

Informe de RSE

20.21_

 Banco
ECONOMICO

24
HORAS
ATM

ANTES DE LEER ESTE INFORME

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

Hacemos público el Informe de Responsabilidad Social Empresarial de la gestión 2021 en nuestro sitio web www.baneco.com.bo para que nuestras partes interesadas cuenten con información veraz de todas las acciones que hemos desarrollado a lo largo de la gestión.



En Banco Económico S.A. estamos comprometidos en generar valor compartido con nuestras partes interesadas, bajo este lineamiento con una periodicidad anual desarrollamos el presente Informe de RSE donde se plasma información sobre los impactos económicos, ambientales y sociales más relevantes de la gestión 2021, de enero a diciembre, y algunos datos de gestiones anteriores (nuestro último informe realizado corresponde a la gestión 2020) con la finalidad de comparar la información reportada.

El Informe ha sido elaborado considerando todos los lineamientos en conformidad con la opción "Esencial" de acuerdo con la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), igualmente dando cumplimiento al Libro 10 de la recopilación de Normas del Sistema Financiero se cuenta a lo largo del documento con la recopilación de información de los Indicadores de la normativa de RSE emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Los códigos debajo de los títulos y subtítulos corresponden a los indicadores establecidos por Estándares del GRI: 100 Estándares Universales, 200 Estándares Económicos, 300 Estándares Ambientales y 400 Estándares Sociales. Aquellos que empiezan con las siglas G4 son indicadores del suplemento financiero, versión G4 también del GRI, y aquellos que empiezan con RSE conciernen a los indicadores del Reglamento de RSE de ASFI. Estos indicadores se encuentran referidos en la tabla resumen de indicadores insertada al final del Informe.

Banco Económico S.A. bajo el principio de transparencia hace público su Informe de RSE 2021 en su sitio web www.baneco.com.bo para que sus partes interesadas cuenten con información veraz del accionar de la entidad en materia de RSE durante el periodo 2021.

EN CASO DE CONSULTAS,
CONTACTARSE CON:
102-1 / 102-3 / 102-53

Banco Económico S.A.
Dirección: Calle Ayacucho # 166
Santa Cruz – Bolivia
Teléfono: +591 3 3155500
Página web: www.baneco.com.bo
Punto de contacto: rse@baneco.com.bo





01

Mensaje del Gerente General

Pag. 8

Crecimiento Económico Responsable

Pag. 56

Impactos económicos
Clientes
Nuestros productos y servicios
Productos y servicios con beneficio social

05

Banco Económico en 2021

Pag. 12

Nuestra razón de ser y aspiraciones
Principales cifras e hitos
Afilaciones y reconocimientos
Puntos de atención financiera
Metas de cobertura geográfica

02

06

Gestión Social en el Centro del Modelo de Negocio

Pag. 76

Comunidad
Proveedores
Colaboradores

03

Ética, Transparencia y Gobierno Corporativo

Pag. 26

Buen gobierno corporativo
Accionistas y directorio
Anticorrupción
Gestión de riesgos
Lineamientos normativos

Gestión Amigable con el Medio Ambiente

Pag. 106

Cada tapa y botella vale
Medición de huella de carbono
Reciclaje de papel
Ahorro de agua y energía
Agencia Blacutt, sostenible y amigable con el medio ambiente

07

Nuestro Compromiso con la RSE

Pag. 42

Modelo de RSE
Derechos humanos
Respeto a las partes interesadas
Calificación de desempeño en RSE
Estudio de materialidad

04

08

Proceso de Elaboración y Verificación del Informe

Pag. 112

Elaboración, cobertura y verificación del informe
Cuadro de contenido – Anexo 1 del Reglamento de RSE para entidades de intermediación financiera
Cuadro de contenido - Anexo 2 sobre Indicadores de RSE - ASFI
Cuadro de contenido - Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad

Reinventarnos un paso adelante al futuro

El 2021 fue el inicio de la nueva normalidad en el país después de superar el 2020 que estuvo marcado por una rígida cuarentena debido a la pandemia mundial. No fue una gestión típica sino desafiante, pese a ello no nos rendimos, nos reinventamos, fuimos más eficientes y estuvimos más proactivos para apoyar la recuperación económica de nuestros clientes.





01

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

102-14



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



Tengo el agrado de presentar nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2021, con el propósito de transparentar nuestra gestión en materia económica, social y ambiental y dar cuenta de nuestros principales impactos.

El 2021 fue el año del retorno a la normalidad en el País en camino a una recuperación económica, sin embargo, no fue un año típico ya que estuvo marcado por la evolución de la pandemia, lo que retó nuestras formas de trabajo para continuar generando valor para nuestros grupos de interés internos; clientes, colaboradores, accionistas, y la comunidad en general.

En este contexto, el banco aprovechó la digitalización para la optimización de sus procesos internos y enfocó sus acciones para apoyar a sus clientes en la reprogramación de sus créditos e implementó nuevos servicios y mejoras en sus canales digitales para facilitar la experiencia de sus clientes en el uso de los servicios financieros a través de la banca electrónica.

Es así que, implementamos productos innovadores bajo el concepto "SmartPay" (Simple, Mejor, Ágil, Rápido y Tecnológico) que promueve el pago sin contacto o contactless como las Manillas de Pago, la Tarjeta Digital - Movilink y los pagos con Códigos QR. Estos productos permiten al usuario tener una nueva experiencia al momento de pagar, a los comercios les ofrece la posibilidad de ampliar los medios de cobro para desarrollar sus actividades de forma ágil y rápida en caja, logrando mayores oportunidades de venta y mejor administración de su efectivo.

Implementamos nuevas funcionalidades en la Banca por Internet y en la Banca Móvil, finalizando el año con más de 202.637 afiliados a la Banca por Internet y 146.500 afiliados a la Banca Móvil que pudieron aprovechar las ventajas que brindan estos canales digitales.

Implementamos también los primeros 3 asistentes virtuales, para favorecer la gestión interna del banco, resultado del proyecto de robotización que viene trabajando el banco y que permitirá reducir operaciones rutinarias, optimizar tiempos e incrementar la productividad en nuestros procesos internos.

Nos esforzamos en precautelar la salud de nuestros colaboradores, haciendo todo lo posible para mantener y garantizar las condiciones óptimas de trabajo. Hemos continuado con nuestros programas del Plan Bienestar, acompañando a nuestros colaboradores con campañas informativas y programas de seguimiento a su salud. Cerramos nuestra gestión 2021 con 1.340 colaboradores a nivel nacional.

En cuanto a nuestro programa de inclusión "Red Mujer, Mi Aliada" destacamos el crecimiento de la Comunidad, conformada por 12.371 mujeres, comunidad donde se promueven actividades como los "Webinars Red Mujer" que han beneficiado a más de 6.579 mujeres con una serie de 87 cursos realizados en esta gestión. Estos cursos buscan apoyar a las mujeres emprendedoras a conocer herramientas que les permitan mejorar sus emprendimientos, además de brindar oportunidad de interactuar y compartir experiencia con especialistas en diferentes temas de negocios, bienestar y hogar.

Hemos continuado creciendo en nuestras operaciones, cerrando el año con 239 puntos de atención financiera, con presencia en 7 de los nueve departamentos del país, como parte de esta expansión y con el propósito de facilitar la bancarización de las zonas donde no hay acceso a servicios financieros, este año abrimos la Oficina Externa Machareti en el departamento Chuquisaca.

En relación a nuestro desempeño medioambiental, el banco continúa con un enfoque de eficiencia en el uso de los recursos. Es así que, este año se inició un proyecto de medición de huella de carbono, con el propósito de medir, reducir y compensar la huella de carbono producto de las actividades del Banco, lo cual nos permitirá trabajar acciones específicas para este fin.

Un ejemplo de eficiencia en el uso de recursos, es nuestra nueva Agencia Blacutt en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, donde adoptamos soluciones pasivas de sostenibilidad y estrategias puntuales que ayudan a disminuir nuestro impacto, cuidando el medioambiente de forma amigable y responsable.

Nuestra gestión en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nos ha permitido mantener vigente nuestro nivel de calificación de desempeño en RSE en "A+ Nivel LÍDER", evaluado por la consultora Certificación Sustentable.

Como en años anteriores, para la elaboración del presente Informe se siguió la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), en conformidad con la opción esencial, incluyendo aspectos materiales, indicadores del Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF) y la verificación por un externo.

Para concluir, quiero agradecer a nuestros colaboradores, miembros del Directorio y a los Accionistas, por su compromiso para seguir creciendo y cumplir con nuestra misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas, aportando al desarrollo sostenible de nuestro país.

Sergio Mauricio Asbún Saba
Gerente General



innovación tecnológica

Para mejorar las transacciones digitales hemos lanzado el concepto SmartPay, que presenta una gama de soluciones promoviendo el pago contactless. Gracias a nuestra constante innovación la tecnología acompaña nuestra transformación digital brindando un servicio 100% disponible, flexible y ágil.



02 apoyamos

BANCO ECONÓMICO EN 2021

La innovación es parte de nuestro ADN, por lo que nos reinventamos para ser un aliado financiero de las personas y empresas, promoviendo el cumplimiento de sus sueños a través de la transparencia, respeto, compromiso y accesibilidad.

Nuestro compromiso también se encuentra en contribuir al desarrollo sostenible a través de operaciones económicamente viables, ambientalmente amigables y socialmente responsables que beneficien a todos nuestros grupos de interés.



tus sueños

30 años comprometidos con la sociedad y el medio ambiente

Nacimos hace 30 años con la misión de contribuir positivamente a la sociedad y al crecimiento de pequeños y medianos negocios, apoyándolos como aliados durante su crecimiento y además de ello, permitiendo contribuir al desarrollo sostenible de Bolivia a través de la oferta de una amplia gama de productos y servicios financieros vanguardistas, innovadores y con valor agregado, diseñados en base a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

En estos 30 años de trayectoria nos satisface saber que hemos logrado ser parte del cumplimiento de los sueños de nuestros clientes y colaboradores, por lo que nos sentimos orgullosos ya que contamos con atributos como solidez, accesibilidad, confianza, credibilidad, innovación, transparencia y responsabilidad social.

Nos caracterizamos por ser un Banco que promueve un entorno inclusivo y de igualdad para todos, respondiendo a las necesidades de todos los bolivianos a través de productos y servicios que se adaptan a la coyuntura nacional e internacional ofreciendo servicios y productos innovadores y con una alta proyección de mejorar la experiencia de nuestros consumidores financieros.

Estamos presentes en 7 de los 9 departamentos de Bolivia, con una red de atención compuesta por 56 oficinas, 11 puntos externos, 170 ATMs y 2 puntos promocionales a nivel nacional, en total 239 Puntos de Atención Financiera (PAFs) al cierre de 2021.

Reafirmando nuestra razón de ser y aspiraciones

102-16

Nacimos para servir y apoyar a pequeños y medianos empresarios, guiando nuestras acciones en base al marco organizacional constituido por la misión donde definimos nuestra razón de ser y la visión en la que plasmamos nuestras aspiraciones a futuro.

Reafirmamos nuestro compromiso con la importancia de acompañar las diferentes fases de crecimiento de nuestros clientes, innovando en un mundo que está en constante transformación digital y contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés.

Misión

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

Visión

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

Valores

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

Nuestra filosofía



visión

misión

valores



Cifras.

102-7



45.048

Números de Clientes Crediticios

1.280,48

Cartera (millones \$us)

1.449,98

Captaciones (millones \$us)

10,96

Resultado Neto del ejercicio del año (millones de \$us)

120,56

Patrimonio Neto (millones de \$us)

1,84%

Mora

239

Puntos de Atención Financiera (PAF)



12.371

Mujeres que son parte de la Comunidad Red Mujer

389

Mujeres

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

378

Mujeres usaron el Espacio Red Mujer

202.637

Clientes afiliados a Banca por Internet

804

Proveedores a nivel nacional

146.500

Clientes Afiliados a Banco Móvil

1.340

Colaboradores en total a nivel nacional

569.082

Fans de Facebook



54,3%

Personal femenino

1.398.138

Visitas a la Web

233

Colaboradores capacitados mediante el Programa de Atención al Cliente con Calidez y Caldiad



Hitos Relevantes 20.21_

30 años siendo el aliado de nuestra gente

Celebramos nuestro 30 aniversario junto a nuestros colaboradores y clientes a quienes apoyamos en el cumplimiento de metas y siendo un aliado ideal para las pequeñas y medianas empresas en Bolivia.

7 de febrero



Agencia Blacutt, amigable con el medioambiente

Inauguramos una nueva agencia que cuenta con una infraestructura amigable con el medio ambiente, permitiendo así el ahorro de energía eléctrica.

25 de Mayo

PLATINIUM, tarjeta de prestigio internacional, con mayores beneficios

Nuestra tarjeta de crédito que te permitirá tener un mayor poder de compra, más flexibilidad y más beneficios.

10 de Agosto



Meta de Bancarización

Aperturamos una oficina externa en Machareti, una zona de baja bancarización, de esta manera llegamos con servicios financieros a más lugares.

12 de Noviembre

Automatización de procesos

Iniciamos el proyecto de robotización, implementado los primeros asistentes virtuales para mejorar la productividad.

1 de Diciembre



WHATSAPP BEC: Nuevo canal de comunicación con clientes

Lanzamos un número de WhatsApp con el objetivo de facilitar la interacción entre el banco y sus clientes.

12 de Marzo



TITANIUM+, primera y única tarjeta de crédito metálica

Es la única tarjeta metálica del país para clientes de alto patrimonio, destaca su solidez, elegancia y gran sofisticación que incorpora todas las medidas de seguridad y de validación.

30 de Junio

Remesas a través de Western Union

Consolidamos el servicio de remesas con Western Union para envío y recepción de dinero dentro y fuera del país en cualquiera de nuestras agencias.

16 de Agosto



Lanzamiento SmartPay

Creamos una nueva solución de pago sin contacto desarrollando una nueva experiencia para nuestros clientes a través las Manillas de pago y la Tarjeta Digital Movilink, como soluciones tecnológicas innovadoras.

19 de Octubre



Afiliaciones y membresías

102-13

Con la finalidad de fortalecer nuestras buenas prácticas y la relación con las partes interesadas somos miembros activos de las siguientes instituciones:

- Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)
- American Chamber of Commerce – Cámara de Comercio Boliviana Americana (AMCHAM)
- Cámara de Industria, Comercio, Servicio y Turismo de Santa Cruz (CAINCO)
- Federación Departamental de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC)

Normativas y lineamientos

102-12

Normativa externa obligatoria

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

Normativa interna

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Política de contribuciones o aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos
- Manuales de Procedimientos de contribuciones o aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos
- Código de Ética
- Manual de Gobierno Corporativo
- Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética
- Reglamento Interno y Aplicación de Multas y Sanciones
- Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios
- Políticas y procedimientos de anticorrupción

Reconocimientos y distinciones

Tras 30 años de servicio y apoyo a la sociedad, se obtuvieron los siguientes reconocimientos y logros en la gestión 2021:

Ranking CAMEL

El método de evaluación de CAMEL, consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales: Capital, Activos, Manejo Corporativo, Ingresos y Liquidez. Durante la gestión 2021, obtuvimos el 3er lugar en el Ranking CAMEL reflejando nuestro compromiso con los micro y pequeños empresarios.

Calificación de A+ Nivel Líder – RSE

Una vez más conseguimos la máxima calificación de A+ Nivel LÍDER en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, valoración otorgada por la consultora “Certificación Sustentable”.

El proceso de auditoría, verificó y analizó nuestras prácticas de RSE, avalando nuestro compromiso, nuestro cumplimiento respecto a la normativa ASFI, nuestro modelo de gestión y los resultados alcanzados durante la gestión 2021.

Como parte de las herramientas y buenas prácticas implementadas en la gestión de responsabilidad social implementamos los estándares del Global Reporting Initiative – GRI, versión “esencial”, verificado por la consultora.

Ranking MERCO empresas y líderes

En marzo de 2021, fuimos reconocidos en el “Ranking MERCO 2020”, un estudio multisegmento especializado en Reputación Corporativa elaborado por Nueva Economía, donde el Banco Económico alcanzó la posición número 25 entre las 100 empresas y líderes con mejor reputación en Bolivia.

De igual forma, en los resultados del Ranking respecto a empresas con mayor Responsabilidad Social y mejor Gobierno Corporativo, el Banco ha ido mejorando la percepción sobre el desempeño ubicándonos en la posición 24, subiendo 9 posiciones desde la gestión 2019 y 61 en 2018, figurando así entre las 100 empresas destacadas de acuerdo a Nueva Economía.

Titanium Business - Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa

El estudio Best Brands B2B de Bolivian Business ubicó al Banco, como emisor de la Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa.

Marcas más Poderosas – Bolivian Business

De acuerdo con los resultados de la encuesta a más de 100 expertos en Marketing, realizada por el Semanario Bolivian Business, nos posicionamos como una de las “Marcas más Poderosas” en Innovación Tecnológica y Lanzamiento de Productos.



500 personajes de Latinoamérica – Bloomberg Línea

Nuestro Gerente General, Sergio Mauricio Asbun Saba fue reconocido por la plataforma de noticias Bloomberg Línea, como uno de los 500 personajes en Latinoamérica que generan valor en su sector y contribuyen desde su posición para lograr la recuperación y retorno a la normalidad ante un contexto complejo por los efectos de la pandemia de Covid-19.



Puntos de atención financiera a nivel nacional

102-3 / 102-4 / 102-6 / 102-10 / G4-FS13

Nuestra oficina Central nació en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y fuimos ampliando nuestra cobertura por lo que hoy contamos con 56 oficinas, 11 puntos externos, 2 puntos promocionales y una red de 170 ATMs en 7 departamentos del país: Santa Cruz, Cochabamba, La Paz, Tarija, Chuquisaca, Oruro y Potosí.

La inclusión financiera es uno de nuestros principales objetivos, nos preocupamos en llegar a nuestros consumidores financieros de la manera más ágil posible, teniendo en cuenta sus necesidades y preferencias, es por eso que contamos con 239 Puntos de Atención Financiera (PAFs).

SANTA CRUZ	
25	Oficinas
10	Puntos externos
80	ATMs
2	Punto Promocional
LA PAZ	
9	Oficinas
1	Punto externo
38	ATMs
COCHABAMBA	
15	Oficinas
38	ATMs
TARIJA	
2	Oficinas
5	ATMs
CHUQUISACA	
3	Oficinas
4	ATMs
ORURO	
1	Oficinas
3	ATMs
POTOSÍ	
1	Oficinas
2	ATMs



El cuadro a continuación muestra el número de Puntos de Atención Financiera (PAFs) de manera comparativa entre las gestiones 2020 y 2021.

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

Ampliación y cierre de puntos de atención financiera

En la gestión 2021, realizamos la apertura, en 6 departamentos, de los siguientes puntos de atención financiera:

Santa Cruz:

- Ventanilla de Cobranza Urubó Norte
- Agencia Blacutt
- 16 ATMs: Ayacucho, Supermercado Tía, Multifunción Agencia Hipermaxi Supercenter, Agencia Blacutt, Macarena, Multifunción Ag. La Ramada, Universidad Privada de Bolivia, Mi Rancho, Fexpocruz 2021, Viru Viru II, Universidad Evangélica Boliviana, Multifunción Ag. Abasto, El Bajío, Las Brisas, Surtidor Av. Piraí y Surtidor Av. Palmasola

La Paz

- ATM Hipermaxi Cota Cota

Chuquisaca

- Oficina Externa Macharetí (considerada como zona de nula bancarización)

Por otro lado, durante este periodo en la ciudad de Santa Cruz se cerraron los siguientes puntos de atención financiera:

Cochabamba

- ATM Aranjuez

Oruro

- ATM Multicine

Potosí

- ATM Satélite

- Ventanilla de Cobranza SER ALCALDIA

- 17 ATMs: Especial Ayacucho I, Agencia Ramada, Blacutt SCZ, Hipermaxi Supercenter, Mall Ventura II, Agencia Los Pozos, Biopetrol Virgen de Cotoca, 21 de Mayo, Ingavi, Multifunción Ventura Mall, Agencia Abasto, Farmacia Chávez, Fexpocruz 2021, Viru Viru, Las Brisas, El Bajío y La Morita

Metas de Cobertura Geográfica de los Servicios Financieros

Dando cumplimiento a las Metas de Cobertura Geográfica de los Servicios Financieros, en localidades de baja o nula bancarización, el Banco Económico en 2021 realiza la apertura de la Oficina Externa Macharetí en el departamento de Chuquisaca.





Banco ECONOMICO

cero
tolerancia

Estamos comprometidos a actuar con integridad, transparencia y ética gestionando nuestras operaciones a través de nuestra política de cero tolerancia ante la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.





03

ética trans

parencia

ÉTICA, TRANSPARENCIA Y GOBIERNO CORPORATIVO

103-1 / 103-2 / 103-3

Nuestro enfoque de gestión de gobierno corporativo está encaminado para que nuestras operaciones se desarrollen en base a la ética y transparencia. Todas nuestras normas internas cumplen con las buenas prácticas de gobierno corporativo para una comunicación clara, íntegra y oportuna con el máximo órgano de gobierno y nuestros grupos de interés.

Buen Gobierno corporativo

RSE 1G

En Banco Económico S.A. somos conscientes que la base para promover el desarrollo económico y la inclusión financiera es el gobierno corporativo, al ser la estructura fundamental para la toma de decisiones.

Por eso, contamos con un sistema de gestión que permite que las prácticas de gobierno corporativo evolucionen constantemente en base a la normativa nacional vigente.

La documentación y capacitación en las buenas prácticas de gobierno corporativo, son actualizadas de manera constante y permiten claridad en los deberes y responsabilidades de nuestros órganos de gobierno corporativo, facilitando así su cumplimiento y garantizando a nuestros accionistas sus derechos de estar permanentemente informados con datos de alta calidad y participar en la gestión del Banco a través de los distintos comités con los que contamos.

Nuestros accionistas

102-5 / RSE 1D

Somos un Banco Múltiple constituido como una Sociedad Anónima y nuestra composición accionaria se encuentra integrada por 26 accionistas de nacionalidad boliviana.

Nombre o razón social del Accionista	Nacionalidad	Participación
Empresa de Envases, Papeles y Cartones S.A.	Boliviana	36,45%
Elvio Luis Perrogón Toledo	Boliviana	10,92%
Ivo Mateo Kuljis Fuchtnr	Boliviana	10,91%
Curtiembre Vis Kuljis S.A.	Boliviana	7,75%
José Salomón Yépez Vargas	Boliviana	5,35%
Christian Chandor Haab Justiniano	Boliviana	4,83%
Orlando Gabriel Núñez Melgar	Boliviana	3,86%
Pedro Antonio Yovhio Ferreira	Boliviana	3,33%
Alex José Cuellar Chávez	Boliviana	3,33%
Michele Haab Justiniano	Boliviana	2,95%
Robert James Curt Haab Justiniano	Boliviana	2,81%
Tomislav Carlos Kuljis Fuchtnr	Boliviana	2,33%
Ramiro Alfonso Rivero Urriolagoitia	Boliviana	1,16%
Abel Fernando Guilarte Montenegro	Boliviana	1,07%
Marcel Chandor Haab Justiniano	Boliviana	0,93%
Jorge Percy Boland España	Boliviana	0,52%
José Miguel Cuellar Casal	Boliviana	0,26%
Nadia Cuellar Casal	Boliviana	0,26%
Alejandro Lora Longaric	Boliviana	0,26%
Nathaly Yovhio Ortiz	Boliviana	0,17%
Marco Antonio Yovhio Ortiz	Boliviana	0,17%
Cristhian Pedro Yovhio Ortiz	Boliviana	0,17%
María del Carmen Justiniano de Haab	Boliviana	0,06%
Jorge Alejandro Bendek Liaños	Boliviana	0,04%
Ninoska Bendek Liaños	Boliviana	0,04%
Rosa María Bendek Liaños	Boliviana	0,04%
Total		100%

Directorio



Durante 2021 el Directorio y sus comités establecidos han continuado afrontando el impacto de la pandemia mundial con mayor atención a la gestión y supervisión de nuestra actividad, con el firme compromiso de mantener unos procesos de gobernanza sólidos y efectivos que preserven los intereses de accionistas, clientes, empleados y la sociedad.

Nuestro Directorio

102-19 / 102-20 / 102-18 / RSE 1D

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

Durante la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, realizada el 18 de febrero del 2021, se eligió el nuevo Directorio para la gestión 2021 que estuvo conformado por los siguientes Directores titulares y suplentes:

Presidente Ivo Mateo Kuljis Füchtner

Vicepresidente Luis Alberto Perrogón Saavedra

Directores Titulares
Alex José Cuellar Chávez
Alejandro Lora Longaric
José Salomón Yépez Vargas
Katia Kuljis Lladó
Ronald Gilberto Mariscal Flores
Boris Marinkovic Rivadineira
Julio Sergio Tufiño Justiniano
Jorge Sanchez Landivar

Directores Suplentes
Rodolfo Weidling Kuljis
José Ernesto Perrogón Saavedra
Orlando Gabriel Nuñez Melgar
Carlos Alejandro Limpas Elio
Jorge Percy Boland España
Oscar Luis Guzman Aguilera
Ricardo Yamil Baddour Dabdoub
Alvaro Ricardo Saavedra Monfort
Ricardo Sergio Lilienfeld Campuzano
Oscar Alejandro Gamarra Landivar

Sindico Titular Hans Sabino Nuñez Claros
Sindico Suplente Joaquin Pereyra Vaca Diez

Contamos con procesos y procedimientos que permiten tener información clara, accesible e íntegra, que a lo largo de la gestión 2021 fue puesta en conocimiento de los miembros del Directorio, para una toma de decisiones basada en datos, llegando a sesionar en 45 ocasiones. Las Juntas del Directorio reflejan un alto compromiso e involucramiento en los asuntos económicos, ambientales y sociales de la entidad, velando siempre por la generación de valor compartido.

Entre los aspectos tratados en las reuniones de Directorio se analizaron, debatieron y aprobaron políticas, planes de gestión estratégica y presupuesto en materia financiera y administrativa, abarcando las captaciones, colocaciones y servicios que brinda la entidad entre otros.

Además, se reconoce que en los 30 años de trabajo del Banco se dio principal importancia a la innovación e inclusión financiera a través de la promoción de canales digitales y Red Mujer, Mi Aliada plasmados en el Plan Estratégico el cual se integra a la Responsabilidad Social Empresarial de manera transversal.

Como parte de la estructura organizacional contamos con Comités de Gestión específicos donde se analizan diversos temas de tipo económico, social y ambiental con mayor detalle, para que el Directorio tenga conocimiento y/o apruebe los mismos, en caso de ser requeridos.

Los Comités a nivel de Directorio que sesionaron durante la gestión 2021 fueron:

Comités	Número de Sesiones
Comité de Negocios	43
Comité de Administración	21
Comité de Riesgo	23
Comité de Auditoría	24
Comité de Prevención y Cumplimiento	4
Comité de Gobierno Corporativo	2
Comité de Tecnología	1
Comité de Seguridad Física	2
Comité de Ética	1

Adicionalmente, la unidad de RSE participa de manera activa a través del Comité de Administración presentando informes sobre los avances y decisiones tomadas.

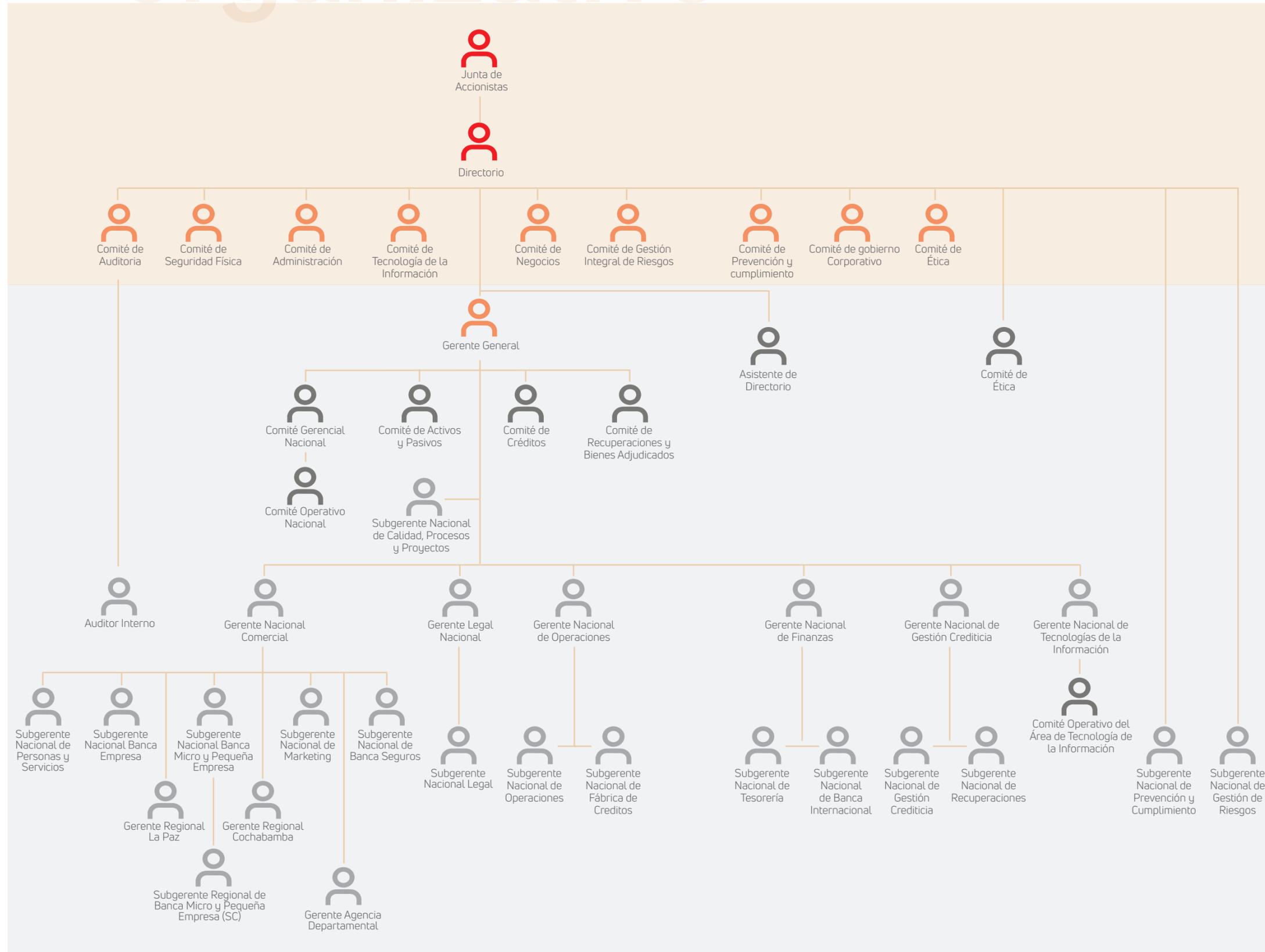
esquema organizativo

Nuestro esquema organizativo

102-18

Niveles Estratégicos

Niveles Ejecutivos



Nuestro esquema organizativo fue diseñado e implementado para contar con una organización flexible que permita que nuestros procesos sean más ágiles y logren la interrelación de todas las áreas para el alcance de los objetivos estratégicos, en este sentido se ha dividido la estructura organizacional en nivel estratégico y nivel ejecutivo:

- El nivel estratégico incluye a la Junta de accionistas, Directorio y los Comités
- El nivel ejecutivo incluye al Gerente General, Gerencias de área y Subgerencias nacionales

Contamos con 6 Gerencias Nacionales y 15 Subgerencias Nacionales. Además, la participación de las mujeres en el nivel ejecutivo asciende al 17%.



Anticorrupción

205-1 / 205-2 / 205-3

Para nosotros, uno de los pilares fundamentales en la estrategia organizacional es promover una cultura basada en la lucha contra la corrupción entre nuestros colaboradores, es por ello que impulsamos diferentes iniciativas cuya finalidad es mantener la integridad, reputación y confianza por parte de nuestros grupos de interés.

Es así que establecemos diversas directrices y lineamientos generales para prevenir, detectar y responder oportuna y eficientemente ante acciones relacionadas con la corrupción a través de nuestro sistema de gestión compuesto por las políticas, normas y procedimientos. De ellas se desprende nuestro Sistema de Gestión de Riesgos y acciones enfocadas hacia la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI, FT y/o DP).

Política de Cero Tolerancia

Cero Tolerancia es parte del compromiso de nuestro Directorio en cuanto a la lucha contra la LGI, FT y/o DP de manera que se evite todo tipo de riesgos: Reputacionales, Legales, de Concentración y Operativos.

A lo largo de la gestión 2021, implementamos distintas herramientas que nos permitieron recibir alertas referentes a la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI, FT y/o DP), de diferentes áreas del banco a través de los siguientes canales:

N°	Canal	N° alertas
1	Formulario Reporte de Operación Inusual (en cualquier momento)	366
2	Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias (principios de cada mes)	0
3	Sistema Anti-Lavado de Dinero (quincenalmente)	16.368

• Formulario Reporte de Operación Inusual – FOI

El formulario se encuentra a disposición de todos los colaboradores de front office, con el objetivo de identificar operaciones cuyas características y periodicidad no guardan relación con la actividad económica del cliente; salen de los parámetros de normalidad vigente en el mercado o no tienen un fundamento legal evidente, durante la gestión 2021 se registraron 366 operaciones inusuales.

• Formularios de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias

Los colaboradores de front office tienen la posibilidad de realizar evaluaciones del mes anterior e identifica que durante el mismo se produjo una operación de características inusuales, durante la gestión 2021 no se identificó ninguna operación inusual mediante este formulario.

• Sistema Anti-Lavado de Dinero

Mediante el sistema, quincenalmente realiza el barrido de todas las transacciones del Banco en base a Reglas, se clasifican mediante tipologías de Lavado de Dinero, situación que se presenta cuando una alerta es calificada como inusual, en el proceso de análisis efectuado por la Unidad de Prevención y Cumplimiento.

De acuerdo a ello, se tuvieron las siguientes alertas durante la gestión 2021:

Estructura de prevención y cumplimiento

Con el objetivo de contar con un adecuado control y gestión de prevención y cumplimiento, desarrollamos e implementamos la siguiente estructura de prevención y control:

Comité de Prevención y Cumplimiento	Unidad de Prevención y Cumplimiento
Este comité es uno de los comités estratégicos que depende y reporta al Directorio, su principal objetivo es el de supervisar el programa integral de LGI, FT y/o DP, tomando como base las políticas y procedimientos internos y la normativa nacional e internacional relacionada a la materia.	La unidad es autónoma, reporta directamente al Directorio y desarrolla sus actividades bajo un modelo centralizado desde la oficina matriz, realizando visitas regulares a nuestras agencias.

Capacitaciones en prevención y cumplimiento

Estamos conscientes que es fundamental que la estructura de nuestro gobierno tenga conocimiento de las políticas y procedimientos de anticorrupción, por lo que a lo largo de la gestión 2021 realizamos las siguientes acciones:

- Capacitamos e informamos sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de nuestra entidad a 10 miembros del Directorio, 24 Ejecutivos de la Alta Gerencia y 21 socios estratégicos entre Banco Corresponsales, Remesadoras del exterior y otras entidades financieras.

Cargo	Cantidad
Directorio	10
Alta Gerencia	24
Total	34

Tipo	N°	Región
Intercambio claves Swift	1	Exterior
Bancos Corresponsales	12	Exterior
Remesadoras	3	Exterior
Otras entidades financieras	5	Nacional/Exterior
Total	21	

Tenemos un alto compromiso con la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.



- Realizamos campañas de comunicación sobre las políticas y procedimientos de la Unidad de Prevención y Cumplimiento y se alcanzaron al 100% de los colaboradores en la gestión 2021. Además, se aclara que un colaborador pudo haber participado en más de una capacitación de acuerdo al siguiente cuadro:

Regional	Operativo	Mando Medio	Ejecutivo	Total	%
Santa Cruz	626	146	22	794	60%
Cochabamba	189	42	1	232	17%
La Paz	188	40	1	229	17%
Oruro	28	5		33	2%
Chuquisaca	20	5		25	2%
Tarija	15	2		17	1%
Potosí	9	1		10	1%
Total	1.075	241	24	1.340	100%
%	80%	18%	2%		

- Así mismo, comprometidos con formar a nuestros colaboradores desde su ingreso al Banco, se capacitó a 303 personas durante el proceso de inducción:

Regional	Operativo	Mando Medio	Ejecutivo	Total
Santa Cruz	142	11		153
Cochabamba	62	1		63
La Paz	59	1		60
Oruro	12			12
Chuquisaca	9			9
Tarija	4	1		5
Potosí	1			1
Total	289	14		303

- Asimismo, a través del Plan Anual de Capacitación se logró impartir a 3.054 personas los siguientes temas:
 - » Gestión de Riesgos en Lavado de Activos-Preparación para la Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas del GAFI
 - » Manual de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes
 - » Políticas Generales para la Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes

Regional	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	Total
Santa Cruz	1.441	340	41	1.822
Cochabamba	459	82	2	543
La Paz	425	90	2	517
Oruro	71	13		84
Chuquisaca	35	8		43
Tarija	29	6		35
Potosí	8	2		10
Total	2.468	541	45	3.054



- Asimismo, como parte de la capacitación virtual a todo el personal del Banco, la Unidad de Prevención y Cumplimiento emite periódicamente los siguientes boletines:
 - » Sabías Qué...? Son comunicados que se sacan por correo electrónico institucional, que hacen énfasis en las buenas prácticas de Prevención y Cumplimiento que deben conocer todos los colaboradores
 - » Twitt de Prevención, a través de los cuales se transmiten las políticas y procedimientos vigentes, así como temas actuales de interés en la materia
 - » Boletín Antifraude, que incluye tipologías de fraude y recomendaciones para su prevención.

Gestión de riesgos

La gestión integral de riesgos es fundamental para el desarrollo operativo del banco, ya que nos permite contar con un sistema de buenas prácticas enfocadas a mitigar y controlar los riesgos del negocio.

Gestión Integral de Riesgos

Nuestro modelo integral de riesgos se apoya en un conjunto de principios, una sólida cultura de riesgos, una estructura de gobierno robusta, y procesos y herramientas que permiten la identificación, medición, monitoreo y mitigación de los riesgos, además, permite involucrar a cada uno de los colaboradores en la identificación de los riesgos.

Riesgo Operativo

El Riesgo Operacional (RO) se define como el riesgo a sufrir pérdidas debido a algún fallo o defecto en los procesos, los colaboradores y sistemas internos, también podría ser motivado por un acontecimiento externo, cubriendo así los riesgos como fraude, tecnológico y ciber riesgo.

Forma parte de la Gestión Integral de Riesgos, cuyo objetivo es el de establecer buenas prácticas y gestionar estrategias que permitan mitigar y controlar los riesgos operativos a los cuales se encuentra expuesta la institución.

El RO puede generarse en cualquier etapa del negocio, por lo que los colaboradores son los responsables de gestionar y controlar dichos riesgos en el desarrollo de sus actividades. De esta manera, nuestro sistema de gestión garantiza que los riesgos se encuentran adecuadamente gestionados y controlados.

Nuestro modelo de control y gestión del RO se basa en un proceso continuo para identificar, evaluar y mitigar focos de riesgo, independientemente de que se hayan materializado o no, garantizando que las prioridades en la gestión de riesgos están adecuadamente establecidas. Su objetivo es el de establecer buenas prácticas y gestionar estrategias que permitan mitigar y controlar los riesgos operativos a los cuales se encuentra expuesta la institución.

El Banco cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgo Operativo conformado por políticas y procedimientos, en las que se definen las líneas de negocio del Banco y los procesos asociados a las mismas, así como los aspectos relacionados a la Gestión de los Riesgos Operativos.

Asimismo, de forma continua se mantiene la gestión de eventos de riesgo operativo a través del sistema CERO GIR, que es una solución tecnológica que automatiza y mejora la gestión de riesgos permitiéndonos tomar acciones para gestionar los riesgos a fin de reducir el impacto que causan y la frecuencia de dichos riesgos y así poder minimizar las pérdidas asociadas.

La información recopilada a través del sistema CERO GIR es remitida de forma trimestral al ente regulador, asimismo, se continúa trabajando en fortalecer la cultura de riesgos mediante capacitaciones de inducción para las personas que ingresan al Banco, en la cual se explican los lineamientos para la gestión de riesgos y los riesgos operativos a los cuales está expuesta la entidad. Como medida preventiva de la gestión de riesgo operativo, el Banco aplica la constitución de provisiones por riesgo operativo, y contingencias legales.

Continuamente la Unidad de Gestión de Riesgos realiza la revisión y análisis de las propuestas de modificación a las políticas y procedimientos del Banco, con el objetivo de identificar riesgos operativos y propiciar mejoras en los procesos. Se continúa con el análisis de los proyectos en busca de acciones preventivas que mitiguen la exposición a los riesgos. Por otra parte, complementando las acciones preventivas se realiza el análisis de riesgos y/o debilidades a todos los procesos del Banco con el objetivo de mitigar posibles riesgos. Adicionalmente, el Banco cuenta con políticas relacionadas a la gestión de riesgo legal, tecnológico y continuidad del negocio.

En 2021, se registraron 152 casos de los cuales 5 fueron considerados como fraude, equivalente a un

3,3%. Una vez identificados, se siguieron los procesos internos contra los funcionarios vinculados en el caso, fortaleciendo las políticas internas de nuestro Banco, considerando la implementación de diversos controles internos.

Finalmente, como parte del programa de Cultura BEC dos veces al mes se desarrolla el boletín "Conozca más sobre riesgos" que es enviado a todos los colaboradores y se incluye información que permita reforzar el conocimiento sobre la Gestión de Riesgos, conceptos cortos, dar a conocer información normativa, concientizar e involucrar a los colaboradores sobre la importancia de una correcta gestión de riesgos de manera preventiva.



PUBLICACIÓN, N° 205 23 DE SEPTIEMBRE DE 2021

conozca más Unidad de Gestión de Riesgos

Sobre Riesgos

Estrategia para la Gestión de Riesgos

El Banco para una buena Gestión Integral de Riesgos debe contar con una estrategia formal para la Gestión Integral de Riesgos, desarrollada a partir de la estrategia general del Banco.

Estrategia de la Gestión Integral de Riesgos

Para llevar adelante el proceso de Gestión Integral de Riesgos de acuerdo a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones, se han definido las siguiente líneas de defensa estratégica:

- Control de Línea:** En esta primera línea de defensa se tiene el control de línea que se realiza en cada área del Banco.
- Auditoría Interna:** En esta línea se encuentra el control independiente de Auditoría Interna, sobre el cumplimiento de las políticas, así como el adecuado monitoreo y registro de los riesgos.
- Gestión de Riesgos:** En esta línea se encuentra la gestión de monitoreo de la UGR y del Comité de Gestión Integral de Riesgos, promoviendo una visión independiente de los negocios, basada en el conocimiento de los riesgos.

Si desea consultar o realizar alguna pregunta favor ir al siguiente link "Consulta UGR" "Gestionar los riesgos es tarea de todos"

InfoRiesgos

EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo es un conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los responsables de la organización y funcionamiento del Banco (Órganos de Gobierno: junta general de accionistas, Directorio, Síndico, Auditor Interno y Alta gerencia), que permiten al Banco desempeñarse mínimamente bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia e integridad.

Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo
Libro 3°, Título I, Capítulo II, Sección 1, artículo 3°, inciso g

Unidad de Gestión de Riesgos

Lineamientos normativos

Rendición de cuentas

102-45

La rendición de cuentas es fundamental para afianzar la confianza de nuestros grupos de interés. En Banco Económico desarrollamos distintos informes y contamos con distintos canales para realizar la rendición de cuentas de los impactos sociales, económicos y ambientales, entre los que podemos mencionar los siguientes:

Estados Financieros	Es un informe que presenta la situación financiera de la entidad. Los resultados son auditados por empresas externas especializadas en el tema y son publicados en periódicos de alcance nacional de manera trimestral para conocimiento de todos los grupos de interés.
Informe de RSE	A través de este informe anual reportamos sobre nuestra gestión de RSE y realizamos una rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales
Calificación de Desempeño en RSE	Es una evaluación realizada por una empresa especializada externa de manera anual, donde a través de una metodología debe dar cumplimiento a los lineamientos del anexo 2 del Reglamento de RSE para EIF.
Memoria Anual	Este documento se realiza de manera anual y se la publica en el sitio web para conocimiento de todos los grupos de interés.

Desde que asumimos el compromiso de rendir cuentas sobre el desempeño económico, social y ambiental, hemos difundido de manera transparente y pública dicha información por medio de los siguientes canales:

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

Transparencia

Para nosotros la honestidad y transparencia empresarial son fundamentales para la generación de confianza en nuestros diferentes grupos de interés.

Como uno de nuestros valores institucionales promovemos la transparencia, por lo que de manera continua contamos con varios canales de comunicación e instancias de control que aseguran una gestión y comunicación clara, oportuna y exacta de los impactos económicos, sociales y ambientales hacia todos los grupos de interés. Todos los documentos desarrollados son publicados en nuestro sitio web.

Como parte de nuestro proceso de transparencia contamos con el marco organizacional (misión, visión, políticas), decisiones y actividades respecto a nuestra relación e impacto con los diferentes grupos de interés en relación a la sociedad, economía y medio ambiente, esta información se encuentra a disposición de nuestros colaboradores a través de la Intranet.

Comportamiento ético RSE 2H

El Banco implementa de manera constante acciones para asegurar el comportamiento ético organizacional basado en principios y valores establecidos en nuestro Código de Ética y Manual de Gobierno Corporativo, documentos en los que se establece los lineamientos, conductas y valores de nuestros grupos de interés internos para el cumplimiento y protección de los derechos humanos y medio ambiente.

Contamos también con un Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética, Reglamento Interno y Aplicación de Multas y Sanciones. También actualizamos nuestro Código de Conducta, que establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar nuestro personal, ejecutivos y directores en su accionar y relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto de los derechos de estos últimos.

El Comité de Gobierno Corporativo tiene la facultad de asegurar el cumplimiento de ambos códigos en el marco de nuestro Código de Gobierno Corporativo que contiene los principios de actuación, las reglas básicas de organización y funcionamiento y las normas de conducta que deben seguir los Órganos de Gobierno, con el objeto de lograr la mayor eficacia, equidad, transparencia y probabilidad en el cumplimiento de sus funciones.

Brindamos confianza a través de acciones basadas en la ética y transparencia asegurando la aplicación de nuestras políticas y valores de manera interna y externa.



integrados con la RSE

Nuestro modelo de gestión traza la ruta para integrar a la Planificación Estratégica con la Responsabilidad Social Empresarial impulsado desde el Core del Negocio.



responsabilidad 04 social

NUESTRO COMPROMISO CON LA RSE

103-1 / 103-2 / 103-3

En Banco Económico S.A. incorporamos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) hace 8 años como una forma de gestión para desarrollar una estrategia de negocios inclusiva que nos permita generar un impacto positivo en la sociedad.

Es por ello que, desarrollamos un modelo de gestión transversal que considera a todos nuestros grupos de interés enmarcados en el giro de negocio, considerando sus expectativas económicas, sociales y ambientales, y velando por generar impactos que aporten al desarrollo de los mismos.

A lo largo de estos 8 años, el área de RSE y Educación Financiera logró desarrollar diversos proyectos de alto impacto que se encuentran alineados a nuestra razón de ser y aspiraciones institucionales.

empresarial

Modelo de RSE

102-19 / 102-20 / RSE 2H/ RSE 1E

Desde nuestra creación venimos implementando mejoras, como el modelo de gestión de RSE que cuenta con objetivos e indicadores en base a un lineamiento estratégico que fueron aprobados por la máxima autoridad comprometiéndose con la RSE y la sostenibilidad.

Todo el marco de acción, definido en la Planificación Estratégica, pasó un proceso exhaustivo que permitió la jerarquización de las áreas de intervención en función a las líneas del negocio, cultura organizacional, capacidad técnica y económica de nuestra institución, garantizando que nuestro trabajo mejore de forma efectiva la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familias y las comunidades donde ejercemos nuestras operaciones, generando impactos sociales, económicos y ambientales.

Marco Filosófico

Misión
Visión
Valores

Plan Estratégico

Lineamientos Estratégicos
Objetivos Estratégicos
Indicadores
Iniciativas

Grupos de Interés

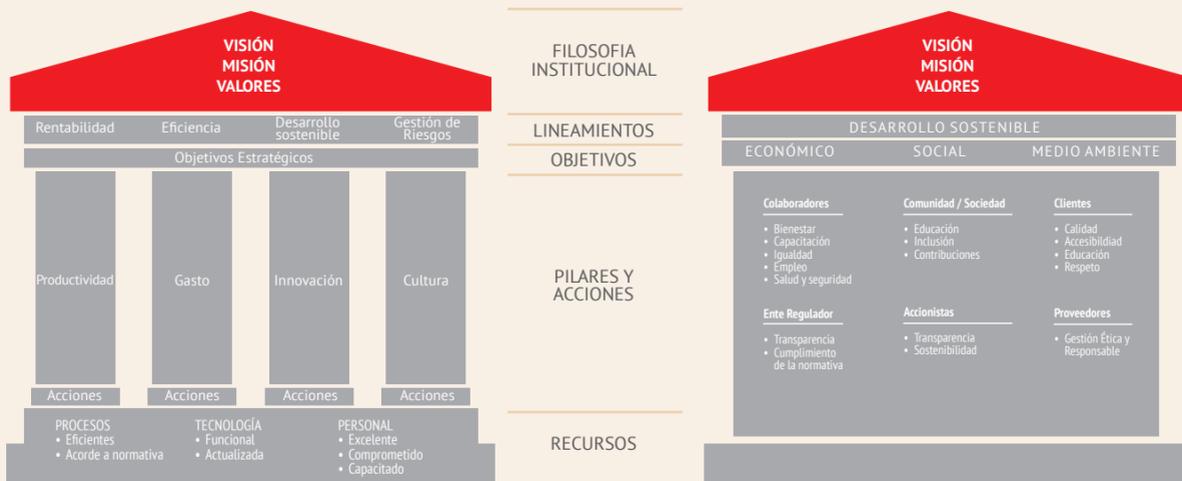
Clientes
Comunidad
Proveedores
Entes Reguladores
Colaboradores
Accionistas

Impactos

Económicos
Ambiental
Social

El Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021 cuenta con 4 Lineamientos (Rentabilidad, Eficiencia, Desarrollo Sostenible y Gestión de Riesgos) los cuales se evalúan a través de acciones e indicadores para medir su aporte hacia los impactos económicos y alcanzar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

De esta manera, nuestro modelo de gestión traza la ruta para alinear la Planificación Estratégica con los principios y lineamientos de RSE, cabe resaltar que no es un sistema adicional, sino que se logró integrar los diversos sistemas de gestión del giro del negocio con la Responsabilidad Social Empresarial impulsado desde el Core del Negocio.



Es así que, el lineamiento de Desarrollo Sostenible permite que el banco logre contribuir a mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés. Este lineamiento tiene 3 objetivos que se detallan a continuación:

DESARROLLO SOSTENIBLE

Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente con los pequeños y medianos empresarios.

Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno.

Mejorar de manera activa y sistemática la conciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés.

Dado que debemos demostrar el compromiso al cumplimiento de las metas planificadas, a diciembre de 2021 se alcanzaron los siguientes resultados:

Desarrollo Sostenible

Objetivo N°6: Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente en los pequeños y medianos empresarios

Acciones estratégicas	Responsables	Indicador	Meta	Ejecutado	% de Cumplimiento
Mantener la participación de la cartera productiva y de vivienda social de acuerdo a la normativa	Gerencia Comercial	Cartera regulada / Cartera Total	60%	60,21%	100,35%
		Nro de ClientesT1/ Nro de ClientesT=1	5%	6,0%	120,0%
		Nro de PAF aperturados en zonas de nula bancarización	1	1	100,0%
Fomentar la bancarización facilitando el acceso a nuestros servicios	Gerencia Comercial	Nro. de clientes crediticios, personas con discapacidad y adultos mayores/ Nro. de Clientes crediticios totales	3%	9,95%	331,8%
		Nro. de Clientes Captaciones, personas con discapacidad y adultos mayores/ Nro. de Clientes Captaciones Totales	5%	6,1%	122,0%

Objetivo N° 7 Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno

Acciones estratégicas	Responsables	Indicador	Meta	Ejecutado	% de Cumplimiento
Ejecutar programas de asistencia técnica y capacitación	Jefe Nacional de Recursos Humanos	Programas ejecutados (Plan de Bienestar - Gestión de Contribuciones / Programas Planificados)	1	1	100,0%

Objetivo N° 8 Mejorar de manera activa y sistemática la conciencia y el comportamiento ambiental de la institución y sus grupos de interés

Acciones estratégicas	Responsables	Indicador	Meta	Ejecutado	% de Cumplimiento
Impulsar el uso responsable de los recursos y la gestión de los residuos	Gerencia Comercial	Consumo de Recursos/ Consumo de Recursos	1	1	100,0%

Nuestro modelo de gestión, a través de la Política de RSE, incluye el desarrollo y cumplimiento de:

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

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

Compromiso	El compromiso parte de nuestro Directorio ya que toda la planificación anual de actividades es revisada y aprobada antes de su ejecución.
Identificación	Constantemente se monitorea la actualización y publicación de cambios en la normativa ASFJ y normativa nacional. A partir de ello, se mejoran los procedimientos y se incorporan buenas prácticas para una correcta operación bancaria. Esto es realizado por el área de auditoría interna, unidad de cumplimiento, unidad de gestión de riesgos y área legal. Por otro lado, de manera anual se mantiene la comunicación con los distintos grupos de interés a través de los canales de consulta implementados. Finalmente, se realiza un benchmarking de las prácticas de RSE del sector de la banca a nivel nacional.
Planificación	El proceso de planificación se realiza de manera anual, el cual es revisado y aprobado por nuestro Directorio.
Implementación	Contamos con políticas y procedimientos que aseguran que la participación de todas las áreas del banco en la gestión de RSE. Todas las acciones planificadas son ejecutadas por la Encargada de RSE y Educación Financiera, dependiente de la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE.
Control	Contamos con procedimientos debidamente documentados y actualizados, para hacer seguimiento y medir el desempeño de las operaciones y actividades de RSE, realizando de manera periódica la evaluación del cumplimiento de los indicadores planteados y ejecutados. Este control es realizado por la Gerencia Nacional de Planificación.
Revisión y Mejora	Anualmente, se contrata a una empresa externa especializada para realizar la Calificación de Desempeño en RSE.

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

>1	>2	>3
<p>Aspectos relacionados a la sociedad</p> <ul style="list-style-type: none"> Derechos Humanos Compromiso con la sociedad valores, principios éticos y transparencia Condiciones laborales y de empleo Relación con los consumidores financieros y usuarios Gestión diligente Compromiso con las autoridades Relación con Proveedores Respeto a la diversidad Respeto a las personas con discapacidad Lucha contra la discriminación y racismo Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia 	<p>Aspectos relacionados al Medio Ambiente</p> <ul style="list-style-type: none"> Protección del Medio Ambiente Capacitaciones de cuidado de Medio Ambiente Campañas de concientización Eficiencia en el uso de los recursos 	<p>Aspectos relacionados a la Economía</p> <ul style="list-style-type: none"> Políticas Manuales Procedimientos

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



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

Derechos Humanos

103-1 / RSE 2H / RSE 3H / 412-2

El respeto a los derechos humanos es parte fundamental para el banco, por lo que se encuentra inmerso en nuestra Política de RSE y Código de Ética. Este compromiso se concreta asumiendo los siguientes principios:

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

Promovemos la diversidad social, el respeto de la dignidad y privacidad de nuestros colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas.

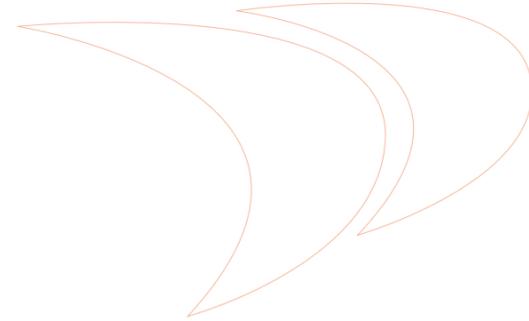


Para nosotros, los derechos humanos son un parámetro clave para desarrollo social, por ello promovemos la diversidad social, el respeto de la dignidad y privacidad de nuestros colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas. También contamos con políticas que demuestran el compromiso contra la discriminación basada en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política ideológica, social, física y/o filosófica, otro factor importante es la prohibición y penalización de actos de violencia dentro y fuera de la entidad y se adoptaron políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo de prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzado).

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

En respuesta a ello, se planificó realizar capacitaciones a nuestro recurso humano a través de diversas campañas diseñadas para conocer y respetar los derechos humanos. Durante la gestión se realizaron 274 horas de capacitación en total, de los cuales los temas con mayor porcentaje de participación fueron: Primeros auxilios, Actualización al protocolo de bioseguridad frente al Covid 19 y Riesgos ergonómicos en puestos de trabajo de oficina.

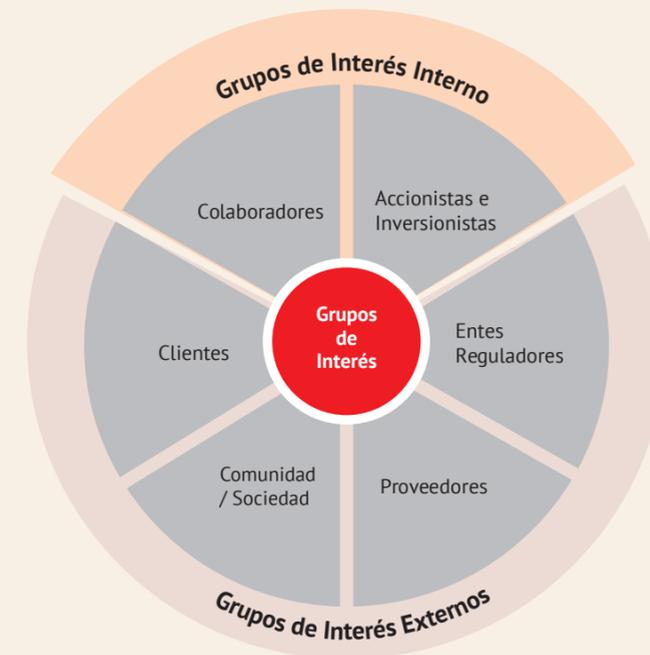
Temas	Cantidad de Personas	Total horas
Atención a personas adultas mayores en el marco de la Ley No. 369 y Trato Preferente	93	21,5
Atención a personas con discapacidad en el marco de la Ley No. 223	91	1
Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional	119	2
Ley de comités mixtos de higiene, seguridad ocupacional y bienestar	69	4
Evacuación, prevención y extinción de incendios, manejo de extintores y primeros auxilios.	1.291	26
Prevención sobre robo agravado (asalto)	14	1
Normativa sobre protocolo de bioseguridad, prevención covid-19 y su actualización	1.640	197
Riesgos ergonómicos en puestos de trabajo de oficina y teletrabajo	1.074	6,5
XIII Congreso Internacional de Gestión Humana	4	15
Total	4.395	274



Respeto a las partes interesadas

102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-49

Para una correcta gestión de la RSE se deben tomar en cuenta los impactos y expectativas de las partes interesadas, por lo que a través de nuestras diferentes políticas y procedimientos los hemos identificado para mantener una relación estrecha fomentando el diálogo y consulta permitiendo así mantener una relación que perdure en el tiempo.



Para ello, identificamos a nuestras partes interesadas, respetamos sus intereses, consideramos sus inquietudes, reconocemos sus intereses y derechos legales y mantenemos una relación de intereses entre las partes interesadas y el Banco.

Durante el estudio de materialidad realizado en la gestión 2017 con la asesoría de la empresa Valorarse identificamos y priorizamos a nuestros grupos de interés, a través de su metodología, respetando y reconociendo sus intereses y derechos.



Como Banco, estamos conscientes que las relaciones con nuestros grupos de interés no son estáticas ni uniformes por lo que se han establecido canales de comunicación que permitan levantar estas inquietudes y expectativas, los cuales son:

Canal de Comunicación	Grupos de Interés Internos		Grupos de Interés Externos			
	Accionistas e Inversionistas	Colaboradores	Cientes (Consumidor financiero)	Entes Reguladores	Proveedores	Sociedad / Comunidad
Juntas ordinarias	■	■				
Juntas extraordinarias	■	■				
Comités		■				
Reuniones presenciales	■	■	■			
Entrevistas o encuestas		■	■			
Grupos focales		■	■		■	■
Correspondencia (electrónica o física)	■	■	■	■	■	■
Boletín Informativo		■	■			
Canal de Denuncias de Hechos Contrarios a la Ética o Transparencia		■			■	
Canal de Denuncias de acoso laboral		■				
Canal de Denuncias de riesgo operacional		■	■		■	
Encuestas específicas		■	■			
Estudios de satisfacción			■			
Buzón de sugerencias			■			
Contact Center			■			
Comunicados			■			
Medición de clima organizacional		■				
Punto de reclamo			■			
Redes Sociales	■	■	■	■	■	■
Página Web	■	■	■	■	■	■
Línea gratuita	■	■	■	■	■	■
Red de oficinas en todo el país	■	■	■	■	■	■
Informe de RSE	■	■	■	■	■	■
Memoria financiera	■	■	■	■	■	■
Informe de Materialidad 2018-2020	■	■	■	■	■	■
Encuesta de Identificación de prioridades con representantes de los grupos de interes	■	■	■	■	■	■

■ Permanente ■ Anual ■ Según se requiera

Calificación de Desempeño en RSE

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

Como parte de las buenas prácticas de gestión implementadas y en cumplimiento con la normativa vigente, nuestro Banco anualmente realiza la contratación de una empresa especializada para realizar la Calificación de Desempeño de RSE. Para el 2021, tuvimos un nivel de cumplimiento del 96,55% que corresponde a la categoría de A+ Nivel Líder.

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



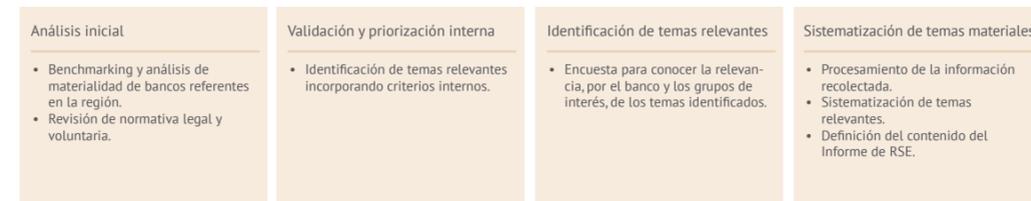
Estudio de materialidad

102-44 / 102-46 / 102-47

Durante la gestión 2017, realizamos un Estudio de Materialidad que permitió conocer los impactos y expectativas sociales, ambientales y económicas de nuestros grupos de interés y de nuestro Banco, siguiendo de esta manera las tendencias internacionales de reporte y demostrando nuestro interés y responsabilidad ante nuestros principales grupos de interés internos y externos, al involucrarlos en el proceso de consulta.

Bajo esa misma línea, anualmente se realiza una actualización de los aspectos materiales de acuerdo a la coyuntura local, nacional e internacional, incorporando temas relevantes de acuerdo a las estrategias anuales del banco, adicionalmente se realizó una encuesta a la alta gerencia, como representantes de los grupos de interés.

La transversalización de la Gestión de la RSE permite que la institución incorpore los lineamientos de RSE dentro del giro del negocio, a través del proceso de materialidad donde se realiza la identificación, priorización, y consultas a los grupos de interés para definir los lineamientos y acciones del Plan de RSE, para ello se han restablecido canales de comunicación que se encuentran descritos en el punto Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas. El proceso se realizó de acuerdo con el siguiente esquema de trabajo:

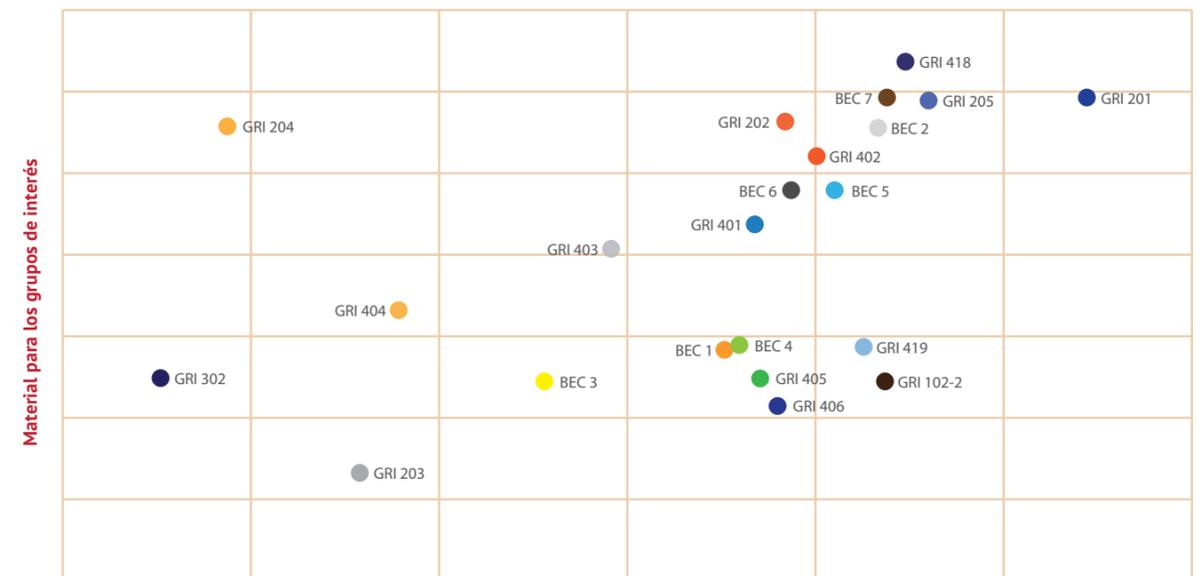


Nuestros principios básicos del relacionamiento con nuestros grupos de interés están detallados en nuestro Código de Ética, basados en el concepto de creación valor compartido, que benefician a todas las partes involucradas y permiten que las relaciones perduren, por lo que el respeto y el conocimiento de las necesidades de otros y las nuestras deben mantener un equilibrio.

Los temas identificados como resultado de este proceso se indican a continuación:

Aspecto	Detalle	Aspecto	Detalle
GRI 201	Desempeño económico	GRI 413	Comunidades locales
GRI 202	Presencia en el mercado	GRI 414	Evaluación social de proveedores
GRI 203	Impactos económicos Indirectos	GRI 419	Cumplimiento socioeconómico
GRI 204	Prácticas de adquisición	BEC 1	Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico
GRI 205	Anticorrupción	BEC 2	Inclusión de la mujer en el sistema financiero
GRI 306	Residuos	BEC 3	Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo
GRI 302	Energía	BEC 4	Prácticas transparentes en la contratación a proveedores
GRI 303	Agua y Efluentes	BEC 5	Educación Financiera
GRI 401	Empleo	BEC 6	Satisfacción del cliente
GRI 402	Relaciones trabajador empresa	BEC 7	Innovación y mejora continua de procesos, productos y atención
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	GRI 102	Información de productos y servicios
GRI 404	Formación y enseñanza	GRI 418	Privacidad del cliente
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades		
GRI 406	No discriminación		

A continuación, se presenta la matriz de materialidad donde se aprecia el grado de influencia de los grupos de interés con respecto a la importancia del banco:



Material para el Banco Económico S.A.



apoyamos a la economía

El Banco Económico genera impactos directos e indirectos en la economía como resultado de los gastos e inversiones llevados a cabo producto de su actividad y las acciones implementadas para responder al contexto económico del país.

boliviana





responsa 05

CRECIMIENTO ECONÓMICO RESPONSABLE

103-1 / 103-2 / 103-3 / 201-1

Comprometidos con generar un crecimiento económico responsable, alineada a nuestra misión, nos enfocamos en generar valor compartido a nuestros clientes, principalmente en la atención a la pequeña y mediana empresa. Nuestra estrategia comercial se sustenta en la diversidad de productos, servicios y canales de comunicación con la intención de brindar una atención con calidad y calidez a cada segmento del mercado y así acompañar durante el crecimiento de nuestros clientes.

Asimismo, nuestra normativa interna permite que estos lineamientos sean operativizados en todas nuestras acciones diarias, estableciendo líneas de acción general para brindar la mejor atención a clientes y usuarios, resaltando la importancia de contar con una cultura de atención, promoviendo la inclusión financiera y económica.

Es así, que compartimos algunos datos clave que dimensionan el valor económico que generamos a través de nuestras operaciones.

bilidad económica

Impactos económicos 203-2

En la gestión 2021, generamos 1.340 fuentes de empleo a nivel nacional, cumpliendo con el pago de salarios, aportes sociales y otros beneficios para nuestros colaboradores.

Por otro lado, se comprueba el impacto económico indirecto generado ya que el 96,4% de los proveedores son nacionales y repercute en la adquisición de diferentes bienes y servicios locales.

Asimismo, el Banco capitalizó el 100% de las utilidades de la gestión 2020, incluida la reserva legal, con lo cual, el Banco ha mantenido un nivel de capitalización promedio superior al 50% durante los últimos 8 años. Para las próximas gestiones, el banco continuará capitalizando utilidades en una proporción mínima del 50% de las mismas después de constituir la reserva legal.

Se dio continuidad al procesamiento de las operaciones crediticias y como resultados al 31 de diciembre de 2021 el volumen de cartera reprogramada fue de Bs2.068.752.000, lo cual muestra un incremento de

Bs1.619.999.000 con respecto al 31 de diciembre de 2020, que expresados en términos relativos representa el 361%.

Generamos valor en nuestro entorno, mediante buenas prácticas económicas que nos permiten desarrollar nuestras operaciones y a su vez beneficiar a diversos grupos de interés.

El grado de la cartera reprogramada respecto a la cartera total de la cartera bruta alcanza al 23,55%, reflejando un incremento del 18,23% con respecto al 31 de diciembre de 2020, donde la participación de la cartera reprogramada sobre la cartera bruta era de un 5,32%. El crecimiento de la cartera bruta muestra que contamos con una cartera de mayor calidad.

La contribución económica y social del Banco al crecimiento del país se puede medir además mediante el aporte que el Banco realiza en Impuestos sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), que al cierre de la gestión 2021 ascendieron a Bs51.145.952 millones de bolivianos.

Clientes

103-1 / 103-2 / 103-3

Somos un aliado financiero en la vida de nuestros clientes y usuarios ya que constantemente nos reinventamos y adaptamos para brindar respuestas ajustadas a las necesidades de ellos.

El compromiso, la honestidad y la responsabilidad son aspectos importantes para la relación con nuestros clientes, ya que son compromisos que asume el banco de manera voluntaria.

Dentro de nuestra normativa se expresa el compromiso de:

- Brindar una atención eficaz y oportuna
- Garantizar el derecho a no sufrir violencia ni discriminación
- Brindar información veraz, clara y precisa sobre los productos financieros
- Brindar una atención de calidad y calidez
- Mantener una estricta confidencialidad de nuestros clientes
- Asumir la responsabilidad proveniente de actos que se hayan derivado de nuestros errores y omisiones

Fidelización

RSE 1S

Para nosotros, el programa de fidelización es una de las grandes apuestas de las entidades para premiar a los clientes frecuentes, basada en el desarrollo de beneficios, campañas y promociones empresariales con el objetivo de captarlos, retenerlos y fidelizarlos. Nuestros clientes son informados a través de los canales de comunicación del Banco como ser Mailing, Sitio Web y Redes Sociales.

Entre las principales actividades para fidelizar a los clientes contamos con:

- Promociones Empresariales
- Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios
- Programa de acumulación de puntos para Tarjetas de Crédito
- Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos
- Campañas a través de CRM para gestión de clientes

Otras acciones desarrolladas para fidelizar a nuestros clientes son la expansión y crecimiento constante de nuestros PAFs, particularmente de nuestros ATMs en las regiones donde operamos, el desarrollo y mejora de innovaciones digitales para disminuir los costos de transacción, el acceso a espacios de coworking conectando personas y negocios, además de la participación en diversas conferencias, talleres y charlas que organizamos.

Segmentos de clientes

102-6

Somos un Banco Múltiple que atiende a todos los segmentos del mercado en 7 departamentos del país con un enfoque prioritario en las pequeñas y medianas empresas de Bolivia ofreciendo una amplia gama de productos y servicios financieros innovadores y con valor agregado.

Estamos motivados por contribuir positivamente a la sociedad y ver progresar a nuestros clientes, siendo un apoyo en la construcción de sus sueños.

Satisfacción de clientes

RSE 2S

De acuerdo a las actividades del Plan Anual de Calidad de la Subgerencia Nacional de Calidad, Procesos y Proyectos en la gestión 2021 se llevaron a cabo las siguientes evaluaciones:

Indicador de calidad de servicio a los consumidores financieros

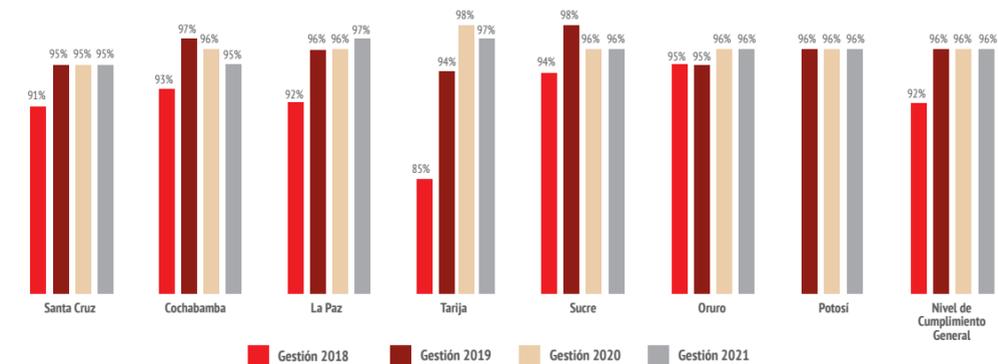
El Indicador de Calidad de Servicios a los Consumidores Financieros, se obtuvo a través de encuestas realizadas a clientes del Banco, mediante mensajería SMS, la encuesta contempla tres aspectos:

- **Medición para la Apertura de Cuentas de Cajas de Ahorro**
Se obtuvo un descenso del 1.8% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, con respecto a las encuestas realizadas por las aperturas de cuentas de cajas de ahorro a nivel nacional en el Banco, durante la gestión 2020 (69,4%).
- **Medición para la Apertura de Cuentas Digital**
Se obtiene un descenso del 7,8% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, con respecto a las encuestas realizadas por las aperturas de cuentas de cajas de ahorro de forma digital a nivel nacional en el Banco, durante la gestión 2020 (64%).
- **Medición para el Desembolso de Créditos**
Se obtiene una mejora del 5.9% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, con respecto a las encuestas realizadas por los desembolsos de créditos a nivel nacional en el Banco, durante la gestión 2020 (68,2%).

Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal

La evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal, se realiza con cortes semestrales, en las agencias y oficinas externas del Banco. Estas nos permiten contrastar el cumplimiento de los estándares establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, y la Normativa Interna del Banco, dirigidos a lograr la satisfacción de los servicios que brindamos a nuestros clientes y usuarios, en base a los siguientes criterios:

- Canales: Agencia, Caja, Plataforma de Servicios, Crédito y ATM
- Secciones: Infraestructura, Equipos en General, Señaléticas, Letreros, Folletos, Publicidad, Punto de Reclamo e Imagen del Personal



Canales de comunicación

Plataformas digitales

La Inclusión Financiera es sin lugar a dudas uno de los más importantes hitos para nosotros y las plataformas digitales nos permiten lograr este objetivo, durante la gestión 2021, los micro y pequeños empresarios asumieron nuevos retos para la reactivación de sus negocios, es por este motivo que impulsamos el uso de las plataformas digitales para ayudarlos a realizar sus transacciones financieras sin necesidad de ir a una agencia del Banco, implementando mejoras, tutoriales y guías para un correcto uso de sus funcionalidades.

- **Banca por Internet**, es un canal de comunicación seguro entre el computador y el banco, donde nuestros clientes pueden realizar transacciones seguras desde la comodidad de su casa u oficina. A través de ella, nuestros clientes pueden estar seguros que las transacciones realizadas serán rápidas, fáciles y en especial muy seguras ya que cuenta con diversos mecanismos que previenen el fraude y protegen sus datos. Durante la gestión 2021, se registraron 6.724 clientes activos que usaron esta plataforma.
- **Banca Móvil**, es otra opción para que nuestros clientes puedan realizar sus transacciones desde la comodidad de su dispositivo móvil a través de nuestra aplicación, que puede descargarse desde Play Store y App Store. Una de las actualizaciones es la opción de apertura de cuenta "Premiun Digital". Además, se encuentra disponible las opciones de transferencias, pagos (servicios básicos, telefonía e internet, recarga de celular, educación, impuestos, entre otros), pagos qr y efectivo móvil. Por otro lado, cuenta con la opción de inicio bajo reconocimiento facial y huella digital (para aquellos dispositivos que tengan esta función). Al cierre de la gestión, se registraron 58.407 clientes activos.

Banca Digital /Actividad	2020	2021
Banca Por Internet		
Nro. de clientes empadronados o Afiliados	159.110	202.637
Nro. de clientes ACTIVOS	9.921	6.724
Banca Móvil		
Nro. de clientes empadronados o Afiliados	73.452	146.500
Nro. de clientes ACTIVOS	39.375	58.407

Las mejoras realizadas en ambas plataformas durante la gestión 2021 fueron las siguientes:

- Lanzamiento de solicitud de fianzas que permitirá a los clientes solicitar fianzas bancarias con garantías auto-liquidables y bajo línea de crédito
- Renovación de la nueva Banca por Internet que permitirá ofrecer una mejor experiencia de uso al cliente más simple, intuitivo y seguro
- Nuevo formato de solicitud de Giros Internacionales
- Prestamos con diferimiento de capital e identificación de saldo del capital diferido en extractos y cobros de préstamos
- Flujo de control y alertas para ACH mayor o iguales a 50 millones de bolivianos
- Descarga de comprobante de pagos de RUAT, registro de solicitudes de giros internacionales
- Fianzas Benet, Flujo de Habilitación de Clientes para solicitudes de boletas, controles servicios para la integración con la banca por Internet

Por otro lado, a través del programa de Educación Financiera se difunden tutoriales para un correcto uso y aprovechamiento máximo de la Banca Móvil y Banca por internet.

Redes sociales

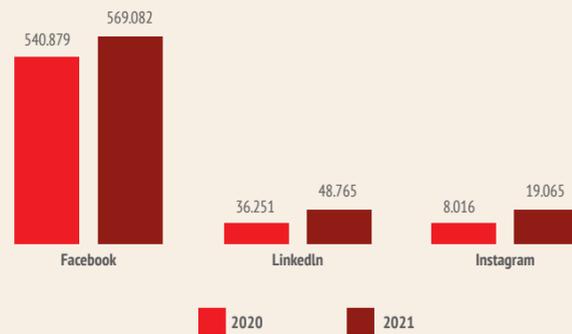
Durante el 2021, la gestión de nuestras redes sociales fue fundamental para mantener informados a nuestros clientes y usuarios sobre nuestras medidas, cambios en la atención y otros temas esenciales para la oferta de nuestros productos y servicios.

Adicionalmente estos canales de comunicación nos permitieron dar a conocer los talleres que organizamos en apoyo de la reactivación económica.

Nos esforzamos para mantener informados a nuestros clientes a través de nuestras redes sociales: Facebook, LinkedIn e Instagram.



- **Facebook**, es uno de los principales canales de comunicación, es la red social más utilizada por nuestro Banco para promocionar nuestros productos y servicios, y sobre todo nuestras actividades y logros. Durante la gestión 2021, llegamos a ocupar el segundo puesto con la mayor cantidad de fans del sistema, 569.082 fans, incrementamos nuestra cantidad de seguidores en un 5,2% comparado con la gestión pasada, contando con un volumen de interacción alto en nuestras publicaciones.
- **LinkedIn**, es la plataforma a través de la cual transmitimos nuestra cultura organizacional buscando atraer talento que pueda formar parte de la institución. Durante la gestión 2021, ocupamos el tercer lugar dentro del sistema financiero, con 48.765 seguidores, creciendo un 35% respecto a la gestión pasada.
- **Instagram**, es utilizada para llegar al público joven a través de imágenes y videos de acuerdo a las particularidades de esta plataforma. En la gestión 2021, incrementamos nuestros seguidores en un 138% llegando a 19.065 seguidores ocupando el tercer lugar en el ranking del sistema.



Correo electrónico y SMS

Nuestro Banco utiliza el servicio de Mailing y SMS para informar a sus clientes sobre los productos, promociones y otra información de interés para ellos.

Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas haciéndolas llegar a la siguiente dirección de correo electrónico: consultas@baneco.com.bo



Buzones de sugerencia

Con el objetivo de coadyuvar a la mejora continua del servicio que brindamos y lograr incrementar la satisfacción de nuestros clientes y usuarios se realiza la solicitud de sugerencias a los consumidores financieros mediante los buzones de sugerencias, a través de formularios específicos, instalados en las Agencias y Oficinas Externas a nivel nacional.

Durante la gestión 2021, se registraron 81 sugerencias a nivel nacional que se distribuyen por el canal de atención al cual va dirigida la sugerencia.

Canal de Atención	1er Semestre 2021	2do Semestre 2021
Ventanilla de Caja	14	23
Plataforma de Servicios	5	11
Sugerencias Varias	5	2
ATMs	2	1
Ejecutivo de Negocios	2	2
Policías	1	1
Otros	1	11
Total	30	51

Además, para un mejor procesamiento y mejora en la atención las sugerencias son categorizadas de acuerdo a su contexto, en:

Categoría	1er Semestre 2021	2do Semestre 2021
Sugerencias varias	11	17
Mala atención	8	9
Demora en la atención	8	17
Falta de asesoramiento	1	4
Falta de conocimiento	1	0
Adicionar ATM	1	2
Adicionar Agencia	0	1
Satisfecho	0	1
Total general	30	51

**Punto de reclamo
RSE 1S / RSE 3S**

Priorizamos a nuestros consumidores financieros, por lo que de acuerdo a normativa vigente contamos con Puntos de Reclamo en cada una de nuestras agencias promoviendo los instrumentos de protección y respeto de los derechos del consumidor financiero respecto al cumplimiento de las obligaciones existentes entre las instituciones de intermediación financiera y clientes.

Así mismo, capacitamos y difundimos información sobre la forma de realizar reclamos en las entidades financieras. Creemos que la gestión eficiente de los reclamos puede prevenir de manera anticipada los futuros reclamos si es utilizada como una herramienta de gestión y toma de decisiones.

En el 2021, tuvimos 2.196 reclamos de terceros, de los cuáles 96% fueron resueltos satisfactoriamente en cumplimiento con la normativa vigente.

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

Como parte de la gestión eficiente de reclamos, se realizaron las siguientes acciones basadas en los reclamos más recurrentes:

- Realizamos Ajustes al Formulario de Solicitud de Servicios en Cuenta, en el apartado de Servicios Solicitados en el cual el Consumidor Financiero declara haber sido informado sobre las condiciones para el Cierre de Cuenta
- Incorporación de mejoras en formulario de atención al cliente
- Se implementó la Nueva Banca por Internet, una plataforma digital totalmente renovada que nos permitirá ofrecer una mejor experiencia de uso al cliente más simple, intuitivo y seguro
- Se incorporó en la Banca Móvil y Banca por Internet nuevas funcionalidades de Seguridad. El Cliente por única vez deberá configurar sus "Preguntas de Seguridad", las cuales se utilizarán posteriormente como método de identificación y/o validación del cliente
- Implementación de la Compra-Venta de Divisas en el procesamiento de Retiro de Fondos en Cuentas de Cajas de Ahorro en la misma transacción. Mejora la experiencia del Cliente y optimización de tiempo de atención en ventanilla de caja
- Implementación del nuevo Canal de Atención a través de Whatsapp, con el objetivo de seguir mejorando y ampliando los canales de atención que permitirá informar a los clientes respecto a los productos y servicios que ofrece el Banco



- Actualización de Lineamientos de Políticas Crediticias Post Confinamiento - Pandemia Covid 19 en Banca Empresa, Banca Mediana Empresa, Banca Personas y Banca MYPE, para la otorgación de nuevos créditos post cuarentena.
- Recepción de documentos con Firma Digital, permitiendo la atención de estas solicitudes de nuestros clientes que utilizan esta nueva tecnología.



**Acceso a personas desfavorecidas
G4-FS14**

La totalidad de las 56 oficinas del Banco Económico, cuentan con la infraestructura necesaria para la atención de personas con discapacidad, contemplando el uso de sillas de ruedas.

De acuerdo al Manual de Procedimientos para Apertura, Traslado, Conversión y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, debidamente aprobado por el Directorio del Banco Económico, cada una de nuestras oficinas, según la necesidad de acceso, pueden contar con gradas, pasamanos, rampas fijas, rampas metálicas móviles, puertas en todas las oficinas, superficie antideslizante y señalética adecuada.

Todas nuestras oficinas a nivel nacional cuentan con acceso para la atención de personas con discapacidad.



La normativa ASFI exige que por cada 45 ATMs se deba habilitar un ATM para personas con discapacidad, los cuales son:

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	24 horas de lunes a domingo
Chapare		ATM (D) AGENCIA SACABA	Calle Tapia # 427, entre calles Monseñor Roberto Nocoli e Ingavi	Dispensación de Efectivo en ATM	24 horas de lunes a domingo
Santa Cruz					
Andrés Ibáñez	Cajero Automático para Personas con Discapacidad Externo - Con Recinto	ATM (D) AUTO-BANCO - SCZ	Calle Independencia entre calles Ayacucho e Ingavi, al frente de la Manzana uno.	Dispensación de Efectivo en ATM	24 horas de lunes a domingo

Asimismo, estos ATMs se encuentran adecuados para la atención de personas con discapacidad auditiva, ya que cuentan con un puerto para conexión de audífonos y teclado en braille.

Nuestros productos y servicios

103-1 / 103-2 / 103-3

Al ser uno de nuestros principales objetivos el apoyo a micro y pequeños empresarios, nos preocupamos por desarrollar y lanzar al mercado productos inclusivos que respondan las necesidades de este segmento y cuenten con las condiciones de acceso justas, en este sentido detallamos a continuación nuestros principales puntos para lograr el desarrollo de productos inclusivos y accesibles:

Diseño

RSE 3E

Nos preocupamos por satisfacer las necesidades de nuestros consumidores financieros, por lo que contamos con metodologías innovadoras que permiten la creación de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros consumidores financieros.

Contamos también con una Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos

Productos Financieros, y el Manual de Tecnología y Productos Crediticios actualizados durante la gestión 2021, dicha política permite el involucramiento de distintas unidades del Banco que evalúan la funcionalidad y rentabilidad del producto o servicio.

Estos documentos nos permiten identificar, clasificar y describir los diferentes tipos de productos crediticios que ofrece el banco a través de sus diferentes unidades de negocio detallando sus características, condiciones y requisitos.

Principales marcas

102-2

A lo largo de estos 30 años de trabajo desarrollamos distintas marcas enfocadas a las necesidades de los distintos perfiles de clientes con los que contamos:

- **Mi Socio:** Es nuestra banca orientada a la atención de micro y pequeños empresarios, a través de préstamos de bajo volumen.



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



- **Red Mujer, Mi Aliada:** Creada para las mujeres de la micro y pequeña empresa, que busca brindar oportunidades que impulsen el crecimiento y desarrollo de su negocio, y que favorezcan su bienestar personal, familiar y económico, a través de productos y servicios tanto financieros como no financieros desarrollados a su medida, apoyando la inclusión de la mujer en el sistema financiero.



- **BecCafé:** Es un proyecto innovador que busca cambiar la experiencia del cliente con nuestra entidad, gracias a sus espacios de Co-Working, Cafetería y Banco donde clientes, usuarios y público en general pueden disfrutar de un café, hablar de negocios e innovación, aprovechar la conexión wifi, realizar operaciones bancarias, usar el ATM, aprender sobre los servicios financieros.



- **Banca Vive:** Banca orientada a cubrir las necesidades de los jóvenes que busca posicionarse en su mente, brindando experiencias reales y de alto valor.



Productos que ofrecemos

Contamos con una amplia oferta de productos enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros consumidores y clientes, el detalle de los productos se encuentra disponible en nuestro sitio web www.baneco.com.bo

Durante la gestión 2021, con el objetivo de velar por el bienestar de nuestros consumidores financieros para que puedan acceder a nuestra gama de productos, se realizaron las siguientes mejoras:

- Lanzamiento de Manillas de Pago, como medio de pago, usando tecnología Contacless, la cual viene a ser una tarjeta adicional de la tarjeta de débito o crédito con una presentación de una manilla única.
- Tarjeta Digital Movilink y Tokenización donde el cliente podrá realizar compras desde su dispositivo móvil.
- Lanzamiento de la nueva Tarjeta de Crédito Titanium Plus, es un producto exclusivo al segmento de Visa Infinite es la primera Tarjeta metálica en el contexto nacional

- Inicio del Nuevo Servicio de Envío de Remesas Western Unión, en ventanilla de Cajas
- Implementación del Switch Transaccional herramienta que permite una mejor administración de las tarjetas de débito y cajeros ATMs del Banco
- Implementación de la Nueva Banca por Internet, una plataforma digital totalmente renovada que nos permitirá ofrecer una mejor experiencia de uso al cliente más simple, intuitivo y seguro
- Durante la gestión se realizaron Lanzamientos y Actualización de Campañas Comerciales Crediticias, destinada a clientes cuyas cuotas fueron diferidas y que solicitan reprogramación y/o al financiamiento de sus operaciones de acuerdo a la Circular ASFI 669/2021. Como también para reestructuración de pasivos
- Lanzamiento de Solicitud de Fianzas desde la Banca por Internet, este servicio permitirá a los clientes solicitar fianzas bancarias con garantías autoliquidables y bajo línea de crédito

- Ajustes al Formulario de Solicitud de Servicios en Cuenta, en el apartado de Servicios Solicitados en el cual el Consumidor Financiero declara haber sido informado sobre las condiciones para el Cierre de Cuenta
- Durante la gestión se realizaron Lanzamientos de Campañas Comerciales para Tarjetas de Crédito, permitiendo a nuestros clientes mayores beneficios

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se actualizaron los documentos normativos que sufrieron modificaciones por cambios en las prácticas internas o en la normativa externa que afecta a los mismos. Los cuales aportan al mejoramiento de nuestros servicios.

Cartera 102-7 / G4-FS8

En la Gestión 2021, tuvimos que adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes, tanto financieras como no financieras, y retomamos la senda del crecimiento y la rentabilidad, acompañando a nuestros clientes con un manejo prudente de la cartera. Retomamos también la digitalización e innovación, con el fin de mantener nuestro liderazgo en un mercado cada vez más competido, a continuación, se detallan los impactos económicos generados.

Cartera por Departamento

Nos preocupamos por llegar a nivel nacional, por lo que contamos con una red de puntos de atención financiera en todo el país, contamos y centramos nuestra cartera de clientes en el eje troncal, siendo Santa Cruz donde se concentra la mayor cantidad de clientes y volumen de préstamos otorgados.

Regional	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%
Santa Cruz	21.409	47,52%	5.586.428	63,60%
La Paz	10.098	22,42%	1.392.254	15,85%
Cochabamba	10.590	23,51%	1.434.802	16,33%
Tarija	1.599	3,55%	239.869	2,73%
Chuquisaca	871	1,93%	77.299	0,88%
Oruro	460	1,02%	51.376	0,58%
Potosí	21	0,05%	2.089	0,02%
Total	45.048	100%	8.784.117	100%

Cartera por tipo de crédito G4-FS6

Nos preocupamos por generar un impacto positivo en nuestros clientes y la sociedad, es por eso que si bien contamos con un enfoque prioritario en micro y pequeños empresarios también expandimos nuestro alcance a otros segmentos, esto se refleja en alto porcentaje de participación y volumen de cartera colocada en los segmentos de clientes empresariales, de microcrédito y de vivienda.

El 58.79% de nuestros créditos son de consumo lo que representa el 11% de la cartera, los microcréditos representan el 28% de las cantidades de créditos otorgados que es el equivalente al 23% del saldo de la cartera.

Tipo de Crédito	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%
Empresarial	158	0,31%	2.729.642	31%
Microcrédito	14.033	27,91%	2.002.349	23%
Vivienda	5.733	11,40%	1.860.550	21%
PyME	796	1,58%	1.189.733	14%
Consumo	29.554	58,79%	1.001.842	11%
Total	45.048	100%	8.784.116,961	100%

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

Tipo de Crédito (en miles de Bs.)	Santa Cruz	Cochabamba	La Paz	Tarija	Chuquisaca	Oruro	Potosí	Total
Empresarial	1.896.913	428.882	403.848	0	0	0	0	2.729.642
Microcrédito	1.085.765	285.382	479.107	114.461	22.290	15.108	236	2.002.349
Vivienda	1.082.755	393.815	240.789	84.205	36.195	21.773	1.018	1.860.550
PyME	1.028.313	95.915	57.060	7.055	1.391	0	0	1.189.733
Consumo	492.682	230.809	211.450	34.149	17.423	14.495	835	1.001.842
Total	5.586.428	1.434.802	1.392.254	239.869	77.299	51.376	2.089	8.784.117

Cartera por actividad económica de destino

Consecuentes a nuestro enfoque de trabajo con los sectores de micro y pequeños empresarios, nuestra cartera cuenta con clientes de los siguientes sectores: el 24% es destinado a construcción, el 22,59% a servicios inmobiliarios y el 19,64% en la industria manufacturera.

Tipo de Crédito	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%
G - Construcción	6.435	12,48%	2.127.191	24,22%
L - Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	7.117	13,81%	1.984.219	22,59%
E - Industria manufacturera	3.086	5,99%	1.725.606	19,64%
H - Venta al por mayor y menor	28.826	55,92%	1.533.704	17,46%
A - Agricultura y ganadería	1.150	2,23%	682.934	7,77%
J - Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.873	3,63%	251.354	2,86%
I - Hoteles y restaurantes	510	0,99%	135.281	1,54%
K - Intermediación financiera	196	0,38%	119.773	1,36%
F - Producción y distribución de energía eléctrica gas y agua	27	0,05%	107.095	1,22%
O - Servicios sociales comunales y personales	1.899	3,68%	57.519	0,65%
D - Minerales metálicos y no metálicos	97	0,19%	37.824	0,43%
N - Educación	236	0,46%	10.992	0,13%
Resto de actividades económicas	98	0,19%	10.624	0,12%
Total	45.048	100,00%	8.784.117	100,00%

Principales líneas de negocio crediticio 102-2

Somos un banco múltiple, por lo tanto, nuestra estrategia de diversificación en la atención a los diferentes segmentos de clientes es la base de nuestro crecimiento sostenible y responsable.

Somos un banco para la atención de los diferentes segmentos de clientes hemos creado estructuras especializadas que constituyen unidades de negocio, cada una de ellas está diseñada y especializada para la atención de una línea de negocio:

Banca MyPE	Banca Mediana	Banca Empresa	Banca Personas
Esta unidad de negocios está orientada a la atención de las necesidades crediticias de micro y pequeños empresarios a través de préstamos de bajo volumen y trámites simples y rápidos.	Esta unidad de negocios es la encargada de la atención de las necesidades crediticias de empresas de mediana envergadura a través de operaciones crediticias (préstamos, cartas de crédito, boletas de garantía) de volumen mediano, plazos acordes al ciclo del negocio y trámites relativamente ágiles.	Esta unidad de negocios está concebida para brindar atención a las necesidades crediticias de empresas grandes, a través de operaciones crediticias (préstamos, cartas de crédito, boletas de garantía) de volumen significativo y plazos acorde al ciclo del negocio.	Esta unidad de negocios está orientada a la atención de las necesidades de financiamiento de personas dependientes y/o profesionales independientes, a través de préstamos simples y rápidos.

Productos y servicios con beneficio social RSE 2E / G4-FS7

Asumimos el reto de crecer en la colocación de productos financieros con responsabilidad, ofreciendo a nuestros clientes soluciones adecuadas a sus necesidades de financiación y optimizando la rentabilidad de nuestro portafolio de inversiones.

Los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico y que cumplen con los lineamientos de la normativa orientada a la Función Social son el crédito productivo y el crédito hipotecario de vivienda de interés social.

Crédito Productivo

Estamos comprometidos con el desarrollo económico y social del país impulsando créditos productivos dirigidos a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas.

Contamos con una Política de Crédito específica del sector, en la cual están establecidos los lineamientos generales para el financiamiento de este tipo de créditos, bajo criterios prudenciales y aspectos sociales acorde a lo normado por el regulador. Adicionalmente, contamos con una unidad de negocios exclusiva para atender al sector productivo y con productos específicos para responder a las distintas necesidades de nuestros clientes.

Destino de Cartera	Saldo 2021	% Total Cartera 2021
Crédito Productivo	4.497.592	51,20%
Créditos Vivienda Social	791.193	9,01%
Total Crédito Productivo y Vivienda Social	5.288.785	60,21%
Total Cartera	8.784.117	100,00%

Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social

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

Red Mujer, Mi Aliada

Red Mujer es uno de nuestros principales enfoques que busca apoyar la inclusión de la mujer en el sistema financiero, brindando un servicio de atención enfocado en los pilares de hogar, bienestar y negocios.

Este enfoque se evidencia en los resultados al cierre de la gestión, es así que al 31 de diciembre de 2021 se logró contar 141.793 clientas mujeres en captaciones (un 10% más que la anterior gestión) y 16.674 clientas de créditos (un 7% más que la anterior gestión).



Esto conlleva que la inclusión de la mujer en el sistema financiero nos permitió crecer un 8% en nuestro saldo de captaciones y un 6% en el saldo de cartera, tomando en cuenta solo las operaciones de mujeres, respecto a la gestión 2020.

Apoyamos la inclusión de la mujer en el sistema financiero, por lo que en 2021 incrementamos nuestras clientas mujeres en un 10% en captaciones y 7% en créditos.



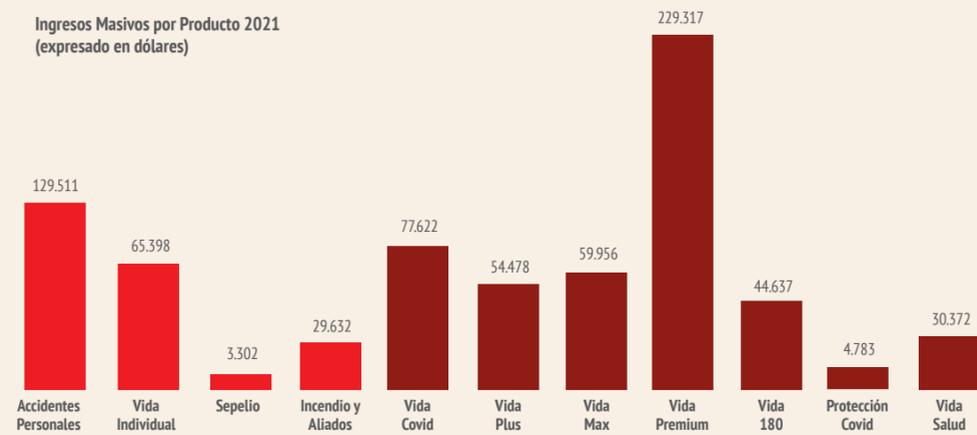


Banca Seguros

Contamos con seguros contra accidentes y seguros de vida de bajo costo para apoyar sobre todo a los MYPEs, implementando la cobertura complementaria a desempleo e incapacidad temporal por COVID 19 para apoyar a nuestros clientes dado el contexto de pandemia.

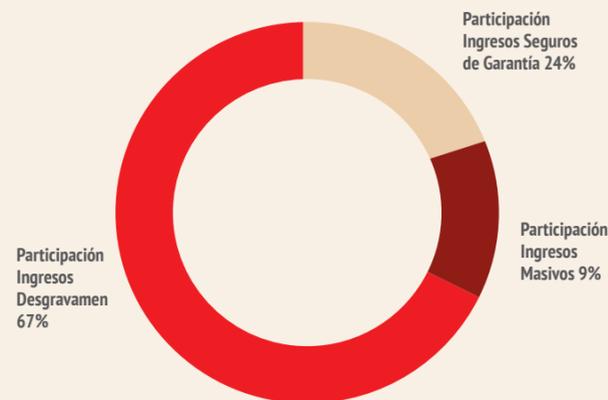
Estamos convencidos que un seguro es una herramienta financiera que permite a un bajo costo, prevenir pérdidas o eventualidades no previstas por nuestros clientes y usuarios, por ello nos hemos involucrado en este concepto y tenemos una fuerza de ventas comprometida con la oferta de seguros.

Ingresos Masivos por Producto 2021 (expresado en dólares)



El esfuerzo continuo, la buena actitud y acercarnos a nuestros clientes han sido las claves para alcanzar después de 6 años el posicionamiento actual en Seguros Masivos donde pasamos del 0% en 2015 al 9% en 2021 de participación en los ingresos totales del Banco por seguros, habiendo logrado el 2021 pese a la pandemia un crecimiento del 13%.

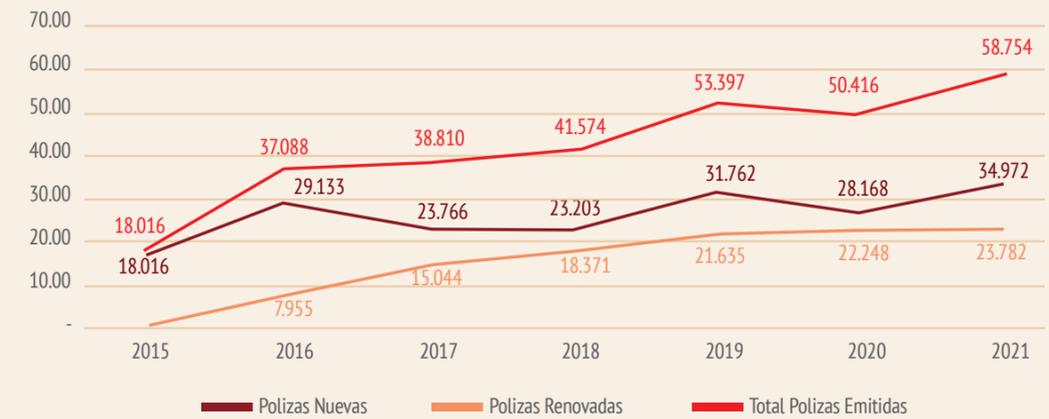
Participación Ingresos Brutos por Comisión Seguros



Seguros Masivos

En nuestro 6to año de oferta de seguros masivos, hemos logrado otorgar este beneficio a casi 35.000 clientes y ha contado con la confianza de más de 23.000 que han decidido renovar sus productos de seguros con nosotros.

Evolución No. de Polizas Seguros MASivos 2015 - 2021



Seguros Covid - 19

Más activos que nunca, logramos implementar a finales de mayo del 2019 un producto masivo denominado "Vida Covid-19" bajo la premisa de otorgar un soporte económico para hacer frente a los gastos que demanda esta enfermedad con el respaldo de Nacional Seguros Vida y Salud S.A.

Desde su implementación al 2021 hemos logrado asegurar a más de 5.000 clientes con coberturas de primordial importancia como el Anticipo de Capital por Diagnóstico de la enfermedad, la Renta diaria por Hospitalización y la Asistencia en farmacia muy valoradas por la población.

Seguro Médico

Este seguro consta de dos productos innovadores: el Seguro Médico denominado "Mi Seguro Salud" y "Vida Salud" que hasta diciembre de 2021 ha logrado afiliar a 854 asegurados.

el rostro social del banco

A lo largo de estos 30 años hemos fortalecido nuestra posición competitiva de manera consistente y hemos iniciado el 2021 ante una nueva normalidad demostrando nuestra resiliencia y empatía en momentos complejos, ofreciendo una atención con calidad y calidez a nuestros clientes y usuarios y preocupándonos en el desarrollo de nuestros colaboradores y la comunidad sin perder de vista la seguridad y salud de todos.





06 nuestra contribución

GESTIÓN SOCIAL EN EL CENTRO DEL MODELO DE NEGOCIO

103-1 / 103-2 / 103-3

Nuestro enfoque de gestión con la comunidad va más allá del giro de nuestro negocio ya que nos preocupamos por generar un impacto con alto valor social, manteniendo relaciones sólidas con nuestros grupos de interés, principalmente con el eje de inclusión financiera y equidad de género.

Todas nuestras acciones se encuentran alineadas a nuestros lineamientos estratégicos como también a la normativa interna del Banco. De manera que cumplimos con nuestro mandato superior de apoyar la inclusión de la mujer en el sistema financiero, empoderar a la comunidad a través de la educación financiera, contribuir con nuestro granito de arena a iniciativas que beneficien a la sociedad, promover el desarrollo de nuestros colaboradores y mantener nuestras operaciones bajo el criterio de seguridad y salud en el trabajo.

social

Comunidad

103-2 / 103-3

Durante las tres décadas de operación hemos apoyado a la comunidad reconociendo sus necesidades como posibilidades de desarrollo, de manera que generamos soluciones conjuntas a través de programas y proyectos.

Brindamos apoyo a la comunidad maximizando las contribuciones dirigidas a un desarrollo y fortalecimiento productivo de las comunidades e inclusión financiera. El trabajo en la comunidad se encuentra enfocado en: Inclusión, Educación, Cultura y Medio Ambiente.

Red Mujer, Mi Aliada

RSE 3H

Nuestro programa de Red Mujer busca la inclusión financiera y el empoderamiento de la mujer empresaria boliviana, de manera que se logre acortar la brecha que aleja a la mujer del sistema financiero brindándoles herramientas para ayudarlas en su independencia financiera a través de capacitaciones presenciales y online, áreas de co-work y salas de reunión sin costo alguno.

Comunidad Red Mujer

En la gestión 2021, con el propósito de apoyar a adaptar sus negocios a la nueva normalidad, dado el contexto de pandemia, se implementaron productos, campañas y servicios cerrando la gestión con más de 12.371 mujeres que forman parte de la Comunidad Red Mujer.



Espacio Red Mujer

El Espacio Red Mujer, al ser un concepto único, innovador e inclusivo en el país, continúa con sus actividades atendiendo tanto en el co-work como en sus salas de capacitación y reuniones donde las mujeres pueden trabajar, capacitarse y generar negocios. Durante la gestión se recibieron 378 personas para diferentes usos del espacio, las cuales fueron atendidas con las debidas medidas de bioseguridad.

Capacitaciones presenciales y online

El desarrollo de capacitaciones presenciales se mantuvo con restricciones. De todas maneras, se apoyó a 17 personas de la Dirección de Género del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz a través de una capacitación sobre el Empoderamiento Femenino para ser transmitido a mujeres de diferentes comunidades donde realizan intervenciones.

Las capacitaciones online continuaron a través de distintos Webinars que han beneficiado a más de 6.579 mujeres emprendedoras con una serie de 87 cursos realizados en esta gestión. Estos cursos buscan apoyar a las mujeres emprendedoras a conocer herramientas que les permitan mejo-

rar sus emprendimientos, además de brindar oportunidad de interactuar y compartir experiencia con especialistas sobre habilidades gerenciales, administrativas, finanzas y desarrollo personal.

Para complementar las capacitaciones en línea, se preparó una serie de videos cortos de cada curso, que incluye consejos de expertos en el tema, estos se encuentran publicados en el canal de YouTube del Banco Económico y son difundidos a través de nuestras Redes Sociales, llegando a 691.331 personas.

Aplicación Red Mujer

Al cerrar la gestión, nuestra aplicación alcanzó a tener 656 usuarias quienes tuvieron acceso a las grabaciones de los webinars realizados y adicionalmente a los videos con tips entregados por los capacitadores de los webinars.

De igual manera, las usuarias cuentan con herramientas útiles como calendario de actividades, notificador de próximos eventos y la opción de reserva del espacio de Red Mujer.

Asistencia a actividades externas

El programa fue invitado a participar en diversos eventos para dar a conocer las bondades con las que cuenta sobre integración, capacitación e inclusión de la mujer en el sistema financiero. Durante la gestión 2021, participó de las siguientes actividades:

- Participación en la 1era Feria de instituciones para una vida libre de violencia hacia las mujeres y niñas
- Participación en la presentación del Estudio y Conversatorio "Recorriendo Juntos el Camino de la Mujer Emprendedora, Expectativas y Desafíos"
- Exposición en el Laboratorio Innovador de Emprendimiento Recíproco en Economía Social (LIDERES)
- Participación en el Foro Internacional "Mujeres líderes que inspiran y empoderan"



Educación Financiera para todos

RSE 4E / G4 FS16

El Banco Económico cuenta con un Programa de Educación Financiera, que viene ejecutando desde la gestión 2014, el cual es 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.

A través de este programa cada año se realizan actividades de capacitación 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, derechos y obligaciones del consumidor financiero, finanzas personales, reclamos y el rol de la ASFI.

El Banco desde la gestión anterior ha puesto especial interés en informar sobre las medidas de reprogramación y refinanciamiento, debido al contexto de la pandemia y estipulaciones reglamentarias del estado, implementando acciones de educación y difusión. En el sitio web se mantiene una sección con información sobre los conceptos de Diferimiento, Reprogramación y Refinanciamiento, con preguntas frecuentes para aclarar dudas, y con el procedimiento para solicitar la Reprogramación o Refinanciamiento de un crédito, incluyendo las cartas para descargar y gestionar dichas solicitudes. El acceso a esta información está en un sector visible en la portada de la web.

En cuanto a la difusión, el Banco utilizó los canales establecidos para difundir información, los cuales son: sitio web, mailing, redes sociales, turnomáticos y material impreso.

Los resultados del programa de Educación Financiera son remitidos a la ASFI para dar a conocer el cumplimiento de las actividades realizadas y planificadas.

En la gestión 2021, llegamos a capacitar a nuestros consumidores financieros con los siguientes programas:

- **Capacitación para mujeres Mypes:** En marco del Programa “Dirección de Negocios Trabajando Juntos” se dictaron 5 cursos enfocados a la Educación Financiera beneficiando a 397 mujeres.

Tema	Beneficiarios
Características principales de los servicios de intermediación financiera (Ahorro)	79
Beneficio y Precauciones de La Banca Electrónica	74
Garantías no convencionales	64
Características principales de los servicios de intermediación financiera (Crédito)	107
Costos asumidos por el cliente al contratar servicios financieros.	73
Total	397

- **Seminarios Masivos:** Se participó en la Feria FEICO 4.0, organizado por la Feicobol, realizando una capacitación sobre “Beneficios y precauciones de la Banca Electrónica” a los visitantes de este evento realizado de manera virtual.

- **Capacitación a usuarios y clientes:** A través de las Plataformas de Atención al Cliente se brindó información y material de educación financiera a 2.537 consumidores financieros.

Se brindó información sobre las características del producto, riesgos y beneficios, derechos y obligaciones y reclamos de Ahorro, Crédito y Tarjetas.

Cabe resaltar que constantemente se capacita a nuestros colaboradores de Front Office sobre las nuevas disposiciones normativas a fin de brindarla a los consumidores financieros.

- **Capacitación para atención a personas con discapacidad:** Se desarrolló un apartado específico en el sitio web del banco para la difusión de información y atención a personas con discapacidad. Esta información puede ser encontrada en www.baneco.com.bo/banca-inclusiva



- **Capacitación online DESCUBRE lo simple de las finanzas:** Durante el 2021, el Banco participó en el Ciclo de Seminarios Web Descubre organizado en conjunto con la Asociación de Bancos Privados (ASO-BAN) donde impartió temas como “Entendiendo la Reprogramación y Refinanciamiento” y “Usos de la Banca Digital”, además toda esta información es difundida en las Redes Sociales del Banco.

Esta actividad forma parte del compromiso del Banco a promover la educación financiera y mejorar los índices de inclusión en el país. Por otro lado, en la Plataforma Descubre se logró llegar a 19.238 beneficiarios durante la gestión, de los cuales el 27% son nuevos usuarios.

- **Difusión de información:** Como parte del subprograma de difusión, elaboramos material informativo y tutoriales para guiar a nuestros clientes y usuarios financieros en el uso adecuado de los servicios y productos del Banco. Este material se difunde a través de nuestro Sitio Web, canal YouTube, Redes Sociales y Tótem en las agencias del Banco.

Asimismo, se distribuye material impreso de educación financiera en las agencias del Banco, con el objetivo de proporcionar información sobre los productos, servicios, beneficios y recomendaciones a los consumidores financieros. Este material impreso incluye un código QR que direcciona a la plataforma DESCUBRE.

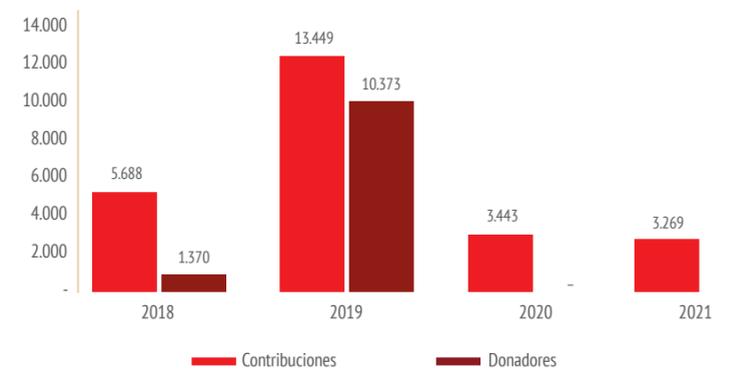
El Banco Económico, en su sitio web cuenta con una sección o portal de Educación Financiera, donde se difunde información relacionada a Derechos y Obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios, Sistema Financiero, el rol de ASFI, además de acceso a la Plataforma DESCUBRE.

Durante la gestión, se registraron 8.590 visitas a nuestro portal de Educación Financiera:
www.baneco.com.bo/institucional/educacion-financiera-be.html.

Nuestro aporte a la sociedad RSE 1H

El Banco tiene establecido que el 0,25% de las utilidades de la gestión anterior sean destinadas a estas contribuciones. El monto se calcula en base a los estados financieros de la gestión 2020 y aprobado por la Junta Ordinaria de Accionistas a inicios del 2021.

Para la gestión 2021, el presupuesto aprobado fue de \$us. 18,376 pero solo se ejecutó \$us 3,269 en contribuciones benéficas (33%) y sociales (67%).



El Banco cuenta con una Política de Contribuciones o Aportes destinados a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos que sustenta el compromiso de colaboración con el desarrollo social y con la voluntad de creación de valor. Este documento fue actualizado durante la gestión con el fin de mejorar la operativa e incorporar recomendaciones realizadas durante el proceso de auditoría interna.

Héroes de la Niñez

Por tercer año consecutivo estamos apoyando el programa “Buscamos Héroes de la niñez” del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), a través del cual buscamos colaborar a la niñez boliviana, pero no podemos hacerlo solos, necesitamos sumar esfuerzos y es por eso que hemos invitado a que nuestros clientes y portadores de las tarjetas de crédito puedan convertirse en héroes de la niñez.

Durante la gestión 2021, logramos recaudar Bs. 283.770, superando el monto de la anterior gestión en un 126,9%, con el apoyo de nuestros clientes que de manera voluntaria realizaron sus donaciones en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz.

	2019	2020	2021	Total
Recaudación Anual Bs.	4.180	125.020	283.770	412.970

El Banco organizó la presentación y entrega simbólica de un cheque por Bs. 195.480, monto recaudado en el periodo de junio 2020 a junio 2021, que fue entregado por representantes de los donantes.



Por otro lado, el Banco junto con los clientes donantes visitaron el Mercado Alto San Pedro, en la ciudad de Santa Cruz, para conocer el programa “Mercados Amigos de la Niñez y Adolescencia” impulsado por UNICEF y el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz. A través de esta visita se logró conocer que el programa brinda espacios seguros y amigables para las niñas, niños y adolescentes promoviendo así su desarrollo integral y fortalecimiento de habilidades, de manera que se prevenga la violencia y el trabajo infantil.

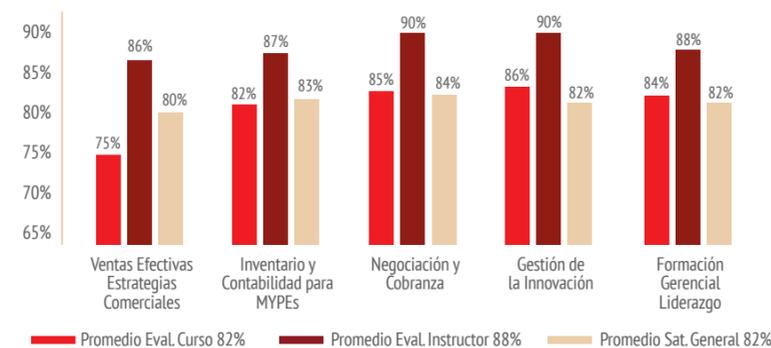


Dirección de Negocios – Trabajando Juntos RSE 3H

Para la gestión 2021, el programa ejecutó 5 cursos donde participaron 546 mujeres de todo el país, finalizando 389, quienes se capacitaron en ventas, estrategias comerciales, inventario, contabilidad, negociación efectiva, cobranzas y gestión de innovación para emprendedores. Estos cursos les permitió reforzar los conocimientos y habilidades a través de herramientas que mejoran la gestión de sus negocios. Del total de participantes el 61% logró certificarse luego de un proceso de evaluación.

Tema	Participantes	Certificadas
Ventas Efectivas y Nuevas Estrategias Comerciales	114	78
Inventarios y Contabilidad para PYMES	106	67
Negociaciones Efectivas y Cobranzas	99	64
Gestión de la Innovación para Emprendedores	127	70
Formación Gerencial y Habilidades de liderazgo	100	56
Total	546	335

Como cada año, el programa fue evaluado en cuanto a la satisfacción donde se obtuvo un 84% de satisfacción general.



Proveedores

103-1 / 103-2 / 102-9 / 102-10 / 204-1 / RSE 1P / RSE 2H

Como parte de nuestro sistema de gestión contamos con el Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios que nos permite seguir una serie de lineamientos para realizar la adjudicación de bienes y servicios desde la orden de requerimiento, cotización, evaluación y firma del contrato. En dicho documento se establecen los plazos de cumplimiento y criterios técnicos, de manera que el Banco cumple claramente con las condiciones acordadas.

El programa Dirección de Negocios Trabajando Juntos funciona desde el 2005 y a la fecha se ha logrado capacitar a casi 5mil personas.



Creemos firmemente que el trabajo con los proveedores no solo se limita a la compra de bienes y servicios sino también de promover prácticas socialmente responsables a lo largo de las cadenas de suministro. Es por ello, que a lo largo de estos 30 años de trabajo nuestros proveedores los identificamos como aliados estratégicos ya que nos permiten ejecutar nuestras operaciones agregando valor al Banco. De manera que buscamos un beneficio mutuo basándonos en la transparencia, igualdad de oportunidades y pagos oportunos.

El respeto a los Derechos Humanos es muy importante para nosotros cuando trabajamos con los diferentes proveedores, ya que al momento de realizar un contrato laboral se toma en cuenta que el proveedor asuma un compromiso de:

- No contratar menores de edad
- Cumplir con los Derechos Fundamentales expresados en la Constitución Política del Estado
- Cumplir con la Carta Universal de Derechos Humanos
- Cumplir con la legislación laboral vigente
- Fomentar un comportamiento ambiental responsable
- No incurrir en prácticas de racismo y discriminación
- Garantizar a las mujeres una vida libre de violencia

Es así que los principales proveedores del Banco representan los sectores de Tecnología, Alquiler de bienes, Materiales e Insumos y Consultorías.

Al cierre de la gestión 2021 se contó con 834 proveedores, 4% menos que la gestión anterior, de los cuales el 96,4 % eran nacionales y el restante 3,6% eran internacionales.

Contamos con 804 proveedores a nivel nacional.



Regional	2020			2021		
	Internacional	Nacional	Total	Internacional	Nacional	Total
Cochabamba	1	150	151		132	132
La Paz		135	135		135	135
Oruro		9	9		16	16
Potosí		9	9		15	15
Santa Cruz	33	480	513	30	441	471
Chuquisaca		24	24		29	29
Tarija		29	29		36	36
Total	34	836	870	30	804	834

Se invirtió casi 530 millones de bolivianos en compras a proveedores, de los cuales 97,4% corresponden a compras de proveedores locales de los departamentos del país donde opera el Banco, constituidos legalmente en el territorio nacional, lo que muestra el compromiso del Banco en apoyar la generación de empleos a nivel nacional.

Regional	Exterior		Nacional		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Cochabamba	27.597	27.597	8.261.214	35.799.330	8.288.810	35.826.927
La Paz			7.640.122	35.453.359	7.640.122	35.453.359
Oruro			392.352	1.511.166	392.352	1.511.166
Potosí			254.387	569.535	254.387	569.535
Santa Cruz	2.775.342	13.910.343	94.387.623	437.279.559	97.162.965	451.189.902
Chuquisaca			661.941	2.456.617	661.941	2.456.617
Tarija			746.853	3.482.242	746.853	3.482.242
Total	2.802.939	13.937.940	112.344.492	516.551.809	115.147.431	530.489.749

Colaboradores

103-1/ 103-2 / 103-3

La gestión de Talento Humano durante el 2021, represento grandes desafíos y retos ya que continuamos adaptándonos, creciendo, comprometidos más que nunca con nuestros colaboradores.

Nuestra cultura organizacional tuvo que adaptarse y ser más flexible, hemos sabido enfrentar la pandemia con responsabilidad, nos adaptamos en todos nuestros procesos de Gestión Humana, innovamos y hoy, con satisfacción, podemos decir que salimos adelante con la Salud y Seguridad en el Trabajo puesto que el 99,5% de la familia BEC está vacunada y quienes se enfermaron fueron asistidos con nuestro programa BEC Escucha y servicios de la CSBP.

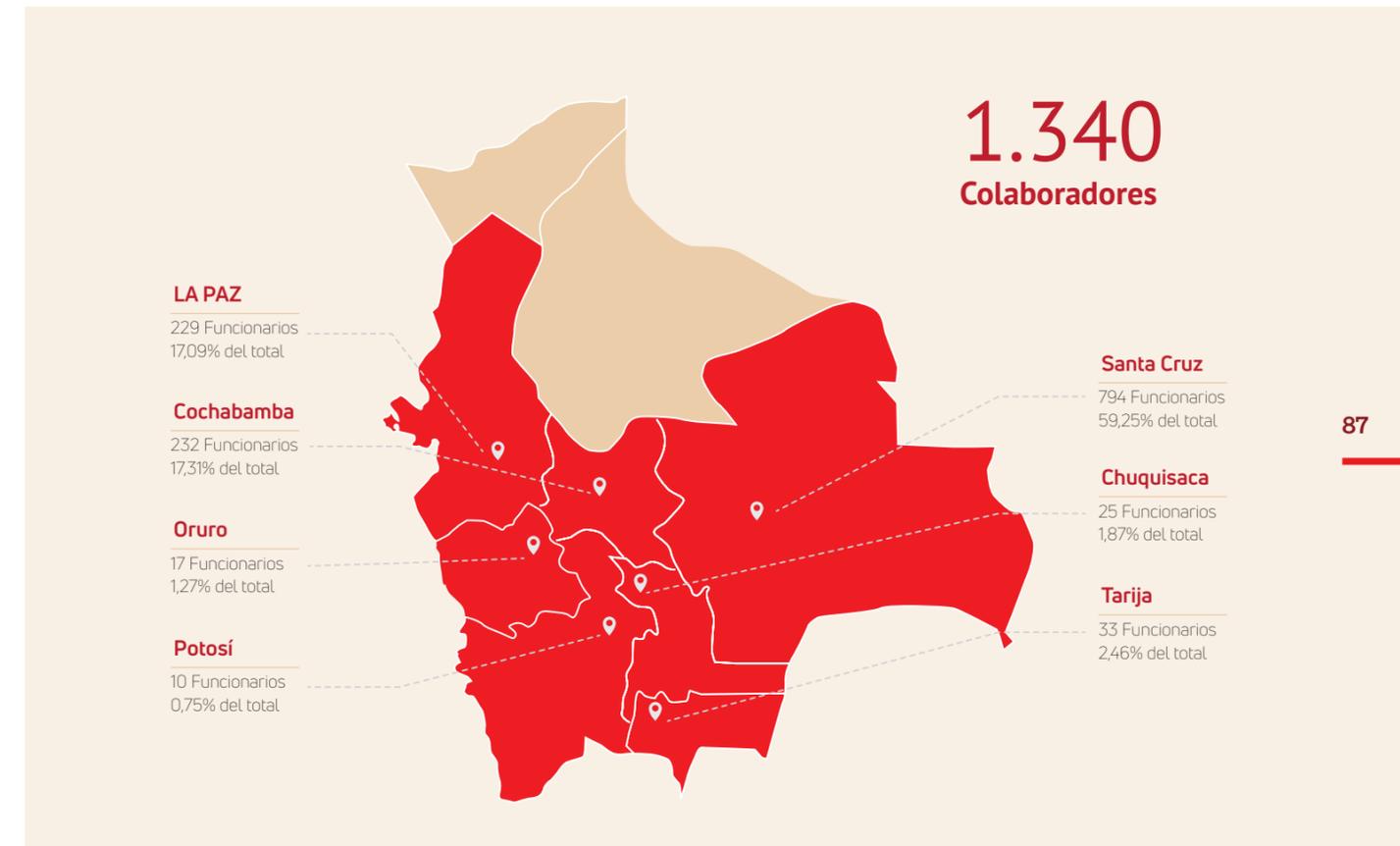
Nos adaptamos a una nueva realidad, utilizando la tecnología y digitalización para nuestros procesos, programas de bienestar y nuevas herramientas, para estar conectados y facilitar la operativa, trabajo, servicios, transacciones y capacitaciones. A continuación se presentan los principales resultados de nuestra gestión:

Gestión del Talento Humano

202-2 / RSE 1T / RSE 2H

Nuestro talento humano es pieza clave para el banco, por ello, durante 3 décadas hemos apoyado a nuestros colaboradores en su desarrollo profesional, seguridad, salud y bienestar. De manera que se encuentran capacitados en Trato preferente a adultos mayores, Atención a personas con discapacidad y Comunicación asertiva en la atención al cliente, permitiendo así realizar sus actividades con calidad y calidez potenciando sus capacidades personales.

Contamos con 1.340 colaboradores, de los cuales 54,3% son mujeres y un 45,7% son varones. Los colaboradores menores a 30 años representan el 26%, entre 30 y 50 años representan un 68% y los colaboradores con más de 50 años representan el 6%.



Para nosotros el éxito a largo plazo implica empoderar a nuestros colaboradores, y dar importancia a la retención del talento, generar procesos que favorezcan el crecimiento de los colaboradores y tener un trato empático con las personas por lo que desarrollamos el modelo de gestión de talento humano mostrado a continuación:



Empleo, contrataciones y rotaciones

102-7 / 102-8 / 202-2 / 401-1 / 405-1 / RSE 1T / RSE 2T / RSE 3T / RSE 1D

En la gestión 2021 implementamos una nueva plataforma denominada "EVALUATEST", una herramienta que brinda apoyo para el proceso de capacitación, evaluación y selección de personal, que permite automatizar, digitalizar y virtualizar varias etapas del proceso que se realiza en RRHH, lo que permitió que el 100% de nuestras evaluaciones para contrataciones se realicen por la plataforma. El 90% de los encuentros para capacitaciones, gran cantidad de entrevistas de trabajo y reuniones de trabajo han sido virtuales.

En la gestión 2021, contamos con 1340 colaboradores, 211 nuevas contrataciones, 198 desvinculaciones y el índice de rotación fue del 15%.

Gestión	Contrataciones	Desvinculaciones	Rotación	Total Colaboradores
2021	211	198	15%	1.340

Durante la gestión 2021 se registraron 1.340 colaboradores a nivel nacional, de los cuales 728 (54,32%) son mujeres y 612 (45,67%) son varones. Además, el 99% (1.326) contó con contrato indefinido y solo el 1% (14) tenían contratos a plazo fijo.

Regional	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
	F	M		F	M		F	M		
Santa Cruz	124	70	194	310	234	544	23	33	56	794
La Paz	32	28	60	75	83	158	4	7	11	229
Cochabamba	42	31	73	68	82	150	5	4	9	232
Tarija	7		7	11	14	25	1	0	1	33
Chuquisaca	3	1	4	10	10	20	0	1	1	25
Oruro	6	2	8	2	7	9	0	0	0	17
Potosí	1		1	4	5	9	0	0	0	10
Total	215	132	347	480	435	915	33	45	78	1.340

También se pudo apreciar, al cierre del 2021, que se contó con el 81% de personal operativo, 17% con personal de mandos medios y 2% personal de nivel ejecutivo.

	Santa Cruz	La Paz	Cochabamba	Tarija	Chuquisaca	Oruro	Potosí	Total
Ejecutivo	22	1	1					24
Mando Medio	136	39	42	5	5	2	1	230
Operativo	636	189	189	28	20	15	9	1.086
Total	794	229	232	33	25	17	10	1.340

Durante la gestión 2021, contratamos a 211 nuevos colaboradores, manteniendo los niveles regulares de movimiento de nuestro personal.

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total
	F	M	F	M	F	M	
Regional							
Santa Cruz	29	21	28	20		1	99
La Paz	8	7	8	16			39
Cochabamba	10	13	12	17			52
Tarija	1						1
Chuquisaca	1		2	1		1	5
Oruro	2	3		3			8
Potosí			3	4			7
Total	51	44	53	61		2	211

Al 31 de diciembre 2021, nuestro índice de rotación acumulado fue del 15%

Regional	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
	F	M		F	M		F	M		
Santa Cruz	13%	24%	17%	11%	11%	11%	0%	0%	0%	12%
La Paz	6%	21%	13%	16%	25%	21%	0%	14%	9%	18%
Cochabamba	14%	26%	19%	32%	18%	25%	40%	0%	22%	23%
Tarija	0%	0%	14%	9%	7%	8%	0%	0%	0%	9%
Chuquisaca	0%	0%	0%	10%	10%	10%	0%	0%	0%	8%
Oruro	33%	50%	38%	50%	14%	22%	0%	0%	0%	29%
Potosí	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	10%
Total	12%	26%	17%	15%	15%	15%	6%	2%	4%	15%

Finalmente, se registró 1 colaborador con discapacidad y 6 colaboradores que tienen a su cargo a una persona con discapacidad.

Compensaciones

201-1 / 202-1 / 401-2 / 401-3 / 405-2 / RSE 1B / RSE 2B / RSE 3B / RSE 2D

Algo que nos ha caracterizado durante nuestra trayectoria a lo largo de 3 décadas es que siempre las compensaciones y beneficios (por ley y adicionales) se asignan de acuerdo a la valoración del cargo por competencias y no se aplica por ningún motivo ningún tipo de discriminación.

Durante el primer año de recuperación de la crisis sanitaria mundial, se registró que el 88% de nuestros colaboradores percibía un salario mayor al salario mínimo nacional y el restante 12% percibió un salario igual al salario mínimo nacional. El salario mínimo nacional fue de Bs. 2164.

Región	SGM=SMN		SGM>SMN		Total
	F	M	F	M	
Santa Cruz	42	29	415	308	794
La Paz	18	14	93	104	229
Cochabamba	20	20	95	97	232
Tarija	4		15	14	33
Chuquisaca	3	2	10	10	25
Oruro	1	2	7	7	17
Potosí		2	5	3	10
Total	88	69	640	543	1.340

Asimismo, la relación entre nuestro colaborador mejor pagado respecto a la remuneración promedio anual de todos los empleados es de 0,95%.

Por otro lado, el porcentaje de aumento en la remuneración total anual del funcionario mejor pagado de nuestra entidad fue del 0%, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para el resto de nuestro personal (excluyendo la persona mejor pagada) que fue igualmente 0%.

Además, todos nuestros colaboradores reciben:

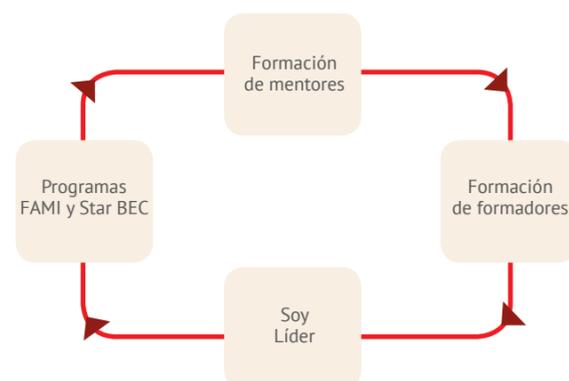
- Aguinaldo
- Prima semestral por utilidades
- Prima semestral por trabajo extraordinario

Plan Bienestar

RSE 2H

Como parte de nuestras acciones de retención y apoyo a los colaboradores, contamos con el Plan Bienestar que está conformado por programas de beneficios, dentro de los ámbitos de Calidad de Vida, Salud, Ambiente de trabajo, Potenciamiento al desarrollo de competencias y Reconocimientos.

De todos los programas que lo componen podemos destacar los siguientes:



- **Formación de Mentores:** Tiene como objetivo desarrollar mediante capacitaciones, ciertas habilidades en los colaboradores que adicional a sus funciones, tienen el rol de mentores o tutores de nuevo personal y de aquellos que asumen nuevas funciones, brindando entrenamiento in situ. En la gestión 2022 se iniciará este Programa.
- **Formación de Formadores:** Este programa tiene el objetivo de fortalecer habilidades y conocimientos del equipo nacional de 160 Formadores Internos para agregar calidad a sus procesos formativos. En la gestión 2021, se ha iniciado una Certificación con 21 Formadores, el 2022 se continuará con los demás funcionarios que tienen este rol.
- **Soy Líder:** Tiene el objetivo de desarrollar de forma continua habilidades de liderazgo en Mandos Medios y Ejecutivos a nivel nacional con temas de actualidad y necesidad prioritaria, alineando siempre estas habilidades a la marca de liderazgo del BEC.
- **Programa Formación de Asistentes y Ejecutivos de Microfinanzas (FAMI):** Se encuentra dirigido a jóvenes de últimos semestres, graduados y profesionales de carreras afines al rubro bancario para una posible contratación laboral previa aprobación del programa de entrenamiento. A través de este programa se les capacita en educación financiera, herramientas y técnicas de gestión comercial, destrezas y habilidades para la colocación de créditos, venta de servicios financieros y no financieros. Se desarrolla bajo el Programa de Apoyo al Empleo (PAE) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- **Programa Star BEC:** Enfocado jóvenes de últimos semestres, graduados y profesionales de carreras afines al rubro bancario para una posible contratación laboral previa aprobación del programa de entrenamiento. A través de este programa reciben capacitación en educación financiera y experiencias prácticas en la administración operativa, gestión comercial y venta de servicios financieros y no financieros, así como entrenamiento para la prestación de servicios en plataforma de cajas. Se desarrolla bajo el Programa de Apoyo al Empleo (PAE) del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Durante la gestión 2021, se realizaron las siguientes acciones en el marco del Plan de Bienestar:

- Entrega de regalos navideños a 853 niños, hasta los 10 años, que son hijos de funcionarios
- Reconocimiento a los miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional
- Convenio con distintos centros de educación superior para acceder a ofertas y beneficios especiales
- Apoyamos a nuestros colaboradores a través del programa BEC Escucha
- Realizamos evaluaciones de desempeño
- Entrega de subsidios de natalidad
- Apoyo en la gestión de bajas médicas con la CSBP
- Charlas y presentaciones sobre la prevención contra el Covid-19
- Saluciones en fechas festivas

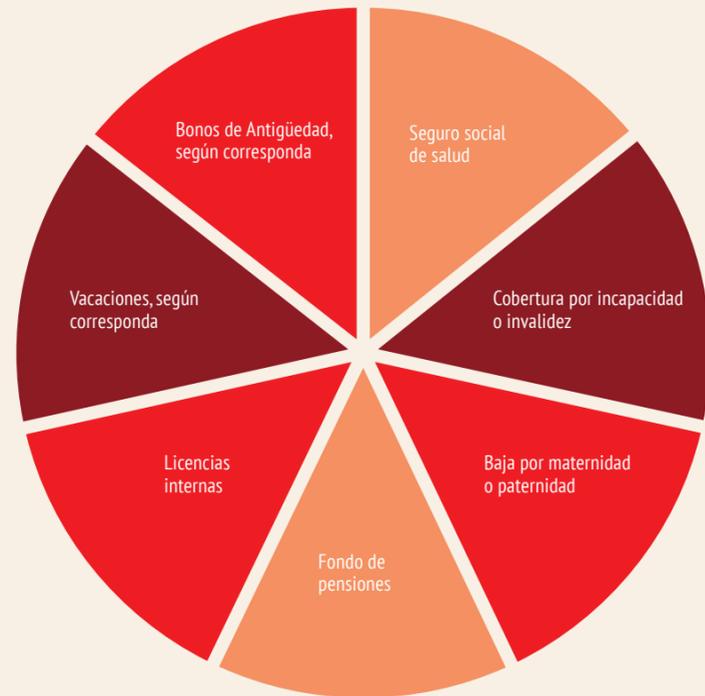
- Programa Ingresando al colegio
- Estudios de clima laboral y Pulso BEC
- Programa FAMI
- Reconocimiento a formadores internos
- Reconocimiento a aliados de la Cultura BEC
- Concursos:
 - » Abre tu corazón y expresa tu deseo
 - » Aniversarios Departamentales
 - » Yo soy así – juegos típicos
- Campañas de RSE
 - » Cada botella y tapa vale

Beneficios BEC

401-2 / 401-3 / RSE 2H

Brindamos a nuestros colaboradores distintos beneficios, tanto los enmarcados en la legislación nacional como los beneficios adicionales.

A continuación, de acuerdo a la legislación laboral y políticas internas, presentamos los beneficios que perciben todos nuestros colaboradores:



Los principales resultados de los beneficios de la gestión 2021 fueron:

- **Seguro Social:** El 100% de nuestros funcionarios se encuentran afiliados a la caja de salud, adicionalmente se contrató el servicio de una empresa para realizar el monitoreo y seguimiento de los colaboradores, y sus familias, afectados por el Covid-19.

- **Cobertura por incapacidad o invalidez:** El banco asumió la cobertura de invalidez de 1.560 bajas médicas emitidas a nivel nacional de nuestros colaboradores que significaron 9.711 días de recuperación.
- **Bajas por paternidad o maternidad:** En cuanto al permiso parental, 55 de nuestros colaboradores se acogieron al mismo, de los cuales 37 fueron mujeres y 18 varones. Una vez finalizado dicho permiso el 100% de ellos retornaron a sus actividades laborales.
- **Subsidios por natalidad:** Nos aseguramos del pago y entrega oportuna de los subsidios a nuestros colaboradores.
- **Fondo de pensiones:** Cumplimos con toda la normativa vigente del pago de fondo de pensiones.
- **Licencias internas:** Se emiten licencias internas a nuestros colaboradores de acuerdo a sus necesidades.
- **Vacaciones:** De acuerdo a nuestras políticas internas, impulsamos a nuestros colaboradores a tomar sus vacaciones en los plazos correspondientes.
- **Bonos de antigüedad:** De acuerdo a lo indicado por la legislación vigente, a todos nuestros funcionarios se les contabiliza correctamente su antigüedad y de acuerdo a ello se realiza el cálculo para el pago justo de su remuneración mensual.

Clima Laboral

Para nosotros contar con buenas relaciones con nuestros colaboradores es esencial para trabajar de forma eficiente y lograr los objetivos.

Por esta razón, durante la gestión 2021 se realizó "Pulso BEC" que es el estudio de la medición de Clima Organizacional, que constó de un sondeo con 23 preguntas, con el objetivo de identificar variables que impacten positivamente en el ambiente laboral y la cultura BEC.

Entre las afirmaciones mejor percibidas del sondeo, se encuentran los temas de Estabilidad, Valores, Capacitación, Seguridad y Salud, Bienestar y Compromiso.

En relación a la gestión anterior, temas como Seguridad y salud en el trabajo, Autonomía, Bienestar, Estabilidad, Liderazgo del jefe, Valores, Compromiso, Confianza y Compañerismo tuvieron una mejora en los resultados.

Por otro lado, los temas de Comunicación interna, Desarrollo y Capacitación tuvieron una variación menor en comparación con la gestión anterior.

Finalmente, se detectaron como oportunidades de mejora temas como Coordinación entre áreas, Seguridad y Salud en el trabajo, Comunicación en los equipos de trabajo, Trabajo en equipo, Liderazgo y Reconocimiento.

Este sondeo fue realizado por el 8% de nuestros colaboradores tomando en cuenta de manera aleatoria a todas las áreas del banco, nivel jerárquico y género.

De manera general se observa un puntaje promedio de 8,82 en la gestión 2021, mejorando así un 1,26 comparado con la gestión pasada. En base a estos resultados logramos evaluar la situación de nuestro ambiente laboral e implementar estrategias que optimizaron aspectos por potenciar identificados logrando un clima laboral idóneo.

Evaluaciones de Desempeño
404-3 / RSE 3C

Consideramos que nuestro éxito como institución depende de nuestros colaboradores, por lo que consideramos esencial conocer todos aquellos aspectos de nuestros colaboradores que puedan ayudarnos a reforzar sus fortalezas y desarrollar sus habilidades para disminuir las desventajas que estén presentes.

Una de las herramientas más importantes para alcanzar los objetivos mencionados son las evaluaciones de desempeño que nos permite evaluar el desempeño del cumplimiento de los objetivos de nuestros colaboradores.

Como parte del proceso de evaluación de desempeño el inmediato superior de cada colaborador debe responder un cuestionario que evalúa todos los aspectos del personal en base al cumplimiento de objetivos, retroalimentando el trabajo realizado. Los resultados de la evaluación de desempeño son dados a conocer en una reunión personalizada en la que se da la retroalimentación respectiva, y se entregan las recomendaciones que considere necesarias, adicionalmente cada gestión se complementa con el plan de capacitación con el objetivo de fortalecer sus habilidades.

Durante la gestión 2021 se realizaron evaluaciones de desempeño al 88% de los colaboradores (el resto de los colaboradores no pudo realizar las evaluaciones de desempeño debido a que no contaban con la antigüedad necesaria en el cargo).

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	733	649	4	126	519	89%
Hombres	607	533	19	107	407	88%
Total	1.340	1.182	23	233	926	88%

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

El Centro de Desarrollo de Talento (CDT), ubicado en el eje troncal, tiene como objetivo apoyar a nuestros colaboradores en su desarrollo profesional a través del fortalecimiento de sus habilidades técnicas y administrativas.

De esta manera, el CDT tiene estructurado diversos programas que apoyan a los colaboradores a lo largo de su vida profesional en el Banco, los cuales se describen a continuación:

Programas de Inducción al Cargo:

Capacitación inicial desarrollada en aula por capacitadores internos y dirigida a dotar a nuestro nuevo personal conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para empezar en el puesto de trabajo.

Programa de Certificación de diversos cargos con mayor rotación:

A través de este programa garantizamos que nuestro funcionario esté desempeñando acertadamente su trabajo, de acuerdo a las normativas internas, externas y a los productos que ofrecemos.

Programa Aliados de la Cultura BEC:

Incluye diferentes actividades formativas, disruptivas y concursos asociados a promover la aplicación de los valores corporativos dentro y fuera de nuestro Banco manteniendo una conducta ética, responsable y profesional en todo momento con el cliente, colaborador y con la sociedad.

Programa Formación de Formadores:

Proceso de formación y actualización que permite a un grupo de formadores internos en diversos cargos, por voluntad propia o como invitados, compartir sus conocimientos y experiencia con otros colaboradores, mediante la capacitación en aula.

Programa SOY LÍDER:

Desarrollo de habilidades de dirección para nuestros mandos medios y ejecutivos a nivel nacional con el fin de fortalecer competencias con diferentes temas claves de liderazgo.

Programa de Experiencia del Cliente BEC:

Es un programa de formación en aula y campañas que promueven una atención cálida y con calidad al cliente sin discriminación y con especial énfasis en clientes con capacidades diferentes.

Programa Educación Financiera Digital BEC:

En un conjunto de procesos formativos digitales mediante el uso de protectores de pantalla de todos los equipos de los colaboradores para promover la socialización y concientización de temas claves normativos relacionados a la Función Social.

Programa HORA CAPACITACIÓN:

Busca promover espacios de comunicación y formación en las distintas áreas y agencias mediante la autogestión de capacitaciones de parte de los mandos medios con sus equipos de trabajo.

Durante la gestión 2021, se realizaron en total 46.485,50 horas de capacitación anual, un promedio de 34,69 horas por persona. Cada uno de nuestros colaboradores participo en más de una capacitación.

Categoría	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación / año / funcionario
Total Ejecutivos	57	24	892,5	37,19
Mujeres	18	4	67	16,75
Hombres	39	20	825,5	41,28
Total Mandos Medios	359	241	11.415	47,37
Mujeres	193	130	5.790	44,54
Hombres	166	111	5.625	50,68
Total Operativos	543	1.075	34.178	31,79
Mujeres	285	599	18.515	30,91
Hombres	258	476	15.663	32,91
Total	959	1.340	46.485,5	34,69

Es así, que durante la gestión se desarrollaron 17 programas enfocados a favorecer las aptitudes y habilidades de nuestros colaboradores a través de los siguientes programas:

Nº	PROGRAMAS
1	Programa de Certificación para Jefes de Operaciones de Agencia
2	Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios
3	Programa de Certificación para Auxiliares de Caja
4	Programa de Certificación para Gerentes y Subgerentes de Agencia
5	Programa de Formación de Mentores o Tutores
6	Programa de Formación de Formadores
7	Programa "Aliados de la Cultura BEC" (ética, conducta, valores, RSE, educación ambiental, seguridad de la información, campaña Y.M.P.C.)
8	Programa SOY LÍDER para Mandos Medios
9	Programa SOY LÍDER para Ejecutivos
10	Programa de Inducción de Ejecutivos de Negocios MyPe
11	Programa de Inducción de Jefes de Operaciones de Agencia
12	Programa de Inducción de Oficiales de Plataforma de Servicios
13	Programa de Inducción de Auxiliares de Caja
14	Programa Aliados SySO – Comités Mixtos y Brigadistas
15	Programa de Experiencia del Cliente BEC (calidad y calidez en el servicio, imagen personal y profesional, clientes con discapacidad, adulto mayor, no discriminación)
16	Programa de Educación Financiera Digital BEC (fortalecimiento en conocimientos de productos y servicios, costos, medidas de seguridad, ley 393, venta integral de servicios, resolución de conflictos, comunicación proactiva con clientes, indicadores de Función Social)
17	Programas FAMI y STAR BEC

En total, durante la gestión 2021 se capacitaron en los distintos programas de formación continua a 4.176 personas, donde un colaborador pudo haber participado en más de un programa a la vez.

Temas	Cant. Personas
Programa de inducción	55
Certificación para jefes de operaciones de agencia	41
Programa de certificación y formación de facilitadores corporativos integrales	159
Programa SOY LÍDER	497
Programa de desarrollo de carrera operativa	4
Socialización del seminario internacional "Gestión de riesgos en lavado de activos - preparación para la cuarta ronda de evaluaciones mutuas del GAFI"	1.424
Programa de experiencia del cliente: Comunicación asertiva en la atención al cliente	97
Programa de Seguridad y Salud Ocupacional	1.382
Programa de Seguridad de la Información	154
Certificación como Especialista en banca persona	363
Total	4.176

Adicionalmente, al ser los colaboradores la base para el cumplimiento de los objetivos estratégicos promovemos capacitaciones específicas de especialización, como ser: Programas de Especialización, Diplomados, Maestrías, Congresos, Seminarios, entre otros.

El banco apoya a la especialización y potenciar competencias del personal con presupuesto de un plan anual de capacitación.

Temas	Cant. Personas
Diplomados	4
Maestrías	2
Congresos	46
Foros	11
Seminarios y Conferencias	12
Talleres	30
Especializaciones	2
Membresías	57
Certificaciones	515
Total	679

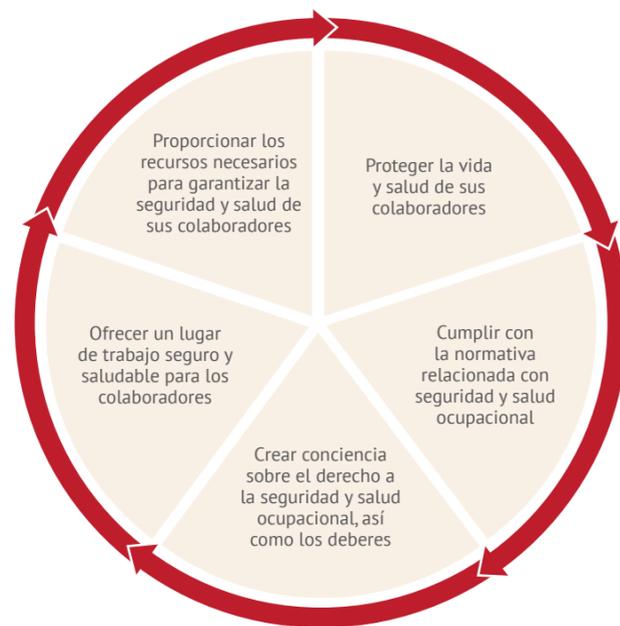
Otro factor importante durante los procesos de capacitación a nuestros colaboradores son los cambios en las operaciones. La alta gerencia informa los cambios que pudieran afectar a la relación con empleados en plazos variables, en función al tipo de cambios y su alcance, que podrían ser: ajustes o nuevos 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. Todos estos cambios podrían afectar a la atención a los clientes, por ello, previamente se ajustan las políticas y procedimientos internos y posteriormente se socializa y capacita al personal para brindar una mejor atención a los clientes.



Seguridad y salud en el trabajo

103-1 / 103-2 / 103-3 / 403-1 / 403-3 / 403-4 / 403-5 / 403-6 / 403-7 / 403-8 / 403-9 / 403-10

Como parte de la gestión humana cumplimos con todo lo requerido por la legislación nacional, por lo que contamos con un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo (PSST) que consta de los siguientes principios:



A través del cumplimiento de los principios mencionados, trabajamos para contar con acciones a nivel nacional que aseguren que el 100% de nuestros colaboradores cuenten con ambientes seguros, entre estas acciones podemos mencionar las siguientes:

- Difundir la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cumplir con los requisitos normativos
- Desarrollar de manera anual el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Fomentar la participación de los empleados
- Asignar a los responsables y comunicar a todos los miembros de la organización
- Definir y asignar los recursos necesarios para poder implementar las acciones de Salud y Seguridad Ocupacional
- Gestionar y prevenir los riesgos y los peligros que se puedan dar en la organización
- Integrar los aspectos de seguridad y salud en el trabajo al sistema de gestión, procesos, procedimientos y decisiones de la organización

Es importante mencionar que todos los funcionarios del banco cuentan con el seguro de la Caja de Salud de la Banca Privada para su atención médica y de sus dependientes asegurados. La información de la salud de los funcionarios es directamente resguardada por la Caja de Salud de la Banca Privada manteniendo la privacidad de la misma.

Programa de seguridad y salud en el trabajo (PSST)

Desde el 2018, de acuerdo a la Norma Técnica de Seguridad NTS-009/18, todas las empresas deben elaborar y gestionar sus respectivos PSST.

El PSST contiene:

- Política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo
- Explicación detallada del proceso de servicio y la gestión de riesgos ocupacionales
- Estudios y monitoreos de higiene generales (iluminación, ventilación, estrés térmico, ruido y carga de fuego) y específicos (según la empresa podrían contener contaminantes químicos, calidad de agua, vibración y otros que sean necesarios)
- Descripción de las actividades de alto riesgo, que incluya las actividades actuales y el procedimiento de investigación de accidentes e incidentes laborales
- Dotación de ropa de trabajo y equipo de protección personal, además de capacitaciones
- Conformación de Comité Mixto de Higiene y Seguridad Ocupacional e inspecciones internas
- Plan de emergencias y medicina del trabajo y salud ocupacional

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

403-2

Hemos implementado una metodología para la gestión del riesgo de seguridad y salud ocupacional, conformando un equipo multidisciplinario que cuenta con distintas habilidades para poder elaborar los mejores planes de acción.

La metodología implementada consiste en un proceso que sigue las siguientes etapas: Identificación, Evaluación, Ejecución y Control y seguimiento.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de este proceso se incluye la participación de la Unidad de Gestión de Riesgos, que realiza la evaluación, el control y seguimiento.

Identificación	Evaluación	Ejecución	Control y Seguimiento
Responsable: Subgerencia Nacional de Operaciones	Responsable: Unidad de Gestión de Riesgos	Responsable: Subgerencia Nacional de Operaciones	Responsable: Unidad de Gestión de Riesgos

Nos preocupamos por que nuestros colaboradores participen de manera activa en este proceso, a través de la notificación de eventos de riesgo de seguridad y salud ocupacional a través de los Comité Seguridad y Salud Ocupacional.

Comité de Salud y Seguridad Ocupacional 403-3 / 403-4

Precautelando la seguridad de nuestros colaboradores, se dio continuidad a las medidas implementadas durante el periodo de emergencia sanitaria a consecuencia del Covid-19, continuando con los lineamientos y acciones establecidos en el Protocolo de Medidas de bioseguridad para los trabajadores, clientes, proveedores y usuarios del banco, con la finalidad de garantizar la vida con la prevención del contagio del virus Covid-19, y proveer las condiciones óptimas y requeridas de seguridad y protección de la salud.

Uno de los canales que verifica el cumplimiento y las medidas de implementación son los comités mixtos que se conforman paritariamente por representantes del Banco y los colaboradores, el número de comités está en función al número de colaboradores, requerimientos y necesidades que puedan existir durante la gestión.

Los lineamientos normativos que aplica el Banco están en base al capítulo VII de la Ley 16988. En el año 2021, se conformaron 13 Comités SYSO (Comités Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional) a nivel nacional, haciendo un total de 78 personas que conforman los distintos Comités, para lo cual se realizó la elección de los representantes laborales y designación de los representantes patronales de los comités mixtos en cada regional.

La función principal del comité es lograr la participación de colaboradores del Banco en dar solución a los diversos problemas existentes en el banco contribuyendo a evitar riesgos y enfermedades profesionales.

Además, durante la gestión 2021 brindamos un reconocimiento a los miembros del Comité Mixto por su valioso apoyo y aporte coordinando las estrategias y acciones establecidas en los PSST definidos por las distintas agencias.



Formación en salud de nuestros colaboradores 403-3 / 403-5

Como Banco nos preocupamos por mitigar aquellos impactos que puedan darse en nuestros colaboradores, por lo que en la gestión 2021 se realizaron evaluaciones, talleres y charlas informativas virtuales y presenciales, para los colaboradores y sus familias, sobre los siguientes temas:

- Ergonomía en el trabajo y teletrabajo
- Riesgos ergonómicos en puestos de trabajo de oficina
- Primeros auxilios
- Práctica de manejo de extintores y Prevención de incendios
- Protocolo de bioseguridad

De igual manera, se realizaron simulacros para constatar que todo el personal sabe cómo actuar en caso de ser necesario ante una emergencia. De esta manera, se comprueba con anticipación si las acciones planificadas son eficientes permitiendo hacer correcciones si fuese necesario. Además, es parte del entrenamiento que debe tener nuestros colaboradores, tanto nuevos como antiguos, fomentando así la cultura de protección civil.

Todas estas acciones fueron realizadas en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada, beneficiando a 1.043 colaboradores y se continuó reforzando con capacitaciones y campañas de comunicación del Protocolo de Prevención.

Prevención y mitigación 403-3 / 403-6 / 403-7

Como principal impacto negativo en la salud y seguridad durante la gestión 2021 se continuó con los efectos de la pandemia del Covid-19, de manera que continuamos con la implementación del Protocolo de Bioseguridad alineado a los parámetros expuestos por el Ministerio de Trabajo.

Como medidas de prevención realizamos las siguientes acciones:

- Dotación de acrílicos para los escritorios de los colaboradores de front office
- Implementación de la modalidad de teletrabajo
- Implementación de la modalidad de trabajo semi-presencial con distanciamiento social
- Toma de temperatura al ingreso de las instalaciones
- Desinfección de los calzados
- Dotación de barbijos y alcohol a todo el personal
- Boletines SYSO y campañas de concientización

Otra iniciativa para difundir e incentivar el conocimiento de los colaboradores respecto a salud, higiene y seguridad ocupacional fueron los Boletines SYSO (que se publicaron de manera mensual), además se realizaron campañas de concientización mediante protectores de pantalla de los equipos de cómputo y difusión a través del grupo AmigosBec en Facebook. Todas estas acciones fueron difundidas de forma digital con el propósito de facilitar el acceso de la información a los colaboradores.

Adicionalmente, de octubre 2020 a marzo 2021 se contrató los servicios de la empresa EMEDSA con el objetivo de atender prioritariamente los casos de Covid-19 de nuestros colaboradores. La atención se realizó por tele-consulta y se llegaron a atender 996 casos de colaboradores, a nivel nacional.

El Banco continuó con la dotación de equipamiento y medidas de bioseguridad, como ser: barbijos, alcohol, guantes, gafas, acrílicos para separación de espacios.

Participación y consulta 403-3

El Banco realizó una encuesta para conocer el estado y sentir de los colaboradores dado el contexto de la pandemia del Covid-19. En esta encuesta se consultó sobre el nivel de organización vida-trabajo, manejo de ansiedad y estrés, enfermedades de base y estados de gestación.

Un 79% de los colaboradores (1.059 personas) respondieron a la encuesta. Con estos resultados se priorizaron acciones como talleres y campañas de comunicación con enfoque en: teletrabajo, contención emocional y del estrés, orientación alimentaria, prevención de Covid-19 y cambio de modalidad de trabajo para cuidar al grupo de riesgo alto.

Protocolo de Bioseguridad

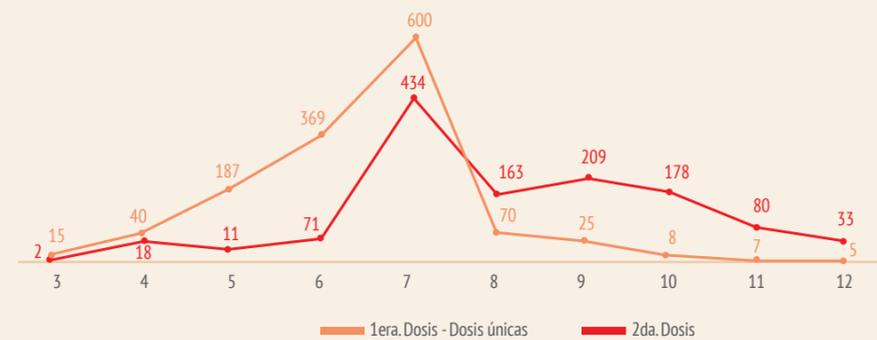
Desde el inicio de la nueva normalidad, nos hemos adaptado para resguardar la salud de nuestros colaboradores, clientes y proveedores, por lo que a partir de la gestión 2020 establecimos un Protocolo de Bioseguridad para proveer las condiciones óptimas y continuar con las operaciones de manera normal.

El Protocolo de Bioseguridad nos permite definir las medidas necesarias para prevenir el contagio y anticiparnos a posibles casos de contagio a través de acciones que nuestros colaboradores deben seguir en nuestras oficinas y agencias.

Como parte del desarrollo de medidas contra el Covid-19, en la gestión 2021 alcanzamos un 99,48% (1.333 colaboradores) de cobertura de vacunación de esquema completo, con excepción de 7 funcionarias que se encontraban en etapa de gestación, de acuerdo al siguiente detalle:

	Cantidad de colaboradores	%
1era dosis	16	1,19%
2da dosis	1.207	90,07%
Dosis única	110	8,21%
Embarazo	7	0,52%
Total	1.340	100%

Evolución de la Vacunación en el Banco



Lesiones por accidente laboral

403-9 / 403-10

En la gestión 2021, se registraron 8 accidentes laborales en las oficinas de Santa Cruz y La Paz. Estos accidentes fueron registrados en los meses de abril, mayo, junio, octubre, noviembre y diciembre.

Asimismo, se gestionaron 1.560 bajas médicas emitidas a nivel nacional de nuestros colaboradores que significaron 9.711 días de recuperación. Los principales motivos de las bajas médicas fueron: atención de Covid -19, enfermedades comunes y bajas por natalidad.

Regional	Cantidad de Bajas Médicas
Santa Cruz	1.220
La Paz	145
Cochabamba	137
Tarija	25
Chuquisaca	19
Oruro	6
Potosí	8
Total	1.560

Atención médica por Covid -19

Durante la gestión 2021, un 72,7% de los colaboradores (974 personas) presentaron alguna sintomatología de Covid-19, de los cuales un 53,8% (524 personas) fueron casos positivos que se recuperaron satisfactoriamente, aunque lamentablemente 4 de nuestros colegas fallecieron por esta enfermedad.

Regional	Fallecimiento	Negativo	Positivo	Recuperado	Sospechoso	Total
Cochabamba		49		70		119
La Paz	1	44	5	85		135
Oruro		3		7		10
Potosí		1		4		5
Santa Cruz	3	265	61	331	3	663
Chuquisaca		5		7		12
Tarija		10		20		30
Total	4	377	66	524	3	974

BECescucha



Usar barbijo y practicar distanciamiento social son formas de combatir la pandemia, pero la manera más eficaz de terminar con la pandemia es **VACUNARSE.**

Tu salud es importante

Banco ECONÓMICO
el banco de nuestra gente



sostenible y amigable

Nos esforzamos para minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones a través de un uso eficiente de recursos y una correcta gestión de reciclaje, de manera que seamos un Banco reconocido por sus acciones ambientales por toda la población boliviana.





07 compromiso

GESTIÓN AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

103-1 / 103-2 / 103-3 / RSE 2A / RSE 1E

El cuidado del medio ambiente es un tema material para el banco, y el mismo es reflejado en el lineamiento estratégico de eficiencia de recursos y desarrollo sostenible a través de los objetivos propuestos en el Plan Estratégico y la Política de RSE. Es así, como el banco hace un esfuerzo para minimizar el impacto de sus operaciones a través de acciones enfocadas a optimizar el uso de los recursos, energía, agua y gestión de residuos.

Para velar con el cumplimiento de estas acciones contamos con documentos normativos donde se reflejan los responsables, compromisos, objetivos, metas y recursos. El impacto ambiental de la institución es evaluado en la calificación anual de RSE. Adicionalmente, a través de nuestros canales de comunicación el público en general puede realizar consultas y sugerencias respecto a este tema.

ambiental

El Banco ha asumido el compromiso con las generaciones futuras del cuidado y protección ambiental, descrita en su Política de RSE, de manera que todas sus operaciones tienen un criterio de uso racional de recursos, gestión adecuada de impactos ambientales y fortalecimiento de la cultura ambiental.

Durante la gestión 2021, se realizaron diversas campañas y acciones con un enfoque de prevención y protección del medio ambiente, las cuales llegaron a tener una inversión de Bs. 73.983.-

Campaña de reciclaje “Cada tapa y botella vale”

306-3 / RSE 2A

Es una campaña en alianza con Empacar y Tapitas x los chicos que busca favorecer a los niños y niñas con cáncer de las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz.



A diciembre de 2021, se logró recaudar 121 Kg de botellas de plástico y 174 kg de tapas plásticas a nivel nacional.

Regional	Botellas Kg.	Tapas Kg.
Santa Cruz	40	84
Cochabamba	69	74
La Paz	12	16
Total	121	174

Esta campaña también contribuye a que logremos concientizar y educar a nuestros colaboradores y sus familias en el cuidado del medio ambiente y la buena práctica del reciclaje.

Medición de la Huella de Carbono

Este año, el Banco inició con el proyecto para medir la huella de carbono resultante de todas las operaciones que realizamos día a día, con el propósito de medir, reducir y compensarla.

Con el apoyo de la Fundación para el Reciclaje Santa Cruz (FUNDARE) perteneciente a CAINCO, realizamos capacitaciones para elaborar las herramientas de registro y metodología de recopilación de respaldos, se tiene planificado realizar la medición de la huella de carbono de enero a diciembre 2022.

Reciclaje de papel

301-2 / 306-3 / RSE 2A

Como todos los años, el Banco continúa ejecutando el programa de reciclaje de papel en alianza con la Asociación de Familiares y Amigos de Niños con Cáncer (AFANIC).

Durante esta gestión se logró recaudar 1.873 kg de papel destinado a su reciclaje y de esta manera permita apoyar a esta institución benéfica.

Gestión para el ahorro del agua, energía y combustible

302-1 / 303-1 / RSE 1A

Dentro del compromiso ambiental que asumimos se encuentra la gestión de ahorro energético y agua. Para ello, se han instalado griferías de apagado automático para contribuir al ahorro de agua. Además, hemos implementado tecnología amigable lo cual ha permitido disminuir el consumo energético. Por otro lado, se ha sido más eficiente en el uso y mantenimiento de vehículos.

Agua	Energía	Combustible
<ul style="list-style-type: none"> 12.215 m3 de agua consumida en 2021. 23,6% menos que la gestión pasada. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.690.854 Kw de energía eléctrica consumida en 2021. 23,89% menos que la gestión pasada. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.880 litros de gasolina por mes para 49 vehículos, dando un promedio de 79 litros por vehículo. 15,60% menos que la gestión pasada.

Agencia Blacutt, sostenible y amigable con el medio ambiente

La vigésima sucursal del Banco Económico, frente a la plazuela Blacutt de la Ciudad de Santa Cruz de la Sierra, fue inaugurada durante la gestión 2021 y se destaca por su atractivo visual, su funcionalidad de espacios tanto para los colaboradores como para clientes y, por supuesto, su enfoque sostenible y amigable con el medio ambiente.

El arquitecto Hans Kenning fue el encargado de diseñar esta obra contemporánea buscando que sea imponente y sencilla. A su vez, se diseñó para que tuviera un contraste entre solidez y permanencia, con transparencia y actualidad. Su pórtico de ingreso de cuádruple altura crea un espacio de escala monumental y acceso público que agrega un valor visual y arquitectónico al entorno.

Normalmente se cree que para que un edificio sea sostenible es necesario usar costosas soluciones. En este caso se adoptaron estrategias puntuales para favorecer al medio ambiente.

Todas las intervenciones realizadas están direccionadas a generar un ahorro en energía eléctrica, optimizar el uso de aire acondicionado y gestionar de manera responsable el uso del agua. Además, al incorporar vegetación se cuenta con un entorno más

amigable tanto para el transeúnte como para quien nos visite.

Gracias a la orientación del terreno, se abrieron todas las aberturas hacia la fachada sur, que no recibe nada de luz solar directa. El lado este recibe luz solar durante las primeras horas de la mañana sin elevar la temperatura interna del edificio. Hacia las fachadas norte y oeste, que son las más calientes, se colocaron ambientes de servicio que no requieren refrigeración y puedan servir como un amortiguador térmico para las áreas principales.

Las fachadas vidriadas cuentan con parasoles generando sombra y minimizando la generación de calor interna, de igual manera permite el ingreso de luz natural de manera que se reduce considerablemente el uso de luz artificial.

Por otro lado, se utilizaron griferías y artefactos sanitarios que promueven una reducción en el consumo de agua.

Finalmente, al ser un edificio abierto sin cercas perimetrales se pudo incluir jardines para generar un entorno más amigable y un espacio urbano más amplio y transparente.





somos un banco responsable

La cultura del Banco marca el camino para que a través de nuestro modelo de gestión responsable de RSE nos comprometamos a operar bajo los criterios de ética, transparencia y en colaboración con nuestros grupos de interés.





08 cumplimiento normativo y voluntario

PROCESO DE ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL INFORME DE RSE

La transparencia es uno de nuestros mayores criterios de trabajo, por lo que a través de este Informe de RSE comunicamos a nuestros grupos de interés todas las acciones realizadas durante la gestión 2020 a través de una metodología altamente reconocida como el GRI STANDARDS y dando cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente de ASFI.

voluntario

Elaboración del Informe

La información contenida en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Económico S.A. corresponde a la gestión 2021.

Alcance, relevancia y cobertura del Informe

El Informe de RSE difunde sus buenas prácticas enmarcadas en la normativa nacional, guías y estándares internacionales considerados como mejores prácticas, como también los lineamientos de la Normativa relacionada con la Responsabilidad Social Empresarial.

Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para entidades de intermediación financiera

Incluye los requerimientos de información del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial, contenido en el Capítulo II, Libro 10°, Título I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y los indicadores incluidos en el Anexo 2.

Estándar Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad

Tiene conformidad con la metodología de los Estándares del GRI en su versión "Esencial" e incluye la parte correspondiente al suplemento sectorial para el sistema financiero.

Verificación del Informe 2021

102-56

El presente Informe de RSE 2021 de 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.

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

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

Requerimiento	Título o Subtítulo	Página
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Modelo de RSE	Pág. 43
	Estudio de materialidad	Pág. 52
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Modelo de RSE	Pág. 43
	Estudio de materialidad	Pág. 52
	Clientes	Pág. 58
	Comunidad	Pág. 77
	Proveedores	Pág. 84
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Colaboradores	Pág. 86
	Medio Ambiente	Pág. 106
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Nuestro compromiso con la RSE	Pág. 42
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Modelo de RSE	Pág. 43
	Lineamientos normativos	Pág. 38
Respeto a las partes interesadas	Respeto a las partes interesadas	Pág. 49
	Normativas y lineamientos	Pág. 20
	Derechos Humanos	Pág. 47

Cuadro de contenido - Indicadores de RSE – ASFI

419-1

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

COD	Aspectos	Indicador	Descripción																																		
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	En Banco Económico S.A. contamos con varios canales y sistemas de comunicación (se presentan informes periódicos en reuniones semanales de directorio, informes mensuales o de cierre de mes, balances trimestrales, entre otros) que permiten al Máximo Órgano de Gobierno mantenerse informado sobre asuntos económicos, ambientales y sociales de manera periódica, el detalle de los canales, responsables y funciones de cada comité, se encuentra en el Código de Gobierno Corporativo, mismo que es actualizado anualmente. El documento desarrolla y complementa la normativa legal, estatutaria y regulatoria, aplicable al Banco y forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo. Todos los mecanismos desarrollados aseguran la participación activa, mediante la toma de decisiones, retroalimentaciones en los comités, rendición de cuentas en las Juntas de Accionistas Ordinarias y Extraordinarias, Sesiones de Directorio e informes que presentan las áreas que requieran tratar o hacer aprobar temas específicos, adicionalmente el Banco presenta reportes anuales como son: el Balance Social y el Informe de RSE del Banco.																																		
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	La relación entre el colaborador mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 0,95%. Nota: La remuneración total anual considera 12 sueldos, 2 primas anuales y 1 aguinaldo.																																		
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	La relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado del Banco, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada) es igual a cero (0) debido a que no se realizó ningún incremento salarial durante la gestión 2021.																																		
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	El salario mínimo del Banco es determinado en base al Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente. Nota: El SMN es establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, para la gestión 2021 fue equivalente a Bs. 2.164.-																																		
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El 97,4% de los gastos en compras de bienes y servicios, corresponde a proveedores nacionales, considerando todas las ubicaciones donde se encuentra el Banco.																																		
			<p>Desglose por Grupo Etario</p> <table border="1"> <tr><td>Menores de 30</td><td>347</td></tr> <tr><td>Entre 30 a 50</td><td>915</td></tr> <tr><td>Más de 50 años</td><td>78</td></tr> <tr><td>Total</td><td>1.340</td></tr> </table> <p>Desglose por Género</p> <table border="1"> <tr><td>Masculino</td><td>612</td></tr> <tr><td>Femenino</td><td>728</td></tr> <tr><td>Total</td><td>1.340</td></tr> </table> <p>Desglose por Departamento</p> <table border="1"> <tr><td>Beni</td><td>0</td></tr> <tr><td>Cochabamba</td><td>232</td></tr> <tr><td>La Paz</td><td>229</td></tr> <tr><td>Oruro</td><td>17</td></tr> <tr><td>Pando</td><td>0</td></tr> <tr><td>Potosí</td><td>10</td></tr> <tr><td>Santa Cruz</td><td>794</td></tr> <tr><td>Chuquisaca</td><td>25</td></tr> <tr><td>Tarija</td><td>33</td></tr> <tr><td>Total</td><td>1.340</td></tr> </table>	Menores de 30	347	Entre 30 a 50	915	Más de 50 años	78	Total	1.340	Masculino	612	Femenino	728	Total	1.340	Beni	0	Cochabamba	232	La Paz	229	Oruro	17	Pando	0	Potosí	10	Santa Cruz	794	Chuquisaca	25	Tarija	33	Total	1.340
Menores de 30	347																																				
Entre 30 a 50	915																																				
Más de 50 años	78																																				
Total	1.340																																				
Masculino	612																																				
Femenino	728																																				
Total	1.340																																				
Beni	0																																				
Cochabamba	232																																				
La Paz	229																																				
Oruro	17																																				
Pando	0																																				
Potosí	10																																				
Santa Cruz	794																																				
Chuquisaca	25																																				
Tarija	33																																				
Total	1.340																																				
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento																																			



COD	Aspectos	Indicador	Descripción																															
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Durante la gestión 2021 se contrataron 211 funcionarios.																															
			<p>Desglose por Grupo Etario</p> <table border="1"> <tr><td>Menores de 30</td><td>45,02%</td></tr> <tr><td>Entre 30 a 50</td><td>54,03%</td></tr> <tr><td>Más de 50 años</td><td>0,95%</td></tr> <tr><td>Total</td><td>100%</td></tr> </table> <p>Desglose por Género</p> <table border="1"> <tr><td>Masculino</td><td>50,71%</td></tr> <tr><td>Femenino</td><td>49,29%</td></tr> <tr><td>Total</td><td>100%</td></tr> </table> <p>Desglose por Departamento</p> <table border="1"> <tr><td>Beni</td><td>0,0%</td></tr> <tr><td>Cochabamba</td><td>24,6%</td></tr> <tr><td>La Paz</td><td>18,5%</td></tr> <tr><td>Oruro</td><td>3,8%</td></tr> <tr><td>Pando</td><td>0,0%</td></tr> <tr><td>Potosí</td><td>3,3%</td></tr> <tr><td>Santa Cruz</td><td>46,9%</td></tr> <tr><td>Chuquisaca</td><td>2,4%</td></tr> <tr><td>Tarija</td><td>0,5%</td></tr> <tr><td>Total</td><td>100%</td></tr> </table>	Menores de 30	45,02%	Entre 30 a 50	54,03%	Más de 50 años	0,95%	Total	100%	Masculino	50,71%	Femenino	49,29%	Total	100%	Beni	0,0%	Cochabamba	24,6%	La Paz	18,5%	Oruro	3,8%	Pando	0,0%	Potosí	3,3%	Santa Cruz	46,9%	Chuquisaca	2,4%	Tarija
Menores de 30	45,02%																																	
Entre 30 a 50	54,03%																																	
Más de 50 años	0,95%																																	
Total	100%																																	
Masculino	50,71%																																	
Femenino	49,29%																																	
Total	100%																																	
Beni	0,0%																																	
Cochabamba	24,6%																																	
La Paz	18,5%																																	
Oruro	3,8%																																	
Pando	0,0%																																	
Potosí	3,3%																																	
Santa Cruz	46,9%																																	
Chuquisaca	2,4%																																	
Tarija	0,5%																																	
Total	100%																																	

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total
	F	M	F	M	F	M	
Departamento							
Santa Cruz	13%	24%	11%	11%	0%	0%	12%
La Paz	6%	21%	16%	25%	0%	14%	18%
Cochabamba	14%	26%	32%	18%	40%	0%	23%
Tarija	0%	0%	9%	7%	0%	0%	9%
Chuquisaca	0%	0%	10%	10%	0%	0%	8%
Oruro	33%	50%	50%	14%	0%	0%	29%
Potosí	0%	100%	0%	0%	0%	0%	10%
Total	12%	26%	15%	15%	6%	2%	15%

Nota: En Potosí hubo 1 desvinculación que representa el 10% del personal en dicha Agencia.

3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	El banco cuenta con una persona con discapacidad, además de 6 funcionarios que son tutores de personas con discapacidad. Durante el 2021, no hubo nuevas contrataciones de personas con discapacidad.								
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	<p>Durante la gestión 2021 se han desarrollado 46.485 horas de capacitación, equivalentes a 34,69 horas promedio de capacitación al año por empleado.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría de colaboradores</th> <th>Promedio de horas de capacitación al año por empleado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ejecutivos Estratégicos</td> <td>37,19</td> </tr> <tr> <td>Mandos Medios</td> <td>47,37</td> </tr> <tr> <td>Operativos</td> <td>31,79</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría de colaboradores	Promedio de horas de capacitación al año por empleado	Ejecutivos Estratégicos	37,19	Mandos Medios	47,37	Operativos	31,79
Categoría de colaboradores	Promedio de horas de capacitación al año por empleado										
Ejecutivos Estratégicos	37,19										
Mandos Medios	47,37										
Operativos	31,79										

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	<p>Durante la gestión 2021 se han desarrollado programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> Programa de Certificación de Jefes de Operaciones de Agencia Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios Programa de Certificación para Auxiliares de Caja Programa de Certificación para Gerentes y Subgerentes de Agencia Programa Formación de Mentores o tutores Programa Formación de Formadores Programa "Aliados de la Cultura BEC" Programa SOY LIDER para Mandos Medios Programa SOY LIDER para Ejecutivos Programa de Inducción ejecutivos de Negocios MyPE Programa de Inducción Jefes de Operaciones de Agencias Programa de Inducción Oficiales de Plataforma Programa de Inducción Auxiliares de Caja Programa Aliados SYSO Programa de Experiencias del Cliente BEC (Calidad y Calidez en el servicio, Clientes con discapacidad, Adulto Mayor, No discriminación, Punto de reclamos) Programa Educación Financiera digital BEC
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	<p>El Banco tiene un sistema de Evaluación de Desempeño de 360° que aplica al 100% de los colaboradores independientemente de la categoría jerárquica que ocupe en la organización, a partir de 3 meses de antigüedad. En la gestión 2021, el 88% del personal completó su proceso de evaluación de desempeño.</p>
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	<p>Composición del órgano de gobierno El órgano de Gobierno Corporativo está compuesto por la Junta de Accionistas, el Directorio, el Síndico, el Auditor Interno y la Alta Gerencia. Anualmente se presenta el informe de Gobierno Corporativo con la composición del órgano de gobierno.</p> <p>Composición de la plantilla La plantilla está compuesta por 1.340 Empleados, de los cuales el 54.3% son mujeres y el 45.7% hombres. Esta información se encuentra detallada en el indicador 1T.</p>
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional	<p>El Salario Mínimo es el mismo tanto para hombres como para mujeres, está basado en el Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, equivalente a Bs. 2.164 (en 2021).</p> <p>El Banco establece su escala salarial según niveles y categorías, de acuerdo a la valoración de cargo por competencias y no discrimina por género.</p>
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)	<p>En la gestión 2021, el Banco destinó un total de Bs. 22.422 en Contribuciones o aportes, en el marco del Manual de Política y Procedimientos de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos revisado y actualizado en 2021. Este importe no sobrepasa el 0,25% sobre las utilidades de la gestión.</p>
2H	Derechos Humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	<p>El Banco cuenta con procedimientos que incluyen aspectos de Derechos Humanos, manifestados en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de Ética Código de Conducta Políticas de RSE Políticas de Recursos Humanos Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	<p>Se cuenta con dos programas dirigidos a la comunidad a nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> El programa de formación para MIPYMES "Dirección de Negocios Trabajando Juntos", que busca apoyar a las mujeres empresarias con herramientas de gestión de negocios. El 2021 alcanzó una participación de 389 mujeres y en la evaluación de impacto se midió el nivel de satisfacción con el programa el cual alcanzó un 84%. El Programa de "Red Mujer, mi aliada" que al 2021 cuenta con una comunidad de 12.371 mujeres.

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
1E	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio		<ul style="list-style-type: none"> Créditos: En las Políticas de Créditos no se otorga financiamiento a actividades ilegales que atenten con los Derechos Humanos y la Dignidad de las Personas. Captaciones: Se cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes. Política de RSE: El Banco Económico cuenta con una Política de RSE en la cual se incorpora el compromiso del Banco en relación a aspectos medioambientales que aplica a toda la entidad y sus áreas de negocio.
2E	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito		<ul style="list-style-type: none"> Crédito Productivo: Dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas de las Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas, incrementando o mejorando la capacidad productiva del negocio de sus clientes y familias. Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social: El objetivo de este tipo de créditos es que los clientes a los que acceden puedan financiar hasta el 100% de su vivienda. En este tipo de créditos, el Banco Económico S.A. destina recursos que permitan facilitar el crédito a personas que no cuentan con un aporte propio, expandiendo el acceso al crédito en beneficio de la población. Servicios: Seguros de bajo costo para accidentes y vida para apoyar sobre todo a los MYPES, implementado la cobertura complementaria a desempleo e incapacidad temporal por Covid-19 para apoyar a nuestros clientes dado el contexto de pandemia. Red Mujer, mi aliada: Programa del Banco Económico con enfoque en género busca la inclusión de la mujer al sistema financiero, brindando un servicio de atención enfocado en los pilares de hogar, bienestar y negocios.
3E	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos		<p>Se cuenta con las siguientes políticas y manuales para el correcto diseño y ofertas de productos y servicios, que son revisados y actualizados anualmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros Manual de Productos pasivos Manual de Tecnología y Productos Crediticios
4E	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario		<p>El Banco cuenta con su programa "Educación Financiera Para Todos", que incluye actividades de capacitación y difusión para mejorar la educación financiera en clientes y usuarios. A través del cual se realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación sobre el uso de los productos y servicios Difusión de información y tutoriales en Sitio Web y Redes Sociales Producción y difusión de videos en CCTV, para clientes y/o usuarios Derechos del consumidor financiero, Rol de ASFI, Reclamos En 2021, se hizo énfasis en informar y educar sobre Refinanciamiento y/o reprogramación de créditos con cuotas que fueron diferidas
1S	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes		<p>El Banco Económico con el objetivo de retener y fidelizar a sus clientes ha creado una serie de Promociones y Campañas que se publican a través de su Sitio Web y Redes Sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Promociones Empresariales Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios Programa de Acumulación de Puntos para Tarjetas de Crédito Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos Campañas a través de CRM para gestión de clientes
2S	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada		<p>En la gestión 2021 el Banco cuenta con los siguientes mecanismos para la evaluación de la satisfacción de los Clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal, Punto de reclamo y canales de atención Buzones de Sugerencias instalados en las Agencias y Oficinas Externas a nivel nacional en el Banco

COD	Aspectos	Indicador	Descripción
3S	Satisfacción del cliente	Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>En la gestión 2021, el Banco recibió 2.796 reclamos de terceros y resolvió debidamente el 96% de estos en los tiempos establecidos y normados por la ASFI, habiéndose reportado como corresponde.</p> <p>Con el fin de resguardar la seguridad de nuestros clientes y mejorar nuestros servicios se implementaron acciones de mejoras que se detallan en el Informe.</p>
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<p>El Banco ha definido lineamientos para su gestión medioambiental incorporados dentro de su Política de Responsabilidad Social Empresarial. Es así que el Banco ha dado continuidad a sus acciones para el ahorro en cuanto a energía y agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso de Aires Acondicionados (Split) con tecnología Inverter en todas sus nuevas agencias Cambio de luminarias de tubos fluorescentes a led Uso de grifos a presión como medidas adoptadas para el ahorro de agua Estas acciones permitieron disminuir el consumo de agua y energía de la siguiente manera: Agua: El consumo de agua de la gestión 2021 fue de 12.215 m3 mostrando así una notable disminución del 23,6% en comparación a la gestión anterior. Energía: El consumo de energía eléctrica en la gestión 2021 fue de 1.690.854 Kw. mostrando así una notable disminución del 23,89% en comparación a la gestión anterior.
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	<p>El Banco, en cuanto a la gestión de los residuos, ha implementado las campañas "Reciclaje de papel" y "Cada Tapa y Botella vale" con fines ambientales y solidarios, que además permite concientizar a los funcionarios sobre la importancia del reciclaje.</p>
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	<p>El 2021 se efectuaron cambios en equipos de aire acondicionados con tecnología Inverter, de menor consumo, con una inversión de Bs. 73.983.-</p>
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	<p>Durante el 2021, no se han implementado nuevos productos de este tipo.</p>
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	<p>Al 31 de diciembre 2021, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASFI por Bs. 174.976,87.-</p>





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

102-55

Contenidos generales

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
1. Perfil de la organización			
102-1	Nombre de la organización	Nombre de la organización.	Pág. 3
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.	Pág. 66 Pág. 70
102-3	Ubicación de la sede	a. Ubicación de la sede de la organización.	Pág. 3 Pág. 22
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.	Pág. 22
102-5	Propiedad y forma jurídica	a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 27
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.	Pág. 22 Pág. 58
102-7	Tamaño de la organización	a. Tamaño de la organización, e incluir: i. el número total de operaciones; ii. las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iii. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital; iv. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.	Pág. 16 Pág. 68 Pág. 88
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo. b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región. c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo. 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. 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). f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.	Pág. 88
102-9	Cadena de suministro	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.	Pág. 84
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado); 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.	Pág. 22 Pág. 84

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
102-11	Principio o enfoque de precaución	a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace. 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. Antecedentes: 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". Aplicar el Principio de precaución puede ayudar a la organización a reducir o evitar los impactos negativos para el medio ambiente.	Nuestro Banco oferta servicios financieros, no aplica el enfoque de precaución en lo referente a que estos servicios o sus productos financieros, produzcan 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.	Pág. 20
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.	Pág. 20
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.	Pág. 8 Pág. 9
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.	Pág. 13
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.	Pág. 29 Pág. 30
102-19	Delegación de autoridad	El proceso de delegación de autoridad para temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno a los altos ejecutivos y otros empleados.	Pág. 29 Pág. 43
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambiental y sociales	a. Si la organización ha designado uno o varios cargos de nivel ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales. b. Si quienes ocupan los cargos informan de forma directa al máximo órgano de gobierno.	Pág. 29 Pág. 43
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.	Pág. 49
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	En cumplimiento de la normativa y leyes vigentes, respetamos el derecho a la libre asociación de nuestros colaboradores, promoviendo su organización a través de distintos programas, como los comités de ética, u otros establecidos en el marco de la legislación nacional, como los comités de seguridad ocupacional, que cumplen un rol muy importante en la promoción de los derechos y deberes, entendiendo estos espacios como canales de dialogo y retroalimentación constante para una mejor gestión.



Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	Pág. 49
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.	Pág. 49
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.	Pág. 52
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.	Pág. 38
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.	Pág. 52
102-47	Lista de temas materiales	a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	Pág. 52
102-48	Re-expresión de la información	a. El efecto de cualquier re-expresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha re-expresión.	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.	Pág. 49
102-50	Periodo objeto del informe	a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada.	Pág. 2
102-51	Fecha del último informe	a. Si procede, la fecha del informe más reciente.	Pág. 2
102-52	Ciclo de elaboración de informes	a. El ciclo de elaboración de informes.	Pág. 2
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos.	Pág. 2 Pág. 132
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".	Pág. 2
102-55	Índice de contenidos GRI	a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos 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.	Pág. 120
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.	Pág. 114

GRI 200 Económico

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
103. Enfoque de Gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	Pág. 42 Pág. 56
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativa	Pág. 26 Pág. 56 Pág. 58 Pág. 66
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.	Pág. 26 Pág. 42
201. Desempeño Económico			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	a. El valor económico generado y distribuido (VEGD) de forma acumulada, incluidos los componentes básicos para las operaciones globales de la organización que figuran a continuación. Si los datos se presentan sobre la base de efectivo (caja), se debe informar de la justificación de esta decisión, además de los siguientes componentes básicos: i. Valor económico directo generado: ingresos; ii. Valor económico distribuido: costes operacionales, salarios y beneficios de los empleados, pagos a proveedores de capital, pagos al gobierno (por país e inversiones en la comunidad); iii. Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido". b. Cuando sea significativo, se informa del VEGD por separado a nivel nacional, regional o de mercado y de los criterios utilizados para definir la significación.	Pág. 56 Pág. 89
202. Presencia en el Mercado			
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"	Pág. 89
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local. b. La definición de "altos ejecutivos". c. La definición geográfica de la organización para "local". d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas"	Pág. 86 Pág. 88



Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
203. Impactos Económicos Indirectos			
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	Pág. 57
204. Prácticas de Adquisición			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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). b. La definición geográfica de la organización para "local". c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas".	Pág. 84
205. Anticorrupción			
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.	Pág. 32
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.	Pág. 32
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados. 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. 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. d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el período objeto del informe y los resultados de esos casos.	Pág. 32
GRI 300 Medio Ambiente			
103. Desempeño Ambiental			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	Pág. 106

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativa	Pág. 106
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.	Pág. 106
301. Materiales			
301-2	Insumos reciclados	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización	Pág. 108
302. Energía			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. consumo de electricidad ii. consumo de calefacción iii. consumo de refrigeración iv. consumo de vapor d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: i. la electricidad vendida ii. la calefacción vendida iii. la refrigeración vendida iv. el vapor vendido e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados.	Pág. 108
303. Agua y Afluentes			
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua, así como de los impactos en el agua que genere la organización, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial (p. ej., impactos generados por escorrentía). b. Una descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas. c. Una descripción de cómo hace frente a los impactos relacionados con el agua, que incluya cómo colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con aquellos proveedores o clientes con impactos significativos en el agua. d. Una explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua que forman parte del enfoque de gestión de la organización, y de cómo se ajustan a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico.	Pág. 108



Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
306. Residuos			
306-3	Residuos generados	a. Peso total de los residuos generados en toneladas métricas y desglose de este total en función de la composición de los residuos. b. Información contextual necesaria para entender los datos y cómo se recopilan.	Pág. 107 Pág. 108
307. Cumplimiento Ambiental			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: 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. 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.	Al 31 de diciembre 2021, nuestro Banco no ha tenido sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.

GRI 400 Social

Enfoque de Gestión			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema.	Pág. 26 Pág. 42 Pág. 47 Pág. 58 Pág. 66 Pág. 76 Pág. 84 Pág. 86 Pág. 98
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativa	Pág. 26 Pág. 42 Pág. 56 Pág. 58 Pág. 66 Pág. 76 Pág. 77 Pág. 84 Pág. 86 Pág. 98
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información: a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión.	Pág. 26 Pág. 42 Pág. 56 Pág. 58 Pág. 66 Pág. 76 Pág. 77 Pág. 86 Pág. 98
401. Empleo			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	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. b. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 88
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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: 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. b. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas".	Pág. 89 Pág. 92

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
401-3	Permiso parental	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. b. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. 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. 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. e. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo.	Pág. 89 Pág. 92
402. Relaciones Trabajador & Empresa			

402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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. 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.	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. b. No se dispone de este tipo de convenios colectivos.
-------	---	---	---

403. Salud y Seguridad en el Trabajo			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización: a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya: i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos; ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/ directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices. b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.	Pág. 98



Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <p>a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique:</p> <p>i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo;</p> <p>ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.</p> <p>b. Una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias.</p> <p>c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias.</p> <p>d. Una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo.</p>	Pág. 99
403-3	Servicios de salud en el trabajo	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <p>a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos.</p>	Pág. 98 Pág. 100 Pág. 101
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que, aun no siendo empleados, su trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización:</p> <p>a. Una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>b. Si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre.</p>	Pág. 98 Pág. 100
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que, aun no siendo empleados, su trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización: a. Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro.</p>	Pág. 98 Pág. 101
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	<p>presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <p>a. Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita.</p> <p>b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados y cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas.</p>	Pág. 98 Pág. 101
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados.</p>	Pág. 98 Pág. 101

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	<p>a. Si la organización ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo de acuerdo con requerimientos legales y estándares/ directrices reconocidos:</p> <p>i. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema.</p> <p>ii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna.</p> <p>iii. El número y el porcentaje de todos los empleados y trabajadores que no sean empleados y cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización y que estén cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero.</p> <p>b. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.</p> <p>c. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.</p>	Pág. 98
403-9	Lesiones por accidente laboral	<p>a. Para todos los empleados:</p> <p>i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.</p> <p>ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).</p> <p>iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.</p> <p>iv. Los principales tipos de lesiones por accidente laboral.</p> <p>v. El número de horas trabajadas.</p> <p>b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:</p> <p>i. El número y la tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.</p> <p>ii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).</p> <p>iii. El número y la tasa de lesiones por accidente laboral registrables.</p> <p>iv. Los tipos más frecuentes de lesiones por accidente laboral.</p> <p>v. El número de horas trabajadas.</p> <p>c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias, indicando:</p> <p>i. Cómo se determinan dichos peligros.</p> <p>ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias durante el periodo objeto del informe.</p> <p>iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.</p> <p>d. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar otros peligros laborales y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control.</p> <p>e. Si las tasas se han calculado por cada 200 000 o por cada 1 000 000 horas trabajadas.</p> <p>f. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.</p> <p>g. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.</p>	Pág. 98 Pág. 102
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	<p>a. Para todos los empleados:</p> <p>i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.</p> <p>ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.</p> <p>iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.</p> <p>b. Para todos los trabajadores que no sean empleados, pero cuyos trabajos o lugares de trabajo estén controlados por la organización:</p> <p>i. El número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral.</p> <p>ii. El número de casos de dolencias y enfermedades laborales registrables.</p> <p>iii. Los principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.</p> <p>c. Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad, indicando:</p> <p>i. Cómo se determinan dichos peligros.</p> <p>ii. Cuáles de dichos peligros han provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales durante el periodo objeto del informe.</p> <p>iii. Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control.</p> <p>d. Si se ha excluido a algún trabajador de este Contenido, incluido el tipo de trabajador y el motivo para la exclusión.</p> <p>e. Cualquier tipo de información contextual necesaria para comprender cómo se han recopilado los datos, así como cualquier estándar, metodología o supuesto usado.</p>	Pág. 98 Pág. 102



Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
404. Formación y Enseñanza			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el período objeto del informe, por: i. sexo; ii. categoría laboral.	Pág 94
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	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.	Pág. 94
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.	Pág. 94
405. Diversidad e Igualdad de Oportunidades			
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).	Pág. 88
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".	Pág. 89
406. No Discriminación			
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 2021, no se han reportado casos de discriminación.
412. Evaluación de Derechos Humanos			
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.	Pág. 47
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".	Para el Banco los acuerdos de inversiones significativas son superiores a los USD30.000-

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa
419. Cumplimiento Socioeconómico			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	La organización informante debe presentar la siguiente información: 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: 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. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve. c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas.	Pág. 114

Suplemento Financiero GRI G4

G4 SF	Indicador	Detalle	Página
Suplemento Financiero			
FS6	Cartera de Productos	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 68
FS7	Cartera de Productos	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 70
FS8	Cartera de Productos	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 68
FS13	Comunidad	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente	Pag 22
FS14	Comunidad	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 65
FS16	Etiquetado de Productos y Servicios	Iniciativas para mejorar la alfabetización y Educación Financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 80

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 de Banco Económico S.A. que han proporcionado información y colaborado en la redacción del Informe de RSE – Gestión 2021.

Sus comentarios y sugerencias sobre el documento de la Gestión 2021, nos ayudarán a seguir mejorando la rendición de cuentas de las actividades con valor económico, social y ambiental de Banco Económico S.A.

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

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

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

WEB: www.baneco.com.bo

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

INSTAGRAM: [banco.economico](https://www.instagram.com/banco.economico)

LINKEDIN: [Banco Económico](https://www.linkedin.com/company/banco-economico)

YOUTUBE: [Banco Económico](https://www.youtube.com/BancoEconomico)



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



www.baneco.com.bo

Santa Cruz

Calle Ayacucho N° 166
Telf.: 315 5500

Cochabamba

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

La Paz

Av. 6 de Agosto, esq.
Calle Campos N° 296,
Edificio El Ciprés, Zona
San Jorge
Telf.: 215 5200

Sucre

Calle Bolívar N° 466
Telf.: 645 0051

Tarija

Calle Bolívar N° 488
esquina Calle Campero
Telf.: 528 0540

Oruro

Calle Bolívar N° 469,
entre Calles Potosí y
6 de Octubre,
Zona Central
Telf.: 528 0540

Potosí

Calle Junín N° 5
Telf.: 622 6181