

Informe de RSE
/2025

Más **cerca** de nuestra **gente**

 Banco
ECONÓMICO



/2025
Más cerca **tuyo**

>
Visión con
propósito.

Estamos comprometidos
con una gestión
responsable, cercana
y sostenible.



Acerca del Informe de RSE



Sobre Nuestro Informe de RSE

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

Presentamos el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2025, como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la comunicación responsable con nuestros grupos de interés.

Este documento comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 y forma parte de nuestro ciclo anual de reporte. La información presentada corresponde a la gestión económica, social y ambiental del Banco Económico S.A., en coherencia con el alcance institucional utilizado para nuestros reportes corporativos y estados financieros auditados.

El Informe ha sido elaborado conforme a los Estándares GRI 2021, bajo la opción de conformidad, e incorpora de manera complementaria los indicadores aplicables del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros GRI G4, así como los requerimientos establecidos en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

A través de este documento, buscamos presentar información clara, comparable y verificable sobre los principales avances, resultados e impactos de nuestra gestión responsable, mostrando cómo nuestras decisiones, operaciones, productos, servicios e iniciativas contribuyen a la generación de valor para nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, comunidad, entes reguladores y demás grupos de interés.

La información incluida corresponde principalmente a la gestión 2025. Cuando se presentan datos de gestiones anteriores, estos se incorporan con fines comparativos, para facilitar la lectura de tendencias y la evolución de los principales indicadores. Durante el periodo objeto de este informe, se identificó que el volumen de combustible fue reportado de manera incorrecta en el Informe de RSE 2024, debido a que se utilizó información de la gestión 2023. En el presente Informe se corrigió dicho dato utilizando los registros correspondientes, con el fin de asegurar la comparabilidad y confiabilidad de la información reportada.



> Criterios de Elaboración y Trazabilidad de Indicadores

La preparación de este Informe consideró los principios de calidad establecidos por GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad. Estos principios orientan la presentación de información suficiente, comprensible y respaldada por evidencia, permitiendo a los usuarios evaluar los impactos de la organización y su contribución al desarrollo sostenible.

Para facilitar la lectura y trazabilidad metodológica, a lo largo del documento se utilizan códigos de referencia vinculados a los marcos de reporte aplicables:

- **Contenido GRI:** corresponde a los indicadores de los Estándares GRI 2021.
- **G4-FS:** corresponde a los indicadores del Suplemento Sectorial para Servicios Financieros GRI G4.
- **RSE:** corresponde a los aspectos e indicadores del Reglamento de RSE de ASFI.

El detalle completo de estos contenidos puede ser consultado en las tablas resumen de indicadores incluidas al final del Informe, donde se identifica la ubicación de cada indicador y su relación con los estándares y requerimientos aplicables.

> Verificación del Informe de RSE 2025

Contenido GRI 2-5

Con el propósito de fortalecer la transparencia y la confiabilidad de la información reportada, el Banco Económico contrató a AESA Sostenible para realizar la verificación externa independiente del presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2025.

Al momento de la publicación del presente Informe, el proceso de verificación externa se encontraba en ejecución, desarrollándose conforme al cronograma acordado entre ambas instituciones. Una vez concluido, AESA Sostenible emitirá el correspondiente Dictamen de Verificación Externa, de acuerdo con el alcance y los procedimientos definidos para este servicio.

AESA Sostenible actúa como entidad verificadora independiente, en el marco de una relación contractual específica. La entidad no participa en la elaboración del Informe ni en la toma de decisiones sobre los contenidos reportados, preservando la objetividad e independencia del proceso.

Para el Banco Económico, la verificación externa representa una práctica orientada a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza de sus grupos de interés respecto de la información presentada en este Informe.

> Punto de Contacto

Contenido GRI 2-1 / 2-3

Valoramos los comentarios, consultas y sugerencias de nuestros grupos de interés, ya que nos permiten fortalecer la calidad de nuestra información y mejorar continuamente nuestros procesos de comunicación y rendición de cuentas.

Para consultas específicas relacionadas con el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2025, pueden contactarnos a través de los siguientes correos electrónicos: rse@baneco.com.bo; snunez@baneco.com.bo

Para consultas generales sobre nuestros productos y servicios financieros, ponemos a disposición el siguiente canal: 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
Facebook: [banco.economico](https://www.facebook.com/banco.economico)
Instagram: [banco.economico](https://www.instagram.com/banco.economico)
LinkedIn: Banco Económico
YouTube: Banco Económico
TikTok: [banco.economico](https://www.tiktok.com/@banco.economico)



Construyendo valor con Propósito

Consolidamos una banca cercana, innovadora y responsable, **generando oportunidades laborales y fortaleciendo nuestro impacto económico, social y ambiental.**



Carta del Gerente General

Contenido 2-22

Cuando la innovación se combina con la confianza, **el compromiso y la responsabilidad, es posible construir una banca que genera bienestar para las personas, fortalece a las empresas y aporta al desarrollo sostenible de Bolivia.**

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés:

La gestión 2025 fue un año de crecimiento, consolidación y compromiso con una banca más cercana, innovadora y sostenible. En un entorno dinámico y desafiante, el Banco Económico reafirmó su propósito de acompañar el desarrollo de las personas, familias, emprendimientos y empresas del país, generando valor económico, social y ambiental. Este Informe de Responsabilidad Social Empresarial refleja el esfuerzo conjunto de quienes formamos parte de la institución y presenta, de manera transparente, los principales avances, resultados e impactos alcanzados durante la gestión.

Durante el año, fortalecimos nuestra solidez institucional y continuamos ampliando nuestra capacidad de respuesta frente a las necesidades de nuestros clientes. Este resultado refleja la confianza depositada en nuestra gestión y el compromiso de nuestros equipos por brindar soluciones financieras oportunas, accesibles y orientadas al desarrollo del país.

La transformación digital continuó siendo un eje fundamental de nuestra estrategia. Implementamos nuevas soluciones y funcionalidades orientadas a mejorar la experiencia del cliente, facilitar operaciones y ampliar el acceso a servicios financieros. Entre ellas se destacaron la aplicación móvil ZA\$, el fortalecimiento de QR Crédito, Pago QR con Tarjeta de Crédito, Mis Finanzas y otras herramientas que permitieron ofrecer una experiencia más ágil, segura y alineada con las nuevas formas de uso de los servicios bancarios.





Nos enorgullece destacar que nuestra cultura organizacional continuó siendo reconocida a nivel nacional e internacional. Durante la gestión 2025, el Banco Económico se consolidó como referente en gestión del talento, innovación y clima laboral, ubicándose entre los cinco mejores bancos de Latinoamérica en el ranking Great Place to Work y alcanzando el segundo lugar en Bolivia entre las grandes empresas con mejor cultura innovadora. Estos reconocimientos ratificaron que la confianza, la participación, el bienestar y el desarrollo de nuestros colaboradores son pilares esenciales de nuestra forma de hacer banca.

Desde la Responsabilidad Social Empresarial, impulsamos la inclusión financiera y el empoderamiento de las mujeres a través del programa Red Mujer, Mi Aliada, que al cierre de la gestión contó con una comunidad de 18.567 mujeres. Asimismo, el Reconocimiento Red Mujer, en su cuarta versión, superó las 1.300 postulaciones a nivel nacional, evidenciando el alcance del programa y su aporte a la generación de oportunidades. Como parte de este compromiso, implementamos el Microcrédito Red Mujer, diseñado para apoyar necesidades de financiamiento de capital operativo e inversión de emprendimientos liderados por mujeres.

En el ámbito ambiental, reafirmamos nuestro compromiso con una operación más eficiente y responsable. Fortalecimos acciones de reciclaje, ahorro de energía y agua, medición de huella de carbono y transición hacia fuentes renovables, contando con paneles solares instalados en seis agencias a nivel nacional. Asimismo, dimos continuidad a campañas de reciclaje de papel y plástico, promoviendo la participación de nuestros colaboradores y articulando esfuerzos con actores que contribuyen a la economía circular y al fortalecimiento de redes locales de reciclaje.

Los reconocimientos recibidos durante la gestión, entre ellos la calificación A+ Nivel Líder en Responsabilidad Social Empresarial, el premio Oro en la categoría Banca Móvil de los Premios País a los Innovadores Financieros en las Américas, la presencia en rankings de reputación corporativa y los logros vinculados a cultura organizacional, reflejaron el compromiso institucional con la excelencia, la innovación, la transparencia y la mejora continua.

Agradezco profundamente a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados y accionistas por su confianza y compromiso. Los resultados alcanzados durante la gestión 2025 demostraron que el éxito de una organización se construye no solo con solidez financiera, sino también con responsabilidad, cercanía y capacidad de generar impactos positivos en su entorno.

Sigamos construyendo un Banco humano, innovador, sostenible y orientado al bienestar de todos.

Sergio Mauricio Asbún Saba

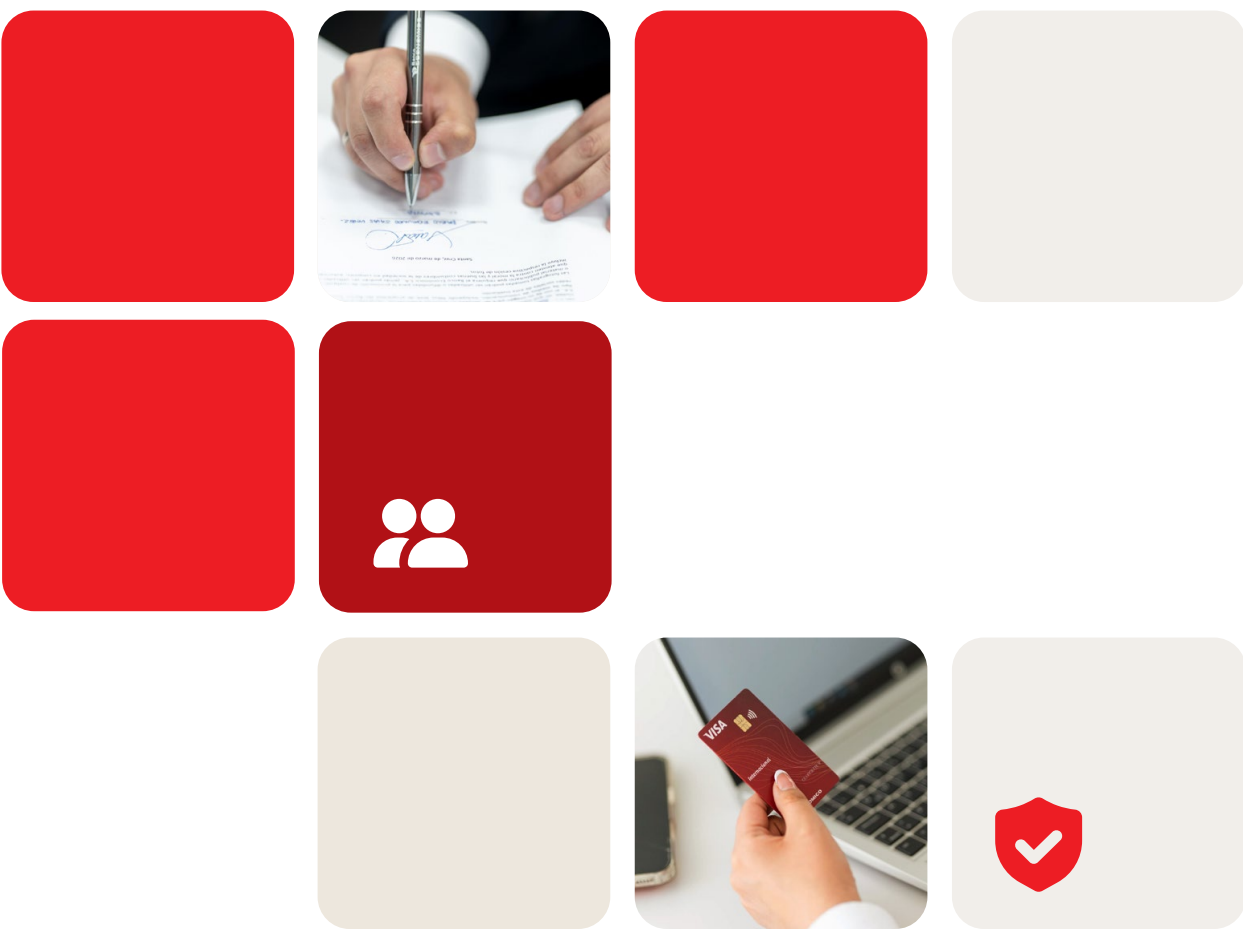
Gerente
Banco Económico



**Transformamos
los desafíos en
oportunidades para
generar impactos
positivos.**



Contenido.



1

>
Nuestro Banco

14/27

- Trayectoria Institucional
- Nuestra Razón de Ser
- Compromiso con Nuestros Clientes
- Principales Cifras y Logros
- Reconocimientos y Afiliaciones

2

>
Gobierno Corporativo, Ética y Gestión de Riesgos

30/43

- Gobierno Corporativo
- Accionistas
- Directorio
- Comités de apoyo al Directorio
- Estructura interna
- Cumplimiento Normativo, Ética y Transparencia
- Gestión integral de riesgos
- Prevención de LGI-FT/FPADM

3

>
Enfoque de Sostenibilidad

46/59

- Modelo de RSE, Sostenibilidad y Gestión de Impactos
- Plan Estratégico de RSE y Resultados de Gestión
- Compromiso con los Derechos Humanos, Inclusión y Trato Digno
- Participación y Relación con Grupos de Interés
- Calificación de Desempeño en RSE
- Estudio de Materialidad

4

>
Gestión Económica

62/71

- Desempeño Económico y Valor Compartido
- Innovación Financiera Centrada en el Cliente
- Segmentación de Nuestra Cartera
- Productos y Servicios con Impacto Social

5

>
Gestión Ambiental

74/80

- Enfoque de Gestión Ambiental
- Gestión Responsable de Recursos
- Huella de Carbono y Transición Energética
- Movilidad Sostenible
- Innovación Financiera Verde

6

>
Gestión Social

84/119

- Relación con Proveedores
- Relación con la Comunidad
- Relación con Clientes
- Relación con Trabajadores

7

>
Índice de Contenidos

122/132

- Cuadro Anexo 1 ASFI
- Cuadro Anexo 2 ASFI
- Índice de Contenidos GRI
- Cuadro Suplemento Financiero GRI G4



Banco
ECONOMICO



Construimos valor.

Impulsamos una banca
sólida, cercana e innovadora,
comprometida con el
desarrollo de nuestros
clientes y del país.

01

Nuestro Banco

El crecimiento de nuestro Banco ha estado acompañado por el **compromiso de generar valor más allá de los resultados financieros**. Por ello, impulsamos una gestión que integra el desarrollo económico, el bienestar de las personas y la construcción de relaciones de confianza duraderas.



Trayectoria Institucional

Contenido GRI 2-1 / 2-6

A lo largo de nuestra historia, hemos evolucionado como un aliado financiero comprometido con generar valor para nuestros clientes y contribuir al desarrollo del país desde una gestión responsable. Esta evolución nos ha permitido fortalecer nuestra presencia, ampliar nuestros canales de atención e impulsar soluciones que promueven la inclusión financiera, la confianza y el acompañamiento a distintos sectores de la economía boliviana.

Nacimos en Santa Cruz de la Sierra, uno de los principales centros productivos y empresariales de Bolivia, con la visión de consolidarnos como un banco cercano, confiable y comprometido con las necesidades reales de nuestros clientes. A lo largo de más de tres décadas, hemos ampliado nuestra presencia, diversificado nuestros servicios y fortalecido nuestra capacidad de respuesta frente a un entorno financiero cada vez más dinámico, competitivo y digital.

Nuestra evolución institucional ha estado marcada por la mejora continua, la innovación y la búsqueda permanente

de soluciones financieras accesibles. En este camino, hemos incorporado nuevas tecnologías, canales digitales, herramientas de autoservicio y procesos más ágiles, con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes y facilitar el acceso a servicios financieros formales.

Este crecimiento ha sido posible gracias al compromiso de nuestro equipo humano, la confianza de nuestros clientes, el respaldo de nuestros accionistas y la relación construida con proveedores, aliados estratégicos, entes reguladores y comunidades. Cada uno de estos grupos de interés forma parte de nuestra historia y de la manera en que entendemos nuestro rol como entidad financiera.

Al cierre de la gestión 2025, continuamos consolidando una gestión orientada a generar valor económico, social y ambiental, manteniendo como prioridad la transparencia, la inclusión financiera, la calidad de servicio, la innovación y la responsabilidad con el desarrollo sostenible del país.



Nuestra Razón de Ser

Contenido GRI 2-23

Nuestra razón de ser nace del compromiso de ser un aliado financiero para las personas, familias, emprendedores y empresas que trabajan cada día por construir mejores oportunidades. Desde nuestros inicios, buscamos acompañar los sueños y proyectos de los bolivianos, brindando soluciones financieras que respondan a sus necesidades y contribuyan al desarrollo de sus actividades económicas.

Este propósito se refleja en una oferta de productos y servicios diseñada para promover el acceso, la confianza y la cercanía con nuestros clientes. A través de nuestros canales presenciales y digitales, trabajamos para que más personas puedan realizar operaciones financieras de manera segura, ágil y sencilla.

Durante la gestión 2025, continuamos fortaleciendo nuestra capacidad de atención mediante herramientas tecnológicas y soluciones orientadas a mejorar la experiencia del usuario. Este proceso de transformación nos permite adaptarnos a nuevas formas de relacionamiento, consumo y gestión financiera, manteniendo siempre la cercanía humana que caracteriza nuestra identidad institucional.

Nuestra gestión se sustenta en una cultura de Responsabilidad Social Empresarial y en valores que orientan nuestras decisiones y comportamiento. Estos principios fortalecen la confianza, guían la relación con nuestros grupos de interés y reafirman nuestro compromiso con una banca más responsable, inclusiva y sostenible.

Transparencia Respeto Compromiso Innovación Accesibilidad

> Valores



Nuestros valores reflejan la esencia de nuestra identidad institucional y orientan cada decisión, acción y relación que construimos. Son el fundamento de una cultura basada en la confianza y el compromiso, que nos impulsa a actuar con responsabilidad, cercanía y vocación de servicio.

A través de ellos, fortalecemos nuestro propósito de brindar soluciones accesibles e innovadoras, promoviendo relaciones transparentes y sostenibles con nuestros clientes, colaboradores y la sociedad.



> Misión

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

> Visión

Ser líder en experiencia del cliente con soluciones financieras ágiles.

> Compromiso con Nuestros Clientes

Nuestra relación con los clientes se basa en la confianza, la cercanía y la mejora continua. Entendemos que cada interacción representa una oportunidad para facilitar su vida financiera, acompañar sus decisiones y ofrecer soluciones que respondan a sus necesidades personales, familiares y productivas.

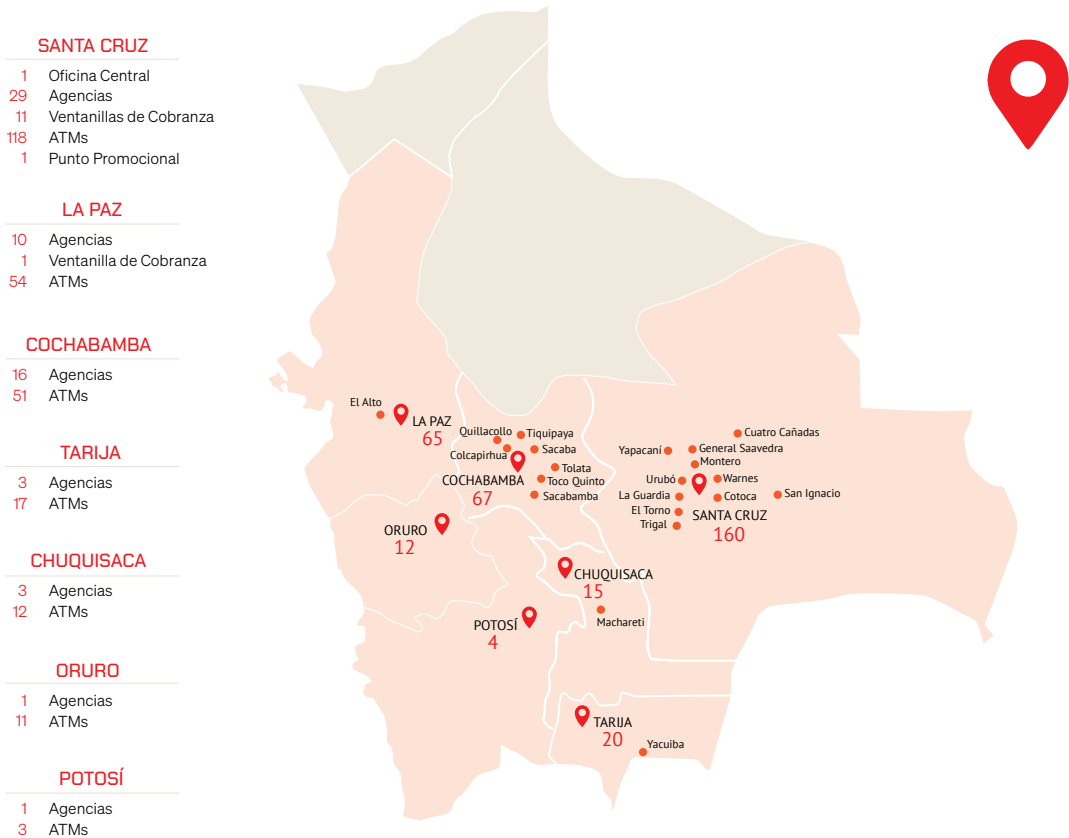
Por ello, fortalecemos de manera permanente nuestros canales de atención, combinando la presencia física con alternativas digitales y de autoservicio. Esta integración nos permite brindar una experiencia más ágil, segura y accesible, manteniendo el equilibrio entre innovación tecnológica y atención personalizada.

> Puntos de Atención Financiera
Contenido GRI 2-1 / 2-6

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos consolidado una red de atención financiera que nos permite estar más cerca de nuestros clientes y facilitar el acceso a servicios bancarios en distintas regiones del país.

Durante la gestión 2025, mantuvimos presencia en siete departamentos de Bolivia: Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Oruro y Potosí. Nuestra oficina central se encuentra ubicada en Santa Cruz de la Sierra.

La red de atención está compuesta por 1 oficina central, 63 agencias, 12 ventanillas de cobranza, 266 cajeros automáticos (ATMs) y 1 punto promocional, que en conjunto permiten atender las necesidades de nuestros clientes a través de distintos canales. Esta cobertura se complementa con soluciones digitales y herramientas de autoservicio, fortaleciendo un modelo de atención más flexible y adaptado a los cambios en los hábitos de los consumidores financieros.



> Evolución de Nuestra Red de Atención
RSE 3S

La evolución de nuestra red de atención responde a una estrategia de cobertura que combina crecimiento, optimización operativa y adaptación a las nuevas necesidades de los clientes. Este proceso considera tanto la apertura de nuevos puntos como la reubicación, cierre o transformación de canales, cuando estos cambios permiten mejorar la eficiencia del servicio y ampliar el alcance institucional.

Durante la gestión 2025, continuamos evaluando nuestra presencia territorial con criterios de accesibilidad, demanda de servicios, eficiencia operativa y contribución a la inclusión financiera. Este enfoque nos permite fortalecer la disponibilidad de servicios financieros en zonas estratégicas y responder de manera más efectiva a los cambios del entorno.

	2023				2024				2025			
Regional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional
Santa Cruz	27	11	98	1	28	10	105	1	30	11	118	1
La Paz	9	1	38	0	9	1	44	0	10	1	54	0
Cochabamba	15	0	47	0	16	0	51	0	16	0	51	0
Tarija	2	0	6	0	3	0	11	0	3	0	17	0
Chuquisaca	3	0	7	0	3	0	8	0	3	0	12	0
Oruro	1	0	3	0	1	0	6	0	1	0	11	0
Potosí	1	0	2	0	1	0	3	0	1	0	3	0
Total	58	12	201	1	61	11	228	1	64	12	266	1

La combinación de canales físicos y digitales forma parte de nuestra visión de servicio: acercar el Banco a más personas, reducir barreras de acceso y ofrecer una atención más simple, segura y oportuna. A continuación, se detalla la ampliación y cierre por regional:

- **Ampliación:**
 - **Agencias:** Warnes, San Ignacio, El Torno y La Paz
 - **Ventanilla:** Santa Cruz (ciudad)
 - **ATM:** 9 en Santa Cruz (ciudad), 1 en Warnes, 1 en San Ignacio, 1 en El Torno, 1 en Porongo, 7 en La Paz (ciudad), 3 en El Alto, 1 en Cochabamba (ciudad), 5 en Tarija (ciudad), 1 en Sucre y 5 en Oruro (ciudad)
- **Cierre:**
 - **Oficina Externa:** 1 en Santa Cruz (ciudad)
 - **ATM:** 1 en Sacaba

Durante más de tres décadas, **hemos acompañado el crecimiento de las familias, emprendimientos y empresas del país**, consolidándonos como un banco cercano, innovador y comprometido.



> Cobertura Geográfica e Inclusión Financiera Territorial G4-FS13

La inclusión financiera territorial es parte de nuestro compromiso con el desarrollo del país. Trabajamos para acercar servicios financieros formales a más bolivianas y bolivianos, especialmente en zonas donde la presencia bancaria puede ser limitada o donde existen oportunidades de fortalecer el acceso a productos y servicios financieros.

Nuestra cobertura geográfica permite atender a clientes de distintas regiones, actividades económicas y realidades territoriales. A través de oficinas, cajeros automáticos, puntos externos, canales digitales y otros mecanismos de atención, buscamos facilitar operaciones esenciales como consultas,

pagos, transferencias, retiros y acceso a productos financieros. Durante la gestión 2025, se iniciaron operaciones en la comunidad de Blanca Flor del Municipio de San Lorenzo, ubicado en el departamento de Pando, considerado un municipio de nula bancarización, mediante la habilitación de un Punto de Atención Corresponsal No Financiero.

Este enfoque contribuye a mejorar la disponibilidad de servicios financieros, fortalecer la confianza en el sistema bancario y acompañar el crecimiento de personas, familias, emprendimientos y empresas en diferentes departamentos del país.



Seguimos ampliando el acceso a soluciones financieras, **acercando oportunidades a más personas, familias y emprendimientos** en distintos rincones del país.



> **El Banco en Cifras**
Contenido GRI 2-6 / 2-7

Así fue /2025

Nuestras principales cifras permiten mostrar, de manera resumida, el alcance de nuestras operaciones y la **gestión de RSE**

> **Puntos de
Atención
Financiera (PAF)**
343

> **444**

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

Mujeres que son parte de la comunidad Red Mujer
18.567

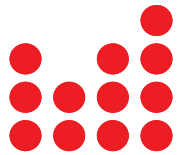


- > **Espacio Mujer**
43 **seminarios**
932 **participantes**
- > **Webinar Red Mujer**
39 **webinars**
1.662 **participantes**



1.101
Proveedores a
Nivel Nacional

181
Paneles Solares en
6 Agencias



Agencias a Nivel Nacional



1.634
Colaboradores



CLIENTES AFILIADOS
A BANCO MOVIL

455.285

CLIENTES AFILIADOS
A BANCO POR INTERNET

455.285

NUEVAS CONTRATACIONES

359

HORAS DE FORMACIÓN
DEL PERSONAL

61.907

Personal Femenino
55,32%

> Nuestros Logros

Durante la gestión 2025, **continuamos consolidando nuestra presencia en el sistema financiero nacional**, fortaleciendo nuestra capacidad de atención y mejora de la experiencia del cliente.

Great Place to Work durante la gestión 2025



Referentes entre los mejores lugares para trabajar

El Banco Económico se consolidó como un referente nacional e internacional en gestión del talento y cultura organizacional, como lo evidencian los resultados obtenidos en los rankings de Great Place to Work durante la gestión 2025.

A nivel regional, el Banco se ubicó entre los cinco mejores bancos de Latinoamérica. A nivel nacional, alcanzó el segundo lugar en el segmento Grandes Empresas con Cultura Innovadora, destacando su compromiso con la innovación, la participación de sus colaboradores y la mejora continua en la forma de brindar servicios de calidad.



> A+ Nivel Líder en RSE

El Banco Económico obtuvo nuevamente la **máxima calificación A+ Nivel Líder** por su gestión de Responsabilidad Social Empresarial. Esta valoración reflejó el compromiso del Banco con la sostenibilidad, la transparencia y la mejora continua.



Gestión Ambiental con Impacto Social

El Banco Económico fortaleció su compromiso con la sostenibilidad mediante su programa de reciclaje de papel, generando impactos ambientales y sociales concretos.

Esta iniciativa permitió promover la correcta separación y aprovechamiento de residuos reciclables, capacitar al personal de limpieza como actor clave en la gestión interna de residuos y canalizar el papel reciclado hacia la red de recicladores locales, contribuyendo así al cuidado del medio ambiente y al fortalecimiento de medios de vida en la comunidad.



Red Mujer, Mi Aliada

El programa Red Mujer, Mi Aliada continuó consolidándose como una iniciativa orientada a impulsar la participación económica de las mujeres, facilitando su acceso a servicios financieros, herramientas de formación y espacios que fortalecen sus capacidades para emprender, crecer y liderar.

Asimismo, el Reconocimiento Anual superó las 1.300 postulaciones de mujeres líderes, emprendedoras y profesionales de distintos puntos del país, evidenciando el alcance del programa y su aporte a la equidad de género, la creación de oportunidades y el desarrollo sostenible.

> ZA\$

Lanzamiento de la Aplicación Móvil



El Banco Económico lanzó ZA\$, una **nueva aplicación móvil diseñada para facilitar la gestión de cobranzas, pagos y movimientos financieros de negocios, comercios y emprendimientos**.

Esta solución permite realizar cobros mediante código QR de forma rápida y segura, habilitar múltiples vendedores, recibir notificaciones inmediatas de pago y acceder a resúmenes de transacciones diarios, semanales o mensuales, fortaleciendo la transformación digital del Banco y su apoyo a los emprendedores del país.



Reconocimientos y Afiliaciones

> Principales Reconocimientos

Durante la gestión 2025, los reconocimientos recibidos reflejan el esfuerzo conjunto de nuestros equipos y el compromiso institucional con la excelencia, la innovación, la calidad de servicio y la Responsabilidad Social Empresarial.

Estos logros evidencian la confianza que distintos actores del entorno financiero, empresarial y social depositan en nuestra gestión, y nos motivan a seguir fortaleciendo nuestras prácticas, productos, servicios y programas en beneficio de nuestros grupos de interés.

Premios País a los Innovadores Financieros en las Américas

El Banco Económico recibió el premio Oro en la categoría "Banca Móvil" por incorporar gamificación en su aplicación móvil, promoviendo la educación financiera y fortaleciendo la relación con sus clientes.

Marca Líder de Bolivia

El Banco fue reconocido como una de las Marcas Líderes de Bolivia por su apoyo, confianza y compromiso con Energy Multimedia durante sus 25 años de trayectoria.

Ranking Merco Empresas y Líderes

El Banco Económico alcanzó el puesto 21 entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa del país. Además, Ivo Kuljis Füchtner y Sergio Asbún Saba fueron destacados entre los principales líderes empresariales de Bolivia.

Business Queen

Nathaly Yovhio, Líder del Proyecto Red Mujer, fue reconocida como miembro de la comunidad Business Queen por su trayectoria, liderazgo, apoyo al empoderamiento femenino y contribución a la igualdad de género.

40 Best CEOs 2025: Ranking Ejecutivos

Sergio Mauricio Asbún Saba, Gerente General del Banco Económico, fue reconocido en el primer lugar de este ranking, destacando su liderazgo empresarial a nivel nacional.

Calificación A+ Nivel Líder – RSE

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial del Banco recibió nuevamente la máxima calificación A+ Nivel Líder, por sus programas y buenas prácticas con colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y medio ambiente.

Cultura Innovadora del Banco Económico – GPTW

El Banco obtuvo el segundo lugar en Bolivia entre las grandes empresas con mejor cultura innovadora, destacando su compromiso con la participación de sus colaboradores y la mejora continua de sus servicios.

Ranking GPTW LATAM

El Banco Económico fue la primera empresa boliviana en ingresar al ranking "Los Mejores Lugares para Trabajar™ en América Latina 2025", ubicándose además como el primer banco de Bolivia y dentro del top 5 de bancos de la región.

Reconocimiento del Gobierno Autónomo Municipal de San Ignacio de Velasco

El Banco fue reconocido por conservar las galerías de arquitectura colonial-misional en su Agencia San Ignacio, contribuyendo a la preservación del patrimonio cultural de la Chiquitania.

Reconocimiento del Concejo Municipal de San Ignacio de Velasco

El Concejo Municipal destacó la apuesta del Banco por la región, tanto por la prestación de servicios financieros como por su inversión en el desarrollo local y la valorización de la identidad arquitectónica misional.

Primer puesto en el Concurso Latinoamericano de Monografías – FELABAN

Kattia Narváez Copeticon, profesional de Prevención y Cumplimiento, obtuvo el primer lugar en el concurso organizado por FELABAN con una monografía sobre el uso malicioso de la inteligencia artificial en el lavado de dinero.

Premio Nacional de Innovación Tecnológica – ADSIB

El Banco fue reconocido por su producto QR Crédito, una solución que facilita el acceso inmediato a líneas de financiamiento mediante códigos QR, impulsando la inclusión financiera digital.

Reconocimiento de la Asamblea Legislativa Plurinacional – Cámara de Diputados

La Cámara de Diputados reconoció la trayectoria del Banco, su rol en el sistema financiero boliviano y su compromiso con el desarrollo productivo de Oruro y Bolivia.

Reconocimiento del Concejo Municipal de Oruro

El Concejo Municipal de Oruro destacó el compromiso del Banco con el desarrollo económico y social, así como su apoyo al emprendimiento, la innovación y el crecimiento productivo local.



> Afiliaciones Institucionales

Contenido GRI 2-28

Participamos en espacios institucionales que nos permiten fortalecer el vínculo con actores clave del sector financiero, empresarial y productivo del país. Estas afiliaciones contribuyen al intercambio de conocimientos, la identificación de buenas prácticas, el análisis del entorno económico y regulatorio, y la participación en iniciativas que promueven el desarrollo empresarial y financiero de Bolivia.

Durante la gestión 2025, mantuvimos nuestra participación en organizaciones representativas del ámbito empresarial y financiero, entre ellas:

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)



A través de estas afiliaciones, fortalecemos nuestra presencia institucional, promovemos el diálogo con otros actores del sector privado y reafirmamos nuestro compromiso con una gestión transparente, colaborativa y orientada al desarrollo sostenible.



Banco ECONOMICO

Integridad que guía.

Fortalecemos nuestra
gestión mediante
principios de
transparencia, ética y
responsabilidad en la
toma de decisiones.

02

Gobierno Corporativo, Ética y Gestión de Riesgos

Contar con lineamientos claros y mecanismos de supervisión efectivos **nos permite fortalecer la solidez institucional y asegurar una gestión** alineada con nuestros objetivos estratégicos.

> Gobierno Corporativo

Contenido GRI 2-9 / 2-12 / 2-15 / 2-23

Nuestro modelo de gobierno corporativo establece las bases para una gestión responsable, transparente y alineada con los objetivos institucionales del Banco. A través de esta estructura, definimos los niveles de decisión, supervisión y ejecución que permiten orientar la estrategia, gestionar los riesgos, cumplir con la normativa aplicable y fortalecer la confianza de nuestros grupos de interés.

La gobernanza del Banco se organiza a partir de la Junta de Accionistas, el Directorio, los Comités especializados, la Gerencia General y la Alta Gerencia. Cada instancia cumple funciones específicas dentro del marco normativo vigente y de los lineamientos internos del Banco, permitiendo una adecuada distribución de responsabilidades y una coordinación permanente entre la visión estratégica y la gestión operativa.

Este modelo se encuentra respaldado por instrumentos internos que orientan la conducta institucional y la toma de decisiones, entre ellos el Código y Reglamento de Gobierno Corporativo, el Código de Ética, el Código de Conducta, la Política de Responsabilidad Social Empresarial, la Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés, así como otros reglamentos, manuales y procedimientos internos aplicables a la gestión del Banco.

El Directorio cumple un rol central en la orientación y supervisión institucional. Desde esta instancia se realiza seguimiento a los principales aspectos económicos, sociales, ambientales, tecnológicos, regulatorios y de riesgos que pueden incidir en el desempeño del Banco y en su relación con los grupos de interés. La Gerencia General, por su parte, tiene a su cargo la implementación de las directrices aprobadas y la coordinación de las áreas responsables de ejecutar la estrategia institucional.

Los Comités especializados complementan esta estructura, ya que permiten analizar con mayor profundidad temas técnicos, regulatorios, financieros, tecnológicos, de cumplimiento, auditoría, ética, riesgos y administración. Su funcionamiento fortalece la calidad de la información que recibe el Directorio y contribuye a una toma de decisiones más oportuna y fundamentada.

Este esquema de gobierno corporativo promueve una gestión ordenada, ética y basada en controles internos, reforzando la transparencia, la prevención de conflictos de interés, el cumplimiento normativo y la generación de valor para accionistas, clientes, colaboradores, proveedores, entes reguladores y comunidad.



Accionistas

Contenido GRI 2-9

La Junta de Accionistas es el máximo órgano de decisión del Banco Económico S.A. y cumple un rol fundamental en la definición de los principales lineamientos institucionales. Entre sus atribuciones se encuentran la designación del Directorio, la aprobación de decisiones estratégicas y el seguimiento de asuntos relevantes para la continuidad y desarrollo del Banco, conforme a la normativa boliviana, el Estatuto Orgánico y las disposiciones internas aplicables.

Durante la gestión 2025, la Junta de Accionistas estuvo conformada por 24 accionistas, quienes participaron en la toma de decisiones de acuerdo con su porcentaje de participación accionaria. Esta composición permite sostener una visión de largo plazo y fortalecer la estabilidad institucional del Banco.

La participación responsable de los accionistas contribuye a consolidar una gestión transparente, orientada al cumplimiento, la generación de valor y la continuidad del negocio. Asimismo, refuerza el vínculo entre la propiedad, la estrategia institucional y los principios de buen gobierno corporativo.

/2025

Accionistas



Nombre o Razón Social del Accionista	Nacionalidad	Acciones	Participación %
Empresa de Envases Papeles y Cartones S.A.	Boliviana	310.954	36,45%
Elvio Luis Perrogón Toledo	Boliviana	93.168	10,92%
Ivo Mateo Kuljis Fuchtnr	Boliviana	93.089	10,91%
Curtiembre Vis Kuljis S.A.	Boliviana	66.129	7,75%
José Salomón Yopez Vargas	Boliviana	45.659	5,35%
Christian Chandor Haab Justiniano	Boliviana	41.186	4,83%
Orlando Gabriel Nuñez Melgar	Boliviana	32.914	3,86%
Alex José Cuellar Chávez	Boliviana	28.438	3,33%
Pedro Antonio Yovhio Ferreira	Boliviana	28.438	3,33%
Michele Haab Justiniano	Boliviana	25.133	2,95%
Robert James Curt Haab Justiniano	Boliviana	24.232	2,84%
Tomislav Carlos Kuljis Fuchtnr	Boliviana	19.890	2,33%
Ramiro Alfonso Rivero Urriolagoitia	Boliviana	9.937	1,16%
Abel Fernando Guilarte Montenegro	Boliviana	9.088	1,07%
Marcel Chandor Haab Justiniano	Boliviana	8.183	0,96%
Jorge Percy Boland España	Boliviana	4.449	0,52%
Alejandro Lora Longaric	Boliviana	2.260	0,26%
Nadia Cuellar Casal	Boliviana	2.242	0,26%
Jose Miguel Cuellar Casal	Boliviana	2.234	0,26%
Nathaly Yovhio Ortiz	Boliviana	1.492	0,17%
Marco Antonio Yovhio Ortiz	Boliviana	1.492	0,17%
Cristhian Pedro Yovhio Ortiz	Boliviana	1.492	0,17%
Jorge Alejandro Bendek Liaños	Boliviana	663	0,08%
Ninoska Bendek Liaños	Boliviana	331	0,04%
		853.093	100,00%



Directorio

Contenido GRI 2-9 / 2-10 / 2-11 / 2-12 / 2-13 / 2-14 / 2-15 / 2-18 / 2-19 / 2-20 / 3-3 / 405-1 RSE 1D

El Directorio del Banco Económico S.A. es el órgano responsable de la administración y supervisión institucional. Su función principal es orientar la estrategia del Banco, supervisar el desempeño de la gestión, velar por el cumplimiento de la normativa aplicable y acompañar la toma de decisiones relevantes para la sostenibilidad del negocio.

Durante la gestión 2025, el Directorio estuvo conformado por 10 Directores Titulares, 10 Directores Suplentes y 2 Síndicos, designados por la Junta General Ordinaria de Accionistas de fecha 16 de enero de 2025. La designación de sus integrantes responde a criterios establecidos en el Código de Gobierno Corporativo y demás normativa interna aplicable.

La composición del Directorio considera la experiencia, idoneidad, trayectoria y conocimiento del sector financiero de sus integrantes. Estos elementos permiten contar con una instancia de supervisión capaz de acompañar los desafíos del negocio, la transformación digital, la gestión de riesgos, el cumplimiento regulatorio y la Responsabilidad Social Empresarial.

Durante la gestión 2025, el Directorio estuvo compuesto por 20 personas, con una participación de 90% hombres y 10% mujeres. Asimismo, 40% de sus miembros se ubicó en el rango etario entre 30 y 50 años, mientras que 60% correspondió a personas mayores de 50 años.

/2025



Directorio

Presidente	Ivo Mateo Kuljis Fuchtnr
Vicepresidente	Luis Alberto Perrogón Saavedra
Directores Titulares	Borís Marinkovic Rivadineira Ivo Mateo Kuljis Fuchtnr Luis Alberto Perrogón Saavedra Orlando Gabriel Nuñez Melgar Alejandro Lora Longaric Julio Sergio Tufiño Justiniano José Salomón Yopez Vargas Katia Kuljis Llado Ronald Gilberto Mariscal Flores Hans Sabino Nuñez Claros
Directores Suplentes	Walter Marcelo Moscoso Sciaroni Rodolfo Weidling Kuljis Jose Ernesto Perrogón Saavedra Pedro Antonio Yovhio Ferreira Carlos Alejandro Limpías Elio Liset Vargas Gutierrez Jorge Percy Boland España Oscar Luis Guzman Aguilera Oscar Alberto Veliz Mercado Oscar Alejandro Gamarra Landívar
Síndico Titular	Carlos Roca Hubbauer
Síndico Suplente	María Susana García Agreda Arce

Actualizado al 16/01/2025



> Designación, Composición y Funciones del Directorio

Contenido GRI 2-9 / 2-10 / 2-11 / 2-13

Los miembros del Directorio son designados por la Junta de Accionistas conforme a los procedimientos establecidos en la normativa interna aplicable. Este proceso busca asegurar que el órgano de administración cuente con perfiles adecuados para ejercer sus responsabilidades de dirección, supervisión y control institucional.

El Directorio ejerce sus funciones en coordinación con la Gerencia General y los Comités de apoyo, manteniendo una separación entre las instancias de supervisión y las funcio-

nes ejecutivas de la administración. Esta distribución permite fortalecer la independencia del proceso de toma de decisiones y asegurar que las directrices estratégicas sean implementadas por las áreas correspondientes.

Los miembros del Directorio, en conjunto, no desempeñan funciones ejecutivas dentro de la administración del Banco, ya que de acuerdo con la normativa interna estas funciones operativas recaen en la Alta Gerencia, liderada por el Gerente General.

> Supervisión de la Gestión y los Impactos

Contenido GRI 2-12 / 2-13 / 2-14

El Directorio supervisa la gestión institucional mediante el análisis de información periódica sobre el desempeño financiero, comercial, operativo, tecnológico, regulatorio, de riesgos y de Responsabilidad Social Empresarial. Esta información permite evaluar avances, identificar desafíos y orientar decisiones relevantes para la continuidad y fortalecimiento del Banco.

La gestión ejecutiva de los impactos económicos, sociales y ambientales se articula a través de la Gerencia General, las Gerencias Nacionales, los Comités especializados y las áreas responsables de cada temática. En el caso de la Responsabilidad Social Empresarial, el área de RSE y Educación Financiera, dependiente de la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE, reporta información a las instancias internas correspondientes, permitiendo que los temas vinculados a sostenibilidad sean conocidos y considerados dentro de la gestión institucional, cumpliendo así con sus deberes de rendición de cuentas y transparencia.

Durante la gestión 2025, el Directorio abordó temas vinculados a políticas presupuestarias y económicas, captaciones, colocaciones, servicios, gestión de riesgos, innovación tecnológica, expansión operativa, Responsabilidad Social Empresarial y reportes institucionales.

En relación con la presentación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial y la actualización de los temas materiales, el Banco cuenta con instancias internas responsables de coordinar el levantamiento, revisión y consolidación de la información reportada. Estos procesos forman parte de la gestión institucional de transparencia y rendición de cuentas, y son canalizados a través de los niveles internos correspondientes, permitiendo que la información relevante sea evaluada técnicamente antes de su publicación. Cuando los temas tratados requieren definición estratégica, aprobación superior o presentan una relevancia institucional significativa, estos pueden ser elevados a conocimiento del Directorio conforme a los mecanismos internos de gobierno corporativo.

> Sesiones, Evaluación, Conflictos de Interés e Inquietudes Críticas

Contenido GRI 2-15 / 2-16 / 2-18 / 2-19 / 2-20

Durante la gestión 2025, el Directorio sostuvo 47 sesiones ordinarias, en las que se trataron asuntos estratégicos y de supervisión institucional. Estas sesiones permiten mantener un seguimiento periódico de la gestión del Banco y fortalecer la rendición de cuentas hacia la Junta de Accionistas y las autoridades regulatorias, según corresponda.

En materia de ética y control, el Banco cuenta con una Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés, aplicada a los niveles de decisión y gestión que correspondan. Este instrumento permite prevenir, identificar y gestionar situaciones que puedan afectar la objetividad, imparcialidad o transparencia en la toma de decisiones.

Durante la gestión 2025, no se registraron conflictos de interés, remociones, renuncias ni inquietudes críticas que requirieran la intervención directa del Directorio.

Al cierre de la gestión, el Directorio llevó a cabo una autoevaluación de su desempeño, orientada a revisar el cumplimiento de sus funciones y fortalecer sus prácticas de supervisión.

La remuneración de los miembros del Directorio es aprobada por la Junta Ordinaria de Accionistas, conforme a los procedimientos internos y normativa aplicable.



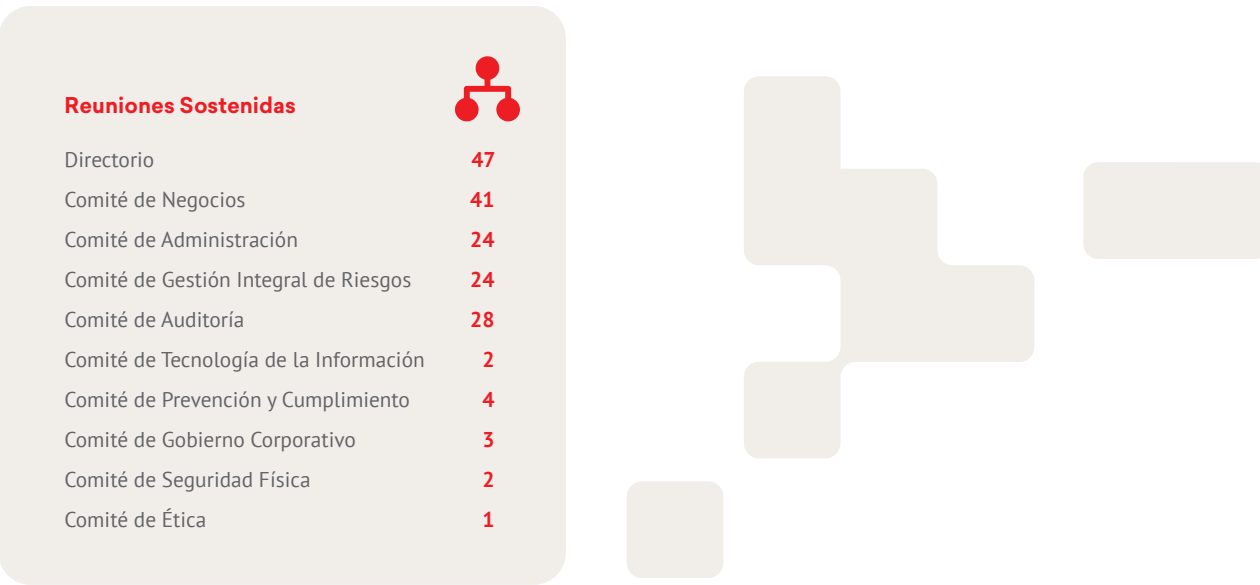
Comités de Apoyo al Directorio

Contenido GRI 2-9 / 2-13 / 2-17
RSE 1G

El Directorio cuenta con Comités especializados que fortalecen el análisis y seguimiento de temas relevantes para la gestión del Banco. Estos Comités permiten revisar información técnica, generar recomendaciones y apoyar la toma de decisiones en asuntos vinculados a administración, negocios, riesgos, auditoría, cumplimiento, tecnología, seguridad, ética y gobierno corporativo.

Su funcionamiento contribuye a que el Directorio ejerza una supervisión más efectiva, basada en información oportuna y especializada. Aunque tienen carácter consultivo y no reemplazan las responsabilidades del Directorio, los Comités permiten profundizar el análisis de temas complejos y asegurar una adecuada articulación entre los niveles estratégicos y ejecutivos del Banco.

Durante la gestión 2025, sesionaron los siguientes Comités:



El Comité de Administración tiene un rol relevante en el seguimiento de la gestión institucional, ya que recibe información relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial. Esta instancia contribuye a la revisión de aspectos financieros y no financieros, así como a la orientación de la gestión estratégica y presupuestaria.

La composición de los Comités incluye a miembros del Directorio, Gerencia General, Gerencias Nacionales y responsables de áreas específicas, de acuerdo con la naturaleza de los temas tratados. Esta participación permite integrar diferentes miradas técnicas y fortalecer la capacidad colectiva de análisis, supervisión y gestión.

Durante la gestión 2025, se promovieron espacios de revisión y actualización sobre temas regulatorios, financieros, tecnológicos, sociales, ambientales y de riesgos, fortaleciendo las capacidades de los órganos de gobierno y de las áreas ejecutivas.

Estructura Interna
Contenido GRI 2-9

La estructura interna del Banco permite diferenciar los niveles estratégicos, ejecutivos y operativos, facilitando la implementación de los lineamientos definidos por los órganos de gobierno y asegurando una adecuada coordinación entre las áreas responsables de la gestión institucional.

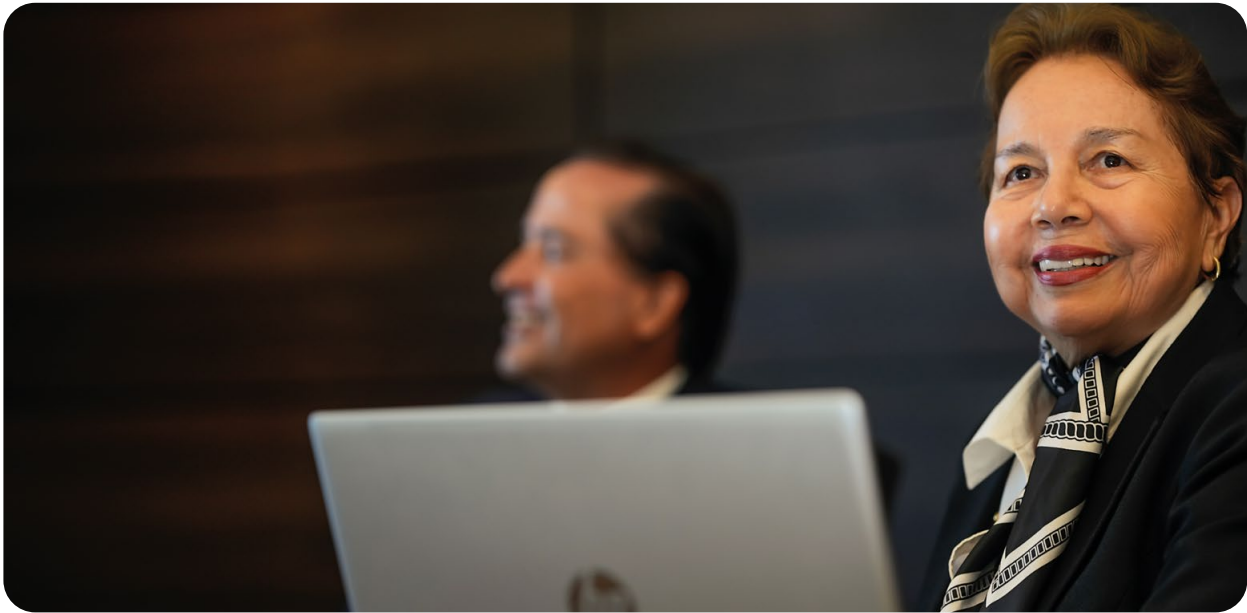
El nivel estratégico está conformado por la Junta de Accionistas, el Directorio y los Comités especializados. Estas instancias establecen directrices, aprueban políticas relevantes, supervisan el cumplimiento normativo y orientan la gestión del Banco desde una visión de largo plazo.

El nivel ejecutivo es liderado por la Gerencia General y está integrado por 6 Gerencias Nacionales y 15 Subgerencias Nacionales, responsables de ejecutar las estrategias definidas, coordinar las operaciones, gestionar los

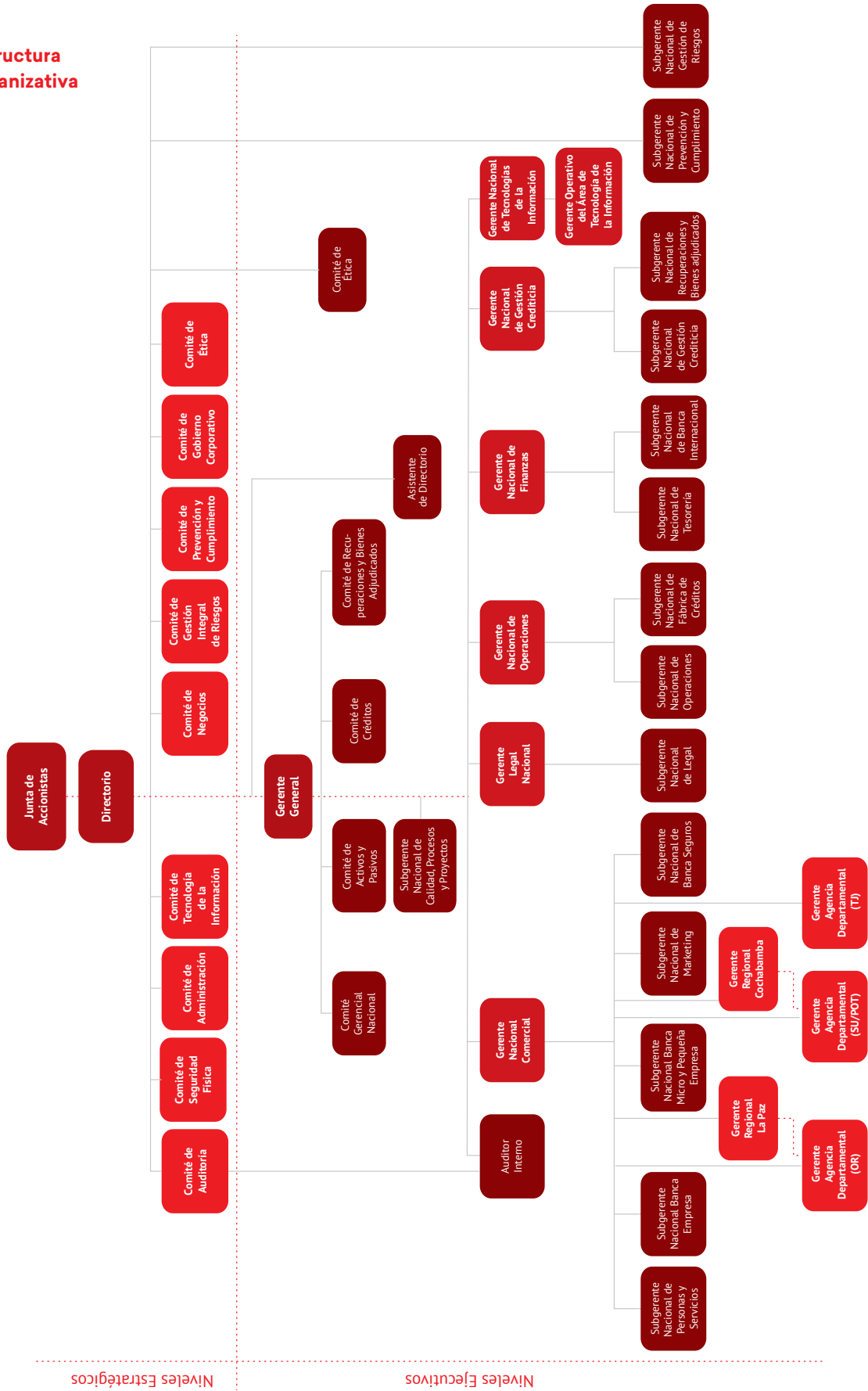
planes institucionales y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Durante la gestión 2025, la participación femenina en el nivel ejecutivo alcanzó 12%, lo que permite identificar avances y oportunidades para seguir promoviendo una mayor participación de mujeres en espacios de liderazgo y toma de decisiones.

Esta estructura facilita una distribución clara de responsabilidades, promueve la coordinación entre áreas y permite que los principios de gobierno corporativo, ética, cumplimiento, innovación, gestión de riesgos y Responsabilidad Social Empresarial se integren de manera transversal en el funcionamiento del Banco.



Estructura organizativa





Cumplimiento Normativo, Ética y Transparencia

> Marco Normativo Interno y Externo

Contenido GRI 2-23 / 2-24 / 2-26 / 2-27 / 2-30
RSE 1N / 2H

El cumplimiento normativo constituye una base esencial para la gestión responsable del Banco. Nuestras operaciones se desarrollan en el marco de la legislación boliviana, la normativa aplicable al sistema financiero y los lineamientos internos que orientan el comportamiento institucional.

Normativa Externa

Entre las principales normas externas que regulan nuestras operaciones y relaciones con los grupos de interés se encuentran:

- 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. 548 Código Niña, Niño y Adolescente
- Ley No. 393 de Servicios Financieros
- Libro 10, Título I, Capítulo II, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Normativa Interna

A nivel interno, contamos con políticas, códigos, reglamentos y manuales que orientan la conducta esperada, la gestión operativa y el cumplimiento de nuestras responsabilidades. Estos instrumentos permiten traducir los principios institucionales en criterios concretos de actuación para colaboradores, instancias de gobierno y áreas responsables.

- Código de Ética
- Código de Conducta
- Código y Reglamento de Gobierno Corporativo
- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política y Manuales de Contribuciones o Aportes Destinados a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos
- Diversas Políticas de Recursos Humanos
- Política de Manejo de Resolución de Conflictos de Interés
- Políticas Específicas de Seguridad de la Información
- Políticas para Aprobar Estructuras, Instrumentos, Nuevas Operaciones y Servicios Financieros o Nuevos Productos
- Políticas de Higiene y Seguridad Ocupacional
- Manual de Procedimientos de Higiene y Seguridad Ocupacional
- Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios
- Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética
- Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultos Mayores
- Reglamento Interno y Aplicación de Multas y Sanciones
- Reglamento Interno de Gobierno Corporativo
- Otras políticas internas que rigen para nuestros colaboradores y grupos de interés



Estos documentos se actualizan y comunican a través de los canales internos definidos por el Banco, incluyendo procesos de inducción, capacitación, intranet, Comités, correo electrónico u otros medios institucionales, según corresponda.

En cumplimiento de la normativa laboral vigente, reconocemos y respetamos el derecho a la libre asociación de los colaboradores, promoviendo espacios legítimos de diálogo y participación interna. Durante la gestión 2025, 100% de los colaboradores estuvieron cubiertos por convenios de negociación colectiva.

Durante la gestión 2025, se registró un (1) caso de incumplimiento normativo, que derivó en una multa monetaria. El valor monetario total de multa pagada durante el periodo fue de Bs 54.450,94.-

> Ética, Integridad y Conducta Institucional

Contenido GRI 2-23 / 2-24 / 2-26

La ética, la integridad y la transparencia son principios que orientan nuestra gestión y el comportamiento esperado de todos quienes forman parte del Banco. Estos valores son esenciales para construir relaciones de confianza con clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, reguladores y comunidad.

La cultura ética del Banco se sustenta en instrumentos internos que establecen normas de conducta, responsabilidades, criterios de actuación y procedimientos para la atención de posibles incumplimientos. Entre estos instrumentos se encuentran el Código de Ética, el Código de Conducta, el Manual de Gobierno Corporativo, el Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética y la Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.

Estos documentos permiten orientar las decisiones institucionales y promover una gestión coherente con los valores del Banco. Su comunicación se realiza mediante procesos de inducción, capacitación y canales internos, con el propósito de que los colaboradores conozcan los compromisos asumidos y los apliquen en sus funciones diarias.

La incorporación de estos compromisos en la gestión se realiza a través de la asignación de responsabilidades a las áreas correspondientes, la aplicación de procedimientos internos, la supervisión de los órganos de gobierno y el funcionamiento de mecanismos de control. De esta manera, buscamos que la ética no sea únicamente una declaración institucional, sino una práctica integrada en la operación del Banco.

El compromiso con la ética también se extiende a la relación con proveedores y otros grupos de interés, procurando que los procesos de compra, contratación y relacionamiento institucional se desarrollen bajo criterios de legalidad, equidad, trazabilidad y cumplimiento de los procedimientos internos aplicables.

Como parte de nuestra gestión ética y transparente, contamos con mecanismos institucionales para canalizar consultas, sugerencias, reclamos e inquietudes de nuestros grupos de interés.

> **Transparencia y Acceso a Información Institucional**

Contenido GRI 2-23 / 2-24 / 2-26

La transparencia es un componente esencial de nuestra relación con los grupos de interés. Por ello, publicamos y difundimos información institucional relevante a través de documentos que permiten conocer nuestro desempeño financiero, social, ambiental y de gobierno corporativo.

Entre los principales documentos de acceso público se encuentran:



Memoria Anual

La Memoria Anual resume los principales acontecimientos documentados durante la gestión, permitiendo a los grupos de interés conocer los avances y resultados institucionales más relevantes.



Estados Financieros

Los Estados Financieros auditados presentan los resultados de la gestión financiera, revisados por una firma externa e independiente, y son difundidos conforme a las disposiciones regulatorias aplicables.



Informe de RSE

El Informe de RSE comunica los principales avances, resultados e impactos de la gestión económica, social y ambiental del Banco, en el marco de los Estándares GRI, el Suplemento Sectorial GRI G4 para Servicios Financieros y el Reglamento de RSE de ASFI.



Calificación de Desempeño de RSE

La Calificación de Desempeño de RSE corresponde a una evaluación externa que permite conocer el rendimiento del Banco en materia de Responsabilidad Social Empresarial, de acuerdo con una metodología específica vinculada al cumplimiento del Reglamento de RSE de ASFI.

Estos documentos son compartidos mediante canales diferenciados, según el grupo de interés al que están dirigidos, tales como sitio web, correo electrónico, intranet, Comités internos y documentación impresa.

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				



Gestión Integral de Riesgos

La gestión integral de riesgos es una función transversal que contribuye a la continuidad, estabilidad y sostenibilidad del negocio. A través de este proceso identificamos, evaluamos, controlamos y monitoreamos los riesgos que podrían afectar nuestras operaciones, la confianza de los clientes, el cumplimiento regulatorio, la seguridad de la información, la reputación institucional y el logro de los objetivos estratégicos.

Nuestro modelo de gestión de riesgos contempla diferentes categorías de exposición, entre ellas riesgo tecnológico, riesgo crediticio, riesgo operativo, riesgo de liquidez y de mercado. Esta gestión permite anticipar posibles situaciones adversas, definir medidas de control y fortalecer la capacidad de respuesta del Banco frente a un entorno financiero y regulatorio en permanente cambio.

Durante la gestión 2025, se identificaron 620 riesgos institucionales y 979 factores de riesgo, clasificados según su origen en procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.

Factores de Riesgo	Cantidad
Procesos	314
Personas	342
Tecnología de Información	164
Eventos Externos	152
Infraestructura	7
Total Factores de Riesgos	979

El análisis de exposición permitió determinar que el 99,35% de los riesgos identificados se clasificaron como de nivel residual bajo, y el 0,65% como nivel residual moderado.

Como parte del fortalecimiento de la cultura de riesgos, impulsamos acciones de comunicación interna orientadas a reforzar el conocimiento sobre riesgos tecnológicos, crediticios, operativos, de liquidez y de mercado. Una de las herramientas utilizadas es el boletín “Conozca más sobre Riesgos”, dirigido al personal del Banco con contenidos informativos, recomendaciones prácticas y actualizaciones relevantes.

Asimismo, promovemos el uso del sistema institucional PIRANI, herramienta destinada al registro y seguimiento de eventos de riesgo operativo. Durante la gestión 2025, se reportaron 309 eventos, de los cuales 54,05% correspondió a la categoría “Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas”.



Prevención de LGI-FT/FPADM

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

La Prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva forma parte esencial de nuestro sistema de cumplimiento y gestión de riesgos. Este enfoque permite proteger la integridad de nuestras operaciones, fortalecer la confianza de los clientes y contribuir a la estabilidad del sistema financiero boliviano.

El Banco cumple con los lineamientos establecidos por la normativa nacional y los entes reguladores competentes, especialmente la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF). Para ello, implementa procedimientos de evaluación, segmentación de clientes, monitoreo transaccional, control de operaciones inusuales y reporte de señales de alerta.

Nuestro enfoque de prevención se basa en controles internos, herramientas tecnológicas especializadas, capacitación continua, mecanismos de reporte y una cultura institucional orientada a la legalidad, la integridad y la responsabilidad.

> Política de Cero Tolerancia

Mantenemos una postura firme frente a cualquier conducta que pueda comprometer la integridad, legalidad y transparencia de nuestras operaciones. Por ello, aplicamos una Política de Cero Tolerancia frente a casos de corrupción, fraude, legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo, financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y otras actividades contrarias a la normativa interna o externa.

Esta política tiene como objetivo prevenir, detectar y actuar oportunamente ante cualquier incumplimiento, fortaleciendo una cultura de integridad en todos los niveles de la organización.

Su aplicación se expresa en controles internos, procedimientos de monitoreo, mecanismos de reporte, procesos de capacitación y acciones de respuesta conforme al marco regulatorio y a las políticas institucionales vigentes.

Durante la gestión 2025, no se registraron casos confirmados de corrupción.

> Canales de Reporte y Sistemas de Control

Para facilitar la detección y gestión oportuna de riesgos asociados a LGI-FT/FPADM, contamos con mecanismos de reporte y sistemas de control disponibles para el personal responsable de identificar operaciones o situaciones que puedan comprometer la integridad del Banco.

Durante la gestión 2025, se registraron 389 alertas mediante el Sistema Anti-Lavado de Dinero, 709 reportes a través del Formulario de Reporte de Operación Inusual (FOI) y no se registraron alertas mediante el Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias.

Cada canal es gestionado por la Unidad de Prevención y Cumplimiento, que realiza el análisis técnico correspondiente y aplica los procedimientos establecidos según el marco normativo vigente.

> Capacitación y Cultura Preventiva

La capacitación es uno de los principales mecanismos para fortalecer la cultura preventiva del Banco. A través de procesos formativos, buscamos que los colaboradores comprendan los riesgos asociados a LGI-FT/FPADM, identifiquen señales de alerta y actúen conforme a las políticas, procedimientos y responsabilidades definidas.

Durante la gestión 2025, se capacitó en prevención de LGI-FT/FPADM a 11 miembros del Directorio y 9 integrantes de la Alta Gerencia, alcanzando un total de 20 personas en estos niveles de responsabilidad.

Adicionalmente, se capacitó a 33 entidades del entorno financiero, entre bancos corresponsales, remesadoras y otras entidades vinculadas a operaciones nacionales e internacionales.

Tipo	Nº	Región
Intercambio Claves Swift	5	Exterior
Bancos Corresponsales	5	Exterior
Remesadoras	5	Nacional/Exterior
Otras entidades financieras	18	Nacional/Exterior
Total	33	

La capacitación interna alcanzó a 1.634 colaboradores, distribuidos por región y nivel jerárquico. Estas actividades permitieron fortalecer el conocimiento sobre políticas de prevención, obligaciones legales, señales de alerta, metodologías de control y procedimientos de reporte.

Categoría Regional	Santa Cruz	Cochabamba	La Paz	Oruro	Chuquisaca	Tarija	Potosí	Total	%
Ejecutivo	22	1	1			1		25	1,5%
Mando Medio	169	45	43	3	5	6	3	274	16,8%
Operativo	783	233	216	20	30	43	10	1335	81,7%
Total	974	279	260	23	35	50	13	1.634	100,0%
%	60%	17%	16%	1%	2%	3%	1%	100%	

Como parte de la inducción institucional, se capacitó a 422 nuevos colaboradores sobre políticas de prevención y cumplimiento.

Regional	Operativo	Mando Medio	Ejecutivo	Total
Santa Cruz	207	17	1	225
Cochabamba	76	2		78
La Paz	82	4		86
Oruro	7			7
Chuquisaca	13	1		14
Tarija	5	2		7
Potosí	5			5
Total	395	26	1	422

En el marco del Plan Anual de Capacitación, 2.388 personas participaron de los diferentes talleres temáticos orientados a fortalecer la prevención, detección y control de LGI-FT/FPADM, fraude y sanciones.

Regional	Operativo	Mando Medio	Ejecutivo	Total
Santa Cruz	1.042	208	23	1.273
Cochabamba	386	73	1	460
La Paz	329	62	1	392
Oruro	30	4		34
Chuquisaca	72	11		83
Tarija	101	19		120
Potosí	21	5		26
Total	1.981	382	25	2.388

Nota: Se aclara que más de un colaborador pudo haber participado en más de una capacitación.

La Unidad de Prevención y Cumplimiento fortaleció la difusión interna de información mediante boletines dirigidos al personal del Banco, abordando noticias, buenas prácticas, conceptos normativos, señales de alerta, tipologías, casos y recomendaciones vinculadas a la prevención de LGI-FT/FPADM, fraude y sanciones. Asimismo, se emitieron contenidos específicos para niveles directivos y ejecutivos, con el fin de mantenerlos actualizados sobre temas estratégicos y de actualidad en la materia.



Mirada al futuro.

Integramos criterios
económicos, sociales
y ambientales para
generar valor sostenible
en el largo plazo.

03

Enfoque de Sostenibilidad

Nuestro modelo de RSE nos permite ordenar acciones, medir avances y fortalecer una gestión que responde a las expectativas de nuestros grupos de interés y a los desafíos del entorno.



La ejecución del modelo de RSE se coordina desde la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE, a través de la Encargada de RSE y Educación Financiera, quien articula con las distintas áreas del Banco para el desarrollo, seguimiento de actividades y la consolidación de información para el Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

Como parte del flujo interno de gestión, el área de RSE informa periódicamente al Comité de Administración sobre los avances, resultados y aspectos relevantes de la gestión de RSE. Cuando un tema presenta relevancia institucional, requiere definición estratégica o debe ser elevado a una instancia superior, puede ser canalizado conforme a los mecanismos internos de gobierno corporativo. De esta manera, la revisión y gestión de la información de sostenibilidad se realiza mediante un proceso técnico de coordinación, seguimiento y escalamiento, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas.

Nuestro modelo de RSE se organiza en tres dimensiones de actuación:



Nuestro enfoque también contempla mecanismos para identificar, atender y canalizar impactos negativos reales o potenciales, reclamos, inquietudes o situaciones que puedan requerir una respuesta institucional. Estos mecanismos se desarrollan a través de los canales de atención al cliente, el Punto de Reclamo, los mecanismos internos de Recursos Humanos, los procedimientos vinculados a ética y conducta, y otros canales institucionales que permiten recibir, analizar y responder situaciones reportadas.

Modelo de RSE, Sostenibilidad y Gestión de Impactos

Contenido GRI 2-13 / 2-14 / 2-23 / 2-24 / 2-25 / 2-26 RSE 1E

Nuestro enfoque de sostenibilidad se sustenta en la Política de Responsabilidad Social Empresarial, instrumento que orienta nuestra gestión económica, social y ambiental, y que permite integrar criterios de responsabilidad, transparencia, inclusión, respeto a los derechos humanos, gobernanza, gestión ambiental y relacionamiento con grupos de interés en nuestras decisiones institucionales.

Esta política no se limita al cumplimiento normativo. Forma parte de nuestra manera de gestionar el Banco y se articula con la planificación estratégica, los objetivos institucionales y los compromisos asumidos con nuestros grupos de interés. A través de ella, buscamos que la Responsabilidad Social Empresarial sea una práctica transversal, vinculada a la operación diaria, la cultura organizacional, la gestión de riesgos, la innovación, la atención al cliente y la generación de valor para el país.

Desde el año 2013, implementamos un modelo de RSE que nos permite organizar nuestras acciones bajo una lógica de mejora continua. Este modelo articula nuestras líneas de negocio, capacidades técnicas, recursos internos y programas institucionales, con el objetivo de promover impactos positivos y gestionar de manera responsable aquellos impactos reales o potenciales asociados a nuestras actividades, productos, servicios y relaciones comerciales.

Contamos con un Sistema de Gestión de RSE estructurado en cinco fases: Compromiso, Identificación, Planificación, Implementación, Control y Revisión. Este ciclo nos permite ordenar los procesos de gestión, identificar oportunidades de mejora, dar seguimiento a las acciones ejecutadas y fortalecer la incorporación de compromisos sociales, ambientales y económicos en la gestión institucional.



Plan Estratégico de RSE y Resultados de Gestión

Contenido GRI 2-24
RSE 1E

El Plan Estratégico permite traducir nuestra política y modelo de sostenibilidad en acciones concretas, metas, actividades y resultados. Este instrumento orienta la implementación anual de iniciativas relacionadas con inclusión financiera, educación financiera, equidad de género, voluntariado, bienestar de colaboradores, gestión y conciencia ambiental y relacionamiento con grupos de interés.

La RSE forma parte de la planificación estratégica del Banco y se vincula con cinco pilares institucionales: Rentabilidad, Experiencia del Cliente, Transformación Digital, Gestión de Riesgos y Desarrollo Sostenible. Dentro de este marco, el lineamiento de Desarrollo Sostenible busca contribuir a mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés.

Para ello, se mantienen tres objetivos específicos:

- 1. Promover y fomentar la generación de oportunidades de negocio y la inclusión financiera, principalmente con pequeños y medianos empresarios.
- 2. Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno.
- 3. Mejorar de manera activa y sistemática la conciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés.

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, realizamos seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de RSE, identificando las actividades planificadas, metas definidas, nivel de cumplimiento y acciones ejecutadas durante la gestión.

Objetivos Específicos	Actividades Planificadas	Meta	Cumplimiento	Actividades Realizadas
Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente con los pequeños y medianos empresarios				
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 Reconocimiento Red Mujer (inclusión de la mujer)	10% Crecimiento de la Comunidad Red Mujer	130%	La Comunidad Red Mujer creció un 13% más que la gestión anterior, alcanzando a 18.567 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 en el Depto. de Pando (Meta de cobertura geográfica de los Servicios Financieros)
Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno				
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	5 requerimientos	100%	Se atendieron 17 requerimientos y se ejecutó un total de 115.764,79 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 apoyo a personas con discapacidad
Impulsar diferentes programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores	Programa "Plan Bienestar"	1 programa en el año	100%	Se completaron 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 ejecutó 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
Mejorar de manera activa y sistemática la conciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés				
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

Promovemos una cultura basada en el respeto, la inclusión y el trato digno. **Este compromiso orienta nuestra relación con los grupos de interés, rechazando toda forma de discriminación o vulneración de derechos.**



Compromiso con los Derechos Humanos, Inclusión y Trato Digno

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

Promovemos una cultura institucional basada en el Respeto, la Inclusión, la Equidad y el Trato Digno. Este compromiso se encuentra respaldado por la Política de Responsabilidad Social Empresarial, el Código de Ética, el Código de Conducta, las Políticas de Recursos Humanos y el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores, entre otros instrumentos internos.

A través de estos documentos, reafirmamos principios fundamentales como la igualdad de trato, la equidad en las relaciones comerciales, el comportamiento ético, el cumplimiento normativo y el respeto a la dignidad de las personas. Estos lineamientos orientan la relación con colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Rechazamos toda forma de discriminación por motivos de raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, condición política, ideológica, física, social o cualquier otra condición. Asimismo, rechazamos toda forma de violencia, trabajo infantil, trabajo forzoso o prácticas contrarias a la dignidad humana.

Durante la gestión 2025, no se recibieron denuncias relacionadas con discriminación u otros abusos a los derechos humanos.

Nuestras políticas de crédito establecen que no se financiarán actividades que atenten contra los derechos humanos o la dignidad de las personas. Este compromiso también se refleja en los procedimientos de aceptación de clientes, que incorporan criterios orientados a una gestión responsable, ética y transparente.

Promovemos la sensibilización y el respeto a los derechos humanos mediante acciones de comunicación, procesos de inducción y programas de capacitación interna. Estos espacios permiten fortalecer conocimientos sobre inclusión, atención preferente, salud y seguridad, trato digno, equidad y prevención de prácticas discriminatorias.



Durante la gestión 2025, se desarrollaron 41,5 horas de capacitación en temas vinculados a derechos humanos, inclusión, trato digno, salud y seguridad, equidad y bienestar laboral, con la participación de 1.151 personas.

Temas	Cantidad de Personas	Total Horas
Atención a Personas Adultas Mayores en el Marco de La Ley N.º 369	237	1
Atención a Personas Discapacitadas en el Marco de La Ley N.º 223	229	2
Atención al Consumidor Financiero	57	1
Día de la Dignidad del Adulto Mayor	5	1
Ejercicio de Evacuación	18	1
Equipo y Cultura	22	1
Evacuación, Primeros Auxilios Control de Incendio y Manejo de Extintores	248	16
Nueva Great Talk: Salud Mental y Burnout	3	1
Programa Formación de Formadores - Módulo: Competencias Humanas para Formadores de Alto Impacto	42	4,5
Programa Tu Salud Es Importante - Taller de Obesidad y sus Complicaciones.	18	1
Taller de Bienestar Integral	119	1
Taller en Gestión Emocional	13	3
Temáticas más Frecuentes de Reclamos - Responsabilidades del Encargado del Punto de Reclamo - Código de Conducta - Código de Ética	140	8
Total	1.151	41,5

Participación y Relación con Grupos de Interés

Contenido GRI 2-23 / 2-24 / 2-29

La relación con nuestros grupos de interés es un componente central del enfoque de sostenibilidad y forma parte de los compromisos institucionales asumidos en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial. A través de esta relación, buscamos comprender expectativas, identificar oportunidades de mejora, prevenir tensiones, fortalecer la confianza y enriquecer los procesos de toma de decisión relacionados con la gestión económica, social y ambiental del Banco.

Reconocemos como grupos de interés a aquellos actores que se ven afectados o podrían verse afectados por nuestras actividades, productos, servicios y relaciones institucionales.



La identificación y participación de estos grupos se realiza a través de diferentes canales de comunicación, consulta, retroalimentación, reporte y relacionamiento. Estos canales varían según la naturaleza del vínculo, la frecuencia de interacción y el tipo de información que cada grupo requiere.

Nuestro enfoque busca mantener una comunicación abierta, fluida y bidireccional, que permita tanto informar sobre nuestras políticas, decisiones y compromisos, como escuchar inquietudes, sugerencias, percepciones y expectativas. Esta información también es considerada en procesos clave como la actualización del estudio de materialidad y la identificación de temas relevantes para la gestión de sostenibilidad.

ACCIONISTAS ● Juntas Ordinarias ● Juntas Extraordinarias ● Reuniones Presenciales ● Correspondencia ● Redes Sociales ● Sitio Web ● Línea Gratuita ● Red de Oficinas ● Informe de RSE ● Memoria Financiera ● Informe de Materialidad ● Encuesta de Temas Materiales
--

●

 Permanente

●

 Según se requiera

●

 Anual

Calificación de Desempeño en RSE

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

Como parte de nuestras prácticas de gestión y en cumplimiento del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), realizamos anualmente una evaluación independiente de nuestro desempeño en RSE.

Para la gestión 2025, la Calificación de Desempeño en RSE fue realizada por AESA Sostenible. Esta Calificación evalúa el desempeño de nuestra gestión en prácticas de RSE conforme al cumplimiento de los lineamientos e indicadores plasmados en la normativa de ASFI.

La evaluación se sustentó en la revisión de políticas, procedimientos, indicadores de gestión, entrevistas con personal ejecutivo y operativo, así como en la verificación de la información reportada por el Banco al cierre de la gestión 2025. Como resultado de este proceso, Banco Económico obtuvo la Calificación DRSE Nivel 1 R1+, con un puntaje global de 9,8, correspondiente al nivel más alto de la escala de evaluación.

A continuación, presentamos los criterios clave de la Calificación de Desempeño de la RSE expuestos en el Informe desarrollado por la empresa calificadora.

CALIFICACIÓN DRSE



SCORECARD NIVEL 1

Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
 Evaluación Marco	Muy Fuerte	10,0
 Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	10,0
 Relación con el Cliente	Muy Fuerte	9,9
 Relación con otros Grupos de Interés	Muy Fuerte	9,6
 Medio Ambiente	Muy Fuerte	9,7
 Fuente: AESA Sostenible		

Evaluación Marco

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

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE

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

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

Relación con el Cliente

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

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

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

Relación con otros Grupos de Interés

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



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

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

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

Medio Ambiente

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

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

Sensibilidad de la Calificación

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



Estudio de Materialidad

Contenido GRI 2-14 / 2-29 / 3-1 / 3-2

La identificación y priorización de temas materiales nos permite definir los asuntos más relevantes sobre los que debemos gestionar, reportar y rendir cuentas. Este proceso parte del análisis de los impactos reales y potenciales que generamos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los derechos humanos, así como de la revisión de expectativas de nuestros grupos de interés.

> Proceso de Validación de Materialidad

El Banco desarrolló un estudio exhaustivo de materialidad en 2023, que sirvió como base para la definición de los temas materiales reportados en las gestiones posteriores. Durante las gestiones 2024 y 2025, este análisis fue actualizado y validado con el propósito de revisar la vigencia de los impactos identificados, incorporar información del contexto sectorial y verificar la pertinencia de los temas materiales frente a las tendencias globales de sostenibilidad, el comportamiento del sector financiero y el análisis comparativo de reportes de bancos nacionales y regionales.

Como parte del ciclo trianual de revisión, se realizó un nuevo estudio exhaustivo para fortalecer la base metodológica del Informe de RSE 2025. Este proceso permitió ratificar los 12 temas materiales definidos por el Banco, considerando que continuaron representando los impactos más relevantes de la entidad sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los derechos humanos. Asimismo, el análisis confirmó que estos temas se mantuvieron alineados con las principales tendencias de sostenibilidad aplicables al sector financiero, con los resultados del benchmarking bancario regional y nacional, y con los requerimientos establecidos por la normativa boliviana aplicable.

A partir de este estudio, también se identificaron oportunidades de mejora orientadas a fortalecer progresivamente el enfoque de sostenibilidad del Banco, principalmente en relación con la incorporación futura de parámetros vinculados a finanzas sostenibles y métricas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Los resultados de este proceso constituyeron una base actualizada para la gestión 2025 y servirán como referencia para las siguientes dos gestiones, en coherencia con el ciclo trianual de revisión de materialidad.

> Identificación de Impactos

Para este análisis, se revisaron los impactos vinculados a nuestras operaciones. Estos impactos fueron clasificados como reales o potenciales, positivos o negativos, considerando su relación con la economía, el medio ambiente y las personas.

El proceso consideró información interna del Banco, resultados de estudios previos, tendencias globales de sostenibilidad, benchmarking del sector financiero nacional e internacional, normativa aplicable al sistema financiero boliviano y criterios metodológicos de GRI 2021. Asimismo, se tomaron en cuenta referencias metodológicas complementarias para fortalecer el análisis de impactos y su priorización.

Durante el análisis de la gestión 2025, se identificaron 55 impactos, agrupados en los 12 temas materiales del Banco.

> Evaluación y Priorización de Impactos

La evaluación de impactos se realizó considerando criterios de importancia, tales como escala, alcance, gravedad y probabilidad de ocurrencia. Esta valoración permitió asignar un puntaje técnico a los impactos identificados y determinar su nivel de relevancia dentro de la gestión del Banco.

En coherencia con GRI 3, la priorización se basa en la importancia de los impactos y no en la facilidad de reportar un tema, para ello el Banco estableció un umbral para determinar los temas materiales a reportar.

Para este proceso se mantiene un umbral de 4,6 puntos, calculado a partir del análisis estadístico de media y desviación estándar a partir de los puntajes obtenidos en la evaluación técnica de los impactos, de acuerdo con las metodologías EFRAG y NIIS. Este umbral permite diferenciar los temas con mayor prioridad dentro de la matriz, pese a ello el Banco ha decidido no excluir del informe aquellos temas que, por su relevancia, quedaron fuera del umbral.

> Participación de Grupos de Interés

La participación de los grupos de interés fue un componente central del estudio exhaustivo de materialidad, ya que permitió complementar la evaluación con la percepción de actores internos y externos vinculados al Banco. Este proceso aportó una mirada más amplia para la validación de los temas materiales.

Durante la gestión 2025, se desarrollaron espacios de consulta mediante grupos focales dirigidos al Comité Gerencial, Jefes de Área y clientes de la Red Mujer. Estos espacios permitieron profundizar el análisis cualitativo de los temas evaluados, recoger criterios desde distintas áreas de gestión y conocer percepciones relevantes de grupos vinculados a la operación, la cadena de valor y los programas de inclusión financiera del Banco.

De manera complementaria, se habilitaron encuestas de valoración para promover la participación de los distintos grupos de interés, incluyendo Colaboradores, Clientes, Proveedores, Comunidad y otros actores relacionados con la gestión institucional. A través de estas encuestas se obtuvo información cuantitativa sobre la importancia asignada a los temas materiales, lo que permitió contrastar los resultados del análisis técnico con la percepción de los grupos consultados.

Las valoraciones recogidas a través de grupos focales y encuestas contribuyeron a validar la vigencia de los 12 temas materiales, fortalecer la lectura institucional de los impactos y construir una matriz de materialidad que integró tanto la evaluación técnica como la perspectiva de los grupos de interés.

Grupo de Interés	Método	Cantidad de personas
Ejecutivos	Grupo focal	10
Gerentes y Jefes de Área	Grupo focal	26
Clientes	Encuestas	7
	Grupo focal	25
Proveedores	Encuestas	17
Colaboradores	Encuestas	143
Comunidad	Encuestas	13
Expertos en RSE y Sostenibilidad	Encuestas	14

> Temas Materiales Definidos

Como resultado del proceso exhaustivo de actualización y validación de materialidad,se ratificaron los 12 temas materiales del Banco Económico. No se registraron cambios en la lista de temas materiales respecto al periodo anterior, por lo que se mantuvo la misma estructura temática para la gestión 2025, dando continuidad al enfoque metodológico iniciado en el estudio base y actualizado en las gestiones posteriores.

Los resultados del proceso de materialidad, así como los avances vinculados al desarrollo del Informe de RSE 2025, fueron presentados al Comité de Administración, instancia que realizó seguimiento a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial. A su vez, este Comité informó a las instancias superiores correspondientes sobre los aspectos relevantes del proceso, conforme a los mecanismos internos de gobierno corporativo. De esta manera, si bien la revisión técnica y operativa fue gestionada por las áreas especializadas, los resultados relevantes fueron conocidos por los niveles superiores de decisión, fortaleciendo la trazabilidad interna, la transparencia y la rendición de cuentas.

La matriz de materialidad permite visualizar los resultados de la evaluación y ubicar los 12 temas materiales según su nivel de importancia técnica y valoración por parte de los grupos de interés.



Nota: La matriz se presenta con un corte visual en el cuadrante superior izquierdo para facilitar la lectura de los temas ubicados en la zona de mayor relevancia. El umbral de 4,6 puntos se mantuvo como referencia metodológica para diferenciar el nivel de prioridad de los temas evaluados. Sin embargo, la ubicación por encima o por debajo del umbral no implicó la exclusión de temas del Informe, ya que el Banco decidió reportar los 12 temas materiales identificados, en coherencia con su enfoque de transparencia, continuidad metodológica y rendición de cuentas.

A partir de los resultados de la matriz de materialidad, se consolidó el listado de los 12 temas materiales de acuerdo con su relevancia para la gestión 2025:

	Tema Material	Sigla
1	Compromiso y Tratamiento Ético de la Información	CTEI
2	Experiencia y Satisfacción de Clientes	ESC
3	Innovación de sus Productos y Servicios	IPS
4	Desempeño Económico	DE
5	Compromiso, Inclusión e Inversión Social	CIIS
6	Seguridad, Salud y Bienestar	SSB
7	Educación Financiera	EF
8	Presencia en el mercado	PM
9	Empleos con Diversidad, Equidad e Igualdad	EDEI
10	Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo	GCCN
11	Compras Responsables	CR
12	Conciencia Ambiental	CA

Económico
Social
Ambiental

> Vinculación Metodológica de los Temas Materiales

Cada tema material se vincula con los Estándares GRI 2021, el Suplemento Sectorial GRI G4 para Servicios Financieros, el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de ASFI y los lineamientos internos del Banco. Esta vinculación permite asegurar trazabilidad entre los temas priorizados, los indicadores reportados y los contenidos desarrollados a lo largo del Informe.

Tema material	Referencias GRI / G4-FS Relacionadas	Aspectos ASFI Vinculados	Lineamientos BEC
Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo	Contenido GRI 2-9 al 2-20 / 2-23 / 2-24 / 2-26 / 2-27 / 2-30 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 405-1	1G / 1N / 1E / 1D / 2H	Gobierno Corporativo / Prevención y Cumplimiento / Política de Cero Tolerancia
Compromiso y Tratamiento Ético de la Información	Contenido GRI 2-16 / 418-1		Política de Privacidad
Compras Responsables	Contenido GRI 2-6 / 204-1	1P / 2H	Prácticas transparentes en la contratación a proveedores
Educación Financiera	G4-FS16	4E	Educación financiera
Empleos con Diversidad, Equidad e Igualdad	Contenido GRI 2-7 / 2-8 / 2-19 / 2-21 / 2-30 / 202-1 / 202-2 / 401-1 / 401-2 / 404-1 / 404-2 / 404-3 / 405-1 / 405-2 / 406-1	1B / 2B / 3B / 1T / 2T / 3T / 1C / 2C / 3C / 1D / 2D / 2H	Gestión de Talento Humano y Administración de Personal / Plan Bienestar / Cultura BEC
Innovación de Productos y Servicios	Contenido GRI 2-6 / 2-24 / G4-FS6 / G4-FS7	1E / 2E / 3E / 3A	Innovación y mejora continua de procesos, productos y atención
Experiencia y Satisfacción de Clientes	Contenido GRI 2-6 / 2-25 / 2-26 / 406-1 / 418-1	1S / 2S / 3S	Satisfacción del cliente / Punto de Reclamo / Canales de atención
Conciencia Ambiental	Contenido GRI 301-1 / 302-1 / 303-5 / 306-3 / 306-4	1A / 2A / 3A	Campanías ambientales / Productos financieros ambientales
Seguridad, Salud y Bienestar	Contenido GRI 403-1 al 403-6 / 403-8		Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Desempeño Económico	Contenido GRI 201-1		Apoyo al desarrollo económico
Compromiso, Inclusión e Inversión Social	Contenido GRI 2-6 / G4-FS14	1H / 3H / 4E	Inclusión de la mujer / Créditos, asistencia técnica y capacitación / Contribuciones y aportes sociales
Presencia en el Mercado	Contenido GRI 2-6 / G4-FS13		Inclusión financiera territorial / Puntos de Atención Financiera / Metas de cobertura geográfica



Crecimiento con propósito.

Generamos resultados sostenibles que fortalecen nuestra capacidad de crear valor para todos nuestros grupos de interés.

04

Gestión Económica

A través de nuestras soluciones financieras, **continuamos apoyando a personas, emprendimientos y empresas** que contribuyen al dinamismo de la economía nacional.

> Desempeño Económico y Valor Compartido

Contenido 3-3 / 201-1

Durante la gestión 2025, Bolivia enfrentó un entorno macroeconómico altamente complejo, caracterizado por una contracción de la actividad económica del 2,40% en el primer semestre y una inflación acumulada que alcanzó el 20,40%. A estas presiones se sumaron dificultades estructurales en la liquidez de dólares estadounidenses, lo que impuso desafíos significativos para todo el sistema financiero. Ante este escenario, en el Banco Económico reafirmamos nuestra solidez mediante una gestión estratégica proactiva, implementando monitoreos diarios de nuestra posición cambiaria, simulaciones de riesgo y planes de contingencia que nos permitieron resguardar nuestros recursos y asegurar la continuidad del servicio a nuestros clientes.

Como actor relevante del sistema financiero boliviano, mantenemos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país. En 2025, generamos 1.634 fuentes de

empleo permanentes a nivel nacional. Este equipo humano cuenta con estabilidad laboral y beneficios sociales, lo que no solo impulsa el bienestar de las familias trabajadoras, sino que también dinamiza las economías locales en los departamentos donde operamos.

El fortalecimiento de nuestra cartera de créditos fue un pilar fundamental, logrando un crecimiento del 4,79% para alcanzar un total de Bs 11.749,9 millones en cartera bruta. Nuestro enfoque se centró en el apoyo al sector productivo, que representa el 42,53% de nuestras colocaciones, así como en la inclusión financiera a través de segmentos de Microcréditos y PYME.

Este sólido desempeño operativo se tradujo en una mejora sustancial de la utilidad neta de la gestión, que ascendió a Bs 260,2 millones, lo que representa un incremento del 71,6% en comparación con los Bs 151,6 millones obtenidos en 2024. Asimismo, nuestra contribución fiscal fue significativa, aportando Bs 152,1 millones por concepto de Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE) y su alícuota adicional, recursos que fortalecen la capacidad del Estado para financiar políticas públicas.

A través del programa “Red Mujer, Mi Aliada”, continuamos impulsando la autonomía económica femenina. Al cierre de 2025, la comunidad Red Mujer alcanzó a 18.567 mujeres, promoviendo su inclusión financiera mediante el asesoramiento y el Reconocimiento Red Mujer, que este año recibió más de 1.300 postulaciones de emprendimientos de triple impacto. Además, nuestro programa de formación especializada ha beneficiado a más de 32.234 mujeres desde su creación.

Reafirmamos nuestra apuesta por la sostenibilidad y la eficiencia mediante la inversión en tecnologías limpias, contando ya con 181 paneles solares instalados en nuestras agencias para reducir nuestra huella ambiental. Finalmente, durante 2025 destinamos aproximadamente el 92% de nuestros ingresos a cubrir gastos financieros, operativos, administrativos, previsionales e impuestos inherentes a nuestra actividad, garantizando la solvencia y estabilidad de la institución.

Toda esta información se encuentra detallada en nuestros Estados Financieros, los cuales han sido auditados externamente y están disponibles para consulta en nuestro Sitio Web.

	2023	2024	2025
Ingresos (Valor Económico Generado)	1.281.885.355	2.282.398.822	3.418.198.383
Gastos (Valor Económico Distribuido)	1.202.886.775	2.130.776.768	3.157.998.043
Gastos Financieros	361.320.344	399.656.949	442.481.900
Gastos Operativos	253.144.750	958.093.783	1.848.762.756
Cargos p/Incobrabilidad y Desvalorización de Activos Financieros	165.304.023	212.678.240	173.919.768
Gastos de Administración	367.885.162	435.083.924	540.574.989
Perdidas por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor	-	46.888	0
Gastos de Gestiones Anteriores	-	-	89.966
Impuestos Sobre las utilidades de las Empresas (IUE)	55.232.496	125.216.983	152.168.664
Utilidad (Valor Económico Retenido)	78.998.580	151.622.054	260.200.340

> Innovación Financiera Centrada en el Cliente

> Nuestro Rol como Aliado Financiero

Durante la gestión 2025, fortalecimos nuestro rol como aliado financiero de personas, emprendedores, micro, pequeñas, medianas y grandes empresas, mediante soluciones orientadas a facilitar el acceso al financiamiento, mejorar la experiencia de uso y acompañar las necesidades de distintos segmentos del mercado.

Este enfoque permitió responder a necesidades financieras personales, familiares, comerciales y empresariales, desde la administración cotidiana de recursos hasta el financiamiento de vivienda, consumo, capital de trabajo, inversión productiva, operaciones empresariales y protección financiera.

Como banco múltiple, mantuvimos una oferta estructurada en créditos, productos de ahorro, tarjetas, seguros y servicios financieros, procurando que cada solución contribuya a una relación más cercana, útil y eficiente con nuestros consumidores financieros.

> Soluciones para el Crecimiento Financiero

Contenido GRI 2-6

Durante la gestión 2025, nuestra oferta financiera se organizó en torno a tres grandes líneas de atención: Personas, Banca MyPE y Banca Empresas. Esta segmentación permitió acompañar distintas etapas de crecimiento, desde necesidades personales y familiares hasta operaciones de pequeños negocios y empresas de mayor escala.

Segmento	Necesidades que Acompañamos	Soluciones Financieras Disponibles
Personas	Administración financiera, ahorro, consumo, vivienda, medios de pago, servicios cotidianos y protección familiar.	QR Crédito, Plan Casa Propia, Plan Auto Propio, Tu Primera Vivienda, Crédito de Consumo, Plan Asalariado Premium, tarjetas de crédito y débito, tarjeta digital, tecnología contactless, cajas de ahorro, cuenta corriente, DPF, seguros, pago de servicios básicos y transferencias ACH.
Banca MyPE	Capital de trabajo, inversión, crecimiento de pequeños negocios, vivienda productiva, medios de pago y servicios para la operación diaria.	Préstamos Mi Socio, Capital de Trabajo, Capital de Inversión, Micro Línea, Mi Socio Estacional, Vuelve con Mi Socio, Mi Socio Preferencial, Mi Socio Vivienda Productiva, préstamos agropecuarios, tarjetas, ahorro, seguros, cobros QR empresas, pago de planillas, pago de servicios básicos, transferencias ACH, débito automático, cheques del exterior y anticipo de factura.
Banca Empresas	Financiamiento empresarial, comercio exterior, operaciones corporativas, pagos, cobranzas, administración de recursos y servicios empresariales.	Línea de Crédito, Créditos de Exportación, Boleta de Garantía, Cofinanciamiento/Sindicación, Créditos Agropecuarios, Titanium Business, cuentas, DPF, seguros, cobros con código QR, pago de planillas, débito automático en cuenta, cheques del exterior, anticipo de factura, cobranzas recibidas del exterior, transferencias de fondos al exterior, pago a proveedores, cheque visado y cheque de gerencia.

> Diseño y Aprobación de Productos Financieros

Contenido GRI 2-24
RSE 3E

El diseño, evaluación y aprobación de productos financieros se desarrolló bajo políticas, manuales y procedimientos internos orientados a asegurar que las soluciones ofrecidas respondieran a criterios técnicos, financieros, operativos y normativos.

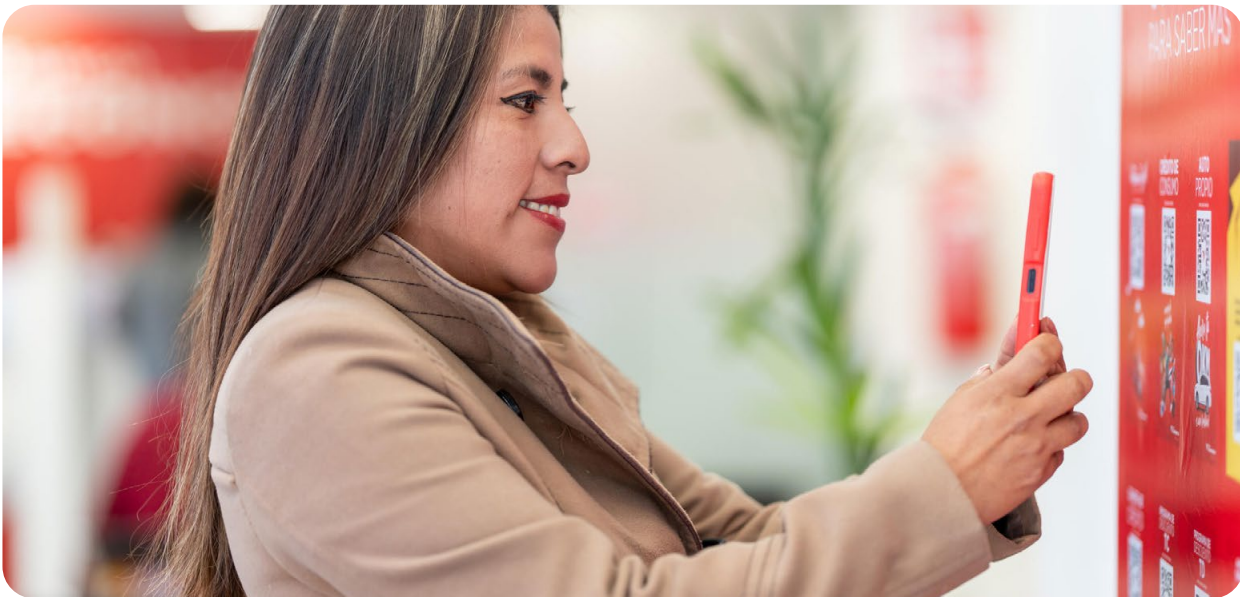
Entre los principales instrumentos internos vinculados a este proceso se encontraron:

- Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros.
- Manual de Productos Pasivos.
- Manual de Tecnología y Productos Crediticios.

Estos documentos establecieron criterios para el análisis, validación, implementación y seguimiento de productos y servicios financieros. Asimismo, involucraron a distintas unidades del Banco, de acuerdo con la naturaleza de cada iniciativa, permitiendo evaluar riesgos, condiciones operativas, viabilidad, cumplimiento normativo y pertinencia para los consumidores financieros.

> Soluciones Financieras Implementadas en 2025

Durante la gestión 2025, se implementaron soluciones financieras orientadas a fortalecer la experiencia de uso, ampliar alternativas de financiamiento y facilitar el acceso a servicios digitales. Estas iniciativas respondieron a la evolución de las necesidades del mercado y al compromiso institucional de promover una banca más ágil, accesible y cercana.



Entre las soluciones implementadas se destacaron:

Compra Ahora y Paga Después: Orientada a clientes de tarjetas de crédito, permitiendo diferir compras en cuotas y brindar mayor flexibilidad para administrar sus finanzas.

QR Crédito para Funcionarios: Destinado al financiamiento de créditos de consumo mediante tecnología QR a través de la Banca Móvil.

QR Crédito con Alianza Comercial: Orientado al financiamiento de créditos de consumo vinculados a alianzas comerciales.

Compras en Cuotas para QR Crédito: Ampliando las funcionalidades de esta solución.

Pago QR con Tarjeta de Crédito: Destinado a optimizar la experiencia de uso de las tarjetas de crédito desde la Banca Móvil.

Microcrédito Red Mujer: Préstamo exclusivo para mujeres de la comunidad Red Mujer, destinado a cubrir necesidades de financiamiento para sus negocios.

Mis Finanzas: Módulo incorporado en la Banca Móvil para apoyar a los clientes en la gestión de sus finanzas personales.

ZA\$: Aplicación móvil orientada a ofrecer una solución de cobranzas a través de la Banca Móvil.

Estas implementaciones reforzaron la innovación financiera del Banco y ampliaron las alternativas disponibles para clientes personales, colaboradores, mujeres emprendedoras, negocios y empresas. Su incorporación aportó a una experiencia financiera más práctica, digital y alineada con nuevas formas de uso de los servicios bancarios.

> **Marcas que nos Acercan a los Clientes**

Además, durante la gestión 2025 se mantuvieron marcas que permitieron acercar el Banco a necesidades de distintos públicos. Estas propuestas complementaron la oferta financiera y reforzaron nuestra capacidad de acompañar a microempresarios, mujeres emprendedoras, clientes de alto valor y usuarios que buscan experiencias bancarias más cercanas e innovadoras.



> **Segmentación de Nuestra Cartera**

Contenido GRI 2-6 / G4-FS6

La segmentación de nuestra cartera permite comprender cómo se distribuyeron los créditos por región, tipo de crédito y actividad económica. Este análisis facilita una lectura más clara de nuestra presencia financiera, los segmentos atendidos y la contribución del Banco al desarrollo económico del país.

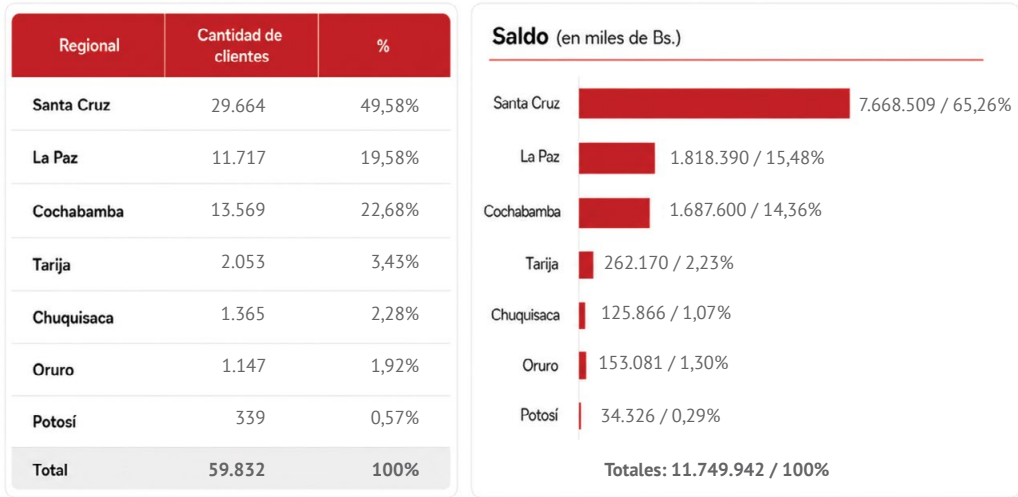
La cartera mantuvo una estructura diversificada, atendiendo necesidades de financiamiento de personas, emprendedores, microempresas, PyMEs y empresas en los departamentos donde operamos. Esta distribución reflejó tanto las características económicas de cada región como la demanda de productos financieros adaptados a distintos perfiles de clientes.

A través de esta segmentación fue posible identificar la participación de cada región en la cartera total, la composición por tipo de crédito y la contribución de los distintos sectores económicos financiados, evidenciando el acompañamiento del Banco a actividades productivas, comerciales y de servicios que contribuyen al desarrollo económico del país.

> **Cartera por Región**

Al cierre de la gestión 2025, la cartera del Banco se distribuyó en los departamentos donde mantuvimos presencia, con una participación relevante en el eje troncal y una concentración significativa en los mercados con mayor actividad económica.

Esta distribución respondió tanto a la dinámica económica de cada región como a la demanda de servicios financieros por parte de personas, emprendedores y empresas. La presencia territorial permitió atender necesidades diferenciadas por departamento y fortalecer el acceso al financiamiento en distintas zonas del país.

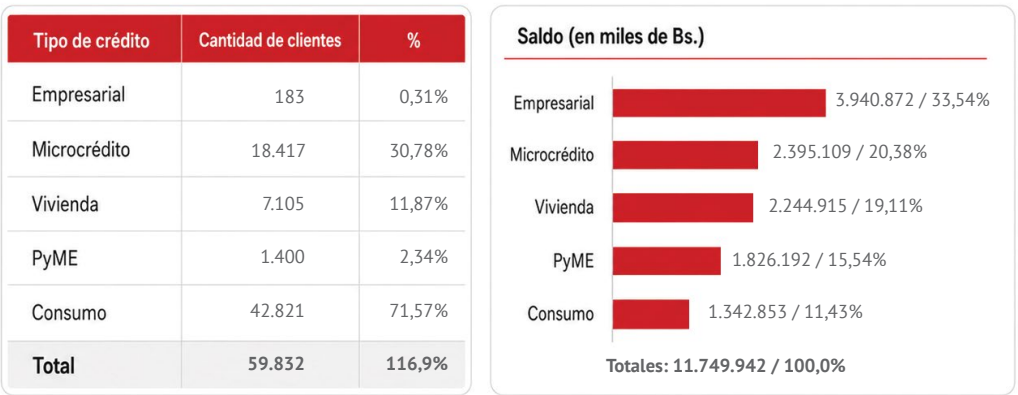


> **Cartera por Tipo de Crédito**

Durante la gestión 2025, la cartera crediticia mantuvo una composición diversificada, atendiendo créditos empresariales, microcréditos, vivienda, PyME y consumo. Esta estructura permitió responder a necesidades personales, familiares, productivas y empresariales, fortaleciendo el rol del Banco como facilitador de financiamiento para distintos segmentos de la economía.

De acuerdo con la estructura de cartera directa y contingente por tipo de crédito, al cierre de 2025 se registró la siguiente composición: PyME y Microcréditos 35,93%, Empresariales 33,54%, Vivienda 19,11% y Consumo 11,43%.

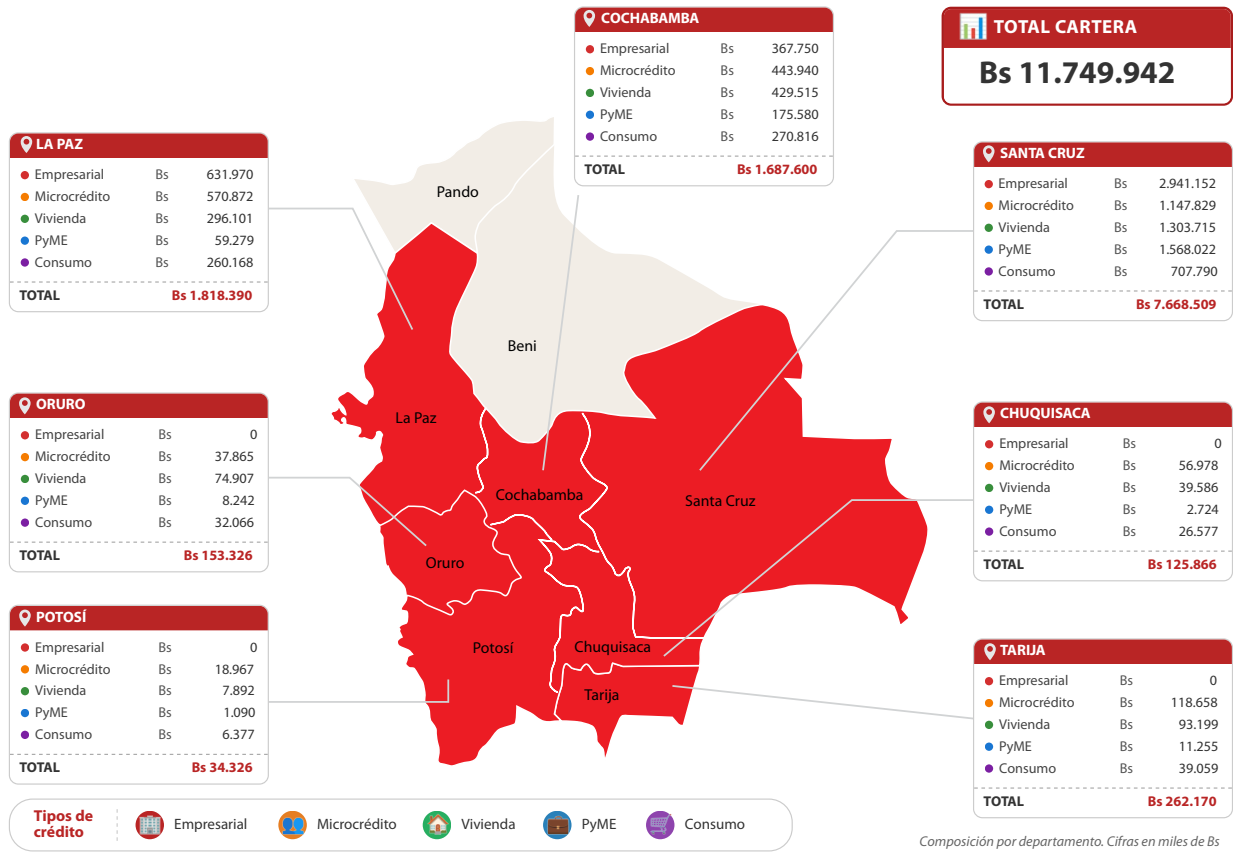
Esta composición mostró una cartera orientada tanto al financiamiento de actividades empresariales y productivas como a necesidades personales y familiares, manteniendo una relación entre inclusión financiera, desarrollo económico y atención a diferentes perfiles de clientes.



> Tipo de Crédito por Región

El análisis del tipo de crédito por región permitió identificar cómo variaron las necesidades financieras en cada departamento y cómo se distribuyó la cartera según la demanda territorial. Esta información aporta una mirada más detallada sobre la relación entre presencia geográfica, actividad económica y tipo de financiamiento otorgado.

Durante la gestión 2025, esta segmentación permitió observar la participación regional de créditos empresariales, microcréditos, vivienda, PyME y consumo, mostrando la diversidad de necesidades atendidas en los departamentos donde operamos.



> Cartera por Actividad Económica

La distribución de la cartera por actividad económica reflejó el acompañamiento del Banco a sectores relevantes para el desarrollo económico del país. Durante la gestión 2025, el financiamiento estuvo orientado principalmente al sector productivo, servicios y comercio, evidenciando la contribución del Banco a actividades que dinamizan la economía nacional.

Los principales rubros financiados durante la gestión 2025 fueron:

- Industria manufacturera, con una representación del 25,1%.
- Venta al por mayor y menor, con una representación del 24,8%.
- Servicios inmobiliarios, con una representación del 8,7%.

Esta composición permitió acompañar actividades vinculadas a producción, servicios empresariales, comercio, emprendimientos y otras actividades económicas, reforzando el papel del Banco como aliado financiero del desarrollo productivo y empresarial.



> Productos y Servicios con Impacto Social

Contenido GRI 2-6 / G4-FS7
RSE 2E

Durante la gestión 2025, mantuvimos productos y servicios financieros orientados a generar beneficios sociales específicos, principalmente en inclusión financiera, desarrollo productivo, acceso a vivienda, fortalecimiento de emprendimientos y protección financiera.

Este enfoque permitió que la oferta del Banco no solo respondiera a necesidades comerciales, sino también a objetivos vinculados con la función social de los servicios financieros y con el acompañamiento a personas, familias, micro y pequeñas empresas, mujeres emprendedoras y sectores productivos.

A continuación, se brinda información de aquellos productos y servicios que aportaron de manera más directa a la generación de valor económico y social. Otros programas vinculados a educación financiera, comunidad, gestión ambiental, reconocimientos y relación con clientes se desarrollarán en los capítulos correspondientes.

> Crédito Productivo

Durante la gestión 2025, mantuvimos nuestro compromiso con el financiamiento de diversas actividades, apoyando a emprendedores, productores y empresas que contribuyeron al desarrollo económico del país.

El crédito productivo representó el 51,77% de nuestras colocaciones, reflejando la importancia de este segmento dentro de nuestra cartera. Esta orientación permitió canalizar recursos hacia actividades económicas con capacidad de generar empleo, fortalecer negocios y dinamizar sectores productivos.

A través de esta línea de financiamiento, acompañamos inversiones, capital de trabajo, expansión de negocios y modernización de actividades productivas, aportando a la competitividad empresarial y al desarrollo económico nacional.

> **Vivienda, Casa Propia y Tu Primera Vivienda**

Durante la gestión 2025, mantuvimos soluciones de financiamiento orientadas a facilitar el acceso a vivienda, contribuyendo a que las familias puedan avanzar en la adquisición, construcción o mejora de su patrimonio habitacional.

Dentro de esta línea se consideraron productos como Plan Casa Propia y Tu Primera Vivienda, orientados a responder a necesidades habitacionales de distintos perfiles de clientes. Estas alternativas permitieron acompañar proyectos familiares vinculados a estabilidad, bienestar y construcción de patrimonio.

Así mismo, el financiamiento de vivienda de interés social se integró dentro de este enfoque, considerando su contribución al acceso a vivienda digna y a la función social de los servicios financieros.

Durante la gestión 2025, de manera general, destinamos el 6,68% de nuestra cartera a financiamiento de vivienda de interés social.

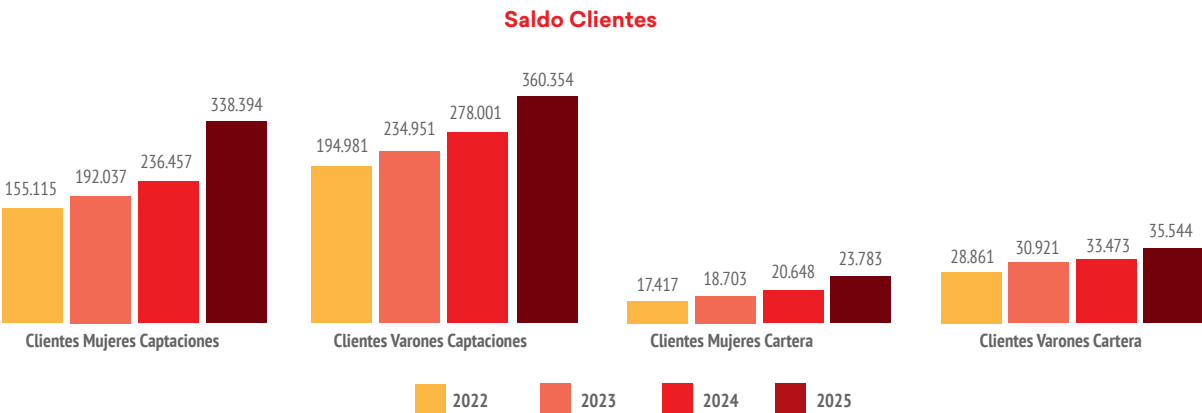
> **Red Mujer, Mi Aliada**

Durante la gestión 2025, se implementó el producto Microcrédito Red Mujer, destinado a mujeres de la comunidad Red Mujer que requerían financiamiento para cubrir necesidades de sus negocios. Este producto permitió acompañar necesidades vinculadas a capital de trabajo, crecimiento, operación o fortalecimiento de emprendimientos liderados por mujeres.

Asimismo, ofrecimos servicios diseñados para mujeres micro y pequeñas empresarias. Estas soluciones fortalecen el componente financiero del programa ampliando sus alternativas de crecimiento.

Al cierre de la gestión 2025, se tuvieron:

- 338.394 clientas mujeres en productos de captación, con un incremento del 43,11% respecto a la gestión anterior.
- 23.783 clientas con servicios de crédito, lo que representa un crecimiento del 15,18%.
- 1.681 operaciones desembolsadas del Microcrédito Red Mujer.



> **Banca Seguros y Protección Financiera**

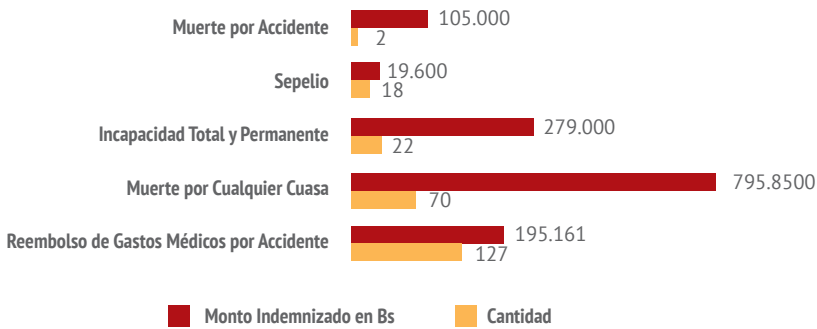
Durante la gestión 2025, la oferta de Banca Seguros continuó brindando alternativas de protección financiera para acompañar a los clientes y sus familias frente a situaciones imprevistas. Si bien estos productos forman parte de la oferta financiera del Banco, su valor social se relacionó con la posibilidad de acceder a mecanismos de respaldo ante eventos vinculados a vida, salud, accidentes, sepelio, educación, patrimonio y protección familiar.

Para facilitar su comprensión, la oferta de seguros puede presentarse según el tipo de protección que brinda:



A través de esta línea, buscamos complementar la oferta financiera con soluciones que aporten tranquilidad, prevención y respaldo económico para los clientes, especialmente ante eventos que pueden afectar la estabilidad familiar o patrimonial.

Durante la gestión 2025, se registraron 89.164 pólizas emitidas (nuevas y renovadas), 775 pólizas más que la gestión 2024. Además, se atendieron 239 casos de siniestros y la cobertura más requerida en este periodo fue el Reembolso de Gastos Médicos por accidente y las Indemnizaciones por Muerte por cualquier causa.





Acciones que suman.

Promovemos una gestión responsable de los recursos, contribuyendo al cuidado del entorno y las futuras generaciones.

05

Gestión Ambiental

Gestionar nuestros impactos ambientales forma parte de una operación más eficiente y responsable. Por ello, **impulsamos acciones orientadas al uso adecuado de recursos**, la reducción de residuos y la incorporación de prácticas más sostenibles.

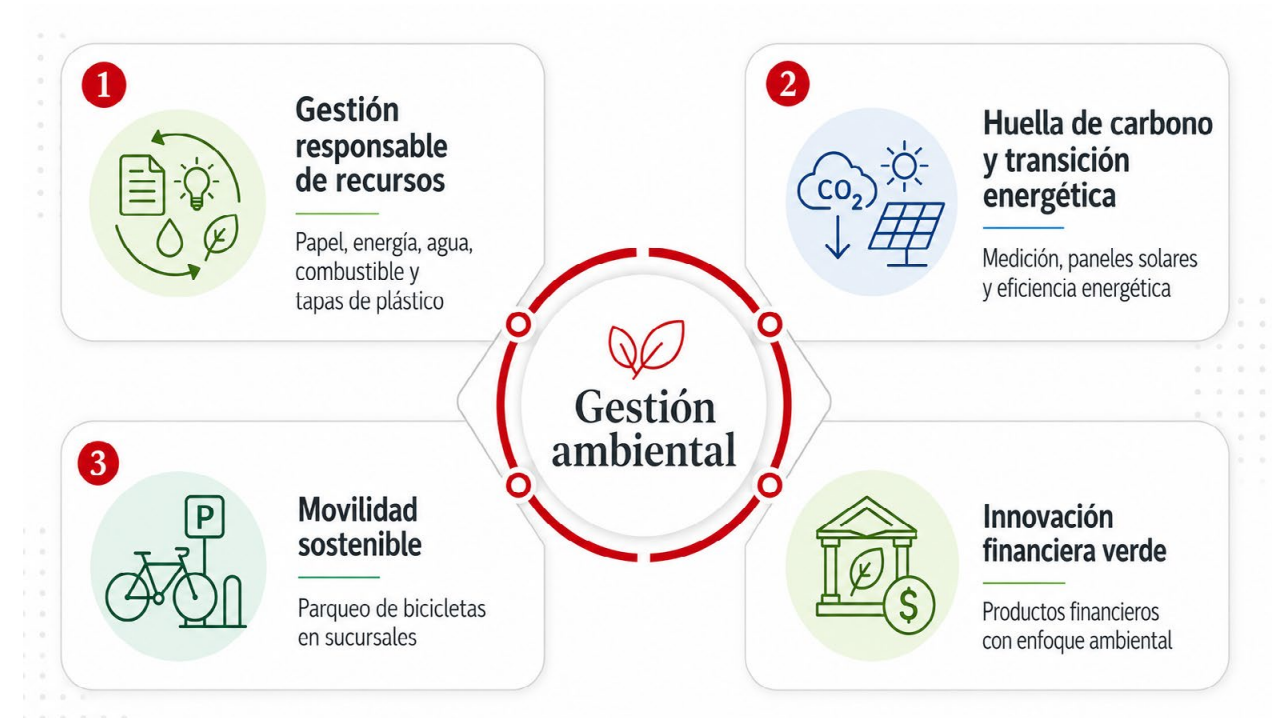
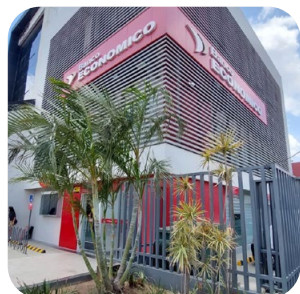
Enfoque de Gestión Ambiental

Contenido GRI 3-3

Durante la gestión 2025, fortalecimos nuestro enfoque de gestión ambiental a través de iniciativas orientadas al uso responsable de recursos, la reducción de residuos, la medición de la huella de carbono, la incorporación de tecnologías limpias, la promoción de movilidad sostenible y el desarrollo de productos financieros con enfoque ambiental.

Los principales impactos ambientales asociados a nuestras operaciones estuvieron relacionados con el consumo de energía eléctrica, agua, papel y combustible; la

generación de residuos; y las emisiones derivadas del funcionamiento de oficinas, agencias, sistemas de climatización, equipos tecnológicos, flota institucional y canales de atención. Si bien nuestra actividad principal corresponde al sector financiero, reconocimos que la gestión de estos impactos forma parte de nuestra responsabilidad institucional y de nuestro compromiso con una operación más eficiente y sostenible.



La gestión ambiental se desarrolló en coherencia con nuestro compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo prácticas que permitieron prevenir, reducir y gestionar impactos ambientales dentro de la operación. Para ello, impulsamos acciones de eficiencia energética, reciclaje, economía circular, control de consumos, medición de emisiones, uso de energía renovable y sensibilización interna.

Asimismo, mantuvimos una mirada de mejora continua, utilizando la información de consumo y desempeño ambiental como insumo para identificar oportunidades de optimización, fortalecer la toma de decisiones y proyectar nuevas acciones. La participación de colaboradores, personal operativo, aliados externos y proveedores de servicios especializados fue relevante para implementar campañas, recolectar información, gestionar residuos y fortalecer una cultura ambiental dentro del Banco.

Gestión Responsable de Recursos

Contenido GRI 3-3 / 301-1 / 302-1 / 303-5 / 306-3

La gestión responsable de recursos abarcó las acciones orientadas al uso eficiente de papel, energía eléctrica, agua y combustible, así como la reducción y valorización de residuos. Estos recursos estuvieron directamente relacionados con el funcionamiento de nuestras oficinas, agencias, actividades administrativas, atención al cliente, sistemas tecnológicos y flota institucional.

El impacto gestionado en esta sección se vinculó con el consumo de recursos naturales, la generación de residuos y las emisiones asociadas al uso de energía y combustibles. Para abordar estos impactos, se aplicaron medidas de control, sensibilización, reciclaje, eficiencia operativa y seguimiento de consumos.

La eficacia de estas medidas se evaluó principalmente a través del registro de consumos, toneladas recicladas, reducción o incremento porcentual frente a gestiones anteriores, implementación de mejoras operativas y validación de información entregada por áreas responsables o aliados externos. Cuando todavía no se contó con datos 2025, se dejó señalado como información prioritaria para completar la evaluación del desempeño ambiental.

> **Uso Responsable de Papel y Gestión de Reciclaje**

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

El consumo de papel y la generación de residuos reciclables formaron parte de los impactos ambientales asociados a nuestras actividades administrativas y operativas. Para gestionar este impacto, durante la gestión 2025 reforzamos acciones vinculadas al uso responsable, reciclaje, la correcta segregación de residuos y la economía circular.

Durante la gestión 2025, se utilizaron 48.846 Kg de papel tamaño carta y 4.060 kg de papel tamaño oficio a nivel nacional. En ambos casos, alineado con el compromiso ambiental del banco, se adquiere papel que cuente con las certificaciones PEFC y FSC, de manera que se garantiza que el papel proviene de bosques gestionados de forma responsable y sostenible.

Como otra medida de gestión, se capacitó al personal de limpieza para fortalecer la separación adecuada de residuos y mejorar el manejo interno del material reciclable, dentro del Programa de Gestión de Residuos de Urrutibehetty. Además, la empresa que brinda el servicio de limpieza cuenta con un modelo de medición de la huella de carbono e hídrica para generar posteriormente recomendaciones de reducción. De esta manera, el personal operativo cumple un rol clave en la identificación, acopio y entrega de residuos aprovechables dentro de las instalaciones del Banco y además se cuenta con apoyo para un correcto traslado de los mismos.

El material reciclable fue canalizado en alianza con la organización Bolivia Recicla, contribuyendo a reducir residuos enviados a disposición final y a fortalecer redes de recicladores locales. Esta articulación permitió vincular la gestión ambiental interna con una cadena de valorización externa, generando un aporte a la economía circular.

Durante la gestión 2025, se reciclaron 2.007 Kg de papel de las agencias Paragua, Blacutt, Oficina Central, Banzer y Grigotá de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

> **Consumo Responsable de Energía Eléctrica**

Contenido GRI 302-1
RSE 1A

El consumo de energía eléctrica representó uno de los principales impactos ambientales de nuestra operación, debido al funcionamiento de oficinas, agencias, equipos tecnológicos, iluminación, sistemas de climatización, servidores y otros recursos necesarios para la atención financiera.

Para gestionar este impacto, durante la gestión 2025 dimos continuidad a medidas orientadas a reducir el consumo de energía convencional y mejorar la eficiencia operativa. Estas acciones estuvieron alineadas con la necesidad de prevenir consumos innecesarios, optimizar recursos y disminuir las emisiones asociadas al uso de electricidad.

Entre las principales medidas aplicadas se encontraron:

- Compra de 113 aires acondicionados con tecnología Inverter y BRF, que permitieron un consumo más eficiente y controlado de energía.
- Instalación de sensores de movimiento en áreas comunes, para garantizar que la iluminación se active únicamente cuando fue necesaria.
- Monitoreo remoto de sistemas eléctricos, orientado a detectar y corregir desviaciones en tiempo real.
- Operación de paneles solares en agencias estratégicas, como parte de la transición hacia fuentes de energía renovable.

Al cierre de la gestión 2025, contamos con 181 paneles solares instalados, distribuidos en cinco agencias en la ciudad de Santa Cruz y una agencia en Cochabamba. Esta infraestructura tuvo como objetivo reducir el consumo de energía eléctrica de fuente convencional, optimizar costos operativos y disminuir la huella ambiental asociada a nuestras operaciones.

La eficacia de estas medidas se evaluó a través del seguimiento del consumo eléctrico, la implementación de tecnologías eficientes y el monitoreo de sistemas. Estos mecanismos permitieron identificar oportunidades de mejora y sostener una gestión energética más controlada.

Durante la gestión 2025, el consumo de energía eléctrica fue de 2.972.311 kW, marcando una reducción del 15,96% comparada con la gestión 2024.

> **Consumo Responsable del Agua**

Contenido GRI 303-5
RSE 1A

El consumo de agua estuvo asociado principalmente al uso de instalaciones sanitarias, limpieza, mantenimiento de oficinas y operación diaria de nuestras agencias. Aunque el Banco no realiza actividades industriales intensivas en agua, reconocimos la importancia de promover su uso responsable dentro de nuestras instalaciones.

Para gestionar este impacto, se mantuvieron medidas orientadas a reducir el desperdicio y fortalecer la cultura de cuidado del recurso hídrico. Estas medidas incluyeron la sustitución progresiva de grifos tradicionales por grifos con sensores, así como la reutilización de agua generada por sistemas de aire acondicionado para descarga de inodoros en edificios propios, cuando las condiciones técnicas lo permitieron.

Durante la gestión 2025, se consumieron 16.737,50 m³ de agua en nuestras instalaciones, marcando un incremento del 71,21% comparada con la gestión 2024.

La eficacia de las medidas se evaluó mediante el seguimiento del consumo registrado y su comparación con gestiones anteriores. Pese a ello, contamos con limitaciones de medición, ya que algunas instalaciones son alquiladas o se tienen medidores compartidos.

> **Consumo de Combustible**

Contenido GRI 302-1

El consumo de combustible estuvo relacionado con el uso de la flota institucional y los desplazamientos necesarios para la operación del Banco. Este impacto se vinculó con el consumo de combustibles fósiles y las emisiones asociadas al transporte.

Para gestionar este impacto, se mantuvo un enfoque de control operativo sobre el uso de vehículos institucionales. El Banco cuenta con un sistema de monitoreo satelital, lo que permitió registrar variables como tiempo de funcionamiento de los vehículos, distancias recorridas y tiempos de estacionamiento con el motor encendido. Esta información sirvió como insumo para generar directrices internas y promover una conducción más eficiente.

La gestión de combustible también se apoyó en acciones de seguimiento, mantenimiento y sensibilización dirigidas a conductores, con el objetivo de reducir consumos innecesarios y fortalecer la eficiencia operativa de la flota.

Durante la gestión 2025, se consumieron mensualmente 9.191 litros de combustible, correspondientes a una flota de 65 vehículos.

La eficacia de estas medidas se evaluó mediante el seguimiento del consumo de combustible, la revisión de recorridos y la comparación con datos de gestiones anteriores. De esta manera, se pudo registrar un incremento en el consumo de combustible de 63,31% comparado con la gestión anterior.

Gestión	Cantidad de Vehículo	Consumo Mensual (litros)	Variación %
2023	51	5.939	-
2024	61	5.628	-5,24
2025	65	9.191	63,31



> Programa “Cada Tapa y Botella Vale”

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

La generación de residuos plásticos fue gestionada a través del programa “cada tapa y botella vale”, una iniciativa que combinó sensibilización ambiental y aporte social. El impacto abordado estuvo relacionado con la disposición de residuos plásticos y la oportunidad de reincorporar materiales aprovechables a procesos de reciclaje.

El programa promovió la recolección de tapas y botellas plásticas en agencias principales, fomentando la participación de colaboradores y sus familias. El programa se desarrolló en alianza con Empacar y la Fundación Tapitas por los Chicos, canalizando los materiales recolectados en beneficio de niñas y niños que luchan contra el cáncer.

Durante la gestión 2025, se recolectaron 235 kg de plástico en general. La eficacia del programa se evaluó mediante el volumen de material recolectado, la continuidad de la campaña, la participación de agencias y la entrega de residuos a aliados responsables del proceso de valorización.



Huella de Carbono y Transición Energética

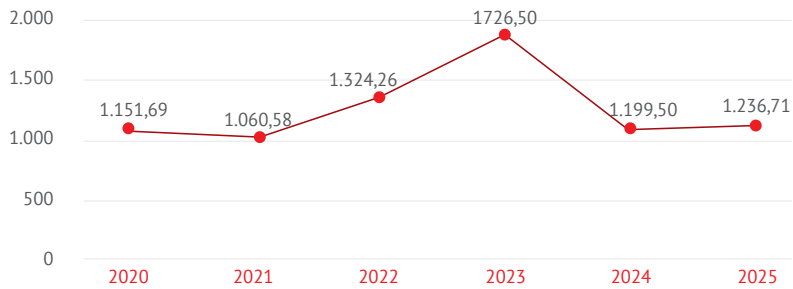
RSE 2A

La gestión de la huella de carbono permite identificar los impactos ambientales asociados a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) generadas por nuestras operaciones. Este proceso facilitó la identificación de las principales fuentes de emisión, el seguimiento de su evolución y la definición de acciones orientadas a mejorar la eficiencia energética, promover el uso de energías renovables y fortalecer la gestión del cambio climático como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad.

> Medición de Huella de Carbono

La medición de la huella de carbono se viene desarrollando como parte del programa Ecosector, impulsado por GreenCloud y FUNDARES–CAINCO, mediante un Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI). El inventario fue elaborado siguiendo metodologías y estándares internacionalmente, entre ellos ISO 14064-1:2018, ISO 14064-3:2019, el GHG Protocol Corporate Standard y las directrices del IPCC, garantizando la trazabilidad, consistencia y confiabilidad técnica de la información reportada. Asimismo, durante la gestión 2025 el inventario fue sometido a un proceso de verificación interna bajo la norma ISO 14064-3, con un nivel de confianza del 90%.

La recopilación de información fue coordinada con las distintas áreas responsables del Banco, permitiendo consolidar datos relacionados con el consumo de electricidad, combustibles, agua, papel y otras fuentes de emisión consideradas dentro del inventario. La plataforma GreenCloud facilitó el seguimiento de indicadores ambientales, la comparabilidad de resultados respecto al año base 2020 y la evaluación del desempeño ambiental de la organización.



Durante la gestión 2025, la huella de carbono del Banco alcanzó 1.236,71 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e), registrando un incremento del 3,11% respecto a la gestión 2024. Este comportamiento estuvo asociado principalmente a la reincorporación de nuevas fuentes de medición dentro del inventario y al crecimiento de las operaciones.

Sin embargo, es importante considerar que, desde el año base 2020, el Banco incrementó su cantidad de PAFS de 234 a 343, lo que representa un crecimiento del 46,58%. En este contexto de expansión operativa, los esfuerzos realizados para mejorar la eficiencia y reducir el impacto ambiental asociado principalmente al consumo de energía eléctrica reflejan el compromiso del Banco con una gestión ambiental responsable, aun cuando su presencia nacional continúa ampliándose.

Como referencia, las emisiones generadas durante la gestión 2025 equivalen aproximadamente a la capacidad de absorción anual de 49.468 árboles adultos o alrededor de 124 hectáreas de bosque tropical, lo que permite dimensionar la importancia de continuar impulsando acciones de reducción y eficiencia.

La eficacia del proceso se evaluó mediante la continuidad de la medición, la calidad y trazabilidad de la información recopilada, así como la utilización de los resultados para orientar la toma de decisiones y fortalecer la gestión ambiental. Asimismo, el mantenimiento del año base, la incorporación gradual de nuevas fuentes de emisión y la mejora continua del sistema de medición permiten contar con información cada vez más robusta para definir acciones de mitigación y avanzar hacia una gestión climática más eficiente y alineada con estándares internacionales.

> Energía Renovable a través del Uso de Paneles Solares

La incorporación de energía renovable forma parte de las acciones implementadas por el Banco para reducir el impacto ambiental asociado al consumo de electricidad proveniente de la red convencional. Esta iniciativa contribuye a disminuir la dependencia de fuentes de energía de origen fósil, mejorar la eficiencia energética de las operaciones y avanzar hacia una gestión más sostenible de los recursos.

Durante la gestión 2025, el Banco continuó fortaleciendo su infraestructura de generación fotovoltaica. Al cierre de la gestión, se contó con 181 paneles solares instalados en seis ubicaciones: Oficina Central, agencias 7 Calles, Hiper Norte, Ramada y Mutualista en Santa Cruz, y una agencia en la ciudad de Cochabamba.

Como resultado de esta generación, se evitó la emisión de más de 30 tCO₂e, al sustituir parte del consumo de electricidad de la red por energía de fuente solar. De acuerdo con la metodología empleada para la medición de la huella de carbono, estas emisiones evitadas se presentan como información complementaria y no se descuentan directamente del inventario de gases de efecto invernadero, permitiendo mantener la comparabilidad y consistencia metodológica de los resultados reportados.

La eficacia de esta iniciativa se evaluó mediante indicadores relacionados con la capacidad instalada, la generación anual de energía renovable, el ahorro de energía convencional y las emisiones evitadas, evidenciando el aporte de los sistemas fotovoltaicos a la mejora del desempeño ambiental y a la transición hacia una matriz energética más limpia.

> Productos Financieros Verdes

Contenido GRI 2-6
RSE 3A

La innovación financiera verde permitió vincular nuestra oferta de productos con soluciones orientadas a promover tecnologías limpias y decisiones de consumo con menor impacto ambiental. Este enfoque se relacionó con nuestro rol como entidad financiera, ya que permitió facilitar recursos a clientes interesados en adoptar alternativas más sostenibles.

El impacto gestionado no se limitó a la operación interna del Banco, sino que se extendió a la posibilidad de influir positivamente en las decisiones de financiamiento de clientes, especialmente en movilidad eléctrica o híbrida y generación de energía renovable.

> Crédito Vehicular Ecológico

El Crédito Vehicular Ecológico está orientado a facilitar el acceso a vehículos eléctricos o híbridos, promoviendo una movilidad más limpia y eficiente. Esta línea buscó acompañar a clientes interesados en renovar sus medios de transporte hacia alternativas con menor impacto ambiental.

Este producto tiene un plazo de hasta 8 años, financiamiento de hasta el 80% del valor del vehículo cero kilómetros, tasa preferencial inicial y disponibilidad para marcas reconocidas en el mercado boliviano.

La eficacia de este producto puede evaluarse mediante número de operaciones, monto desembolsado, tipo de vehículos financiados y demanda del producto. Esta información permitiría determinar si la solución contribuyó efectivamente a promover movilidad con menor impacto ambiental.

> Crédito para Paneles Solares

El crédito para la compra de paneles solares está orientado a financiar la instalación de sistemas solares en hogares y empresas. Esta alternativa permite apoyar la generación de energía renovable, reducir la dependencia de fuentes convencionales y promover decisiones de inversión con impacto ambiental positivo.

Durante la gestión 2025, se realizaron 5 operaciones por un monto total de Bs 32.795.223,14.-



Conocer nuestra huella de carbono nos ayuda a identificar oportunidades de **mejora y reforzar nuestro compromiso con la reducción progresiva de impactos ambientales.**



➤ **Compromiso
que transforma.**

Impulsamos iniciativas que contribuyen al bienestar de las personas y al desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

06

Gestión Social

Fomentamos relaciones comerciales responsables que promuevan la ética, la confianza y el fortalecimiento de nuestra cadena de valor.

> Gestión con Proveedores

Contenido GRI 2-6 / 3-3 / 204-1
RSE 1P / 2H

> Enfoque de Gestión con Proveedores

La gestión con proveedores forma parte del enfoque de compras responsables del Banco, debido a su relación directa con la cadena de valor y con la continuidad de nuestras operaciones. A través de la contratación de bienes y servicios, generamos vínculos comerciales con empresas y prestadores de servicios de distintos rubros, tamaños y regiones, contribuyendo al movimiento económico local y al funcionamiento eficiente de nuestras actividades administrativas, tecnológicas, operativas y de atención financiera.

Los principales aspectos asociados a esta gestión estuvieron relacionados con la generación de valor económico en proveedores nacionales, la transparencia en los procesos de contratación y la incorporación de criterios mínimos vinculados al cumplimiento legal, laboral, derechos humanos, prevención del trabajo infantil, no discriminación y prácticas ambientalmente responsables. Estos elementos fueron considerados en los lineamientos internos y en las condiciones contractuales aplicables a la relación con proveedores.

Durante la gestión 2025, la contratación de proveedores fue gestionada por el área de Compras, conforme a criterios de transparencia, igualdad de oportunidades y eficiencia. Esta gestión se apoyó en el Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios, que estableció lineamientos para ordenar los procesos de contratación y definir condiciones aplicables tanto al Banco como a sus proveedores.

Las medidas adoptadas para gestionar este tema incluyeron la aplicación de criterios internos de contratación, la formalización de relaciones mediante contratos específicos, la definición de plazos y condiciones de entrega, y el seguimiento de información vinculada a cantidad de proveedores, distribución regional, montos contratados y participación de proveedores nacionales e internacionales.

El seguimiento de esta gestión se realizó principalmente a través del registro de proveedores, la información de compras contratadas, la distribución regional de proveedores y la proporción de gasto destinado a proveedores nacionales e internacionales.

> Criterios de Contratación según el Manual de Compras

El Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios establece lineamientos para orientar la contratación de proveedores bajo criterios de transparencia, igualdad de oportunidades y eficiencia. Estos criterios permiten ordenar el relacionamiento comercial y establecer condiciones mínimas para una ejecución más clara, predecible y alineada con los principios institucionales.

Entre los compromisos mencionados, destacan:



Las relaciones con proveedores se formalizaron mediante contratos específicos, en los que se definieron plazos, condiciones de entrega, responsabilidades y obligaciones entre las partes. Este mecanismo permitió fortalecer la transparencia del proceso de contratación y establecer condiciones claras para la provisión de bienes y servicios.

> Principales Rubros de Contratación

La relación con proveedores abarcó distintos rubros necesarios para sostener la operación del Banco, la continuidad de los servicios financieros y el funcionamiento de sus canales de atención. Estos rubros reflejaron la diversidad de bienes y servicios requeridos para operar con eficiencia, seguridad y cobertura nacional.

Entre los principales rubros de contratación se encontraron:

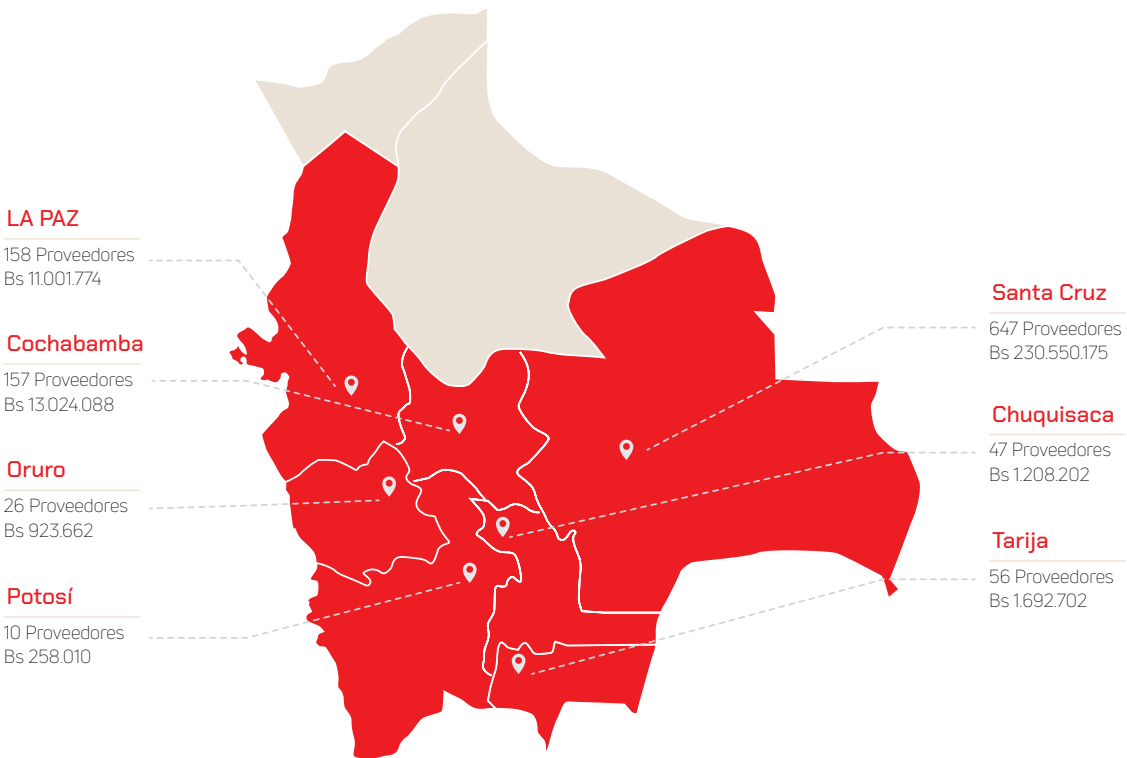


Esta diversidad de contrataciones evidenció la importancia de contar con proveedores para sostener la operación institucional, fortalecer la calidad del servicio y garantizar la continuidad de las actividades del Banco en las regiones donde tenemos presencia.

> Distribución de Proveedores e Inversión Realizada

Durante la gestión 2025, trabajamos con 1.141 proveedores de bienes y servicios de diferentes rubros y tamaños. De este total, 1.101 proveedores, equivalentes al 96,49%, correspondieron a proveedores nacionales, mientras que 40 proveedores, equivalentes al 3,41%, fueron internacionales.

La participación de proveedores nacionales reflejó el aporte de nuestras compras al fortalecimiento de la economía interna y a la generación de valor en las regiones donde mantuvimos presencia. Este enfoque permitió canalizar recursos hacia empresas y prestadores de servicios del país, contribuyendo al desarrollo económico local a través de la demanda de bienes y servicios necesarios para la operación del Banco.



En términos económicos, durante la gestión 2025 invertimos un total de Bs 268.111.280 en la contratación de bienes y servicios. De este monto, Bs 258.658.613, equivalente al 96,47%, fue destinado a proveedores nacionales, mientras que Bs 9.452.667, equivalente al 3,53%, correspondió a proveedores internacionales.

Regional	Cantidad de Proveedores 2023	MM Bs 2023	Cantidad de Proveedores 2024	MM Bs 2024	Cantidad de Proveedores 2025	MM Bs 2025
Cochabamba	145	59.457.372	164	13.519.531	157	13.024.088
La Paz	125	52.490.566	138	9.554.375	158	11.001.774
Oruro	14	2.348.041	23	493.142	26	923.662
Potosí	11	839.628	9	142.888	10	258.010
Santa Cruz	533	675.522.907	583	136.837.103	647	230.550.175
Chuquisaca	39	4.303.919	55	1.177.176	47	1.208.202
Tarija	42	5.102.830	42	1.087.837	56	1.692.702
Nacionales	909	800.065.263	1.014	162.812.052	1101	258.658.613
Internacionales	30	22.683.527	38	7.235.738	40	9.452.667

> Relación con la Comunidad

> Enfoque de Gestión Comunitaria

La gestión comunitaria forma parte del compromiso del Banco con la generación de valor social y la inclusión financiera. A través de programas, alianzas, espacios de formación y acciones de apoyo social, buscamos contribuir al fortalecimiento de capacidades, la autonomía económica, la educación financiera y el bienestar de diferentes grupos de interés, con especial énfasis en mujeres emprendedoras, consumidores financieros, niñas, niños y poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Los principales impactos sociales vinculados a esta gestión se relacionaron con la posibilidad de ampliar el acceso a herramientas financieras y no financieras, promover la toma de decisiones informadas, fortalecer emprendimientos, generar oportunidades de aprendizaje y canalizar recursos hacia iniciativas sociales. Estas acciones se conectaron directamente con nuestra función como entidad financiera, al permitirnos acompañar a la comunidad no solo mediante productos y servicios, sino también a través de formación, orientación, alianzas y programas de inclusión.

Durante la gestión 2025, las medidas adoptadas permitieron fortalecer la relación con la comunidad y mantener espacios de participación, aprendizaje y apoyo social y se concentraron en cuatro líneas principales:



El seguimiento de esta gestión se realizó a partir de indicadores como número de participantes, cantidad de actividades desarrolladas, personas beneficiadas, postulaciones recibidas, contribuciones realizadas y fondos recaudados en campañas específicas.

> Red Mujer, Mi Aliada

RSE 3H

Red Mujer, Mi Aliada es uno de nuestros principales programas de Responsabilidad Social Empresarial orientados a promover la inclusión financiera, el empoderamiento económico y el desarrollo personal de mujeres micro y pequeñas empresarias en Bolivia. A través de una oferta integral de servicios financieros y no financieros, el programa busca reducir barreras de acceso al sistema financiero formal y fortalecer capacidades de liderazgo, gestión, innovación y crecimiento empresarial.

Durante la gestión 2025, la comunidad Red Mujer alcanzó a 18.567 mujeres, consolidándose como una iniciativa relevante para acompañar a emprendedoras y empresarias en su desarrollo económico.

El programa mantuvo una agenda activa de formación, combinando espacios virtuales y presenciales. Durante la gestión se realizaron 39 webinars, con la participación de 1.662 personas, y 43 seminarios presenciales en el Espacio Red Mujer, con la asistencia de 932 participantes. Estas actividades permitieron fortalecer conocimientos prácticos para la gestión de negocios, liderazgo, finanzas, marketing, administración y desarrollo personal.

Espacio Red Mujer

El Espacio Red Mujer continúa siendo un ambiente de encuentro, formación y relacionamiento para mujeres emprendedoras. Este espacio ofrece condiciones para el desarrollo profesional y empresarial, incluyendo áreas de capacitación, co-working, reuniones y networking.

Durante la gestión 2025, 1.837 personas utilizaron las instalaciones del Espacio Red Mujer, 325 personas accedieron al área de co-working y 117 personas participaron en reuniones.

Nuevo Canal de Conexión con La Comunidad Red Mujer

Con el propósito de fortalecer la comunicación y mantener una relación más cercana con las integrantes de la comunidad, durante la gestión 2025 se habilitó el Canal Oficial de WhatsApp de Red Mujer Mi Aliada. Esta iniciativa permitió incorporar un nuevo medio de comunicación directa, ágil y accesible para compartir información relevante sobre las actividades, oportunidades y beneficios impulsados por el programa.

A través de este canal se difundieron seminarios, webinars, convocatorias, eventos, contenidos de interés y otras iniciativas orientadas al fortalecimiento de capacidades, el desarrollo empresarial y el crecimiento de los emprendimientos liderados por mujeres. Asimismo, el canal contribuyó a ampliar el alcance de las actividades de Red Mujer, facilitar el acceso oportuno a la información y fortalecer el vínculo con emprendedoras de distintas regiones del país, consolidando una comunidad más conectada y participativa.

Reconocimiento Red Mujer

Durante la gestión 2025 se llevó a cabo la cuarta versión del Reconocimiento Red Mujer, iniciativa orientada a visibilizar, fortalecer e impulsar emprendimientos liderados por mujeres. Esta versión premió con capital semilla a emprendimientos de triple impacto —económico, social y ambiental— y brindó acompañamiento a finalistas para fortalecer sus proyectos.

En esta versión se postularon más de 1.300 proyectos a nivel nacional, destacando la participación de Santa Cruz (36,5%), La Paz (23,4%) y Cochabamba (21,4%), además de proyectos valiosos de Tarija, Chuquisaca, Oruro y Potosí. Este resultado reflejó el crecimiento de la convocatoria y el interés de mujeres emprendedoras por acceder a oportunidades de formación, visibilización y fortalecimiento empresarial.

Durante la gestión 2025, las ganadoras fueron:

- 1er lugar: Verónica Liliana Calasich Ferreyra
- 2do lugar: Ivanna Patricia Moreira Bernal
- 3er lugar: Ivía Sandy Montaña Loayza



Como parte de los beneficios, el programa fortaleció su modelo de apoyo mediante un acompañamiento diferenciado según la etapa de desarrollo de cada emprendimiento. Las participantes con ideas de negocio accedieron a capacitaciones prácticas para validar su propuesta de valor y evaluar su aceptación en el mercado, mientras que aquellas con negocios nacientes recibieron mentorías especializadas para fortalecer su gestión, consolidar sus operaciones e impulsar su crecimiento.

Asimismo, se ampliaron los espacios de aprendizaje y networking para las semifinalistas, a través de sesiones grupales de mentoría con expertos en emprendimiento.

Alianzas y Participación Externa

Durante la gestión 2025, el programa mantuvo y fortaleció alianzas con instituciones vinculadas al empoderamiento femenino, el emprendimiento, la prevención de la violencia, la formación empresarial y la inclusión financiera. Estas alianzas permitieron ampliar el alcance de las acciones y articular esfuerzos con organizaciones que comparten objetivos relacionados con el desarrollo integral de las mujeres.

Entre las alianzas o espacios de articulación se encontraron:

- **Pro Mujer:** Se promovió la prevención de la violencia basada en género, a través de acciones de sensibilización y difusión mensual a la comunidad Red Mujer informando sobre la línea gratuita 800 10 2414 “Mujer Segura”.
- **Instituto Mujer & Empresa (IME):** Se desarrolló un encuentro realizado en Bec Café con la participación de Marita Abraham, autora y TED Speaker especializada en liderazgo y transformación de Mindset.
- **Cámara de Mujeres Empresarias de Bolivia (CAMEBOL):** Se promovieron espacios de formación, networking y desarrollo empresarial dirigidos a mujeres emprendedoras y empresarias del país.
- **Women CAINCO:** Se participó en iniciativas que promueven el liderazgo femenino empresarial, a través del intercambio de experiencias y el desarrollo de capacidades.
- **Dirección de Fortalecimiento Institucional del Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra:** Se capacitó en educación financiera y herramientas digitales dirigidas a 40 participantes de grupos vulnerables.
- **CAMEBOL – Elevate Women Bolivia:** Red Mujer Mi Aliada coorganizó junto a CAMEBOL el seminario internacional “Elevate Women Bolivia”, que reunió a 485 participantes y contó con la participación de Alejandra Torres, inversionista y figura de Shark Tank Colombia, y Alexandro Bravo Bonino, quienes compartieron experiencias sobre emprendimiento, innovación y liderazgo.
- **Banco Mundo Mujer de Colombia:** Se realizó un intercambio de experiencias y buenas prácticas mediante una visita orientada a conocer el modelo de trabajo e impacto de Red Mujer Mi Aliada, fortaleciendo la visibilidad y posicionamiento del programa.
- **Cooperativa CRE:** Red Mujer participó en el VII Encuentro de Equidad de Género en las Cooperativas, compartiendo experiencias y buenas prácticas vinculadas al empoderamiento económico femenino.

> Dirección de Negocios – Trabajando Juntos

RSE 3H

El programa Dirección de Negocios – Trabajando Juntos tiene como propósito brindar herramientas de gestión empresarial a mujeres emprendedoras, fortaleciendo sus capacidades para administrar, consolidar y proyectar sus negocios. Esta iniciativa aporta al desarrollo de micro y pequeñas empresas lideradas por mujeres, contribuyendo a la inclusión financiera, la generación de oportunidades y el fortalecimiento del ecosistema emprendedor.

Durante la gestión 2025, el programa benefició a 444 mujeres emprendedoras, quienes participaron en procesos formativos orientados a herramientas de ventas, marketing, finanzas, logística y liderazgo femenino. La iniciativa contempló la ejecución de seis cursos a nivel nacional, complementados con seis sesiones de Educación Financiera.

Las temáticas abordadas incluyeron Ventas de Alto Impacto, Marketing Digital, Gestión de Almacenes, Emprendimiento y Liderazgo, permitiendo a las participantes fortalecer su competitividad y capacidad de adaptación en un entorno económico dinámico. Desde su creación en 2005, el programa acompañó a más de 7.768 emprendedores a nivel nacional.

> Educación Financiera para Todos

G4-FS16

RSE 4E

La educación financiera es una herramienta fundamental para promover la inclusión, el uso adecuado de productos y servicios financieros, la prevención de riesgos y la toma de decisiones informadas. Por ello, durante la gestión 2025 mantuvimos diversas acciones de formación y difusión dirigidas a clientes, usuarios financieros, colaboradores y ciudadanía en general.

Capacitaciones Presenciales y Virtuales

Durante la gestión 2025 se desarrollaron diversas actividades de capacitación financiera dirigida a estudiantes, emprendedores y público en general, entre las principales iniciativas se encuentran:

- Participación de 31 estudiantes de último nivel del Colegio San Pedro (Villa 1ero. de Mayo) en una jornada sobre Uso Eficiente y Seguro de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP).
- A través de la actividad “Cripto y Café”, en Santa Cruz y Cochabamba, se capacitó a 35 personas sobre estas nuevas tendencias de activos digitales.
- Se desarrolló el Programa “Cursos de Formación Técnica Municipal” en Santa Cruz llegando a 105 personas que fortalecieron sus conocimientos sobre Finanzas Personales y Uso Eficiente y Seguro de IEP.
- Formación virtual a 56 emprendedores del Proyecto “Vía Verde – Exportar con Sostenibilidad”.
- Se realizó una capacitación a 163 estudiantes emprendedores de los institutos TECBA e ITSEC, ambos de Sucre, sobre Ahorro, Productos y Servicios y Banca Electrónica.
- Se participó en las Jornadas de Educación Financiera, organizadas por ASFI, donde se educó e informó sobre el Ahorro y los Servicios disponibles a 1.134 personas.
- Se complementó el Programa “Dirección de Negocios – Trabajando Juntos” con 6 cursos sobre Operaciones de crédito, Refinanciamiento, IEP y Derechos del consumidor financiero llegando a 444 personas.

Plataforma DESCUBRE

Como parte de las acciones de educación financiera, se mantuvo la participación en iniciativas vinculadas a la Plataforma DESCUBRE, en coordinación con ASOBAN, orientadas a fortalecer conocimientos financieros de la ciudadanía mediante contenidos accesibles a través de la plataforma, webinars y talleres.

Durante la gestión 2025, se beneficiaron 6.134 participantes a través de la Plataforma DESCUBRE.



#EducaciónFinancieraBe



Difusión Educativa y Campañas de Comunicación

Durante la gestión 2025 se desarrollaron acciones de difusión educativa mediante canales digitales, Redes Sociales, mailings, circuito cerrado en oficinas, Sitio Web, videos tutoriales y materiales informativos. Estas acciones permitieron ampliar el acceso a contenidos sobre productos financieros, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, mecanismos de reclamo, banca digital y uso seguro de servicios bancarios.

Durante la gestión 2025, se alcanzó a 525.988 destinatarios mediante mailings educativos, 2.452.068 clientes y/o usuarios mediante contenidos difundidos en circuito cerrado.

Asimismo, el Banco difunde a través de su página de Facebook publicaciones denominadas “PANCHO” donde se informa y enseña de forma lúdica con la utilización de este personaje para una mejor comprensión. Durante la gestión 2025, se alcanzó a 117.689 personas.

Formación Interna

La formación interna permite fortalecer las competencias del personal en temas vinculados a atención, productos financieros, derechos y obligaciones del consumidor financiero, punto de reclamo y trato preferente. Estas acciones contribuyen a mejorar la calidad de la atención y a asegurar que los clientes reciban información clara, oportuna y adecuada.

Durante la gestión 2025, se realizaron 2.787 participaciones de colaboradores en capacitaciones internas relacionadas con operaciones de crédito, atención preferente al adulto mayor y mecanismos de reclamo.

> Nuestro Aporte a la Sociedad

RSE 1H

Nuestro aporte a la sociedad se materializó a través de contribuciones y alianzas orientadas a apoyar causas sociales relevantes. Estas acciones permitieron conectar los resultados económicos del Banco con iniciativas que aportaron al bienestar colectivo, especialmente en beneficio de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Gestión de Contribuciones y Aportes

En cumplimiento del Artículo 469 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y en el marco del Manual de Política y Procedimientos de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos, cada año destinamos recursos económicos para apoyar causas sociales, culturales, gremiales y benéficas.

El presupuesto para estas contribuciones fue aprobado anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas, con base en las utilidades generadas por la entidad. Durante la gestión 2025, se ejecutaron contribuciones por un total de Bs 115.764,79 orientadas a:

- Apoyar a niñas y niños en situación de vulnerabilidad.
- Brindar respaldo a personas adultas mayores.
- Promover actividades culturales y educativas.
- Contribuir a instituciones que trabajan con personas con discapacidad.
- Otros fines sociales, culturales, gremiales o benéficos aprobados conforme a procedimiento.

Héroes de la Niñez

Durante la gestión 2025, mantuvimos nuestro apoyo a la campaña nacional “Héroes de la Niñez”, iniciativa liderada por UNICEF orientada a generar conciencia y movilizar recursos para mejorar las condiciones de vida de niñas y niños en situación de vulnerabilidad.

Gracias a la colaboración de clientes, aliados estratégicos y colaboradores, la campaña permitió promover la participación ciudadana y la solidaridad en favor de la niñez boliviana.

Durante la gestión 2025, la recaudación alcanzó Bs 97.840 que fueron canalizados a UNICEF para apoyar sus programas en favor de la infancia.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Recaudación Anual Bs	4.180	125.020	283.770	260.910	210.910	170.310	97.840	1.152.940

> Relación con Clientes

> Enfoque de Gestión de la Relación con Clientes
Contenido GRI 3-3 / 418-1

La relación con nuestros clientes forma parte central de la gestión del Banco, ya que a través de nuestros productos, servicios, canales de atención y mecanismos de respuesta buscamos construir vínculos basados en confianza, transparencia, cercanía y seguridad. Como entidad financiera, nuestra actividad se relaciona directamente con la experiencia de personas, familias, emprendedores, micro y pequeñas, medianas y grandes empresas que utilizan nuestros servicios para administrar sus recursos, acceder a financiamiento, realizar transacciones y contar con soluciones financieras adecuadas a sus necesidades.

Durante la gestión 2025, la experiencia del cliente se mantuvo como una prioridad institucional, orientada a centrar el accionar del Banco en la mejora de la experiencia de los consumidores financieros y en la construcción de vínculos que promuevan su fidelización. Este enfoque se complementó con la transformación digital, entendida como un mecanismo para contar con procesos más eficientes, ágiles y con mayor capacidad de respuesta hacia los clientes.

Los principales aspectos gestionados en esta relación estuvieron vinculados con la calidad de atención, la accesibilidad de los canales, la inclusión financiera, la claridad de la información, la protección de la privacidad, la atención de reclamos, la satisfacción del cliente, la continuidad de los servicios y la mejora permanente de los puntos de contacto. Estos elementos fueron relevantes para prevenir impactos negativos asociados a una atención inadecuada, falta de información, barreras de acceso, demoras, reclamos no atendidos o experiencias que afecten la confianza de los consumidores financieros.

Durante la gestión, se fortaleció la experiencia del cliente mediante un conjunto de acciones vinculadas a la expansión de la red de atención, la implementación del servicio de Contact Center, la habilitación de nuevas funcionalidades digitales, la incorporación de herramientas de autogestión, la mejora de procesos internos, la ampliación de alternativas de atención y el fortalecimiento de canales presenciales y digitales. Estas acciones permitieron avanzar hacia una atención más cercana, ágil, segura y adaptada a las necesidades de distintos segmentos de clientes.

El seguimiento de esta gestión se realizó mediante indicadores de satisfacción, mediciones de calidad de servicio, monitoreo de canales de atención, registro de sugerencias, número de reclamos recibidos, porcentaje de reclamos resueltos y revisión de mejoras implementadas en los canales físicos y digitales. Estos mecanismos permitieron contar con información útil para identificar oportunidades de mejora y orientar decisiones relacionadas con experiencia, atención y servicio.

En relación con la protección de la privacidad de los consumidores financieros, durante la gestión 2025 no se registraron incidentes confirmados relacionados con vulneraciones a la privacidad del cliente, fuga de datos personales o incumplimientos vinculados al tratamiento de información de clientes y usuarios financieros.



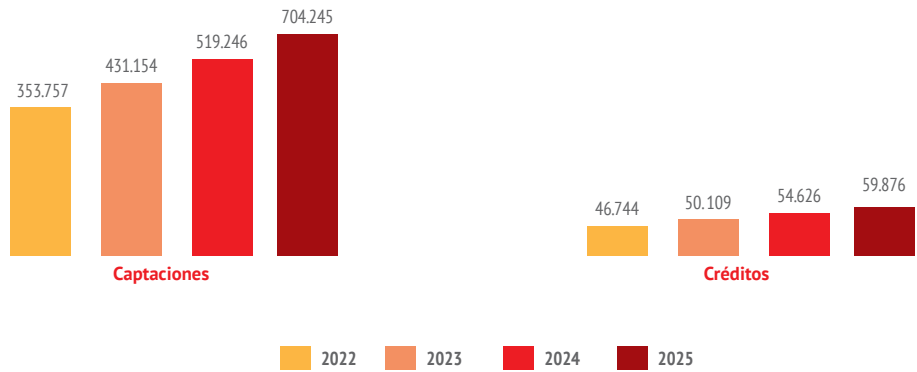
> Segmentos de Clientes y Alcance de Atención
Contenido GRI 2-6 / G4-FS14

Comprender a nuestros clientes permitió diseñar soluciones financieras más adecuadas, mejorar la experiencia de servicio y fortalecer relaciones de largo plazo. Durante la gestión 2025, mantuvimos una estructura de atención orientada a responder a las necesidades de personas naturales, microempresarios, pequeñas y medianas empresas, grandes empresas, clientes del segmento preferente, emprendedores, trabajadores independientes y otros consumidores financieros.

Esta segmentación permitió adaptar productos, servicios, canales y modelos de atención a las características de cada grupo, considerando sus necesidades de ahorro, crédito, medios de pago, financiamiento productivo, administración de recursos, operaciones empresariales, protección financiera y acceso a información clara.

En nuestras agencias y canales de atención buscamos generar vínculos que vayan más allá de la transacción financiera, acompañando a los clientes en sus metas personales y empresariales, y manteniendo el enfoque de ser un aliado financiero para su crecimiento, bienestar y seguridad económica.

Durante la gestión 2025, atendimos a 704.245 clientes en captaciones, lo que representó una variación de 35,63% respecto a la gestión anterior. Asimismo, alcanzamos a 59.876 clientes crediticios, con una variación de 9,61% frente a 2024.



> **Inclusión Financiera y Accesibilidad**

Contenido GRI 2-6 / G4-FS14

La inclusión financiera se mantuvo como un componente relevante de nuestra relación con clientes, especialmente en lo referido a la eliminación progresiva de barreras físicas, tecnológicas, comunicacionales y de atención. Este enfoque permitió facilitar el acceso a nuestros servicios financieros a cualquier persona, con especial énfasis en personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos que pueden enfrentar mayores dificultades para utilizar canales bancarios tradicionales o digitales.

Para gestionar este aspecto, las oficinas están diseñadas y adaptadas conforme a lineamientos internos relacionados con la apertura, traslado, conversión y cierre de puntos de atención financiera y puntos promocionales. Estos lineamientos contemplan condiciones mínimas de accesibilidad, entre ellas:

- Gradas y pasamanos ergonómicos.
- Rampas fijas y móviles de acceso.
- Superficies antideslizantes.
- Señalética visible, adecuada y comprensible.

Estas condiciones permiten facilitar el ingreso, desplazamiento y atención de los clientes dentro de nuestras instalaciones, promoviendo una experiencia más segura, cómoda e inclusiva.

Asimismo, mantuvimos cajeros automáticos accesibles, en cumplimiento de la normativa aplicable, con características orientadas a facilitar la atención de personas con discapacidad visual, auditiva o movilidad reducida. Estos cajeros cuentan con puertos para audífonos que permiten navegación por voz, teclados en braille para operaciones autónomas, altura adecuada para uso en silla de ruedas y disponibilidad para operaciones básicas como retiros, consultas y otras transacciones.

Durante la gestión 2025, contamos con 5 cajeros automáticos accesibles para personas con discapacidad:

Provincia	Punto de Atención	Dirección
Cercado	ATM Blanco Galindo	Avenida Blanco Galindo # 1080, entre calles Viedma y San Alberto, Cochabamba
Cercado	ATM Multifunción Agencia Norte	Av. América Este No.222 entre calle Tarija y Gualberto Villarroel, Cochabamba
Chapare	ATM Agencia Sacaba	Calle Tapia # 427, entre calles Monseñor Roberto Nocoli e Ingavi, Cochabamba
Andrés Ibáñez	ATM Autobanco Santa Cruz	Calle Independencia entre calles Ayacucho e Ingavi, al frente de la Manzana uno, Santa Cruz
Andrés Ibáñez	ATM Multifunción Agencia La Ramada	Av. Isabel La Católica # 665, Santa Cruz

Como parte del enfoque de atención inclusiva, se cuenta con lineamientos orientados a brindar un servicio preferente, respetuoso, oportuno y con trato digno a personas con discapacidad. En materia crediticia, estos lineamientos contemplan facilidades para la atención de solicitudes de crédito de personas con discapacidad, así como de sus cónyuges, padres, madres o tutores, cuando corresponde. Para acceder al tratamiento diferenciado, se considera la presentación del Carnet de Discapacidad emitido por las Unidades Especializadas Departamentales o por el Instituto Boliviano de la Ceguera, según corresponda. Asimismo, las solicitudes pueden ser atendidas de forma presencial o telefónica, de acuerdo con las limitaciones manifestadas por el cliente.

El Banco también cuenta en su Sitio Web una sección denominada “Banca Inclusiva”, donde se pone a disposición de clientes y usuarios información sobre atención a personas con discapacidad, accesibilidad, políticas institucionales y lineamientos aplicables. Este espacio permite centralizar información relevante para facilitar el acceso a los servicios financieros, incluyendo la ubicación de cajeros automáticos adaptados mediante el listado de Puntos de Atención Financiera y el filtro correspondiente.

La sensibilización del personal formó parte de este enfoque. Los colaboradores fueron capacitados para brindar una atención adecuada a personas con discapacidad y a otros grupos que requieren atención preferente, promoviendo una cultura de servicio basada en el respeto, la empatía, la inclusión y el trato digno.

Durante la gestión 2025, se registraron 1.151 participaciones en las capacitaciones relacionadas con atención inclusiva, trato preferente y derechos de los consumidores financieros, donde más de un colaborador pudo haber participado en una o varios temas de capacitación.

> **Fidelización y Experiencia del Cliente**

RSE 1S

La fidelización de clientes forma parte de nuestra estrategia para construir relaciones duraderas, basadas en la confianza, atención personalizada y generación de valor. Durante la gestión 2025, mantuvimos acciones orientadas a conocer mejor las necesidades de nuestros clientes, fortalecer la comunicación, promover el uso adecuado de productos y mejorar la experiencia en los distintos puntos de contacto.

Para lograrlo, potenciamos nuestros canales digitales, ofreciendo herramientas que permiten a las personas realizar sus gestiones de forma ágil, segura y con mayor autonomía. Este impulso tecnológico se complementó con el crecimiento de nuestra red de atención física, abriendo nuevos puntos para estar siempre cerca de las familias bolivianas y brindarles un acompañamiento personalizado.

Nuestra propuesta de fidelización se basó en reconocer y premiar la preferencia de quienes nos eligen. Mantuvimos vigentes diversos programas de beneficios, recompensas y alianzas comerciales que otorgan un valor agregado al uso de nuestros productos financieros. Además, la constante innovación en nuestros servicios fue reconocida internacionalmente, reafirmando nuestro compromiso de ofrecer experiencias modernas y diferenciadas que se adapten a las necesidades reales de nuestros clientes.

También se mantuvieron espacios y servicios diferenciados, como BecCafé, que integró servicios bancarios, espacios de relacionamiento, co-working y cafetería, ofreciendo una experiencia más cercana e innovadora para clientes y usuarios.

> **Satisfacción y Calidad de Servicio**

RSE 2S

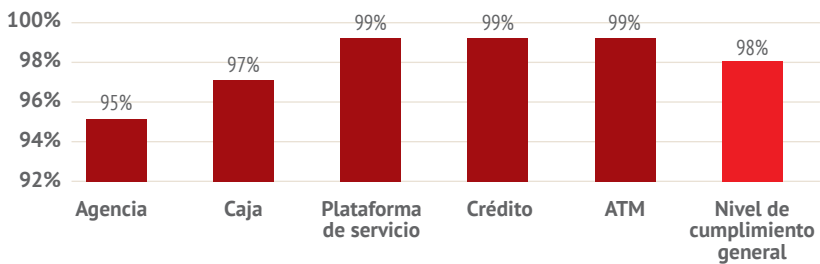
La satisfacción del cliente es uno de los principales indicadores para evaluar la calidad de nuestra atención y la experiencia generada en los puntos de contacto físicos y digitales. Durante la gestión 2025, dimos continuidad al seguimiento de la percepción de los consumidores financieros, con el objetivo de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y aspectos prioritarios para elevar los estándares de servicio.

La medición de satisfacción permite recoger información sobre distintos momentos del ciclo de atención, incluyendo procesos como apertura de cuentas, servicios digitales y desembolso de créditos. Estas mediciones son relevantes para comprender la experiencia del cliente en operaciones presenciales y no presenciales.

Durante la gestión 2025, nuestro Net Promoter Score (NPS) alcanzó un resultado de 76 puntos, lo que representó una variación de reducción de 2 puntos respecto a 2024.

La evaluación interna de calidad permite revisar condiciones de atención en agencias, oficinas externas, cajas, plataformas de servicio, puntos de crédito, cajeros automáticos, infraestructura general, imagen institucional, señalética, disponibilidad de información, puntos de reclamo y accesibilidad. Este proceso contribuye a fortalecer una mirada integral sobre la calidad de servicio y las condiciones de atención a nivel nacional.

Nivel de Cumplimiento por Canal de Atención



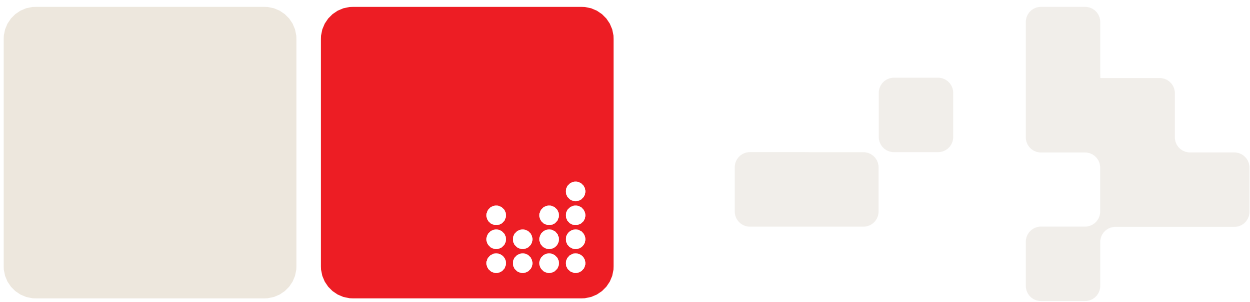
Asimismo, el nivel de cumplimiento por canal de atención alcanzó un nivel general del 98%, reflejando un alto desempeño del servicio brindado al cliente. Los canales con mayor cumplimiento fueron Plataforma de Servicio, Crédito y ATMs con un 99% cada uno y seguido por Caja con 97% y Agencia con 95%.

> Canales de Comunicación, Sugerencias y Retroalimentación

Contenido GRI 2-6 / 2-29
RSE 2S / 3S

La comunicación efectiva y bidireccional con los clientes es un componente esencial de nuestra estrategia de experiencia y fidelización. Durante la gestión 2025, mantuvimos canales presenciales, digitales y de retroalimentación que permitieron atender consultas, brindar información, facilitar operaciones y recoger opiniones de los consumidores financieros.

Estos canales contribuyeron a mantener cercanía, accesibilidad y oportunidad en la atención, adaptándose a las preferencias de distintos tipos de usuarios.



Canales Presenciales

La atención presencial se desarrolló mediante agencias, oficinas externas, ventanillas de caja, plataformas de servicio, cajeros automáticos, corresponsales financieros y otros puntos habilitados para la atención de clientes.

En la gestión 2025, contamos con 343 Puntos de Atención Financiera, lo que representa un 13,9% más que la gestión 2024, demostrando que el crecimiento es parte de nuestro compromiso para brindar una atención con calidad y calidez.

Canales Digitales

Las plataformas digitales facilitaron la autogestión de operaciones financieras, redujeron la necesidad de desplazamientos y ampliaron la disponibilidad de servicios. Entre estos canales se encuentran Banca por Internet, Banca Móvil, Sitio Web, Redes Sociales, WhatsApp institucional, YouTube y correo electrónico.

Durante la gestión 2025, se registraron:

Canal digital	Resultado 2025	Variación respecto a 2024
Clientes en Banca por Internet	455.285	Incrementó en 7,49%
Usuarios en Banca Móvil	455.285	Incrementó en 10,20%
Visitas al Sitio Web	3.768.063	Incrementó en 33,63%

Asimismo, se recibieron 2.289 consultas de clientes a través del formulario digital disponible en el Sitio Web del Banco. Del total de consultas registradas, el 56,68% correspondió a Santa Cruz, el 16,21% a Cochabamba, el 14,07% a La Paz y el 13,04% restante a otros departamentos del país.



WhatsApp Institucional

591 62046840



Línea Gratuita

800 108 108



Correo Electrónico

consultas@baneco.com.bo

Redes Sociales

Las Redes Sociales funcionan como canales de información, interacción y retroalimentación directa con clientes y usuarios. A través de estas plataformas se difunde información institucional y comercial, campañas educativas y de seguridad, promociones, talleres y actividades formativas.

Durante la gestión 2025, los principales canales digitales registraron los siguientes resultados:

Red Social	2022	2023	2024	2025	Variación	Puesto en el sector
FACEBOOK	650.143	854.436	888.326	863.982	-2,74%	1er lugar
INSTAGRAM	22.507	32.791	46.900	43.293	-7,69%	1er lugar
LINKEDIN	63.765	84.130	103.780	127.301	22,66%	2do lugar
YOUTUBE	2.380	11.400	13.400	18.300	36,57%	3er lugar
TIK TOK	-	-	-	12.600	-	6to lugar

Nota: La cuenta de Tik Tok comenzó a funcionar a finales de la gestión 2024.



Este mecanismo permitió canalizar formalmente las inquietudes de los consumidores financieros, brindar respuestas dentro de los plazos establecidos y generar información útil para identificar oportunidades de mejora en procesos, atención y comunicación.

Gestión	Número de Reclamos de Terceros	% de Reclamos Resueltos
2019	1.989	95%
2020	2.167	98%
2021	2.796	96%
2022	3.386	94%
2023	6.031	97%
2024	6.378	97%
2025	6.000	97%

Los principales reclamos se concentraron en Banca por Internet, Banca Móvil y Tarjeta de Débito. Entre los reclamos destacaron las transferencias de fondos, operaciones de depósito y retiro, transacciones no reconocidas, funcionamiento de cajeros automáticos y casos de dinero no dispensado en ATM. En general, los reclamos reflejan oportunidades de mejora en canales digitales, tarjetas, cajeros automáticos y procesos de atención. Los canales más utilizados para realizar reclamos fueron, principalmente, atención personal, seguida por canales digitales como el Sitio Web y la Banca Móvil. En menor medida se recibieron a través del correo electrónico, carta formal, Banca por Internet, buzón de sugerencias y vía telefónica.

> Mejoras Implementadas en la Experiencia del Cliente
RSE 3S

La mejora continua forma parte de nuestra gestión de servicio y experiencia del cliente. Durante la gestión 2025, implementamos acciones orientadas a modernizar canales, incorporar nuevas funcionalidades digitales, simplificar procesos, ampliar alternativas de financiamiento y fortalecer herramientas de autogestión para consumidores financieros, negocios y empresas. Estas mejoras permitieron facilitar operaciones, brindar mayor flexibilidad en el uso de productos y servicios, optimizar la atención y responder de manera más ágil a las necesidades de distintos segmentos de clientes.

En este marco, presentamos algunas de las mejoras implementadas durante la gestión que para fines de presentación las organizamos en cinco líneas principales: flexibilidad de pago y uso de productos financieros; financiamiento para segmentos específicos; autogestión y facilidad de uso en canales digitales; atención y ampliación de alternativas de servicio; y soluciones para negocios, recaudación y cobranzas.

LÍNEA DE MEJORA	IMPLEMENTACIONES 2025	APORTE A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RECLAMOS	Monitoreo de reglas de seguridad con VISA y LINKSER, implementación de 3D Secure, autenticación OTP/TOTP, campañas de seguridad digital y reserva/confidencialidad de la información.	Fortaleció la seguridad transaccional, previno fraudes, redujo reclamos y generó mayor confianza en el uso de canales físicos y digitales.
 CANALES DIGITALES Y AUTOGESTIÓN	Administración de Límites, Mis Finanzas, envío automático de pines, SEMAPA en Banca Móvil y Banca por Internet, reclamos desde Banca Móvil y habilitación de ZAS.	Facilitó la gestión directa de productos y servicios, amplió operaciones digitales y redujo fricciones en la atención.
 FLEXIBILIDAD DE PAGO Y FINANCIAMIENTO	Compra Ahora y Paga Después, Pago QR con Tarjeta de Crédito, compras en cuotas y adicionales para QR Crédito, Microcrédito Red Mujer, QR Crédito para Funcionarios y QR Crédito mediante alianzas comerciales.	Amplió alternativas de pago y financiamiento para consumidores financieros, mujeres emprendedoras, negocios, funcionarios y clientes vinculados a alianzas comerciales.
 OPERATIVIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	Actualización del software de cajeros automáticos a VCP de Diebold Nixdorf, implementación de Working ATM y mejoras funcionales en Banca Web, Banca Móvil, ZAS, cobros QR, pagos QR, planillas y recuperación de claves.	Mejóro la disponibilidad de servicios, redujo errores operativos, optimizó tiempos de respuesta y disminuyó disconformidades.
 ATENCIÓN, COBERTURA Y NUEVOS PUNTOS DE SERVICIO	Contact Center, remesas MORE y RIA vía ACH, Latin Express en ventanilla de cajas, apertura de agencias San Ignacio, Warnes, El Torno y Miraflores, Ventanilla de Cobranza Tigre y Punto Corresponsal No Financiero San Lorenzo.	Amplió las alternativas de atención, fortaleció la cobertura nacional y acercó los servicios financieros a más clientes y usuarios.
 SOLUCIONES PARA NEGOCIOS, RECAUDACIÓN Y COBRANZAS	Fortalecimiento de ZAS, implementación de la plataforma de recaudaciones MC4, mejoras en QR BEC y servicios QR, así como optimización de las llamadas a interfaces del Banco.	Facilitó soluciones transaccionales, recaudaciones, cobranzas y servicios digitales para clientes, negocios y empresas.

Buzones de Sugerencia y Retroalimentación

La gestión de sugerencias permite recoger opiniones, comentarios y oportunidades de mejora expresadas por los clientes. Durante la gestión 2025, se mantuvieron los mecanismos de retroalimentación a través de buzones digitales accesibles mediante código QR.

Durante la gestión 2025, se registraron 50 formularios de sugerencia, clasificados en las siguientes categorías o canales:

Canal de Atención	Sugerencias Recibidas	Porcentaje
Ventanilla de Cajas	13	26%
Plataforma de Servicios	24	48%
Agencia	4	8%
ATM	6	12%
Banca Móvil	3	6%
Total	50	100%

> Gestión de Reclamos

Contenido GRI 2-26
RSE 3S

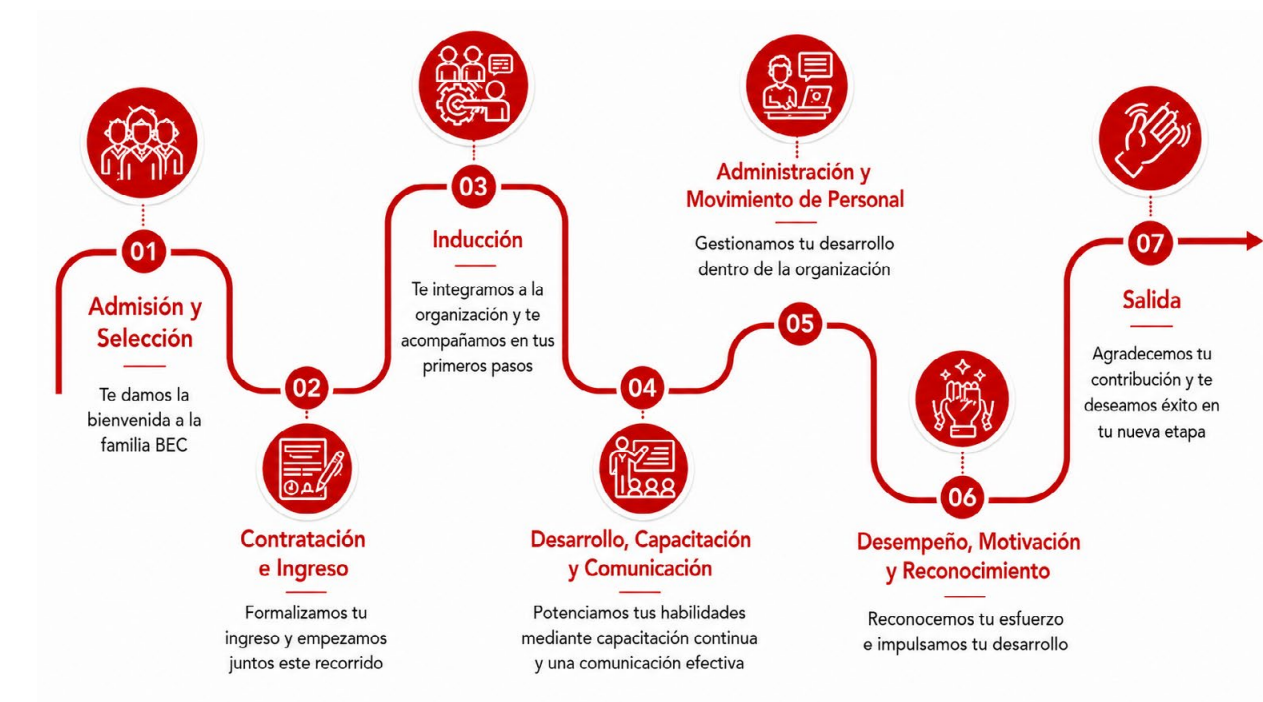
La atención y resolución de reclamos fue una prioridad dentro de la relación con consumidores financieros. En cumplimiento de la normativa vigente y en coherencia con nuestro compromiso de transparencia y responsabilidad, mantuvimos Puntos de Reclamo habilitados para que los clientes y usuarios puedan presentar observaciones, solicitudes o reclamos vinculados a productos, servicios y canales de atención.

Durante la gestión 2025, se registraron 6.000 reclamos de terceros, de los cuales se resolvió el 97%.

> Gestión con Colaboradores

Contenido GRI 3-3 / 202-1 / 202-2 / 401-1 / 405-1 / 405-2

Durante la gestión 2025, la gestión con colaboradores se mantuvo como un componente central para fortalecer la cultura organizacional, promover condiciones laborales adecuadas y acompañar el desarrollo de nuestro equipo humano. A través de la Ruta de Vida BEC, se continuó impulsando un modelo integral que acompañó a los colaboradores desde su incorporación, permanencia, desarrollo, reconocimiento y crecimiento dentro del Banco.



Este enfoque permite articular tanto la administración del talento como la gestión humana. La administración del talento se organiza a través de procesos de admisión, contratación de nuevas personas, administración y compensación. Y de manera complementaria, la gestión humana consiste en mejorar el bienestar, el desarrollo de capacidades, la experiencia del colaborador, la seguridad y salud en el trabajo, y la consolidación de una cultura interna basada en el compromiso, la cercanía, la innovación y el sentido de pertenencia.

> Administración y Dinámica del Talento Humano

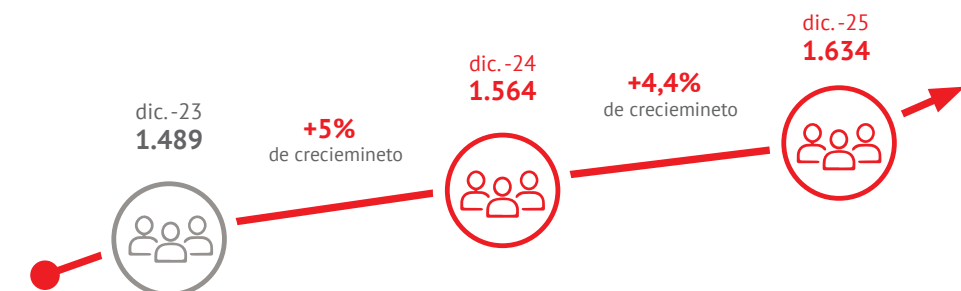
La administración del talento humano permite contar con información actualizada sobre la composición, distribución y dinámica laboral de nuestros colaboradores durante la gestión 2025. Este seguimiento forma parte de la Ruta de Vida BEC, entendida como el modelo que orienta la relación con los colaboradores durante las distintas etapas de su experiencia laboral en el Banco.



Administrando el Talento

Contenido GRI 2-7 / 405-1
RSE 1T / 1D

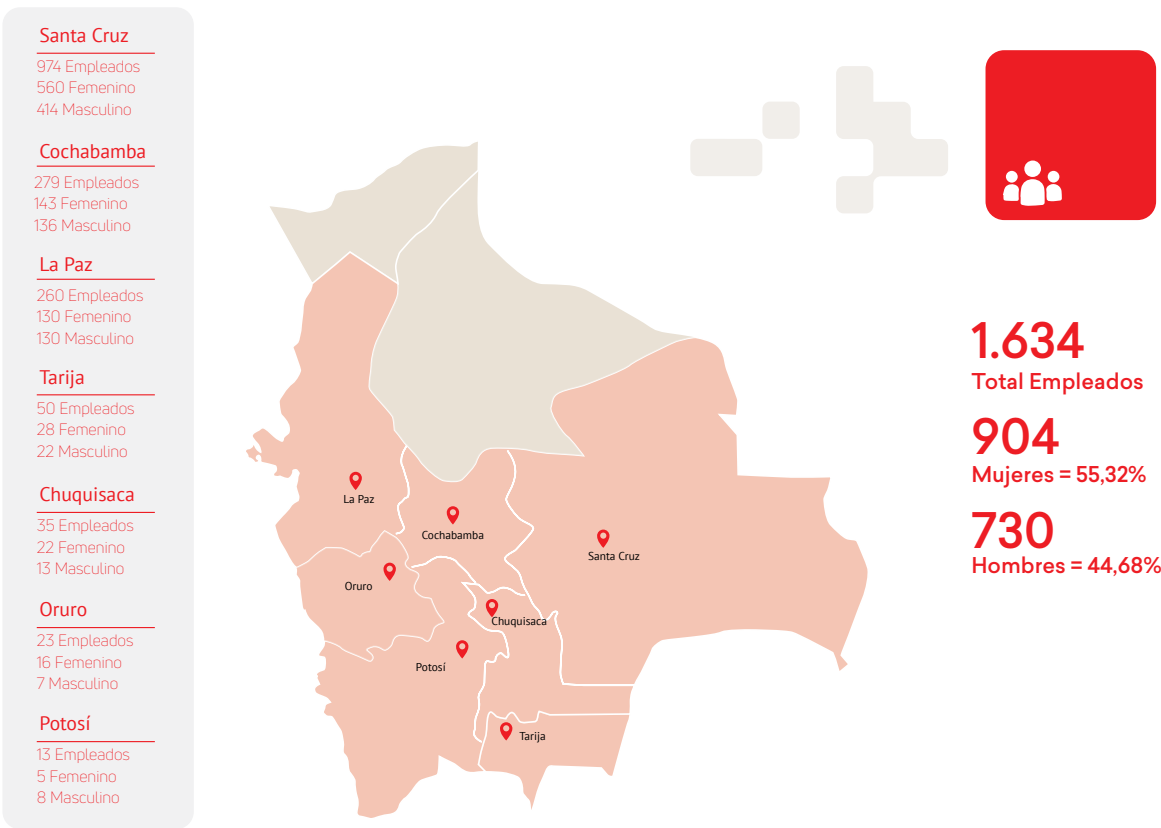
Al cierre de la gestión 2025, contamos con 1.634 colaboradores, de los cuales 904 fueron mujeres, equivalentes al 55,32%, y 730 fueron hombres, equivalentes al 44,68%. Esta composición reflejó una participación mayoritaria de mujeres dentro del equipo humano y permitió visibilizar la contribución de ambos géneros en los distintos niveles de la organización.



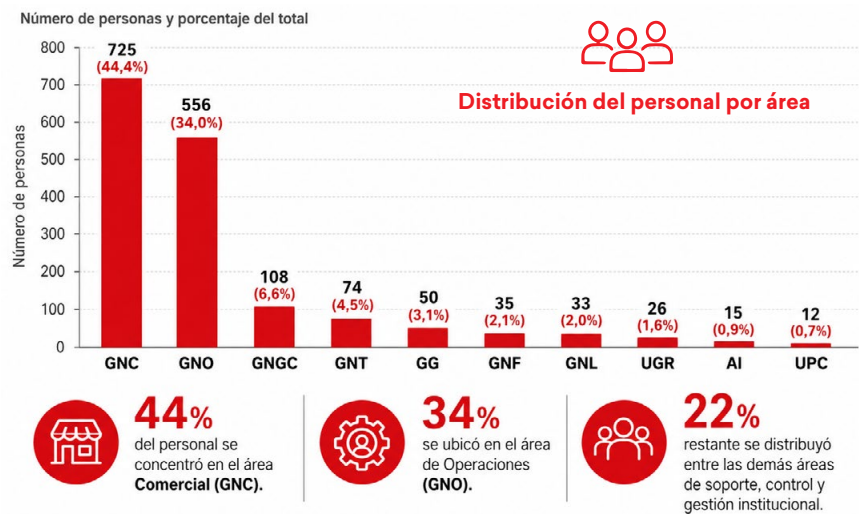
En cuanto a la **distribución por edad**, 388 colaboradores fueron menores de 30 años, representando el 23,75% del total; 1.110 colaboradores se encontraron entre los 30 y 50 años, equivalentes al 67,93%; y 136 colaboradores fueron mayores de 50 años, representando el 8,32%. Esta distribución mostró una fuerza laboral principalmente concentrada en el rango de 30 a 50 años, complementada por profesionales con mayor trayectoria.

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	128	77	205	393	276	669	39	61	100	974
La Paz	40	31	71	86	89	175	4	10	14	260
Cochabamba	50	33	83	84	96	180	9	7	16	279
Oruro	7		7	8	7	15	1		1	23
Tarija	7	4	11	19	16	35	2	2	4	50
Chuquisaca	6	4	10	15	9	24	1		1	35
Potosí		1	1	5	7	12				13
Total	238	150	388	610	500	1.110	56	80	136	1.634

La **distribución geográfica** del equipo humano mantuvo una mayor concentración en Santa Cruz con 974 colaboradores. Le siguieron Cochabamba con 279 colaboradores, La Paz con 260; Tarija con 50, Chuquisaca con 35; Oruro con 23 y Potosí con 13.



La **distribución del personal por área** laboral evidenció una mayor concentración en las áreas directamente vinculadas con la atención, operación y gestión del negocio. A diciembre de 2025, el 44% del personal se concentró en el área Comercial con 725 colaboradores, seguido por el área de Operaciones que agrupó al 34% con 556 colaboradores. El 22% restante se distribuyó entre otras áreas de soporte, control y gestión institucional.



Dinámica del Talento

Contenido GRI 401-1
RSE 2T

Durante la gestión 2025, se registraron 359 **nuevas contrataciones**, de las cuales 210 correspondieron a mujeres y 149 a hombres. Por grupo etario, 162 contrataciones correspondieron a personas menores de 30 años, 193 a personas entre 30 y 50 años, y 4 a personas mayores de 50 años.

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		
Regional	F	M	F	M	F	M	Total
Santa Cruz	39	26	73	38	1	2	179
La Paz	23	19	23	18			83
Cochabamba	27	20	13	9			69
Oruro	2		2	3			7
Tarija	1	1	1	2		1	6
Chuquisaca	3			4			7
Potosí		1	2	5			8
Total	95	67	114	79	1	3	359

A nivel regional, las nuevas incorporaciones se concentraron principalmente en Santa Cruz con 179 contrataciones, seguida de La Paz con 83, Cochabamba con 69, Potosí con 8, Oruro y Chuquisaca con 7 cada una y Tarija con 6.

En la misma gestión, se registraron 275 **desvinculaciones**, con una tasa general de rotación de 16,83% que comparada con la gestión 2024 tuvo una disminución en un 3,39%.

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		
Regional	F	M	F	M	F	M	Total
Santa Cruz	18	12	57	33	3	4	127
La Paz	8	6	21	25	2	1	63
Cochabamba	16	11	19	12			58
Oruro	1		3	1			5
Tarija	2		1	5			8
Chuquisaca	1		1	4			6
Potosí		1	2	5			8
Total	46	30	104	85	5	5	275

La **rotación por género** fue de 17,15% en mujeres y 16,44% en hombres. En cuanto a la rotación por edad, la tasa fue de 19,59% en colaboradores menores de 30 años, 17,03% en el grupo de 30 a 50 años y 7,35% en mayores de 50 años.

La **rotación por región** presentó variaciones de acuerdo con el tamaño de la dotación en cada departamento. Santa Cruz registró una tasa de 13,04%, La Paz de 24,23%, Cochabamba de 20,79%, Oruro de 21,74%, Tarija de 16,00%, Chuquisaca de 17,14% y Potosí de 61,54%.

	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	
Regional	F	M		F	M		F	M		Total
Santa Cruz	14,06%	15,58%	14,63%	14,50%	11,96%	13,45%	7,69%	6,56%	7,00%	13,04%
La Paz	20,00%	19,35%	19,72%	24,42%	28,09%	26,29%	50,00%	10,00%	21,43%	24,23%
Cochabamba	32,00%	33,33%	32,53%	22,62%	12,50%	17,22%	0,00%	0,00%	0,00%	20,79%
Tarija	14,29%	0,00%	14,29%	37,50%	14,29%	26,67%	0,00%	0,00%	0,00%	21,74%
Chuquisaca	28,57%	0,00%	18,18%	5,26%	31,25%	17,14%	0,00%	0,00%	0,00%	16,00%
Oruro	16,67%	0,00%	10,00%	6,67%	44,44%	20,83%	0,00%	0,00%	0,00%	17,14%
Potosí	0,00%	0,00%	100,00%	40,00%	71,43%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%	61,54%
Total	19,33%	20,00%	19,59%	17,05%	17,00%	17,03%	8,93%	6,25%	7,35%	16,83%

Como parte del fortalecimiento del desarrollo interno, se promovieron 223 **reclutamientos internos**, entre rotaciones y ascensos, lo que permitió impulsar planes de carrera y movilidad dentro del Banco.

Participación Local en Cargos Ejecutivos

Contenido GRI 202-2

Durante la gestión 2025, se registraron 25 colaboradores en nivel ejecutivo, distribuidos principalmente en Santa Cruz con 22 ejecutivos. Asimismo, se contó con 1 ejecutivo en La Paz, 1 en Cochabamba y 1 en Tarija.

Nivel Jerargico	Santa Cruz			La Paz			Cochabamba			Oruro			Tarija			Chuquisaca			Potosí			
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	Total
Ejecutivo	3	19	22		1	1		1	1					1	1							25
Mando Medio	95	61	156	17	24	41	24	21	45	2	1	3	2	4	6	3	2	5	1	2	3	259
Operativo	462	334	796	113	105	218	119	114	233	14	6	20	26	17	43	19	11	30	4	6	10	1.350
Total	560	414	974	130	130	260	143	136	279	16	7	23	28	22	50	22	13	35	5	8	13	1.634

Del total de colaboradores en nivel ejecutivo, 3 fueron mujeres y 22 fueron hombres.

Trabajo Digno e Inclusión Laboral

RSE 3T

Como parte del compromiso con el trabajo digno y la inclusión laboral, durante la gestión 2025 contamos con 5 funcionarios con discapacidad y 13 tutores de personas con discapacidad, alcanzando un total de 18 colaboradores registrados.

Remuneración y Condiciones Laborales

Contenido GRI 2-2 / 2-30 / 202-1 / 405-2
RSE 1B / 2B / 3B / 2D

En línea con el compromiso de promover condiciones laborales adecuadas y transparentes para los colaboradores, durante la gestión 2025, la relación entre la remuneración anual correspondiente al funcionario mejor pagado con respecto a la remuneración anual total del conjunto de colaboradores fue de 0,91%.



La estructura salarial del Banco mantuvo una proporción mayoritaria de colaboradores con remuneración superior al salario mínimo nacional. En 2025, 1.345 colaboradores percibieron una remuneración superior al mínimo nacional, de los cuales 727 fueron mujeres y 618 fueron hombres; mientras que 289 colaboradores registraron una remuneración equivalente al salario mínimo nacional (Bs 2.750), conformados por 177 mujeres y 112 hombres.

Regional	SGM=SMN		SGM>SMN		Total
	F	M	F	M	
Santa Cruz	99	53	461	361	974
La Paz	34	26	96	104	260
Cochabamba	30	23	113	113	279
Oruro	3	2	13	5	23
Tarija	4	3	24	19	50
Chuquisaca	5	2	17	11	35
Potosí	2	3	3	5	13
Total	177	112	727	618	1.634

Asimismo, durante la gestión se aplicó un incremento promedio del 5% al personal del Banco, mientras que la persona mejor remunerada no registró incremento salarial.

En cuanto a la igualdad de remuneración entre mujeres y hombres, se realizó el seguimiento de los ratios salariales por nivel jerárquico y región. En el nivel operativo, la relación salarial entre mujeres y hombres fue equivalente, con una relación de 1,00. En los niveles ejecutivo y mando medio, los resultados deben interpretarse considerando la composición de cada categoría y región, debido a que en algunos casos no existió presencia de ambos géneros en el mismo nivel de análisis.

Nivel Jerárquico	Regional	% Relación F/M
Ejecutivo	Santa Cruz	1,21%
	La Paz	-
	Cochabamba	-
	Tarija	-
Mando Medio	Santa Cruz	1,00%
	La Paz	0,57%
	Cochabamba	0,70%
	Oruro*	0,33%
	Tarija	0,84%
	Chuquisaca	0,64%
	Potosí*	1,68%
Operativo	Santa Cruz	1,00%
	La Paz	1,00%
	Cochabamba	1,00%
	Oruro*	1,00%
	Tarija	1,00%
	Chuquisaca	1,00%
	Potosí*	1,00%

* Estas agencias tienen menos de 30 funcionarios,

Durante la gestión 2025, el 100% de los colaboradores estuvo comprendido dentro de las condiciones laborales establecidas por el Banco, en el marco de la normativa vigente y de las políticas internas de gestión humana.

Asimismo, se destaca la práctica de gerencia de puertas abiertas, en marco del diálogo y negociación colectiva, donde gerencias y jefaturas mantuvieron apertura hacia los colaboradores, promoviendo confianza, fluidez en la comunicación, empatía e interacción cercana entre los colaboradores.

Trabajadores que No son Empleados
Contenido GRI 2-8

Además de sus colaboradores directos, el Banco contó con trabajadores que desarrollaron actividades dentro de sus instalaciones a través de empresas proveedoras de servicios especializados. Estos servicios incluyeron, entre otros, seguridad física, limpieza, mantenimiento, soporte técnico y otras actividades de apoyo a la operación.

La contratación, administración y supervisión laboral de estos trabajadores fue responsabilidad de las empresas proveedoras correspondientes; sin embargo, el Banco promovió el cumplimiento de los lineamientos internos relacionados con seguridad, salud ocupacional, conducta ética y acceso a condiciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades dentro de las instalaciones.

Tipo de Servicio	Cantidad de Trabajadores Externos
Seguridad Policial	81
Seguridad Privada	58
Limpieza	106
Total	245

> **Gestión del Bienestar, Desarrollo y Experiencia del Colaborador**

Contenido GRI 3-3 / 401-2 / 404-1 / 404-2 / 404-3

La gestión del bienestar, desarrollo y experiencia del colaborador se articuló a través de la Ruta de Vida BEC, el Plan Bienestar y los Programas BEC, como un ecosistema interno orientado a acompañar a los colaboradores en su crecimiento personal y profesional. Este enfoque integra acciones de calidad de vida, desarrollo de talentos, cultura y ambiente laboral, reconocimiento, formación, liderazgo, comunicación, salud, inclusión, educación financiera y corresponsabilidad social.

El Plan Bienestar se representa como un árbol en constante crecimiento, donde sus cuatro ramas principales —Calidad de Vida, Desarrollo de Talentos, Cultura y Ambiente Laboral, y Reconocimiento al Desempeño— agrupan las iniciativas que fortalecen la experiencia del colaborador. Esta visión refleja una gestión abierta y dinámica, capaz de seguir creciendo con nuevos beneficios, programas y oportunidades para nuestra gente.



Calidad de Vida
Contenido GRI 401-2

La rama de Calidad de Vida integra acciones orientadas a promover el bienestar personal y familiar de los colaboradores, mediante beneficios e iniciativas que los acompañan en diferentes etapas de su vida y fortalecen su calidad de vida dentro y fuera del entorno laboral. Esta rama comprende los programas Tu Salud es Importante, Plan de Vacaciones, Baby BEC, Ingresando al Colegio, Mérito Escolar, Tarjeta y QR Créditos, Aliados Corporativos, Seguros para Automotores y Seguro de Salud, consolidando una propuesta integral de bienestar para nuestra gente.

A través de la Política de Vacaciones, el Banco promueve que los colaboradores puedan disfrutar de espacios de descanso, compartir tiempo con sus familias y desarrollar actividades personales como parte de su bienestar integral. Durante la gestión 2025 se alcanzó un 94% de cumplimiento de esta política, con 22.152 días de vacaciones concedidos y más de 2.419 solicitudes procesadas, en el marco de los procedimientos internos de programación de saldos, coordinación de reemplazos y planificación ordenada del descanso en las distintas áreas del Banco.

Como parte de las acciones de bienestar familiar, durante la gestión se desarrolló la iniciativa Celebrando la Navidad BEC, que reunió a 770 hijos de colaboradores a nivel nacional en una jornada de integración y recreación, fortaleciendo el vínculo entre las familias y la institución.

Asimismo, se impulsaron actividades de risoterapia orientadas a generar espacios de recreación, integración y bienestar emocional. Estas iniciativas, en las que anualmente participan alrededor de 900 personas entre colaboradores y sus familias, promueven ambientes psicológica y emocionalmente saludables, favoreciendo momentos de alegría, conexión y convivencia.

Mediante el programa Ingresando al Colegio, el Banco benefició a 74 colaboradores con el adelanto de un mes de sueldo, facilitando la compra de útiles escolares, uniformes, el pago de matrículas y otras necesidades vinculadas al inicio de la gestión escolar de sus hijos, contribuyendo al bienestar y economía de sus familias. Asimismo, a través del programa Mérito Escolar fueron beneficiados 129 niños, hijos de trabajadores del banco, que tuvieron un excelente desempeño escolar durante la gestión.

Los colaboradores y sus familias también cuentan con acceso a una red de Aliados Corporativos, conformada por instituciones y empresas que ofrecen condiciones preferenciales en guarderías, universidades, servicios de salud integral, ópticas, farmacias, alimentos, tecnología, cosméticos y seguros corporativos, ampliando las alternativas de bienestar y apoyo para el núcleo familiar.

El deporte continuó siendo una herramienta para promover hábitos de vida saludables, fortalecer el trabajo en equipo y fomentar la integración entre colaboradores de distintas áreas y regiones del país. Durante la gestión 2025, funcionarios del Banco participaron en diversas disciplinas y actividades deportivas, generando espacios de sana competencia, compañerismo y bienestar físico, contribuyendo al fortalecimiento de la convivencia y el sentido de pertenencia dentro de la organización.





Desarrollo de Talentos

Contenido GRI 404-1 / 404-2
RSE 1C / 2C

La rama de Desarrollo de Talentos concentra las iniciativas orientadas a fortalecer las competencias técnicas, comerciales, digitales, normativas y de liderazgo de los colaboradores, promoviendo su crecimiento profesional y preparándolos para afrontar nuevos desafíos dentro de la organización. Esta rama está conformada por los programas Bienvenida Gente BEC, UBEC Virtual 360°, Plan Individual de Desarrollo, Certificaciones, Talento BEC, Soy Líder, Formadores Internos, Mentores y Centro de Desarrollo de Talentos (CDT), los cuales contribuyen al aprendizaje continuo y al fortalecimiento del talento interno.

Durante la gestión 2025, el desarrollo de los colaboradores se fortaleció mediante la ejecución del Plan Anual de Capacitación, la consolidación de la plataforma UBEC Virtual y la implementación de programas de inducción, certificación, liderazgo y formación continua. La capacitación priorizó temas normativos, regulatorios, tecnológicos, lanzamiento de productos y servicios, desarrollo de habilidades de liderazgo y fortalecimiento de competencias técnicas para los diferentes cargos del Banco.

Como parte de esta rama, el Plan Individual de Desarrollo (PID) permitió gestionar y fortalecer las competencias requeridas para cada cargo, alineando el aprendizaje con las necesidades de desarrollo de cada colaborador. Este proceso forma parte de un ciclo continuo que se complementa con la Evaluación de Desempeño y la medición de OKR y KPI, donde se identifican oportunidades de mejora, se establecen objetivos de desarrollo y se programan acciones de capacitación orientadas a cerrar brechas de competencias y potenciar el crecimiento profesional de cada persona.

En 2025 se registraron 61.907 horas de capacitación, 30.722 asistencias, 570 temas de capacitación, un promedio de 37,89 horas de capacitación por funcionario y 19 asistencias por funcionario. En comparación con la gestión anterior, los temas de capacitación aumentaron en 50%, las asistencias en 64%, mientras que las horas registradas disminuyeron en 3%, reflejando una mayor eficiencia en la gestión del aprendizaje.

Categoría	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de Capacitación	Promedio de horas de Capacitación / Año / Funcionario
Total Ejecutivos	55	25	1.015	40,60
Mujeres	10	3	156	52,00
Hombres	52	22	859	39,05
Total Mandos Medios	349	274	13.141	47,96
Mujeres	274	151	7.057	46,74
Hombres	265	123	6.084	49,46
Total Operativos	539	1.335	47.751	35,77
Mujeres	453	755	26.959	35,71
Hombres	432	591	20.792	35,18
Total	943	1.634	61.907	37,89

Las áreas que registraron la mayor participación en actividades de capacitación durante la gestión 2025 fueron

- Comercial con 13.969 participaciones.
- Operaciones con 7.019 participaciones.
- Tecnología de la Información con 612 participaciones.
- Gestión Crediticia con 878 participaciones.
- Las demás áreas restantes acumularon 1.337 participaciones.

La ejecución presupuestaria del Plan Anual de Capacitación alcanzó el 88%, con una inversión de USD 132.314 ejecutados.

De igual manera, se registraron 2.782 participaciones en distintos temas de capacitación, considerando que un mismo colaborador pudo asistir a más de una actividad formativa. Entre las principales temáticas abordadas se encuentran:

Temas	Cantidad de Personas
Programas de Bienestar, Liderazgo, Carrera Operativa, Formación De Formadores, Comunicación Efectiva, Operaciones Bancarias y Salud	740
Inducción Genérica, Técnica y Específica para Cargos Operativos, Comerciales y Plataforma de Servicios	674
Descubriendo la Inteligencia Artificial	422
Certificación de Cargos Operativos, Comerciales y de Atención al Cliente.	342
Talleres de Bienestar Integral, Salud Preventiva y Gestión Emocional	295
AUDITOOL – Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Control Interno, Tecnología y Prevención del Fraude	62
Aliadas que inspiran - Red Mujer	29
Workshops Tecnológicos sobre Ciberseguridad, Infraestructura y Roadmap Institucional	26
Habilidades de Dirección	25
Equipo y Cultura	22
Ejercicio de Evacuación	18
Tipos de Liderazgo y su aplicación.	18
Whatsapp Bussines: tu Aliado para Ofrecer Créditos	17
Membresía IIA Bolivia	15
Team Building de Alto Impacto: Integración, Comunicación y Confianza para Equipos de Alto Desempeño	13
Charla Motivacional sobre Gestión Emocional y Trabajo en Equipo	11
Coffe Talk sobre Gestión Humana	10
EXMA 2025	9
Congresos Especializados en Gestión Humana, Prevención de Lavado de Activos, Auditoría y Gestión de Riesgos	9
Webinars Red Mujer sobre Marca Personal, Inteligencia Artificial, Herramientas Digitales y Desarrollo Emprendedor	6
Diplomados en Finanzas, Riesgos, Inteligencia Artificial y Gestión Ágil de Proyectos	5
Open Space sobre Experiencia y Bienestar del Colaborador	3
Certificación FATCA & CRS CERTIFIED PROFESSIONAL (FCCP)	2
FIBA AML Conference 2025	2
Red Hat Technical Workshop - Openshift Virtualization	2
Certificación FIBA - AMLCA	1
Empowering Businesses with Secure, Private and Sovereign AI: A Guide to Deploying Large Language Models	1
Foro Women 2025	1
Gestión de Marca Personal	1
Seminario Insight I	1
Total	2.782

Complementariamente, se desarrollaron capacitaciones especializadas a través de diplomados, congresos, foros, seminarios, talleres, certificaciones y otros espacios de formación. En algunos casos, un mismo colaborador participó en más de una actividad, según las necesidades de su cargo, área de trabajo y plan de desarrollo. A continuación, se presenta el detalle correspondiente:

Temas	Cantidad de Personas
Talleres Específicos del Cargo	4.344
Desarrollo del Personal	2.253
Certificaciones	445
Diplomados y Especializaciones	19
Seminarios y Conferencias	12
Congresos	9
Foros	3
Workshop	1
Total	7.086

La inducción genérica alcanzó a 450 funcionarios, con un total de 4.248 horas de capacitación. De este total, 335 correspondieron a nuevos funcionarios y 115 a colaboradores en proceso de rotación interna.

La capacitación virtual mantuvo un rol importante dentro del modelo de aprendizaje, con 15.369 participaciones, 38,7% más que la gestión anterior, y 342 temas. Las plataformas utilizadas incluyeron Zoom, UBEC y otras herramientas digitales.

La plataforma UBEC Virtual 360° fortaleció su alcance como espacio integral de aprendizaje y evaluación, con la creación de 85 cursos, la habilitación de 30 rutas de aprendizaje, la participación de más de 1.600 colaboradores y más de 8.670 finalizaciones de cursos durante la gestión.

Como parte del fortalecimiento del talento interno, el Banco también impulsó la captación de nuevos profesionales mediante su participación en ferias de empleabilidad organizadas por distintas universidades del país, espacios en los que además promovió la educación financiera y acercó oportunidades de desarrollo profesional a estudiantes y egresados. En este marco, los programas STARBEC, dirigido a perfiles para áreas operativas, administrativas, comerciales y de tecnología, y FAMI, orientado a asistentes y ejecutivos MYPE, permitieron identificar, atraer y desarrollar jóvenes con alto potencial, fortaleciendo el proceso de renovación y crecimiento del talento dentro de la organización, de esta manera se tuvo la participación de 15 personas en el programa STARBEC y 53 personas en el programa FAMI.

Un aspecto destacado de la gestión fue el impulso a la adopción de la Inteligencia Artificial (IA) como herramienta para el desarrollo del talento. A través de talleres prácticos y experiencias aplicadas, los colaboradores fortalecieron sus competencias digitales, explorando nuevas formas de incorporar la IA en sus actividades diarias. Esta iniciativa buscó promover una cultura de innovación, facilitando el desarrollo de soluciones que contribuyan a optimizar procesos, mejorar la productividad y potenciar el desempeño individual y de los equipos.

Cultura y Ambiente Laboral

La rama de Cultura y Ambiente Laboral reúne las iniciativas orientadas a fortalecer la cultura organizacional, la comunicación interna, la integración, el sentido de pertenencia y la vivencia de los valores institucionales. Esta rama está conformada por los programas Conexión 360°, Facebook “Amigos BEC”, Clima Organizacional, Revista ECOS Digital, Concursos, Desafíos BEC, Influencer BEC y Espacios Disruptivos, los cuales contribuyen a generar experiencias que promueven el compromiso, la colaboración y el bienestar de los colaboradores.

A través de estas iniciativas, el Banco fomenta espacios de participación, cercanía y confianza que fortalecen la interacción entre colaboradores, líderes y equipos de trabajo, consolidando una cultura organizacional alineada con los valores institucionales y promoviendo una experiencia laboral positiva en todas las regiones donde opera.

Los Espacios Disruptivos constituyen una iniciativa orientada a impulsar la creatividad, el aprendizaje y la colaboración entre equipos. En este marco, el Centro de Desarrollo de Talentos (CDT), los espacios de cowork, el BEC Café y los ambientes de Red Mujer se consolidaron como entornos colaborativos donde los trabajadores participan en actividades de integración, capacitación, generación de ideas, networking y desarrollo profesional, fortaleciendo una cultura de aprendizaje continuo e innovación.

El programa Aliados de la Cultura BEC continuó fortaleciendo la identidad institucional mediante encuentros, talleres, material audiovisual y experiencias vivenciales que promueven la participación de los colaboradores como embajadores de la cultura organizacional, impulsando la vivencia de los valores corporativos y el fortalecimiento del sentido de pertenencia.

La comunicación interna continuó fortaleciéndose a través de Conexión 360°, estrategia que integra diversos canales como la intranet, Facebook “Amigos BEC”, WhatsApp, LinkedIn y otros medios digitales, permitiendo mantener conectados a más de 1.600 colaboradores a nivel nacional. Asimismo, se impulsaron espacios de interacción como Coffee Talks, encuentros presenciales, celebraciones institucionales, eventos internos y actividades de integración que favorecieron una comunicación cercana y participativa.

Como parte de la evolución de estos canales, la Revista ECOS –publicación interna creada en 2012 en formato impreso evolucionó hacia una versión completamente digital a partir de 2021 en línea con el compromiso ambiental del Banco y la reducción del consumo de papel–, difunde contenido de todas las actividades se desarrollan en el banco mediante videos que facilitan una comunicación más dinámica, accesible y atractiva para los colaboradores.

Los Desafíos BEC se mantienen como una práctica consolidada para promover la integración, el liderazgo y el trabajo en equipo. Desde 2017, esta iniciativa ha reunido colaboradores de distintas áreas, ciudades, edades y niveles de la organización con el propósito de vivir los valores institucionales a través de experiencias compartidas. Durante la gestión 2025 se desarrolló el desafío nacional “Pasos con Propósito”, realizado del 19 al 21 de septiembre, con la participación de 38 equipos y 380 colaboradores, quienes recorrieron 11.274 kilómetros en las categorías de carrera, caminata y ciclismo. Como resultado de esta actividad, el Banco monetizó los kilómetros obtenidos por el equipo ganador y se puedan desarrollar acciones de voluntariado, que durante esta gestión se realizaron en Aldeas Infantiles SOS y la Fundación AFANIC.



Reconocimiento al Desempeño

Contenido GRI 404-3
RSE 3C

La rama de Reconocimiento al Desempeño reúne las iniciativas orientadas a valorar el aporte de los colaboradores, reconocer sus resultados, fortalecer una cultura de alto desempeño y promover la mejora continua, la innovación y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Esta rama comprende los programas Evaluación de Desempeño (EVD), Incentivos Comerciales, Programa Innovabec, Ranking TOP y Medición de OKR y KPI, los cuales permiten reconocer el esfuerzo, el compromiso y el crecimiento profesional de los colaboradores.

Durante la gestión 2025, el proceso de Evaluación de Desempeño continuó fortaleciendo la cultura de desarrollo dentro del Banco. La evaluación alcanzó a un importante porcentaje del personal activo, reflejando el compromiso de colaboradores y líderes con el seguimiento del desempeño, el cumplimiento de objetivos y la identificación de oportunidades de crecimiento profesional. El porcentaje restante correspondió principalmente a colaboradores que no participaron debido a incorporaciones recientes, licencias prolongadas u otras situaciones que impidieron completar el proceso dentro del período establecido.

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	898	772	3	142	627	86%
Hombres	736	652	22	119	511	89%
Total	1.634	1.369	25	261	1138	84%

La retroalimentación del desempeño constituyó un elemento fundamental para el desarrollo del talento, permitiendo conectar los objetivos institucionales con el desempeño individual y de los equipos. Durante la gestión se inició este proceso en la nueva plataforma UBEC, capacitando a más de 184 nuevos líderes en el uso de la herramienta para la gestión de la retroalimentación. Asimismo, los mandos medios registraron más de 644 cursos dentro de los Planes Individuales de Desarrollo, de los cuales 223 fueron concluidos, fortaleciendo el aprendizaje y el crecimiento profesional. Complementariamente, se programaron 626 reuniones de feedback para el registro de sus objetivos y competencias profesionales, consolidando un modelo de gestión que identifica brechas, promueve planes de desarrollo personalizados y contribuye al fortalecimiento continuo del desempeño organizacional.

El Programa Innovabec continuó impulsando la participación de los colaboradores mediante la presentación de ideas, iniciativas y proyectos innovadores bajo el lema “Ideas que transforman, personas que inspiran”. La innovación forma parte de la cultura organizacional y es promovida desde el liderazgo, donde el Gerente General participa activamente impulsando nuevas ideas y generando espacios para el desarrollo de iniciativas, productos y servicios financieros innovadores que aporten valor a los clientes y al Banco.

Como resultado de la promoción a la innovación, fortalecimiento de competencias y de los talleres prácticos sobre Inteligencia Artificial, los propios colaboradores diseñaron e implementaron diversos asistentes virtuales orientados a facilitar sus actividades diarias. Entre ellos destacan GRYSI para la gestión de Puntos de Reclamo; RETSU para Requerimientos Judiciales; BALI para consultas relacionadas con Balances de Tarjetas; y GENRI para Reportes Crediticios. Estas soluciones representan un reconocimiento al talento interno, evidenciando cómo la innovación y el uso de nuevas tecnologías pueden traducirse en herramientas concretas que optimizan procesos y fortalecen la productividad de distintas áreas del Banco.

Como parte de los reconocimientos internos, el Banco continuó distinguiendo el desempeño sobresaliente mediante iniciativas como el Top 20 de Cajas, Top 10 Ejecutivos Micro, Top 10 Ejecutivos MyPE, Top de Agencias y Top de Captaciones, orientadas a reconocer los resultados comerciales, el compromiso y la excelencia alcanzada por colaboradores y equipos en el cumplimiento de sus objetivos.



RECONOCIMIENTO GPTW™ LATAM 2025

Banco Económico destacó
en el ranking de América Latina



Primera empresa
boliviana en
el ranking de
América Latina



Primer banco
en Bolivia en
alcanzarlo



Top 5 entre los
12 bancos presentes
en el ranking LATAM





> Somos el Mejor Lugar para Trabajar

El clima laboral forma parte del pilar de Ambiente Laboral dentro del Plan Bienestar, al estar vinculado con la percepción interna, la confianza, la integración, la comunicación y la experiencia cotidiana de los colaboradores.

Durante la gestión 2025, el Banco fue certificado como un Gran Lugar para Trabajar por cuarto año consecutivo, alcanzando una afirmación del 93%, frente al 92% registrado en 2024. Asimismo, el promedio de todas las afirmaciones fue de 88%, frente al 87% de una gestión anterior.

La participación en el estudio alcanzó el 97,2%, equivalente a 1.578 colaboradores, superando el 95,5% registrado en 2024, cuando participaron 1.488 colaboradores. Este nivel de participación reflejó un alto involucramiento del equipo humano en la medición de clima y cultura organizacional.

Como resultado de los esfuerzos orientados a fortalecer una cultura de innovación, aprendizaje y participación, durante la gestión 2025 el Banco Económico alcanzó el segundo lugar en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar con Cultura Innovadora, en la categoría de empresas grandes con más de 700 colaboradores. Este reconocimiento destaca las iniciativas impulsadas para promover la generación de ideas, la mejora continua, la transformación organizacional y la participación de los equipos en la construcción de soluciones innovadoras que aporten valor al Banco y a sus grupos de interés.

Además, el Banco alcanzó la posición N.º 47 en el ranking de “Los Mejores Lugares para Trabajar™ en América Latina 2025”, convirtiéndose en la primera empresa boliviana en figurar en este ranking y el primer banco de Bolivia en alcanzarlo, ubicándose dentro del top 5 entre los 12 bancos presentes en el ranking LATAM.

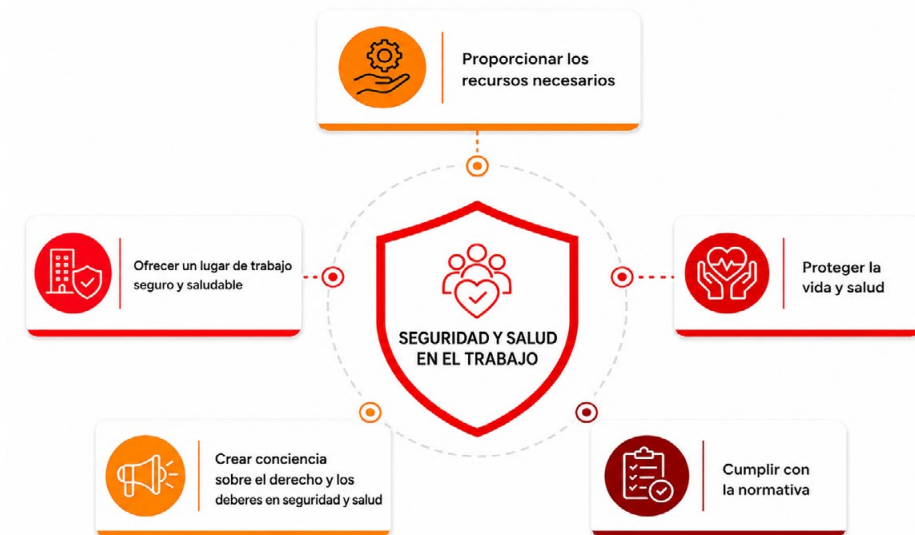
Por segundo año consecutivo, el Banco también fue reconocido en el ranking “Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres”, alcanzando nuevamente la posición N.º 2 a nivel nacional en la categoría de grandes empresas. Este reconocimiento reflejó el compromiso con la equidad de género, la diversidad y el desarrollo integral de las colaboradoras, quienes representaron más del 55% del equipo humano.

> Seguridad y Salud en el Trabajo

Contenido GRI 3-3 / 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4 / 403-5 / 403-6 / 403-8

Enfoque Preventivo y Gestión de la Seguridad y Salud

La seguridad y salud en el trabajo constituye un principio esencial y transversal para el Banco, ya que está orientado a proteger la integridad física, mental y emocional de nuestros colaboradores, y todas las personas que se encuentren dentro de nuestras instalaciones. Este enfoque se desarrolla a través del Programa de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (PGSST), alineado a la normativa nacional y a las mejores prácticas en materia de prevención, bienestar y salud ocupacional.



Programa de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

El PGSST opera de manera sistemática y descentralizada en todas nuestras oficinas y agencias a nivel nacional, promoviendo la identificación, evaluación y control de riesgos laborales, la capacitación permanente, la ejecución de simulacros, la investigación de incidentes y la participación de los colaboradores en la gestión preventiva.

Entre sus principales componentes se incluyen la identificación de peligros y evaluación de riesgos, la capacitación continua, la creación y fortalecimiento de Comités de seguridad ocupacional, la ejecución de simulacros, campañas informativas y el seguimiento periódico del cumplimiento de lineamientos internos.

Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos e Investigación de Incidentes

La gestión preventiva se realiza mediante la identificación y evaluación de riesgos laborales, considerando factores asociados a la infraestructura, condiciones de trabajo, riesgos ergonómicos, riesgos psicosociales y situaciones de emergencia.

Por tanto, durante la gestión 2025 se realizaron inspecciones mensuales en todas las agencias, seguimiento a planes de acción, supervisión preventiva y monitoreo permanente para contribuir a la reducción de riesgos y la mejora continua de las condiciones laborales.

Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

La participación de los colaboradores constituye un elemento central de este enfoque. Durante la gestión 2025 se contó con 17 Comités Mixtos de Seguridad y Salud Ocupacional, conformados por representantes de la empresa y los trabajadores.

Asimismo, participaron 57 coordinadores SySO y brigadistas a nivel nacional, quienes apoyaron la implementación de actividades preventivas, inspecciones, capacitaciones y acciones de respuesta ante emergencias.

Cuidado de la Salud y Seguridad de Nuestro Equipo

Como parte de la promoción de la salud y el bienestar integral, se desarrollaron diversas acciones preventivas y de acompañamiento a los colaboradores. A través de un médico laboral se brindó atención y orientación a más de 750 colaboradores a nivel nacional.

Adicionalmente, se ejecutaron campañas de vacunación, actividades de prevención de enfermedades laborales, pausas activas, evaluaciones médicas ocupacionales, campañas de sensibilización sobre primeros auxilios y acciones de control de incendios y manejo de extintores.

En coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), se realizó seguimiento a bajas médicas, actividades de orientación y promoción de la salud, así como acciones vinculadas al Comité de Vigilancia.

Capacitación, Prevención y Respuesta ante Emergencias

La capacitación desempeña un rol importante dentro de la gestión preventiva. Durante la gestión se realizaron actividades de formación dirigidas a brigadistas, coordinadores y colaboradores en temas relacionados con primeros auxilios, manejo de extintores, técnicas de evacuación, prevención y control de incendios y respuesta ante emergencias.

Temas	Cantidad de Personas
Ejercicio de Evacuación	16
Evacuación, Primeros Auxilios, Control de Incendio y Manejo de Extintores	51
Nueva Great Talk: Salud Mental y Burnout	3
Programa tu Salud es Importante - Taller de Obesidad y sus Complicaciones.	18
Taller de Bienestar Integral	119
Taller en Gestión Emocional	13
Total	220

Complementariamente, se llevaron a cabo simulacros y ejercicios prácticos para fortalecer la capacidad de respuesta y reforzar la cultura preventiva en toda la organización.

Cifras Destacadas de SySO en 2025





Compromiso con la Transparencia.

La divulgación clara y verificable de nuestra información refleja nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua.

07

Índices de Contenido

Presentamos de manera clara y ordenada los contenidos que respaldan nuestro compromiso con la transparencia, facilitando la revisión del cumplimiento de los requerimientos de ASFI, los Estándares GRI y el Suplemento Sectorial G4 para servicios financieros.



> 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.	Modelo de RSE, Sostenibilidad y Gestión de Impactos	Pág. 46
	Plan estratégico de RSE y resultados de Gestión	Pág. 48
	Estudio de materialidad	Pág. 56
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.	Modelo de RSE, Sostenibilidad y Gestión de Impactos	Pág. 46
	Estudio de Materialidad	Pág. 56
	Enfoque de Gestión Ambiental	Pág. 74
	Relación con la Comunidad	Pág. 87
	Gestión con Proveedores	Pág. 84
	Gestión con Colaboradores	Pág. 100
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Relación con Clientes	Pág. 92
	Enfoque de Sostenibilidad	Pág. 46
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Modelo de RSE, Sostenibilidad y Gestión de Impactos	Pág. 46
	Cumplimiento Normativo Ética y Transparencia	Pág. 38
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Compromiso con los Derechos Humanos,	Pág. 50
	Inclusión y Trato Digno	Pág. 52
	Participación y Relación con los Grupos de Interés	Pág. 53
	Calificación de Desempeño en RSE	

> 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, Valor o Porcentaje
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	En Banco Económico S.A. cuenta con varios canales y sistemas de comunicación (presentan informes periódicos en reuniones de directorio, informes mensuales o de cierre de mes, balances trimestrales, y otros,) que permiten al Máximo Órgano de Gobierno mantenerse informado. El detalle de los canales, responsables y funciones de cada Comité, se encuentran en el Código de Gobierno Corporativo, mismo que es actualizado anualmente.
			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 0,91%. (La remuneración total anual considera 12 sueldos, 2 primas anuales y 1 aguinaldo).

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
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)	Durante la gestión 2025 no se realizó incremento para la persona mejor pagada de la entidad. Respecto al porcentaje de incremento promedio para el resto del personal fue el 5% (excluyendo a la persona mejor pagada), estos incrementos aplicados al personal están relacionado a cambios en los salarios por Promociones, rotaciones, incrementos salariales por desempeño.
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	La relación es 1 a 1 El salario mínimo del Banco, es el establecido en base al Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social equivalente a Bs 2.750.-
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El 96.49% de los gastos en compras de bienes y servicios, corresponde a proveedores nacionales, considerando todas las ubicaciones donde se encuentra el Banco.
1T	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Número de empleados: 1.634
			Desglose por Grupo Etario
			Menores de 30388
			Entre 30 a 501.110
			Más de 50 años136
			Total1.634
			Desglose por Género
			Masculino730
			Femenino904
			Total1.634
	Trabajo digno y no discriminación		Desglose por Departamento
			Cochabamba279
			La Paz260
			Oruro23
			Potosí13
			Santa Cruz974
			Chuquisaca35
			Tarija50
			Total1.634

Contrataciones de empleados desglosado grupo etario, género y Dptos.:

Santa Cruz:

Menor a 30 años: 39 Mujeres y 26 Hombres

De 30 a 50 años: 73 Mujeres y 38 Hombres

Mayores a 50 años: 1 Mujeres y 2 Hombres

La Paz:

Menor a 30 años: 23 Mujeres y 19 Hombres

De 30 a 50 años: 23 Mujeres y 18 Hombres

Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres

Cochabamba:

Menor a 30 años: 27 Mujeres y 20 Hombres

De 30 a 50 años: 13 Mujeres y 9 Hombres

Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres

Tarija:

Menor a 30 años: 1 Mujeres y 1 Hombres

De 30 a 50 años: 1 Mujeres y 2 Hombres

Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 1 Hombres

Chuquisaca:

Menor a 30 años: 3 Mujeres y 0 Hombres

De 30 a 50 años: 0 Mujeres y 4 Hombres

Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje																																																																																
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Oruro: Menor a 30 años: 2 Mujeres y 0 Hombres De 30 a 50 años: 2 Mujeres y 3 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres Potosí: Menor a 30 años: 0 Mujeres y 1 Hombres De 30 a 50 años: 2 Mujeres y 5 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres																																																																																
	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamentos, es 16,83%: <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>14%</td><td>16%</td><td>15%</td><td>12%</td><td>8%</td><td>7%</td><td>13%</td></tr><tr><td>La Paz</td><td>20%</td><td>19%</td><td>24%</td><td>28%</td><td>50%</td><td>10%</td><td>24%</td></tr><tr><td>Cochabamba</td><td>32%</td><td>33%</td><td>23%</td><td>13%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>21%</td></tr><tr><td>Tarija</td><td>14%</td><td>0%</td><td>38%</td><td>14%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>22%</td></tr><tr><td>Chuquisaca</td><td>29%</td><td>0%</td><td>5%</td><td>31%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>16%</td></tr><tr><td>Oruro</td><td>17%</td><td>0%</td><td>7%</td><td>44%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>17%</td></tr><tr><td>Potosí</td><td>0%</td><td>0%</td><td>40%</td><td>71%</td><td>0%</td><td>0%</td><td>62%</td></tr><tr><td>Total</td><td>19%</td><td>20%</td><td>17%</td><td>17%</td><td>9%</td><td>6%</td><td>17%</td></tr></table>	Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	Departamento	F	M	F	M	F	M		Santa Cruz	14%	16%	15%	12%	8%	7%	13%	La Paz	20%	19%	24%	28%	50%	10%	24%	Cochabamba	32%	33%	23%	13%	0%	0%	21%	Tarija	14%	0%	38%	14%	0%	0%	22%	Chuquisaca	29%	0%	5%	31%	0%	0%	16%	Oruro	17%	0%	7%	44%	0%	0%	17%	Potosí	0%	0%	40%	71%	0%	0%	62%	Total	19%	20%	17%	17%	9%	6%	17%
Edad		Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total																																																																											
Departamento		F	M	F	M	F	M																																																																												
Santa Cruz		14%	16%	15%	12%	8%	7%	13%																																																																											
La Paz		20%	19%	24%	28%	50%	10%	24%																																																																											
Cochabamba		32%	33%	23%	13%	0%	0%	21%																																																																											
Tarija		14%	0%	38%	14%	0%	0%	22%																																																																											
Chuquisaca		29%	0%	5%	31%	0%	0%	16%																																																																											
Oruro		17%	0%	7%	44%	0%	0%	17%																																																																											
Potosí		0%	0%	40%	71%	0%	0%	62%																																																																											
Total	19%	20%	17%	17%	9%	6%	17%																																																																												
3T	Tasa de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	El 1,1% son Personas con Discapacidad o Tutor de persona con discapacidad. (5 personas con discapacidad y 13 funcionarios que son tutores de personas con discapacidad).																																																																																	
1C	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	Durante la gestión 2025 se han desarrollado 61.907 horas de capacitación, equivalentes a 37,89 horas promedio de capacitación al año por empleado. <table><tr><th>Categoría de colaboradores</th><th>Horas de capacitación</th><th>Promedio de horas de capacitación al año por empleado</th></tr><tr><td>Ejecutivos Estratégicos</td><td>1.015</td><td>40,60</td></tr><tr><td>Mandos Medios</td><td>13.141</td><td>47,96</td></tr><tr><td>Operativos</td><td>47.751</td><td>35,77</td></tr></table>	Categoría de colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación al año por empleado	Ejecutivos Estratégicos	1.015	40,60	Mandos Medios	13.141	47,96	Operativos	47.751	35,77																																																																					
Categoría de colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación al año por empleado																																																																																	
Ejecutivos Estratégicos	1.015	40,60																																																																																	
Mandos Medios	13.141	47,96																																																																																	
Operativos	47.751	35,77																																																																																	
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Durante la gestión 2025 se dio continuidad a los programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores. - Programa de Certificación para Jefes de Operaciones de Agencia, Oficiales de Plataforma de Servicios y para Auxiliares de Caja - Programa de Formación de Formadores - Programa "Aliados de la Cultura BEC" (ética, conducta, valores, RSE, educación ambiental, seguridad de la información, campaña Y.M.P.C.) - Programa SOY LÍDER para Mandos Medios y ejecutivos - Programa de Inducción de Ejecutivos de Negocios MyPe, Jefes de Operaciones de Agencia y Oficiales de Plataforma de Servicios y Auxiliares de Caja - Programa Aliados SySO – Comités Mixtos y Brigadistas - Programa Experiencias del Cliente BEC (Calidad y calidez en el servicio, imagen personal y profesional, clientes con discapacidad, adulto mayor, no discriminación) - Programa Educación Financiera digital BEC - Programa TALENTO BEC - Programa Aliados corporativos - Programa de desarrollo interno y externo: STAR BEC y FAMI																																																																																
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 2025, el 84% del personal completó su proceso de evaluación de desempeño.																																																																																

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
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	Composición del órgano de gobierno 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. Composición de la plantilla La plantilla está compuesta por 1.634 Empleados, de los cuales el 55% son mujeres y el 45% hombres. La información por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad se encuentra detallada en el indicador 1T.
		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 2.750.- (en 2025). 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 o con fines benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	En la gestión 2025, el Banco destinó un total de Bs 115.764,79 en Contribuciones y 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 2025. Este importe está dentro del límite de 0,15% sobre las utilidades de la gestión.
2H		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: • Código de Ética • Código de Conducta • Políticas de RSE • Políticas de Recursos Humanos • Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores • Manual de Procedimiento de Compra de Bienes y Servicios
	Derechos Humanos y compromiso social		Se cuenta con dos programas dirigidos a la comunidad, estos programas se implementaron a nivel Nacional. Programa de formación para MIPYMES “Dirección de Negocios Trabajando Juntos”: Busca apoyar a las mujeres empresarias con herramientas de gestión de negocios, el 2025 alcanzó una participación de más de 461 mujeres, en la evaluación de impacto se midió el nivel de satisfacción con el programa, el cual el 93% de las participantes afirmaron que recomendarían los cursos del Programa DNTJ. Este resultado, medido a través del Net Promoter Score (NPS), refleja una alta satisfacción y una clara disposición a respaldar nuestra oferta formativa. Programa “Red Mujer, Mi Aliada”: Al 2025 cuenta con una comunidad de 18.567 mujeres. El Reconocimiento Red Mujer 4° versión, apoyó con un capital semilla a emprendimientos liderados por mujeres. En esta versión se postularon más de 1.300 proyectos, a nivel nacional, superando cifras de versiones anteriores. Como parte de este programa se implementó Microcrédito Red Mujer Destinado a cubrir necesidades de financiamiento de Capital operativo y Capital de inversión, que incluye una Tasa Preferencial como beneficio y el “Seguro Red Mujer” gratuito. Aprobado en Directorio en acta N° 012/2025 de fecha 13/03/2025.
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Créditos: En las Políticas de Créditos no se otorga financiamiento a actividades ilegales que atenten con los Derechos Humanos y la Dignidad de las Personas. Captaciones: Se cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes. Política de RSE El Banco Económico cuenta con una Política de RSE en la cual se incorpora el compromiso del Banco en relación a aspectos medioambientales que aplica a toda la entidad y sus áreas de negocio.
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Crédito Productivo 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. Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social 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..

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Servicios Seguros de bajo costo para accidentes y vida para apoyar sobre todo a los MYPES. Red Mujer, Mi Aliada 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.
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: • Política de Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros • Manual de Productos pasivos • Manual de Tecnología y Productos Crediticios
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario	El Banco cuenta con su programa “Educación Financiera Para Todos”, que ejecutó durante el 2025 e incluye actividades de educación y difusión para mejorar la educación financiera de los consumidores financieros. En el 2025 se reforzaron las acciones con enfoque en informar sobre las medidas de seguridad en el uso de la Banca Digital. Las características de los productos y servicios, Derechos del consumidor financiero, Rol de ASFI, y Procedimiento de Reclamos en 1er y 2da instancia..
1S		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 son comunicadas a través de los canales oficiales del banco: Sitio Web, Mailing, Redes Sociales. • Promociones Empresariales • Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios • Programa de Acumulación de Puntos para Tarjetas de Crédito • Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos • Campañas a través de CRM para gestión de clientes
2S	Satisfacción del cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	El Banco aplica estudios como mecanismos para evaluar la satisfacción de sus clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención: • Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros • Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal, Punto de Reclamo y Canales de Atención • Buzones de Sugerencias Digitales
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	En 2025, se registraron 6.000 reclamos recibidos, 97% atendidos hasta diciembre 2025, normados por la ASFI, habiéndose reportado como corresponde. A continuación, se describen algunas de las acciones implementadas para optimizar el servicio, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia de clientes: • Se implementaron mejoras en la autenticación, administración de límites transaccionales, cifrado de información y protección de saldos para brindar mayor seguridad a los clientes. • Se mejoró la eficiencia de las plataformas mediante la optimización de cargas masivas, validaciones automáticas, reducción de errores operativos y mejoras en el desempeño de los sistemas. • Se incorporaron nuevas opciones como habilitación de ZA\$, gestión de reclamos, consulta de tickets de sorteos, categorización de gastos y pago de QR con Tarjeta de Crédito. • Apertura de Puntos en Red de Atención.
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Al cierre de la gestión 2025 el Banco Económico cuenta con Paneles Solares instalados en 6 de sus agencias, como parte de las acciones que permitirá optimizar el consumo de energía. Asimismo, viene efectuando la medición de Huella de Carbono y ha dado continuidad a las acciones que ya venía desarrollando para el ahorro de energía y agua: • Uso de Aires Acondicionados (Split) con tecnología Inverter en nuevas agencias. • Implementación de sensores de movimiento para automatización de luces. • Uso de grifos a presión como medidas adoptadas para el ahorro de agua.

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	El Banco el 2025 dio continuidad a sus campañas enfocadas en la gestión de residuos: campaña Reciclaje de papel y la campaña de reciclaje de plásticos “Cada Tapa y Botella vale” el cual se logró en el reciclaje de plástico un total de 235kg, y en el reciclaje de papel un total de 2007Kg con fines ambientales y solidarios, que además permite concientizar a los funcionarios sobre el reciclaje.
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	Desde la gestión 2024 se viene ejecutando el proyecto de instalación de paneles solares en agencias del Banco. Al 2025 se cuenta con 6 agencias en total. Se efectuaron cambios en equipos de aire acondicionados con tecnología Inverter, de menor consumo, se compraron 113 equipos de A/C con una inversión de Bs 3.346.757,91.- Se invirtió en el estudio de medición de huella de carbono Bs 18.900.-
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	El Banco Económico, durante la gestión 2025, se contó con los siguientes productos ecológicos: Crédito Vehicular Ecológico y Crédito para la compra de Paneles Solares.
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Durante la gestión 2025, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFI por Bs 54.450,94.-

> 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 2025 y 31 de diciembre de 2025 del periodo objeto del informe
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		
Contenido 2-1: Detalles organizacionales	Pág. 4 Pág. 5 Pág. 14 Pág. 18	
Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 4 Pág. 105	
Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 4 Pág. 5	
Contenido 2-4: Actualización de la información	Pág. 4	
Contenido 2-5: Verificación externa	Pág. 5	
Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 14 Pág. 18 Pág. 22-23 Pág. 64 Pág. 66 Pág. 69 Pág. 80 Pág. 84 Pág. 93 Pág. 94 Pág. 96	
Contenido 2-7: Empleados	Pág. 22-23 Pág. 101	
Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	Pág. 107	

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	Pág. 30 Pág. 31 Pág. 32 Pág. 34 Pág. 35 Pág. 36	
Contenido 2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 30 Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-13: Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 32 Pág. 34 Pág. 35 Pág. 46	
Contenido 2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 32 Pág. 34 Pág. 46 Pág. 56	
Contenido 2-15: Conflictos de interés	Pág. 30 Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-16: Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 34	
Contenido 2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 35	
Contenido 2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-19: Políticas de remuneración	Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-20: Proceso para determinar la remuneración	Pág. 32 Pág. 34	
Contenido 2-21: Ratio de compensación total anual	Pág. 105	
Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 7	
Contenido 2-23: Compromisos y políticas	Pág. 15 Pág. 30 Pág. 38 Pág. 39 Pág. 40 Pág. 46 Pág. 50 Pág. 52	
Contenido 2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 38 Pág. 39 Pág. 40 Pág. 46 Pág. 48 Pág. 50 Pág. 52 Pág. 64	
Contenido 2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 46	
Contenido 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 38 Pág. 39 Pág. 40 Pág. 46 Pág. 98	
Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 38	
Contenido 2-28: Afiliación a asociaciones	Pág. 27	
Contenido 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 52 Pág. 56 Pág. 96	
Contenido 2-30: Convenios de negociación colectiva	Pág. 38 Pág. 105	

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
GRI 3: Temas Materiales 2021		
Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 56	
Contenido 3-2: Lista de temas materiales	Pág. 56	
GRI 201: Desempeño económico 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 62	
Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 62	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 100	
Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Pág. 100 Pág. 105	
Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Pág. 100 Pág. 105	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 84	
Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 84	
GRI 205: Anticorrupción 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 41	
Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 41	
Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 41	
Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 41	
GRI 301: Materiales 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 74 Pág. 75	
Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 75 Pág. 76	
GRI 302: Energía 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 74 Pág. 75	
Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 75 Pág. 76 Pág. 77	
GRI 303: Agua y efluentes 2018		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 74 Pág. 75	
Contenido 303-5: Consumo de agua	Pág. 75 Pág. 77	
GRI 306: Residuos 2020		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 74	
Contenido 306-3: Residuos generados	Pág. 75 Pág. 76 Pág. 78	
Contenido 306-4: Residuos no destinados a eliminación	Pág. 76 Pág. 78	
GRI 401: Empleo 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 100 Pág. 108	
Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág. 100 Pág. 104	
Contenido 401-3: Permiso parental	Pág. 108	

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 117	
Contenido 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 117	
Contenido 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 117	
Contenido 403-3: Servicios de salud en el trabajo	Pág. 117	
Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 117	
Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 117	
Contenido 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 117	
Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 117	
GRI 404: Formación y educación 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 108	
Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 108 Pág. 110	
Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 108 Pág. 110	
Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 108 Pág. 114	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 32 Pág. 100	
Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 32 Pág. 100 Pág. 101	
Contenido 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 100 Pág. 105	
GRI 406: No discriminación 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 50	
Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 50	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 92	
Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 92	

> **Cuadro de contenido – Suplemento Financiero GRI G4**

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. 66
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. 69
FS13	Comunidad	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 20
FS14	Comunidad	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 94
FS16	Etiquetado de Productos y Servicios	Iniciativas para mejorar la alfabetización y Educación Financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 90



Comprometidos con el medio ambiente,
presentamos en formato digital (PDF)
nuestro Informe de RSE 2025



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

Chuquisaca

Calle Bolívar # 466,
zona central
Telf.: 645 0051

Tarija

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

Oruro

Calle La Plata esq.
C/ Sucre # 681
Telf.: 528 0540

Potosí

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