br>Pág. 20<br>Pág. 28<br>Pág. 29<br>Pág. 47<br>Pág. 49<br>Pág. 51 |                               |
| Contenido 2-24: Incorporación de los compromisos y políticas                                           | Pág. 29<br>Pág. 47<br>Pág. 49                                             |                               |
| Contenido 2-25: Procesos para remediar los impactos negativos                                          | Pág. 47                                                                   |                               |
| Contenido 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes                         | Pág. 28                                                                   |                               |
| Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas                                        | Pág. 28                                                                   |                               |
| Contenido 2-28: Afiliación a asociaciones                                                              | Pág. 38                                                                   |                               |
| Contenido 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés                                 | Pág. 51                                                                   |                               |
| Contenido 2-30: Convenios de negociación colectiva                                                     | Pág. 28<br>Pág. 85                                                        |                               |
| <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>                                                                    |                                                                           |                               |
| Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales                                        | Pág. 54                                                                   |                               |
| Contenido 3-2: Lista de temas materiales                                                               | Pág. 54                                                                   |                               |
| <b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>                                                               |                                                                           |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                               | Pág. 60                                                                   |                               |
| Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido                                        | Pág. 60                                                                   |                               |

| Contenido                                                                                                   | Nº Página o<br>Respuesta Directa                         | Omisión<br>Motivo Explicación |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>GRI: Presencia en el mercado 2016</b>                                                                    |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 91<br>Pág. 85                                       |                               |
| Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local | Pág. 91                                                  |                               |
| Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local                           | Pág. 85                                                  |                               |
| <b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>                                                            |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 84                                                  |                               |
| Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales                                                 | Pág. 84                                                  |                               |
| <b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>                                                                         |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 29                                                  |                               |
| Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción             | Pág. 29                                                  |                               |
| Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción                   | Pág. 29                                                  |                               |
| Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas                                     | Pág. 29                                                  |                               |
| <b>GRI 301: Materiales 2016</b>                                                                             |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág.70                                                   |                               |
| Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen                                                   | Pág. 70                                                  |                               |
| <b>GRI 302: Energía 2016</b>                                                                                |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 72                                                  |                               |
| Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización                                               | Pág. 72                                                  |                               |
| <b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>                                                                       |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 70                                                  |                               |
| Contenido 303-1: Interacción con el agua como recurso compartido                                            | Pág. 70                                                  |                               |
| Contenido 303-5: Consumo de agua                                                                            | Pág. 70                                                  |                               |
| <b>GRI 401: Empleo 2016</b>                                                                                 |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 89<br>Pág. 93                                       |                               |
| Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal                                  | Pág. 89                                                  |                               |
| Contenido 401-3: Permiso parental                                                                           | Pág. 93                                                  |                               |
| <b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>                                                          |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 85                                                  |                               |
| Contenido 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales                                        | Pág. 85                                                  |                               |
| <b>GRI 406: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>                                                        |                                                          |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                    | Pág. 102<br>Pág. 104<br>Pág. 105<br>Pág. 106<br>Pág. 107 |                               |
| Contenido 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                | Pág. 102<br>Pág. 104                                     |                               |



| Contenido                                                                                                                                                          | Nº Página o<br>Respuesta Directa | Omisión<br>Motivo Explicación |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Contenido 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes                                                                   | Pág. 104                         |                               |
| Contenido 403-3: Servicios de salud en el trabajo                                                                                                                  | Pág. 104<br>Pág. 105<br>Pág. 106 |                               |
| Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo                                                 | Pág. 105                         |                               |
| Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo                                                                                   | Pág. 106<br>Pág. 107             |                               |
| Contenido 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores                                                                                                         | Pág. 106<br>Pág. 107             |                               |
| Contenido 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales | Pág. 107                         |                               |
| Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo                                                                         | Pág. 102                         |                               |
| <b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>                                                                                                                         |                                  |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                                                                           | Pág. 97<br>Pág. 101              |                               |
| Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado                                                                                                | Pág. 97                          |                               |
| Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición                                                 | Pág. 97                          |                               |
| Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera                                        | Pág. 101                         |                               |
| <b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>                                                                                                        |                                  |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                                                                           | Pág. 20<br>Pág. 85<br>Pág. 91    |                               |
| Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados                                                                                                     | Pág. 20<br>Pág. 85               |                               |
| Contenido 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres                                                                           | Pág. 91                          |                               |
| <b>GRI 406: No discriminación 2016</b>                                                                                                                             |                                  |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                                                                           | Pág. 49                          |                               |
| Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas                                                                                        | Pág. 49                          |                               |
| <b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>                                                                                                                        |                                  |                               |
| 3-3 Gestión de los temas materiales 2021                                                                                                                           | Pág. 116                         |                               |
| Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente                                   | Pág. 116                         |                               |

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

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

| G4 SF | Indicador                           | Detalle                                                                                                                                                           | Página  |
|-------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| FS6   | Cartera de Productos                | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo, microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad.           | Pág. 62 |
| FS7   | Cartera de Productos                | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | Pág. 65 |
| FS13  | Comunidad                           | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente                                                                | Pág. 41 |
| FS14  | Comunidad                           | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.                                                                         | Pág. 87 |
| FS16  | Etiquetado de Productos y Servicios | Iniciativas para mejorar la alfabetización y Educación Financiera según el tipo de beneficiario.                                                                  | Pág. 80 |

Comprometidos con el medio ambiente  
y la transformación del Banco, este 2022  
presentamos nuestro Informe de RSE en  
formato digital (PDF)





#### **Santa Cruz**

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

#### **Cochabamba**

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

#### **La Paz**

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

#### **Sucre**

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

#### **Tarija**

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

#### **Oruro**

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

#### **Potosí**

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