



RESPONSABILIDAD  
**social corporativa**

# **Informe Complementario al Reporte de Sostenibilidad 2011**



**BAC | CREDOMATIC**  
NETWORK

## Índice GRI

PERFIL		
1. Estrategia y Análisis		Referencia
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones.	www.rscbaccredomatic.com
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	www.rscbaccredomatic.com
2. Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización.	Portada
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	8-9, www.bac.net, www.credomatic.com
2.3	Estructura operativa de la organización.	11
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	10
2.5	Número de países en los que opera la organización.	7, 10
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	http://www.bac.net/regional/esp/banco/acerca.html
2.7	Mercados servidos.	7, 10
2.8	Dimensiones de la organización informante.	6-11
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	13
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Ver Cuadro 2,10- Premios y Distinciones, 2011
3. Parámetros de la memoria		
Perfil del Reporte		
3.1	Periodo cubierto.	13
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	13
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	13
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	13
Alcance y Cobertura del Reporte		
3.5	Proceso de definición del contenido del Reporte.	13, 18,19
3.6	Cobertura del Reporte.	13
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	13
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos.	13
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Se especifica donde corresponde, a lo largo del Reporte.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores.	Se especifica donde corresponde, a lo largo del Reporte.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica.
Índice del Contenido GRI		
3.12	Tabla de Contenidos indicando los Contenidos Básicos GRI.	128
Verificación		
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del Reporte.	El Reporte de Sostenibilidad 2009 fue verificado por KPMG México. Planeamos someter el Reporte de Sostenibilidad 2012 a verificación externa.

4. Gobierno corporativo, compromisos, retos y participación de los grupos de interés		
<b>Gobierno</b>		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Reporte de Sostenibilidad 2009: 3,28,29
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Reporte de Sostenibilidad 2009, páginas 29-31
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	10, 15-19, 35-39
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Reporte de Sostenibilidad 2009, página 29
<b>Compromisos con iniciativas externas</b>		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	El principio de precaución respalda la adopción de medidas protectoras cuando no existe certeza científica de las consecuencias para el medio ambiente de una acción determinada. En la descripción de los criterios de sostenibilidad que aplicamos en el análisis de riesgo crediticio (Reporte de Sostenibilidad página 39 y sección 4,11 del presente Reporte Complementario) y la introducción al capítulo de Gestión Ambiental (Reporte de Sostenibilidad página 116), describimos en detalle cómo hemos adoptado este planteamiento.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	53-54, 74-78, 80-87, 98-102, 104-113 Ver Cuadro 4,12- Principales Alianzas Suscritas con Organizaciones para el Desarrollo de Programas de Promoción Social y Ambiental
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Ver 4,13- Listado Principales Asociaciones a las que pertenecemos
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	24-31 <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/identificacion-mapeo-de-stakeholders.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/identificacion-mapeo-de-stakeholders.html</a>
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	<a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/identificacion-mapeo-de-stakeholders.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/identificacion-mapeo-de-stakeholders.html</a>

4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	18, 19, 94, 95 <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/mecanismo-informacion.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/mecanismo-informacion.html</a>
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	18, 19, 94, 95, ver <a href="#">Cuadro 4,17 Propuestas de Mejora por Tema Material producto de Diálogos con Colaboradores 2011</a> <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/temas-materiales-sostenibilidad-empresa.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/temas-materiales-sostenibilidad-empresa.html</a>

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO		
Dimensión Económica		
Información sobre el Enfoque de Gestión		
Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	24-31
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	39, 116-127
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	<a href="http://www.rscbaccredomatic.com/nic/iniciativa-de-ahorro.html">www.rscbaccredomatic.com/nic/iniciativa-de-ahorro.html</a>
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No recibimos en 2011 aportaciones de los gobiernos de los países donde operamos.
Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Compramos bienes y servicios a más de 1000 proveedores locales y alrededor de 50 internacionales, es decir que alrededor del 95% del total de nuestras empresas proveedoras son locales, entendiéndose como locales aquellas que comercializan a escala nacional, en cada país, o a escala regional, en América Central. Contamos con un Sistema de Evaluación de Proveedores (SEP) y procesos de compra objetiva, transparente y profesional, que le aseguran a nuestra cadena de suministros un trato justo y equitativo. Dado el alto porcentaje de proveedores locales, no llevamos registro de gastos desglosado según el origen de estos.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	26
Impacto económico indirecto		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	<a href="http://www.rscbaccredomatic.com/sal/proy-soc-tar-care.html">http://www.rscbaccredomatic.com/sal/proy-soc-tar-care.html</a> <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/hon/proy-soc-trata-aguas.html">www.rscbaccredomatic.com/hon/proy-soc-trata-aguas.html</a> <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/gua/proy-acciones-filantropicas.html">www.rscbaccredomatic.com/gua/proy-acciones-filantropicas.html</a>

Dimensión Ambiental		
<b>Información sobre el Enfoque de Gestión</b>		
<b>Materiales</b>		
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	127
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	127
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No material. Nuestro uso de energía directa es excepcional/ de contingencia, por lo que las emisiones por este concepto no son significativas.
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	127. No se desglosa por fuente primaria. Esta distribución varía según las fuentes de generación eléctrica de cada país.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	117, 121
<b>Agua</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	127
<b>Biodiversidad</b>		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No material. La mayoría de nuestras sedes se ubican en terrenos urbanos, por lo que no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No material. La mayoría de nuestras sedes se ubican en terrenos urbanos, por lo que no afectan espacios naturales protegidos o de alto valor en biodiversidad.
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso (energía).	127
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso (viajes).	127
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	117, 121, Reporte de Sostenibilidad 2010, página 141
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No material. Nuestras actividades no generan emisiones significativas de estas sustancias.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No material. Nuestras actividades no generan emisiones significativas de estas sustancias.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No material. La mayoría de nuestras sedes se ubican en terrenos urbanos, los vertidos se hacen a través de la red urbana.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	127
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No material. Nuestras actividades no tienen riesgo de derrames relevantes de sustancias peligrosas.
<b>Productos y Servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	39
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No material. Las actividades de la Red Financiera no generan volúmenes relevantes de productos con materiales susceptibles de ser recuperados.

Cumplimiento normativo		
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2011 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales y en relación con el suministro y uso de productos y servicios.

<b>Dimensión Social: Prácticas laborales y ética del trabajo</b>		
<b>Información sobre el Enfoque de Gestión</b>		
<b>Empleo</b>		
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	10, 26, Ver Cuadro LA1- Número de colaboradores por país, por tipo de contrato, 2011
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	4.404 colaboradores, 29,5% (incluye renunciaciones, despidos y otros). No se desglosa por edad, sexo y región.
<b>Relación Empresa/Trabajadores</b>		
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	60,8% de nuestros colaboradores situados en Costa Rica (Costa Rica y Direcciones Regionales) son miembros de la Asociación Solidarista en ese país.
<b>LA5</b>	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No tenemos establecido un periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos.
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>		
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Promedio de días de absentismo por empleado permanente en el año= 4,02 (1,5%). No hay víctimas mortales relacionadas con el trabajo en la región.
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	El área de Recursos Humanos de cada país organiza permanentemente charlas sobre prevención de enfermedades y temas de salud, así como jornadas de salud y/o descuentos en exámenes médicos para colaboradores y sus familiares.
<b>Formación y Educación</b>		
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	27, Ver Cuadro LA10- Total de horas e inversión en capacitación por colaborador, por país, 2011
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>		
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	26, Ver Cuadro LA13_ 1- Distribución de colaboradores por sexo, por categoría de cargo, 2011 y LA13_ 2-Distribución de colaboradores por edad promedio y antigüedad promedio, por categoría de cargo, 2011.
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nuestra política de compensación se apoya en el nivel de responsabilidad del puesto y la evolución profesional de cada persona. A igualdad de funciones, responsabilidades, evolución profesional y cumplimiento de objetivos, la relación salarial entre hombres y mujeres es equivalente.



<b>Social: Derechos Humanos</b>		
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>		
<b>HR1</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	39, se informa únicamente sobre financiación de grandes proyectos, no se incluyen datos cuantitativos.
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	48-53. Porcentaje no disponible ya que el proceso no ha sido homologado en todos los países. A partir del 2012 se espera incluir una cláusula en todos los contratos en el sentido de que no se tolerará, en ningún caso, el no respeto a la normativa contenida en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
<b>No discriminación</b>		
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Reporte de Sostenibilidad 2010, 51
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>		
<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Respetamos la libertad de asociación. Nuestro Lineamiento Regional de RSC, acogido a partir del 2008, establece que "buscamos la mejora permanente del lugar de trabajo y el desarrollo de nuestros colaboradores, mediante la aplicación de buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional, el derecho a la libre asociación, el diálogo social y el otorgamiento de beneficios más allá de las exigencias legales vigentes en los países donde operamos". La naturaleza de las asociaciones de empleados varía en cada país, de acuerdo con la legislación aplicable.
<b>Abolición de la Explotación Infantil</b>		
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo infantil. De todas formas, nuestro Lineamiento Regional de RSC, acogido a partir del 2008, establece que "respetamos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo económico, social y ambiental de las generaciones actuales y futuras...No toleramos el trabajo infantil".
<b>Prevención del trabajo forzoso y obligatorio</b>		
<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La actividad del sector financiero se caracteriza por un capital humano altamente calificado, por lo que es improbable que surjan situaciones de violación de derechos humanos como trabajo forzoso y obligatorio. De todas formas, nuestro Lineamiento Regional de RSC, acogido a partir del 2008, establece que "respetamos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para el desarrollo económico, social y ambiental de las generaciones actuales y futuras...rechazamos cualquier forma de trabajo forzoso y obligatorio".

Social: Sociedad		
<b>Comunidad</b>		
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	No contamos con un programa formal para analizar los impactos sociales en las comunidades donde operamos, entramos y/o nos retiramos. A finales del 2011, iniciamos un Plan Piloto de Mapeo Social en comunidades donde se ubican nuestras sucursales en toda la región. Los resultados de este ejercicio guiarán nuestros esfuerzos de voluntariado hacia una visión más local, los proyectos se enfocarán más en beneficio de las comunidades cercanas a nuestras agencias, sucursales y oficinas, en todos los países. Reportaremos avances al respecto en nuestro Reporte 2012.
<b>Corrupción</b>		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	La mayor parte de las áreas cuenta con una política y mecanismos de administración de riesgo operativo.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	El 100% de los colaboradores de la Red son capacitados en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiamiento del Terrorismo, Código de Integridad y Ética y otros temas que buscan prevenir conflictos de interés y evitar actos de corrupción.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	<a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/etica-integridad-trasparencia.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/etica-integridad-trasparencia.html</a> Reporte de Sostenibilidad 2010, 49-51
<b>Política Pública</b>		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	80-83
<b>Cumplimiento normativo</b>		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2011 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales y por el suministro y uso de productos y servicios.

<b>Social: Responsabilidad sobre productos</b>		
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>		
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	<a href="http://www.bac.net/regional/esp/banco/seguridad.html">http://www.bac.net/regional/esp/banco/seguridad.html</a> <a href="http://www.credomatic.com/regional/esp/credo/nuecomp/nuese seguridad.html">http://www.credomatic.com/regional/esp/credo/nuecomp/nuese seguridad.html</a>
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>		
<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Cumplimos rigurosamente con las normativas de los países donde operamos en cuanto a etiquetado e información del 100% de los productos y servicios que ofrecemos.
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	42-47
<b>Comunicaciones de Marketing</b>		
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	<p>70. Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos.</p> <p><a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/etica-integridad-trasparencia.html">http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/etica-integridad-trasparencia.html</a></p> <p>Información detallada de todos nuestros productos y servicios disponible en los sitios web de la organización: <a href="http://www.bac.net">www.bac.net</a>, <a href="http://www.credomatic.com">www.credomatic.com</a></p> <p>Servicios web chat y centros de atención telefónica disponibles en todos los países, para aclarar consultas.</p> <p>Información adicional sobre nuestra política de Crédito Responsable disponible en <a href="http://www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/credito-responsable.html">www.rscbaccredomatic.com/temas-esenciales/credito-responsable.html</a></p>
<b>Cumplimiento normativo</b>		
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nos manejamos estrictamente dentro del margen de todas las leyes y regulaciones de los países donde operamos. En el 2011 no se registraron multas ni sanciones significativas derivadas del incumplimiento legal, incluyendo normativas ambientales y en relación con el suministro y uso de productos y servicios.

<b>INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO</b>		
<b>Impacto de Productos y Servicios</b>		
<b>Información sobre el Enfoque de Gestión</b>		
<b>FS1</b>	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	39
<b>FS2</b>	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	39
<b>FS3</b>	Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	Información no disponible. Reportaremos sobre este indicador en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2013.
<b>FS4</b>	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	39
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales.	39, 53, 54, 123-125, <a href="http://www.quierounplanetaverde.com">www.quierounplanetaverde.com</a>
<b>Cartera de Producto</b>		
<b>FS6</b>	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	65, Ver Cuadro FS6_1- Participación por país: Tarjetas y cuentas vigentes, comercios afiliados y facturación emisora y adquirente, 2011, y FS6_2- Cartera BAC, 2011: participación por país, por tipo de cliente
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	53, 54, 61-63
<b>FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	123.124
<b>Auditoría</b>		
<b>FS9</b>	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	39
<b>Activismo accionarial</b>		
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	Información no disponible. Reportaremos sobre este indicador en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2013.
<b>FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	No material. No manejamos operaciones de gestión de patrimonios.
<b>FS12</b>	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	No material. No manejamos operaciones de gestión de patrimonios.
<b>Comunidad</b>		
<b>FS13</b>	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	60,32% de las sucursales de la Red Financiera se ubican en áreas rurales.
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	60-67
<b>FS15</b>	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros.	34, 40-47, 55, 56, 70.
<b>FS16</b>	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario.	70-91

## Cuadros y Gráficos Adicionales

### 2,10- Premios y Distinciones, 2011

Alcance/ Organización que otorga el premio	Premio/ Distinción
<b>REGIONAL</b>	
Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza para la Responsabilidad Empresarial en México (ALIARSE)	Reconocimiento de Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina 2011
<b>HONDURAS</b>	
Fundación Hondureña de RSE (FUNDAHRSE)	Sello de Empresa Socialmente Responsable, 2007-2011
Grupo CERCA (Revista Mercados & Tendencias)	Reconocimiento como empresa ejemplar por su Responsabilidad Social en América Central y El Caribe
Cámara de Comercio e Industria de la ciudad de Siguatepeque	Reconocimiento por su proyección a la comunidad durante el 2011
<b>EL SALVADOR</b>	
Revista Derecho y Negocios	Premio Departamento Legal Empresarial 2011
Administradora de fondo de Pensiones Crecer	2do Lugar a la "Excelencia Previsional", en la categoría de Bancos, Financieras y Compañías de Telecomunicación
USAID	Reconocimiento por el Programa de Excelencia Ambiental y Laboral, Edificio Cucumacayan
<b>COSTA RICA</b>	
Cámara de Industrias de Costa Rica	Galardón a la Excelencia
Cámara de Comercio de Costa Rica	Premio de RSC
UKAS	Certificación ISO14001 para 4 edificios

### 4,11 Criterios de sostenibilidad en el análisis de riesgo crediticio

La gestión del riesgo ambiental y social en la financiación de grandes proyectos es un tema de indiscutible relevancia para nosotros, así como para nuestros principales grupos de interés. Es por ello que a partir del 2008, nuestra empresa asumió una posición proactiva y decidió pasar de ser un agente intermediario, a un promotor cambio y desarrollo en temas medioambientales y sociales.

Nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) se crea con el propósito de identificar, evaluar y administrar, oportunamente, los riesgos ambientales y sociales que se pueden generar por las actividades y proyectos que financiamos.

Eso significa que hemos asumido voluntariamente la responsabilidad de aprobar solamente aquellos créditos que hayan cumplido un proceso de escrutinio que permita determinar el impacto social y

ambiental que se deriva de la inversión financiada. Así, agregamos los factores sociales y ambientales al análisis del riesgo crediticio, a fin de fomentar un uso responsable de los dineros que otorgamos en forma de préstamos para inversión.

### *Procedimientos para implementar el SARAS*

Para lograr este objetivo, nuestra Junta Directiva Regional aprobó en 2010 la Política que rige el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) aplicable a todas nuestras subsidiarias.

El Sistema involucra a las áreas de Negocios, Crédito, Legal, Cumplimiento y a los Comités de Crédito de cada país. Para su administración a escala corporativa, creamos también la figura de Coordinador Ambiental, encargado de evaluar y sugerir las medidas de control necesarias para aquellas operaciones que presentan riesgos ambientales y/o sociales que no han sido justificados.

Los créditos que entran al SARAS son aquellos por un monto igual o superior a US\$1 millón de dólares, independientemente de la actividad en la que se vaya a invertir los fondos. En la siguiente fase, nuestros Ejecutivos de Negocios investigan los riesgos más comunes de la industria en la que opera el cliente y efectúan visitas a su centro de trabajo. Esto, con el fin de hacer una adecuada identificación de potenciales riesgos ambientales y sociales del negocio.

Posteriormente, nuestro Analista de Crédito debe tomar una decisión acerca de la naturaleza y alcance de los riesgos ambientales y sociales, con el fin de clasificar correctamente a los clientes en las siguientes categorías:

- **Categoría A:** si se estima que la actividad productiva del cliente puede causar considerables efectos adversos en el medio ambiente y que estos sean de carácter delicado (si puede resultar irreversible), variados o sin precedentes. Estos proyectos pueden afectar a una zona más amplia que la de los emplazamientos o instalaciones objetos de obras materiales.
- **Categoría B:** Un cliente se clasifica en esta categoría si sus posibles efectos ambientales adversos en poblaciones humanas o en zonas ecológicamente importantes como los humedales, los bosques y otros hábitat naturales son menos negativos que los de los proyectos Categoría A. Estos efectos son propios del emplazamiento, muy pocos o ninguno de ellos son irreversibles, y en la mayoría de los casos las medidas de mitigación se pueden formular con más facilidad que si se tratara de un proyecto A.
- **Categoría C:** Un proyecto propuesto se clasifica en esta categoría si la probabilidad de que cause efectos adversos sobre el medio ambiente es mínima o nula.

El Analista de Crédito debe justificar los riesgos que se han identificado, o bien, indicar que los riesgos no están justificados. También debe determinar si el caso pasa al Coordinador Ambiental, agregando sus comentarios de ser necesario.

El Gerente de Riesgo de Crédito deberá analizar el informe preparado por el Analista para decidir si ratifica o modifica la categoría de riesgo asignada por este Ejecutivo. Finalmente, para aprobar la propuesta crediticia desde el punto de vista ambiental y social (en casos categoría A ó B), el Comité de Crédito que opera en cada una de nuestras operaciones, requiere un informe del Coordinador Ambiental. Dicho informe debe incluir las condiciones de aprobación, sus recomendaciones y en caso de rechazo, sus razones.

Como parte del SARAS, también fue aprobada la siguiente lista de exclusión, es decir, de industrias o actividades que en adelante no financiamos por el alto impacto medioambiental y/o social que potencialmente implican:

- Las que son **ilegales bajo las leyes locales** o ratificadas en convenios y acuerdos internacionales;

- **Armas y municiones;**
- Producción o actividades que incurran en incumplimiento de los principios y derechos fundamentales de los empleados en el trabajo, ej: trabajo **forzoso o infantil**;
- **Apuestas, casinos** y empresas equivalentes;
- **Vida silvestre o productos regulados** por la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres;
- **Materiales radiactivos;**
- Fibras de amianto “**asbestos**”, sin aglutinar;
- **Proyectos forestales** u operaciones que **no son compatibles con el Medio Ambiente** y cumplimiento de salvaguardias;
- Fabricación o venta de **productos con BPC (bifenilos policlorados)**;
- Producción o comercio de **especialidades farmacéuticas sujetas a eliminación gradual o prohibición a nivel internacional**;
- Producción o comercio de **plaguicidas o herbicidas sujetos a eliminación gradual o prohibición a nivel internacional** y contaminantes orgánicos persistentes (COP)
- Las **sustancias que agotan el ozono** sujetas a eliminación internacional a cabo
- Actividades relacionadas con **pornografía o prostitución**;
- Producción y distribución de **material racista y anti-medios de comunicación democráticos**;
- Alteración significativa, el daño o la eliminación de cualquier **patrimonio cultural** crítica;
- **Reubicación de los pueblos indígenas** de sus tierras tradicionales o consuetudinarias;
- El **comercio transfronterizo de residuos o productos residuales**, con excepción de los residuos no peligrosos destinados al reciclaje;
- **Contaminantes Orgánicos Persistentes;**
- **Pesca con redes de enmalle** de deriva en el medio marino con redes de más de 2,5 km. de longitud

En el 2010, alrededor de 65 ejecutivos de Riesgo y Negocio y los Comités de Crédito de los 6 países con operaciones de Banca, recibieron capacitación para mejorar la ejecución de la Política SARAS. En el 2011, se replantearon algunos aspectos del proceso, específicamente respecto de las herramientas de clasificación utilizadas. En el 2012 se retomarán los esfuerzos para mejorar la competencia de los colaboradores para implementar la política.

Al igual que el resto de políticas internas oficiales de nuestra organización, el SARAS está sujeto a auditorías aleatorias, tanto internas y externas, para evaluar su implementación.

## 4,12 Principales Alianzas suscritas para el desarrollo de Programas de Promoción Social y Ambiental

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
<b>MÉXICO</b>		
Fundación Adelaida Lafón	Social/Comunitario	Tarjeta de crédito de marca compartida a través de la cual Credomatic dona el 1% de lo facturado por sus tarjetahabientes. Fundación Adelaida Lafón forma parte del grupo de hospitales Christus Muguerza y su misión es brindar atención a la población más desprotegida y vulnerable de la región a través de clínicas localizadas en zonas rurales y urbanas en donde ofrecen servicios de salud, entre otros.
<b>GUATEMALA</b>		
Empresarios Juveniles de Guatemala (Junior Achievement)	Educativo	Alianza estratégica y de financiamiento para la realización del programa de voluntariado "Gerencia Virtual" y K6 (Economía Infantil), tanto en escuelas públicas como para hijos de colaboradores.
Amigos de la Naturaleza	Ambiental	Alianza para la realización del programa de reciclaje de desechos sólidos; el material a reciclar es donado en su totalidad. Ellos proveen capacitaciones ambientales a nuestros colaboradores.
Aldeas Infantiles SOS	Comunitario / educativo	Alianza financiera para la donación de puntos de clientes Credomatic, en beneficio de los programas que realizan.
Habitat para la humanidad	Social	Alianza estratégica y financiera para realización de actividades de voluntariado institucional y donación de puntos de clientes Credomatic.
Children International	Social	Alianza estratégica para la realización de voluntariado ambiental y social. Usuarios del servicio "Páguelo" para donaciones.
AMMAR Ayudando	Social	Alianza para participar con el servicio de donaciones "Páguelo".
Fundación Ronald McDonald	Social	Alianza estratégica para apoyar actividades de voluntariado en áreas de BACICREDOMATIC.
Fundación Fe y Alegría	Educativo	Alianza estratégica para capacitar profesores con el programa de Educación Financiera; ellos lo replican a su población estudiantil.
<b>HONDURAS</b>		
APHE – Ilima y APHE – Guaymuras	Educación	Aporte Económico de US\$ 24,000 anuales para becas para jóvenes de escasos recursos del interior del país que necesitan estudiar en Tegucigalpa. Se les provee de pago de matrícula universitaria, alojamiento y alimentación. Se patrocinan además charlas formativas.
Club Deportivo Olimpia	Deporte	Tarjeta de crédito de marca compartida. (ver detalles en esta misma sección)
Cámara Nacional de Turismo de Honduras	Desarrollo Turístico	Tarjeta de marca compartida "Honduras Todo está Aquí" (ver detalles en esta misma sección)
Fundación Taular	Educación	Los alumnos realizan su práctica profesional en BAC CREDOMATIC y brindan soporte técnico para impresoras, puntos de venta, y computadoras. Incluye un aporte anual para becas para estudiantes de colegios con excelencia académica que deseen ingresar al Colegio Taular.
Olimpiadas Especiales	Deporte Atletas Especiales	Alianza estratégica y de cooperación económica y voluntariado para los Atletas Especiales. BAC CREDOMATIC hace un aporte económico anual de US\$12,000. A lo largo del año, se realizan actividades de voluntariado para competencias y eventos, entre otros.



Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
Teletón	Personas con Necesidad Especial	Aporte Económico para apoyar al Centro Teletón, donde se atiende a personas con necesidades especiales.
Televisión Educativa Nacional Canal 10, El Heraldo y La Prensa	Educación Financiera	Alianza estratégica para comunicar los consejos de Educación Financiera. Se publican cápsulas informativas en los programas de mayor audiencia en TV (noticieros, telenovelas, etc.) y se utilizan espacios para editoriales sobre el manejo de las finanzas personales, Se han suscrito además convenios con El Heraldo y La Prensa para la publicación de columnas semanales como parte de la misma campaña.
UNITEC	Educación	Tarjeta de crédito de marca compartida Unitec-Credomatic. (ver detalles en esta misma sección)
Asociación Nuevos Esfuerzo	Educación	Apoyo económico para la educación de niños de educación pre-escolar y primaria, también con el beneficio de la merienda escolar.
APO-AUTIS	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al centro, donde proporcionan terapias a niños autistas.
Hogar Diamante	Educación y Personas en Riesgo Social	Apoyo económico al centro de rehabilitación de jóvenes en riesgo social y drogadicción, educación a estos mismo jóvenes.
Cruz Blanca Hondureña	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al Asilo de ansianos, que da un apoyo a las personas de avanzada edad.
INFRACNOVI	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al Instituto donde se atienden a niños y adultos no videntes.
PREPACE	Personas con Necesidad Especial	Apoyo económico al Centro, donde atienden a personas con necesidades especiales.
Comité Pro-Vida	Educación	Apoyo económico al comité, quien ofrece clases de educación sexual, concientización en Contra del aborto.
Fundación Junior Achievement	Educación	Apoyo económico para programas que ofrece la fundación como clases para orientar a los jóvenes en emprendedurismo, y sobre valores, temas de profesionalismo que los incentiva a seguir estudiando y tener una visión de negocios.
La Tribuna	Ambiente	Alianza estratégica para el lanzamiento del álbum ambiental.
CEUTEC Centro Universitario Tecnológico	Educación	Convenio para impartir capacitaciones de Educación Financiera a los jóvenes estudiantes de los diferentes carreras que ingresan por primera vez al centro universitario y el seminario de Excelencia Financiera para Pymes.
UNICAH Universidad Católica de Honduras	Educación	Impartir capacitaciones de Educación Financiera a los jóvenes universitarios de las diferentes carreras.
COHEP Consejo Hondureño de la Empresa Privada	Educación	Capacitación a clientes del banco en materia de "Gestión de Empresas Familiares".
Cuerpo de Bomberos	Ambiente	Apoyo para la reforestación y mantenimiento de arboles sembrados por los voluntarios del banco.
INCAE	Educación	Apoyo con financiamiento de 2 becas, uno por parte del BAC y otra por parte de Credomatic para beneficiar a jóvenes en el área de negocios.
DGA Dirección de Gestión Ambiental	Ambiente	Alianza con capacitaciones en temas ambientales para los gestores voluntarios de BAC CREDOMATIC.
Secretaría de Turismo	Educación	Alianza estratégica para capacitar en Educación Financiera y Excelencia Financiera a Pymes Turísticas a nivel nacional.
Secretaría de Trabajo	Educación	Alianza estratégica para capacitar en el manejo de las finanzas personales a jóvenes de 15-18 años que están siendo preparados en áreas técnicas con el programa de "Mi Primer Empleo" impulsado por el Ministerio de Trabajo.
Instituto Nacional de la Juventud	Educación	Alianza estratégica con jóvenes que pertenecen a los diferentes programas impulsados por el INJ, para capacitarlos en educación financiera.

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
<b>EL SALVADOR</b>		
ABANSA – Asociación Bancaria Salvadoreña	Educativo	Programa “El Manejo Efectivo de tu dinero” que busca cubrir a la mayor cantidad de personas posible, incluyendo clientes y público en general. Todos los bancos miembros de ABANSA se comprometen a hacer los aportes necesarios para el desarrollo del programa.
CARE	Social/Comunitario	Tarjeta de crédito de marca compartida a través de la cual Credomatic dona el 2% de lo facturado por sus tarjetahabientes. (ver detalles en esta misma sección)
Cruz Roja Salvadoreña	Social	Programa que involucra jornadas de donación de sangre por parte de los colaboradores y también contar con un fondo de emergencia, que al presentarse un requerimiento de sangre por parte de los colaboradores o un familiar en primer grado la Cruz Roja brinda la sangre necesaria.
ITCA-FEPADE	Educativo	Programa “Educación Financiera para la vida” a través de una alianza con la Escuela Especializada en Ingeniería ITCA-FEPADE, con la cual se capacitó en una primera etapa 85 docentes de diferentes carreras, quienes a su vez replicaron dentro de la asignatura “fundamentos empresariales” en una duración de 10 horas clase, los temas de educación financiera.
FONAES	Ambiental/Comunitario	Alianza con el Fondo Ambiental de El Salvador, mediante la cual BAC CREDOMATIC apadrina 5 centros escolares públicos para desarrollar el programa “Guardianes Ambientales” que consiste en capacitar a niños líderes en temas ambientales para que puedan hacer cambios significativos en sus centros de estudios, así como reciclaje, reforestación, siembra de huertos, etc. Este programa permite que voluntarios de BAC-COM participen en la implementación de estas actividades así como también recibir capacitación sobre temas ambientales por parte de los especialistas del FONAES.
FEPADE	Educativo	BAC CREDOMATIC se unió al programa “EDUBECAS” de Fundación Empresarial para el Desarrollo Educativo con la cual beneficia anualmente alrededor de 60 hijos de colaboradores que estudian en el sector público y que por su buen desempeño académico se les otorga una beca de estudios que incluye un paquete de útiles escolares y cuota económica para transporte.
GLASSWING INTERNATIONAL	Comunitario	Desde el 2009 BAC CREDOMATIC trabaja de la mano de esta fundación para realizar trabajos voluntarios masivos, de diversas naturalezas educativos, de reconstrucción, habitacionales, etc.
Club Rotarios	Ambiental	Con las que se han apoyado 5 liberaciones de tortugas en peligro de extinción en una actividad familiar de carácter educativo y de sensibilización sobre la importancia de conservar la fauna salvadoreña.
Universidad Francisco Gavidia- UFG	Educativo	Tarjeta de crédito de marca compartida a través de la cual CREDOMATIC dona el 1% de lo facturado por sus tarjetahabientes para su fondo de becas. La tarjeta es de uso exclusivo de la comunidad universitaria: docentes, estudiantes y personal administrativo, quienes gozan de beneficios especiales.
Empresarios Juveniles	Educativo	Con quienes realizamos un programa llamado “Gerencia Virtual”, el cual incorpora a los gerentes como asesores de jóvenes en temas empresariales.
Corporación Interamericana de Inversiones (CII)	PyME – Ambiente y Gobernanza	Apoyo técnico y financiero en iniciativas ambientales para PYMES; así como apoyo en el tema de Gobernanza para empresas familiares.
<b>NICARAGUA</b>		
American Nicaraguan Foundation	Social/Comunitario-Inclusión financiera	Aporte económico al Programa <i>Siéntate y Aprende</i> , que distribuye mobiliario a escuelas, beneficiando a 12.456 personas. Dentro de este programa, como proyecto en conjunto se encuentra <i>Ahorrando para tu Futuro</i> , cuyo objetivo es promover la educación financiera en los nicaragüenses desde temprana edad y proveer herramientas que les permitan optimizar sus recursos para alcanzar metas personales y familiares, y de esta manera contribuir con el desarrollo de nuestro país.
Asoc. Pro niños quemados Nicaragua	Social/Comunitario	Apoyo a la labor de esta asociación, con sus gastos administrativos y al financiamiento de la unidad de quemados del Hospital Metropolitano.

Organización	Ámbito de Acción	Objetivo que persigue el Convenio
<b>COSTA RICA</b>		
Clima Ideal	Ambiental	Línea de Crédito específica para Clientes que desean hacer inversión en equipos de mejor desempeño ambiental.
Fundación Integral Campesina FINCA	Social/Comunitario, Educativo	Otorga crédito, capacitación y promoción del ahorro a través del fortalecimiento de Empresas de Crédito Comunitario.
Ministerio de Educación Pública	Educativo	Facilita el trabajo conjunto mediante proyectos y actividades que promuevan la calidad de la educación formal en Costa Rica, específicamente la integración de la temática de Educación Financiera dentro del sistema educativo formal.
Universidad EARTH	Ambiental	Compensación de la Huella de Carbono de la empresa.
Corporación Interamericana de Inversiones (CII)	PyME – Ambiente y Gobernanza	Apoyo técnico y financiero en iniciativas ambientales para PYMES; así como apoyo en el tema de Gobernanza para empresas familiares.
Corporación Interamericana de Inversiones (CII)	PyME – Inclusión Financiera	Gracias a la cooperación del Gobierno de Corea, se promueve y capacita a PYMES en el uso de una plataforma para su gestión financiera: SySBAC
Corporación Interamericana de Inversiones y Cámara de Industrias de Costa Rica (CII)	PyME y Ambiente	Dentro del fortalecimiento del programa GreenPyMES de la CII; se firma un convenio tri-partito con ésta y la Cámara de Industrias de Costa Rica
<b>PANAMA</b>		
ANCON (Asociación Nacional para la Conservación de la Naturaleza)	Ambiental	Alianza estratégica para las iniciativas de voluntariado ambiental a favor de la conservación de la Naturaleza. Realizamos 3 actividades alineadas a nuestra estrategia de Gestión Ambiental: Reforestación, Limpieza de Playas y Reciclaje de Electrónicos. En las tres actividades ANCON trabaja de la mano con BAC CREDOMATIC sensibilizando a todo el personal sobre la importancia de las iniciativas ambientales.
Hospital del Niño Fundación Calicanto	Social Comunitario Educativo, Social	Programa que involucra jornadas de donación de sangre por parte de los colaboradores Programa de Educación Financiera para la Vida para las Mujeres de la Comunidad de San Felipe como parte del programa de entrenamiento vocacional CAPTA (Captación para el Trabajo) que entrena a mujeres locales para que laboren en la industria hotelera.
Fundación Amigos con Leucemia y Cáncer	Social/Comunitario	Alianza estratégica para las iniciativas de voluntariado corporativo a beneficio de los niños con Leucemia y Cáncer. Realizamos actividades anuales de sensibilización a colaboradores sobre el tema de la leucemia infantil y aportamos con apoyo monetario y tiempo en la actividad de Relevo por la vida, donde el voluntario recorre 3.5 km como apoyo motivacional para la cura de un niño de la fundación.

## 4,13 Asociaciones a las que pertenecemos

### **MÉXICO**

- American Chamber de Jalisco
- Cámara Nacional de Comercio (CANACO)
- Consejo de Profesionales en Comunicación (CPCO)

### **GUATEMALA**

- Cámara de Industria de Guatemala
- AMCHAM (American Chamber of Commerce)
- Asociación Bancaria de Guatemala
- Centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial (CentraRSE)
- Club Rotario de Guatemala
- Asociación de Gerentes de Recursos Humanos de Guatemala

### **HONDURAS**

- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortes (CCIC)
- Cámara de Comercio e Industrias de Danlí, Copán, Ocotepeque, entre otras.
- Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT)
- Centro Nacional para la Producción Más Limpia (CNP+L)
- Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)
- Consejo Empresarial Hondureño para el Desarrollo Sostenible (CEHDES)
- Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
- Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE)
- Honduran American Chamber of Commerce (AMCHAM)
- Proyecto de Eficiencia Energética en los Sectores Industrial y Comercial (PESIC)

### **EL SALVADOR**

- Asociación Bancaria Salvadoreña (ABANSA)
- American Chamber of Commerce (AMCHAM)
- Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)
- Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
- Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMÁS)

### **NICARAGUA**

- American Chamber of Commerce (AMCHAM)
- Asociación Bancaria Nicaragüense (ASOBANP)
- Cámara Española de Comercio
- Consejo del Sector Privado (COSEP)

- Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social (UNIRSE)

## **COSTA RICA**

- AliaRSE
- American Chamber of Commerce (AMCHAM)
- Asociación Bancaria Costarricense (ABC)
- Asociación Cámara de Exportadores
- Asociación Costarricense de Operadores de Pensiones (ACOP)
- Asociación de Empresarios Colombianos en Costa Rica (AEC)
- Asociación de Empresarios para el Desarrollo (AED)
- Cámara de Comercio de Costa Rica
- Cámara de Comercio Exterior de Costa Rica (Crececx)
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión

## **PANAMÁ**

- Asociación Panameña de Crédito (APC)
- Asociación Bancaria de Panamá (ABP)
- Asociación de Ejecutivos de Empresa (APEDE)
- Firma de Consultoría Económica (INDESA)
- Asociación de Recursos Humanos
- Asociación de Corredores y Promotores de Bienes Raíces (ACOBIR)
- Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC)
- Asociación Panameña de Responsabilidad Social (SUMARSE)

#### 4,17 Propuestas de Mejora por Tema Material producto de Diálogos con Colaboradores 2011

A continuación se sintetizan las principales propuestas de mejora hechas por los colaboradores participantes en los diálogos.

<b>Promoción del Consumo Responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar en RSC a quienes imparten cursos de Educación Financiera, para que entiendan mejor el contexto en el que se enmarcan.</li> <li>• Aprovechar blogs y redes sociales para incluir consejos educativos tipo anuncio.</li> <li>• Colocar en todo material impreso y anuncios, un mensaje alusivo a consumo responsable.</li> </ul>
<b>Banca Responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formar verdaderos asesores financieros en puntos de contacto con clientes.</li> <li>• Grabar videos cortos para dar a conocer productos y servicios.</li> </ul>
<b>Inclusión Financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un premio PyME para aquellos que desarrollen la RSC.</li> <li>• Aumentar el número de créditos y otros servicios a PyMEs.</li> <li>• Evaluar el mercado e identificar otros sectores de inclusión.</li> </ul>
<b>Desarrollo del Talento Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilitar link con información de todos los beneficios, para conocimiento de colaboradores.</li> <li>• Promover la participación del nivel gerencial en actividades de voluntariado.</li> <li>• Mejorar seguimiento, reporte y difusión de logros de las iniciativas de voluntariado.</li> </ul>
<b>Gestión Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar más productos con enfoque ambiental (asociados con ONGs especializadas).</li> <li>• Involucrar a las PyMEs y otros clientes en Programa de Educación Ambiental.</li> <li>• Mejorar la difusión de las iniciativas ambientales que promueve la empresa.</li> <li>• Aprovechar las alianzas con el sector turismo para potenciar iniciativas ambientales.</li> </ul>
<b>Comunicación de la RSC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una red humana de comunicación interna (voceros internos en todas las áreas operativas).</li> <li>• Implementar capacitación virtual de RSC para colaboradores interesados en el tema.</li> <li>• Incursionar más en redes sociales para difundir logros.</li> </ul>

#### LA1-Número de colaboradores por país, por tipo de contrato, 2011

<b>Cuadro LA1</b>			
<b>Red Financiera BAC CREDOMATIC</b>			
<b>Número de colaboradores por país, por tipo de contrato, 2011</b>			
<b>País</b>	<b>Colaboradores Permanentes</b>	<b>Colaboradores Temporales</b>	<b>TOTAL</b>
México	606	-	<b>606</b>
Guatemala	1.486	-	<b>1.486</b>
El Salvador	2.066	2	<b>2.068</b>
Honduras	2.996	110	<b>3.106</b>
Nicaragua	1.903	48	<b>1.951</b>
Costa Rica	4.543	170	<b>4.713</b>
Panamá	1.453	35	<b>1.488</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15.053</b>	<b>365</b>	<b>15.418</b>

Los datos incluyen personal de las Direcciones Regionales en cada uno de los países. Alcance no incluye Credomatic Florida.

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos

## LA10- Total de horas e inversión en capacitación por colaborador, por país, 2011

Cuadro LA10 Red Financiera BAC CREDOMATIC Promedio de horas e inversión en capacitación por colaborador, por país, 2011		
País	Horas de formación por colaborador	Inversión en formación por colaborador (US\$)
México	69	US\$ 161
Guatemala	55	US\$ 44
El Salvador	66	US\$ 177
Honduras	33	US\$ 93
Nicaragua	59	US\$ 20
Costa Rica	50	US\$ 49
Panamá	102	US\$ 266
Direcciones Regionales	23	US\$ 297

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos

## LA13\_1- Distribución de colaboradores por sexo, por categoría de cargo, 2011

Cuadro LA13_1 Red Financiera BAC CREDOMATIC Distribución de colaboradores por sexo, por categoría de cargo, 2011		
Categoría de cargo	Femenino	Masculino
Ejecutivo	4%	96%
Profesional Senior	36%	64%
Profesional Líder	51%	49%
Profesional	47%	53%
Otros: Administrativo, Operativo y Ventas	57%	43%
<b>Promedio General</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos.

## LA13\_2- Distribución de colaboradores por edad promedio y antigüedad promedio, por categoría de cargo, 2011

Cuadro LA13_2 Red Financiera BAC CREDOMATIC Distribución de colaboradores por edad promedio y antigüedad promedio, por categoría de cargo, 2011		
Categoría de cargo	Edad Promedio	Antigüedad promedio
Ejecutivo	48	14
Profesional Senior	42	10
Profesional Líder	38	8
Profesional	33	6
Otros: Administrativo, Operativo y Ventas	29	4
<b>Promedio General</b>	<b>30</b>	<b>4,0</b>

Fuente: Dirección Regional de Recursos Humanos.

## FS6\_1- Participación por país: Tarjetas y cuentas vigentes, comercios afiliados y facturación emisora y adquirente, 2011

Cuadro FS6_1 Red Financiera BAC CREDOMATIC Participación por país: Tarjetas y cuentas vigentes, comercios afiliados y facturación emisora y adquirente, 2011							
	MEX	GUA	SAL	HON	NIC	CRI	PAN
Tarjetas de crédito vigentes	7%	14%	13%	13%	10%	36%	7%
Tarjetas de débito vigentes	NA	7%	18%	23%	20%	32%	NA
Cuentas vigentes- crédito	8%	15%	14%	12%	10%	32%	8%
Cuentas vigentes- débito	NA	7%	18%	23%	20%	32%	NA
Comercios afiliados	NA	22%	13%	14%	10%	36%	6%
Facturación emisora- crédito	3%	15%	9%	18%	10%	37%	8%
Facturación emisora- débito	NA	15%	9%	18%	10%	38%	9%
Facturación adquirente	NA	16%	9%	15%	8%	46%	7%

En México no hay servicios de banca ni afiliación de comercios.

Fuente: Dirección Regional de Tarjetas

## FS6\_2- Cartera BAC, 2011: participación por país, por tipo de cliente

Cuadro FS6_2 Red Financiera BAC CREDOMATIC Cartera BAC, 2011: participación por país, por tipo de cliente						
	GUA	SAL	HON	NIC	CRI	PAN
Empresas	18%	13%	21%	7%	33%	8%
Personas	7%	21%	25%	16%	25%	6%

Fuente: Dirección Regional de Banca.