

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017



Banco
ECONOMICO

el banco de nuestra gente

INFORME DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL 2017

CONTENIDO

MENSAJE DEL PRESIDENTE	4
MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	7
ENFOQUE DEL INFORME	11
PERFIL INSTITUCIONAL.....	19
GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	41
COLABORADORES	49
CLIENTES	67
COMUNIDAD	81
PROVEEDORES	95
MEDIO AMBIENTE	99
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	105
VERIFICACIÓN DEL INFORME DE RSE 2017	111
CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE	112
CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI	115

MENSAJE DEL PRESIDENTE

102-1 / 102-14

Es muy satisfactorio presentar el cuarto Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Banco Económico S.A. correspondiente a la gestión 2017. Este informe ha sido elaborado de conformidad con los “Estándares del Global Reporting Initiative” (GRI) en su versión “Esencial” y está en línea con los requerimientos normativos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) respecto a su Reglamento de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial contenido en el Capítulo II, Título I del Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

No tenemos la menor duda de que el Banco Económico S.A. genera impactos económicos, sociales y medioambientales significativos en sus grupos de interés internos y externos. Es así que todos en nuestra entidad, desde los accionistas, pasando por el Directorio, principales ejecutivos y colaboradores asumimos nuestra responsabilidad ante estos impactos y estamos totalmente comprometidos con la RSE, contribuyendo a generar ventajas competitivas y promoviendo la sostenibilidad de nuestro negocio.

Desde inicios del 2016 cuando el Banco renovó su filosofía institucional, actualizando su misión, visión y valores corporativos reafirmó su compromiso social con el desarrollo sostenible fijando prioridades estratégicas en el ámbito de la RSE que se han mantenido enfocadas a promover el desarrollo productivo y la inclusión financiera de los grupos de interés, contribuyendo a la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes y sociedad, reduciendo el impacto del Banco en el medio ambiente. Estas prioridades se traducen en programas y acciones concretas destinadas a nuestros colaboradores, clientes y comunidades, respondiendo así a sus necesidades y expectativas.

La calidad de nuestros productos y servicios siguen siendo el foco central para brindar una experiencia diferente a nuestros clientes, por lo que, durante el 2017, con gran orgullo el

Banco Económico S.A. puso en marcha importantes iniciativas, de las cuales quiero destacar:

El lanzamiento a principios del 2017 de “Banca VIVE”, una banca para la nueva generación de personas, una banca más humana para clientes y usuarios jóvenes que quieren compartir experiencias, valores, causas, propósitos y que tienen sus propios hábitos de comunicación digital y tecnológicos.

El programa “Red Mujer, mi aliada” que tiene un alcance nacional, ofreciendo un modelo de atención diferenciado y adecuado a las necesidades y prioridades específicas de mujeres emprendedoras y empresarias, incrementando su participación en la actividad económica del país y mejorando su experiencia financiera.

El fortalecimiento de nuestras plataformas electrónicas, a partir de nuestra nueva Banca Digital, además de ATMs multifunción, haciendo de nuestra entidad un Banco cada vez más digital para facilitar el acceso a sus servicios de parte de nuestros clientes y usuarios.

El 2017, el Banco Económico S.A. ha sido reconocido nuevamente como “Empleador Líder” por ocupar el segundo lugar de la categoría Empresas Grandes del sistema financiero en ofrecer el mejor clima laboral del país, demostrando la gestión proactiva que tiene hacia los recursos humanos en las dimensiones de comunicación, cooperación, confianza y compromiso.

Respondiendo a la normativa y a las exigencias del GRI, el Banco Económico S.A. contrató a una empresa especializada que realizó un estudio de materialidad, mediante el cual se demostraron los diferentes mecanismos de interacción con nuestros principales grupos de interés y definieron las áreas estratégicas a ser reportadas en el presente informe.

Adicionalmente, el Banco ha contratado a Certificación Sustentable para la calificación anual de desempeño de la gestión de RSE, considerando los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento mencionado, obteniendo una calificación de “A+ Nivel Líder” el 2017. El presente Informe de RSE fue verificado por un tercero y cumple adecuadamente con los indicadores de los Estándares GRI, su Suplemento Financiero y con las metas e indicadores del Reglamento de RSE antes mencionado.

Finalmente, en mi calidad de Presidente del Directorio, quiero agradecer a nuestros accionistas, directores, colaboradores, clientes y proveedores por su confianza y respaldo en nuestro Banco y por trabajar contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestra querida Bolivia.



Ivo Kuljis Fuchtner

Presidente del Directorio

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-4 /102-45

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

Mediante el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial, tengo el grato placer de mostrar los resultados del Banco Económico S.A. contribuyendo al desarrollo sostenible de Bolivia, liderando cambios y mejorando el entorno económico, social y medioambiental de nuestros principales grupos de interés durante la gestión 2017.

En lo que respecta al **desempeño económico**, a pesar de que la gestión 2017 ha sido un año desafiante por la desaceleración de la economía boliviana, las regulaciones respecto al cumplimiento de metas de cartera destinada al sector productivo y de vivienda de interés social y el encarecimiento de la liquidez, entre otros aspectos que ejercieron presión sobre la estructura de ingresos y costos, el Banco Económico S.A. ha sido capaz de ajustarse a los cambios, manteniendo niveles de rentabilidad similares a los de años pasados, alcanzando una Utilidad Neta de \$us. 14,7 millones.

Nuestro Banco continuó su crecimiento del portafolio de créditos, cerrando la gestión 2017 con una cartera que alcanza los \$us. 1.054 millones, colocada principalmente en el sector productivo y de vivienda de interés social, superando así las metas establecidas por el ente regulador.

Adicionalmente, hemos logrado cumplir con los compromisos asumidos ante nuestros grupos de interés en lo que se refiere a nuestro **desempeño social**.

Seguimos implementando prácticas que permiten al Banco contar con un buen clima laboral. Destacamos nuestra política de “Gerencia de puertas abiertas”, el “Plan Bienestar” que

contribuye a mejorar la calidad de vida, el ambiente laboral, el reconocimiento al buen desempeño de nuestros colaboradores y el programa “Yo me pongo la camiseta” que incentiva la motivación interna, la cultura organizacional y los valores de nuestro personal. Asimismo, hemos continuado apoyando la formación y desarrollo de talentos de nuestros funcionarios, con más de 27 horas de capacitación promedio en el año por cada uno.

Quiero mencionar también la realización del “Desafío 2017 – Vive un Arco Iris de Emociones”, un gran evento que permitió resaltar los valores institucionales y la cultura organizacional del Banco, con la participación de más de 1.400 colaboradores de todas las sucursales del país que conformaron equipos multidisciplinarios y compitieron en actividades muy originales de integración.

Continuamos ampliando nuestros canales de atención para acercarnos cada vez más a las personas y empresas. Hemos abierto una nueva oficina externa en Tolata e inaugurado un moderno edificio de tres plantas donde ahora funciona la agencia Mutualista, que cuenta con más de 20 colaboradores, respondiendo así a los requerimientos financieros del sector gremialista de esa zona. También, trabajamos arduamente en ampliar nuestros canales de atención digitales, con mejoras en nuestra Banca Móvil y Banca por Internet. Al cierre del 2017, el Banco Económico S.A. opera en cinco departamentos de Bolivia y cuenta con 47 agencias y 146 cajeros automáticos.

Durante el 2017, el Banco Económico S.A. lanzó el programa “Red Mujer, mi aliada” y “Banca VIVE” para jóvenes, con el objetivo de ofrecer servicios y atención a medida para clientes y usuarios según sus necesidades. Además, el Banco amplió su variedad de seguros, poniendo a disposición de la población un novedoso seguro masivo “Mi Salud” mediante el cual las personas pueden acceder a coberturas para familias a precios accesibles.

Como parte de las iniciativas de RSE dirigidas a la comunidad, continuamos impulsando nuestro Programa de Educación Financiera entre clientes y usuarios. Desde el 2017, el

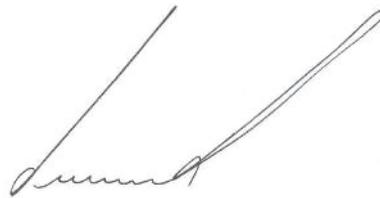
Banco Económico S.A. dio un nuevo impulso a su programa de capacitación a mujeres de micro y pequeñas empresas (MyPE), potenciando sus habilidades personales y laborales y reconociendo la importancia de la mujer en los negocios, la sociedad y la familia.

Adicionalmente, el Banco Económico S.A. continuó realizando contribuciones y aportes voluntarios a diversas causas, con un enfoque hacia niños, niñas y adolescentes.

Respecto al **desempeño ambiental**, el Banco ha implementado programas internos de ecoeficiencia con el objetivo de promover el cuidado del medioambiente, generar conciencia entre los colaboradores y reducir el impacto de sus actividades mediante el reciclaje de papel y uso eficiente de energía.

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

Cada año avanzamos en consolidar nuestra estrategia social y ambiental. Gracias al apoyo constante de todas las áreas del Banco Económico S.A., y de nuestros clientes, quienes, con su energía, pasión, motivación, confianza y respaldo, han permitido que los resultados destacados en este Informe de RSE 2017 se hayan concretado.



Sergio Asbún Saba
Gerente General



ENFOQUE DEL
INFORME

ENFOQUE DEL INFORME¹

102-4 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

Proceso de elaboración Informe RSE

El presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) corresponde a las actividades realizadas del 01 de enero y el 31 de diciembre del 2017. Constituye el cuarto informe anual del Banco Económico S.A. y ha sido elaborado **de conformidad con la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (Estándares GRI) en su versión “Esencial”** y el correspondiente suplemento sectorial para el sistema financiero. Por el cuidado del medioambiente, solo se presenta en versión digital.

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

Estudio de materialidad y grupos de interés

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

Para cumplir con las exigencias normativas y de la metodología de los Estándares del GRI, el Banco Económico S.A. realizó en el segundo semestre del 2017 un Estudio de Materialidad que permitió conocer los impactos y expectativas sociales, ambientales y económicas de los grupos de interés y de la organización. El Banco una de las primeras entidades en el sistema financiero boliviano en realizar un este tipo de estudios que aplica los nuevos Estándares GRI, siguiendo de esta manera las tendencias internacionales de reporte y demostrando que reconoce su responsabilidad ante sus principales grupos de interés internos y externos, al involucrarlos en el proceso de consulta.

En el ámbito de la RSE, un tema es material cuando “tiene un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y

¹ Los códigos debajo de los títulos corresponden a los estándares del GRI (100 Estándares Universales, 200 Estándares Económicos, 300 Estándares Ambientales y 400 Estándares Sociales), lo que empiezan con G4 son indicadores del sector financiero versión G4 y aquellos que empiezan con RSE corresponden a los indicadores del Reglamento de RSE de ASFI.

social para sí mismo, sus partes interesadas y la sociedad en general”.² Por lo tanto, el Estudio de Materialidad es clave para identificar y/o validar áreas de mayor relevancia para la planificación estratégica, contribuye a la orientación de recursos hacia temas de mayor impacto en sostenibilidad y determina los asuntos que deben reportarse por su importancia.

Tal como lo describe el estudio “El Valor de los Reportes: Comunicando las Metas de Desarrollo Sostenible”³, los reportes más efectivos son aquellos que incluyen una descripción del proceso de materialidad y presentan los resultados del análisis.

Inicialmente, el Estudio de Materialidad realizado por el Banco Económico requirió validar la identificación de grupos de interés llevada a cabo el 2013 con la participación de Directores y Ejecutivos para, posteriormente, realizar una clasificación y priorización de los mismos, basada en el análisis de variables como: responsabilidad, influencia, dependencia, proximidad y representación. El cuadro siguiente muestra las partes interesadas priorizadas.

▪ **Grupos de interés internos:**

- Accionistas e inversores
- Colaboradores

▪ **Grupos de interés externos**

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

En el proceso de identificación, el Banco definió que medioambiente es un tema relevante, transversal y afecta a todas las partes interesadas, por lo que la entidad debe gestionar el impacto medioambiental también de manera integral.

Adicionalmente, el Banco Económico S.A. está consciente que las relaciones con los grupos de interés no son estáticas ni uniformes por lo que es necesario tener un proceso constante de consulta y colaboración. Gracias a este diálogo y compromiso, se pudo identificar temas y tendencias relevantes, tener una mejor gestión de oportunidades y riesgos, construir confianza y credibilidad y tomar decisiones fundamentadas que se traducen en ventajas competitivas.

Los principios básicos del relacionamiento de la entidad con sus grupos de interés están detallados en el Código de Ética y se basan en el concepto de valor compartido y en una variedad de

2 Estándares GRI 101 Fundamentos, 2016

3 La version en inglés: Reporting Matters Communicating on the Sustainable Development Goals, WBCSD 2016

acciones y esfuerzos para comprender e involucrar a las partes interesadas y facilitar la toma de decisiones.

El alcance del Estudio de Materialidad se encuentra reflejado en el gráfico a continuación:

Cuadro N°1
Alcance estudio de materialidad Banco Económico S.A. 2017



Las diversas herramientas utilizadas para el proceso de consulta y la participación activa de los grupos de interés, permitió alcanzar y exceder en muchos casos las muestras previstas, obteniendo así resultados estadísticamente representativos y con la solidez necesaria. En el proceso de consulta, se obtuvieron las siguientes muestras:

Cuadro N° 2
Herramientas de investigación y muestras estudio de materialidad

Herramientas de Investigación	Público Objetivo	Muestras alcanzadas
Encuestas online administradas por el Banco	Colaboradores por nivel jerárquico	131
	Clientes Banca Empresarial y Mediana	9
	Proveedores principales	9
Encuestas online administradas por Valorarse	Representantes de la sociedad civil (Academia, ONG, expertos y otros)	28
Encuestas presenciales administradas por Valorarse	Clientes Banca Personas (datos de Santa Cruz, La Paz y Cochabamba)	132
Grupo focal administrado por Valorarse	Clientes MyPE	1 grupo focal con 8 participantes

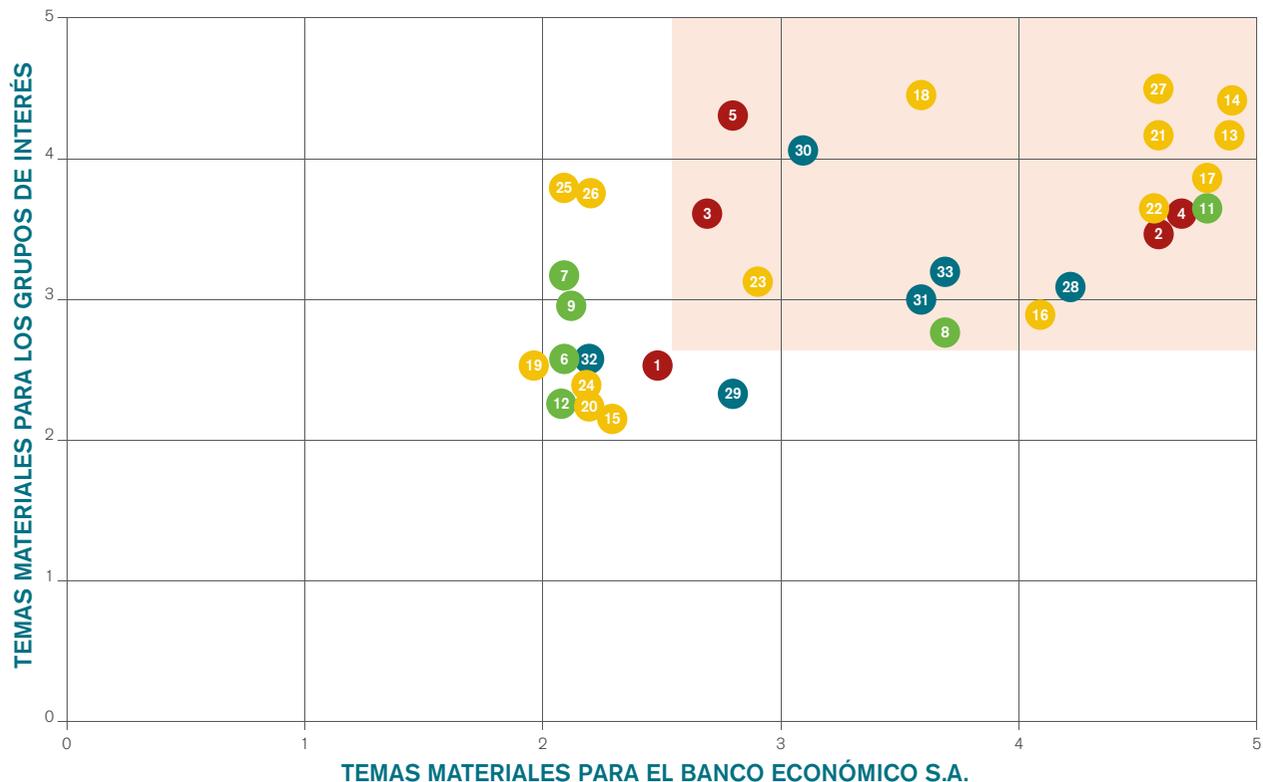
Conjuntamente a todo el proceso de interacción y relevamiento de información de los grupos de interés, el Banco Económico S.A. llevó a cabo una revisión documental detallada y analizó la materialidad del entorno local e internacional, conociendo así las mejores prácticas y tendencias internacionales en materialidad.

Durante el proceso de consulta, surgieron algunas opiniones interesantes de parte de algunos grupos de interés, las mismas que orientarán al Banco en su próxima planificación estratégica en RSE, de modo que plantee acciones e impactos cada vez más efectivos. La interrelación con las partes interesadas le permitirá ir más allá de la “percepción” hacia la interacción con sus grupos internos y externos, enriqueciendo su visión estratégica global y su competitividad. Las opiniones y referencias planteadas están detalladas en el Estudio de Materialidad y son de uso interno.

Gracias al esfuerzo desplegado por el Banco Económico S.A., el Estudio de Materialidad realizado permitió conocer el nivel de relevancia que el Banco y sus principales grupos de interés otorgan a los temas identificados como aplicables. Los resultados del cruce de variables que confluyeron en la construcción de la matriz de materialidad, la lista de temas materiales y su cobertura, guardan coherencia con las acciones y la estrategia vigentes en el Banco y dan respuesta a las demandas normativas, generando la evidencia necesaria del proceso de diálogo y consulta realizado.

La siguiente matriz refleja visualmente la materialidad de los temas evaluados durante el proceso de consulta.

Cuadro N° 3
Matriz de Materialidad



- 1** GRI201 Desempeño económico
- 2** GRI202 Presencia en el mercado
- 3** GRI203 Impactos económicos indirectos
- 4** GRI204 Prácticas de adquisición
- 5** GRI205 Anticorrupción
- 6** GRI301 Materiales
- 7** GRI302 Energía
- 8** GRI303 Agua
- 9** GRI305 Emisiones
- 10** GRI306 Efluentes y residuos
- 11** GRI307 Cumplimiento regulatorio ambiental
- 12** GRI308 Evaluación ambiental de proveedores

- 13** GRI401 Empleo
- 14** GRI402 Relaciones trabajador - empresa
- 15** GRI403 Salud y seguridad en el trabajo
- 16** GRI404 Formación y enseñanza
- 17** GRI405 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 18** GRI406 No discriminación
- 19** GRI408 Trabajo infantil
- 20** GRI409 Trabajo forzoso u obligatorio
- 21** GRI410 Prácticas en materia de seguridad
- 22** GRI412 Evaluación de Derechos Humanos
- 23** GRI413 Comunidades locales
- 24** GRI414 Evaluación social de proveedores

- 25** GRI417 Marketing y etiquetado
- 26** GRI418 Privacidad del cliente
- 27** GRI419 Cumplimiento socioeconómico
- 28** PROPIO Educación financiera
- 29** PROPIO Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico
- 30** PROPIO Inclusión de la mujer al sistema financiero
- 31** PROPIO Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo
- 32** PROPIO Prácticas transparentes en la contratación a proveedores
- 33** PROPIO Innovación de mejora continua de procesos, productos y atención

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

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

Como resultado, el presente Informe de RSE 2017 del Banco Económico S.A. se enmarca en reportar los temas definidos como materiales por la entidad, de acuerdo a los lineamientos de los nuevos Estándares del GRI, su nivel de cobertura y grupos de interés relacionados, tal cual se detalla en el cuadro a continuación.

Cuadro N°4
Lista de Temas Materiales, Cobertura y Grupos de Interés

LISTA DE TEMAS MATERIALES				
	ESTÁNDARES GRI		COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
ECONÓMICOS	GRI 202	Presencia en el mercado	Interna	Colaboradores
	GRI 203	Impactos económicos indirectos	Externa	Comunidad
	GRI 204	Prácticas de adquisición	Interna	Proveedores
	GRI 205	Anticorrupción	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad, proveedores, gobierno y ente regulador
MEDIOAMBIENTALES	GRI 303	Agua	Interna	Comunidad
	GRI 307	Cumplimiento regulatorio Ambiental	Interna	Regulador
SOCIALES	GRI 401	Empleo	Interna	Colaboradores
	GRI 402	Relaciones trabajador - empresa	Interna	Colaboradores
	GRI 404	Formación y enseñanza	Interna	Colaboradores
	GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	Interna	Colaboradores
	GRI 406	No discriminación	Interna y externa	Colaboradores, clientes y comunidad
	GRI 410	Prácticas en materia de seguridad	Interna	Colaboradores
	GRI 412	Evaluación de Derechos Humanos	Interna y externa	Colaboradores, clientes, comunidad y proveedores
	GRI 413	Comunidades locales	Externa	Comunidad
	GRI 419	Cumplimiento socioeconómico	Interna	Regulador
ESTÁNDARES PROPIOS BANCO ECONÓMICO S.A.			COBERTURA	GRUPO DE INTERÉS
PROPIOS	Propio	Educación financiera	Interna y externa	Colaboradores, clientes y comunidad
	Propio	Inclusión de la mujer al sistema financiero	Externa	Clientes y comunidad
	Propio	Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo	Externa	Clientes
	Propio	Innovación de mejora continua de procesos, productos y atención	Interna y externa	Accionistas, colaboradores y clientes

PERFIL INSTITUCIONAL



PERFIL INSTITUCIONAL

Reseña histórica

[102-1](#) / [102-3](#) / [102-4](#) / [102-5](#)

El Banco Económico S.A. surge en diciembre 1989 gracias a un grupo de hombres de negocios emprendedores, vinculados a actividades productivas y de servicios de la región de Santa Cruz con el propósito de poner en marcha un proyecto de largo alcance que atienda las necesidades de servicios financieros de las pequeñas y medianas empresas del país.

El Banco se constituyó el 16 de mayo de 1990 en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, iniciando sus operaciones financieras el 07 de febrero de 1991. En el 2013, en función a la Ley 393 de Servicios Financieros, el Banco se define como “Banco Múltiple”, renueva su imagen corporativa y se consolida como una entidad que ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros, atendiendo a todos los segmentos del mercado, con un enfoque prioritario a las pequeñas y medianas empresas de Bolivia.

El Banco Económico S.A. está constituido como Sociedad Anónima en el Registro de Accionistas y Escrituras Constitutivas. Sus oficinas principales se encuentran ubicadas en Santa Cruz de la Sierra y cuenta también con una red de agencias y oficinas distribuidas estratégicamente en los departamentos de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija y Sucre.

Filosofía institucional

[102-16](#) / [205-1](#) / [205-2](#)

En el 2016, el Banco Económico S.A. renovó su Filosofía Institucional y actualizó su Misión, Visión y Valores corporativos para redefinir su razón de ser, reafirmar su compromiso social con el desarrollo sostenible, hacer frente a los nuevos desafíos del mercado y estar preparado para continuar innovando en un mundo cada vez más digital.

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

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

Valores corporativos

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

Ese mismo año, el Banco revisó y actualizó su Código de Ética que establece los lineamientos, conductas y valores que todos los colaboradores, ejecutivos, accionistas y directores deben cumplir para desarrollar sus funciones, así como el respeto a los Derechos Humanos. Todo colaborador nuevo que ingresa al Banco, en el proceso de inducción, recibe la capacitación correspondiente sobre el Código de Ética, documento que además se encuentra en la intranet del Banco a disposición de todos los colaboradores. Los principios de identidad ética de la entidad son:

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

El Código de Conducta establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe adoptar el personal, ejecutivos y directores del Banco, en su relacionamiento con los consumidores financieros, orientado a la protección de los derechos de estos últimos. El 100% del personal del Banco Económico S.A. está familiarizado con la filosofía institucional y el Código de Conducta.

Algunas de las prácticas incluidas en este Código son las siguientes:

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

Anticorrupción

103-2 / 103-3 / 205-1 / 205-2 / 205-3

El Banco Económico S.A. tiene políticas, normas y procedimientos muy claros de anticorrupción en el marco de su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de los mandatos emanados de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por la ASFI y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las normativas internacionales sobre la prevención, detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.

El Banco actualiza permanentemente sus políticas, adecua sus procedimientos e implementa programas de capacitación del personal, con el objeto de que se conozcan y apliquen las normas y leyes existentes sobre la materia. Adicionalmente, la entidad ha establecido estructuras de prevención y control, destinando para ello los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios, con la finalidad de minimizar este riesgo, como se detalla a continuación:

- Comité Prevención y Cumplimiento que depende y reporta al Directorio. Su misión es supervisar el programa integral de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI, FT y/o DP), tomando como base las políticas y procedimientos internos y la normativa nacional e internacional relacionada a la materia.
- Unidad de Prevención y Cumplimiento, unidad autónoma que depende y reporta directamente al Directorio y desarrolla sus actividades bajo un modelo centralizado desde la oficina matriz, realizando visitas regulares a sus agencias en los cinco Departamentos del país don-

de tiene presencia. Esta Unidad recibe alertas de diferentes canales:

- En cualquier momento, mediante el Formulario Reporte de Operación Inusual – FOI, situación que se presenta cuando algún colaborador del Banco, en el desempeño de sus funciones, identifica una operación de características inusuales.
- Quincenalmente, mediante las alertas generadas por el Sistema Anti-Lavado de Dinero (sistema que realiza el barrido de todas las transacciones del Banco contra Reglas, que reflejan posibles tipologías de Lavado de Dinero), cuando existe una alerta es calificada como inusual, producto del análisis efectuado por la Unidad de Prevención y Cumplimiento.
- Los primeros días del mes, mediante los Formularios de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias, cuando el colaborador realiza la evaluación del mes anterior. Los casos evaluados como resultado de las alertas generadas durante la gestión 2017, se detallan en el cuadro a continuación:

Cuadro N° 5
Número de alertas según canal

N°	CANAL	N° ALERTAS
1.	Formulario Reporte de Operación Inusual	173
2.	Sistema Anti-Lavado de Dinero	12.955
3.	Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias	0
TOTAL		13.128

- Directorio del Banco Económico S.A. que se encuentra firmemente comprometido en la lucha contra la LGI, FT y/o DP, para lo cual exhorta la observancia de sus valores éticos y morales como la Transparencia, Respeto, Compromiso, Innovación y Accesibilidad, además del cumplimiento a las leyes y disposiciones vigentes.

Adicionalmente, el Banco cuenta con una “Política LGI, FT y/o DP” y aplica una política de **Tolerancia Cero** para actividades relacionadas a estos temas. Ha establecido políticas complementarias para la gestión de este tipo de riesgos, como ser: Política Conozca a su Cliente, identificación del Beneficiario Económico, procedimientos de Debida Diligencia, Política Conozca a su Funcionario, Política Conozca a su Corresponsal, Política Conozca a su Proveedor y Política de Aceptación de Clientes, aplicable al inicio y durante la relación comercial con los clientes. Durante la gestión 2017, no se emitieron normativas importantes en materia de Prevención de LGI, FT y/o DP, que demandaran un cambio significativo.

En el 2017, el Banco revisó y evaluó su enfoque de gestión en anticorrupción a través del cumplimiento de:

- Artículo 34 (Control Interno) del Decreto Supremo N° 24771 y la realización de dos Auditorías Internas sobre la Revisión del Cumplimiento de los Sistemas de Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes con Enfoque Basado en Gestión de Riesgo.
- Libro 6° Título I, Capítulo II Informes de Auditoría Externa de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitido por la ASFI y la evaluación de la Gestión de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo (RLDFT).
- En noviembre del 2017, la ASFI dio a conocer los resultados de la visita de Inspección Ordinaria de Riesgo de Lavado de Dinero y/o Financiamiento al Terrorismo (RLDFT) con corte al 31/08/2017, realizada al Banco Económico S.A.
- Revisión semestral del Plan Operativo Anual relacionado a la gestión de los distintos riesgos.

Finalmente, siguiendo estándares internacionales en materia de anti-lavado de dinero y lucha contra el financiamiento del terrorismo, la entidad contrató los servicios de dos empresas americanas para realizar una evaluación externa, independiente y especializada del Programa de Cumplimiento:

- La Empresa Kroll An Altegrity Company, quien en fecha 18/09/2017 emitió un Informe sobre la Revisión del Programa de Cumplimiento en Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.
- La Empresa InteGro Bridging the Gap, quien en fecha 06/12/2017 emitió un Informe sobre la Revisión y Prueba Independiente del Programa ALD/CFT.

Las diferentes evaluaciones realizadas al Programa de Cumplimiento del Banco demuestran que existe un alto compromiso del Directorio y la Alta Gerencia para alcanzar los mejores resultados, con los más altos estándares en la administración de los riesgos de LGI, FT y/o DP. Asimismo, el Banco cuenta con políticas y manuales consistentes con las mejores prácticas de la industria reconocidas internacionalmente y el personal tiene la experiencia suficiente en esta materia gracias a la obtención de Certificaciones y la asistencia a Conferencias sobre el tema.

En efecto, durante la gestión 2017, una vez más se observa la excelente cultura de cumplimiento y manejo de riesgo operativo del Banco ya que de un total de 130 eventos de riesgo operativo, se

ha clasificado como fraude un solo evento que representa el 0.76%. Este caso de fraude externo se refiere a la suplantación de identidad del cliente al cual se le otorgó una operación crediticia, situación en la que el Banco optó por obtener la información correspondiente del Servicio Nacional de Identificación Personal (SEGIPI) para hacer un cruce de información y constatar la identidad del cliente.

El compromiso del Banco Económico S.A. con su programa de comunicación de políticas y procedimientos anticorrupción es evidente ya que la totalidad de sus colaboradores han sido capacitados sobre la materia, como se evidencia en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 6
Colaboradores por categoría laboral y regional que conocen sobre políticas y procedimientos anti-corrupción

Regional	SCZ	LPZ	CBA	TJA	SUC	TOTAL	%
Ejecutivo	20	1	1	0	0	22	1%
Mando medio	124	42	32	5	2	205	15%
Operativo	693	237	198	32	17	1.177	84%
TOTAL	837	280	231	37	19	1.404	100%
%	60%	20%	16%	3%	1%	100%	

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

Cuadro N° 7
Número de colaboradores capacitados en anti-corrupción en la inducción según categoría laboral y regional

	Ejecutivo	Mando medio	Operativo	Total general
SCZ	1	9	145	155
LPZ	1	1	67	69
CBA	0	2	94	96
TJA	0	0	6	6
SUC	0	1	8	9
TOTAL	2	13	320	335

Durante el 2017, en cumplimiento al Programa Anual de Capacitación, la Unidad de Prevención y Cumplimiento impartió diferentes talleres de capacitación a nivel nacional relacionados a temas de lucha contra la corrupción, lavado de dinero, ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, llegando a un total de 197 colaboradores, incluyendo 10 miembros de Directorio y 9 de Alta Gerencia.

Cuadro N° 8
Colaboradores capacitados en anti-corrupción por categoría laboral y regional

	Ejecutivo	Mando medio	Operativo	Total general
SCZ	19	30	136	185
CBA	0	2	4	6
TJA	0	2	4	6
TOTAL	19	34	144	197

Gobernanza

102-18 / RSE 1D / RSE 1G

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

En el marco de este sistema de gobernanza, el Banco cuenta con un Código de Gobierno Corporativo que contiene “los principios de actuación, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta que deben seguir los Órganos de Gobierno, con el objeto de lograr la mayor eficacia, equidad, transparencia y probabilidad en el cumplimiento de sus funciones”.

Anualmente, el Banco Económico S.A. presenta a la ASFI un Informe de Gobierno Corporativo, cumpliendo así las exigencias del ente regulador. En el 2017, no se registraron incumplimientos a la normativa relacionada a Gobierno Corporativo.

Los Órganos de Gobierno del Banco comprenden: La Junta General de Accionistas, Directorio, Síndico, el Auditor Interno y la Alta Gerencia. La composición accionaria del Banco Económico S.A. se encuentra integrada por 19 accionistas, todos de nacionalidad boliviana. La Dirección

Estratégica del Banco Económico S.A. es la responsable de la toma de decisiones integrales del negocio y está compuesta por el Directorio, integrado por 10 Directores Titulares y 10 Directores Suplentes, el Gerente General y Comités de Gerencia de Área. Todos los miembros del Directorio son bolivianos.

En la Asamblea Ordinaria de Accionistas del Banco, del 16 de enero del 2017 se eligió el nuevo Directorio para la gestión 2017, el cual está conformado por los siguientes Directores titulares y suplentes:

Cuadro N° 9 Miembros del Directorio 2017

PRESIDENTE: Ivo Mateo Kuljis Füchtner

DIRECTORES TITULARES:

Luis Alberto Perrogón Saavedra

Alex Jose Cuellar Chavez

Alejandro Lora Longaric

Kathia Kuljis Lladó

Ronald Mariscal Flores

Boris Marinkovic Rivadineira

Julio Sergio Tufiño Justiniano

Joaquin Pereyra Vaca

SINDICO TITULAR: Fabricio Díaz Bravo

VICEPRESIDENTE: Justo Yopez Kakuda

DIRECTORES SUPLENTES:

Rodolfo Weidling Kuljis

Jorge Percy Boland España

José Ernesto Perrogón Saavedra

Orlando Gabriel Nuñez Melgar

Carlos Limpías Elio

Walter Moscoso Sciaroni

Ricardo Baddour Dabdoub

Ricardo Saavedra Monfort

Liset Vargas Gutierrez

Herman Stelzer Garrett

En la gestión 2017, el Directorio sesionó en 47 ocasiones, lo cual refleja un alto compromiso e involucramiento en los asuntos de la entidad. Entre los aspectos tratados en las reuniones de Directorio se analizaron, se debatieron y se aprobaron temas de políticas, planes de gestión estratégica, presupuesto en materia financiera y administrativa, abarcando las captaciones, colocaciones y servicios que brinda la entidad. También se analizó la necesidad de expansión en agencias y

sucursales, aprobando la apertura de agencias en puntos estratégicos para mejorar la atención a nuestros clientes y promover la bancarización de la población boliviana, se aprobó el Plan de RSE y se realizó el seguimiento a la gestión sustentable del negocio. También, se analizaron y presentaron todos los informes que corresponden a las juntas de accionistas y los organismos reguladores, dando estricto cumplimiento a las leyes, reglamentación vigente y normativa interna.

El Banco Económico S.A, además de los Comités establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), cuenta con Comités de Gestión específicos donde se analizan diversos temas de tipo económico, social y ambiental con mayor detalle, para ser sometidos para la aprobación del Directorio, en caso de ser requeridos. El Comité de Gobierno Corporativo está conformado al menos por un miembro del Directorio, que será quien lo presida, el Gerente General, y los representantes de las instancias relacionadas con el manejo de conflictos y el cumplimiento de los códigos o reglamentos de conducta. El Banco no cuenta con un Comité de RSE, pero la Responsable de área informa permanentemente sobre los avances y decisiones en este ámbito a la Gerencia General.

Los Comités a nivel de Directorio que sesionaron durante la gestión 2017, fueron:

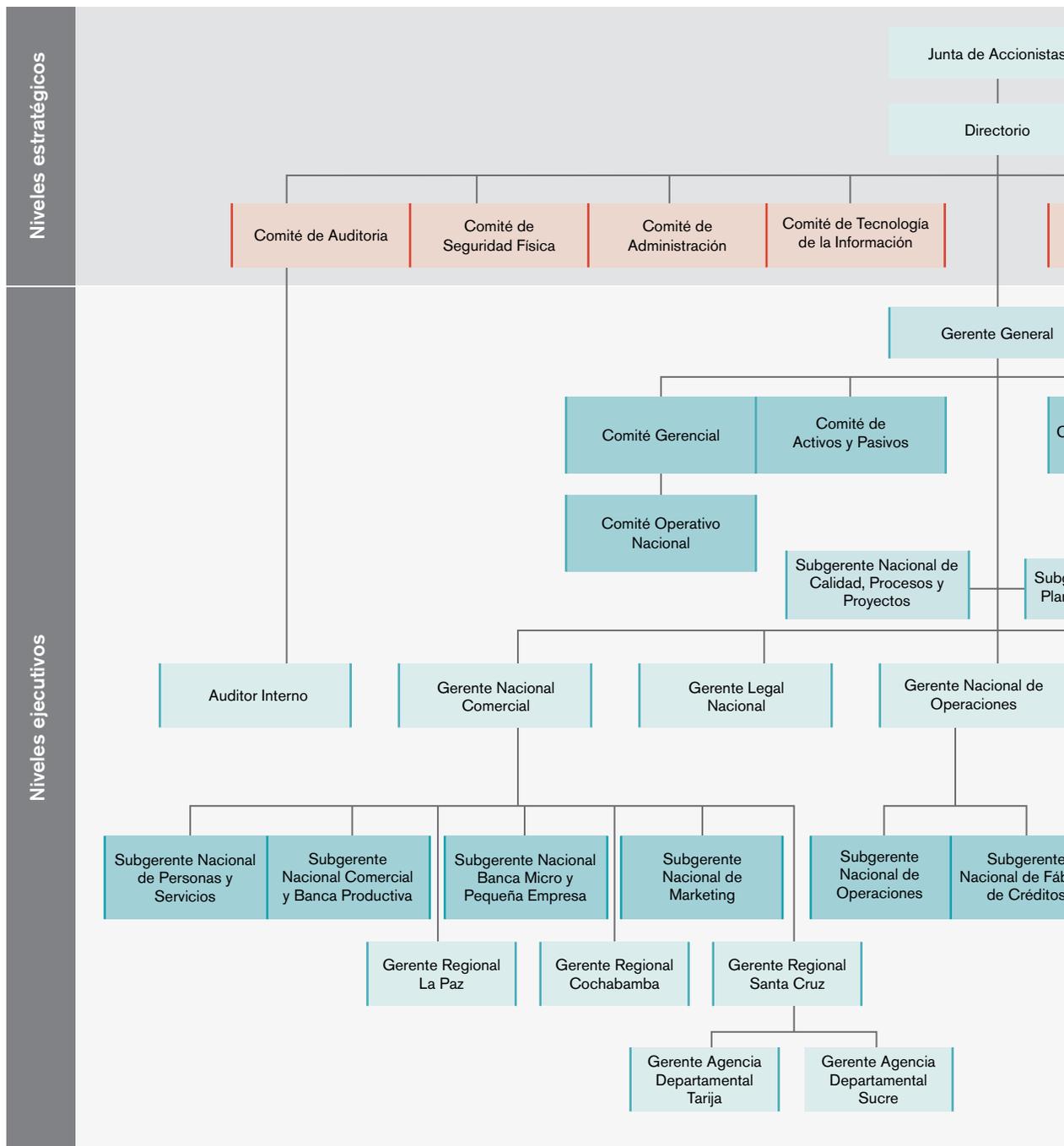
Cuadro N° 10
Sesiones de Comités de Directorio

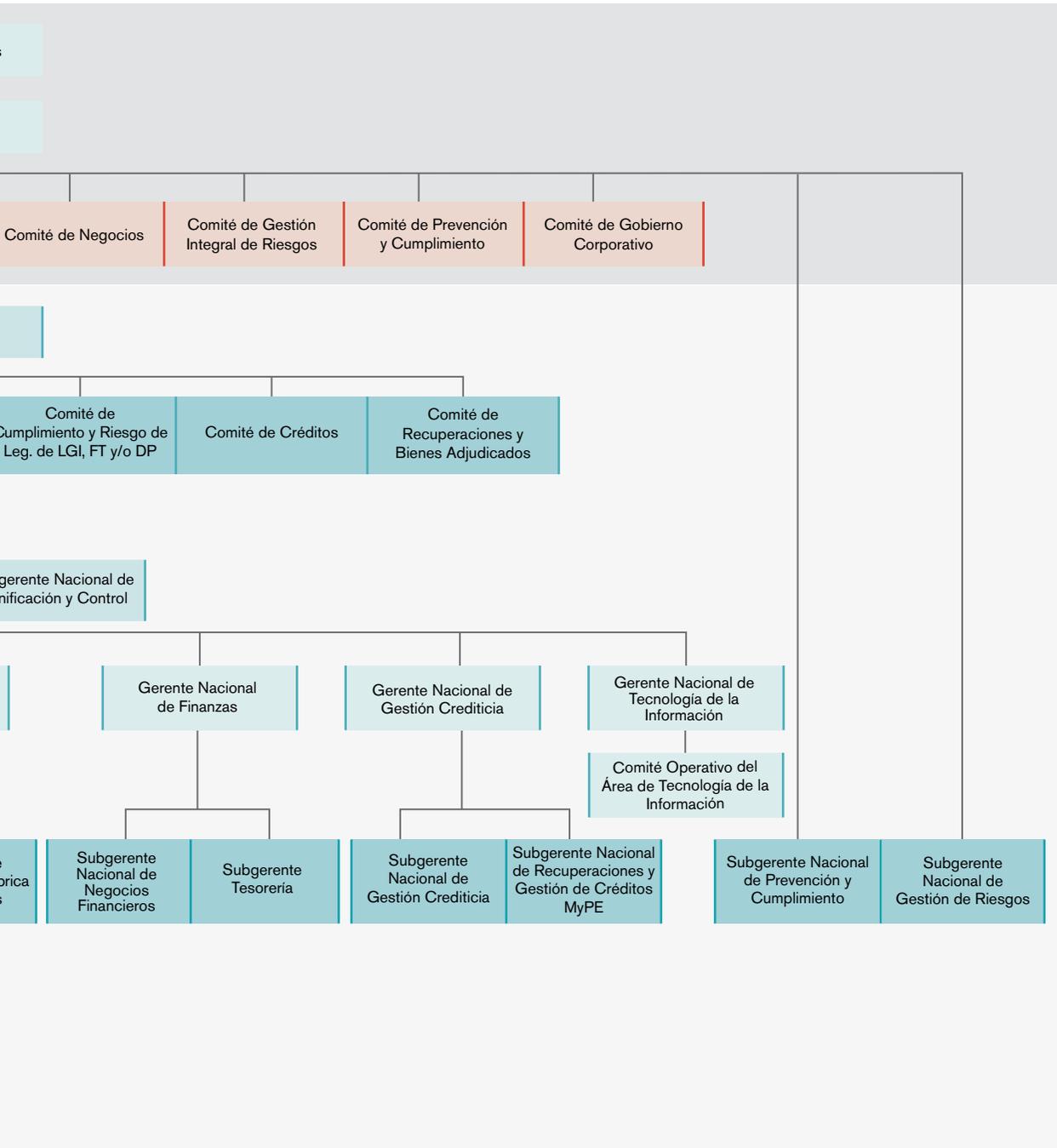
Comité	N° de sesiones
Comité de Negocios	46
Comité de Administración	24
Comité de Riesgo	24
Comité de Auditoría	25
Comité de Prevención y Cumplimiento	6
Comité de Gobierno Corporativo	3
Comité de Tecnología	7
Comité de Seguridad Física	2

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

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

Cuadro N° 11
Organigrama Banco Económico S.A. 2017





Tamaño y marcas

102-7 / 102-2 / 102-10

El Banco Económico S.A., al 31 de diciembre del 2017 y con 26 años cumplidos, cuenta con 1.404 funcionarios, 47 agencias y 146 cajeros automáticos distribuidos en los departamentos de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija y Chuquisaca. También cuenta con agencias en ciudades como el El Alto, Ypacaní, Montero, La Guardia, Sacaba, Quillacollo, Tiquipaya Yacuiba y Tolata, con el objetivo de facilitar el acceso a créditos destinados a actividades de producción, vivienda, servicios y comercio a sus clientes.

Al cierre del 2017, el Banco contaba con un patrimonio de \$us. 91,3 millones que incluyen la capitalización de \$us. 8,43 millones durante la gestión, más el incremento de \$us.1,23 millones en reservas. El Capital Regulatorio del Banco aumentó en \$us. 4,22 millones respecto al cierre del año anterior. Por un lado, el Capital Primario, se incrementó en \$us. 8,09 millones por la capitalización de utilidades, conversión de subordinados e incremento de la reserva legal y, por otro lado, el Capital Secundario disminuyó en \$us. 3,87 millones por pagos subordinados y crecimiento de la previsión genérica voluntaria.

Cuadro N°12

Variación del capital regulatorio 2016 - 2017

Descripción	2016 (M \$us.)	2017 (M \$us.)	Var #
Capital primario	68.506,0	76.595,3	8.089,3
Capital pagado	57.481,5	65.914,4	8.432,9
Aportes irrevocables pendientes de capitalización	0,7	0,0	-0,7
Reserva legal	9.447,0	10.679,9	1.233,0
Otras reservas obligatorias	1.576,8	1,0	-1.575,8
Capital secundario	38.965,8	35.092,9	-3.872,9
Obligaciones subordinadas	33.722,3	29.567,3	-4.155,0
Previsiones genéricas voluntarias	5.243,4	5.525,6	282,1
Inversiones en otras empresas no consolidadas	-71,3	-71,3	0,0
Total Capital Regulatorio	107.400,5	111.617,0	4.216,4

El patrimonio (contable) se incrementó en un 13% respecto al 2016. El Banco cuenta con una cartera de \$us. 1.054 millones implicando un crecimiento del 8,7% respecto al 2016 y un índice de mora de 1,59%, satisfaciendo las necesidades de crédito de casi 40 mil clientes. Las captaciones tuvieron un crecimiento importante de \$us.124,8 millones alcanzando un total \$us.1.266 millones, lo que muestra la confianza depositada por los ahorristas. La Utilidad neta alcanzada fue de \$us.14,7 millones.

Cuadro N° 13
Principales cifras 2017



El Banco Económico S.A. es un Banco múltiple que atiende a diversos segmentos de clientes. Sus marcas más importantes son las siguientes:

- Mi Socio:** Banca MyPE orientada a la atención del segmento de micro y pequeños empresarios, a través de préstamos de bajo volumen. Su cartera al 31 de diciembre del 2017 representa el 42,4% de la cartera de colocaciones del Banco y corresponde al 64,2% de los clientes prestatarios.

mi Socio

- **Titanium:** Es el nombre que identifica a las tarjetas de crédito de alta gama del Banco Económico S.A. Durante la gestión 2017, se incorporó la Titanium Business, tarjeta de crédito empresarial, exclusiva para altos ejecutivos de grandes empresas, con la cual pueden realizar gastos de viajes, representación y pago a proveedores nacionales e internacionales.
- **Red Mujer, mi Aliada:** El Banco Económico ha desarrollado un modelo de atención diferenciado que tiene por finalidad la inclusión de la mujer en el sistema financiero, facilitándole el acceso a los servicios y productos, impulsando sus iniciativas y proyectos.
- **Banca Vive:** Banca orientada a cubrir las necesidades del segmento joven (de 18 a 35 años) que busca posicionarse en su mente, brindando experiencias reales y de alto valor. Esta banca cuenta con la siguiente oferta de productos con características diferenciadas:
 - Tarjeta de Crédito Internacional - VIVE
 - Crédito de Vivienda de Interés Social – VIVE
 - Crédito Vehicular – VIVE
 - Crédito de Consumo
 - Crédito estudiantil “Mi Formación”

TITANIUM
LA PERFECCIÓN SÍ EXISTE

Red
mujer...mi aliada
del BANCO ECONÓMICO

Banca
Vive

Productos y servicios

102-2 / RSE 3E

El Banco Económico S.A. ofrece una amplia variedad de productos y servicios crediticios, cada uno de ellos con diferentes características (tasa, plazo, porcentaje de financiamiento, destino) con la finalidad de satisfacer las distintas necesidades de sus clientes y con ese mismo objetivo, creó varias unidades de negocios para atender a los distintos segmentos y a sus necesidades específicas. Adicionalmente, ha desarrollado productos para apoyar al sector productivo de Bolivia, promoviendo la inclusión financiera como parte de su programa de RSE y Función Social.

En lo que respecta al diseño de nuevos productos y/o servicios financieros, el Banco cuenta con una Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros, que establece los lineamientos respectivos y especifica la participación de las diferentes áreas y unidades para asegurar la debida coordinación y efectividad de la gestión y establecer a los responsables del control y revisión. Está vigente desde el 11 de febrero de 2016. Este proceso se realiza de acuerdo a los lineamientos internos existentes e incluye, de manera general, los siguientes pasos:

Cuadro N° 14
Proceso de aprobación nuevos productos o servicios financieros



La estrategia de diversificación y balance en la atención a los diferentes segmentos de clientes es la base del crecimiento sustentable del Banco, por lo que ha creado estructuras especializadas que constituyen unidades de negocio, cada una diseñada y especializada para la atención de una línea de negocio.

Los principales **productos crediticios** que ofrece la entidad a través de sus diferentes “Bancas” se describen a continuación:

- **Banca “Mi Socio MyPE** dirigida a la atención de las necesidades de financiamiento de micro y pequeños empresarios a través de préstamos de bajo volumen y trámites simples y rápidos.
- **Banca Mediana Empresa** orientada a la atención de las necesidades crediticias de empresas de mediana envergadura para capital operativo y de inversión con plazos acorde al ciclo del negocio y trámites relativamente ágiles.

- **Banca Empresa** enfocada en proporcionar financiamiento a grandes empresas a través de operaciones crediticias de volumen significativo, plazos acordes al ciclo del negocio y trámites.
- **Banca Productiva** concebida para dar apoyo financiero al sector productivo
- **Banca Personas** para la atención de las necesidades de financiamiento de personas dependientes y/o profesionales independientes, a través de préstamos convenientes, según la necesidad específica de cada uno.

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

- **Cajas de Ahorro:** Básica, Cuentas Ahorro, Premium, Caja de Ahorros Controlada Titanium, VIVE y Caja de Ahorros Controlada.
- **Cuentas Corrientes:** Cuenta Corriente Básica, Cuenta Corriente Económica y la Cuenta Corriente
- **Depósitos a Plazo Fijo:** Depósitos a Plazo Fijo Básico, 180 y Titanium.



Banca Seguros: Dentro de esta Banca, el Banco Económico S.A. ofrece seguros masivos en contrato tripartito con la empresa de seguros Nacional Vida y la Corredora de Seguros Sudamericana S.R.L. que incluyen los seguros de vida, salud, contra accidentes personales y contra incendio y robo.



Otros Servicios Financieros: El Banco ofrece variados servicios financieros orientados a conseguir la satisfacción de sus clientes. Entre los principales servicios que presta, se cuenta con Giros Internacionales y Nacionales, Remesas, Transferencias Interbancarias (A.C.H), Cambio de Divisas, Débitos Automáticos de Cuenta, Anticipos de Facturas, Pago de Servicios Básicos, Pago de AFP Futuro, MESABEC, Cheques del exterior, Cobranzas, Pago de Proveedores, Cheques Visados, Cheques de Gerencia, Cobranzas de Letras de Cambio, alquiler de Cajas de Seguridad, pago de Planilla de Sueldo y corresponsalía Billetera Móvil.



Mercados y cobertura

102-6 / 102-7 / 102-10 / G4-FS13

El Banco Económico S.A. tiene su oficina central en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Cuenta a nivel nacional con 47 oficinas, 15 ventanillas o puntos externos, 1 punto promocional y una red de 146 ATM, como se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 15
Puntos de Atención Financiera (PAF) 2017





La entidad busca estar cada vez más cerca de sus clientes y contribuir a la **inclusión financiera**. Es así que, en el 2017, el Banco amplió su cobertura geográfica al Municipio de Tolata-Cochabamba con la apertura de una oficina externa en esa locación (localidad clasificada por ASFI como de nula bancarización). En la misma gestión, se realizó la apertura de la ventanilla de cobranza Tierra Quinta Cañoto y los ATM's Urbanización España, Especial Ayacucho I, Especial Ayacucho II, Especial Agencia Hipermaxi Equipetrol, Especial Agencia Hipermaxi Norte, Especial Agencia Mutualista, Agencia Hipermaxi Equipetrol y Fexpocruz, todas en la ciudad de Santa Cruz.



En La Paz, el Banco realizó la apertura de los ATM's, Especial San Jorge, Especial Agencia Camacho y Baptista y en Cochabamba se apertura la Oficina Externa Tolata y los ATM's, Especial Oficina Cochabamba, Especial Agencia Norte, Copelme, Hipermaxi Villazón y ATM para personas discapacitadas Agencia Sacaba.

Durante la gestión 2017, se cerraron las Agencias: Torre Dúo, Hipermaxi Plan 3000, Hipermaxi Montero, Presto, Oficina Externa Hipermaxi Pampa de la Isla y la Ventanilla de Cobranza Equipetrol en la ciudad de Santa Cruz y la agencia Hipermaxi Los Pinos en La Paz. También se cierran los ATM's Ayacucho, Hipermaxi Equipetrol, Torre

Dúo, Agencia Hipermaxi Equipetrol, Agencia Mutualista y Fexpocruz en Santa Cruz, los ATM's Camacho y Tumusla en la ciudad de La Paz y el ATM para personas discapacitadas Agencia Norte y Sacaba en Cochabamba.

Membresías y reconocimientos

102-12 / 102-13

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

Gremios:

- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)
- Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB)

Cámaras:

- American Chamber of Commerce – Cámara de Comercio Boliviana Americana (AMCHAM)
- Cámara de Industria y Comercio (CAINCO)

Iniciativas voluntarias:

- **Global Banking Alliance for Women (GBA)**, consorcio mundial de instituciones financieras dedicadas a apoyar programas innovadores e integrales que brindan a las mujeres las herramientas y el acceso al capital, información, educación y mercados. Cuenta con miembros en más de 135 países. El GBA está patrocinado por varias organizaciones, incluyendo instituciones financieras internacionales, bancos y fundaciones que trabajan empoderando económicamente a las mujeres.



A continuación, se detallan los reconocimientos obtenidos por el Banco durante el 2017.



“E COMMERCE AWARD, a lo Mejor de los Negocios Online”

Durante la 3ra Edición del Congreso de Comercio Electrónico **“eCommerce Day Bolivia”**, el Banco Económico S.A. fue reconocido como Ganador por su labor en Servicios Financieros y Banca Online en el Comercio Electrónico y los Negocios por Internet en Bolivia, recibiendo el premio **“E COMMERCE AWARD, a lo Mejor de los Negocios Online”**.



“EMPLEADOR LIDER 2017”

El Banco Económico S.A. tuvo la satisfacción de recibir el Reconocimiento de **“EMPLEADOR LIDER 2017”** por haber obtenido el 2do lugar en la Categoría Grandes Empresas, con más de 500 funcionarios. Este premio destaca el buen clima laboral y la importancia que la entidad brinda a la gestión humana interna, en las dimensiones: comunicación, cooperación, confianza y compromiso. La distinción fue otorgada por Human Value.



“Medalla al Mérito Leonístico”

La Asociación Internacional de Club de Leones Distrito S – 2 Bolivia en su centenario, distinguió al Banco Económico S.A. con la **“Medalla al Mérito Leonístico”** en reconocimiento a la labor de servicio que viene realizando en favor de la comunidad.



Adicionalmente, el 2017 el Banco Económico S.A. otra vez fue el Banco líder en transaccionalidad en Linkser, consolidando su liderazgo con la tarjeta de Crédito Titanium en la franquicia de VISA en Bolivia.

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

RSE 1E

El Banco Económico S.A. ha incorporado en su Misión, el compromiso con el desarrollo sostenible, impulsando el bienestar de las personas y su entorno, con un enfoque hacia la generación de impactos positivos en la relación con sus grupos de interés.

Para cumplir con su misión y visión, la entidad enfoca sus esfuerzos en 4 lineamientos estratégicos que definen su accionar a largo plazo y que, por lo tanto, están claramente detallados en su planificación estratégica. Se incorporó al Desarrollo Sostenible como uno de los lineamientos estratégicos claves que muestran claramente el compromiso del Banco con la RSE y la sostenibilidad.

Lineamientos estratégicos:

- **Desarrollo Sostenible**
Promover el desarrollo sostenible del país contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de los grupos de interés.
- **Rentabilidad**
Optimizar la estructura de ingresos y gastos con el fin de alcanzar niveles de rentabilidad que nos permitan ser autosostenibles en el tiempo y proporcionar el rendimiento esperado a los accionistas del Banco
- **Eficiencia**
Desarrollar una cultura organizacional enfocada en mejorar de forma continua la eficiencia en todos los procesos del Banco, explotando el potencial que brindan los avances tecnológicos.
- **Gestión de Riesgos**
Garantizar la calidad de los activos del Banco a través de la implementación de sistemas, metodologías y herramientas de gestión de riesgos, mitigando las pérdidas potenciales y fortaleciendo el control interno además del cumplimiento normativo.

Cada año, el Banco Económico S.A. revisa su Política de RSE, la misma que establece las guías y procedimientos referentes a las actividades de RSE realizadas por el Banco, y es de conocimiento

de todos los Accionistas, Directores, Ejecutivos y Colaboradores, enmarcándose en la normativa vigente al respecto.⁴

La Política de RSE del Banco describe cómo la entidad asume el respeto de los derechos humanos, sus valores, principios éticos y transparencia; condiciones y derechos laborales, políticas de procedimiento y atención al consumidor financiero, marco de relacionamiento con los diversos grupos de interés y el cumplimiento de las obligaciones legales y fiscales. También incluye lineamientos en cuanto a aspectos medioambientales y sociales.

El Banco también cuenta con Manuales de Procedimientos para la gestión de los temas de RSE que se describen en los formularios y herramientas de registro de las diversas actividades que lleva a cabo; mantiene cuentas específicas para el control de gastos e inversión de los programas de responsabilidad social y realiza la calificación de desempeño anual a cargo de una empresa externa especializada, tal cual lo requiere la normativa.

La RSE está definida en la entidad como un modelo de gestión orientado a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medioambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro del negocio y actividades priorizadas por la propia institución. Por consiguiente, para el Banco, la actividad financiera consiste en un factor de desarrollo sostenible para la sociedad basada en los siguientes principios:

- 1 Potenciar los valores corporativos y los principios que constan en el Código de Ética del Banco como elementos integrantes de la cultura de la entidad.
- 2 Construir relaciones sociales sostenibles que posibiliten un diálogo positivo, transparente y permanente con todos los grupos de interés, en busca del beneficio común de: accionistas e inversores, colaboradores, clientes, proveedores, entes reguladores y comunidad o sociedad.
- 3 Impulsar para que los objetivos institucionales se encuentren enmarcados en un alto nivel de comportamiento ético y que su logro refleje un sistema transparente de gestión.

⁴ Para mayor información sobre la Política de RSE del Banco Económico S.A. ingresar a la página web www.baneco.com.bo

4	Proyectar una propuesta de valor conformada por productos y servicios bancarios orientados a las necesidades de los clientes y que aporte a la actividad productiva del país.
5	Promover la cultura empresarial que contribuya a la sociedad, promoviendo acciones y actividades para el desarrollo económico, cultural y social.
6	Adoptar las buenas prácticas medioambientales optimizando el uso de los recursos (uso y manejo adecuado del papel, energía, agua) y el manejo de residuos, de acuerdo a la normativa nacional vigente.
7	Potenciar el desarrollo profesional y personal de los empleados, velando por su salud y seguridad, respetando sus derechos y libertades y compensando su esfuerzo a través de una retribución justa.
8	Evitar prácticas que supongan cualquier tipo de discriminación o explotación del ser humano, o la vulneración de sus derechos entre los colaboradores.

La Política, lineamientos y principios antes mencionados muestran el compromiso de la entidad hacia el desarrollo sostenible de la sociedad. Además, el Banco cuenta con un plan de RSE 2016-2018 enmarcado en los objetivos estratégicos generales, aprobado por Directorio el 5 de mayo del 2016, que cumple con los requerimientos de la normativa ASFI 170/2013 y ASFI 365/2015.

Adicionalmente, la entidad implementó en su estructura un cargo responsable de la gestión de RSE que depende directamente de la Jefatura Nacional de Marketing, tiene sus responsabilidades formalizadas en el manual de funciones, es responsable de realizar y presentar el plan estratégico y cuenta con un presupuesto anual. La persona a cargo de la RSE coordina con todas las áreas claves la planificación y ejecución de las acciones, de modo que la gestión sea transversal a toda la organización.

La entidad evalúa el cumplimiento de los lineamientos de RSE planteados por la normativa de ASFI de la siguiente manera:

- **Rendición de cuentas ante la sociedad.** A través de su informe de RSE la entidad anualmente reporta su gestión de RSE ante la sociedad. Este informe es socializado en todos

los niveles de la organización y publicado en su sitio web. Además, como ya se mencionó, realiza la calificación externa de su gestión de RSE anual, la misma que forma parte del Informe de RSE. Cuenta también con Estados Financieros auditados e informes de auditoría interna permanentes.

- **Transparencia.** El Banco aporta información transparente de sus actividades y resultados alcanzados para que los grupos de interés puedan acceder a la misma a través del sitio web y diversas publicaciones. Las políticas y procedimientos que estipulan claramente los lineamientos a seguir en los diferentes procesos del negocio, se encuentran a disposición de los funcionarios en la Intranet.
- **Comportamiento ético.** Anualmente, se revisa el Código de Ética que contempla los principios y valores de comportamiento ético de la entidad y tiene implementado un código de conducta, que establece los lineamientos para el accionar de los funcionarios en la atención a los consumidores financieros. De igual forma, cumple con las directrices de gestión de gobierno corporativo.
- **Respeto a los intereses de las partes interesadas.** El Banco ha identificado a sus principales grupos de interés y mantiene los siguientes canales de comunicación para conocer sus expectativas:
 - Colaboradores: encuesta de clima, encuesta de interés para el Plan Bienestar.
 - Clientes: estudios de satisfacción de clientes, puntos de atención de reclamos.
 - Accionistas: reuniones de Directorio, Juntas ordinarias, Informes de gestión.
 - Reguladores: canales establecidos de comunicación, cartas, circulares.
 - Proveedores: estudio de materialidad y comunicación permanente.
 - Sociedad/comunidad: estudio de materialidad realizado el 2017.
- **Cumplimiento de las leyes y normas.** El Banco a través de sus diferentes unidades asegura el cumplimiento de leyes y normas aplicables a su giro de negocio.
- **Respeto a los Derechos Humanos.** El respeto de los Derechos Humanos es uno de los lineamientos fundamentales incluidos en el Código de Ética del Banco. Este tema se detalla en el siguiente punto.

Derechos Humanos

412-2 / RSE 2H / RSE 3H

El Banco Económico S.A. valora el respeto a los Derechos Humanos y, mediante su Código de Ética y Código de Conducta, ha establecido los lineamientos generales para el relacionamiento con los diferentes grupos de interés. La entidad promueve, por lo tanto, la diversidad social, el respeto de la dignidad y privacidad de los colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas. Se prohíbe la discriminación basada en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política ideológica, social, física y/o filosófica. Además, quedan prohibidos actos de violencia dentro de la entidad y se adoptan políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).

Estos lineamientos se socializan entre el personal durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna que se realizan de manera permanente en el Banco.

Adicionalmente, el personal puede utilizar los diversos canales de comunicación interna (correo electrónico, carta, llamada telefónica o denuncias personales con el área de Recursos Humanos) para presentar quejas y/o reclamaciones y, en los casos que amerite, estas reclamaciones podrían derivarse al Comité de Ética. Para la atención de quejas o reclamaciones por parte de clientes o usuarios, el Banco tiene los puntos de reclamo atendidos por la unidad de Calidad, dependiente del Departamento de Calidad, procesos y proyectos.

El Banco tiene establecidos diferentes procesos e instancias internas de control de gestión, desde controles de línea que realizan los responsables de áreas y evaluaciones periódicas de las unidades de control interno como Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Unidades de Fiscalización, Unidad de Cumplimiento en la prevención de legitimación de ganancias ilícitas.

Así mismo la entidad recibe de forma periódica evaluaciones externas y certificaciones de parte de Auditorías Externas y Auditorías de ASFI.

Durante la gestión 2017, se realizaron campañas comunicacionales y de capacitación, dirigidas a los funcionarios donde se promueve el respeto a las personas con discapacidad, personas

Adultas mayores, lucha contra el racismo y toda forma de discriminación. El cuadro a continuación resume los resultados obtenidos en estas capacitaciones y campañas. El porcentaje de participación se calcula respecto al total de funcionarios del Banco al cierre del 2017.

Cuadro N° 16

Formación de colaboradores sobre políticas, procesos y temas relacionados con Derechos Humanos relevantes para su actividad

Temas	Total horas por tema	Participantes	% Participación
Programa de Cultura - Ética y Valores	1,5	327	23%
Inducción Código de ética	2	261	19%
Campaña formativa contra acoso y discriminación	40	1.404	100%
Campaña formativa de prevención de VIH	40	1.404	100%
Taller Control y Prevención del VIH	1	60	4%
Campaña formativa de atención al Adulto Mayor	40	1.404	100%
Atención con calidad y calidez a personas Adultas Mayores y personas con discapacidad	2,5	614	44%
Campaña formativa de atención al cliente con discapacidad	40	1.404	100%

Evaluación políticas sociales y medioambientales y riesgos

G4-FS8 / G4-FS9

La Unidad de Auditoría Interna planifica sus actividades anuales y elabora programas de auditoría para cada actividad, en base a los lineamientos de la normativa ASFI y los criterios de evaluación de riesgo que la norma interna establece. Estas actividades están programadas por productos, áreas, procesos y/o capítulos específicos establecidos por el regulador financiero, los cuales están referidos a operaciones que realiza la entidad y, por lo tanto, incluyen la mayor parte de las líneas de negocio del Banco.

El Banco no cuenta con productos y servicios diseñados para proporcionar beneficio medioambiental.

Las auditorías del Banco Económico S.A. son ejecutadas tanto por auditores internos como externos de la entidad. Los estándares utilizados para las auditorías internas y externas están estable-

cidos en la normativa de la ASFI, la normativa interna o específica de la entidad y las normas NIAs y NAGA, en los aspectos que correspondan.

La tarea de seguimiento a los informes u observaciones emitidos por auditoría es de cumplimiento obligatorio para el área ejecutiva del Banco, con el constante monitoreo y control de los auditores internos, dejando constancia del mismo y exponiendo sus resultados al Comité de Auditoría y a Directorio para el fortalecimiento del control interno y cumplimiento normativo.

El Comité de Gestión Integral de Riesgos es el responsable del diseño de políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión integral de los riesgos de: crédito, mercado, liquidez y operativo. Además, de acuerdo a la normativa de la ASFI, el Banco Económico S.A. cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos, independiente del área de registro y operaciones, con dependencia directa del Directorio, la misma que es responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los diferentes tipos de riesgos, identificados por esta Unidad.



COLABORADORES

COLABORADORES

103-2/ 103-3

El Banco Económico S.A. gestiona el empleo a través de diferentes procesos de reclutamiento, selección y contratación, promoviendo la inclusión laboral. El Banco es un aliado financiero en la vida de sus colaboradores y de manera permanente genera y ejecuta diversos procesos, programas y actividades que contribuyen a su bienestar y desarrollo.

Las directrices generales sobre la gestión de recursos humanos, relacionamiento empresa – trabajadores, empleo, entre otros, se registran en el Manual de Políticas de Recursos Humanos, en el Código de Ética, el Reglamento Interno, Código de Conducta, manuales de procedimientos para el reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, administración y evaluación del desempeño del personal.

Empleo

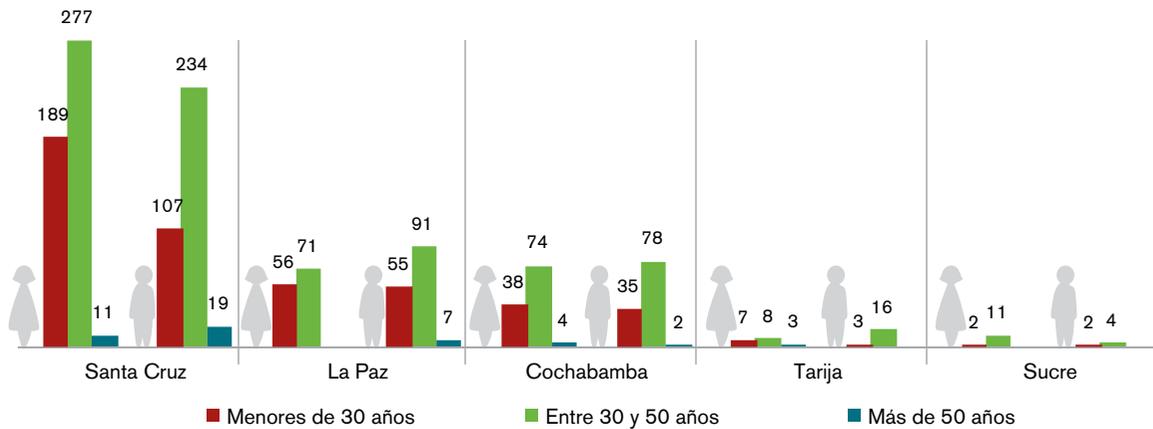
103-2/ 103-3/ 102-7 / 102-8 / 405-1 / RSE 1T

Según las necesidades de las áreas del Banco y solicitudes de personal que surgen, se plantean objetivos y metas de contratación por puesto de trabajo. Cada cargo tiene diferentes responsabilidades y los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y recursos se ajustan a las mismas.

Como parte del enfoque de gestión del área de Recursos Humanos, esta también es evaluada por instancias internas y externas de control. Cuenta con controles de línea de la Gerencia General, evaluaciones periódicas de Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, , Unidad de Cumplimiento en la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas para la aplicación de la política “Conozca a su Funcionario”. Asimismo, el Banco recibe de forma periódica evaluaciones externas y certificaciones de parte de Auditorías Externas, Auditorías de la ASFI, Inspecciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social y otros evaluadores, respecto a la gestión del empleo y cumplimiento de obligaciones laborales.

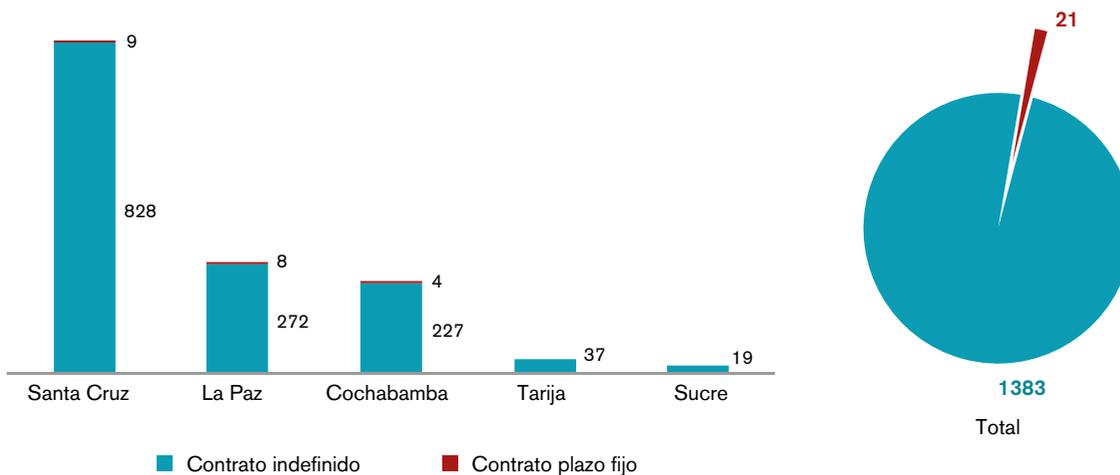
El Banco Económico S.A. cuenta con un sistema de administración de personal que registra y actualiza la información. El cuadro a continuación muestra la distribución de los funcionarios de la entidad al cierre del 2017, desglosados por edad, género y regional.

Cuadro N° 17
Número de colaboradores desglosados por grupo etario, género y regional

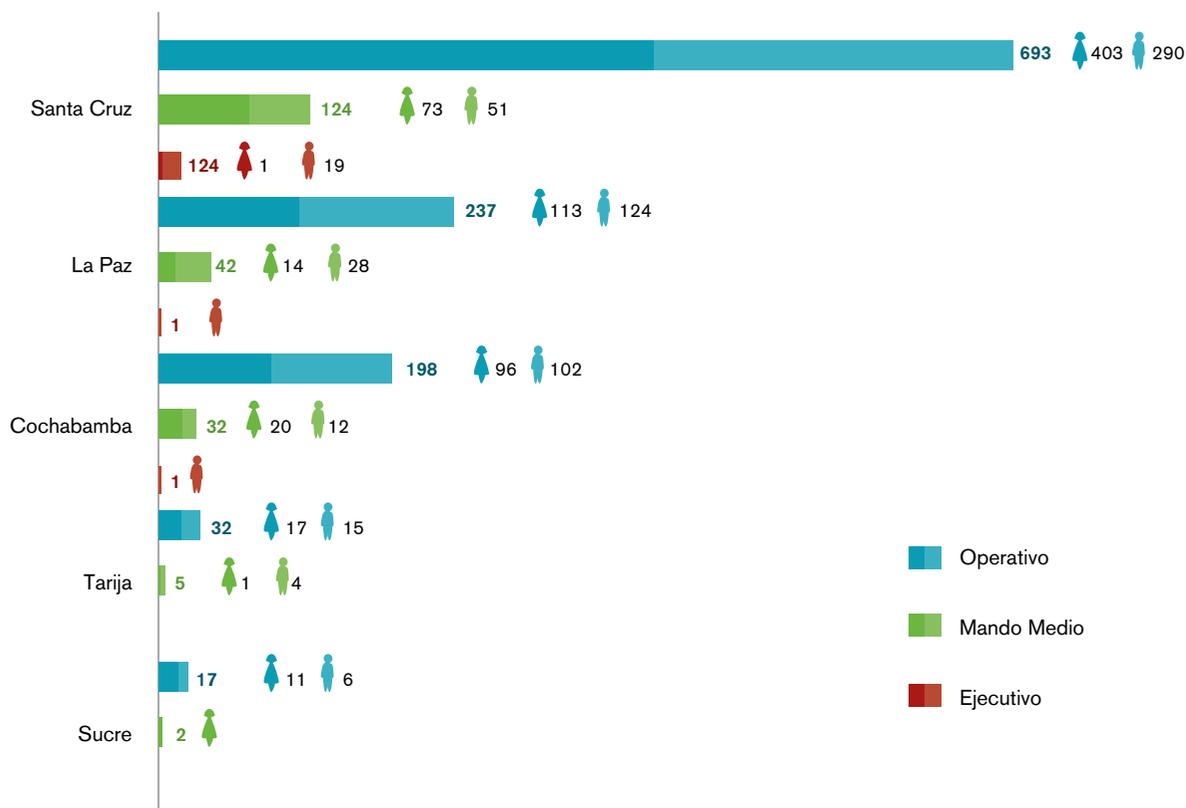


Del total de empleados, 1.383 tienen contratos a plazo indefinido (98,5%) de los cuales 737 son mujeres y 646 son hombres. Solamente 21 colaboradores tienen contratos a plazo fijo abocados a proyectos temporales y reemplazos, representando el 1,5%. Los cuadros siguientes muestra la información desglosada de los colaboradores del Banco.

Cuadro N° 18
Número de colaboradores por contrato laboral por regional



Cuadro N° 19
Personal por nivel jerárquico por regional



Cuadro N° 20
Porcentaje del personal por nivel jerárquico y edad

Edad	Menores de 30 años		Total Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total Entre 30 y 50 años	Más de 50 años		Total Más de 50 años	Total general
	F	M		F	M		F	M		
Nivel Jerárquico	F	M		F	M		F	M		
Ejecutivo	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	1,3%	1,4	0,0%	0,2%	0,2%	1,6%
Mando Medio	0,5%	0,2%	0,7%	6,8%	5,5%	12,3%	0,5%	1,1%	1,6%	14,6%
Operativo	20,3%	14,2%	34,5%	24,5%	23,4%	47,9%	0,8%	0,7%	1,5%	83,8%
Total general	20,8%	14,4%	35,2%	31,4%	30,1%	61,5%	1,3%	2,0%	3,3%	100,0%

Contrataciones y rotación del personal

401-1 / RSE 2T / RSE 3T / RSE 4T

Durante la gestión 2017, el Banco Económico S.A. contrató a 241 colaboradores, manteniendo los niveles regulares de movimiento del personal. Las contrataciones registradas en el Plan de Contratación se realizaron de acuerdo a las solicitudes de personal recibidas. La planilla de personal del Banco disminuyó un 8% con relación a diciembre 2016.

Cuadro N° 21
Nuevas contrataciones 2017

Regionales	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Santa Cruz	41	22	18	20		1	102
La Paz	14	18	10	6		1	49
Tarija	2			2			4
Sucre	2	3	4	2			11
Cochabamba	15	30	9	20		1	75
Total general	74	73	41	50		3	241

Al 31 de diciembre 2017, el índice de rotación acumulado fue del 25%. El cuadro siguiente muestra este índice durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y regional:

Cuadro N° 22
Índice de Rotación por regional, edad y sexo
(Bajas / Total Personal)

	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Tarija	0%	33%	88%	19%	0%	0%	30%
Sucre	50%	100%	18%	200%	0%	0%	68%
Santa Cruz	26%	25%	16%	16%	0%	21%	19%
La Paz	23%	31%	32%	32%	0%	0%	29%
Cochabamba	42%	69%	24%	40%	0%	0%	39%
Total general	27%	35%	22%	26%	0%	14%	25%

Diversidad e igualdad de oportunidades

103- 2 / 103-3 /405-1

A través del Código de Ética y la Política de RSE, se establecen los lineamientos para relacionamiento con los diferentes grupos de interés, incluyendo los colaboradores, promoviendo la igualdad de trabajo y prácticas laborales justas sin tener en cuenta la raza, el color, el sexo, la discapacidad o cualquier otra situación de la persona.

Las funciones y responsabilidades para todo el personal se definen en los manuales de funciones respectivos para cada cargo. Estos lineamientos se socializan entre los colaboradores durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna.

53%

mujeres

Para la presentación y atención de quejas y reclamaciones el personal puede utilizar los canales de comunicación interna (correo electrónico, carta, llamada telefónica o denuncias personales con Recursos Humanos). El Banco tiene establecido un Manual de Procedimientos para el tratamiento de infracciones al Reglamento Interno o Código de Ética.

47%

varones

Para atención de quejas o reclamaciones por parte de clientes o usuarios, la entidad cuenta con puntos de reclamo atendidos por la unidad de Calidad, dependiente del Departamento de Calidad, Procesos y Proyectos.

De igual manera, el Banco tiene establecidos diferentes procesos e instancias internas de control de gestión, desde controles de línea que realizan los responsables de áreas y evaluaciones periódicas de las unidades de control interno como Auditoría Interna, Gestión de Riesgos, Unidades de Fiscalización, Unidad de Cumplimiento en la prevención de legitimación de ganancias ilícitas.

Asimismo, la entidad recibe de forma periódica evaluaciones externas y certificaciones de parte de Auditorías Externas, Auditorías de las Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) y otros evaluadores.

A continuación, algunos datos de la composición y características del plantel de personal:

- La planilla de personal está conformada por un 53% de mujeres y un 47% de varones.
- El 54% de los cargos considerados como mandos medios están ocupados por mujeres y un

46% por varones. Un 95% de los cargos ejecutivos están ocupados por varones.

- Del 53% del personal femenino, un 21% tiene menos de 30 años, un 31,4% está entre 30 y 50 años y sólo un 1,3% tiene más de 50 años.
- Del 47% de personal del Banco un 14,4 % de varones tiene menos de 30 años, un 30,1% está entre 30 y 50 años y sólo un 2 % tiene más de 50 años
- El 60% del personal está en SCZ, un 20% en La Paz, un 16 % en Cochabamba, un 3% en Tarija y 1% en Sucre

Cuadro N° 23
Distribución por nivel jerárquico y sexo

Nivel Jerárquico	Femenino			Masculino			Total	% sobre el total general
	Cant.	% del nivel jerárquico total	% del total general	Cant.	% del nivel jerárquico total	% del total general	Cant.	
Ejecutivo	1	5%	0,10%	21	95%	1,50%	22	2%
Mando medio	110	54%	7,80%	95	46%	6,80%	205	15%
Operativo	640	54%	45,60%	537	46%	38,20%	1177	84%
Total general	751	53%	53,50%	653	47%	46,50%	1.404	100%

Remuneraciones

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

Los funcionarios, adicionalmente a la remuneración mensual, reciben dos primas anuales, una primera por trabajo extraordinario y una segunda por utilidades de empresa, cada una equivalente a un sueldo y a fin de año el aguinaldo equivalente a un sueldo adicional.

La relación entre el colaborador mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados, es de 0.80%.

En la gestión 2017 el porcentaje de aumento en la remuneración total anual del funcionario mejor pagado por el Banco fue de un 15%, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada) esta fue de 7%.

En la Gestión 2017, el 87% de los empleados del Banco percibieron un Salario Ganado Mensual (SGM) superior al Salario Mínimo Nacional vigente establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social equivalente a Bs. 2.000. Ningún funcionario recibió un salario inferior al Mínimo Nacional.

Cuadro N° 24
Relación salario ganado mensual y salario mínimo nacional (2017)

Relación SGM y SMN	Cochabamba			La Paz			Santa Cruz			Sucre			Tarija			Total general	% Total
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total		
SGM > SMN	96	90	186	107	132	239	427	326	753	11	5	16	16	18	34	1.228	87%
SGM = SMN	20	25	45	20	21	41	50	34	84	2	1	3	2	1	3	176	13%
Total general	116	115	231	127	153	280	477	360	837	13	6	19	18	19	37	1.404	100%

La escala salarial según niveles y categorías y de acuerdo a la valoración de cargo por competencias no discrimina por género. El cuadro a continuación muestra la relación de salario mínimo ganado mensualmente de mujeres frente a hombres por categoría laboral y lugar de trabajo.

Cuadro N° 25
Relación salario mínimo mensual mujeres y hombres por regional y nivel jerárquico

Salario mínimo Regional	En Bs. Nivel Jerárquico	Relación entre el salario mínimo Hombres respecto a Mujeres
Tarija	Mando Medio	0.46
	Operativo	1.00
Sucre	Mando Medio	1.00
	Operativo	1.00
Santa Cruz	Ejecutivo	1.10
	Mando Medio	0.81
	Operativo	1.00
La Paz	Ejecutivo	1.00
	Mando Medio	0.94
	Operativo	1.00
Cochabamba	Ejecutivo	1.00
	Mando Medio	1.38
	Operativo	1.00

Prestaciones sociales y beneficios

401-2 / 401-3

Los colaboradores contratados por el Banco se benefician de las siguientes prestaciones, establecidas por la legislación laboral y políticas internas:

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

Adicionalmente un total de 101 funcionarios se acogieron al permiso parental durante el 2017, de los cuáles 51 son mujeres y 50 hombres. Una vez terminado el permiso parental, todos los hombres regresaron al trabajo y 1 mujer no regresó. Pasados los 12 meses después de regresar al trabajo, de ese grupo, quedaron 44 mujeres y 48 hombres trabajando en el Banco. La tasa de regreso al trabajo después del permiso parental fue del 99% y luego de los 12 meses después de regresar al trabajo, se redujo al 91%

Plan Bienestar

El **Plan Bienestar** está integrado por un conjunto de programas y actividades que se promueven desde el Banco y buscan generar, entre los colaboradores, un mayor nivel de compromiso, motivación, retención y atracción hacia la entidad y surge como respuesta a las necesidades identificadas en el Estudio de Clima de la Organización, especialmente en los ámbitos de compromiso, confianza, comunicación, cooperación y gestión humana.

Los objetivos específicos de este plan son promover mejoras en la calidad de vida y condiciones de trabajo de los colaboradores; desarrollar un ambiente laboral eficiente, cooperativo y agrada-

ble, generar un sentimiento de orgullo y pertenencia al Banco, atraer, retener y potenciar al talento humano y promover el equilibrio trabajo – familia entre los colaboradores.

Cuadro N° 26
Bases y pilares del Plan Bienestar



Los principales beneficios y programas a los que tuvieron acceso los funcionarios del Banco en el marco del plan Bienestar, en la gestión 2017 se describen a continuación:

- **Conferencias Calidad de Vida:** el Banco Económico S.A. estableció un acuerdo con la Caja de Salud de la Banca Privada para desarrollar y llevar adelante una serie de conferencias durante el 2017 de las que se beneficiaron un total de 429 colaboradores.

Cuadro N° 27
Conferencias calidad de vida con la Caja Bancaria

Ciudad	Conferencias del 2017	N° Colaboradores
La Paz	Control y Prevención del VIH Sida	30
La Paz	Solicitud de Campaña de Prevención de Cáncer Intrauterino	126
La Paz	Campaña de Control de Salud para todo el personal	104
Cochabamba	Nutrición (04/05/2017)	35
Cochabamba	Día Mundial de Lucha contra el VIH y Enfermedades de Transmisión Sexual (1/12/2017)	43
Santa Cruz	Campaña sobre Cáncer de Próstata	10
Santa Cruz	Taller: Cómo prevenir y controlar el Estrés	12
Santa Cruz	Taller: Prevención de la Salud	22
Santa Cruz	Conferencia de Salud: Sobrepeso y Obesidad	15
Santa Cruz	Taller: Prevención del Cáncer de Mama	32
TOTAL		429

- **Programa “Tu salud es importante”** que se desarrolla cada dos años en alianza y con el apoyo de la Caja de Salud de la Banca Privada y lleva adelante acciones preventivas para el cuidado de la salud a través de conferencias y campañas de salud ocupacional para todos los colaboradores.
- **Programa “Ingresando al Colegio”**, consiste en un beneficio que otorga el Banco a sus funcionarios que consta de un adelanto de sueldo para la compra de útiles y uniformes escolares para sus hijos.
- **Programa “Yo me pongo la camiseta”** promueve la cultura organizacional a través de concursos de motivación, prácticas de valores y principios entre las agencias y otorga reconocimientos especiales a los colaboradores que se “ponen la camiseta” y presentaron proyectos sociales y ambientales, impulsaron su implementación y fueron activos participantes.



- **Programa de formación de formadores:** El Banco promueve el fortalecimiento y desarrollo de habilidades como capacitadores a un grupo de formadores internos de las diferentes áreas que son expertos en sus cargos y muestran destrezas como capacitadores.
- **Campañas informativas internas sobre:**
 - Derechos de las personas con discapacidad
 - Día Mundial de la lucha contra el VIH
 - No discriminación y acoso
- **Programa Mérito Escolar,** mediante el cual, la entidad reconoce el compromiso y mérito escolar de los hijos de los trabajadores que se destacan como mejores alumnos de sus cursos en nivel primario y hace énfasis en el apoyo de los padres y la familia a este logro. Al inicio de cada gestión, el Banco organiza un evento donde participan los niños reconocidos y sus familias, recibiendo educación financiera en general y las ventajas de utilizar la plataforma virtual DESCUBRE, como herramienta de apoyo a su planificación financiera personal. Los niños premiados reciben un combo de material escolar, certificados de felicitación y un bono económico.
- **Programa TOP 20 del Servicio de Cajas** donde el Banco realiza reconocimientos económicos a los mejores Auxiliares de Caja que obtienen las mayores puntuaciones en relación a parámetros de eficiencia operativa establecidos.
- **Evento Navideño,** organizado para incluir a los niños hijos de los colaboradores entre 0 a 12 años en espacios de diversión con espíritu navideño, donde reciben regalos de parte de la entidad. Es una oportunidad para compartir en familia, conocer los beneficios del ahorro, la ventaja de utilizar la plataforma virtual DESCUBRE y la importancia de que consideren a las entidades financieras como aliadas de la familia



- **Desafío “Vive un arcoíris de emociones 2017”** fue un gran evento de confraternización para fortalecer el clima laboral y la cultura organizacional del Banco en el que participaron más de 1400 colaboradores de las 5 regionales donde la entidad tiene presencia. Se conformaron equipos multidisciplinarios a nivel nacional para que participen en actividades competitivas poco tradicionales que implicaban la muestra de talento e integración cultural a través de bailes típicos y folklóricos.

Evaluaciones

404-3 / RSE 3C

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

El cuadro siguiente muestra la cantidad de funcionarios que recibieron evaluaciones regulares de desempeño desglosados por género y categoría profesional durante el 2017.

Cuadro N° 28
Colaboradores con evaluaciones regulares de desempeño

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	751	761	1	115	645	100%
Hombres	653	636	20	100	516	97%
Total general	1.404	1.397	21	215	1.161	99%



Formación y enseñanza

103-2 / 103-3 / 404-1 / 404-2 / RSE 1C / RSE 2C

La actividad del Banco Económico S.A. es un negocio de confianza y, por consiguiente, es fundamental mantener y promover el más alto nivel de ética profesional, espíritu de superación personal, compromiso de trabajo en equipo y ambiente de control interno. En ese contexto, la política de Recursos Humanos es implementada en la entidad mediante procedimientos y recursos concretos.

El Banco fomenta y estimula, el perfeccionamiento de su personal. Asume al proceso de capacitación como un medio para transmitir conocimientos, desarrollar competencias y habilidades en los trabajadores, para que sean más productivos, creativos e innovadores y que contribuyan mejor al cumplimiento de la misión y visión, a los objetivos organizacionales y estratégicos, así como al mejor desempeño de sus responsabilidades.

Las promociones que impliquen ascensos de categoría y niveles salariales son el resultado de un proceso de evaluación de desempeño previo que es planificado por los Jefes inmediatos, Gerentes o Subgerentes del Área y coordinado previamente con la Unidad de Recursos Humanos.

El personal del Banco participa en diversidad de capacitaciones, básica, intermedias y avanzadas en las que pueden adquirir nuevos conocimientos, competencias y habilidades, mediante programas de inducción, actualización y certificación, para promover el giro del negocio, venta y colocación de productos y servicios, cambio de procesos, gestión de campañas comerciales, cambios normativos, creación de conciencia ética y medio ambiental, prevención de toda forma de lavado de dinero, fortalecimiento en el manejo operativo de los sistemas, entre otros. Además, el Banco Económico S.A. fomentando la inclusión laboral se encarga de captar gente joven y apoyarlos en el desarrollo interno de su carrera profesional.

Cuadro N° 29 Gestión del talento humano



El Banco Económico S.A. cuenta con un **Plan Anual de Capacitaciones (PAC)** para todos sus funcionarios que brinda soporte al plan estratégico del Banco y permite que sus recursos humanos estén alineados a las demandas de la misión, visión y metas planteadas. Cada área debe identificar sus necesidades de capacitación y presentar sus requerimientos al área de Recursos Humanos, la misma que sigue el siguiente proceso interno para incluirlos en la planificación del PAC:

1. Realizar el Detección de Necesidades de Capacitación
2. Procesar la información
3. Gestionar la aprobación
4. Publicar
5. Ejecución y seguimiento al cumplimiento (los Ejecutivos responsables de área puede revisar y modificar el avance de su PAC, planteando sugerencias o quejas).
6. Generar informes con indicadores sobre su avance.

El PAC permite mejorar las capacidades, desarrollo de habilidades y actualización de conocimiento del personal del Banco Económico S.A. al integrar un conjunto de programas regulares y actividades de capacitación, contando con un presupuesto anual. En el marco de este Plan, el cuadro a continuación muestra el promedio de horas de capacitación que los colaboradores del Banco recibieron durante el 2017.

Cuadro N° 30
Capacitación a colaboradores (2017)

37,804
horas de
capacitaciones

89%
de asistencia a las
capacitaciones

Categoría	Cantidad de cursos	Cantidad de colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación / año / colaborador
Total Ejecutivos	47	22	541	25
Mujeres	5	1	48	48
Hombres	42	21	494	24
Total Mandos Medios	258	205	8,562	42
Mujeres	136	110	4,769	43
Hombres	122	95	3,793	40
Total Operativos	387	1,177	28,789	24
Mujeres	200	640	15,944	25
Hombres	187	537	12,845	24
Total General		1,404	37,892	27

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

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

- Programa de Certificación de diversos cargos con mayor rotación.
- Programa “Vivir la Cultura BEC” (ética, conducta, valores, RSE, educación ambiental, campaña Y.M.P.C.).
- Programa Formación y reconocimiento a Formadores internos que apoyan con capacitación en temas de su especialidad.
- Programa SOY LIDER para mandos medios a nivel nacional para que reconozcan el rol del liderazgo, profundicen en conocimientos, actitudes y habilidades para la conducción efectiva de personas y equipos de trabajos y detecten fortalezas y oportunidades de mejora en los diferentes estilos de liderazgo.
- Programa Inducción Asesores de Negocios MyPE, Jefes de Operaciones de Agencia, Oficiales de Plataforma y Auxiliares de Caja.

- Programa de Servicio al Cliente BEC. (Calidad y calidez en el servicio, imagen personal y profesional, clientes con discapacidad, adulto mayor).
- Programa Educación Financiera digital BEC. (fortalecimiento en conocimientos de productos y servicios, costos, riesgos, ley 393, no discriminación, atención de reclamos, venta integral de servicios y otros temas relevantes).
- Programa PLAN BIENESTAR con acciones diversas que benefician al personal y sus familias.
- Programa HORA CAPACITACION que promueve espacios de comunicación y formación en áreas y agencias.

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

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

Los Programas de Formación Continua del Banco Económico S.A. que se implementaron durante el 2017 contaron con un total de 977 participantes, aproximadamente un 27% más que en la gestión 2016, lo que muestra claramente el compromiso que tiene la entidad en mejorar las aptitudes de sus colaboradores y colaborarlos en posibles transiciones, de modo que se facilite su empleabilidad continuada y la gestión de sus carreras profesionales:

Cuadro N° 31
Número de participantes por programas de formación continua

Tema de Programa de Formación Continua	Participantes
Programa formación de formadores - Módulo I Conceptos Básicos	9
Programa formación de formadores - Módulo III Desarrollo personal: autoestima y motivación	98
Programa Soy Líder Módulo III: Comunicación eficaz	210
Programa Soy Líder Módulo IV: Capacidad de innovación	208
Certificación de auxiliares de cajas	112
Certificación de jefe de operaciones de agencia	4
Certificación de oficiales de plataforma de servicios	9
Programa de cultura - ética y valores	327
Total general	977



CLIENTES

G4-FS6 / 102-6

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

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

Cuadro N° 32
Porcentaje de colocaciones y capacitaciones por regional

Regional	% Clientes Colocaciones		% Clientes Captaciones	
	2016	2017	2016	2017
Santa Cruz	49%	49%	64%	63%
La Paz	25%	24%	18%	18%
Cochabamba	21%	22%	15%	15%
Tarija	4%	4%	3%	3%
Sucre	1%	2%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

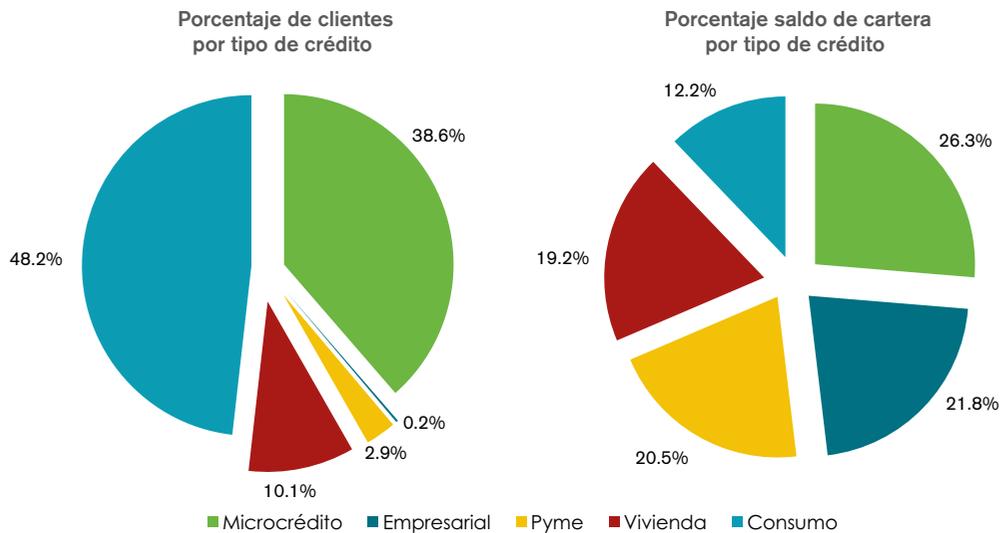
El Banco concentra su cartera de clientes en el eje troncal del país, siendo el departamento de Santa Cruz donde se encuentran la mayor cantidad de clientes y volumen de préstamos otorgados.

Cuadro N° 33
Cartera de préstamos por regional

Regional	N° Clientes	%	Saldo (M\$us)	%
Santa Cruz	19.018	48,7%	681.340	64,7%
La Paz	9.540	24,4%	161.054	15,3%
Cochabamba	8.563	21,9%	180.128	17,1%
Tarija	1.370	3,5%	23.725	2,3%
Sucre	589	1,5%	7.583	0,7%
Total	39.071	100,0%	1.053.830	100,0%

En el cuadro se puede apreciar que el Banco Económico S.A. ha sabido balancear la atención a los diferentes segmentos de clientes (similar porcentaje de participación en volumen de cartera colocada en los segmentos de clientes micro, pequeños y medianos, grandes). Asimismo, se observa el compromiso que tiene la entidad con apoyar a los micro y pequeños empresarios, ratificando su vocación inicial de inclusión de estos segmentos del mercado.

Cuadro N° 34
Porcentaje de clienes y cartera por tipo de crédito (ASFI)



El Banco concentra 81,1% de su volumen de colocaciones en 4 sectores económicos: Venta al por mayor y menor, Servicios inmobiliarios empresariales, Construcción e Industria manufacturera. Esos 4 sectores económicos representan el 88,8% de la cantidad de clientes.

Para la clasificación “Tipo de crédito” se utiliza la clasificación de Tipo de crédito establecida por el regulador (ASFI) y para la clasificación de sector de actividad económica se utiliza el nivel de clasificación Grupo del “Código de Actividad Económica y Destino del Crédito” (CAEDEC).

En la gestión 2017 el Banco no realizó ningún análisis para determinar qué sectores y regiones (definidas según la división política y administrativa del estado, que divide el territorio nacional en nueve departamentos) poseen un impacto social y medioambiental potencialmente elevado.

Fidelización de clientes

RSE 1S

Para el Banco Económico S.A. la relación con sus clientes es muy importante, por ello se preocupa por desarrollar beneficios, campañas y promociones empresariales con el objetivo de captar, retener y fidelizarlos. A continuación, se detallan las promociones empresariales ofertadas durante el 2017:

Caja de Ahorro:

- Vive Maná Ahora: Por la apertura de la Caja de Ahorro Vive los clientes participaban del sorteo de 20 entradas al concierto de Maná.
- Ahorra y viaja a Punta Cana con tu cuenta Premium: Sorteo quincenal en el cual participaban todos los clientes nuevos y antiguos, por cada Bs. 350 el cliente tenía opción para acceder al sorteo.

Tarjeta de Crédito:

- Martes de 2x1 en Kansas Grill (sólo Cochabamba).
- Miércoles Buenísimo 2x1 KFC (sólo Santa Cruz).
- Miércoles de Starbucks, 2x1 Bebidas (sólo Santa Cruz).
- Miércoles de 2x1 en Casa del Camba (sólo Santa Cruz).
- 2x1 Cine SAS (sólo Sucre).
- 2x1 Multicine (La Paz y Santa Cruz).
- 2x1 Cine Center (Cochabamba, La Paz, Quillacollo, Santa Cruz y Tarija).
- 50% de descuento Cinemark (sólo Santa Cruz).
- 2x1 Hamburguesas Legendarias – Hard Rock Café (sólo Santa Cruz).
- 2x1 En helados dobles y triple – Vaca Fría (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz)
- 3x4 Pagando 3 meses recibe un mes adicional – Cadena de Gimnasios Premier (La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija).
- 10% de descuento en Hipermaxi los días miércoles (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz).
- 10% de descuento en Supermercado SAS los días miércoles (sólo Sucre).
- Programa de acumulación de puntos para canje de pasajes aéreos, hospedaje en hotel y alquiler de autos (a nivel nacional).
- Vive Maná Ahora – (Adquirir la Tarjeta de Crédito VIVE- Sorteo de 10 entradas sector VIP)

Tarjetas Prepago

- Tarjeta Prepago Compramundo sin costo de emisión.

Otras Campañas para Tarjetas de Crédito

- Además, los clientes con tarjetas de crédito del Banco contaron con el beneficio de pago en diferentes comercios durante el 2017:
 - Pago de 12 cuotas sin intereses en Multicenter, Corimexo, Panabol, Triplex y Joyerías Tauro
 - Pago de 3 cuotas sin intereses en la Rosa y Gris y La Ganga
- “Black weekend”, las compras que se realicen en cualquier comercio de Bolivia, EEUU y compras por internet serán pagas en 6 cuotas.
- Alquiler de vehículo en NIBOL con las tarjetas de crédito TITANIUM (Santa Cruz).
- Pago de gastos médicos en 6 cuotas sin interés.
- Tus Vacaciones soñadas en cuotas. (Viaja y paga en 6 cuotas sin interés.)

Calidad y satisfacción del cliente

RSE 2S

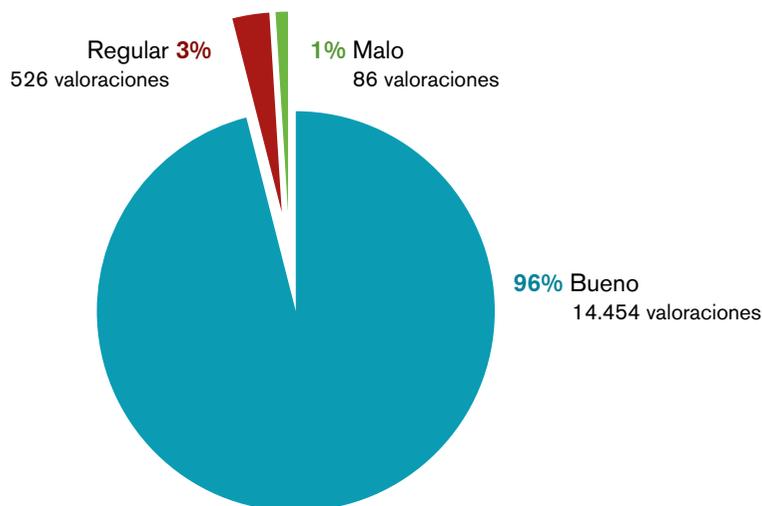
De acuerdo a las actividades del Plan Anual de Calidad de la Subgerencia Nacional de Calidad, Procesos y Proyectos en la gestión 2017 se llevaron a cabo las siguientes evaluaciones a los clientes:

Indicador de Satisfacción de clientes

Para la gestión 2017, se implementó un dispositivo de medición en las ventanillas de Caja para las oficinas centrales de Santa Cruz, Cochabamba y Agencia Camacho de la ciudad de La Paz con el objetivo de medir, a través de una breve encuesta, el nivel de satisfacción de nuestros clientes con respecto a la atención recibida en Ventanillas de Cajas.

De acuerdo a los datos correspondientes al periodo del 01/08/2017 al 31/12/2017, se obtuvo un 96% de valoración Buena, otorgada por los clientes, 3% regular y 1% mala, respectivamente.

Cuadro N° 35
Valoración clientes de ventanillas de Caja

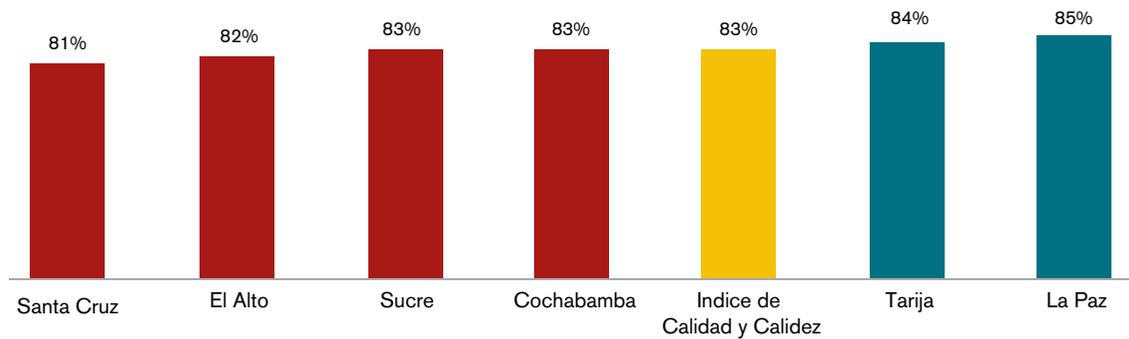


Evaluación de la Calidad de Atención en el Banco

El 2017, se llevó a cabo un estudio de Cliente Encubierto (Mystery Shopper) a 21 agencias a nivel nacional que permitió medir el Índice de Calidad y Calidez “ICC”. Esta evaluación tiene por objeto medir el grado de cumplimiento de los estándares establecidos, para identificar las debilidades y fortalezas en los siguientes canales de atención evaluados: agencia, caja, plataforma de servicios, créditos y cajeros automáticos.

A nivel nacional, se obtuvo un Índice de Calidad y Calidez “**ICC**” de 83%. La ciudad de La Paz con 85% obtuvo la mayor calificación, seguida por la ciudad de Tarija con 84%, las ciudades con calificación más baja fueron Santa Cruz, El Alto y Sucre con 81%, 82% y 83%, respectivamente. Con estos resultados, se están encarando acciones de mejora a los sistemas de atención.

Cuadro N° 36
Índice de Calidad y Calidez



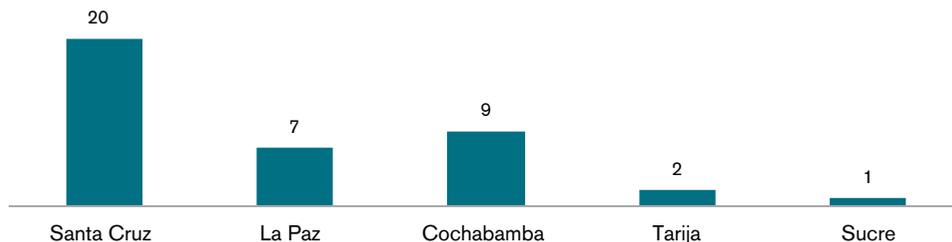
Evaluación Interna de Calidad

Durante gestión 2017, también se realizó la Evaluación Interna de Calidad en 40 Puntos de Atención Financieros (PAF) a nivel nacional y se midió el Índice de Calidad General “ICG”.

Los criterios de medición establecidos en el Plan de Evaluación de Calidad están referidos a las dimensiones de infraestructura, modelo de atención, imagen del personal, conocimiento y gestión de reclamos, según corresponda a los canales de atención: caja, plataforma de servicios, créditos, cajeros automáticos y agencia.

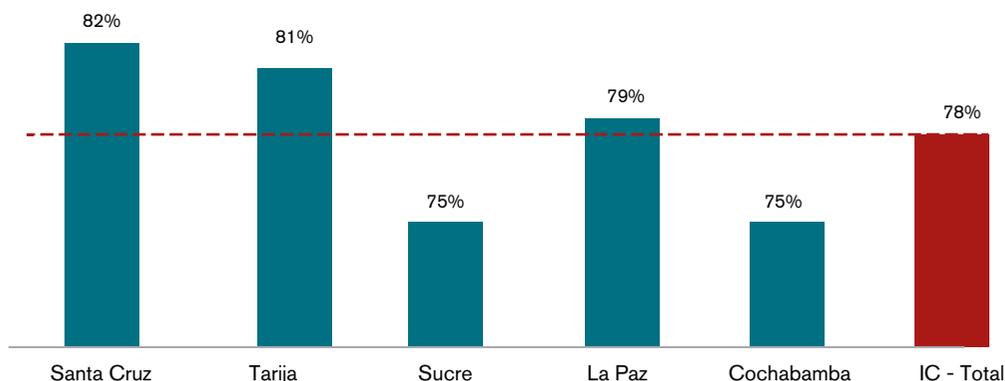
Con la medición, el Banco analiza el cumplimiento e incumplimiento de los criterios de calidad medidos antes señalados, realizando control y seguimiento a las acciones correctivas. A continuación, se detallan los PAF por regional evaluados.

Cuadro N° 37
Puntos de Atención Financiera evaluados por Regional



Como resultado, el Banco obtiene a nivel general un Índice de Calidad General “ICG” de 78%. A nivel regional, Santa Cruz (82%) es la regional que obtuvo la mayor calificación, seguida por las regionales: Tarija (81%) y La Paz (79%), las regionales con la calificación más baja fueron Sucre y Cochabamba, ambas con (75%).

Cuadro N° 38
Resultados Índice de Calidad 2017



Reclamos y medidas correctivas

RSE 3S

Es prioridad del Banco Económico S.A., brindar un servicio de excelencia y dar respuestas y soluciones concretas a los reclamos de sus clientes.

Cuadro N° 39
Número de reclamos y porcentaje resueltos 2016 y 2017

	2016	2017
Número de reclamos de terceros	1.489	1.471
% de reclamos resueltos	87%	98%

Las medidas correctivas utilizadas para resolver las quejas y reclamos se detallan a continuación:

- Se implementó el programa de “Hora de Capacitación”, el mismo que tiene como finalidad capacitar en cada agencia sobre mejoras a procesos o cambios normativos.

- Se mantiene el monitoreo del sistema de gestión a filas de atención a clientes en caja por parte del Jefe de Operaciones de Agencia, permitiendo asegurar el cumplimiento de la normativa del ente regulador.
- Se mantuvo la anfitriona en el área de cajas para que apoye y guíe al consumidor financiero en la obtención del ticket correcto.
- Se finalizó el proyecto piloto denominado “Carita Feliz”, el cual permitió medir el grado de satisfacción del cliente/usuario después de haber sido atendido en cajas. Este proyecto se aplicó en las oficinas centrales de sucursales del Banco.



Acceso a personas desfavorecidas

G4-FS14

La totalidad de las 47 oficinas del Banco Económico S.A. cuentan con la infraestructura necesaria para la atención de personas con discapacidad, contemplando el uso de sillas de ruedas. De acuerdo a la necesidad de accesos de cada oficina, pueden contar con gradas, pasamanos, rampas fijas, rampas metálicas movibles, todas las oficinas cuentan con puertas, superficie anti-deslizante, señalética adecuadas y condiciones de comodidad necesarias.

El Banco también cuenta con 3 Cajeros Automáticos adecuados para atención de personas con discapacidad que cuentan con las siguientes características:

- Audio guía con toma de salida de audio estándar mini Jack;
- Software de audio con volumen ajustable y conexión de auriculares / audífonos para atención de clientes con discapacidad auditiva;
- Puertas de acceso para sillas de ruedas y acera de acceso al recinto del cajero además de espacio interior con un área mínima para maniobrabilidad de una persona con silla de ruedas;
- Teclado con lectura táctil en código braille e instrucciones de manipulación también en sistema braille;
- Pantalla que puede ser ajustada para una visualización de la información desplegada;
- Barras de apoyo ancladas en las paredes laterales.

Cuadro N° 40
Cajeros automáticos para personas con discapacidad

Departamento / Provincia	Tipo de Punto de Atención	Nombre del Punto de Atención	Dirección	Servicio	Horarios
Cochabamba					
Cercado	Cajero Automático para Personas con Discapacidad Externo - Con Recinto	ATM BLANCO GALINDO	Avenida Blanco Galindo # 1080, entre calles Viedma y San Alberto.	Dispensación de Efectivo en ATM-	D--24 HORAS
					LV--24 HORAS
					S--24 HORAS
Sacaba	Cajero Automático para Personas con Discapacidad Externo - Con Recinto	ATM (D) AGENCIA SACABA	Calle Tapia # 427, entre calles Monseñor Roberto Nocoli e Ingavi	Dispensación de Efectivo en ATM-	D--24 HORAS
					LV--24 HORAS
					S--24 HORAS
Santa Cruz					
Andrés Ibáñez	Cajero Automático para Personas con Discapacidad Externo - Con Recinto	ATM (D) AUTOBANCO - SCZ	Calle Independencia entre calles Ayacucho e Ingavi, al frente de la Manzana uno.	Límite de monto por retiro y PIN por usuario.	LV--24 HORAS
					S--24 HORAS
					D--24 HORAS

Innovaciones

El compromiso del Banco Económico S.A. con sus clientes se encuentra enfocado a brindar oportunidades de negocio principalmente a los micro, pequeños y medianos empresarios, a través de una atención personalizada, en un marco ético, con recursos humanos calificados y tecnología innovadora, contribuyendo así al desarrollo sostenible del país.

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

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

- **Teléfono:** El Banco tiene un canal de comunicación telefónica, gestionado desde el Centro de Monitoreo con el Cliente.
- **Facebook:** Cuenta con la página de Facebook con mayor cantidad de fans del sistema fi-

Renovamos nuestra
|Web|
www.baneco.com.bo



nanciero, 413.000 vs. 411.000 la segunda. Esto permite a la entidad estar más cerca de sus clientes y realizar difusiones efectivas de la información del Banco. Actualmente esta es una herramienta poderosa de comunicación y para recibir retroalimentación de los clientes.

- **SMS y emails a clientes.**
- **Nuevo sitio web** renovado el 2017 con el objetivo de brindar una navegación más dinámica e interactiva, tanto en dispositivos móviles como en PC, y con esto lograr una mejor experiencia de usuario. El sitio web del Banco www.baneco.com.bo tuvo 1.008.541 visitas en la gestión 2017.



- **Sitio web Banca Vive** creado para el segmento de la Banca Vive, la banca para jóvenes www.bancavive.com.bo. Al finalizar la gestión esta página web alcanzó 134.660 visitas.

Entre las innovaciones digitales, merece la pena resaltar:

- El enfoque que se persigue con la Banca Digital es mejorar la experiencia de los clientes, simplificando y acortando los tiempos de atención. El lanzamiento de esta Banca se realizó el 2017.
- **BECTOKEN o Token de Seguridad** para la Banca por Internet, que es una nueva infraestructura de seguridad basada en la tecnología Software Token que reemplaza la clave transaccional de la banca por internet y permite que los clientes puedan usar un segundo factor de autenticación.
- **Administración de Pases PRIORITY.** Este proyecto tiene como alcance la implementación de un sistema informático que permite apoyar el proceso de administración de los Pases Priority entregados a Clientes de Tarjeta de Crédito. El objetivo de este proyecto fue la mejora en la atención al cliente a través de la optimización de los procesos con el apoyo de la tecnología.

- **Cajeros Automáticos Multifunción**, con funcionalidades adicionales a la dispensación de efectivo y consultas para los clientes, ya que también les permiten:
 - Realizar depósitos a cuentas propias y a cuentas de terceros en el mismo Banco.
 - Transferencias entre cuentas y de terceros en el mismo Banco.
 - Transferencias entre cuentas interbancarias



COMUNIDAD



COMUNIDAD

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

Contribuciones

RSE 1H

El compromiso social del Banco se refleja con la contribución que realiza para apoyar las iniciativas de la sociedad en favor de niños y niñas, personas adultas mayores, mujeres y personas con discapacidad. De igual forma, la entidad destinó recursos con el propósito de cooperar con el logro de objetivos de instituciones afines a la cultura.

El marco normativo por el que el Banco Económico S.A. se rige para gestionar y realizar contribuciones o partes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos es el siguiente:

Externo:

- Ley N°393 de Servicios Financieros Art. 469
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF): Libro 2°, Título VII, Capítulo II Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos.

Interno:

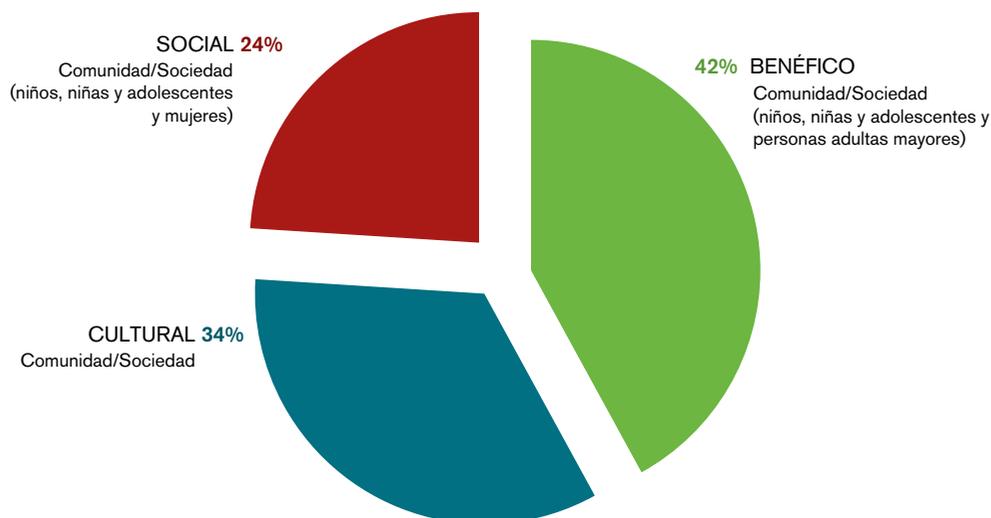
- Política de Contribuciones o Aportes destinados a fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos
- Manual de Procedimientos Contribuciones o Aportes destinados a fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos

En la gestión 2017, el importe por Donaciones, Aportes y Contribuciones del Banco Económico S.A. alcanzó un total de Bs. 72.611,04 según las normas internas, que significa el 0,07% respecto a las utilidades de la gestión. El límite y destino de los aportes y las contribuciones para la gestión 2017, fue aprobado por Directorio y Accionistas. El cuadro a continuación muestra los datos comparativos del 2016 y 2017.

Cuadro N° 41
Aportes, donaciones y porcentaje respecto a las utilidades 2016 y 2017

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

Cuadro N° 42
Destino de las contribuciones y aportes 2017



El **42%** del importe total de las contribuciones y aportes fue destinado a un fin benéfico. Respecto a los Grupos de Interés, el **48%** fue en beneficio de niños, niñas y adolescentes (comunidad/sociedad).

Primer Librero Público de Bolivia

La ciudad de Santa Cruz ya cuenta con el primer Punto de Lectura público, después de la Inauguración oficial del primer Librero que está ubicado en la Plaza Principal 24 de Septiembre, justo al frente de la Casa Municipal de Cultura.



Gracias al apoyo del programa de RSE del Banco Económico S.A. y con el apoyo de la Secretaría Municipal de Cultura, fue inaugurado oficialmente el Punto de Lectura Público que comenzó a recibir las primeras donaciones tanto de la Alcaldía como de un grupo de estudiantes que se dieron cita en al acto de inauguración oficial.

“La Idea es que la gente se apropie del estante. Que lo cuide y que permita impulsar más Puntos de lectura públicos en plazuelas y puntos estratégicos de la ciudad”, destacó la Directora Municipal de Cultura, María René Canelas.

Apoyo a Campaña Amigo SOS – Aldeas Infantiles SOS

En los meses de octubre y noviembre de 2017, se desarrolló la “Campaña Amigo SOS” en coordinación con Aldeas Infantiles SOS, donde las ejecutivas del Banco realizaron captaciones de nuevos aliados en apoyo a niños y niñas de esta institución.



Productos y servicios con beneficio social

RSE 1E / RSE 2E / G4-FS7

El Banco Económico S.A., al ser un Banco Múltiple tiene el objetivo de apoyar a sus clientes y a la comunidad en general ofreciendo una amplia gama de productos y servicios que tienen beneficio social con la finalidad de generar resultados positivos en el bienestar de las personas. Si bien atiende a todos los sectores, está posicionado como

un Banco especializado en atender a la pequeña y mediana empresa, cumpliendo a cabalidad con las metas establecidas por ASFI en cuanto a créditos productivos y créditos para vivienda social. Además, en el 2017, ha introducido como servicio de beneficio social adicional el Programa Red Mujer.

- **Crédito Productivo**, comprometido con el desarrollo económico y social del país, el Banco impulsa el crédito productivo dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de activida-

des productivas de las Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas, incrementando o mejorando la capacidad productiva de sus negocios. En este tipo de créditos, también se incluyen las operaciones de crédito para el financiamiento del sector de turismo y producción intelectual, según definiciones y normativa respaldada por ASFI.

La entidad cuenta con una Política de Crédito específica del sector productivo en la cual se establecen los lineamientos generales para el financiamiento de este tipo de créditos, bajo criterios prudenciales y aspectos sociales acorde a lo establecido por el regulador. Asimismo, cuenta con un manual de procedimientos de administración de fondos de garantía, en el cual se especifica la secuencia de pasos y etapas que componen el proceso de administración y funcionamiento de estos fondos.

Adicionalmente, el Banco cuenta con una unidad de negocios exclusiva para el sector productivo y con productos específicos para responder a las distintas necesidades de los clientes. Además, la entidad ha establecido 4 tipos de alianzas para apoyar al sector productivo con:

- Instituciones Financieras con CAFEC y CIDRE a través de líneas de crédito directo;
 - Organizaciones del sector productivo como ganaderos (Fegasacruz), sojeros y lecheros;
 - Proveedores y distribuidores de maquinarias, agrícolas y automotriz como ABSA, Nibol y Toyosa;
 - Asociaciones y sindicatos.
- **El Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social** otorgado conforme al D.S. N° 1842 del 18 de diciembre de 2013, a personas naturales, con una modalidad amortizable y en cuotas sucesivas; se limita a la primera vivienda de propiedad del deudor y cónyuge, la cual debe ser sin fines comerciales.

El principal objetivo de este producto es facilitar el acceso al crédito a personas que no cuentan con un aporte propio y el Banco financia hasta el 100% de la vivienda. En la gestión 2017, el Banco Económico S.A. cumplió las metas establecidas por la ASFI respecto a clientes y cartera destinada a crédito de Vivienda de Interés Social, la misma que representa el 54% del total de la cartera de créditos de vivienda del Banco.

Cuadro N° 43
Cartera de Créditos Productivo y Vivienda Social / VALOR MONETARIO
2016 y 2017

Cartera destinada a:	Monto Expresado en Bs.		Porcentaje / Total	
	2016	2017	2016	2017
Crédito productivo	2.893.240.958	3.258.134,36	8,89%	84,65%
Vivienda social	555.743.079	723.297,13	16,11%	15,35%
TOTAL	3.444.984.037	3.981.431,49	100%	100%

Cuadro N° 44
Cartera de Vivienda 2016 y 2017

Cartera destinada a:	Monto Expresado en Bs.		Porcentaje / Total	
	2016	2017	2016	2017
Vivienda Social	555.743.079	780.326.552	48,52%	54%
Créditos de Vivienda	589.689.440	664.763.114	51,48%	46%
Total Cartera Vivienda	1.145.432.519	1.445.089.666	100%	100%

▪ **Red Mujer, mi aliada**



En el 2017, el Banco Económico S.A. lanzó su primera propuesta estratégica de género para la inclusión de la mujer en el sistema financiero. Con el objetivo de respaldar a la mujer en sus diferentes roles como ente social y productivo, la entidad ha desarrollado una propuesta de valor para las clientas a través de un **modelo de atención diferencial**, brindándoles asesoramiento constante en cuanto a los productos y servicios financieros y no financieros. Los productos y servicios se basan en tres pilares de acuerdo a las prioridades y necesidades de este segmento: 1. Hogar, 2.

Bienestar y 3. Negocios. Además, cuenta con un seguro de “1eros gastos exequiales”, un pack de asistencia telefónica gratuita en temas nutricionales, tecnológicos, médicos y legales que se puede utilizar los 365 días del año de forma ilimitada.

Esta propuesta es fruto del trabajo realizado bajo el apoyo del BID-FOMIN en el marco del

Proyecto: “Expansión de servicios financieros para mujeres empresarias en Bolivia”, que tiene como objetivo: Incrementar las ventas, ampliar el nivel de empleo y el acceso a financiamiento de las micro y pequeñas empresas lideradas y/o de propiedad de mujeres. Red Mujer, mi aliada, por consiguiente, fomenta la inclusión de la mujer MyPE en el sistema financiero nacional y mejora su experiencia en el Banco Económico S.A., buscando eliminar las barreras sociales y culturales que muchas veces las alejan.

El programa tiene como principales componentes:

- Desarrollo del modelo de atención
Inicialmente, como base del programa se realizó una estrategia de comunicación interna dirigida a los colaboradores con la finalidad de sensibilizar, interiorizar y comprometer al personal acerca de la temática de género y equidad.
- Capacitación a mujeres empresarias y campaña comunicacional
Luego del lanzamiento de Red Mujer, mi aliada, el Banco inició una ardua labor desarrollando, participando y colaborando en iniciativas para la capacitación y empoderamiento de la mujer en los principales espacios de desarrollo femenino, estableciendo un vínculo con las mujeres presentes.
- Entre las actividades que se llevaron a cabo, mencionamos las siguientes:
 - Se continuó con el programa “Dirección de Negocios, Trabajando Juntos”, mediante el cual durante el 2017 se capacitó a 228 clientas y no clientas en temas como: derecho y empoderamiento de la mujer, habilidades de liderazgo y técnicas en negociación, marketing, ventas y atención al cliente, gestión tributaria y formalización de empresas y educación financiera.
 - El Banco lanzó el primer Ciclo de Conferencias «Impulso de Liderazgo Femenino» con el propósito de crear un espacio de transferencia de conocimientos e intercambio de experiencias entre mujeres empresarias destacadas en las



ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Fueron conferencistas de estos eventos: Lucía Navarro (ex periodista de CNN, Telemundo y Univisión) y otras empresarias exitosas de cada ciudad fueron las principales conferencistas. Asistieron 531 personas y 15 niños.

- Participación del Banco en la 12va Feria Integral de la Mujer organizada por FEXPOCRUZ.
- Organización del “Taller de Mujeres Fuertes, Felices y Exitosas” realizado por Ricardo Perret, famoso conferencista mexicano, con más de 15 años de experiencia en neuromarketing, realizado en Santa Cruz el 22 de junio 2017 y en La Paz el 23 de junio 2017, respectivamente.
- Se filmaron cuatro cápsulas digitales de eLearning dictadas por expertos en temas para ‘Mejorar tu negocio’. Modalidad: Abierta a debates y preguntas de parte de la comunidad Red Mujer vía redes sociales.

Ruta Red Mujer



En apoyo a las mujeres MyPEs, “Red Mujer, mi aliada”, durante los meses de julio y agosto, visitó los mercados tradicionales de las ciudades de La Paz, El Alto, Santa Cruz, Tarija, Cochabamba y Sucre; además, de cinco provincias entre las que están Montero, Yapacani, Quillacollo, Sacaba y Yacuiba.

El principal objetivo de esta Ruta fue brindar información de primera mano a todas las mujeres que inician su jornada laboral desde muy temprano, sobre la posibilidad de tener una atención directa en sus fuentes de trabajo de los beneficios y servicios financieros y no financieros que “Red Mujer, mi aliada” les ofrece.

Programas de inclusión laboral

RSE 2C

El Banco Económico S.A. dentro de sus Programas de Capacitación y Desarrollo ha estructurado y ejecutado dos programas importantes que promueven la inserción laboral, educación e inclusión financiera de jóvenes profesionales, FAMI “Programa de Formación para Asesores de Microfinanzas” y FOCAB “Programa de Formación de Cajero Bancario”.

Durante la gestión 2017, se ejecutaron dos programas FOCAB en Santa Cruz, en los que se capacitó a 31 jóvenes universitarios y/o profesionales en educación financiera, además de temas específicos para desarrollar conocimientos, destrezas básicas y habilidades prácticas para el desempeño de Cajero Bancario. La convocatoria se realiza por invitación pública a través de medios masivos de comunicación y pasaron por un proceso estructurado de selección y formación.

Educación financiera

RSE 4E

A partir de la gestión 2014, el Banco Económico S.A. por disposición de la ASFI implementa su Programa de “Educación Financiera Para Todos”, el mismo que ha sido aprobado por su Directorio y diseñado con el objetivo de transmitir conocimiento y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, que faciliten el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones.

Las áreas de acción del programa se encuentran estructuradas en dos subprogramas: Educación y Difusión de información. Entre los temas abordados en el programa se incluye información sobre los productos y servicios que se ofrecen a los consumidores financieros, beneficios y precauciones en su uso, costos asumidos, derechos y obligaciones y mecanismos de reclamos.

Durante el 2017 los programas fueron dirigidos a mujeres MYPE, usuarios finales, estudiantes universitarios, funcionarios y niños y niñas hijos de funcionarios del Banco. Al cierre de la gestión se alcanzó a más de 10.000 personas con la ejecución del programa de Educación Financiera.

Asimismo, dentro del sitio web del Banco se ha desarrollado un portal de Educación Financiera, donde se difunde información del Programa de Educación Financiera, poniendo a disposición del público en general.

Otra iniciativa que el Banco apoya para mejorar la educación financiera, es la Plataforma DESCUBRE, una herramienta interactiva que a través de sus módulos permite al usuario capacitarse en los conceptos fundamentales de ahorro y planificación financiera, obteniendo un certificado una vez completado el programa. Durante la gestión 2017 el Banco Económico S.A. promovió el acceso a la plataforma de DESCUBRE, a través de su portal de Educación Financiera, de su página oficial en Facebook y otras actividades de capacitación que llevó a cabo.

Sub-programa Educación

▪ Capacitación para mujeres MYPE

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

Desde la gestión 2016, el Banco viene capacitando exclusivamente a mujeres micro y pequeñas empresarias (MYPE) en posición de dirección, sean clientes o no del Banco. Este programa encara un nuevo enfoque en el cual reconoce la importancia de la mujer en los negocios, la sociedad y la familia.

Durante la gestión 2017 se han ejecutado 11 cursos de capacitación en las ciudades de: Santa Cruz, El Alto, La Paz y Cochabamba, donde se han capacitado a **228 Mujeres Micro y Pequeñas Empresarias** en temas de:

- Habilidades de Liderazgo y Técnicas de Negociación
- Marketing, Ventas y Atención al Cliente
- Derechos y Empoderamiento de la mujer

A través de los 9 cursos de capacitación ejecutados en la presente gestión con el apoyo de IDEA, se brindó herramientas prácticas a las mujeres MYPEs de todo el país, para mejorar el desempeño de su negocio, desarrollo de sus capacidades para obtener sociedades y economías más fuertes y equitativas.

Cuadro N° 45
Cursos mujeres MyPEs 2017

Nro.	Regional	Curso	Fecha Inicio Curso	Fecha Fin Curso	Mujeres Certificadas
Curso # 113	Santa Cruz	Marketing, Ventas y Atención al Cliente	01/02/2017	15/02/2017	26
Curso # 114	La Paz	Marketing, Ventas y Atención al Cliente	06/03/2017	20/03/2017	26
Curso # 115	Santa Cruz	Habilidades de Liderazgo y Técnicas de Negociación	08/03/2017	15/03/2017	26
Curso # 116	Cbba.	Marketing, Ventas y Atención al Cliente	21/03/2017	04/04/2017	26
Curso # 117	Santa Cruz	Derechos y Empoderamiento de la Mujer	10/04/2017	19/04/2017	25
Curso # 118	Cbba.	Derechos y Empoderamiento de la Mujer	24/04/2017	02/05/2017	18
Curso # 119	El Alto - La Paz	Derechos y Empoderamiento de la Mujer	26/04/2017	04/05/2017	15
Curso # 120	Santa Cruz	Marketing, Ventas y Atención al Cliente	22/05/2017	07/06/2017	30
Curso # 121	Santa Cruz	Habilidades de Liderazgo y Técnicas de Negociación	27/06/2017	05/07/2017	36
TOTAL					228

▪ **Cursos de Educación Financiera para Mujeres MYPE**

En el marco de la capacitación para Mujeres MYPES “Dirección de Negocios – Trabajando Juntos”, durante el 2017, se ejecutaron 11 cursos de capacitación en las ciudades de: Santa Cruz (7), La Paz (2) y Cochabamba (2), donde se han capacitado a **267 Mujeres Micro y Pequeñas Empresarias**, sean clientas o no del Banco Económico en los siguientes temas:



Cuadro N° 46

**N° de mujeres MYPES capacitadas “Programa de Educación Financiera”
(Febrero a junio 2017)**

Nro. de Curso	Tema/Curso	Fecha Curso Ejecutado	Ciudad	Total Participantes
1	Banca Electrónica	8/2/17	Santa Cruz	25
2	El Crédito	10/3/17	Santa Cruz	24
3	Beneficios y Precacuciones por la Banca Por Internet y Banca Móvil	17/4/17	Santa Cruz	23
4	El Crédito	23/5/17	Santa Cruz	33
5	Garantías No Convencionales	24/5/17	Santa Cruz	23
6	Consumidor al Contratar Servicios Financieros	29/6/17	Santa Cruz	26
7	Sistema de Intermediación Financiera	30/6/17	Santa Cruz	33
8	Banca Electrónica	15/3/17	La Paz	20
9	Garantías No Convencionales	29/5/17	La Paz	14
10	Banca Electrónica	31/5/17	Cochabamba	20
11	Garantías No Convencionales	28/4/17	Cochabamba	26
TOTAL				267

▪ **Talleres de capacitación en Ferias del Crédito**

El Banco Económico S.A. participó en la Feria Universitaria del Crédito organizado por la Universidad Gabriel Rene Moreno, capacitando a 128 estudiantes en educación financiera, difundiendo a través de folletería información relacionada a Ahorro, Créditos, Tarjetas, Derechos y Obligaciones, Reclamos en primera y segunda instancia.



Adicionalmente, el Banco participó como capacitador en los talleres de educación financiera efectuados en las Ferias del Crédito de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, capacitando a un total de 322 participantes en Beneficios y precauciones de la Banca por Internet y Banca Móvil.

- **Seminario Masivo “TUS FINANZAS, TU FUTURO”**



El Banco organizó cuatro Seminarios Masivos de educación financiera, denominado **“Tus finanzas, tu futuro”** en las ciudades de: Sucre (2), Tarija (1) Santa Cruz (1) con un facilitador internacional experto en el tema de finanzas personales. Se alcanzó un total de 703 personas participantes.

- **Plataforma “DESCUBRE”**

La plataforma “DESCUBRE” forma parte del compromiso de la banca de seguir promoviendo la educación financiera y así mejorar los índices de inclusión de nuestro país, elementos que derivarán en mayor crecimiento económico y garantizarán su sostenibilidad.

Esta plataforma educativa contiene un programa de 7 módulos con temas transversales que incluyen 39 secciones, los que fueron adecuados para cada uno de los ciclos de vida (niñez, juventud y adultos), en el entendido de que la educación financiera requiere tomar en cuenta la edad y características individuales de sus usuarios para obtener los resultados esperados.

El Banco Económico S.A. es uno de los principales promotores del uso de la plataforma. Durante la gestión 2017 se ejecutaron las siguientes acciones para promover el uso de la plataforma DESCUBRE, realizando el seguimiento correspondiente e informando a ASOBAN.

- Se colocó un banner de DESCUBRE en la sección de Educación Financiera, con el link a la Plataforma de DESCUBRE.
- Difusión en Facebook, 1 vez al mes se publica un nuevo contenido específico para promover DESCUBRE a través de Facebook.
- Difusión de spot en circuitos cerrados.
- Campaña interna con los funcionarios, para promover su certificación en DESCUBRE, a través de capacitación en finanzas personales y el uso de la herramienta, difusión de

DESCUBRE en modo de descanso de la pantalla.

- Promoción del uso de DESCUBRE en seminarios de Educación Financiera, promoviendo el ingreso a la plataforma y su certificación.

Sub-Programa Difusión de Información

- **Difusión de material de educación financiera**

El Banco distribuye material de educación financiera, con el objetivo de proporcionar información sobre los productos y servicios y los beneficios y recomendaciones, a los consumidores financieros. Este material se distribuye en oficinas y eventos en los que participa el banco: Cursos de capacitación, seminarios masivos, participación en diferentes ferias.

A través de este material, se busca informar de manera clara, sencilla e ilustrativa sobre 10 temas: Planificación Financiera, Ahorro, Inversiones, Créditos, Tarjetas de Débito y Crédito, Seguros, Banca Electrónica, Rol de la ASFI, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, Atención y Procesos de Reclamo en primera y segunda instancia.

- **Difusión de Posts Educativos por Facebook**

El Banco difunde a través de su página de Facebook, el Post denominado “Pancho” donde se informa y enseña a todos los consumidores financieros de forma lúdica con la utilización de personaje para una mejor comprensión. En la gestión 2017, se publicaron un total de 49 post de educación financiera, de los cuales 15 promueven el uso de la plataforma DESCUBRE, alcanzando a 749.431 personas.



PROVEEDORES

PROVEEDORES

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

El Banco Económico S.A. busca contar con una relación colaborativa con todos sus proveedores, los mismos que son parte de sus grupos de interés. La entidad cuenta con políticas y procedimientos formales para gestionar los lineamientos en la identificación, selección, evaluación y procesos de adquisición de bienes y servicios, con el objetivo de que la relación con los proveedores se base en la transparencia, igualdad de oportunidades y el beneficio mutuo.

836 proveedores

El Banco busca promover en sus proveedores el compromiso con prácticas socialmente responsables, y de respeto a los Derechos Humanos, alineado a su Código de Ética. Es así que en sus contratos con proveedores de servicios generales, se incorpora una cláusula que demanda: el respeto a los Derechos Fundamentales de la Constitución Política del Estado, a la Carta Universal de los Derechos Humanos y a la Normativa Socio Laboral vigente que incluye el contar con un medio ambiente sano haciendo un uso racional de los recursos naturales y controlando la contaminación (Ley de Medio Ambiente N° 1333); el cumplimiento de la Ley N° 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y Ley Integral N° 348 para garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. Asimismo, se exige que todo proveedor firme un compromiso de no contratación de menores de edad, en el formulario de “Registro de Proveedores”.

Las actividades relacionadas a la adquisición de bienes y servicios del Banco están reguladas por el Manual de Políticas y Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios. El proceso se origina con un requerimiento y después de cotizar el servicio, revisar que la provisión de precio y calidad sea adecuada, se procede a adjudicar a uno o varios proveedores, concluyendo el proceso mediante el contrato y pago correspondiente. De acuerdo a la política de pago con la que cuenta la entidad, los plazos para la recepción y pago de facturas están claramente establecidos y se cumplen con puntualidad, conforme a las condiciones acordadas.

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

Durante la gestión 2017, el Banco contaba con un total de **836 proveedores**. En la gestión 2017, no se dieron cambios significativos en proveedores.

En la gestión 2017, el Banco invirtió más de 116 millones de bolivianos en compras a proveedores en los 5 departamentos del país donde opera. De este importe, el 98.5% corresponden a compras de proveedores locales, constituidos legalmente en el territorio nacional, lo que muestra el compromiso del Banco Económico S.A. en apoyar la generación de empleos a nivel nacional. Se incrementó un 4.5% el monto de compras respecto al 2016.

Cuadro N° 47
Compras a proveedores por regional (2016 y 2017)

Regional	Exterior		Nacional		Total General	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Cbba.	590	141,928	10,106,797	3,199,103	10,407,357	3,341,031
La Paz	9,500		13,381,976	4,355,990	13,391,476	4,355,990
Sucre			844	1,632,532	844,208	1,632,532
Tarija	1,408		3,859,312	2,745,561	3,860,719	2,745,561
Santa Cruz	475,383	1,612,186	852,196,698	102,736,270	82,672,081	104,348,456
Total	486,881	1,754,114	879,545,627	114,669,456	111,175,841	116,423,570

MEDIO
AMBIENTE



MEDIO AMBIENTE

RSE 1A / RSE 2A / RSE 3A

El Banco Económico S.A. ha incluido en su Política de RSE su compromiso por el respeto, cuidado y protección del medio ambiente. Es así que, durante la gestión 2017, implementó varias campañas de concientización ambiental y adoptó buenas prácticas, optimizando el uso responsable de los recursos (papel, energía y agua), haciendo uso eficiente de residuos e incorporando conceptos medio ambientales a la cultura corporativa y realizando campañas de concientización hacia sus funcionarios.

Residuos

Residuos no peligrosos, reciclaje.

El Banco Económico S.A., durante el 2017 llevó adelante varias campañas medioambientales dirigidas a reducir el consumo de papel, reducir costos y utilizar los fondos fruto del reciclaje en apoyar organizaciones de ayuda social:

- **Proyecto “Reciclaje de Papel” / Santa Cruz**



Este proyecto se inició en la gestión 2015 en las oficinas de Santa Cruz que tiene como objetivo impulsar el uso y manejo adecuado y responsable del papel en sus oficinas, sensibilizar e involucrar a los colaboradores del Banco, estableciendo una cultura de reciclaje que promueva la preservación del medio ambiente. Se realiza en el marco del convenio con AFANIC (Asociación de Familiares con Cáncer).

El Banco Económico S.A., a través de sus oficinas, recolecta el papel y lo selecciona para entrega a AFANIC,

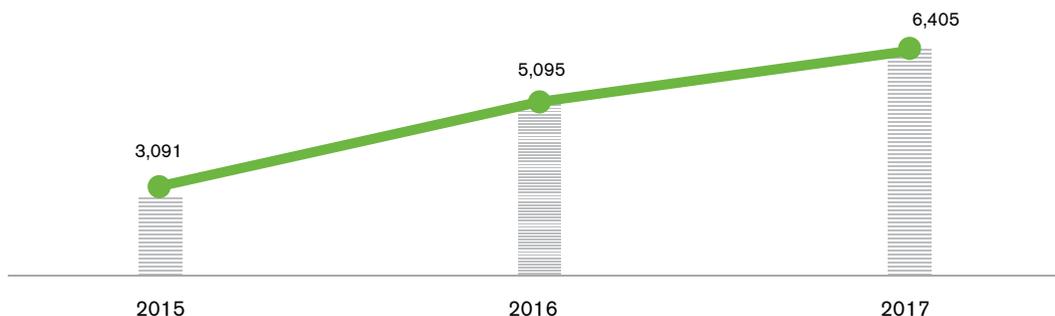
quienes a su vez lo venden a COPELME. Todo el importe recaudado de la venta del papel que se recolecta para reciclaje va en beneficio de esta Asociación.

Año a año, la cantidad de papel recolectado ha ido aumentando, apoyando de esa manera a AFANIC con recursos que sirvieron para colaborar en el pago de



tratamientos y medicamentos para niños con cáncer, como se puede ver en el cuadro a continuación:

Cuadro N° 48
Cantidad de papel reciclado en Kg.



- **Proyecto “Papel Cumplido” – La Paz y El Alto**

Con el objetivo de fomentar la cultura del reciclaje de papel, los colaboradores de las agencias de La Paz y El Alto del Banco Económico S.A. fueron concientizados sobre el impacto negativo de la tala de árboles, recolectaron papel en desuso que se vendió y, como resultado, se obtuvo fondo para beneficio de la “Asociación Casa de Esperanza”.

Cuadro N° 49
Cantidad de papel reciclado y donación a Casa Esperanza

Pesajes	Papel Kg.	Precio p/Kg	Total Bs.
Primer pesaje	434	2,5	1.085,00
Segundo pesaje	549	2,5	1.372,50
Tercer pesaje	482	2,5	1.205,00
Total kg. de papel	1.465	2,5	3.662,50

- **Proyecto “Tu Papel es Importante” - Cochabamba**

En la Regional Cochabamba, con el objetivo de fomentar la cultura de reciclaje de papel, se desarrolló el proyecto “Tu Papel es Importante”, mediante el cual se capacitó a 60 personas (entre personal de limpieza y personal de las agencias) y se logró reciclar 434 kg de papel

en su primera recolección. El dinero de venta de este papel fue utilizado para apoyar a una institución de beneficencia social.



Agua y Materiales

Conscientes de la importancia en cuanto al consumo razonable de agua, la gestión realizada para el ahorro de agua durante el 2017, consistió principalmente en el cambio de grifos de apagado automático en los baños de las oficinas del banco, proyecto iniciado en las oficinas de Santa Cruz y que progresivamente se plantea seguir implementando en el resto de las oficinas del Banco.

El Banco Económico S.A. no utiliza materiales no renovables y los servicios que ofrece no pasan por un proceso de transformación.

Energía y Combustibles

Al igual que en anteriores gestiones, en el 2017, el Banco efectuó campañas de ahorro de energía eléctrica dentro de sus oficinas, informando sobre el uso responsable de la energía eléctrica a través de correos electrónicos.

Se implementó la campaña "Apaga un foco, ahorra un poco y desenchufa la indiferencia", que tuvo como objetivo principal concientizar a los funcionarios de oficina Santa Cruz sobre los beneficios para el Banco y el medio ambiente en el uso eficiente de energía eléctrica.

Asimismo, el Banco Económico S.A. continuó con el cambio de luminarias a tubos LED y realizó cambios de aires acondicionados en sus oficinas nuevas, principalmente en la oficina central y la oficina Mutualista, utilizando energía más amigable con el medio ambiente y mejorando su eficien-

cia energética. Estas prácticas se ven reflejadas en una reducción del 35% del gasto en energía eléctrica respecto al año anterior.

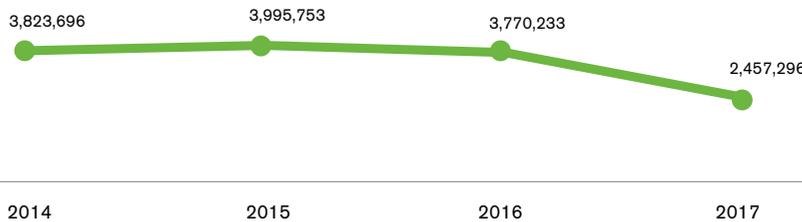
Cuadro N° 50
Consumo de energía en KWS 2017



Te desafiamos a aportar con la preservación de nuestro medio ambiente a través del ahorro de energía.



Cuadro N° 51
Consumo comparativo de energía anual en Bs.



35%
reducción
2016 al 2017

Respecto al consumo de combustible, el Banco usa fuentes no renovables y, principalmente, utiliza los vehículos de propiedad del Banco Económico S.A., los mismos que son usados para diversas operaciones.

Cuadro N° 52
Consumo promedio de combustible 2016 y 2017

Gestión	2016	2017
N° de vehículos	38	44
Lts. de gasolina consumidos	9.150	9.100
Promedio consumo por vehículo	241 lts.	206 lts.

Desglose de los gastos e inversiones medioambientales

RSE 3A

En la gestión 2017, los principales gastos e inversiones asociados a reducir el impacto de las actividades del Banco en el medioambiente, se enfocaron en dos áreas principales: concientización al personal en aspectos medioambientales y cambio de equipamiento y tecnología que generan eficiencia y menor consumo.

Se realizaron campañas internas de concientización al personal sobre el cuidado del medioambiente, que incluyeron actividades de difusión de información en protectores de pantalla para los proyectos de reciclaje de papel y energía, utilización de material de apoyo y capacitación. El importe de estas campañas ascendió a Bs.10.479.

En relación a cambios de equipamiento y tecnologías, durante esta gestión se continuó con el cambio a iluminación LED, grifería de apagado automático y equipos de aire acondicionados con uso de gas ecológico, para lo cual se efectuó una inversión importante principalmente en la compra de equipos de aire acondicionado y servicios asociados, que de acuerdo a sus características, permiten ahorrar entre 25 y 35% de energía. Este importe ascendió a US\$ 342.093.





CUMPLIMIENTO
NORMATIVO

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Reporte de cumplimiento Anexo 1 del Capítulo II, Título I del Libro 10° del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

REQUERIMIENTO	UBICACIÓN	
	TÍTULO	PÁGINA
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	42 - 48
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	42 - 48
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad.	Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	42 - 48
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial;	Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	44
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial	42 - 43

Reporte de cumplimiento Anexo 2 del Capítulo II del Libro 10° del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA	TÍTULO	PÁGINA
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	El Directorio del Banco cuenta con conocimientos suficientes en materia de sostenibilidad. Durante el 2017 ha tenido presentaciones sobre informes de RSE	Gobernanza	26
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.		Remuneraciones	55
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo la persona mejor pagada)		Remuneraciones	55
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional		Remuneraciones	55
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación		Proveedores	96

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA	TÍTULO	PÁGINA
1T	Trabajo Digno y no Discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		Empleo	50
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento		Contrataciones y rotación del personal	53
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.		Contrataciones y rotación del personal	53
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Durante el 2017, no se reportaron contrataciones de personal con discapacidad.	Contrataciones y rotación del personal	53
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado		Formación y enseñanza	62
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.		Formación y enseñanza	62
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional		Evaluaciones	61
1D	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.		Gobernanza	26
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.		Remuneraciones	55

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA	TÍTULO	PÁGINA
1H		Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).		Contribuciones	82
2H	Derechos Humanos y Compromiso Social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	Durante la gestión 2017, no se efectuó una evaluación de impacto sobre los derechos humanos. El Banco cuenta con procedimientos que incluyen aspectos de Derechos Humanos en su política de RSE, de Recursos Humanos, Código de Ética, Código de Conducta, Reglamento para trato preferente a personas adulto mayores y en los contratos a proveedores.	Derechos Humanos Proveedores	46 96
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Durante el periodo de reporte, en las operaciones del Banco no han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Derechos Humanos	46
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas del negocio.	Durante el periodo de reporte, el Banco no ha establecido una política ambiental específica aplicada a las líneas de negocio.	Productos y servicios con beneficio social	84
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específicos para cada línea de negocio desglosado según su propósito.		Productos y servicios con beneficio social	84
3E	Enfoque Social	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.		Productos y servicios	34
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.		Educación Financiera	89

CÓDIGO	ASPECTOS	INDICADOR	RESPUESTA DIRECTA	TÍTULO	PÁGINA
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.		Fidelización de clientes	70
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.		Calidad y satisfacción del cliente	71
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.		Reclamos y medidas correctivas	74
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua		Medio Ambiente	100
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan		Medio Ambiente	100
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.		Medio Ambiente	100
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	El Banco Económico S.A. no cuenta con productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Los importes, de la gestión 2017, que se pagaron en multas cobradas por ASFI, principalmente por incumplimiento de plazo de presentación, alcanzan a Bs 74,302.60.		

VERIFICACIÓN DEL INFORME DE RSE 2017

102-56

El presente Informe de RSE 2017 del Banco Económico S.A. es verificado por la Empresa Certificación Sustentable, la cual emite un informe de verificación del reporte respecto a los Estándares del GRI, su respectivo suplemento financiero y sobre el Anexo 1 e Indicadores del Anexo 2 del Reglamento de RSE de la ASFI.

CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

Anexo 1 Reglamento RSE, apartado 5.

En cumplimiento a la Normativa ASFI, en su Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial contenido en el Capítulo II del Libro 10 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Sección 2, Artículo 8, el Banco Económico S.A. realiza una calificación de desempeño de la gestión de RSE 2017, la misma que está a cargo de una entidad externa especializada y que cuenta con metodología propia.

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

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



Organismo de Certificación

Informe de Calificación de Desempeño de RSE y Verificación Indicadores GRI del Informe RSE 2017

Santa Cruz de la Sierra Mayo 29 del 2018.

Banco Económico S.A.

Señor Presidente y Sres. Directores

Hemos efectuado la Calificación de Desempeño de RSE y la Verificación del Informe de Responsabilidad Social Empresarial que el Banco Económico S.A. presenta al 31 de diciembre de 2017.

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

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

Nuestro trabajo consistió en:

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

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

Que el Banco Económico S.A., en su gestión de RSE, cumple e implementa adecuada y razonablemente con lo establecido en el Libro 10 de la Recopilación de Normas de Servicios Financieros, Título I, Capítulo II: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial. En base a la validación del Anexo1 y valoración de los Indicadores ASFI, del Anexo 2, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco Económico S.A., evidenciando una clara tendencia hacia el cumplimiento que es consecuencia de un plan sistemático para alcanzar los niveles de excelencia, correspondiéndole una calificación de:

A+ Nivel LIDER

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

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

CONTENIDOS
ESTÁNDARES GRI

CONTENIDOS ESTÁNDARES GRI

102 - 55

GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES

ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1	Nombre de la organización	a. Nombre de la organización	4, 20	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	a. Descripción de las actividades de la organización. b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.	32, 34	
102-3	Ubicación de la sede	a. Ubicación de la sede de la organización.	20	
102-4	Ubicación de las operaciones	a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.	12, 20	
102-5	Propiedad y forma jurídica	a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	20	
102-6	Mercados servidos	a. Mercados servidos, e incluir: i. las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. los sectores servidos; iii. los tipos de clientes y beneficiarios.	37, 68	
102-7	Tamaño de la organización	a. Tamaño de la organización, e incluir: i. el número total de empleados; ii. el número total de operaciones; iii. las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iv. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital; v. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.	32, 37, 50	

ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	<p>a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo.</p> <p>b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región.</p> <p>c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.</p> <p>d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados.</p> <p>e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura).</p> <p>f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.</p>	50	
102-9	Cadena de suministro	<p>a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.</p>	96	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	<p>a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos:</p> <p>i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones;</p> <p>ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado);</p> <p>iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.</p>	32, 37	

ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
102-11	Principio o enfoque de precaución	<p>a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.</p> <p>El Contenido 102-11 incluye el enfoque de la organización para la gestión del riesgo en la planificación de operaciones o el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos.</p> <p>Antecedentes</p> <p>El enfoque de precaución se introdujo con el Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones Unidas. Este indica: "Para proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar el criterio de precaución de conformidad con sus capacidades. Si se genera un riesgo de daño grave o irreversible, no deberá utilizarse la falta de certeza científica absoluta para posponer la adopción de medidas eficaces en función de los costes e impedir la degradación del medio ambiente".</p> <p>Aplicar el Principio de precaución puede ayudar a la organización a reducir o evitar los impactos negativos para el medio ambiente. Consulte la referencia 13 en la sección Referencias.</p>	La institución oferta servicios financieros, no aplica el enfoque de precaución en lo referente a que estos servicios o sus productos financieros, produzca un deterioro en el medio ambiente o la salud de la población.	
102-12	Iniciativas externas	a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	39	
102-13	Afiliación a asociaciones	a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	39	

ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
2. ESTRATEGIA				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	4	
3. ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	20	
4. GOBERNANZA				
102-18	Estructura de gobernanza	"a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno. b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales."	26	
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-40	Lista de grupos de interés	a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	12	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	El 100% del total de empleados tiene contratos de trabajo individuales, no son acuerdos de negociación colectiva.	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	12	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.	12	

ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	"a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir: i. cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes; ii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave."	12	
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	"a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe."	7	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	"a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas. b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe."	12	
102-47	Lista de temas materiales	a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	12	
102-48	Reexpresión de la información	"a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión. Las reexpresiones pueden ser consecuencia de: ▪ las fusiones o adquisiciones; ▪ los cambios en los años base o los periodos; ▪ la naturaleza del negocio; ▪ los métodos de medición."	En el presente informe no se ha requerido efectuar re-expresión de la información reportada.	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	a. Cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas.	No ha habido cambios significativos en el periodo de reporte	
102-50	Periodo objeto del informe	a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada.	12	
102-51	Fecha del último informe	a. Si procede, la fecha del informe más reciente.	12	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	a. El ciclo de elaboración de informes.	12	

ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.	142	
102-54	"Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI"	"a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas: i. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial"; ii. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva"."	12	
102-55	Índice de contenidos GRI	"a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todas los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI); ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados; iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario."	115	
102-56	Verificación externa	"La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe. b. Si el informe se ha verificado externamente: i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización."	111	

GRI 200 ECONÓMICOS

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS PRESENTACIÓN INFORMACIÓN	OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
202 PRESENCIA EN EL MERCADO					
	Enfoque de Gestión				Dado que el Banco Económico S.A. solo opera en Bolivia, no cuenta con un enfoque de gestión de Presencia en el Mercado
NORMATIVO	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo. b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo. c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza. d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas"	55	

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS PRESENTACIÓN INFORMACIÓN	OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local.</p> <p>b. La definición de "altos ejecutivos".</p> <p>c. La definición geográfica de la organización para "local".</p> <p>d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas"</p>	<p>El 100% de los altos ejecutivos (Alta Gerencia y Ejecutivos Estratégicos el Gerente General, Gerentes Nacionales de Áreas, Subgerentes Nacionales y Gerentes Regionales de departamentos y sucursales respectivamente, que tienen mandos medios bajo su dependencia lineal o funcional y son considerados personal de confianza y cuyas decisiones podrían afectar a la solvencia de la entidad) han sido contratados en la comunidad local (entendiendo por comunidad local al territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en cualquiera de sus 9 Departamentos).</p>	
203 IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
	Enfoque de Gestión				El Banco no cuenta con un enfoque de gestión de este tema
203	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El grado de desarrollo de las inversiones significativas en infraestructuras y servicios apoyados.</p> <p>b. Los impactos actuales o previstos en las comunidades y las economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos cuando proceda.</p> <p>c. Si estas inversiones y servicios son arreglos comerciales, en especie o pro bono.</p>		No se ha efectuado una evaluación sobre los impactos directos en las economías locales, producto de las inversiones significativas en infraestructura realizadas por el Banco.

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS PRESENTACIÓN INFORMACIÓN	OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización.</p> <p>b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de benchmarks externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.</p>		El Banco no mide sus impactos indirectos
204 PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
	Enfoque de Gestión			Proveedores (95)	
NORMATIVO	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local).</p> <p>b. La definición geográfica de la organización para "local".</p> <p>c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".</p>	96	

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS PRESENTACIÓN INFORMACIÓN	OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
205 ANTICORRUPCIÓN					
	Enfoque de Gestión			Perfil Institucional (19) / Anticorrupción (22)	
PREGUNTA	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción. b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.	20, 22	
PREGUNTA	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región. b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región. c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización. d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región. e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.	20, 22	

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS PRESENTACIÓN INFORMACIÓN	OBLIGATORIA	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
PREGUNTA	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.</p> <p>b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.</p> <p>c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.</p> <p>d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.</p>	22	

GRI 300 MEDIOAMBIENTALES

MATERIAL	ESTANDAR GRI	REQUERIMIENTOS	OBLIGATORIA	PÁGINA - RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
307 CUMPLIMIENTO REGULATORIO AMBIENTAL					
	Enfoque de Gestión				El Banco no cuenta con un enfoque de gestión sobre el tema.
307-1	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. <p>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p>	<p>No ha habido incumplimiento a la legislación y normativa ambiental. No cuentan con un enfoque de gestión</p>	

GRI 400 SOCIALES

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 401 EMPLEO					
	Enfoque de Gestión			Colaboradores (49) / Empleo (50)	
NORMATIVO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<p>a. El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.</p> <p>b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.</p>	53	
NORMATIVO	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Los beneficios habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. seguro de vida; ii. asistencia sanitaria; iii. cobertura por incapacidad e invalidez; iv. permiso parental; v. provisiones por jubilación; vi. participación accionaria; vii. otros. <p>b. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas".</p>	57	

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
NORMATIVO	401-3	Permiso parental	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo.</p> <p>b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo.</p> <p>c. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo.</p> <p>d. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo.</p> <p>e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.</p>	<p>57</p> <p>Tasa de regreso al trabajo = (Cifra total de empleados que han regresado al trabajo después del permiso parental / Cifra total de empleados que deben regresar al trabajo después del permiso parental) x 100 = 100/101 = 99%</p> <p>Tasa de regreso al trabajo = (Cifra total de empleados que retenidos 12 meses después de regresar al trabajo después del permiso parental / Cifra total de empleados que regresan del permiso parental en los periodos objeto de informes anteriores) x 100 = 92/101 = 91%</p>	

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 402 RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA					
	Enfoque de Gestión			Colaboradores (49) / Empleo (50)	
NORMATIVO	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.</p> <p>b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.</p>	<p>a. La Dirección informa de los cambios que pudieran afectar a la relación con empleados en plazos variables, en función al tipo de cambios y su alcance, que podrían ser: ajustes o nuevos procesos, apertura y/o cierre de agencias, cambios de sistemas, lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios, y otros, esto mediante circulares expresas para el personal y comunicados a las entidades reguladoras según corresponda a cambios internos o que afecten a la atención a los clientes. En función al tipo de cambios previamente se ajustan las políticas, procedimientos internos esto para socializar y capacitar al personal.</p> <p>b. No se dispone de este tipo de convenios colectivos.</p>	
GRI 404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
	Enfoque de Gestión			Formación y Enseñanza (62)	
PREGUNTA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por:</p> <p>i. sexo;</p> <p>ii. categoría laboral.</p>	62	

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
PREGUNTA	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados. b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido.	62	
PREGUNTA	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe.	61	
GRI 405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
	Enfoque de Gestión			Diversidad e igualdad de oportunidades (54)	
NORMATIVO	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables).	50, 54	

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
NORMATIVO	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas".	55	
GRI 406 NO DISCRIMINACIÓN					
	Enfoque de Gestión			Derechos Humanos (46)	
NORMATIVO	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	Durante el 2017, no se han reportado casos de discriminación.	
GRI 410 PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD					
	Enfoque de gestión				El Banco no cuenta con Enfoque de Gestión sobre este tema
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.	El personal de seguridad del Banco es contratado por la Policía Nacional o se terceriza la contratación a servicios de seguridad privada. Por consiguiente, no tiene un enfoque de gestión al respecto. En el Informe RSE, se presenta los temas de capacitación relacionados a DDHH para todo el personal del Banco. Sin embargo, esta capacitación no incluye al personal de seguridad.	

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 412 EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS					
	Enfoque de Gestión			Gestión RSE (41) / DDHH (46)	
NORMATIVO	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país.		Durante la gestión 2017, no se efectuó una evaluación de impacto sobre los derechos humanos.
NORMATIVO	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones. b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.	46	

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
NORMATIVO	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. b. La definición de "acuerdos de inversión significativos".	A) El 100% de los contratos del área de Administración referente a la contratación de servicios (Limpieza, Mantenimientos, Obras Civiles y otros) elaborados durante la gestión 2017 tienen la cláusula de Responsabilidad Social Empresarial. Esta cláusula implica que los proveedores firman y se comprometen a respetar a los Derechos Fundamentales de la Constitución Política del Estado, a la Carta Universal de los Derechos Humanos y a la Normativa Socio Laboral vigente que incluye el contar con un medio ambiente sano haciendo un uso racional de los recursos naturales y controlando la contaminación (Ley de Medio Ambiente N° 1333); el cumplimiento de la Ley No. 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y Ley Integral No. 348 para garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. Adicionalmente, otra práctica implementada por el Banco es el requerimiento de que todo proveedor firme un compromiso de no contratación de menores de edad, en el formulario de "Registro de Proveedores". B) Para el Banco los acuerdos de la inversión significativos son los superiores a los USD30.000.-	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES					
	Enfoque de Gestión				El Banco no cuenta con un enfoque de gestión sobre este tema.

MATERIAL	ESTANDAR GRI	OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
NORMATIVO	413-1	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos:</p> <p>i. evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos;</p> <p>ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso;</p> <p>iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social;</p> <p>iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales;</p> <p>v. planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés;</p> <p>vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables;</p> <p>vii. consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos;</p> <p>viii. procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales.</p>	<p>El Banco no cuenta con operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.</p> <p>Durante el 2017 se eligió los diferentes representantes del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional a nivel nacional, quienes representan a los empleados en sus preocupaciones sobre temas de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>El Banco Económico S.A. cuenta con procedimientos formales para la atención de quejas y reclamos aplicables en todos los lugares donde opera a nivel nacional. Asimismo, cuenta con un punto de reclamo en sus oficinas.</p>	
NORMATIVO	413-2	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales, e incluir:</p> <p>i. la ubicación de las operaciones;</p> <p>ii. las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales.</p>		<p>No se ha efectuado una evaluación de operaciones con impactos negativos significativos (reales o potenciales) en las comunidades locales.</p>

MATERIAL	ESTANDAR GRI		OBLIGATORIA	PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO					
	Enfoque de Gestión				El Banco no cuenta con un enfoque de gestión sobre este tema.
NORMATIVO	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente:</p> <p>i. el valor monetario total de las multas significativas;</p> <p>ii. el número total de sanciones no monetarias;</p> <p>iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.</p> <p>b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve.</p> <p>c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.</p>	Los importes, de la gestión 2017, que se pagaron en multas cobradas por ASFI, principalmente por incumplimiento de plazo de presentación, alcanzan a Bs 74,302.60.	

SUPLEMENTO FINANCIERO - GRI G4

G4 SF	INDICADOR	EXPLICACIÓN	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
CARTERA DE PRODUCTOS				
G4 DMA	Enfoque de gestión del aspecto			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	<p>2.1 Identificar con qué sectores, regiones y tamaños de empresa la organización informante lleva a cabo operaciones financieras como parte de sus actividades mercantiles. La dimensión sólo se aplica a líneas de negocio con clientes comerciales y corporativos y se refiere a microempresas, PYMES, o grandes organizaciones.</p> <p>2.2 Identificar cómo determina la organización informante qué sectores y regiones poseen un impacto social y medioambiental potencialmente elevado (ej.: clasificaciones del Banco Mundial).</p> <p>2.3 Para cada sector y región, determinar el valor total de la cartera por líneas de negocio.</p> <p>2.4 Informar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El valor de la cartera para cada línea de negocio como porcentaje total o como valor monetario total basado en los activos que figuran en el balance.. b. El enfoque utilizado para determinar si un sector o región presenta un impacto medioambiental o social potencialmente elevado. c. Proporcionar detalles de clasificaciones utilizadas para regiones, dimensiones y sectores. 	68	

G4 SF	INDICADOR	EXPLICACIÓN	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
FS7	<p>Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.</p>	<p>2.1 Este indicador excluye la gestión de patrimonios ya que esto se encuentra recogido en el indicador FS11 (Porcentaje de activos sujetos a criterios de inversión medioambientales o sociales tanto positivos como negativos).</p> <p>2.2. Considerar aquellos productos y servicios proporcionados por la organización informante que tienen un beneficio social ofrecidos a través de las líneas de negocio (ej.: créditos preferenciales, tarifas de descuento, etc.), excluyendo los productos y servicios requeridos por ley.</p> <p>2.3 Considerar el valor de estos productos y servicios.</p> <p>2.4. Considerar cualquier condición o descuento preferencial aplicado (ej.: sobre tipos de interés).</p> <p>2.5. Considerar los beneficiarios de estos productos y servicios.</p> <p>2.6. Informar lo siguiente:</p> <p>a. Lista de productos y servicios clasificados según la línea de negocio (banca minorista, banca comercial y corporativa, seguros) para cada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propósito, descripción del producto y, cuando sea de interés, el grupo social de destino ▪ Valor monetario (para los productos) o número de operaciones o clientes (para los servicios) <p>b. La proporción de este valor con respecto al valor monetario total para cada línea de negocio.</p>	84	
FS8	<p>Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.</p>	<p>2.1 Se excluye la gestión de patrimonios ya que estos se tratan en el indicador FS11 (Porcentaje de activos sujetos a criterios de inversión medioambientales o sociales tanto positivos como negativos).</p> <p>2.2 Considerar los productos y servicios específicos proporcionados por la organización informante con una perspectiva medioambiental mantenidos en las líneas de negocio (ej.: tarjetas de crédito affinity, fondos de inversión, intercambios comerciales, hipotecas verdes, créditos preferenciales para viviendas sostenibles, etc.). Al identificar los productos y servicios aplicables, determinar cómo y por qué el producto / servicio ofrece un beneficio medioambiental.</p> <p>2.3 Considerar el valor de estos productos y servicios.</p> <p>2.4 Informar lo siguiente: ▪ El valor monetario total de los productos y servicios medioambientales específicos según la línea de negocio. ▪ El porcentaje de este valor en relación al valor total de los productos y servicios para la línea de negocio.</p>	47	

G4 SF	INDICADOR	EXPLICACIÓN	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
AUDITORÍA				
G4 DMA	Enfoque de gestión del aspecto			
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	<p>2.1 Identificar los programas de auditoría que se llevan a cabo en la actualidad para los productos y servicios en las líneas de negocio de la organización. Esto incluye auditorías medioambientales y sociales específicas y auditorías integradas que cubren otros procesos además de las políticas, procedimientos y sistemas medioambientales y sociales.</p> <p>2.2 Identificar el propósito y cobertura del programa de auditoría identificado en términos de líneas de negocio. Dentro de cada línea de negocio, identificar si existen auditorías que dispongan de exclusiones específicas o limitaciones con respecto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Productos y servicios ▪ Operaciones/regiones geográficas <p>2.3 Informar lo siguiente para cada línea de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si la organización ha implementado sistemas de auditoría en sus políticas de evaluación de riesgos medioambientales y sociales; ▪ Toda exclusión o limitación a la cobertura de regiones o productos y servicios en la auditoría; <p>Si la(s) auditoría(s) ha sido llevada a cabo utilizando auditor(es) internos o externos;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los nombres de todos los estándares utilizados para la auditoría; ▪ Acciones de seguimiento (si las hubiere) de las conclusiones globales de la(s) auditoría(s). 	47	

G4 SF	INDICADOR	EXPLICACIÓN	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	<p>2.1 Este indicador es relevante para la banca minorista (incluidas las microfinanzas) y los seguros.</p> <p>2.2 Considerar las regiones donde opera la entidad en las que la densidad de población está por debajo de la media. Se deberían identificar las regiones basándose en las unidades utilizadas con más regularidad dentro del país para propósitos de censo o análisis sobre distribución de población.</p> <p>2.3 Considerar las regiones consideradas desfavorecidas económicamente en donde opera la entidad.</p> <p>2.4 Considerar el número total y la distribución geográfica de los puntos de acceso en que opera la entidad financiera, incluida la clasificación de estos puntos de acceso (cajeros automáticos, sucursales con servicios completos, oficinas bancarias o sucursales, etc.) en estas regiones.</p> <p>2.5 Las entidades financieras que operan sólo en una región o provincia pueden analizar sus sucursales comparándolas con las cifras medias de esa región o provincia. Las entidades que operan a nivel nacional o internacional pueden elegir utilizar medias nacionales.</p> <p>2.6 Identificar los números de sucursales abiertas y cerradas en estas regiones durante el periodo objeto del informe, incluidos los criterios para la apertura y cierre durante dicho periodo.</p> <p>2.7 Los puntos de acceso en regiones que tienen una densidad baja de población y que se encuentran a su vez económicamente desfavorecidas sólo deberían contarse una vez.</p> <p>2.8 Obsérvese que se deberían incluir los puntos físicos de acceso de banca móvil (ej.: uso de sucursales para depositar dinero)</p> <p>2.9 Informar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número total y porcentaje de los puntos de acceso totales disponibles en áreas de baja densidad de población o económicamente desfavorecidas según la región y según los tipos de acceso. ▪ Proporcionar contexto a esta información en relación al acceso global a servicios financieros en las regiones reportadas o proporcionar alguna referencia. ▪ El incremento o reducción en el número absoluto de puntos de acceso en estas áreas geográficas según el tipo durante el periodo objeto del informe. ▪ La clasificación que haya utilizado la organización informante para las regiones. 	37	

G4 SF	INDICADOR	EXPLICACIÓN	PÁGINA O UBICACIÓN / RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	<p>2.1 Identificar toda iniciativa implementada específicamente para eliminar barreras. Este puede incluir ejemplos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer la información del producto en Braille; - Hacer que las instalaciones sean accesibles a sillas de ruedas (ej.: poniendo los cajeros automáticos y las ventanillas más bajos); - Protocolos de sitios Web especiales (ej.: como los sugeridos por la Iniciativa de Accesibilidad de la Web); - Servicios telefónicos para clientes con discapacidad auditiva. - Empleados y documentación multilingües <p>Las iniciativas deberían ser aquellas implementadas sistemáticamente a través de la entidad o a través de una parte importante de sus operaciones.</p> <p>2.2 Recoger información del progreso en relación a las iniciativas (ej.: % de cajeros automáticos que se han adaptado, etc.).</p> <p>2.3 Reportar la lista de iniciativas para hacer que los servicios e instalaciones sean accesibles a personas desfavorecidas. Indicar para cada iniciativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ el grupo desfavorecido objetivo; ▪ el grado en que se aplica a la entidad (ej.: todas las ubicaciones vs. una sola región, todos los productos vs. sólo la banca minorista, etc.); y ▪ el progreso realizado respecto a la iniciativa (ej.: % de cajeros automáticos que han sido adaptados, etc.) 	76	
Indicadores extraídos de G4 Sector Disclosures Financial Services. Suplemento reorganizado y adaptado para que encaje con la metodología G4- Versión en inglés				

102-53

Agradecemos la colaboración de todas las gerencias y áreas del Banco Económico S.A. que han proporcionado información y colaborado en la redacción del informe de RSE – Gestión 2017

Sus comentarios y sugerencias sobre el informe de RSE – Gestión 2017, nos ayudarán a seguir mejorando la rendición de cuentas de las actividades con valor económico, social y ambiental del Banco Económico S.A.

Para mayor información, pueden escribirnos a los siguientes correos electrónicos:

rse@baneco.com.bo o snunez@baneco.com.bo

WEB: www.baneco.com.bo

FACEBOOK : [Bancoeconomico](https://www.facebook.com/Bancoeconomico).



La versión oficial del Informe de RSE se presenta en formato digital, acorde con nuestro compromiso medioambiental.

www.baneco.com.bo

Santa Cruz

Calle Ayacucho, # 166
Telf.: 315 5500

Cochabamba

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

La Paz

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

Sucre

Calle Bolívar #466
Telf.: 645 0051

Tarija

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

Oruro

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

Todos los derechos reservados.