

# Informe de RSE 2024





BANCO ECONÓMICO ■■■■■■

Líder en  
calidad,  
innovación  
y servicio

---



# Acerca del Informe de RSE



## Sobre Nuestro Informe

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

Nos complace presentar el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2024, en el que consolidamos los principales resultados e impactos de nuestra gestión económica, social y ambiental. Este informe abarca el periodo del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024, siguiendo nuestra política de publicación anual.

El documento ha sido elaborado conforme a los lineamientos de Conformidad de los Estándares 2021 del Global Reporting Initiative (GRI), incluyendo también los indicadores relevantes del Suplemento Sectorial para el Sistema Financiero (versión G4) y cumpliendo con los requerimientos establecidos en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

A lo largo del documento, se utilizan códigos que hacen referencia directa a los indicadores de tres marcos normativos: los Estándares GRI (identificados como "Contenido"), el Suplemento Financiero G4 (identificado como "G4-FS") y el Reglamento de RSE de ASFI (identificado como "RSE"). El detalle completo de estos indicadores puede consultarse en la tabla resumen incluida al final del Informe. La denominación "BEC" se utiliza en el documento

para referirse al Banco Económico, como forma abreviada, en el sistema financiero boliviano.

Nuestro objetivo es ofrecer una visión transparente, exhaustiva y accesible sobre nuestro desempeño en materia de RSE, asegurando la calidad y consistencia de la información presentada. El contenido incluye datos actuales de la gestión 2024, y en algunos casos, información de gestiones anteriores utilizada únicamente con fines comparativos. No se actualizan datos de años previos.

Cabe destacar que el Informe de RSE contiene información no financiera, complementaria a los estados financieros consolidados auditados, los cuales son publicados de forma independiente y están disponibles para consulta pública a través de nuestro institucional ([www.baneco.com.bo](http://www.baneco.com.bo)).

La publicación de este Informe reafirma nuestro compromiso de fortalecer la comunicación transparente y abierta con todos nuestros grupos de interés, permitiéndoles conocer de forma clara nuestras acciones, avances y contribuciones al desarrollo sostenible.



## Verificación del Informe de RSE 2024

Contenido 2-5

Con el propósito de fortalecer la credibilidad y confiabilidad de la información reportada, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2024 ha sido sometido a un proceso de verificación externa independiente, realizado por una empresa internacional especializada en estándares de sostenibilidad.

Esta verificación asegura que el contenido del informe cumpla con los requisitos de Conformidad establecidos en los Estándares 2021 del Global Reporting Initiative (GRI), ratificando nuestro compromiso institucional con la transparencia, la exactitud y la calidad en la comunicación de nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Para el Banco Económico, la transparencia constituye un valor esencial que guía nuestra gestión, y nos permite garantizar a todos nuestros grupos de interés que los datos y resultados presentados reflejan de manera fiel el avance de nuestras prácticas de responsabilidad social empresarial.

## Punto de Contacto

Contenido 2-1 / 2-3

Agradecemos los comentarios y sugerencias sobre nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2024, publicado en junio de 2025. Sus aportes nos permiten fortalecer nuestro compromiso con la transparencia y mejorar continuamente la rendición de cuentas sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Para enviarnos sus observaciones o consultas específicas relacionadas con este Informe, pueden escribirnos a los siguientes correos electrónicos: [rse@baneco.com.bo](mailto:rse@baneco.com.bo) o [snunez@baneco.com.bo](mailto:snunez@baneco.com.bo).

Asimismo, para consultas generales sobre nuestros productos y servicios, ponemos a disposición la siguiente dirección de contacto: [consultas@baneco.com.bo](mailto:consultas@baneco.com.bo).

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

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



## CARTA DEL GERENTE GENERAL

Contenido 2-22

Reafirmamos nuestra visión de ser un banco humano, innovador y comprometido con el bienestar de las personas, fortaleciendo nuestras operaciones con acciones que generan valor económico, social y ambiental.

Sergio Mauricio Asbún Saba  
Gerente General

Banco Económico

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



La gestión 2024 fue un año de logros significativos y de firme consolidación de nuestro compromiso con la sostenibilidad, la innovación y la excelencia en el servicio. Este Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) refleja el esfuerzo colectivo de quienes formamos parte del Banco Económico por construir un futuro más sostenible, buscamos brindar una visión transparente de nuestra gestión y de los principales impactos en los ámbitos económico, social y ambiental.

Avanzamos en la transformación digital con soluciones financieras innovadoras que amplían el acceso a servicios inclusivos, como la apertura remota de cuentas, los kioscos BECOMATIC y el QR Crédito. Estas herramientas no solo optimizan nuestros procesos, sino que redefinen la experiencia del cliente, proyectándonos como un banco ágil y preparado para los desafíos del entorno digital.



**Nuestra apuesta por la sostenibilidad se reflejó en acciones concretas como la instalación de paneles solares, la medición de huella de carbono, el desarrollo de productos verde y el impulso a iniciativas de impacto como el Ecodesafío y Red Mujer, integrando el compromiso ambiental y social en el corazón del Banco.**



Nos enorgullece destacar el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional, reconocida nacional e internacionalmente. Ocupamos el primer lugar en el ranking GPTW Bolivia, fuimos reconocidos por nuestra cultura innovadora y por ser uno de los mejores lugares para trabajar en América Latina, así como para mujeres. Estos reconocimientos ratifican que estamos cultivando un entorno laboral basado en la confianza, la equidad y la inclusión.

Desde la RSE, impulsamos la inclusión financiera y el empoderamiento de las mujeres mediante nuestro programa "Red Mujer, Mi Aliada", que en 2024 se destacó con la realización de la tercera versión del Reconocimiento que apoya a mujeres emprendedoras con un capital semilla. Este programa fue galardonado como "Industria con Impacto". Asimismo, participamos del Programa de Negocios Competitivos del GRI, logrando el reconocimiento internacional por la calidad de nuestro Informe de RSE 2023.

En el ámbito de la sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso ambiental con acciones concretas. Implementamos mejoras en eficiencia energética, con la instalación de paneles solares y equipos de climatización de bajo consumo, y seguimos avanzando en la medición y compensación de nuestra huella de carbono.

A través de campañas de reciclaje, alianzas estratégicas, nuevos productos ecológicos y el compromiso activo de nuestros colaboradores, consolidamos una gestión basada en valores y orientada al impacto positivo. A través de iniciativas como el ECODESAFÍO, promovimos el desarrollo de 23 proyectos con impacto medioambiental y social que reflejan cómo integramos la sostenibilidad y la cultura corporativa en cada acción.

Los desafíos globales exigen instituciones responsables, con visión de largo plazo. Por ello, desde el Directorio y la Alta Gerencia, seguiremos priorizando un crecimiento sostenible, integrando acciones sociales y ambientales en nuestra gestión, desarrollando productos financieros que fortalezcan los vínculos con nuestras partes interesadas.

Agradezco profundamente a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados y accionistas por su confianza y compromiso. Juntos, reafirmamos que el éxito de una organización se mide no solo en resultados financieros, sino en el impacto positivo que genera en su entorno.

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

**Sergio Mauricio Asbún Saba**  
Gerente General  
Banco Económico



# conte- \_nido\_

## 01

### Nuestro Banco

12/13

Trayectoria Institucional  
Nuestra Razón de Ser  
Compromiso con Nuestros Clientes  
Gobierno Corporativo  
Cumplimiento Normativo y Ética Empresarial  
Gestión de Riesgos y LGI-FT/FPADM  
Cifras y Logros  
Afiliações y Reconocimientos

## 02

### Enfoque de Sostenibilidad

42/43

Enfoque de Transformación  
Modelo de RSE  
Derechos Humanos e Integridad  
Grupos de Interés  
Calificación de Desempeño en RSE  
y Verificación Externa  
Estudio de Materialidad

## 03

### Gestión Económica

58/59

Desempeño Económico  
Innovación Financiera  
Marcas que Transforman  
Segmentación de Cartera  
Productos y Servicios con Impacto Social

## 04

### Gestión Ambiental

68/69

Cada Tapa y Botella Vale  
Medición de Huella de Carbono  
Pedaleando hacia un Futuro Más Verde  
Gestión Responsable de Recursos  
Innovación Financiera Verde

## 05

### Gestión Social

76/77

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

## 06

### Índice de Contenidos

120/121

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





01.

## Nuestro Banco

Somos una institución financiera comprometida con el desarrollo del país. Construimos confianza con nuestros grupos de interés a través de una gestión sólida, transparente y orientada al largo plazo.





# 33 años

de vida institucional nos convierte en un banco cercano, confiable y visionario.



## Trayectoria Institucional

Contenido 2-1 / 2-6

Desde nuestra fundación el 7 de febrero de 1991, en el corazón productivo de Bolivia, hemos recorrido un camino de consolidación y liderazgo dentro del sistema financiero nacional. Nacimos como un proyecto de largo alcance, impulsado por empresarios bolivianos comprometidos con el desarrollo económico del país, con la visión clara de crear un banco que acompañe y fortalezca a las pequeñas y medianas empresas. Hoy, seguimos con ese mismo espíritu emprendedor que nos dio origen.

Con sede central en Santa Cruz de la Sierra, hemos ampliado sostenidamente nuestra presencia en todo el país, ofreciendo servicios financieros accesibles, personalizados y de alta calidad. Gracias a la confianza de nuestros clientes y al compromiso de nuestro equipo, hemos crecido con solidez, expandiendo nuestras operaciones a nuevas regiones y sectores productivos.

Nuestra trayectoria ha estado marcada por la innovación constante y la evolución de nuestro modelo de negocio. Asumimos la transformación digital y el desarrollo tecnológico como ejes centrales de nuestra estrategia institucional, integrando plataformas digitales, inteligencia artificial, automatización de procesos y herramientas de educación financiera que permiten mejorar la experiencia de usuario y ampliar el acceso a servicios financieros inclusivos.

Estos avances han sido posibles gracias a un equipo humano comprometido, una estructura organizacional eficiente y una cultura institucional orientada a la mejora continua. Mantenemos el equilibrio entre los resultados económicos, la responsabilidad social y el compromiso ambiental, generando valor compartido para nuestros grupos de interés.

Tras 33 años de vida institucional, seguimos siendo un banco cercano, confiable y visionario. Nuestro compromiso con la sostenibilidad, la transparencia y la inclusión se refleja en cada una de nuestras decisiones. Acompañamos los sueños y esfuerzos de miles de clientes, colaboradores y proveedores en todo el país, convencidos de que juntos construiremos un futuro más próspero y responsable para Bolivia.



## Nuestra razón de ser

Contenido 2-23

En el Banco Económico S.A. nacimos con un propósito claro: ser aliados estratégicos de los sueños de los bolivianos, especialmente de quienes apuestan por el emprendimiento, la producción y el desarrollo de sus comunidades. Desde nuestros inicios, esta vocación se ha transformado en una oferta financiera accesible, inclusiva e innovadora, pensada para acompañar a personas, pequeñas y medianas empresas, así como a segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

Durante la gestión 2024, reafirmamos este compromiso fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta mediante la implementación de herramientas tecnológicas disruptivas que nos permiten llegar más lejos, con mayor agilidad, eficiencia y personalización. A través de soluciones como la apertura remota de cuentas, el desarrollo del QR Crédito, y el uso de asistentes virtuales inteligentes, evolucionamos junto a nuestros clientes, adaptando nuestros servicios a nuevas formas de vivir, trabajar y emprender.

Nuestro modelo de gestión se sustenta en una cultura de responsabilidad social empresarial y se guía por valores institucionales que marcan cada decisión y acción que tomamos: transparencia, respeto, innovación, accesibilidad, equidad y ética. Estos principios rigen no solo nuestras relaciones con clientes y colaboradores, sino también nuestra forma de contribuir activamente a un futuro más sostenible e inclusivo.

Creemos firmemente que nuestro impacto va más allá de los resultados financieros. Nuestro rol implica generar bienestar, promover la inclusión y fortalecer la confianza, brindando oportunidades reales de desarrollo y crecimiento. Por eso, más que proveedores de servicios, nos reafirmamos como socios de largo plazo para quienes desean construir un mejor presente y proyectar un futuro con oportunidades.





## NUESTRA FILOSOFÍA

### Misión

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

### Visión

Ser líder en experiencia del cliente con soluciones financieras ágiles.



## Valores

- Transparencia
- Respeto
- Compromiso
- Innovación
- Accesibilidad



Nuestros valores son la guía que orienta nuestro camino y define nuestro accionar como institución. Están presentes en cada palabra, en cada acción y en cada logro alcanzado. Son la base que nos permite proyectarnos como un banco responsable, atento a las necesidades de nuestros clientes, y comprometido día a día en brindar un servicio mejor, basado en la transparencia, el respeto, el compromiso, la innovación y la accesibilidad.





## Compromiso con Nuestros Clientes

### Puntos de Atención Financiera

Contenido 2-1 / 2-6

A lo largo de más de tres décadas de trayectoria, hemos consolidado una sólida y extensa red de atención financiera que reafirma nuestro compromiso de acercar servicios bancarios confiables, innovadores y accesibles a más personas en todo el país.

Durante la gestión 2024, mantuvimos una cobertura nacional mediante una red compuesta por:

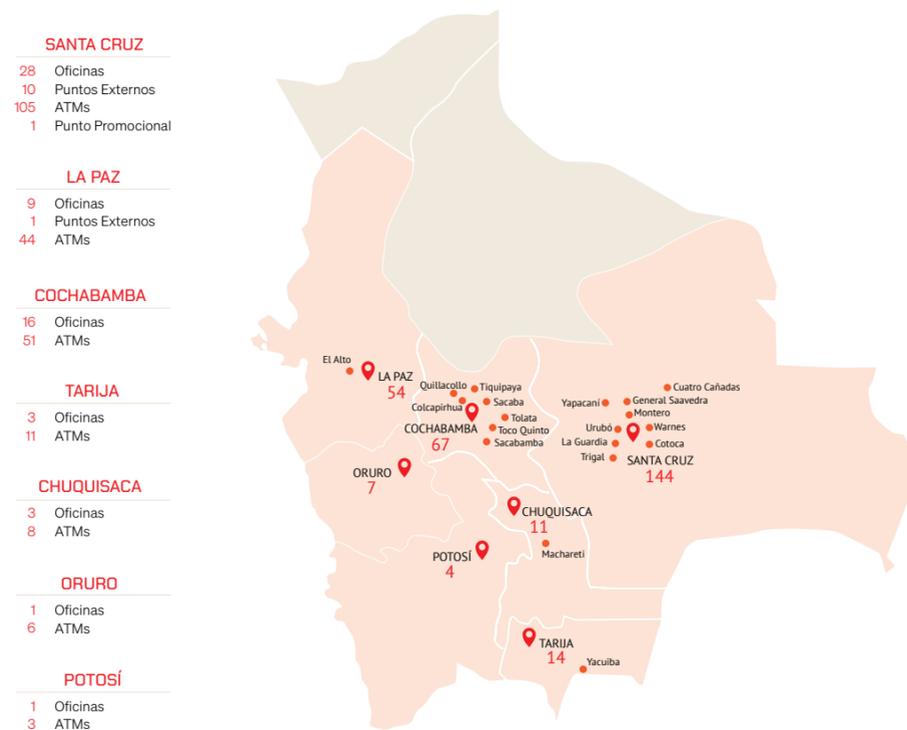
- 61 oficinas.
- 11 puntos externos.
- 228 cajeros automáticos (ATM).
- 1 punto promocional de atención.

Esta estructura está presente en 7 departamentos de Bolivia, con nuestra oficina central ubicada en Santa Cruz de la Sierra, y presencia en La Paz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Oruro y Potosí. Nuestro modelo de cobertura combina atención presencial con mecanismos digitales y de auto-servicio, brindando así una experiencia híbrida y adaptada a las nuevas necesidades de los consumidores financieros.

Nuestra estrategia de expansión prioriza tanto los centros urbanos consolidados como las zonas con potencial de desarrollo, integrando puntos de atención alternativos que permiten extender nuestros servicios a áreas con menor cobertura bancaria. Con ello, contribuimos activamente a la inclusión financiera territorial y al cumplimiento del principio de universalidad en el acceso a productos y servicios financieros.

Asimismo, seguimos fortaleciendo nuestra infraestructura física con la incorporación de nuevas tecnologías, como los kioscos digitales, que amplían las posibilidades de autoservicio y agilizan la interacción del cliente con el banco.

Esta combinación de canales presenciales, alternativos y digitales forma parte de nuestra visión de ser un actor clave en la transformación del sistema financiero nacional, integrando la innovación tecnológica con la cercanía territorial y humana que nos caracteriza.



## Ampliación y Cierre de Puntos de Atención Financiera

RSE 3S

Nuestro crecimiento como banco ha estado acompañado por una estrategia sostenida de expansión territorial, que nos permite consolidar la presencia en todo el país y responder de forma oportuna a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

La evolución de los puntos de atención financiera a lo largo de las tres últimas gestiones refleja nuestra capacidad de adaptación, optimización operativa y acercamiento progresivo a zonas de interés estratégico. Esta estrategia considera tanto la apertura de nuevos puntos de atención

como el cierre o reubicación de aquellos que han cumplido su ciclo operativo o que pueden ser reemplazados por soluciones digitales o modelos alternativos. También se abrieron las agencias Panamericana en Cochabamba, Guadalquivir en Tarija y Urubó en Santa Cruz.

A continuación, se presenta la variación anual registrada en el número de oficinas, puntos externos (como correspondientes y ventanillas de cobranza), cajeros automáticos (ATM) y puntos promocionales de atención en nuestras principales regiones:

Regional	2022				2023				2024			
	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional
Santa Cruz	27	10	90	2	27	11	98	1	28	10	105	1
La Paz	9	1	37	0	9	1	38	0	9	1	44	0
Cochabamba	15	0	41	0	15	0	47	0	16	0	51	0
Tarija	2	0	4	0	2	0	6	0	3	0	11	0
Chuquisaca	3	0	7	0	3	0	7	0	3	0	8	0
Oruro	1	0	3	0	1	0	3	0	1	0	6	0
Potosí	1	0	2	0	1	0	2	0	1	0	3	0
Total	58	11	184	2	58	12	201	1	61	11	228	1

Durante la gestión 2024, se realizó una importante expansión de nuestra red de Puntos de Atención Financiera, con la apertura de 27 cajeros automáticos (ATMs), 2 agencias y 1 sucursal distribuidos en las siete regionales del país. Esta ampliación refuerza nuestro compromiso con la inclusión

financiera y el acceso a servicios bancarios para más personas, en distintas ciudades y zonas del territorio nacional.

A continuación, se detalla la ampliación y apertura por regional:

#### Santa Cruz:

- 1 ATM en Porongo (Urubó)
- 1 ATM en Montero
- 1 ATM en Warnes
- 1 ATM en Cotoca
- 3 ATMs en Santa Cruz
- 1 agencia fija en Porongo (Urubó)

#### Cochabamba:

- 1 ATM en Vinto
- 3 ATMs en Cochabamba
- 1 agencia fija en Cochabamba

#### La Paz:

- 6 ATMs en La Paz

#### Tarija:

- 5 ATMs en Tarija
- 1 sucursal en Tarija

#### Chuquisaca:

- 1 ATM en Sucre

#### Oruro:

- 3 ATMs en Oruro

#### Potosí:

- 1 ATM en Potosí

En cuanto al cierre, se realizó la clausura de 1 ventanilla en la regional de Santa Cruz, como parte de un proceso de optimización operativa.



### Metas de Cobertura Geográfica

G4-FS13

La inclusión financiera territorial es una de nuestras prioridades estratégicas, y trabajamos con el firme compromiso de acercar servicios financieros formales a más bolivianas y bolivianos, especialmente en aquellas regiones donde la presencia bancaria aún es limitada.

Durante la gestión 2024, dimos un paso significativo hacia ese objetivo al iniciar operaciones en el Municipio de Chacarilla, ubicado en el departamento de La Paz, mediante la habilitación de un Punto de Atención Corresponsal No Financiero.

Esta incorporación nos permitió extender nuestra cobertura institucional y ofrecer a la población local servicios esenciales como consultas de saldos, pagos y transferencias, que anteriormente requerían desplazamientos a municipios vecinos.

Con esta acción, reafirmamos nuestro compromiso con el principio de universalidad en el acceso a servicios financieros y con el desarrollo de comunidades que, a través de la inclusión financiera, fortalecen su capacidad de crecimiento económico y bienestar.

### Gobierno Corporativo

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

Contamos con una estructura de gobierno corporativo robusta y funcional, que garantiza la toma de decisiones estratégicas con visión de largo plazo, alineadas a la sostenibilidad, la ética empresarial y la transformación institucional que estamos liderando.

Nuestra gobernanza parte de la Junta de Accionistas, responsable de designar al Directorio, órgano máximo de dirección y supervisión. A su vez, este se apoya en diversos Comités de Gestión especializados que supervisan los aspectos económicos, sociales, ambientales y tecnológicos del negocio, mientras que la administración operativa recae en el Gerente General, quien lidera la gestión ejecutiva bajo los lineamientos definidos por el Directorio.

Durante la gestión 2024, nuestro Directorio participó activamente en el seguimiento institucional y la validación de planes estratégicos, resultados financieros, avances en innovación tecnológica y políticas de sostenibilidad. Este acompañamiento se desarrolló en el marco de lo establecido por nuestro Código de Gobierno Corporativo, cumpliendo con estándares nacionales e internacionales en materia de responsabilidad fiduciaria y sostenibilidad.

La toma de decisiones se sustenta en reportes oportunos, confiables y pertinentes, que permiten identificar riesgos emergentes, evaluar oportunidades y aplicar principios de

debida diligencia y precaución. Este flujo de información fortalece la integridad de la gestión institucional y permite anticiparnos a los desafíos del entorno financiero y regulatorio.

Nuestra estructura de gobierno está plenamente alineada con la normativa vigente, en especial con el Libro 3°, Capítulo II, Sección 7, Artículo 3 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la ASFI, así como con nuestras políticas internas sobre ética, integridad, cumplimiento, transparencia y sostenibilidad, que constituyen los pilares de nuestra Cultura BEC.

Contamos también con una Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés, aplicada de forma transversal en todos los niveles decisionales. En la gestión 2024, no se registraron situaciones asociadas a conflictos de interés, lo que evidencia el compromiso y la madurez institucional con la transparencia y la conducta ética.

El fortalecimiento continuo de capacidades del Directorio y los comités —en temas regulatorios, financieros, tecnológicos, sociales y ambientales— nos permite ejercer una supervisión estratégica más efectiva y reafirma nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, la generación de valor sostenible y el respeto por nuestros grupos de interés.



### Accionistas

Contenido 2-9

Estamos constituidos como una Sociedad Anónima, cuyo máximo órgano de decisión es la Junta de Accionistas. Este órgano está conformado por 25 miembros, quienes participan en la toma de decisiones clave, de acuerdo con su porcentaje de participación accionaria y conforme a lo establecido en la normativa boliviana y en nuestro estatuto orgánico.

Los accionistas desempeñan un rol esencial en la definición de la estrategia institucional, en la designación del Directorio y en la aprobación de políticas y directrices fundamentales, orientando el desarrollo sostenible del banco desde una visión integral de valor económico, social y ambiental.

La participación activa y responsable de la Junta de Accionistas refuerza el compromiso con una gestión transparente, ética y alineada a los desafíos actuales del entorno financiero, generando confianza en los distintos grupos de interés.

La diversidad y representatividad de los accionistas contribuye a consolidar un enfoque de gobernanza equilibrado, donde se conjugan distintas visiones del sector productivo, empresarial y financiero del país. Esta estructura fortalece la independencia y legitimidad del órgano de gobierno, garantizando la alineación con los principios de ética, integridad y sostenibilidad que guían al Banco Económico.

Nombre o Razón Social del Accionista	Participación %
Empresa de Envases Papeles y Cartones S.A.	36,45
Perrogón Toledo Elvio Luis	10,92
Kuljis Fuchtner Ivo Mateo	10,91
Curtiembre Vis Kuljis S.A.	7,75
Yépez Vargas José Salomón	5,35
Haab Justiniano Christian Chandor	4,83
Nuñez Melgar Orlando Gabriel	3,86
Yovhio Ferreira Pedro Antonio	3,33
Cuellar Chávez Alex José	3,33
Haab Justiniano Michele	2,95
Haab Justiniano Robert James Curt	2,84
Kuljis Fuchtner Tomislav Carlos	2,33
Rivero Urriolagoitia Ramiro Alfonso	1,16
Guilarte Montenegro Abel Fernando	1,07
Haab Justiniano Marcel Chandor	0,96
Boland España Jorge Percy	0,52
Lora Longaric Alejandro	0,26
Cuellar Casal Nadia	0,26
Cuellar Casal José Miguel	0,26
Yovhio Ortiz Nathaly	0,17
Yovhio Ortiz Cristhian Pedro	0,17
Yovhio Ortiz Marco Antonio	0,17
Bendek Liaños Rosa María	0,04
Bendek Liaños Ninoska	0,04
Bendek Liaños Jorge Alejandro	0,04

100,00%





### Directorio

Contenido 2-9 / 2-10 / 2-11/ 2-13 / 2-14 / 2 -15 / 2-16 / 2-18 / 2-19 / 2-20 / 3-3 / 405-1 RSE 1D

El Directorio del Banco Económico S.A. constituye el máximo órgano de administración y supervisión institucional, con la responsabilidad de orientar estratégicamente la gestión económica, social y ambiental del banco, en cumplimiento con las normativas internas y externas, y alineado a los principios de buen gobierno corporativo.

Está conformado por 10 Directores Titulares, 10 Directores Suplentes y 2 Síndicos, designados en la Junta General Ordinaria de Accionistas del 18 de enero de 2024, conforme a los lineamientos establecidos en nuestro Código de Gobierno Corporativo.

La elección de sus integrantes responde a criterios de experiencia, idoneidad, diversidad y liderazgo ético, garantizando una representación comprometida con la visión institucional. Durante la gestión 2024, el Directorio estuvo compuesto por 20 personas, con una participación de 90% hombres y 10% mujeres. El 45% de los miembros se encuentra en un rango etario entre 30 y 50 años, y el 55% supera los 50 años.



# Visión de Futuro

## Directorio Banco Económico 2024

Presidente	Kuljis Füchtner Ivo Mateo
Vicepresidente	Perrogón Saavedra Luis Alberto
Secretario	Mariscal Flores Ronald Gilberto
Directores Titulares	Núñez Melgar Orlando Gabriel Lora Longaric Alejandro Yépez Vargas José Salomón Kuljis Lladó Katia Marinkovic Rivadineira Boris Tufiño Justiniano Julio Sergio Núñez Claros Hans Sabino
Directores Suplentes	Weidling Kuljis Rodolfo Perrogón Saavedra José Ernesto García Agreda Arce María Susana Yovhio Ferreira Pedro Antonio Roca Hubbauer Carlos Boland España Jorge Percy Guzman Aguilera Oscar Luis Moscoco Sciaroni Walter Vargas Gutierrez Liset Gamarra Landívar Oscar Alejandro
Síndico Titular	Pereyra Vaca Diez Joaquín
Síndico Suplente	Limpías Elio Carlos Alejandro

Actualizado al 31/12/2024





A lo largo del año, el Directorio sostuvo 49 sesiones ordinarias, en las que se abordaron temas clave como:

- Políticas presupuestarias y económicas.
- Captaciones, colocaciones y servicios.
- Seguimiento a la transformación digital e innovación tecnológica.
- Gestión de riesgos.
- Proyectos de Responsabilidad Social Empresarial.
- Expansión operativa y apertura de nuevas sucursales.
- Revisión y validación de reportes institucionales.

Como parte de su función de vigilancia estratégica, el Directorio informó periódicamente a la Junta de Accionistas y a las autoridades regulatorias sobre el desempeño institucional, cumpliendo con sus deberes de rendición de cuentas y transparencia.

**Mecanismos de ética, control y evaluación**

- No se registraron conflictos de interés durante la gestión 2024.
- Todos los miembros cumplieron con sus funciones, sin reportarse remociones o renuncias.

- En caso de presentarse conflictos, se aplica un procedimiento formal que contempla la evaluación del Comité de Ética o Tribunal de Honor.
- Al cierre de gestión, el Directorio llevó a cabo una autoevaluación integral, valorando el desempeño individual y colectivo.
- La remuneración de los miembros fue aprobada por la Junta Ordinaria de Accionistas.

**Comités de apoyo**

El Directorio promueve la conformación de comités especializados, de carácter consultivo, que permiten un análisis más detallado de los aspectos técnicos, regulatorios, sociales y ambientales. Estos comités no poseen funciones ejecutivas, pero fortalecen el proceso de toma de decisiones y garantizan una visión integral de la gestión.

Durante 2024, no se presentaron preocupaciones críticas de los grupos de interés que requirieran la intervención directa del Directorio. Las observaciones fueron canalizadas por las áreas operativas y comités correspondientes, conforme a los mecanismos institucionales de gestión participativa y respuesta.



**Comités**

Contenido 2-9 / 2-17  
RSE 1G

Contamos con una estructura de comités especializados que respaldan el trabajo del Directorio, permitiendo un análisis detallado de temas económicos, regulatorios, tecnológicos, sociales y ambientales. Estos comités están conformados por miembros del propio Directorio y de la Alta Gerencia, quienes aportan experiencia y criterios técnicos para fortalecer la toma de decisiones estratégicas.

La función de estos comités es eminentemente consultiva. Su existencia permite que el Directorio ejerza supervisión con información precisa y oportuna, y que delegue adecuadamente las gestiones operativas al Gerente General, conforme a las atribuciones definidas en nuestro marco normativo y en línea con las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Durante la gestión 2024, sesionaron los siguientes comités, cuya frecuencia de reuniones se detalla a continuación:

Comités	Reuniones Sostenidas
Directorio	49
Comité de Negocios	45
Comité de Administración	24
Comité de Gestión Integral de Riesgos	24
Comité de Auditoría	23
Comité de Prevención y Cumplimiento	4
Comité de Gobierno Corporativo	3
Comité de Tecnología de la Información	8
Comité de Seguridad Física	2
Comité de Ética	1

**A través del trabajo articulado entre los comités y el Directorio, fortalecemos nuestro modelo de gobernanza.**



Estos espacios de trabajo permitieron abordar una amplia gama de temas que incluyen el seguimiento a la transformación digital del banco, la supervisión de riesgos financieros y no financieros, la promoción de una cultura ética y de cumplimiento, y el impulso a políticas internas en materia de sostenibilidad.

La composición de este comité incluye a los Directores designados, el Gerente General, el Gerente Nacional Comercial, el Gerente Nacional de Operaciones y el Gerente Legal Nacional, entre otros responsables que participan según la temática tratada.

En particular, en el Comité de Administración, que se reúne periódicamente, es donde se presenta información relacionada a RSE. Este comité tiene la responsabilidad de velar por los activos financieros y no financieros de la institución, además de orientar la gestión estratégica y la ejecución presupuestaria.

A través del trabajo articulado entre los comités y el Directorio, fortalecemos nuestro modelo de gobernanza, asegurando una gestión responsable, anticipada y participativa que responde a los desafíos de la industria financiera y a las expectativas de nuestros grupos de interés.







## Cumplimiento Normativo y Ética Empresarial

### Normativa Interna y Externa

Contenido 2-23 / 2-26 / 2-27 / 2-30

RSE 1N

Orientamos nuestra gestión bajo un marco normativo robusto que combina la observancia de leyes nacionales e internacionales con el cumplimiento de nuestras políticas internas, promoviendo una cultura institucional basada en la ética, la responsabilidad y la transparencia.

#### Normativa externa (obligatoria)

La entidad se rige por un conjunto de normas nacionales de carácter obligatorio que regulan las operaciones, relaciones laborales y responsabilidad ante diversos grupos de interés. Entre ellas destacan:

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

#### Normativa interna

El cumplimiento normativo interno se garantiza mediante políticas, códigos, reglamentos y manuales que rigen las actividades diarias de la organización. Algunos de los documentos más relevantes son:

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



Estos documentos institucionales se actualizan periódicamente y se comunican internamente mediante capacitaciones, canales oficiales y espacios de retroalimentación, con el fin de fortalecer el cumplimiento normativo y la gestión ética.

También se toman en consideración otros documentos que son de libre acceso para el público. Estos documentos permiten brindar transparencia de acuerdo con las decisiones tomadas durante la gestión. Esta información puede mejorar la percepción que tienen algunos grupos de interés y, en consecuencia, incrementar su confianza.

Con el objetivo de mantener una relación transparente con los grupos de interés, el banco publica y difunde los siguientes documentos:



#### Memoria Anual

Resume todos los acontecimientos documentados a lo largo de la gestión con el objetivo de mostrar una breve compilación de información y datos para conocimiento de los grupos de interés.



#### Estados Financieros

En este documento se presentan los resultados que se lograron durante el proceso de Auditoría realizado por una empresa externa e independiente al Banco. Estas se presentan de forma trimestral mediante el periódico de circulación nacional.



#### Informe de RSE

A través de este documento se trata de comunicar las gestiones y avances en el ámbito social, económico y ambiental.



#### Calificación de Desempeño de RSE

Consiste en una evaluación externa a la que el Banco se somete para conocer su rendimiento en cuestión de RSE, según una metodología específica para cumplir con el Reglamento de RSE de ASFI.

Estos documentos son compartidos de forma segmentada y estratégica, según el grupo de interés, mediante diversos canales como el Sitio Web, correo electrónico, intranet, comités internos o documentación impresa. La siguiente tabla resume los canales de publicación:

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				

En cumplimiento de la normativa laboral vigente, el banco reconoce y respeta el derecho a la libre asociación de los colaboradores, promoviendo espacios de organización interna como mecanismos legítimos de diálogo, defensa de derechos y mejora continua.

**Creemos en una banca donde la integridad no solo se declara, sino que se vive cada día.**



En cuanto al cumplimiento normativo externo, durante la gestión 2024 se registró un único incumplimiento vinculado al retraso en el envío de información a la ASFI, con una sanción económica de Bs 17.166,91. Este hecho fue gestionado con la debida diligencia y se fortalecieron los controles internos para evitar reincidencias.

### Ética y transparencia

Contenido 2-23 / 2-24

Mantenemos un compromiso sólido con los principios de ética, integridad y transparencia, que guían nuestra gestión institucional y el comportamiento de todos los miembros del banco. Estos principios son transversales a todas las actividades que desarrollamos y constituyen la base para construir relaciones de confianza con los grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, reguladores y la comunidad.

La cultura ética del banco se sustenta en un conjunto de políticas, códigos y procedimientos internos que definen los estándares de conducta esperados. Estos documentos son conocidos y aplicados por toda la estructura organizativa, garantizando coherencia entre los valores institucionales y las prácticas cotidianas.

Entre los principales instrumentos normativos que respaldan esta cultura se encuentran:

- Reglamento Interno.
- Código de Ética.
- Código de Conducta.
- Manual de Gobierno Corporativo.
- Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética.
- Política para el Manejo y Resolución de Conflictos de Interés.

Estos documentos son revisados periódicamente y fortalecidos a través de procesos de capacitación y retroalimentación. Además, forman parte de los canales

de inducción para nuevos colaboradores, reforzando su aplicabilidad desde el inicio de la relación laboral.

La transparencia institucional es otro pilar fundamental del Banco Económico. Esta se manifiesta en la publicación regular de información financiera, social, ambiental y de gobernanza, a través de documentos como la Memoria Anual, los Estados Financieros auditados, el Informe de RSE y la Calificación de Desempeño en RSE. Estos reportes se difunden mediante canales accesibles y diferenciados, según el perfil de cada grupo de interés.

Asimismo, el banco ha establecido políticas claras para la divulgación de información institucional, asegurando que toda comunicación sea precisa, completa, oportuna y comprensible. Esta política de acceso a la información refuerza la rendición de cuentas y permite fortalecer la confianza externa en la gestión bancaria.

El compromiso con la ética y la transparencia también se extiende a las prácticas de contratación de proveedores, garantizando que los procesos de compra de bienes y servicios se desarrollen bajo criterios de legalidad, equidad y trazabilidad.

Con este enfoque integral, reafirmamos nuestra identidad como una organización transparente, ética y responsable, en la que la integridad no solo es un valor declarado, sino una práctica que se vive a diario.

### Gestión de Riesgos y Prevención de LGI-FT/FPADM

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

La gestión integral de riesgos es una función transversal clave para garantizar la continuidad, sostenibilidad e integridad del negocio. En ese marco, se ha establecido un modelo robusto que permite identificar, evaluar, controlar y monitorear los distintos riesgos a los que está expuesta la entidad, incluyendo los vinculados al Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI-FT/FPADM).

La institución cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa nacional, especialmente los lineamientos definidos por la ASFI y la UIF, incorporando controles preventivos que aseguran el cumplimiento regulatorio, y fortaleciendo internamente las capacidades para detectar comportamientos irregulares o sospechosos.

Este enfoque está basado en tres pilares fundamentales:

#### Políticas y sistemas de control

El banco implementa procedimientos detallados para la evaluación de riesgos, segmentación de clientes, control de operaciones inusuales y monitoreo transaccional mediante herramientas tecnológicas especializadas. Estas políticas se actualizan periódicamente, conforme a la evolución del contexto y las normativas vigentes.

#### Capacitación permanente

Durante la gestión 2024, se desarrollaron capacitaciones internas dirigidas a todos los niveles de la organización, con el objetivo de sensibilizar y actualizar al personal sobre metodologías de prevención, obligaciones legales y detección de señales de alerta. Estas capacitaciones incluyeron tanto módulos teóricos como casos prácticos.

#### Canales de denuncia y acciones correctivas

El banco dispone de canales confidenciales para denunciar operaciones sospechosas o conflictos éticos, garantizando la protección de quienes reportan de buena fe. Además, se cuenta con mecanismos disciplinarios para aplicar sanciones o medidas correctivas cuando se detecta el incumplimiento de las políticas de integridad.

Este compromiso institucional con la gestión de riesgos y la prevención del delito financiero fortalece la confianza de los clientes, protege la reputación del banco y contribuye a la transparencia y estabilidad del sistema financiero boliviano.



## Política de Cero Tolerancia

Mantenemos una postura firme frente a toda conducta inapropiada que comprometa la integridad de las operaciones. Por ello, hemos adoptado e implementado una Política de Cero Tolerancia frente a casos de corrupción, fraude, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.

Esta política institucional constituye uno de los pilares éticos más importantes del banco, y tiene como objetivo prevenir, detectar y actuar de forma inmediata y eficaz ante cualquier violación de las normas internas, éticas o legales.

Su aplicación se traduce en:

- La implementación de controles internos rigurosos, alineados con las regulaciones nacionales e internacionales.
- Procedimientos estandarizados de monitoreo y respuesta.
- La promoción activa de una cultura de integridad, responsabilidad y legalidad en todos los niveles de la organización.

### Canales de reporte y sistemas de control

Para facilitar la detección y gestión oportuna de riesgos, se cuenta con múltiples mecanismos de reporte disponibles para el personal:

Canal	Descripción	Nº de Alertas
Sistema Anti-Lavado de Dinero	Plataforma automatizada que revisa transacciones con posibles señales de LGI-FT/FPAD. (quincenalmente)	177
Formulario Reporte de Operación Inusual	Herramienta disponible para reportar tipologías sospechosas de manera inmediata.	604
Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias	Formulario para áreas de riesgo en caso de detectar operaciones que comprometan la integridad. (principios de cada mes)	0

Cada uno de estos canales es gestionado por la Unidad de Prevención y Cumplimiento, que realiza análisis técnicos, clasificaciones y reportes según el marco regulatorio.

La implementación y operatividad de esta política no solo protege al banco como institución, sino que además contribuye activamente a la estabilidad del sistema financiero boliviano, promoviendo prácticas bancarias responsables, trazables y alineadas con los principios de gobernanza ética.

## Prevención a través de Capacitación

Promovemos una cultura institucional basada en la ética, la integridad y la prevención de delitos financieros, mediante la capacitación continua de todo nuestro personal. Este esfuerzo sistemático permite que cada colaborador comprenda el alcance de los riesgos asociados al Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LGI-FT/FPADM), y esté preparado para actuar conforme a las políticas y procedimientos establecidos.

Esta formación es obligatoria, diferenciada por niveles de responsabilidad y adaptada a las necesidades de cada unidad o región. Su objetivo es que toda la estructura organizativa, desde el Directorio hasta el personal operativo, esté alineada con las normas regulatorias, los valores éticos institucionales y los estándares internacionales de cumplimiento.

Durante la gestión 2024, se capacitó en prevención de LGI-FT/FPADM a:

Cargo	Cantidad
Directorio	11
Alta Gerencia	7
Total	18

Adicionalmente, se capacitó a 34 entidades del entorno financiero, entre ellas bancos corresponsales, remesadoras y entidades vinculadas a operaciones internacionales.

Tipo	Nº	Región
Intercambio claves Swift	1	Exterior
Bancos Corresponsales	6	Exterior
Remesadoras	9	Nacional/Exterior
Otras entidades financieras	18	Nacional/Exterior
Total	34	

Por otro lado, la capacitación interna llegó a 1.564 personas, distribuidas por región y nivel jerárquico como se detalla a continuación:

Categoría Regional	Santa Cruz	Cochabamba	La Paz	Oruro	Chuquisaca	Tarija	Potosí	total	%
Ejecutivo	21	1	1			1		24	1,5%
Mando Medio	163	46	42	3	5	6	3	268	17%
Operativo	744	225	202	17	29	45	10	1.272	81%
Total	928	272	245	20	34	52	13	1.564	100%
%	59%	17%	16%	1%	2%	3%	1%	100%	

Como parte de la inducción institucional, se capacitó a 1.254 nuevos colaboradores sobre políticas de prevención:

Regional	Ejecutivo	Mando medio	Operativo	Total
Santa Cruz	9	98	509	616
La Paz	0	28	180	208
Cochabamba	0	49	246	295
Tarija		9	50	59
Chuquisaca		7	33	40
Oruro		2	20	22
Potosí		3	11	14
Total	9	196	1.049	1.254



## Promovemos una cultura ética y transparente, fortalecida por la capacitación continua para prevenir delitos financieros.



En el marco del Plan Anual de Capacitación, se realizaron 543 capacitaciones en talleres temáticos como:

- Políticas y Procedimientos de Prevención de LGI-FT/FPADM y Fraude
- Gestión de Riesgo de LGI-FT/FPADM y Fraude

Regional	Ejecutivo	Mando medio	Operativo	Total
Santa Cruz		10	232	242
Cochabamba		3	125	128
Tarija			30	30
La Paz		2	101	103
Chuquisaca			27	27
Oruro			4	4
Potosí			9	9
Total	0	15	528	543

Complementando la capacitación presencial, la Unidad de Prevención y Cumplimiento distribuye contenidos informativos a través de campañas virtuales permanentes, como:

- Boletín Antifraude: alertas y recomendaciones de prevención.
- ¿Sabías qué...?: buenas prácticas en LGI-FT/FPADM.
- Twitt de Prevención: mensajes clave sobre normativa vigente y cultura de cumplimiento.

Estas iniciativas fortalecen el conocimiento institucional y fomentan un entorno de vigilancia activa y colaboración preventiva.

### Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos se sustenta en un enfoque integral, estructurado y proactivo que permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los diferentes riesgos que podrían afectar la estabilidad financiera, operativa y reputacional de la entidad. Este proceso constituye un componente esencial para la continuidad del negocio, la confianza de los grupos de interés y el cumplimiento de los compromisos estratégicos y regulatorios.

La gestión de riesgos abarca las actividades de préstamos, inversiones y servicios financieros, con la implementación de estrategias orientadas a anticiparse a los desafíos del entorno financiero y garantizar una respuesta efectiva, oportuna y segura ante situaciones imprevistas.

#### Tipologías de riesgo monitoreadas

El modelo de gestión del banco contempla la evaluación permanente de riesgos en las siguientes categorías:

- Riesgo Tecnológico.
- Riesgo Crediticio.
- Riesgo Operativo.
- Riesgo de Liquidez y Mercado.

## Gestionamos los riesgos de forma integral garantizando la estabilidad, continuidad y confianza.

Durante la gestión 2024, se realizó un análisis sistemático que permitió identificar 498 riesgos institucionales, a partir de los cuales se clasificaron 746 factores de riesgo en función de su origen:

Factores de Riesgo	Cantidad Riesgos por Factor
Procesos	252
Personas	250
Tecnología de Información	127
Eventos Externos	112
Infraestructura	5
Total Factores de Riesgos	746

EEI análisis de exposición arrojó un resultado altamente favorable:

- 99% de los riesgos identificados se clasificaron como de nivel residual bajo
- 1% fueron clasificados como de nivel residual moderado

Estos resultados reflejan la madurez del sistema de control y prevención implementado, así como la capacidad del banco para anticipar y contener potenciales impactos.

Como parte del fortalecimiento de la Cultura de Riesgo, se impulsan acciones permanentes de concienciación institucional. Una de las herramientas clave es el boletín quincenal "Conozca más sobre Riesgos", dirigido a todo el personal, que presenta conceptos clave, actualizaciones normativas y consejos prácticos sobre gestión de riesgos tecnológicos, crediticios, operativos y de liquidez.

Además, se promueve el uso activo del sistema PIRANI, plataforma institucional para el registro de eventos de riesgo operativo. Durante 2024, se reportaron 220 eventos, de los cuales el 51% correspondió al tipo "Incidencias en el Negocio y Fallos en los Sistemas", lo que refuerza la importancia de continuar fortaleciendo los sistemas tecnológicos y la gestión del cambio.

El banco desarrolla permanentemente actividades para consolidar la comprensión institucional del riesgo, tales como:

- Talleres internos temáticos.
- Diagnósticos de vulnerabilidad operacional.
- Participación de mandos medios y ejecutivos en revisiones de riesgo estratégico.

Estas acciones permiten no solo mitigar riesgos existentes, sino también identificar oportunidades de mejora, consolidando al Banco Económico como una entidad resiliente, prudente y alineada a los más altos estándares de gestión financiera responsable.



## Principales Cifras

Contenido 2-6 / 2-7



# 423.560

CLIENTES AFILIADOS A BANCA POR INTERNET

CLIENTES CREDITICIOS

# 54.626

# 371

NUEVAS CONTRATACIONES

# 301

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA (PAF)

# 413.136

CLIENTES AFILIADOS A BANCO MÓVIL

CANTIDAD DE COLABORADORES

# 1.564



# 16.909

MUJERES QUE SON PARTE DE LA COMUNIDAD RED MUJER

MUJERES MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESARIAS QUE PUDIERON FORTALECER SUS CONOCIMIENTOS Y MODELOS DE NEGOCIO A TRAVÉS DEL CURSO "DIRECCIÓN DE NEGOCIOS TRABAJANDO JUNTOS"

# +700



PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL

# 1.014

# 55,99 %

PERSONAL FEMENINO

# 61.768

HORAS DE FORMACIÓN DEL PERSONAL

# 74



### #1 Somos la mejor empresa para trabajar

#### GREAT PLACE TO WORK

El Banco Económico fue reconocido como la mejor empresa para trabajar en Bolivia, ocupando el puesto N.º 1 del ranking del Great Place to Work en la categoría de más de 700 colaboradores. También fuimos destacados por nuestra cultura innovadora, equidad e inclusión en rankings nacionales e internacionales.



### Reconocimiento global

Por segundo año consecutivo, nuestro Informe de RSE fue reconocido internacionalmente por el Global Reporting Initiative (GRI)

Tras nuestra participación en el Programa de Negocios Competitivos. Este reconocimiento reafirma nuestro compromiso con la transparencia y el cumplimiento de estándares globales en la medición y comunicación de nuestro desempeño en sostenibilidad.



### Lanzamiento de Innovación Financiera



Lanzamos **QR Crédito**, un producto innovador único en el sistema financiero boliviano que redefine la forma de acceder al crédito. Este producto permite realizar pagos de manera rápida, práctica y segura desde el celular, sin necesidad de una tarjeta física, brindando a nuestros clientes una experiencia moderna y completamente digital. Con esta solución, damos un paso más hacia una banca moderna centrada en brindar comodidad y conectividad a las personas.



### A+ Nivel Líder en RSE

#### Comprometidos con la Excelencia

Nuevamente obtuvimos la máxima calificación A+ Nivel Líder en nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este reconocimiento refleja nuestro firme compromiso con la sostenibilidad y la transparencia.

### Red Mujer, Mi Aliada

Impulsamos la inclusión financiera con enfoque de género



A través del programa Red Mujer, Mi Aliada, reafirmamos nuestro compromiso con la equidad de género, la inclusión y la diversidad, promoviendo el acceso de más mujeres al sistema financiero.

Además, en la tercera versión de nuestro reconocimiento anual recibimos más de 1.100 postulaciones de mujeres líderes, emprendedoras y profesionales de todo el país, reflejando el impacto creciente de esta iniciativa. Este esfuerzo no solo visibiliza historias inspiradoras, sino que impulsa una verdadera transformación social, ampliando las oportunidades económicas para las mujeres y contribuyendo activamente al desarrollo sostenible del país.



### Fortalecimiento de la Banca MyPE a través del Enfoque MICRO

Impulsamos la mejora continua de nuestra Banca MyPE mediante el Enfoque MICRO, una estrategia que permitió reducir los tiempos de desembolso y elevar los estándares de calidad al segmento de microcréditos. Como resultado, cerramos el año con una cartera de microcréditos de USD 655 millones que demuestran nuestro compromiso con la inclusión y el desarrollo del sector productivo.

### BECOMATIC



### Transformamos la apertura de cuentas con tecnología de punta

La implementación de nuestros kioscos BECOMATIC a nivel nacional redujo el tiempo promedio de apertura de cuentas de 40 a tan solo 7 minutos. Esta innovación mejora significativamente la atención al cliente y refleja nuestro compromiso con la transformación digital, la eficiencia operativa y la excelencia en los servicios financieros.



## Reconocimientos y Afiliaciones

### Principales reconocimientos

Durante la gestión 2024, fuimos reconocidos por distintas instituciones gracias a nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la responsabilidad social. Estos logros reflejan el trabajo coordinado de nuestros equipos y el impacto positivo de nuestras acciones en el sistema financiero y en la sociedad.

A continuación, presentamos los principales reconocimientos obtenidos:

#### #1 en el Ranking GPTW Bolivia

Fuimos reconocidos como la mejor empresa para trabajar en el país (categoría +700 colaboradores), además somos el primer banco boliviano en lograr esta posición.

#### 2° lugar en Cultura Innovadora GPTW Bolivia

Fuimos destacados entre los 7 mejores lugares para trabajar con cultura innovadora.

#### 2° lugar en GPTW Mujeres Bolivia

Fuimos reconocidos por nuestro compromiso con la equidad de género en el trabajo.

#### Top 16 en GPTW Latinoamérica

Somos el primer banco boliviano en el ranking regional de los mejores lugares para trabajar en la región.

#### Calificación A+ Nivel Líder en RSE

Recibimos la máxima distinción por segundo año consecutivo por los logros de nuestras gestiones responsables.

#### Premio FELABAN 2024

Durante el Concurso Latinoamericano de Monografías se obtuvo el primer lugar con el tema "Uso de Tecnología Blockchain para Monitoreo de Transacciones en el Sector Financiero" desarrollado por Wendy Roxana Zambrana Veizagadel área de Prevención y Cumplimiento.

#### Reconocimiento GRI Internacional

El Informe de RSE 2023 fue reconocido en el Programa de Negocios Competitivos del Global Reporting Initiative.

#### Premios EFFIE Plata y Bronce

La Campaña SmartPlay obtuvo las medallas de Plata en Servicios Financieros y Bronce en Promociones.

#### Mejor Tarjeta de Crédito Corporativa

La tarjeta Titanium Business fue reconocida por Best Brands B2B por cuarto año consecutivo.

#### Reconocimiento "Industrias con Impacto"

Red Mujer, Mi Aliada fue premiada por promover la equidad y diversidad, destacándose como una iniciativa que promueve la inclusión, equidad de género y diversidad.

### Afiliaciones

#### Contenido 2-28

Con el objetivo de fortalecer el vínculo con nuestras partes interesadas y fomentar las buenas prácticas empresariales, participamos activamente en diversas instituciones que agrupan a actores clave del ámbito financiero, empresarial y productivo del país.

Estas afiliaciones nos permiten intercambiar conocimientos, aportar desde nuestra experiencia a espacios de diálogo multisectorial y mantenernos actualizados frente a los desafíos y oportunidades del entorno económico y regulatorio.

Durante la gestión 2024, fuimos miembros activos de las siguientes organizaciones:

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



Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)



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



Federación Departamental de Empresarios Privados de Santa Cruz (FEPSC)



A través de estas alianzas institucionales, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, la colaboración y la promoción de un modelo de negocio responsable y sostenible.





# 02.

## Enfoque de Sostenibilidad

Impulsamos un modelo de negocio responsable, integrando criterios sociales, ambientales y económicos para generar valor compartido. La sostenibilidad es parte de nuestra esencia y visión de futuro.





Para ver nuestra política de RSE escanee el QR:



Impulsamos un negocio sostenible, guiado por nuestra Política de RSE y respaldado por un Sistema de Gestión que intergra la Sostenibilidad en cada decisión.



### Enfoque de transformación en sostenibilidad

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

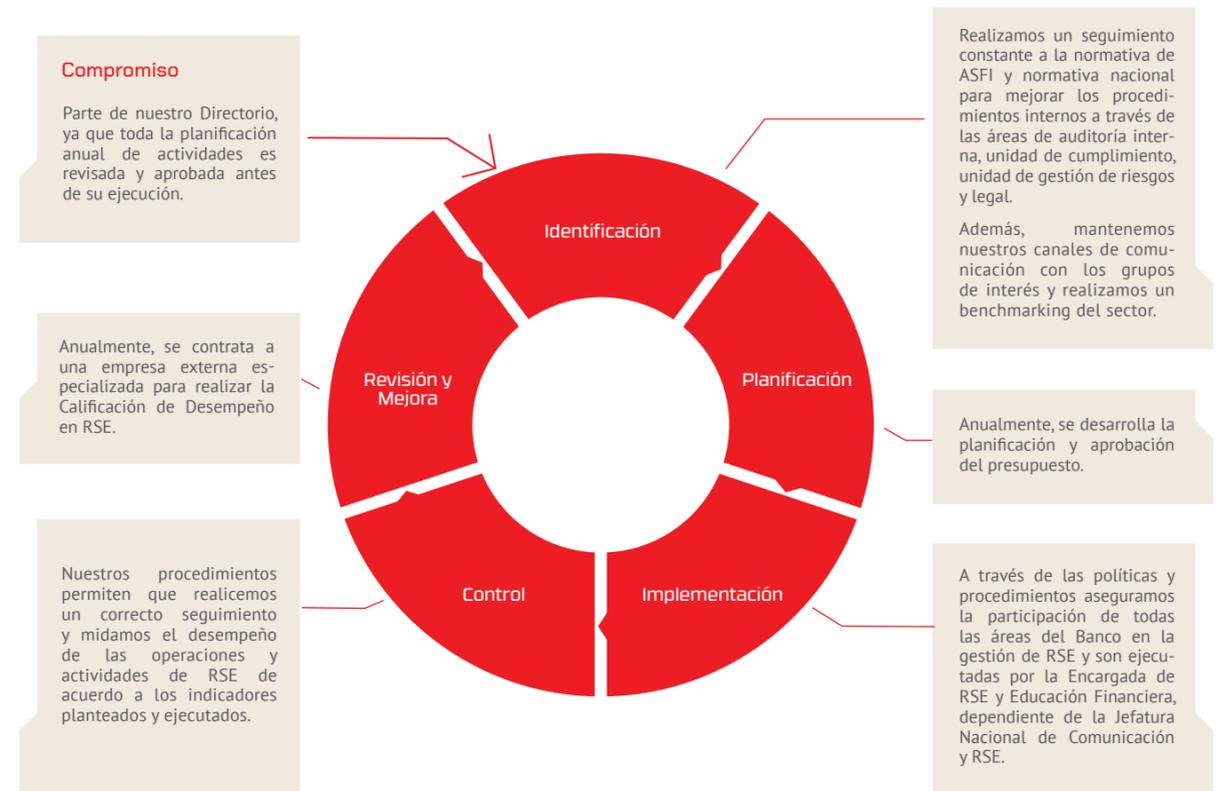
Nuestro compromiso con la sostenibilidad está plasmado en la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), aprobada por el Directorio, que guía nuestras acciones en lo económico, social y ambiental. Esta política no solo responde al marco normativo vigente, sino que se articula con nuestros objetivos estratégicos y con la visión de contribuir activamente al desarrollo sostenible del país.

Durante la gestión 2024, dimos un paso firme hacia la consolidación de un enfoque de transformación institucional basado en la sostenibilidad, integrando procesos, tecnologías y capacidades que fortalecen nuestra cultura organizacional y refuerzan la forma en que gestionamos los impactos que generamos.

Nuestra política de RSE promueve una actuación transversal, basada en el respeto a los derechos humanos, la inclusión, la ética, el desarrollo comunitario, la gestión ambiental responsable y la transparencia. Reconocemos que la sostenibilidad no es una función aislada, sino un componente esencial de nuestro modelo de negocio.

Contamos con un Sistema de Gestión de RSE que sigue un ciclo de mejora continua compuesto por cinco fases: identificación, planificación, implementación, control y revisión, respaldadas por un compromiso institucional desde el nivel más alto de gobernanza. Este sistema permite evaluar nuestros impactos, gestionar riesgos y oportunidades, y asegurar el cumplimiento de los compromisos asumidos con nuestros grupos de interés.

### Modelo de Gestión





Las acciones vinculadas a este sistema son revisadas y aprobadas anualmente por el Directorio. Su ejecución se coordina desde la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE, a través de la Encargada de RSE y Educación Financiera, quien articula con todas las áreas del banco y vela por la correcta implementación del Plan Estratégico de RSE.

Este plan cuenta con presupuesto propio y se alinea a los objetivos estratégicos institucionales, lo que nos permite trabajar de manera estructurada en la promoción de buenas prácticas, innovación social y soluciones financieras con impacto positivo.

Nuestros pilares de actuación se agrupan en tres dimensiones:

- Social: derechos humanos, diversidad, inclusión, trabajo digno, relación con grupos de interés, educación financiera, lucha contra la discriminación, respeto a la niñez, personas con discapacidad y mujeres.
- Ambiental: protección del medio ambiente, capacitación interna, eficiencia en el uso de recursos, cultura ambiental.
- Económica: cumplimiento normativo, políticas institucionales, procedimientos responsables y generación de valor sostenible.

Desde cada área del banco, promovemos la incorporación de la sostenibilidad como parte del quehacer diario. Nuestro enfoque no se limita al cumplimiento regulatorio, sino que busca consolidar una cultura organizacional comprometida con el desarrollo colectivo, la integridad y la innovación como motores de cambio.

## Modelo de RSE y Compromiso Institucional

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es parte esencial de nuestra identidad y de la forma en la que concebimos los negocios. Desde el año 2013, venimos implementando un modelo de RSE que guía nuestras operaciones bajo principios de integridad, inclusión, compromiso con la comunidad, sostenibilidad ambiental y desarrollo económico.

Este modelo se concibe como una estrategia integral que articula nuestras líneas de negocio, nuestra cultura organizacional y nuestras capacidades técnicas y financieras, con el fin de generar impactos positivos y sostenibles en los territorios donde operamos.

A lo largo de los últimos diez años, hemos fortalecido esta estructura, alineándola con los objetivos definidos en la Planificación Estratégica del Banco, de la cual forma parte. La RSE no opera de forma aislada, sino que está totalmente integrada a la gestión institucional, aportando valor a nuestros cinco pilares estratégicos: Rentabilidad, Experiencia del Cliente, Transformación Digital, Gestión de Riesgos y Desarrollo Sostenible.

El lineamiento de Desarrollo Sostenible, en particular, tiene como objetivo mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés. Para ello, se han definido tres objetivos específicos:

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

Como parte de nuestro compromiso institucional con la mejora continua y la rendición de cuentas, presentamos a continuación los resultados alcanzados al cierre de la gestión 2024, en relación con los objetivos estratégicos del modelo de RSE:

El lineamiento de Desarrollo Sostenible tiene como objetivo general mejorar el entorno económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés. Para lograrlo, hemos establecido tres objetivos específicos:

### 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.

A través del siguiente cuadro, se puede apreciar los resultados de cumplimiento de las metas planificadas a diciembre 2024:

Objetivos Específicos	Actividades planificadas	Meta	Cumplimiento	Actividades realizadas
<b>Promover y fomentar la generación de oportunidades de hacer negocio y la inclusión financiera principalmente con los pequeños y medianos empresarios</b>				
Promover la bancarización con inclusión social	Cumplimiento de las metas de Vivienda Social y Productivos	60% según normativa	100%	De acuerdo con la fórmula: Cartera Regulada/Cartera Total
Generar programas de formación y capacitación	Programa "Dirección de Negocios, Trabajando Juntos", capacitación en gestión de negocios a clientes y/o usuarias Mujeres MYPES	1 programa en el año	100%	Se ejecutó el programa anual con 6 cursos de capacitación a emprendedoras MYPES
Fomentar igualdad de género	Banca Mujeres Empresarias Reconocimiento Red Mujer (inclusión de la mujer)	5% Crecimiento Comunidad Red Mujer	80%	La Comunidad Red Mujer creció un 4% más que la gestión anterior, alcanzando a 16.909 mujeres.
Incrementar las redes de atención financiera facilitando el acceso a nuestros servicios	Apertura de PAF en nuevas zonas. (inclusión = Acceso + Uso).	1 oficina externa	100%	Apertura del Punto Corresponsal No Financiero en el Municipio de Chacarilla del Depto. de La Paz (Meta de cobertura geográfica de los Servicios Financieros)
<b>Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y su entorno</b>				
Impulsar acciones de voluntariado social orientado a grupos vulnerables de la sociedad por parte de la institución y en algunos casos con apoyo de los colaboradores del banco	Atender solicitudes de contribuciones, aportes a fines sociales, culturales y gremiales de acuerdo con la Circular 322/2015 - ASFI	5 requerimientos	100%	Se atendieron 12 requerimientos y se ejecutó un total de \$US 4.875 en Contribuciones y Aportes
	Incentivar a los colaboradores a actividades de voluntariado	1 actividad de voluntariado	100%	Se realizó el ECODESAFÍO donde se implementaron 23 proyectos de voluntariado con enfoque social y ambiental.
Impulsar diferentes programas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores	Programa "Plan Bienestar"	1 programa en el año	100%	Se completó las actividades del Plan Bienestar con campañas dirigidas a funcionarios y sus familias
	Elaborar y ejecutar Plan anual de capacitación Estructurado.	1 programa en el año	100%	Se ejecutó el plan anual de capacitación beneficiando a los funcionarios del banco.
Generar programas de formación y capacitación para mejorar el manejo de dinero y el uso de los productos y servicios financieros	Ejecución programa Educación Financiera	1 programa en el año	100%	Se ejecutó el programa "Educación Financiera para todos" presentado a la ASFI.
<b>Mejorar de manera activa y sistemática la conciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés</b>				
Modificar e incorporar procedimientos de adquisición (productos y/o servicios) en armonía con el medioambiente	Incorporar tecnologías para favorecer el medio ambiente en las instalaciones de las oficinas del Banco	100% de los aires acondicionados deben ser amigables	100%	Se hizo la compra de aires acondicionados split con tecnología Inverter para las nuevas oficinas del Banco
Generar alianzas estratégicas con instituciones para fomentar el cuidado del medio ambiente	Programa Ecosector y Estudio de Huella de Carbono	1 programa en el año	100%	Se ejecutó la medición de Huella de carbono
Elaborar campañas que difundan y concienticen sobre el cuidado y uso de los recursos naturales y la gestión de los residuos sólidos	Campañas de reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas)	1 campaña de reciclaje	100%	Se ejecutó el programa de reciclaje de papel y plásticos (tapas y botellas) con la participación activa de los funcionarios del Banco



**Impulsamos una cultura de inclusión y respeto a los derechos humanos, promoviendo la equidad y la no discriminación en todos nuestros espacios.**



## Derechos Humanos e Integridad Corporativa

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

Promovemos una cultura de respeto, inclusión y equidad, basada en principios fundamentales de derechos humanos que rigen nuestra gestión institucional. Estos principios están contenidos en nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), nuestro Código de Ética, el Código de Conducta, las Políticas de Recursos Humanos, y el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores.

A través de estos documentos orientadores, adoptamos principios como:

- La igualdad de trato sin distinción alguna.
- Relaciones comerciales basadas en la equidad y el beneficio mutuo.
- Comportamientos coherentes con la ética institucional.
- El cumplimiento estricto de la normativa legal vigente.

Fomentamos la diversidad y valoramos la dignidad y privacidad de nuestros trabajadores, clientes y proveedores. Estamos firmemente comprometidos con la prohibición de toda forma de discriminación, ya sea por raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad o cualquier otra condición política, ideológica, física o social. En la gestión 2024, no se recibió ninguna denuncia relacionada con discriminación u otros abusos a los derechos humanos.

Asimismo, rechazamos toda forma de violencia dentro y fuera de nuestra organización y aplicamos políticas para prevenir y sancionar prácticas como el trabajo infantil, forzoso o en condiciones indignas. Nuestras políticas de crédito establecen expresamente que no se financiarán actividades que atenten contra los derechos humanos o la dignidad de las personas.

Este compromiso también se refleja en nuestros manuales de procedimientos para la aceptación de clientes, que contienen criterios de evaluación claros y orientados a una gestión responsable, ética y transparente.

Promovemos activamente la sensibilización y el respeto a los derechos humanos mediante acciones de comunicación, procesos de inducción y programas de capacitación interna. A lo largo de la gestión 2024, nuestros colaboradores contaron con canales seguros para la presentación de reclamos y denuncias, tales como correo electrónico, cartas, llamadas telefónicas o contacto directo con el área de Recursos Humanos. Cuando corresponde, estas situaciones pueden ser derivadas al Comité de Ética para su evaluación y tratamiento adecuado.

Durante el año 2024, se desarrollaron 282,5 horas de capacitación en temas vinculados a derechos humanos, que incluyeron sesiones sobre inclusión, salud y seguridad en el trabajo, trato digno, y equidad en el entorno laboral. Estas acciones refuerzan nuestro compromiso de construir un espacio laboral respetuoso, seguro y libre de discriminación.

Temas	Cantidad de Personas	Total horas
Atención a Personas Adultas Mayores en el Marco de la Ley Nro. 369 - Gestión 2024	240	1
Atención a Personas Discapacitadas en el Marco de la Ley Nro. 223 - Gestión 2024	268	2
Bienvenidos al Banco - Presentación Institucional.	307	35
Capacitación en Atención a Personas Sordas Mediante Lenguaje de Señas Bolivianas	122	50
Comité Mixto - Coordinador SySO - Designación y Presentación de Informes	120	3
Congreso Latinoamericano de Seguros Inclusivos	2	32
Dignidad Humana	21	3
Ejercicio de Evacuación	29	1
Ética en la Era de la Inteligencia Artificial Generativa	1	3
Evacuación, Primeros Auxilios, Control de Incendio y Manejo de Extintores	376	35
Fomentando Hábitos Saludables	15	2
Foro Internacional de Salud y Bienestar para la Productividad Laboral	2	4,5
Foro Women 2024 – Mentalidad de Crecimiento: Uniendo Puentes y Potenciando el Liderazgo	4	10
I Congreso de Desarrollo de Talento Humano (CLADE)	3	8
Programa INCAE: Gerencia con Liderazgo	1	48
Seguimiento A la Aplicación de la Política "Conozca a su Cliente/ Usuario" – Correcto Llenado de Formulario PCC01	6	1
Seminario el Insight I	1	24
Training - ACOBOSER Congreso Latino Americano de Seguros Inclusivos	2	2
Webinar Red Mujer - Charla de Fortaleza y Empoderamiento: "Mujeres Estoicas, Resilientes e Inteligentes"	1	1
Webinar Red Mujer - Ventas Empoderadas para Mujeres con Nuevos Desafíos	1	1
XVI Congreso Internacional de Gestión Humana	3	16
Sendero al Éxito	19	8
Tu Voz es Poderosa	119	5
Webinar GPTW - Rompiendo Barreras: Mujeres Líderes y La Transformación Digital	2	1
Webinar Red Mujer - ¿Cómo ser una Mujer Segura? Introducción a la Violencia Basada en Género	1	1
Webinar Red Mujer - ¿Qué Significa Equidad e Igualdad entre Hombres y Mujeres?	1	1
Webinar Red Mujer - Trabajo en Equipo: Relaciones Interpersonales como Factor Clave del Éxito Empresarial	1	1
XV Congreso Internacional de Gestión Humana	6	16
<b>Total</b>	<b>1.525</b>	<b>282,5</b>

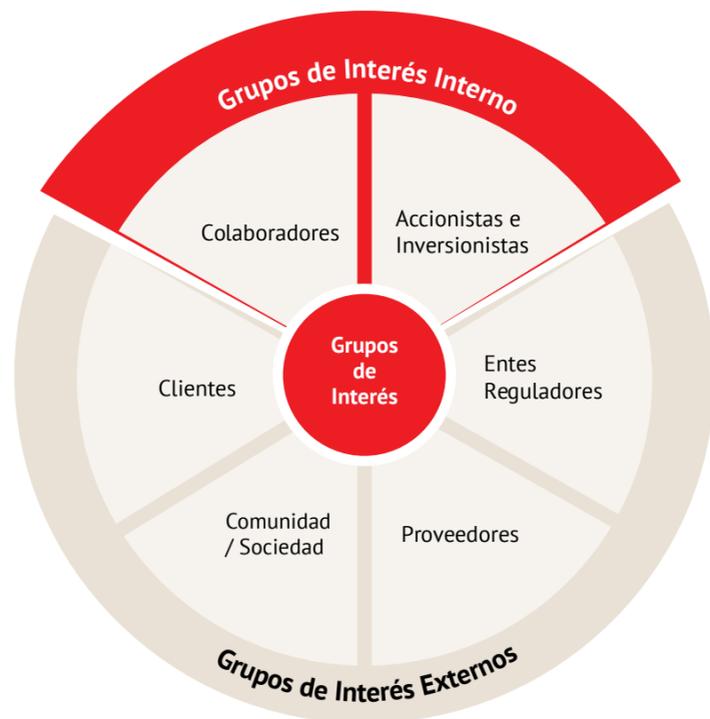




## Relación con los Grupos de Interés

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

La gestión efectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) requiere comprender y actuar sobre las expectativas, preocupaciones y oportunidades de quienes se ven directa o indirectamente impactados por nuestras operaciones. Por eso, mantenemos un enfoque estructurado para identificar, escuchar y relacionarnos con nuestros grupos de interés de manera proactiva, respetuosa y transparente.



A través de políticas institucionales y procedimientos específicos, promovemos espacios de consulta, intercambio y construcción conjunta que nos permiten fortalecer el vínculo con cada grupo, generar confianza y prevenir posibles tensiones. Este enfoque busca no solo mitigar riesgos, sino también construir alianzas sostenibles que agreguen valor a nuestra gestión.

Reconocemos que las relaciones con nuestros grupos de interés son diversas y dinámicas. Por ello, actualizamos periódicamente su identificación, incorporamos sus aportes en procesos clave como el estudio de materialidad, y evaluamos los canales de comunicación más adecuados según el tipo de vínculo.

Contamos con herramientas que nos permiten mantener una comunicación abierta, fluida y bidireccional. Estos canales nos sirven tanto para escuchar inquietudes como para informar sobre nuestras políticas, decisiones estratégicas y compromisos institucionales.



Canal de Comunicación	Grupos de Interés Internos		Grupos de Interés Externos			
	Accionistas e Inversionistas	Trabajadores	Clientes (Consumidor financiero)	Entes Reguladores	Proveedores	Sociedad / Comunidad
Juntas ordinarias	■					
Juntas extraordinarias	■					
Comités		■				
Reuniones presenciales	■	■	■			
Entrevistas o encuestas		■	■			
Correspondencia (electrónica o física)	■	■	■	■	■	■
Boletín Informativo		■	■			
Canal de Denuncias de Hechos Contrarios a la Ética o Transparencia		■			■	
Canal de Denuncias de acoso laboral		■				
Canal de Denuncias de riesgo operacional		■	■		■	
Encuestas específicas		■	■			
Estudios de satisfacción			■			
Buzón de sugerencias			■			
Contact Center			■			
Comunicados			■			
Medición de clima organizacional		■				
Punto de reclamo			■			
Redes Sociales	■	■	■	■	■	■
Sitio Web	■	■	■	■	■	■
Línea gratuita	■	■	■	■	■	■
Red de oficinas en todo el país	■	■	■	■	■	■
Informe de RSE	■	■	■	■	■	■
Memoria financiera	■	■	■	■	■	■
Informe de Materialidad 2023 - 2025	■	■	■	■	■	■

■ Permanente   ■ Anual   ■ Según se requiera

Este enfoque relacional es parte central de nuestra estrategia de sostenibilidad y refuerza nuestra convicción de que una gestión ética y participativa contribuye directamente a la creación de valor para todas las partes.



## Calificación de Desempeño en RSE y Verificación Externa

### Calificación de Desempeño en RSE

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

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

Durante la gestión 2024, obtuvimos una calificación de A+ Nivel Líder, que refleja un 100% de cumplimiento respecto a los parámetros establecidos en la metodología de una empresa externa. Esta calificación no solo cumple una exigencia regulatoria, sino que también nos brinda una oportunidad de mejora continua, al identificar fortalezas y oportunidades en nuestra gestión económica, social y ambiental. Los resultados obtenidos alimentan nuestros planes de acción y contribuyen a consolidar la RSE como parte estructural de nuestra estrategia corporativa.

### Verificación Externa

La empresa externa especializada, adicionalmente, realizó la verificación del uso correcto de los Estándares GRI, asegurando que el Informe de RSE cumple con los requisitos metodológicos y técnicos exigidos por la versión más actualizada de estos indicadores internacionales. De esta manera, se refuerza y respalda la calidad de información presentada a nuestros grupos de interés.



Organismo de Certificación

### Informe de Calificación de Desempeño de RSE y Verificación Indicadores GRI del Informe RSE 2024

Santa Cruz de la Sierra junio 13, 2025.

**Banco Económico S.A.**  
Señor Presidente y Sres. Directores

Certificación Sustentable S.A., en ejercicio de sus facultades como entidad evaluadora, ha realizado la **Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial** y la **Verificación del Informe de RSE** correspondiente al Banco Económico S.A., al cierre del ejercicio 31 de diciembre de 2024.

La evaluación se ha efectuado conforme a una metodología en estricto cumplimiento de los requerimientos establecidos en el **Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial**, contenido en el Capítulo II, Título I, Libro 10° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, así como sus respectivos anexos. Asimismo, se han tomado como referencia los estándares internacionales de la **Global Reporting Initiative (GRI)**, versión vigente, y sus lineamientos para la elaboración y validación de informes de sostenibilidad.

El análisis ha permitido constatar que la gestión de la RSE en la entidad se encuentra alineada con las mejores prácticas internacionales y con los requerimientos normativos nacionales.

#### Resultados de la Calificación

Tras la revisión exhaustiva y la validación de los indicadores de desempeño, se ha determinado que las evidencias recabadas son suficientes y adecuadas para otorgar al Banco Económico S.A. la máxima calificación de **5 puntos**, equivalente a un **nivel de cumplimiento del 100%**. En consecuencia, se le asigna la siguiente categoría:

### A+ Nivel LÍDER

Esta calificación refleja que el Banco Económico S.A. cumple e implementa de manera adecuada y razonable lo dispuesto en el Libro 10°, Título I, Capítulo II: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros. La valoración de los indicadores del Anexo 1 y del Anexo 2 del referido reglamento confirma una gestión sólida y sistemática, orientada a la excelencia en materia de responsabilidad social empresarial.

#### Conclusión

Certificación Sustentable S.A. certifica que el Banco Económico S.A. ha alcanzado un nivel de desempeño sobresaliente en la gestión de la RSE, evidenciando un compromiso claro con la mejora continua y la excelencia, en línea con los requerimientos regulatorios nacionales y las mejores prácticas internacionales.

CERTIFICACION SUSTENTABLE S.A.  
Presidente  
Dr. Marcelo A. Taboada



## Estudio de Materialidad

Contenido 2-14 / 3-1 / 3-2

La identificación y priorización de nuestros temas materiales constituye uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia de sostenibilidad. A través de este proceso, definimos con claridad en qué aspectos debemos enfocar nuestra gestión, reconociendo tanto los impactos significativos que generamos desde nuestras operaciones, productos y servicios, como las expectativas expresadas por nuestros grupos de interés.

Partimos del Estudio de Materialidad elaborado de manera exhaustiva, que ha sido actualizado durante las últimas dos gestiones bajo una lógica trianual. Esta última actualización se llevó a cabo durante la gestión 2024 y estuvo estructurada en varias etapas, siguiendo los lineamientos establecidos por el Estándar GRI 3: Temas Materiales (2021), además de incorporar las orientaciones metodológicas del EFRAG y el ERS 2 (NEIS 2).

El proceso incluyó las siguientes fases:

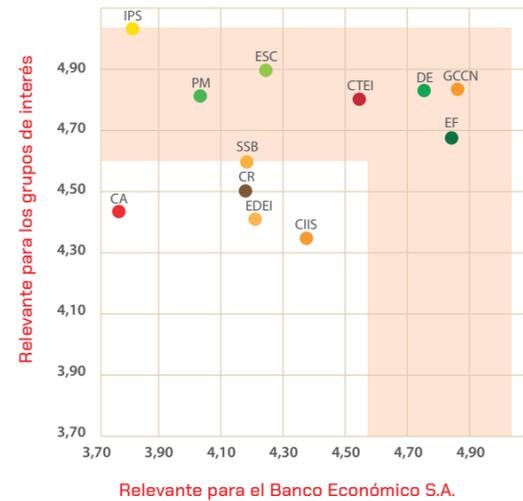
- **Análisis de contexto y alineación estratégica:** realizamos un benchmarking de tendencias, analizando temas emergentes en el ámbito financiero y de sostenibilidad, incluyendo comparaciones con bancos nacionales e internacionales, informes globales y marcos regulatorios.
- **Identificación de impactos:** mapeamos 56 impactos relacionados con nuestras operaciones, relaciones comerciales, servicios y productos. Estos impactos fueron clasificados como reales o potenciales, positivos o negativos, desde una mirada tanto interna como externa.
- **Evaluación de impactos:** aplicamos una metodología cualitativa considerando cuatro criterios clave: escala del impacto, alcance, gravedad y probabilidad de ocurrencia. Esta evaluación nos permitió calcular un puntaje técnico por impacto y establecer un umbral de materialidad (4,6) basado en la media y desviación estándar, en línea con metodologías del EFRAG y NIIS.
- **Priorización y validación institucional:** agrupamos los 56 impactos dentro de 12 temas materiales.
- **Recolección de percepciones de grupos de interés:** aplicamos encuestas internas a representantes de nuestros principales grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, comunidad, entes reguladores y accionistas), identificando qué temas consideran más relevantes.
- **Análisis para el desarrollo del diagrama:** en base a las valoraciones realizadas se pudo desarrollar un gráfico para presentar la relevancia de los 12 temas materiales.

Este proceso nos permitió confirmar y validar los 12 temas materiales que estructuran el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2024. Cada uno de ellos agrupa múltiples impactos específicos y está alineado con los Estándares Universales y Temáticos del GRI, el Suplemento Financiero G4, el Reglamento de RSE de la ASFI y nuestros lineamientos internos. Su inclusión reafirma nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión sostenible en las dimensiones económica, social y ambiental.

Tema material priorizado	Metodología GRI 2021	Anexo 2 – Reglamento de RSE - ASFI	Lineamientos BEC
Gobierno corporativo y cumplimiento normativo	GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición GRI 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno GRI 2-23 Compromisos y políticas GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas GRI 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas GRI 202-2 Presencia en el mercado GRI 205 Anticorrupción	1G Gobierno corporativo 1E Enfoque social 1N Cumplimiento normativo 1D Diversidad e igualdad de oportunidades 2H Derechos humanos y compromiso social	Gobierno Corporativo Prevención y Cumplimiento Política de Cero Tolerancia
Compromiso y tratamiento ético de la información	GRI 418-1 Privacidad del cliente		Política de Privacidad
Compras responsables	GRI 204-1 Prácticas de abastecimiento	1P Presencia en la comunidad	Prácticas transparentes en la contratación a proveedores
Educación financiera	FS 16 Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera	4E Enfoque social	Educación financiera
Empleo, Diversidad, Equidad e Inclusión	GRI 2-7 Empleados GRI 2-21 Ratio de compensación total anual GRI 202-1 Presencia en el mercado GRI 401-1, 401-2, 401-3 Empleo GRI 402-1 Relación trabajador empresa GRI 404-1, 404-2, 404-3 Formación y educación GRI 405-1, 405-2 Diversidad e igualdad GRI 406-1 No discriminación GRI 410-1 Prácticas en materia de seguridad	1B, 2B, 3B Brecha Salarial 1T, 2T, 3T Trabajo digno y no discriminación 1C, 2C, 3C Capacitación 2D Diversidad e igualdad de oportunidades	Gestión de Talento Humano y Administración de Personal
Innovación en productos y servicios	FS 7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito GRI 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	2E, 3E Enfoque social 3A Conciencia ambiental	BEC 7 Innovación y mejora continua de procesos, productos y atención
Experiencia y satisfacción del cliente	GRI 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	1S, 2S, 3S Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente Punto de Reclamo
Conciencia ambiental	GRI 301-1 Materiales GRI 302-1 Energía GRI 303-5 Agua y efluentes GRI 306-3 Residuos	1A, 2A Conciencia ambiental	Campanas a través de productos ambientales Campanas internas de cuidado ambiental
Seguridad, salud y bienestar	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo		Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
Desempeño económico	GRI 201-1 Desempeño económico		Apoyo al desarrollo económico
Compromiso e inversión social	FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros a personas desfavorecidas	1H, 3H Derechos humanos y compromiso social	Inclusión de la mujer en el sistema financiero Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo
Presencia en el mercado	FS 13 Puntos de acceso en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidos económicamente		Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico



La siguiente matriz de materialidad visualiza los resultados del proceso de priorización. El umbral de corte establecido fue de 4,6 puntos en ambos ejes, el cual se definió a partir del análisis estadístico de los puntajes obtenidos en la evaluación técnica de los 56 impactos identificados.



Nota: El gráfico se presenta con un corte en el cuadrante superior izquierdo debido a que los temas materiales se encuentran en esta zona y el umbral de 4,6 fue calculado con base en la media y desviación estándar de la calificación técnica de los impactos, en línea con metodologías EFRAG y NIIS.

A partir de la matriz de materialidad se pudo obtener el listado de los 12 temas materiales de acuerdo con su relevancia.

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

Económico   
 Social   
 Ambiental

La matriz clasifica los temas en dos secciones:

- Temas materiales relevantes: se encuentran por debajo del umbral definido por 4,6
- Temas materiales priorizados: se encuentran igual o encima del umbral definido

Los temas relevantes y priorizados constituyen el foco principal de nuestra gestión, ya que son altamente valorados por nuestros grupos de interés y son clave para la estrategia institucional.

En función de estos resultados, más allá del umbral, hemos decidido incluir los 12 temas materiales (relevantes y priorizados) en el presente Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2024, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión enfocada en los aspectos más significativos para nuestro entorno.





03.

## Gestión Económica

Promovemos el crecimiento económico a través de productos y servicios financieros accesibles, innovadores y centrados en nuestros clientes, fortaleciendo la inclusión y el desarrollo empresarial.





**Reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del país, generando empleo digno, fortaleciendo la inclusión financiera y aportando al crecimiento de la economía nacional.**



## Desempeño Económico

Contenido 3-3 / 201-1

Como actor relevante del sistema financiero boliviano, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país. En 2024, logramos mantener una gestión financiera sólida, fortaleciendo nuestro papel como aliados estratégicos para personas, emprendedores y empresas productivas.

Durante esta gestión, generamos 1.564 fuentes de empleo directas en todo el país, garantizando salarios justos, beneficios sociales y estabilidad laboral para nuestro equipo. Este aporte no solo impulsa el bienestar de nuestras familias trabajadoras, sino que también dinamiza las economías locales donde operamos.

El fortalecimiento de nuestra cartera de créditos fue uno de los principales logros del año con un enfoque centrado en los sectores productivos y empresariales, así como en la inclusión financiera para MyPES y personas naturales.

Este crecimiento fue acompañado por una mejora significativa en la utilidad neta, que ascendió a Bs151,6 millones, lo que representa un incremento de más del 90% con relación a la gestión anterior.

En términos de contribución fiscal, aportamos Bs125,2 millones en concepto de Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), fortaleciendo los recursos del Estado y su capacidad para generar políticas públicas y programas de desarrollo.

A través del programa Red Mujer, Mi Aliada, seguimos impulsando la autonomía económica de las mujeres. En 2024, la comunidad Red Mujer alcanzó a 16.909 mujeres, promoviendo su inclusión financiera mediante capacitaciones, acompañamiento y productos diseñados para sus necesidades.

El 96,4% de nuestras compras fueron realizadas a proveedores nacionales, lo que refuerza nuestro compromiso con la economía boliviana y apoya la sostenibilidad de múltiples cadenas de valor. Esta política de compras responsables genera un efecto multiplicador en el empleo y el desarrollo empresarial local.

Por último, en 2024 destinamos poco más del 93% de nuestros ingresos a gastos operativos, provisiones, mantenimiento de valor, impuestos y otros costos inherentes a nuestras operaciones. Toda esta información se encuentra detallada en nuestros Estados Financieros, disponibles para consulta en nuestro Sitio Web.

	2022	2023	2024
<b>Ingresos (Valor económico generado)</b>	<b>1.054.804.472</b>	<b>1.281.885.355</b>	<b>2.282.398.822</b>
<b>Gastos (valor económico distribuido)</b>	<b>958.287.772</b>	<b>1.202.886.775</b>	<b>2.130.776.768</b>
Gastos Financieros	325.077.008	361.320.344	399.656.949
Gastos Operativos	76.951.453	253.144.750	958.093.783
Cargos p/incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	129.038.780	165.304.023	212.678.240
Gastos de Administración	360.434.344	367.885.162	435.083.924
Perdidas por Diferencia de Cambio y Mantenimiento de Valor	267.797	-	46.888
Impuestos sobre las utilidades de las empresas (IUE)	66.518.390	55.232.496	125.216.983
<b>Utilidad (Valor económico retenido)</b>	<b>96.516.700</b>	<b>78.998.580</b>	<b>151.622.054</b>

## Innovación Financiera Centrada en el Cliente

### Productos y servicios financieros

Contenido 2-6

En línea con nuestro compromiso institucional de impulsar la inclusión financiera, especialmente entre micro y pequeños empresarios, desarrollamos productos y servicios diseñados para responder de forma efectiva a las necesidades de diversos segmentos del mercado.

Nuestro enfoque se basa en metodologías centradas en el cliente, asegurando que cada solución financiera sea funcional, accesible y adaptada a las expectativas reales de nuestros consumidores financieros. Esta orientación nos permite acompañar a nuestros clientes en cada etapa de su desarrollo personal o empresarial, consolidando relaciones de largo plazo con impacto positivo.



## Diseño centrado en el cliente

### RSE 3E

Contamos con políticas internas y herramientas de gestión que garantizan que los productos financieros que ofrecemos sean evaluados desde múltiples perspectivas antes de su lanzamiento. Entre estas herramientas se encuentran:

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

Estas normativas establecen criterios técnicos, financieros y éticos para la aprobación de nuevos productos, e involucran a diversas unidades del banco en su análisis, validación y seguimiento. Este enfoque participativo y riguroso asegura que cada producto responda a las necesidades específicas de nuestros consumidores financieros, minimice riesgos y maximice valor.

## Principales líneas de negocio crediticio

Como banco múltiple, adoptamos una estrategia basada en la diversificación de portafolio y en la especialización por segmentos. Esto nos permite atender a diferentes perfiles de clientes con soluciones adaptadas a sus capacidades, objetivos y condiciones de mercado, reforzando nuestra presencia en sectores clave de la economía nacional.

### • Unidades de negocio especializadas

Contamos con unidades dedicadas a líneas específicas de negocio, conformadas por profesionales con experiencia en sectores productivos, comerciales, personales y de inversión. Esta estructura nos permite ofrecer atención personalizada y asesoramiento técnico, brindando un servicio financiero más cercano y eficaz.

#### Banca MyPE

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

#### Banca Mediana

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

#### Banca Empresa

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

#### Banca Personas

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

### • Diversificación de clientes

Nuestra plataforma de atención abarca empresas grandes y medianas, emprendedores, consumidores individuales y segmentos emergentes. Esta diversidad nos posiciona como un banco integral, capaz de acompañar a nuestros clientes en cada etapa de su desarrollo económico.

### • Compromiso con el servicio de excelencia

Cada unidad de negocio opera con altos estándares de calidad, recursos tecnológicos y herramientas de análisis que nos permiten ofrecer soluciones oportunas y efectivas. Este enfoque nos ayuda a construir relaciones sólidas basadas en la confianza, y a acompañar activamente los desafíos y metas financieras de quienes confían en nosotros.



## Marcas que Transforman

Hemos impulsado el desarrollo de marcas propias que reflejan nuestra capacidad de adaptación y nuestra vocación por responder a las necesidades específicas de distintos perfiles de clientes. Estas marcas representan más que una oferta de productos: son el resultado de una estrategia centrada en la experiencia del usuario, la inclusión financiera y la innovación aplicada a los servicios bancarios.

**Mi Socio:** Diseñada para micro y pequeños empresarios, esta marca ofrece préstamos de bajo volumen que facilitan el crecimiento y desarrollo de sus negocios.



**Titanium:** Nuestras exclusivas tarjetas de crédito de alta gama, como la Titanium Business, están dirigidas a clientes con alto poder adquisitivo y a altos ejecutivos de grandes empresas, proporcionando facilidades para gastos de viajes, representación y pagos a proveedores nacionales e internacionales.



**Red Mujer, Mi Aliada:** Una marca creada especialmente para apoyar a mujeres micro y pequeñas empresarias, ofreciendo productos y servicios financieros y no financieros diseñados para promover su inclusión y bienestar económico.



**BecCafé:** Un innovador concepto que combina espacios de co-working, cafetería y servicios bancarios. BecCafé ofrece a nuestros clientes y al público en general un lugar donde pueden disfrutar de un café, realizar operaciones bancarias, utilizar cajeros automáticos, y acceder a información sobre nuestros servicios financieros, todo en un ambiente que fomenta la innovación y las conversaciones de negocios.



Estas marcas fortalecen nuestra identidad institucional y nos posicionan como un banco dinámico, comprometido con brindar soluciones financieras ajustadas a los desafíos y oportunidades de cada segmento. A través de ellas, extendemos nuestra presencia más allá de lo tradicional, conectando con las personas desde espacios físicos, digitales y emocionales que agregan valor a su experiencia bancaria.

## Segmentación de Nuestra Cartera

### Contenido 2-6 / G4-FS6

En un entorno competitivo y en constante evolución, mantenemos una estrategia crediticia enfocada en la diversificación, la rentabilidad y el impacto positivo en nuestros clientes y en la economía boliviana. La gestión eficiente de nuestra cartera nos permite seguir generando valor sostenible, atendiendo las necesidades financieras de personas, emprendedores y empresas a lo largo del país.





## Cartera por región

Contamos con una red sólida de puntos de atención financiera a nivel nacional, con una fuerte presencia en el eje troncal, especialmente en Santa Cruz, donde se concentra el mayor volumen de colocaciones y número de clientes. Esta ubicación estratégica nos permite estar cerca de las zonas con mayor demanda, brindando atención oportuna, accesible y personalizada.

Regional	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs)	%
Santa Cruz	24.500	47,14%	7.369.120	65,57%
La Paz	10.931	21,03%	1.703.145	15,15%
Cochabamba	12.450	23,95%	1.626.298	14,47%
Tarija	1.831	3,52%	263.783	2,35%
Chuquisaca	1.062	2,04%	107.513	0,96%
Oruro	947	1,82%	138.575	1,23%
Potosí	253	0,49%	30.298	0,27%
Total	51.974	100%	11.238.733	100%

## Cartera por tipo de crédito

Nuestro enfoque crediticio prioriza el acompañamiento a los micro y pequeños empresarios, sin dejar de atender a otros segmentos clave del mercado. Esta diversidad se refleja en la distribución de nuestra cartera:

- 61,44% de los créditos corresponden a préstamos de consumo, representando el 10,83% del saldo total de la cartera.
- 24,74% de los créditos son microcréditos, lo que representa el 20,09% del saldo total.

Esta estructura diversificada nos permite ofrecer soluciones adaptadas tanto a necesidades personales como empresariales, impulsando el bienestar individual y el crecimiento económico.

Tipo de Crédito	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs)	%
Empresarial	174	0,28%	3.486.372	31,02%
Microcrédito	15.603	24,74%	2.257.602	20,09%
Vivienda	7.534	11,95%	2.453.749	21,83%
PyME	1.006	1,60%	1.823.299	16,22%
Consumo	38.752	61,44%	1.217.712	10,83%
Total	63.069	100,0%	11.238.733	100,0%

También se detalla la distribución del tipo de crédito por región, evidenciando cómo las necesidades varían territorialmente y cómo adaptamos nuestra oferta a cada contexto regional.

Tipo de Crédito (en miles de Bs)	Santa Cruz	Cochabamba	La Paz	Tarija	Chuquisaca	Oruro	Potosí	Total
Empresarial	2.593.173	373.694	519.505	0	0	0	0	3.486.372
Microcrédito	1.148.557	368.219	539.792	113.855	40.705	29.352	17.122	2.257.602
Vivienda	1.402.603	484.739	331.489	104.578	44.952	77.887	7.501	2.453.749
PyME	1.587.152	145.988	72.375	9.092	2.356	5.533	802	1.823.299
Consumo	637.636	253.658	239.984	36.258	19.500	25.804	4.873	1.217.712
Total	7.369.120	1.626.298	1.703.145	263.783	107.513	138.575	30.298	11.238.733

## Cartera por actividad económica

La segmentación sectorial de nuestra cartera refleja nuestro compromiso con la producción, la industria y el desarrollo urbano, apoyando sectores clave para el crecimiento del país. La distribución es la siguiente:

- 23% destinado a la construcción.
- 22,8% a servicios inmobiliarios.
- 18,9% a la industria manufacturera.

Esta orientación nos permite acompañar a diversos sectores económicos con productos financieros específicos, reforzando su sostenibilidad y capacidad de desarrollo.

Tipo de Crédito	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs)	%
G - Construcción	7.078	11,1%	2.583.358	23,0%
L - Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	8.318	13,1%	2.567.006	22,8%
E - Industria manufacturera	3.547	5,6%	2.127.780	18,9%
H - Venta al por mayor y menor	37.923	59,7%	2.004.579	17,8%
A - Agricultura y ganadería	778	1,2%	1.059.886	9,4%
J - Transporte, almacenamiento y comunicaciones	2.068	3,3%	253.778	2,3%
K - Intermediación financiera	213	0,3%	158.509	1,4%
I - Hoteles y restaurantes	687	1,1%	134.633	1,2%
F - Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	54	0,1%	215.921	1,9%
N - Educación	211	0,3%	29.706	0,3%
O - Servicios sociales, comunales y personales	2.459	3,9%	77.751	0,7%
D - Minerales metálicos y no metálicos	83	0,1%	12.331	0,1%
Resto de actividades económicas	118	0,2%	13.497	0,1%
Total	54.626	100%	11.238.733	100%





## Productos y Servicios con Impacto Social

Contenido 2-6 / G4-FS7  
RSE 2E

Nos enfrentamos al desafío de expandir nuestra oferta financiera de manera responsable, brindando productos que no solo cumplan con las normativas de Función Social, sino que también generen impactos positivos y sostenibles en la vida de las personas y en el desarrollo de las comunidades donde operamos.

### Red Mujer, Mi Aliada

La inclusión financiera de las mujeres es una de nuestras prioridades institucionales. A través del programa Red Mujer, Mi Aliada, ofrecemos servicios financieros y no financieros diseñados específicamente para mujeres micro y pequeñas empresarias, con un enfoque integral en el hogar, el bienestar y los negocios.

Al cierre de 2024:

- Contamos con 236.457 clientas mujeres en productos de captación, con un incremento del 23% respecto a la gestión anterior.
- Atendimos a 20.648 clientas con servicios de crédito, lo que representa un crecimiento del 10%.



### Crédito Productivo

Alineados con nuestro propósito de impulsar el crecimiento económico del país, priorizamos el financiamiento de actividades productivas, apoyando a emprendedores, productores y empresas.

Contamos con una Política de Crédito específica para el sector productivo, así como con una unidad de negocios especializada, conformada por personal capacitado y productos diseñados para atender las distintas realidades del sector.

- Al cierre de la gestión, el 50,77% de nuestra cartera estuvo destinada a créditos productivos.
- Este enfoque promueve el crecimiento económico, la generación de empleo y la modernización del aparato productivo nacional.

A través de esta estrategia, brindamos acceso a financiamiento responsable y fortalecemos el tejido empresarial boliviano.

### Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social

Ofrecemos financiamiento para la adquisición de la primera vivienda, con condiciones accesibles que permiten a las familias acceder a una vivienda digna.

- El crédito financia hasta el 100% del valor del inmueble, sin requerir aporte inicial.
- Durante 2024, destinamos el 7,74% de nuestra cartera a este tipo de crédito.

Este producto representa una herramienta clave para mejorar la calidad de vida de las familias bolivianas, fomentar la estabilidad familiar y promover la cohesión social.

## Créditos para Inversiones en el Sector Productivo

Destinamos el 1,90% de nuestra cartera a financiar proyectos de inversión productiva, lo que demuestra nuestro compromiso con la innovación, la competitividad empresarial y el desarrollo económico.

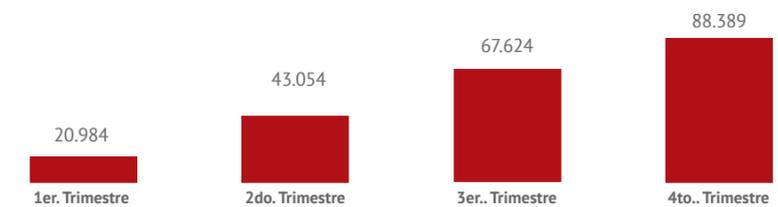
Este tipo de financiamiento apoya la expansión, modernización y diversificación de los negocios de nuestros clientes, contribuyendo a la generación de valor, empleo y sostenibilidad a largo plazo.

### Banca Seguros

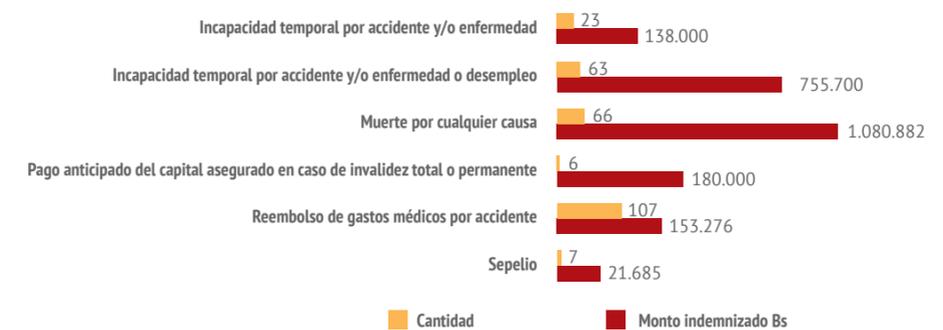
Contamos con una línea diversificada de seguros accesibles, diseñada para acompañar a nuestros clientes en cada etapa de su vida y proteger lo que más valoran.

- Pack 300
- Vida Salud Plus
- Vida Premium
- Vida Max
- Vida 180
- Seguro Sepelio
- Seguros individuales de vida
- Seguro contra accidentes personales
- Protección para tarjetahabientes
- Seguro Educativo
- Entre otros

En la gestión 2024, se registraron más de 88 mil pólizas activas (nuevas y renovadas):



Durante la gestión 2024, se atendieron y pagaron más de 270 casos de siniestros. Las coberturas más requeridas en este período fueron el Reembolso de Gastos Médicos por accidente y las Indemnizaciones por Muerte por cualquier causa, reflejando el compromiso del Banco con la protección y respaldo efectivo a sus asegurados.



A través de nuestra oferta de Banca Seguros, reafirmamos el compromiso de brindar soluciones integrales de protección financiera, que contribuyan a la tranquilidad y seguridad de nuestros clientes y sus familias



Invitamos a nuestros clientes a visitar nuestro Sitio Web para conocer más sobre cada una de estas coberturas.



Banco ECONOMICO

04.

## Gestión Ambiental

Asumimos el compromiso de reducir nuestro impacto ambiental. Avanzamos hacia una operación más eficiente y consciente, incorporando buenas prácticas que cuidan los recursos y protegen el planeta.





Impulsamos una gestión responsable a través del uso eficiente de recursos, la medición de nuestra huella de carbono, el fortalecimiento de la cultura ambiental interna y el financiamiento de iniciativas sostenibles.



## Programa “Cada Tapa y Botella Vale”

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

Conscientes del rol que tenemos en la promoción de una cultura ambiental responsable, impulsamos el programa “Cada tapa y botella vale” como una iniciativa de doble impacto: ambiental y social. A través de este programa, buscamos sensibilizar a nuestros trabajadores y a sus familias sobre la importancia del reciclaje, la gestión adecuada de residuos y el valor de los pequeños actos cotidianos que contribuyen al cuidado del planeta.

La campaña, desarrollada en alianza con EMPACAR y la fundación Tapitas por los Chicos, promueve la recolección sistemática de plásticos (tapas y botellas) en nuestras agencias principales. Los materiales recolectados son donados a beneficio de niños y niñas que luchan contra el cáncer, convirtiendo esta acción en un gesto solidario con alto valor social.

Durante la gestión 2024, de manera bimensual, se distribuyeron todos los materiales necesarios para recolectar el plástico con apoyo de nuestros colaboradores, lo que permite mantener la continuidad y el alcance del programa.

Además de su impacto directo en la reducción de residuos, esta iniciativa nos permite fomentar hábitos sostenibles dentro de la organización y reforzar el mensaje de que cada acción cuenta cuando se trata de cuidar nuestro entorno. La invitación está abierta no solo a nuestros colaboradores, sino también al público en general, con el convencimiento de que cada tapa y cada botella puede marcar una diferencia real.



## Medición de Huella de Carbono

RSE 2A

Durante la gestión 2024, dimos continuidad a nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental a través del proceso de medición, reducción y compensación de nuestra huella de carbono, como parte integral del programa “Ecosector”, impulsado por GreenCloud y Fundare – CAINCO.

Esta medición se realizó siguiendo estándares reconocidos a nivel internacional, como ISO 14064-1 & 3, el GHG Protocol y las directrices del IPCC, lo que nos permite asegurar la confiabilidad técnica y verificabilidad de los resultados obtenidos. Con estos datos, alineamos nuestras acciones institucionales a la meta de Carbono Neutralidad, fortaleciendo nuestra estrategia ambiental y nuestras metas a largo plazo.

La recopilación de datos fue coordinada con el área de Administración e incluyó consumos energéticos de nuestras sucursales y oficinas a nivel nacional. El uso de la plataforma Green Cloud facilitó el seguimiento eficiente de los indicadores ambientales y el análisis de nuestra evolución histórica desde el año base 2020.



Pese a la continua expansión de nuestras operaciones a nivel nacional, con la apertura de nuevos puntos de atención y el fortalecimiento de nuestra presencia territorial, que desde el 2020 representa un 28,6% de crecimiento, se registró un descenso en las toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e) producidas por nuestras operaciones. Esto se debe a nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental y el trabajo que realizamos en la identificación de oportunidades para reducir nuestras emisiones, optimizar recursos y avanzar hacia una gestión más eficiente y responsable de nuestra huella ecológica.





En el marco de nuestras acciones de mitigación, continuamos con la instalación de 181 paneles solares en 5 agencias estratégicas, fortaleciendo nuestra transición hacia fuentes renovables. De esta manera generamos nuestra propia energía eléctrica que ayuda a mitigar el impacto generado.

Estas acciones se realizaron con una inversión total de Bs. 1.466.059,35-

Este conjunto de iniciativas refleja nuestra visión de sostenibilidad, orientada no solo a reducir impactos ambientales, sino también a liderar con el ejemplo en el sector financiero, demostrando que es posible operar con responsabilidad ambiental y visión a largo plazo.

## Pedaleando Hacia un Futuro Más Verde

Promover estilos de vida saludables y medios de transporte sostenibles forma parte de nuestro compromiso ambiental. Como parte de esta visión, impulsamos la instalación de estacionamientos para bicicletas en nuestras agencias, con el objetivo de fomentar la movilidad activa, reducir nuestra huella de carbono indirecta y ofrecer facilidades concretas tanto a clientes como a colaboradores.

Durante la gestión 2024, ampliamos esta infraestructura a 11 agencias ubicadas en el eje troncal, brindando espacios seguros y accesibles para el uso cotidiano de bicicletas como medio de transporte. Esta acción no solo representa un avance operativo, sino también una señal de coherencia con nuestros principios de sostenibilidad urbana.

El proyecto se desarrolló teniendo en cuenta normativas locales, como la Ley Municipal de la Bicicleta en Cochabamba, y en articulación con las nuevas ciclovías desarrolladas en Santa Cruz, La Paz y El Alto, lo que refuerza su viabilidad y pertinencia territorial.

Con esta iniciativa, contribuimos a la construcción de ciudades más limpias y resilientes, al tiempo que respondemos a una creciente demanda por alternativas de movilidad ecológica. Al brindar estas facilidades, reafirmamos nuestro compromiso de generar valor no solo desde los productos financieros, sino también desde los servicios e infraestructuras que facilitan un entorno más sustentable para todos.



## Gestión Responsable de Recursos

Contenido 3-3 / 301-1 / 302-1 / 306-3 / 306-4 / 303-5  
RSE 1A / 2A

En nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, hemos implementado prácticas responsables en todas nuestras operaciones, integrando tecnologías y procedimientos que contribuyen significativamente a la reducción del consumo de recursos. Aspiramos a ser administradores responsables del medio ambiente, promoviendo un uso consciente y eficiente en cada una de nuestras actividades.

### Reciclaje de Papel

La campaña "Reciclaje de Papel" forma parte de nuestras acciones para promover una cultura institucional de consumo responsable y reducción de residuos, alineada con nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Durante la gestión 2024, recolectamos un total de 2,1 toneladas de papel y 68 kilogramos de cartón en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, que fueron entregadas a la organización Bolivia Recicla, una iniciativa que trabaja con recolectores locales y empresas aliadas para reincorporar estos residuos en procesos productivos industriales. Esta acción refuerza los principios de la economía circular, extendiendo el ciclo de vida de los materiales y reduciendo la presión sobre los recursos naturales.

Para facilitar la recolección, se distribuyeron bolsas y contenedores en cada agencia de Santa Cruz, promoviendo la participación de nuestros colaboradores. La recolección se realiza dos veces al mes, y los residuos son centralizados en un punto designado desde donde Bolivia Recicla realiza el retiro, emitiendo un certificado oficial de recepción de residuos reciclables.

Más allá del impacto ambiental directo, esta campaña representa una oportunidad para generar conciencia interna y fomentar hábitos sostenibles dentro de nuestra operación. Cada hoja reciclada es un paso hacia un modelo de gestión más responsable y coherente con nuestros valores institucionales.

### Gestión Eficiente del Agua

Continuamos fortaleciendo nuestras acciones para optimizar el uso del agua y promover una cultura de sostenibilidad entre nuestros colaboradores. El enfoque está puesto no solo en la eficiencia operativa, sino también en la concienciación y participación de quienes forman parte de nuestra organización.

Durante la gestión 2024, sustituimos los grifos tradicionales por grifos a presión, con lo que se logró un mayor control del caudal y apuntamos a una reducción en el desperdicio de agua. Asimismo, en nuestros edificios propios, mantuvimos la práctica de reutilizar el agua generada por los sistemas de aire acondicionado, destinándola al sistema de descarga de inodoros en varias de nuestras agencias.

A pesar de estas mejoras técnicas, el consumo total de agua presentó un incremento del 8,5% respecto a la gestión 2023. Este aumento se encuentra asociado principalmente a la expansión de nuestras operaciones a través de la construcción de nuevas oficinas y apertura de nuevos PAF.

#### Gestión Eficiente del Agua

- 9.776 m<sup>3</sup> de agua consumida en nuestras instalaciones del país.
- El consumo se incrementó en un 8,5% comparado con la gestión pasada.





## Optimización del Consumo de Energía Eléctrica

La eficiencia energética es una de nuestras prioridades en la gestión ambiental. A lo largo de la gestión 2024, desarrollamos e implementamos diversas acciones destinadas a optimizar el consumo de electricidad en nuestras operaciones, con resultados significativos.

Uno de los principales hitos fue la instalación de paneles solares que nos permitirá reducir el consumo de energía eléctrica en oficinas estratégicas y la adopción de tecnologías eficientes en climatización y sistemas de iluminación.

Entre las medidas implementadas, destacan:

- Sustitución progresiva de aires acondicionados tradicionales en nuestras oficinas por equipos Inverter y BRF, que permiten un consumo más eficiente y controlado de energía.
- Instalación de sensores de movimiento en áreas comunes, para garantizar que la iluminación solo se active cuando sea realmente necesaria.
- Monitoreo remoto de sistemas eléctricos para detectar y corregir desviaciones en tiempo real.

Estas mejoras forman parte de una estrategia institucional que no solo busca reducir costos operativos, sino también contribuir de forma concreta a la mitigación del impacto ambiental, reforzando nuestra responsabilidad en materia de sostenibilidad energética.

## Uso Responsable de Combustible

Como parte de nuestra gestión ambiental, promovemos el uso eficiente del combustible en nuestra flota institucional, integrando herramientas tecnológicas, procesos de control y acciones formativas para minimizar impactos y fortalecer la eficiencia operativa.

Mantenemos un sistema de monitoreo satelital que permite registrar variables clave como el tiempo de funcionamiento de los vehículos, las distancias recorridas y los tiempos de estacionamiento con el motor encendido. Esta información se convierte en insumo para el desarrollo de directrices internas y para la capacitación de nuestros conductores, promoviendo una conducción responsable y orientada a la eficiencia energética.

Complementamos este monitoreo con un programa de mantenimiento preventivo y control de emisiones, garantizando que nuestras unidades generen bajas emisiones de gases.

Durante la gestión 2024, se registró un descenso en el consumo de combustible pese al haber aumentado unidades operativas. Mantenemos firme nuestro compromiso con la sostenibilidad, impulsando acciones que ayuden a reducir la huella ambiental derivada del uso de combustibles fósiles.

### Consumo Responsable de Energía

- 3.536.860,9 Kw de energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones del país.
- Pese a que hubo un crecimiento de oficinas y ATMs, el consumo se redujo en un 14,7% comparado con la gestión 2023 debido a la implementación de paneles solares en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

### Consumo Responsable de Combustible

- 5.939 litros de combustible consumido por nuestros 61 vehículos.
- El consumo disminuyó un 5% comparado con la gestión pasada debido al compromiso que tenemos con el medio ambiente a través de las acciones implementadas.

## Innovación Financiera Verde

### RSE 3A

En la gestión pasada se desarrollaron dos nuevos productos financieros orientados a promover la sostenibilidad ambiental. Estas iniciativas forman parte de nuestro compromiso con la innovación sostenible, alineada con las necesidades de una sociedad que avanza hacia una economía baja en carbono y más resiliente frente al cambio climático.

Ambos productos representan un avance en nuestra estrategia de sostenibilidad, al combinar innovación financiera con impacto ambiental positivo. A través de estas iniciativas, reafirmamos nuestra voluntad de acompañar a nuestros clientes en su transición hacia un futuro más limpio y eficiente, ofreciendo soluciones accesibles que permitan adoptar tecnologías verdes y mejorar la calidad de vida en las comunidades donde operamos.

### Crédito Vehicular Ecológico

Decidir dejar atrás un vehículo a gasolina y optar por uno 100% eléctrico no es solo una elección tecnológica: es un paso consciente hacia un futuro más limpio, saludable y responsable con el planeta. Significa reducir la emisión de gases contaminantes, decirle adiós a las gasolineras y conducir sabiendo que cada kilómetro recorrido es un aporte a la calidad del aire y al bienestar de las próximas generaciones.

Con el Crédito Vehicular Ecológico, facilitamos esta transición poniendo al alcance de más personas la posibilidad de acceder a vehículos eléctricos e híbridos, ofreciendo hasta el 80% de financiamiento sobre el valor del vehículo nuevo, un plazo de hasta 8 años y la opción de elegir entre marcas reconocidas que lideran la movilidad sostenible en Bolivia como AIQAR Bolivia, BYD, SUZUKI, TOYOTA LEXUS, entre otras.

Conducir un vehículo eléctrico es más que moverse de un lugar a otro: es tomar acción por un entorno más sostenible, silencioso y libre de emisiones. De esta manera, contribuimos a la renovación progresiva del parque automotor nacional, fomentando hábitos de consumo responsables y sostenibles.

### Crédito para la compra de paneles solares

El cambio hacia el uso de energía más limpia comienza en nuestros hogares y empresas. Instalar paneles solares no solo permite aprovechar una fuente inagotable como el sol, sino también reducir el impacto ambiental, optimizar el consumo energético y fortalecer la autonomía energética en el largo plazo.

Conscientes de esta necesidad, desarrollamos una línea de crédito accesible para particulares y empresas, orientada a financiar la adquisición e instalación de sistemas de energía solar. Esta alternativa permite a nuestros clientes dar un paso firme hacia la transición energética, disminuir su dependencia de fuentes no renovables, reducir costos operativos y contribuir activamente a la descarbonización del país. Apostar por la energía solar es asumir un compromiso real con el planeta y con las futuras generaciones.

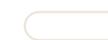




# 05.

## Gestión Social

Apostamos por las personas. Creamos relaciones de valor con nuestros colaboradores, clientes, comunidades y proveedores, impulsando la inclusión, la equidad y el bienestar colectivo.





A través de soluciones digitales, educación financiera y una cultura de servicio centrada en el respeto, acompañamos el crecimiento y bienestar financiero de nuestros clientes.

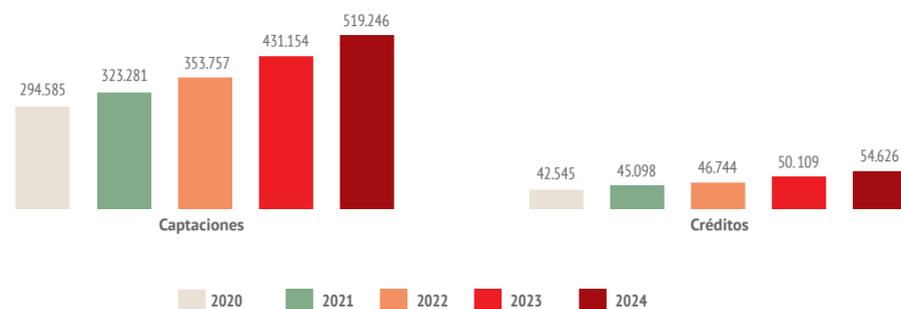


## Relación con Clientes

La relación con nuestros clientes es un pilar fundamental de nuestra gestión. No nos limitamos a ser un proveedor de servicios financieros: buscamos ser un aliado estratégico y confiable, comprometido con el crecimiento, bienestar y seguridad financiera de quienes depositan su confianza en nosotros.

Durante la gestión 2024, continuamos impulsando una experiencia centrada en el cliente mediante soluciones ágiles, atención personalizada y un modelo de contacto multicanal que incluye oficinas físicas, corresponsales financieros y no financieros, cajeros automáticos, kioscos digitales, banca en línea, redes sociales, Sitio Web, correo electrónico, puntos de reclamo y atención telefónica. Esta estructura híbrida nos permite mantenernos cercanos, accesibles y oportunos frente a las necesidades cambiantes de los usuarios financieros.

Como resultado de este enfoque, al cierre de 2024 logramos atender a 519.246 clientes en captaciones, un 20,43% más que la gestión anterior y a 54.626 clientes crediticios, un 9% más que la gestión anterior. Este crecimiento en la base de clientes refleja la confianza generada y el valor percibido por nuestros productos, servicios y la atención brindada.



Cada interacción se rige por principios de transparencia, equidad, respeto y protección de la privacidad. Contamos con políticas internas específicas orientadas a garantizar que todas las consultas, solicitudes y reclamos sean atendidos con oportunidad, claridad y respeto. Nuestro compromiso con la ética y la inclusión se manifiesta en la creación de espacios sin discriminación, en la mejora constante de la calidad del servicio y en la accesibilidad universal de nuestros canales.

Durante este periodo, también reforzamos la transformación digital como una herramienta para mejorar la experiencia del cliente. Iniciativas como el uso de asistentes virtuales, SmartPlay, apertura digital de cuentas y el QR Créditos han permitido que más personas puedan acceder a nuestros servicios de forma segura y eficiente, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

La atención cercana y la mejora continua forman parte de nuestra cultura de servicio. A través del monitoreo constante de la satisfacción del cliente, la implementación de campañas de educación financiera y la gestión de canales de contacto efectivos, buscamos construir relaciones de largo plazo que fortalezcan la lealtad, eleven los niveles de bancarización e impulsen el desarrollo económico de nuestras comunidades.

## Segmentos de clientes

### Contenido 2-6

Comprender a profundidad a nuestros clientes es esencial para diseñar soluciones financieras relevantes, mejorar la experiencia de servicio y construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza. Por ello, en el Banco Económico promovemos una estrategia de segmentación que nos permite identificar, atender y acompañar las necesidades específicas de cada tipo de cliente de manera eficaz y personalizada.

Reconocemos que cada cliente es único. Nuestra estructura de atención está diseñada para adaptarse a una amplia diversidad de perfiles, incluyendo personas naturales, microempresarios, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES), grandes empresas, clientes del segmento preferente, así como emprendedores, trabajadores independientes y sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero formal. A través de esta diferenciación estratégica, implementamos soluciones financieras, productos especializados y canales de servicio adaptados a las características, contextos y expectativas de cada grupo.

En nuestras agencias distribuidas en siete departamentos del país, generamos vínculos que van más allá de la transacción financiera. Nos posicionamos como aliados estratégicos en la vida de las personas y en el desarrollo de los negocios, brindando asesoría, formación, productos adaptados y un servicio cercano que responde al dinamismo de la economía boliviana.

Especialmente destacamos el trabajo que realizamos con las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES), con énfasis en aquellas lideradas por mujeres emprendedoras y unidades productivas de sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero. Consideramos que este segmento representa una fuerza clave para el desarrollo económico local, el empleo y la transformación social del país. Por ello, hemos desarrollado programas especializados, líneas de financiamiento inclusivas, plataformas digitales accesibles y espacios formativos que promueven su fortalecimiento, crecimiento sostenible e integración plena al sistema financiero formal.

Fomentamos una cultura de escucha activa, a través de canales de retroalimentación, encuestas y monitoreo constante de la experiencia del cliente. Esta información se convierte en una herramienta clave para innovar, ajustar procesos y seguir elevando nuestros estándares de calidad.

Nuestro compromiso es acompañar a cada cliente en sus metas personales y empresariales, brindando soluciones financieras que impulsen su bienestar económico, su desarrollo profesional y su impacto positivo en la sociedad.

## Compromiso con la Inclusión Financiera

Contenido 2-6

G4-FS14

La inclusión financiera es uno de los pilares fundamentales de nuestra estrategia institucional, y constituye una manifestación concreta de nuestro compromiso con la equidad, la accesibilidad y la responsabilidad social. Nos proponemos reducir las barreras que históricamente han excluido a ciertos grupos de la posibilidad de acceder a servicios financieros formales, particularmente personas con discapacidad, adultos mayores y sectores en situación de vulnerabilidad.

Con ese objetivo, durante la gestión 2024 continuamos implementando mejoras en infraestructura, tecnología, formación de personal y adecuación normativa, para asegurar que nuestras oficinas, canales digitales y puntos de atención cumplan con estándares de accesibilidad física, sensorial y comunicacional.

### Infraestructura accesible

Nuestras oficinas están diseñadas y adaptadas conforme al Manual de Procedimientos para Apertura, Traslado, Conversión y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, aprobado por el Directorio del Banco. Este documento establece los requisitos mínimos para garantizar accesibilidad universal en cada oficina, incluyendo:

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

Estas condiciones permiten que cualquier persona, independientemente de su condición física o sensorial, pueda ingresar, desplazarse y recibir atención en nuestras instalaciones en condiciones de comodidad, seguridad y autonomía.

### Cajeros automáticos accesibles

Nuestra red de cajeros automáticos cumple con la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que exige la habilitación de al menos un cajero especial para personas con discapacidad por cada 45 cajeros regulares.

Estos ATMs están diseñados para facilitar la inclusión de personas con discapacidad visual y auditiva, y cuentan con:

- Puertos para audífonos que permiten navegación por voz.
- Teclados en braille para operaciones autónomas.
- Altura adecuada para uso en silla de ruedas.
- Disponibilidad 24/7 para operaciones como retiro de efectivo, consultas y otras transacciones básicas.

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

### Atención inclusiva y sensibilización del personal

Todo nuestro personal operativo y de atención al cliente recibe capacitaciones periódicas sobre inclusión financiera, atención preferente y derechos de los consumidores financieros. Estas sesiones permiten que los funcionarios actúen con sensibilidad, empatía y conocimiento técnico ante situaciones que requieren atención diferenciada, especialmente para personas con discapacidad o necesidades especiales.

También hemos habilitado una sección en nuestro Sitio Web titulada "Banca Inclusiva", donde brindamos información, recursos y recomendaciones para el acceso adecuado a nuestros servicios. Este portal refuerza nuestro compromiso con la transparencia, la comunicación efectiva y la inclusión digital.

## Estrategia para la Fidelización de Clientes

RSE 15

La fidelización de nuestros clientes es un componente estratégico esencial para el Banco Económico. Más allá de brindar productos y servicios financieros, buscamos establecer vínculos duraderos, contruidos sobre la confianza, la atención personalizada y la generación constante de valor.

Entendemos que cada cliente tiene necesidades, hábitos y expectativas particulares. Por ello, desarrollamos una estrategia de fidelización que combina campañas comerciales segmentadas, experiencias diferenciadas, programas de beneficios y un servicio cercano, accesible y empático. Todo esto es posible gracias al uso de herramientas como nuestro sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM), que nos permite conocer con mayor profundidad a nuestros usuarios, anticiparnos a sus requerimientos y acompañarlos en su desarrollo personal o empresarial.

Durante el año, implementamos campañas que promueven la colocación de créditos, el ahorro programado y el uso de tarjetas de débito y crédito, todas ellas alineadas con objetivos de crecimiento mutuo. Estas campañas son difundidas a través de diversos canales como correo electrónico, redes sociales, Sitio Web y contacto directo en nuestras agencias, garantizando un flujo de información constante, claro y oportuno.

### Programas de recompensas y beneficios exclusivos

Con el fin de agradecer la preferencia y lealtad de nuestros clientes, impulsamos programas de fidelización que generan valor tangible:

- Acumulación de puntos en tarjetas de crédito, que pueden canjearse por premios, servicios o experiencias.
- Alianzas estratégicas con comercios afiliados, que otorgan descuentos y promociones especiales a nuestros clientes.
- Premios SmartPlay, que refuerzan la interacción del cliente con nuestra plataforma digital y fomentan hábitos financieros positivos mediante experiencias gamificadas.
- Promociones empresariales

Estas iniciativas no solo reconocen la confianza depositada en nosotros, sino que también enriquecen la experiencia del usuario y fortalecen el vínculo emocional con la marca.



### Espacios y servicios diferenciados

La experiencia del cliente también se fortalece a través de la presencia territorial y la innovación:

- Ampliamos nuestra red de Puntos de Atención Financiera (PAFs) y cajeros automáticos estratégicamente ubicados, asegurando cobertura en zonas de alta demanda y expansión comercial.
- Ofrecemos espacios como BecCafé, que integran servicios bancarios, coworking y cafetería, brindando un entorno moderno e inspirador para reuniones de negocios, capacitación y networking.
- Organizamos charlas, talleres y eventos presenciales y virtuales que permiten fortalecer vínculos, informar sobre nuestros productos y servicios, e impulsar el desarrollo de capacidades financieras.

## Satisfacción

### RSE 2S

La satisfacción del cliente es uno de los pilares centrales de nuestra estrategia de experiencia de usuario. En el Banco Económico, trabajamos de manera constante para asegurar que cada interacción con nuestros servicios financieros genere confianza, confort y valor. Por ello, adoptamos un enfoque sistemático de evaluación que nos permite identificar fortalezas, corregir debilidades y mantener un proceso continuo de mejora. En la Gestión 2024 nuestro Net Promoter Score (NPS) tuvo un resultado consolidado de 78 puntos, cuatro puntos por encima de la gestión 2023 y manteniendo su tendencia ascendente.

### Evaluación de la calidad de servicio

Durante 2024, implementamos herramientas de medición enfocadas en tres momentos clave del ciclo de servicio:

- Apertura de cuentas de Caja de Ahorro (presencial).

Se alcanzó un 77% en el Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros, lo que representa un leve incremento del 5% respecto al año anterior.

- Apertura de cuentas digitales.

El indicador de calidad alcanzó un 75%, marcando una disminución de 2%, en comparación con 2023, reflejando avances en los procesos de atención no presencial y transformación digital.

- Desembolso de créditos.

También se registró un 83% de satisfacción, con un incremento del 6% frente a la gestión pasada.

Estas mediciones se realizaron mediante encuestas automatizadas vía SMS, dirigidas a todos los clientes que interactuaron con el banco a través de estos servicios, tanto de manera presencial como digital. Esta metodología permite recolectar percepciones inmediatas, genuinas y representativas a nivel nacional.

### Evaluación interna de calidad

Como parte de nuestro Plan Anual de Calidad, también llevamos a cabo una evaluación interna semestral que abarca todos los canales físicos de atención y puntos de contacto con los clientes. Esta revisión incluye:

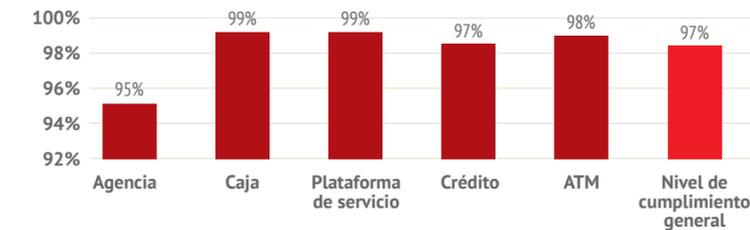
- Agencias y oficinas externas.
- Cajas y plataformas de servicio.
- Puntos de crédito y cajeros automáticos (ATMs).
- Infraestructura general.
- Imagen institucional y del personal.
- Publicidad, señalética y disponibilidad de información.
- Puntos de reclamo y accesibilidad.



Durante el 2024, se realizaron visitas a nivel nacional que permitió consolidar un panorama integral sobre el estado de nuestras instalaciones, procesos y atención al cliente.

El resultado de estas evaluaciones nos permitió alcanzar un Cumplimiento General del 97%, manteniendo por segundo año este resultado. Este indicador refleja la mejora continua en nuestros estándares de calidad, el compromiso del personal en todos los niveles y la efectividad de nuestras políticas de atención.

### Nivel de Cumplimiento por Canal de Atención



## Canales de Comunicación

La comunicación efectiva y bidireccional con nuestros clientes es un componente esencial de nuestra estrategia de experiencia y fidelización. En el Banco Económico trabajamos continuamente para ofrecer canales de contacto accesibles, seguros, confiables y adaptados a las preferencias de nuestros diversos grupos de usuarios financieros.

Durante la gestión 2024, fortalecimos nuestra red de canales físicos y digitales, priorizando la accesibilidad, la transparencia y la eficiencia en la atención. Esta infraestructura multicanal nos permite mantenernos cerca de nuestros clientes, atender sus requerimientos de forma ágil y recoger valiosa retroalimentación para la mejora continua.

### Plataformas digitales

Nuestras plataformas digitales han sido clave para simplificar la interacción financiera, especialmente para los segmentos de microempresas, pequeñas y medianas empresas, trabajadores independientes y jóvenes. A través de herramientas intuitivas y seguras, promovemos la autogestión de operaciones financieras, evitando desplazamientos y ofreciendo disponibilidad 24/7.

- Banca por Internet: Plataforma transaccional que permite realizar pagos, transferencias, consultas y otras operaciones desde cualquier lugar. Hasta 2024, registramos 423.560 clientes en esta plataforma, reafirmando su fiabilidad y aceptación.
- Banca Móvil: Nuestra aplicación móvil, disponible en Play Store y App Store, permite realizar operaciones como apertura de cuentas digitales, pagos QR, transferencias y consultas. Con funcionalidades de seguridad como reconocimiento facial y huella dactilar, la app registró 413.136 usuarios hasta la gestión 2024.

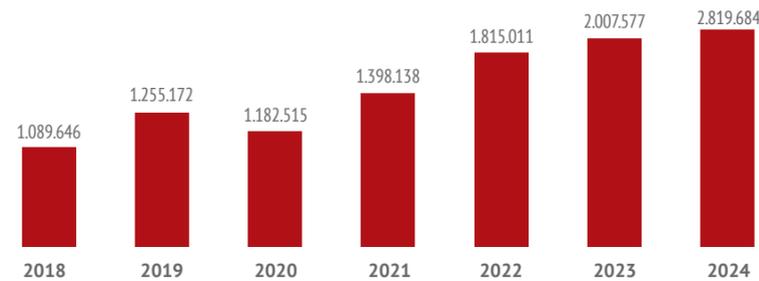
Para apoyar el uso seguro y efectivo de estas herramientas, desarrollamos tutoriales, campañas informativas y guías prácticas, disponibles en nuestros canales digitales.

### Sitio Web

El Sitio Web institucional del Banco Económico se ha consolidado como un canal integral de información, gestión y contacto. A través de esta plataforma, los usuarios pueden:

- Acceder a información sobre productos y servicios financieros.
- Realizar operaciones en línea.
- Consultar respuestas a preguntas frecuentes.
- Contactarse directamente con el banco mediante formularios o canales de mensajería.

En 2024, se registraron 2.819.684 visitas a nuestro Sitio Web, lo que representa un crecimiento del 40,45% respecto al año anterior.



Complementamos este canal con atención directa vía WhatsApp institucional (+591 62046840) y la línea gratuita 800 108 108, brindando respuestas inmediatas y gestión de consultas y reclamos de manera remota.

**Redes Sociales**

Estamos presentes en plataformas como Facebook, Instagram, LinkedIn y YouTube, desde donde compartimos:

- Información institucional y comercial.
- Actualizaciones de servicios.
- Campañas educativas y de seguridad.
- Promociones y talleres.

Nuestras redes no solo funcionan como canal de información, sino también como espacio interactivo donde recogemos sugerencias, inquietudes y retroalimentación directa de nuestros clientes. A través de estas plataformas también difundimos actividades formativas, apoyando el empoderamiento financiero y el conocimiento sobre productos y servicios.

Medio Digital	2022	2023	2024	Crecimiento	Puesto en el sector
FACEBOOK	650.143	854.436	888.326	3,97%	1er lugar
INSTAGRAM	22.507	32.791	46.900	43,03%	1er lugar
LINKEDIN	63.765	84.130	103.780	23,36%	2do lugar
YOUTUBE	2.380	11.400	13.400	17,54%	3er lugar

**Correo electrónico**

El correo electrónico continúa siendo un canal oficial de información directa entre el Banco Económico y sus clientes. A través de este medio, mantenemos informados a nuestros usuarios sobre productos, campañas, lanzamientos, alertas de seguridad y otros temas de interés.

En 2024, recibimos un total de 3.139 consultas a través del correo electrónico [consultas@baneco.com.bo](mailto:consultas@baneco.com.bo), de las cuales:

- El 54% correspondió a solicitudes de información general.
- El 22% fueron derivadas a ejecutivos para atención personalizada.
- El 20% abordó temas de habilitación de banca móvil.

Este canal garantiza una vía de contacto directa, personalizada y segura, fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta y reforzando la cercanía institucional con nuestros grupos de interés.

**Buzones de Sugerencia**

Promovemos una cultura de mejora continua basada en la voz de nuestros clientes. Para ello, contamos con buzones de sugerencias habilitados en agencias y oficinas externas a nivel nacional, además modernizamos la recolección de sugerencias a través de tecnología QR. Durante la gestión 2024, se registraron 65 formularios de sugerencia, los cuales fueron procesados por las áreas correspondientes para su análisis y resolución.



Las sugerencias son clasificadas por categorías como:

- Calidad en la atención al cliente.
- Conocimiento de productos y servicios ofrecidos.
- Experiencia general en agencias.

Esta segmentación nos permite enfocar con precisión nuestros esfuerzos de mejora institucional, asegurando que los cambios respondan de forma efectiva a las expectativas y necesidades expresadas por nuestros clientes.

Canal de Atención	2022
Ventanilla de Cajas	20
Plataforma de Servicios	23
Agencia	6
ATM	8
Banca Móvil	6
Sugerencias varias	2
Total	65

**Punto de Reclamo**

Contenido 2-16 / 3-3 / 418-1  
RSE 3S

La atención y resolución de reclamos es una prioridad institucional. En cumplimiento con la normativa vigente y en concordancia con nuestra política de transparencia y responsabilidad con los consumidores financieros, mantenemos Puntos de Reclamo habilitados en todas nuestras agencias del país.

Durante el año 2024, se registraron 6.378 reclamos de terceros, de los cuales se resolvió el 97%, reflejando nuestro compromiso con la atención efectiva y la mejora continua.

	Gestión 2019	Gestión 2020	Gestión 2021	Gestión 2022	Gestión 2023	Gestión 2024
Número de reclamos de terceros	1.989	2.167	2.796	3.386	6.031	6.378
% de reclamos resueltos	95%	98%	96%	94%	97%	97%



## Medidas de mejora implementadas

Como respuesta institucional, el Banco adoptó diversas acciones estructuradas para fortalecer la calidad del servicio y la atención de reclamos:

- Nueva funcionalidad en Banca Móvil y Banca por Internet para administrar transacciones y compras por internet de los consumidores financieros.
- Lanzamiento del canal de autorización App Mi Móvil, que permite aprobar transacciones desde dispositivos móviles.
- Digitalización del Buzón de Sugerencias, reemplazando los buzones físicos por formularios accesibles mediante código QR.
- Incorporación de solicitudes de crédito y tarjetas de crédito en Banca Móvil, ambas con garantía quirografaria.
- Mejora funcional en remesas recibidas de RIA, con abono automático a cuentas de caja de ahorro.
- Nueva plataforma unificada para Banca MyPE, un entorno web que centraliza los sistemas comerciales de procesos crediticios para ejecutivos de negocios.
- Implementación del producto "QR Crédito", crédito de consumo con desembolso vía QR desde la Banca Móvil.
- Nuevo servicio de Cobranzas Digitales por Banca por Internet: incluye Cobros QR Simple, Domicíliate, Gestión de Débitos, Cobros Universales y Gestión de Usuarios.
- Sistema de administración de puntos de tarjetas de crédito, que permite gestionar los beneficios y recompensas de forma automatizada.
- Emisión de fianzas bancarias desde Plataforma de Servicios, facilitando el acceso directo para clientes en oficinas.
- Nuevas disposiciones para emisión de fianzas bancarias con garantías autoliquidables, permitiendo seleccionar la agencia de retiro a través de la banca por internet.
- Optimización del proceso de desembolso, eliminando la impresión y envío físico de documentos a archivo, reasignando responsabilidades para mayor eficiencia.
- Mejora operativa en el seguimiento a tramitadores, implementando un sistema que facilita la asignación, trazabilidad y cierre de trámites.
- Instalación de terminales de autoservicio, dispositivos que permiten apertura de cuentas, dispensación de tarjetas, y realización de transacciones de forma autónoma.

## Educación Financiera y Formación Interna

Complementariamente, fortalecimos nuestro programa de Educación Financiera, desarrollando cursos, talleres y recursos digitales que brindan herramientas para una mejor comprensión de los productos y servicios financieros, así como para la prevención de errores frecuentes y estafas.

Asimismo, llevamos a cabo actividades de capacitación al personal, abarcando desde formación técnica en productos y normativa hasta habilidades blandas como atención a clientes con discapacidad, gestión emocional y resolución de reclamos. También se certificó al personal en roles clave como cajeros y jefes de operaciones.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la calidad, la inclusión y la mejora continua en cada punto de contacto con nuestros clientes.

**El compromiso con nuestros clientes es una atención cercana, ágil y multicanal para que tomen decisiones financieras informadas.**

## Comunidad

### Red Mujer, Mi Aliada

RSE 3H

Red Mujer, Mi Aliada es un programa de Responsabilidad Social Empresarial que promueve la inclusión financiera, el empoderamiento económico y el desarrollo personal de mujeres micro y pequeñas empresarias en Bolivia. A través de una oferta integral de servicios financieros y no financieros, buscamos reducir las barreras de acceso al sistema financiero formal y fortalecer las capacidades de liderazgo y gestión de nuestras usuarias.

Durante la gestión 2024, la comunidad Red Mujer alcanzó a 16.909 mujeres registradas, consolidándose como una de las iniciativas más relevantes del Banco para promover la equidad de género. Este crecimiento refleja el interés creciente en las actividades del programa y su impacto real en la vida de las participantes.

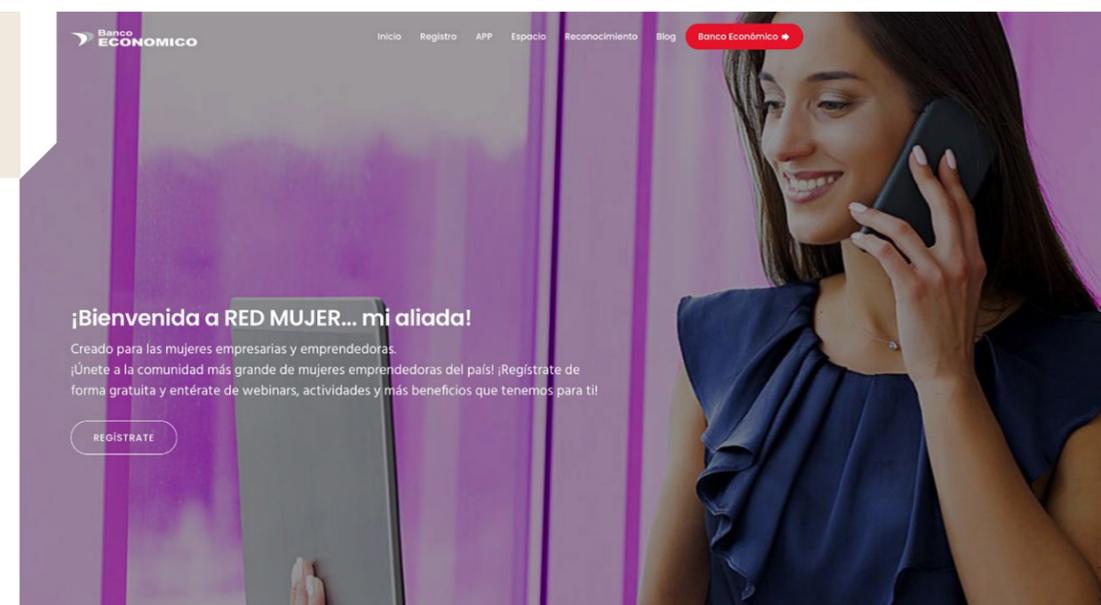
El proceso de registro a Red Mujer se realiza a través de un formulario disponible en nuestro Sitio Web. Una vez inscritas, las mujeres tienen acceso a información actualizada sobre eventos, beneficios, herramientas de capacitación y oportunidades para visibilizar sus emprendimientos.



**Regístrate en RED MUJER desde nuestro Sitio Web y accede a beneficios que potenciarán tu emprendimiento.**

### Espacio Red Mujer

El Espacio Red Mujer, ubicado en oficinas del Banco Económico, ofrece infraestructura diseñada para potenciar el desarrollo profesional de las emprendedoras, incluyendo un área de co-working, salas de reuniones, una sala de capacitación y cafetería. Este entorno se mantiene equipado con computadoras, wifi gratuito y un ambiente propicio para el networking y la formación continua.





Durante la gestión 2024:

- 1.926 personas utilizaron las instalaciones del Espacio Red Mujer.
- 418 personas accedieron al área de co-working.
- 198 personas participaron en reuniones.

#### Capacitaciones Red Mujer

En 2024 se mantuvo una agenda activa de capacitación:

- Se impartieron 39 webinars, con 1.698 participantes.
- Se realizaron 40 capacitaciones presenciales con la participación de 908 personas.

Estos espacios abordaron temas como habilidades empresariales, marketing, finanzas personales, liderazgo, desarrollo personal y transformación digital.

#### Aplicación Red Mujer

Durante la gestión 2024, se alcanzaron 951 nuevas usuarias. Esta es una herramienta clave para fortalecer la vinculación digital con nuestra comunidad de usuarias. Diseñada para brindar acceso ágil y personalizado a los contenidos del programa, la aplicación permite que las mujeres registradas accedan desde cualquier lugar a recursos útiles para su desarrollo personal y profesional.

Entre las funcionalidades más destacadas se encuentran:

- Acceso a grabaciones de webinars y video tips sobre finanzas, liderazgo, marketing y emprendimiento.
- Información actualizada sobre eventos, convocatorias y actividades de formación.
- Notificaciones personalizadas para mantener a las usuarias al tanto de las oportunidades del programa.

A través de esta plataforma, reforzamos nuestro compromiso con la inclusión digital y la educación continua, facilitando herramientas accesibles que acompañen a las mujeres en su camino hacia la autonomía económica y la toma de decisiones informadas.

#### Reconocimiento Red Mujer

Este reconocimiento es una iniciativa emblemática del programa Red Mujer, Mi Aliada, diseñada para fomentar el surgimiento y consolidación de emprendimientos liderados por mujeres bolivianas, con enfoque de triple impacto: económico, social y ambiental. A través de esta acción, buscamos fortalecer el ecosistema emprendedor femenino, promoviendo negocios con propósito que contribuyan al bienestar familiar, comunitario y al desarrollo sostenible del país.

Esta convocatoria tiene como objetivo impulsar nuevas ideas de negocio y emprendimientos nacientes liderados por mujeres, brindándoles acceso a capital semilla, formación práctica y acompañamiento técnico, permitiéndoles validar sus modelos de negocio, fortalecer su estructura y avanzar en su proceso de formalización y crecimiento.

Las postulaciones recibidas son evaluadas bajo una metodología especializada, que considera criterios como la viabilidad del negocio, su aporte al desarrollo local, el potencial de escalabilidad y el impacto positivo generado.

Durante la gestión 2024, en su tercera versión, se otorgaron los siguientes premios y beneficios:

- 1er lugar: Bs 50.000
- 2do lugar: Bs 20.000
- 3er lugar: Bs 10.000

Además, las 10 finalistas –tanto de la categoría “ideas de negocio” como “emprendimientos nacientes”– reciben:

- Acceso a un curso de capacitación online, 100% práctico, orientado a validar la aceptación del producto o servicio en el mercado.
- Mentorías virtuales personalizadas con especialistas en distintas temáticas empresariales, que les permiten identificar áreas de mejora y fortalecer sus capacidades de gestión.



Las semifinalistas, por su parte, acceden a una sesión privada de mentoría online con expertos en emprendimiento, fortaleciendo así su visión estratégica y habilidades empresariales, sin importar el estado de madurez del proyecto.

Esta propuesta no solo aporta capital económico, sino también conocimiento y redes de apoyo, potenciando así el camino emprendedor de cada participante. Con esta iniciativa, reafirmamos nuestro compromiso de impulsar un ecosistema de negocios más justo, inclusivo y resiliente, liderado por mujeres que transforman su entorno a través del emprendimiento.

En esta edición, se preseleccionaron 32 ideas de negocio entre las 1.111 propuestas iniciales. Posteriormente, las representantes de estas 32 ideas defendieron sus propuestas ante un jurado, que eligió las 10 mejores ideas. Durante un evento realizado en el Hotel Los Tajibos se anunció a las ganadoras:

- **1er Lugar:** Karla Balcazar Cronenbold – “Kuera S.R.L. con la marca de postres Mais Fit”.
- **2do Lugar:** Dárika Solange Valdez de la Fuente – “Curiosos Libros Sensoriales”.
- **3er Lugar:** Anabel Lanfranco Zelaya – “Shito, Descubriendo el mundo juntos”.



#### Alianzas y Convenios

En el marco de nuestro compromiso con el empoderamiento femenino y la inclusión financiera, desde Red Mujer, Mi Aliada, hemos fortalecido alianzas estratégicas con diversas instituciones que comparten nuestra visión de impulsar el desarrollo integral de las mujeres en Bolivia. Estas colaboraciones nos permiten ampliar el impacto de nuestras acciones y consolidar una red de apoyo efectiva para miles de mujeres emprendedoras en todo el país:

- **Pro Mujer:** Mediante un convenio interinstitucional, promovemos acciones de sensibilización y prevención de la violencia basada en género, así como la difusión del servicio de la línea gratuita 800 10 2414 Mujer Segura, que brinda orientación, contención y apoyo a mujeres en situación de riesgo.
- **Instituto de la Mujer & Empresa (IME):** Trabajamos conjuntamente para fomentar el desarrollo de habilidades empresariales y personales en mujeres emprendedoras, fortaleciendo su liderazgo y capacidad para crear negocios sostenibles.
- **Cámara de Mujeres Empresarias de Bolivia (CAMEBOL):** En una alianza institucional orientada al fortalecimiento del ecosistema emprendedor femenino, impulsamos actividades de formación, mentoría y visibilización para mujeres empresarias de distintos sectores.
- **Women CAINCO:** Participamos activamente en este programa de la Cámara Nacional de Comercio, orientado a potenciar el liderazgo femenino, promover el networking y brindar herramientas prácticas para la toma de decisiones en el ámbito empresarial.
- **Dirección de Fortalecimiento Institucional de la Alcaldía de Santa Cruz de la Sierra:** A través de esta colaboración, desarrollamos iniciativas dirigidas a grupos vulnerables, enfocadas especialmente en educación financiera y uso de herramientas digitales, contribuyendo a la inclusión social y al empoderamiento económico de las mujeres.



### Actividades Externas

Durante 2024 participamos en diversos eventos, entre ellos:

- World Economic Forum – Cumbre de Empresarias y Emprendedoras.
- Inauguración de la Cámara de Mujeres Empresarias de Bolivia – Filial Santa Cruz.
- Evento EMPOWER HER – FEXPO.
- Participación en el Colegio de Economistas – Disertación Karla Cronenbold.
- Women Economic Forum (WEF) – Rueda de negocios para mujeres.
- FORO WOMEN 2024 – Mentalidad de Crecimiento.
- Día de la Mujer Boliviana 2024 – Impact The Future – UTEPSA.
- Encuentro de Women CAINCO – Casa del Camba Porongo.
- Foro de Prospección Empresarial 2025.
- Evento Mujeres Matices 2024 – Swissôtel Santa Cruz.
- Reconocimiento “Industrias con Impacto” – Cámara Nacional de Industrias, Unión Europea e INFORSE.

### Dirección de Negocios – Trabajando Juntos

#### RSE 3H

Este programa tiene como propósito brindar herramientas de gestión empresarial a mujeres emprendedoras del país, fortaleciendo su capacidad de liderazgo y apoyando la sostenibilidad de sus iniciativas. A través de capacitaciones específicas y prácticas, contribuimos al desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MyPES) lideradas por mujeres, generando un impacto directo en la economía local y nacional.

Durante la gestión 2024, se desarrollaron 6 cursos virtuales, dirigidos especialmente a mujeres emprendedoras, abordando temáticas clave como:

- Venta de alto impacto.
- Planificación.
- Gestión de almacenes.
- Marketing.
- Emprendimiento.
- Liderazgo.

En total, más de 700 mujeres empresarias participaron en las distintas sesiones impartidas durante el año. Es importante destacar que como parte del contenido se incluyeron 6 sesiones de Educación Financiera con una participación de 584 mujeres.

El impacto de esta iniciativa se alinea con nuestra misión institucional de ser un aliado financiero confiable para nuestros clientes, en especial para los sectores productivos y empresariales emergentes. Con cada nuevo grupo capacitado, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión económica de las mujeres, el fortalecimiento del tejido empresarial y la generación de oportunidades sostenibles.

### Educación Financiera para todos

#### G4 FS16

#### RSE 4E

La educación financiera es una herramienta esencial para promover la inclusión, el uso responsable de los servicios bancarios y la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores financieros. Por ello, mantenemos una estrategia continua de formación y difusión de contenidos dirigida a diversos públicos, con un enfoque pedagógico, inclusivo y accesible.

Nuestro programa se basa en una combinación de capacitaciones presenciales, talleres virtuales, campañas de comunicación, uso de plataformas digitales y formación interna para el personal. Esta estrategia multicanal tiene como objetivo llegar tanto a nuestros clientes como a la ciudadanía en general.

### Capacitaciones presenciales y virtuales

Durante la presente gestión se participó en jornadas universitarias donde se abordó el tema de ahorro y crédito. Esta actividad se realizó en la Universidad Mayor de San Simón, Universidad Pública de El Alto y Universidad Católica boliviana de Sucre donde participaron 416 jóvenes.

Asimismo, en el marco de la alianza con la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), participamos en el ciclo de webinars denominado “DESCUBRE”, orientado a mejorar las competencias financieras de la ciudadanía. En esta oportunidad se abordó el tema de Banca Digital. También se puede acceder a esta información a través de la plataforma digital DESCUBRE accediendo a módulos autogestionados de formación financiera, disponibles de forma gratuita y continua.

### Plataforma DESCUBRE

Logramos beneficiar a un total de 8.072 participantes a través de diversas acciones desarrolladas en el marco de la Plataforma DESCUBRE, en colaboración con ASOBAN. Esta plataforma incluye diversos temas de capacitaciones que permiten fortalecer las habilidades y conocimientos en educación financiera.

### Cuñas radiales

Se realizó la producción de cuñas radiales para reforzar la educación financiera en ciudades fuera del eje urbano, donde el Banco Económico tiene presencia. Estas cuñas fueron diseñadas para difundir mensajes claros y útiles sobre temas clave, como:

- Procedimiento de atención de reclamos en primera instancia, así como el rol de la ASFI como segunda instancia de reclamación.
- Uso eficiente y seguro de la tarjeta de débito.
- Importancia y funcionamiento de los Fondos de Garantía.

### Formación interna al personal

Conscientes de que la calidad de atención también depende del conocimiento y preparación de nuestro equipo, desarrollamos un robusto programa de formación interna.

Durante 2024:

- 1.881 funcionarios participaron en capacitaciones específicas sobre Tiempos de atención en caja, Trato preferente a adulto mayor y Requisitos sobre créditos.
- Se brindó formación sobre Punto de reclamo, beneficiando a 227 funcionarios.

Esta capacitación continua fortalece nuestras competencias internas y garantiza que los clientes sean atendidos de manera profesional, respetuosa e inclusiva.

### Estrategias digitales y campañas de difusión

Adicionalmente, implementamos una estrategia digital educativa multicanal para ampliar nuestro alcance:

- Enviamos mailings educativos a nuestra base de datos de clientes, destacando temas clave como el Reglamento de Atención en Cajas y derechos del consumidor. Se alcanzó un total de 188.885 destinatarios que accedieron al contenido.
- En Facebook, desarrollamos la campaña “Descubre con Pancho”, una serie de publicaciones con enfoque lúdico y educativo. A través de esta iniciativa, llegamos a 331.117 personas durante el año, promoviendo la comprensión sencilla de conceptos financieros clave.
- Mantenemos un Portal de Educación Financiera en nuestro Sitio Web, donde se encuentra centralizada toda la información del programa y se difunden contenidos accesibles al público general.
- Complementamos esta estrategia con contenido para circuito cerrado en oficinas alcanzando a 2.456.710 de clientes y/o usuarios.
- Difundimos videos tutoriales a través de nuestro canal de Youtube, Sitio Web y Redes Sociales.



## #EducaciónFinancieraBe

### Difusión de material educativo

En 2024 se distribuyó 2.500 folletos de material educativo que se entrega a clientes que abrieron su cuenta con la temática: Créditos, Ahorros, Derechos y Obligaciones de los Consumidores Financieros, Procedimiento de Reclamos.

### Nuestro aporte a la sociedad

RSE 1H

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de contribuciones directas, apoyo voluntario y alianzas que impulsan el bienestar social, con especial atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad. Estas acciones forman parte integral de nuestro modelo de responsabilidad social empresarial, orientado a generar valor compartido y contribuir al desarrollo de una sociedad más inclusiva y equitativa.

### Gestión de Contribuciones y Aportes

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

El presupuesto para estas contribuciones es aprobado anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas, con base en las utilidades generadas por la entidad. Durante la gestión 2024, se ejecutaron contribuciones por un total de Bs33.443, orientadas a:

- Apoyar a niñas y niños en situación de vulnerabilidad.
- Brindar respaldo a personas adultas mayores.
- Promover actividades culturales y educativas.
- Contribuir a instituciones que trabajan con personas con discapacidad.

Estas acciones fortalecen nuestra función social como entidad financiera, conectando nuestros resultados económicos con el bienestar colectivo.

### Héroes de la Niñez

Durante la gestión 2024, renovamos nuestro compromiso con la niñez boliviana al continuar apoyando activamente la campaña nacional "Héroes de la Niñez", una iniciativa liderada por UNICEF que busca generar conciencia y movilizar recursos para mejorar las condiciones de vida de niñas y niños en situación de vulnerabilidad.

Gracias a la colaboración de nuestros clientes, aliados estratégicos y colaboradores, logramos extender esta campaña en las ciudades de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz, promoviendo espacios de participación ciudadana y sensibilización. La recaudación alcanzada durante esta gestión fue de Bs 169.950, fondos que fueron canalizados íntegramente a UNICEF para apoyar sus programas en favor de la infancia.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Recaudación anual Bs.	4.180	125.020	283.770	260.910	210.910	169.950	1.054.740





## PROVEEDORES

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

Establecemos una relación estratégica y sostenible con nuestros proveedores, reconociendo su papel fundamental en la cadena de valor del banco. Más allá de la provisión de bienes y servicios, promovemos prácticas responsables que contribuyan al desarrollo económico local, al cumplimiento de los derechos humanos y a la sostenibilidad ambiental.

A través del área de Compras, gestionamos la contratación de proveedores conforme a criterios de transparencia, igualdad de oportunidades y eficiencia. Esta gestión se rige por el Manual de Procedimiento de Compras de Bienes y Servicios, el cual establece lineamientos que deben ser respetados tanto por el Banco como por sus proveedores. Entre estos compromisos se destacan:

- Prohibición de contratación de menores de edad.
- Cumplimiento de la legislación laboral vigente.
- Respeto a los derechos humanos, conforme a la Declaración Universal.
- Promoción de un entorno laboral libre de racismo, discriminación y violencia de género.
- Incorporación de prácticas ambientalmente responsables.

Durante la gestión 2024, trabajamos con 1.052 proveedores de bienes y servicios de diferentes rubros y tamaños. De esta cantidad total, el 96,4% correspondió a proveedores nacionales, reafirmando nuestra vocación de contribuir al desarrollo económico local y de apoyar a empresas bolivianas en distintos departamentos del país.

Nuestros principales proveedores prestan servicios en áreas como seguridad informática, consultoría, tecnología, mantenimiento y alquiler de bienes, entre otros. Las relaciones con cada proveedor se formalizan mediante contratos específicos, con cláusulas que definen plazos, condiciones de entrega y responsabilidades mutuas. Este enfoque asegura una ejecución transparente, predecible y en línea con nuestros principios de responsabilidad social empresarial.

Durante esta gestión, invertimos un total de Bs 170.047.790 en la contratación de bienes y servicios, de los cuales el 95,74% fueron destinados a proveedores nacionales. Este flujo económico directo refuerza nuestro compromiso con el fortalecimiento de la economía interna y con el desarrollo de capacidades en las regiones donde operamos.

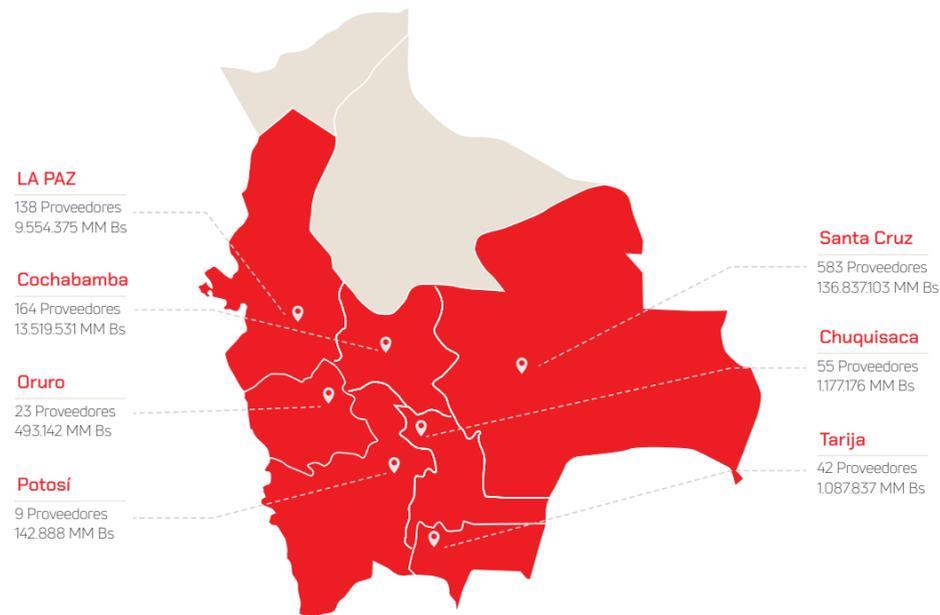
Regional	Cantidad de proveedores 2022	MM Bs 2022	Cantidad de proveedores 2023	MM Bs 2023	Cantidad de proveedores 2024	MM Bs 2024
Cochabamba	146	10.858.775	145	59.457.372	164	13.519.531
La Paz	137	8.003.781	125	52.490.566	138	9.554.375
Oruro	20	436.154	14	2.348.041	23	493.142
Potosí	11	148.561	11	839.628	9	142.888
Santa Cruz	498	101.527.756	533	675.522.907	583	136.837.103
Chuquisaca	34	783.633	39	4.303.919	55	1.177.176
Tarija	36	722.133	42	5.102.830	42	1.087.837
Nacionales	882	122.480.793	909	800.065.263	1.014	162.812.052
Internacionales	30	3.774.753	30	22.683.527	38	7.235.738



**38**  
Proveedores Internacionales  
**7.235.738**  
MM Bs



**1.014**  
Proveedores Nacionales  
**162.812.052**  
MM Bs





## Relación con Trabajadores

El talento humano es uno de los pilares fundamentales de nuestra sostenibilidad. Reconocemos que la satisfacción, el desarrollo y el compromiso de nuestro equipo son factores esenciales para brindar un servicio de calidad y consolidar una cultura institucional basada en la excelencia, el respeto y la innovación.

Por ello, trabajamos constantemente para generar un entorno laboral que fomente la confianza, el equilibrio entre vida personal y profesional, el sentido de pertenencia y el bienestar integral. Nuestras acciones se orientan a fortalecer el vínculo con nuestros colaboradores mediante programas de capacitación continua, políticas de salud y seguridad, iniciativas de participación, beneficios corporativos y canales de comunicación interna efectivos.

Durante la gestión 2024, fuimos reconocidos como el mejor lugar para trabajar en Bolivia, según el ranking nacional de Great Place to Work (GPTW), en la categoría de empresas con más de 700 colaboradores. Además, obtuvimos un reconocimiento como uno de los mejores lugares para trabajar con cultura innovadora y por nuestro compromiso con la equidad de género y diversidad. También fuimos incluidos en el ranking de los Mejores Lugares para Trabajar en Latinoamérica.

Este conjunto de reconocimientos refleja el esfuerzo institucional por construir una cultura centrada en las personas, impulsando el liderazgo, la colaboración, la equidad y la generación de valor compartido. El 92% de nuestros colaboradores manifestó sentirse orgulloso de trabajar en el Banco Económico y reconoció a la institución como un excelente lugar para desarrollarse profesionalmente, frente al promedio nacional del 77%.

Estas distinciones no solo nos posicionan como referentes en cultura organizacional dentro del sistema financiero, sino que también reafirman nuestro compromiso con una gestión de personas basada en la escucha activa, el reconocimiento, la equidad y el desarrollo integral.

### Administrando el Talento

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

En el Banco Económico, reconocemos que el talento humano es el motor que impulsa nuestra transformación y el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales. Por ello, gestionamos a nuestros colaboradores bajo un enfoque estratégico e inclusivo, orientado al desarrollo profesional, la equidad, la transparencia y la innovación.

Durante la gestión 2024, fortalecimos nuestras políticas de talento mediante la adopción de herramientas tecnológicas que permiten optimizar procesos, mejorar la comunicación interna y facilitar la interacción entre las distintas áreas. Este enfoque tecnológico ha favorecido una mayor flexibilidad, eficiencia y trazabilidad en la gestión de personas, al tiempo que impulsa la transformación cultural hacia una organización más ágil y centrada en las personas.

Fomentamos una cultura organizacional participativa, donde cada trabajador es protagonista en la mejora continua de la institución. A través de espacios formales e informales de consulta y retroalimentación, promovemos un entorno de trabajo abierto, colaborativo y horizontal. Las sugerencias, preocupaciones y aportes de los colaboradores son escuchados y valorados como insumos clave para la toma de decisiones y la evolución de nuestras políticas internas.

Además, impulsamos el sentido de pertenencia mediante programas que integran la identidad institucional con el desarrollo individual. Estas acciones están diseñadas no solo para satisfacer expectativas laborales, sino también para fortalecer el compromiso, la motivación y el crecimiento integral de cada persona que forma parte de nuestra organización.

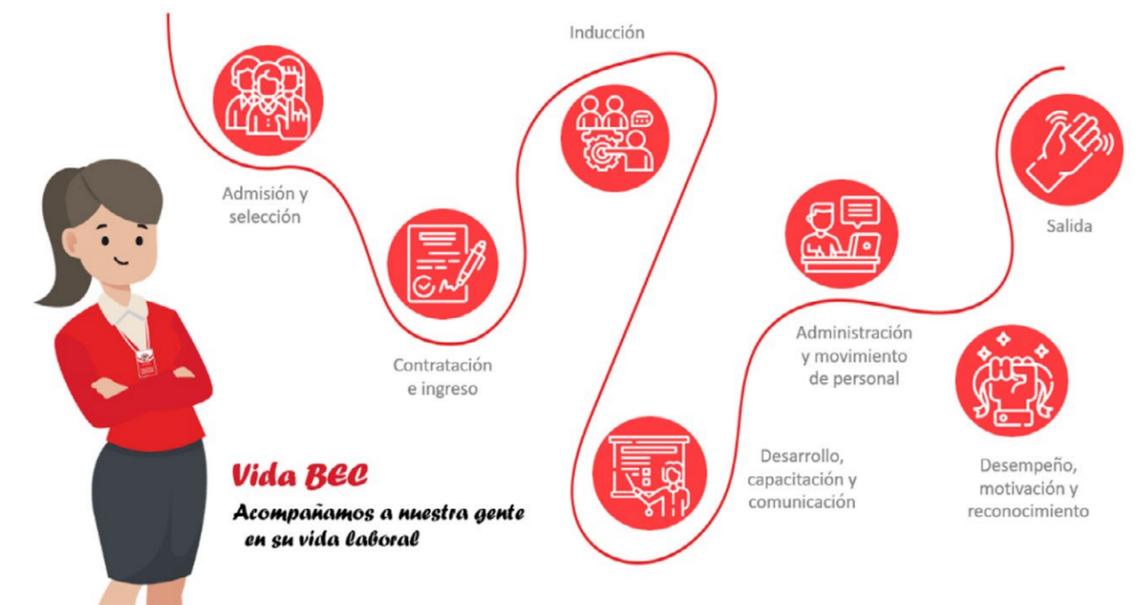
Este enfoque se complementa con iniciativas de bienestar, formación continua, liderazgo inclusivo, evaluación de desempeño y reconocimiento.



### Ruta de Vida BEC

Nuestro enfoque integral de gestión del talento acompaña a cada colaborador a lo largo de su trayectoria en la institución, desde su incorporación hasta su eventual salida. A través de políticas y procesos diseñados con visión humana y estratégica, buscamos fortalecer el desarrollo profesional, el bienestar personal y el sentido de pertenencia, asegurando una experiencia laboral significativa en todas sus etapas.

Este modelo se sustenta en procesos como la selección inclusiva, inducción, formación continua, evaluación del desempeño, reconocimiento, movilidad interna y acompañamiento en el cierre del ciclo laboral. Además, promovemos activamente el liderazgo colaborativo, el trabajo en equipo y el aprendizaje como ejes de nuestra cultura organizacional.



### Distribución de personal

Al cierre de la gestión 2024, contamos con 1.564 colaboradores a nivel nacional, bajo contratos indefinidos o a plazo fijo, distribuidos en diferentes funciones y regiones. Nuestra política de contratación se apoya en principios de meritocracia, inclusión y diversidad, alineada al fortalecimiento de nuestras operaciones y a la mejora continua del servicio al cliente.

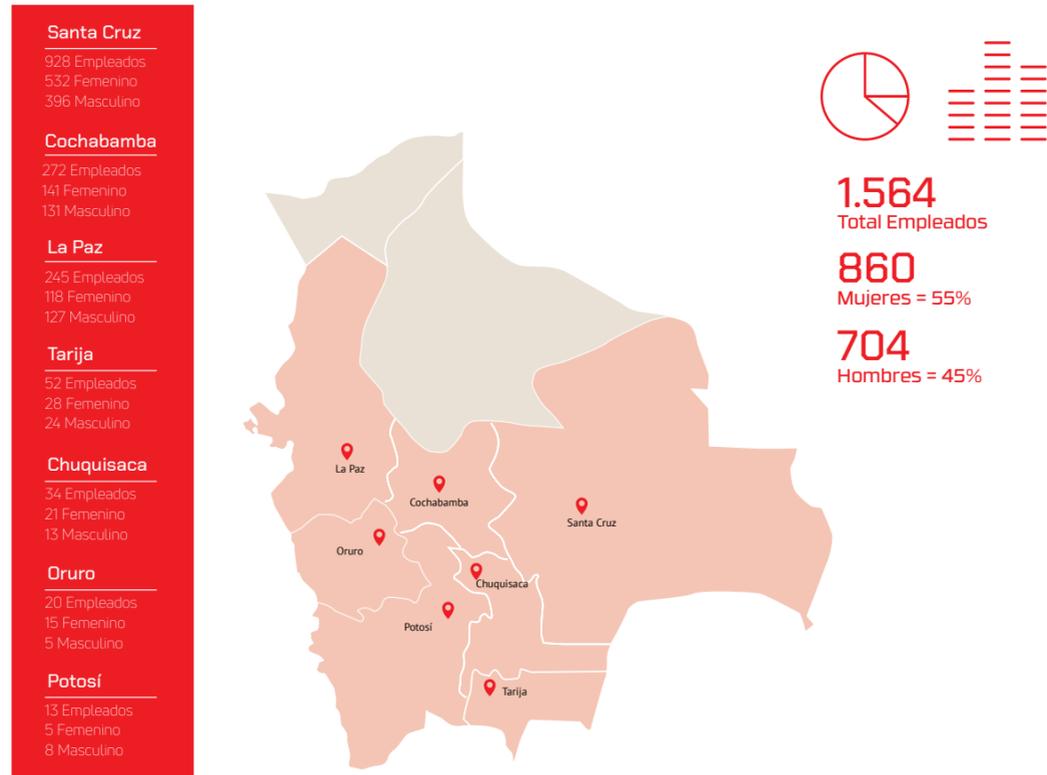
En nuestro compromiso con la inclusión laboral, brindamos oportunidades a personas con discapacidad y a tutores de personas con discapacidad. Contamos con 5 trabajadores con discapacidad y 12 tutores, distribuidos entre las ciudades de Santa Cruz y La Paz. Esta iniciativa subraya nuestra dedicación a la diversidad y a la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.





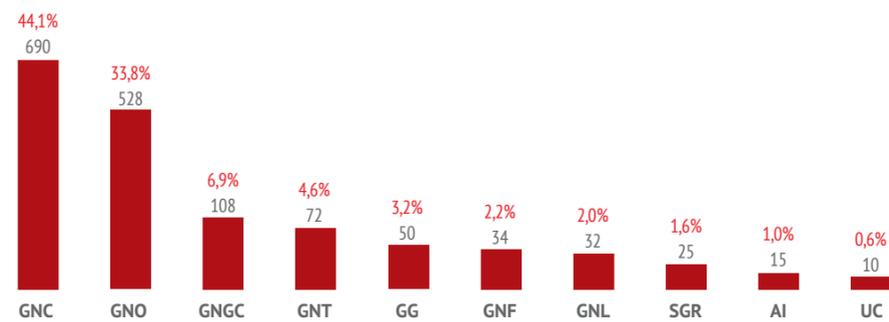
### Distribución geográfica

Nuestra presencia institucional se extiende a siete departamentos del país, con una alta concentración en el eje troncal, lo que responde a la dinámica operativa y comercial de cada región. La distribución del personal por departamento es la siguiente:



### Distribución por áreas

La estructura interna del banco se organiza en áreas clave, donde predominan los equipos comerciales y operativos, encargados de la relación directa con los clientes y del soporte a nuestras operaciones financieras. La distribución del personal por área es la siguiente:



### Distribución por género

Promovemos la igualdad de oportunidades y la equidad de género como principios fundamentales de nuestra cultura organizacional. En 2024, el 55,99% de nuestra plantilla estuvo compuesta por mujeres y el 45,01% por hombres, lo que evidencia una participación equilibrada y sostenida en todos los niveles de la organización.

### Distribución por edad

La fuerza laboral del banco refleja una estructura predominantemente joven, con una importante representación de personas entre 30 y 50 años. Este perfil etario nos permite contar con equipos dinámicos, con experiencia, y en permanente evolución. La distribución por grupo de edad es la siguiente:

Regional	Menores de 30 años		Total menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años		Total mayores de 50 años	Total
	F	M		F	M		F	M		
Santa Cruz	129	77	206	363	265	628	40	54	94	928
La Paz	32	23	55	82	95	177	4	9	13	245
Cochabamba	48	32	80	84	93	177	9	6	15	272
Tarija	10	4	14	17	19	36	1	1	2	52
Chuquisaca	5	5	10	16	8	24				34
Oruro	7	1	8	8	4	12				20
Potosí	1	1	2	4	7	11				13
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>143</b>	<b>375</b>	<b>574</b>	<b>491</b>	<b>1.065</b>	<b>54</b>	<b>70</b>	<b>124</b>	<b>1.564</b>

### Distribución por tipo de contrato

Nuestro modelo de empleo se caracteriza por la estabilidad y formalización del trabajo. El 99,17% del personal cuenta con un contrato a plazo indefinido, mientras que solo el 0,83% corresponde a contratos a plazo fijo.

Tipo de relación contractual	Santa Cruz			Cochabamba			La Paz			Tarija			Chuquisaca			Oruro			Potosí			Total General
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	
Fijo (indefinido)	530	392	922	139	129	268	118	125	243	28	23	51	21	13	34	15	5	20	5	8	13	1.551
Temporal (plazo fijo)	2	4	6	2	2	4	2	2		1	1											13
<b>Total</b>	<b>532</b>	<b>396</b>	<b>928</b>	<b>141</b>	<b>131</b>	<b>272</b>	<b>118</b>	<b>127</b>	<b>245</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>52</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>1.564</b>





### Distribución por nivel jerárquico

La estructura jerárquica del banco responde a un modelo operativo descentralizado, donde la mayoría de los trabajadores se encuentran en el nivel operativo, atendiendo directamente las operaciones del día a día.

La distribución del nivel jerárquico es la siguiente:

- Nivel Ejecutivo: 1,53%
- Mandos Medios: 16,24%
- Nivel Operativo: 82,23%

Asimismo, la participación femenina por nivel jerárquico se distribuye de la siguiente manera:

- Nivel Ejecutivo: 12,50%
- Mandos Medios: 54,33%
- Nivel Operativo: 55,91%

Nivel Jerárquico	Santa Cruz			La Paz			Cochabamba			Tarija			Chuquisaca			Oruro			Potosí			Total General		
	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total	F	M	Total			
Ejecutivo	3	18	21	1	1		1	1		1	1													24
Mando Medio	90	60	150	16	25	41	25	21	46	2	4	6	3	2	5	1	2	3	1	2	3			254
Operativo	439	318	757	102	101	203	116	109	225	26	19	45	18	11	29	14	3	17	4	6	10			1.286
Total	532	396	928	118	127	245	141	131	272	28	24	52	21	13	34	15	5	20	5	8	13			1.564

Por otro lado, si tomamos en cuenta los grupos etarios en los niveles jerárquicos, observamos que la mayoría de nuestro talento humano pertenece al grupo de entre 30 y 50 años con un 68,09%.

Nivel Jerárquico	Menores de 30 años		Total menores de 30 años	Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años		Total mayores de 50 años	Total
	F	M		F	M		F	M		
Ejecutivo				2	5	7	1	16	17	24
Mando Medio	6	1	7	109	89	198	23	26	49	254
Operativo	226	142	368	463	397	860	30	28	58	1.286
Total	232	143	375	574	491	1.065	54	70	124	1.564

### Dinámica del Talento

Contenido 3-3 / 401-1

RSE 2T / 3T

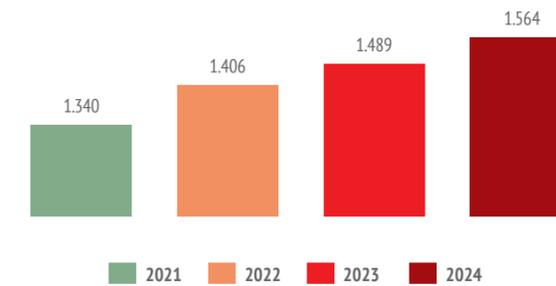
La gestión dinámica del talento humano forma parte esencial de nuestra estrategia institucional. A través de procesos estructurados y sistemáticos, gestionamos de manera integral el ciclo laboral de nuestros colaboradores, desde su incorporación hasta posibles promociones, reubicaciones internas o desvinculaciones, manteniendo siempre como eje central la motivación, el compromiso y el desarrollo profesional.

Durante la gestión 2024, el 91,4% de nuestras incorporaciones fueron mediante nuestra plataforma digital de selección, asegurando un proceso riguroso, eficiente e inclusivo. Esta herramienta permite evaluar tanto las competencias técnicas como la alineación cultural de cada candidato, en concordancia con nuestros principios de ética, servicio e innovación.

Además de la captación externa, promovemos fuertemente la movilidad interna, mediante políticas de rotación y promoción que fortalecen la carrera profesional de nuestros colaboradores y dinamizan los equipos de trabajo. Este enfoque integral asegura una estructura organizativa flexible, con personal motivado y preparado para asumir nuevos desafíos.

### Crecimiento del equipo humano

Al cierre de 2024, alcanzamos una plantilla total de 1.564 trabajadores, lo que representa un crecimiento del 5,04% respecto a 2023.



### Incorporaciones y desvinculaciones

Como parte de nuestra dinámica organizacional, registramos durante la gestión:

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total
	F	M	F	M	F	M	
<b>Regional</b>							
Santa Cruz	38	30	54	36	2	4	164
La Paz	11	13	23	23		2	72
Cochabamba	23	12	21	24	2		82
Tarija	5	4	6	8			23
Chuquisaca	6	3	5	3			17
Oruro	1	1	1				3
Potosí	1	2	3	4			10
Total	85	65	113	98	4	6	371

**371**

Nuevas Incorporaciones.

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total
	F	M	F	M	F	M	
<b>Regional</b>							
Santa Cruz	22	10	74	38	2	2	148
La Paz	8	7	23	18	1	3	60
Cochabamba	14	6	24	27	1	1	73
Tarija	1		2	3			6
Chuquisaca	4	1	4	5	1		15
Oruro	1			3			4
Potosí	1	1	1	4			7
Total	51	25	128	98	5	6	313

**313**

desvinculaciones, contemplando retiros voluntarios, finalización de contratos o reestructuraciones.



### Rotación y promoción interna

Creemos firmemente en el desarrollo del talento desde dentro. Fomentamos oportunidades de crecimiento, movilidad y fortalecimiento de competencias a través de programas de promoción interna, especialmente en áreas comerciales, tecnológicas y administrativas.

En 2024, el índice de rotación y promoción interna fue del 20,22%, lo cual evidencia la solidez de nuestra política de carrera y la confianza que depositamos en el talento que se forma dentro de la institución.

Regional	Menores de 30 años		Total menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Total entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total mayores de 50 años		Total
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M			
Santa Cruz	17%	13%	16%	20%	14%	18%	5%	4%	4%	16%			
La Paz	25%	30%	27%	28%	19%	23%	25%	33%	31%	24%			
Cochabamba	29%	19%	25%	29%	29%	29%	11%	17%	13%	27%			
Tarija	10%	0%	7%	12%	16%	14%	0%	0%	0%	12%			
Chuquisaca	80%	20%	50%	25%	63%	38%	0%	0%	0%	44%			
Oruro	14%	0%	13%	0%	75%	25%	0%	0%	0%	20%			
Potosí	100%	0%	100%	25%	57%	45%	0%	0%	0%	54%			
Total	22%	17%	20%	22%	20%	21%	9%	9%	9%	20%			

### Evolución comparativa

Para evaluar la evolución de nuestra fuerza laboral, analizamos el comportamiento de contrataciones, desvinculaciones y rotación interna en las últimas tres gestiones, lo que nos permite identificar patrones, oportunidades de mejora y proyecciones de crecimiento.

Gestión	Contrataciones	Desvinculaciones	Rotaciones	Total
2021	211	198	15%	1.340
2022	278	214	15,22%	1.406
2023	330	244	16%	1.489
2024	371	313	20,22%	1.564

### Remuneración adecuada

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

Entendemos que una remuneración justa, competitiva y transparente es esencial para atraer, motivar y retener al mejor talento humano. Por ello, nuestro modelo de compensación contempla no solo el salario base, sino también beneficios adicionales, primas, incentivos y condiciones que valoran el desempeño, el compromiso y la permanencia de nuestros colaboradores.

Este enfoque integral de compensación no solo estimula el crecimiento profesional de nuestro equipo, sino que también fortalece la cultura institucional, promueve la excelencia en el servicio y contribuye al bienestar colectivo.

### Cumplimiento normativo y salario mínimo

Durante la gestión 2024, cumplimos íntegramente con lo establecido por la normativa laboral boliviana, aplicando el incremento salarial del 5,85% y 3% al Haber Básico, dispuesto por el Gobierno. En este marco, el Salario Mínimo Nacional (SMN) se fijó en Bs2.500.-, garantizando su aplicación a todos los trabajadores cuyo nivel salarial lo requiera.

El 84% de nuestros colaboradores percibieron un salario superior al mínimo nacional, mientras que el 16% restante percibió exactamente el monto fijado por ley.

Regional	SGM=SMN		SGM>SMN		Total
	F	M	F	M	
Santa Cruz	76	46	456	350	928
La Paz	30	18	88	109	245
Cochabamba	33	20	108	111	272
Tarija	4	3	24	21	52
Chuquisaca	5	3	16	10	34
Oruro	3	1	12	4	20
Potosí	3	1	2	7	13
Total	154	92	706	612	1.564

### Equidad salarial y transparencia

Nuestro sistema de remuneración se basa en una escala salarial estructurada por niveles y categorías, sustentada en la evaluación de competencias, responsabilidades y desempeño. Este sistema garantiza que no exista discriminación de género en la asignación salarial y promueve la equidad como principio rector de nuestra cultura organizacional.

En 2024:

- El ratio entre el salario básico de mujeres y hombres reflejó condiciones de equilibrio, alineadas con nuestra política de igualdad de oportunidades.
- El 0,84% es la proporción entre el salario más alto percibido en el banco y el promedio anual de compensación de todo el personal.
- La persona con mayor nivel salarial no recibió ningún tipo de incremento salarial.
- El resto del personal (excluyendo al mejor remunerado) tuvo un aumento promedio del 3%, atribuible a procesos de promoción interna, rotaciones horizontales y ajustes por desempeño.

Nivel Jerárquico	Regional	% Relación F/M
Ejecutivo	Santa Cruz	1,19%
	Santa Cruz	0,98%
Mando Medio	La Paz	1,18%
	Cochabamba	0,58%
	Tarija	0,84%
	Chuquisaca	0,60%
	Oruro *	0,72%
	Potosí*	2,02%
Operativo	Santa Cruz	1,00%
	La Paz	1,00%
	Cochabamba	1,00%
	Tarija	1,00%
	Chuquisaca	1,00%
	Oruro *	1,00%
Potosí*	1,00%	

\* Estas agencias tienen menos de 30 funcionarios,



## Plan Bienestar

Contenido 3-3 / 401-3  
RSE 2H

En el Banco Económico S.A., la salud, el bienestar y el desarrollo integral de nuestros colaboradores son pilares fundamentales de nuestra cultura organizacional. Por ello, contamos con un Plan Bienestar estructurado en torno a cuatro ejes clave que aseguran una experiencia laboral enriquecedora, con equilibrio entre la vida personal y profesional, y un entorno que fomente la motivación, el compromiso y el orgullo de pertenecer a nuestra institución.

### Ejes del Plan Bienestar

**Calidad de Vida:** Nos enfocamos en la salud física y emocional, la estabilidad financiera, la educación continua y la seguridad de nuestros colaboradores. Facilitamos alianzas estratégicas, incentivos, y herramientas que mejoran aspectos personales, familiares y profesionales.

**Ambiente Laboral:** Promovemos un entorno positivo e inclusivo, libre de discriminación, donde se valora la diversidad, el respeto y el trabajo colaborativo. Nuestras instalaciones están adecuadamente acondicionadas para favorecer la productividad, el confort y el bienestar colectivo.

**Desarrollo de Talentos:** Implementamos planes de carrera, programas de formación y oportunidades de mentoría para el fortalecimiento de habilidades blandas y técnicas, adaptadas a los tiempos y necesidades de los colaboradores.

**Reconocimiento al Desempeño:** Valoramos el esfuerzo y compromiso a través de sistemas de evaluación y recompensas, destacando la excelencia y el impacto de los equipos en la estrategia institucional.

Todos los programas del Plan Bienestar son difundidos por nuestros Aliados de la Cultura BEC, quienes promueven los valores, principios y el sentido de pertenencia en toda la organización.

### Compensaciones y beneficios

Cumplimos con todas las disposiciones legales vigentes para garantizar la seguridad económica y social de nuestros colaboradores:

- Fondo de pensiones: Aportes conforme a la normativa del sistema de seguridad social a largo plazo.
- Seguro de salud: Afiliación obligatoria de todo el personal a la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Bono de antigüedad: Otorgado según años de servicio, conforme a la legislación laboral nacional.

### Equilibrio vida - trabajo

- Licencia interna: Permisos otorgados para atender situaciones personales no planificadas.
- Vacaciones: En coordinación con cada colaborador y su jefatura, se conceden los días de descanso adquiridos por derecho.
- Durante la gestión 2024, se procesaron 2.237 solicitudes de vacaciones, sumando un total de 19.729 días otorgados.

### Salud y bienestar familiar

- Bajas médicas: Se otorgan conforme a diagnóstico médico y normativa vigente.
- Permisos por maternidad y paternidad: En 2024, 32 mujeres y 22 hombres accedieron a este derecho. Todos (100%) retornaron a sus funciones una vez finalizado el periodo de licencia, y 94% permanecen en la institución luego de cumplido un año.
- Subsidio de natalidad: Se otorga conforme a la ley, asegurando que el colaborador cuente con el respaldo institucional durante esta etapa.

### Programas BEC

Con el objetivo de fomentar el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, desarrollamos un conjunto de programas internos bajo el sello BEC, los cuales abarcan temas de formación, liderazgo, cultura organizacional, comunicación, salud, inclusión, experiencia al cliente, educación financiera y corresponsabilidad social.

A continuación, presentamos nuestros principales programas activos:

#### Formación y desarrollo profesional

- Inducción para puestos con alta rotación: Capacitación presencial y virtual para garantizar la correcta incorporación del personal.
- Certificación para puestos operativos: Asegura la correcta ejecución de funciones conforme a normativas internas y externas.
- Formación de formadores: Entrenamiento de colaboradores para que repliquen conocimientos y buenas prácticas.
- Hora de Capacitación: Espacios liderados por mandos medios que fomentan el aprendizaje entre equipos de trabajo.
- Soy Líder: Formación en liderazgo para mandos medios y ejecutivos.
- Talento BEC: Apoyo a trabajadores que realizan estudios de pregrado o posgrado, mediante alianzas con universidades.

#### Cultura institucional y comunicación

- Aliados de la Cultura BEC: Promueven los valores institucionales y buenas prácticas organizativas.
- Reporteros BEC: Colaboradores que documentan y comunican actividades internas.
- Aliados Corporativos: Alianzas con instituciones educativas y de salud para ofrecer descuentos a trabajadores y familiares.
- Programa Baby BEC: Obsequio institucional de bienvenida para hijos de funcionarios recién nacidos.

#### Atención al cliente y experiencia

- Experiencia del Cliente BEC: Formación enfocada en atención cálida, inclusiva y sin discriminación.
- Educación Financiera Digital BEC: Promoción de contenidos normativos y financieros mediante protectores de pantalla informativos.

#### Inclusión y bienestar social

- BEC Inclusivo: Atención con calidad a sectores vulnerables como personas con discapacidad y adultos mayores.
- Aliados SySo: Brigadistas capacitados en seguridad y salud ocupacional, que apoyan en la implementación de prácticas seguras.
- Programas de Inclusión STAR BEC y FAMI: Formación para estudiantes universitarios en inclusión financiera y habilidades laborales.





## Acciones destacadas

Como parte del fortalecimiento de nuestro Plan Bienestar, hemos desarrollado un conjunto de acciones concretas que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, promover el reconocimiento al desempeño, fomentar hábitos saludables, impulsar la innovación y fortalecer nuestra cultura organizacional. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso institucional con el bienestar, la inclusión, la salud emocional y el desarrollo integral de nuestro equipo humano.

Entre las acciones más sobresalientes llevadas a cabo durante la gestión 2024 se encuentran:

### Bienestar familiar y reconocimiento

- Programa Mérito Escolar: Reconocimiento otorgado a los hijos de colaboradores que se destacaron por su rendimiento académico, incentivando la excelencia educativa en el entorno familiar.
- Regalos navideños a hijos de funcionarios: Entrega anual de obsequios en las fiestas de fin de año, promoviendo la unión familiar y el sentido de pertenencia a la institución.
- Reconocimiento a la Evaluación de Desempeño: Premios e incentivos dirigidos a colaboradores que alcanzaron resultados sobresalientes en su evaluación anual, como muestra de valoración a su esfuerzo y compromiso.
- Reconocimiento a la Lealtad: Otorgada a aquellos colaboradores que son embajadores de la cultura BEC.

### Salud física y emocional

- Programa de Salud Ocupacional: Actividades preventivas y educativas orientadas a cuidar la salud física de los colaboradores y garantizar condiciones laborales seguras.
- Programa Tu Salud es Importante: Campañas internas enfocadas en medicina preventiva y bienestar físico general.
- Programa Salud para tus Ojos: Jornadas de atención oftalmológica y acceso a servicios especializados en salud visual, en alianza con proveedores estratégicos.
- Programa de Subsidios de Natalidad: Apoyo económico oportuno a los trabajadores que atraviesan la etapa de maternidad o paternidad.
- Risoterapia: Sesiones dirigidas a mejorar la salud emocional y reducir el estrés mediante dinámicas de bienestar, relajación y risa compartida.

### Participación, inclusión y comunicación

- Programa BEC Escucha: Espacios de escucha activa donde los colaboradores pueden expresar sus ideas, necesidades o preocupaciones, fomentando una cultura de apertura y mejora continua.
- Charlas de la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP): Actividades informativas sobre prevención y autocuidado en salud, en coordinación con especialistas del sistema de salud.
- Concursos de inclusión y buen trato: Iniciativas internas que promueven la empatía, la atención respetuosa y la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros).

### Participación corporativa y alianzas

- Convenios con Aliados Corporativos: Acuerdos interinstitucionales para ofrecer beneficios exclusivos a colaboradores y sus familias en áreas como salud, educación, recreación y servicios varios.
- Estudios de Clima Laboral – Great Place to Work: Evaluaciones internas para medir la percepción de los colaboradores sobre el ambiente laboral, con el objetivo de mejorar continuamente la cultura organizacional.
- Desafío BEC: Actividad institucional diseñada para fortalecer la cultura organizacional del Banco a través del trabajo en equipo, el liderazgo y la vivencia de los valores corporativos.
- Eco desafío: Iniciativa que busca promover la conciencia ambiental y el trabajo en equipo entre sus colaboradores, a través de la ejecución de proyectos sostenibles con impacto social y ecológico.

**El Plan Bienestar impulsa el desarrollo integral de nuestros trabajadores, promoviendo calidad de vida, un entorno laboral positivo y oportunidades de crecimiento personal.**

## Desafío BEC 2024

Desafío BEC 2024 fue una de las actividades más representativas del año, orientada a fortalecer la cultura organizacional, los valores institucionales y el trabajo en equipo a través de experiencias formativas y lúdicas. Participaron más de 1.000 colaboradores organizados en 23 equipos o "ejércitos", integrados por personal de todas las regiones donde el banco tiene presencia.

Este encuentro corporativo, desarrollado en múltiples etapas (lanzamiento, semifinales, gran final y noche de talentos), permitió a los participantes vivir nuestros valores mediante dinámicas centradas en la colaboración, resiliencia, creatividad, confianza, inclusión, liderazgo y sostenibilidad. La estructura del desafío incluyó actividades de interior y exterior, retos por elementos (agua, tierra, aire y fuego), y ejercicios estratégicos de resolución de problemas y trabajo conjunto.

Además, Desafío BEC estuvo estrechamente vinculado con la iniciativa ECODESAFÍO, ya que los equipos podían sumar puntos adicionales mediante el desarrollo de proyectos sostenibles de impacto medioambiental y social en sus comunidades. Esta integración demostró el fuerte compromiso del Banco con una cultura empresarial consciente, integrando la sostenibilidad dentro de sus actividades internas.

El evento culminó en una gran final en Santa Cruz, donde se reconocieron a los equipos más destacados: UMA (1er lugar), Titanes del Agua (2do lugar), Gaia (3er lugar) y Águilas de Acero (4to lugar).

Entre los momentos más memorables del Desafío BEC 2024 destacan:

- La implementación de actividades outdoor guiadas por consultores especializados (FARO), con dinámicas que estimularon la orientación al logro, el liderazgo participativo, la empatía y la inclusión.
- La noche de talentos, donde los finalistas presentaron performances artísticas en canto, sketch y baile folklórico, reforzando el valor de la creatividad como parte del ADN institucional.
- La promoción activa de nuestros valores: Accesibilidad, Compromiso, Respeto, Transparencia e Innovación, vividos intensamente en cada una de las fases del desafío.

Desafío BEC 2024 no solo fortaleció el compañerismo entre colaboradores, sino que reafirmó el propósito institucional de ser un banco humano, sostenible y orientado al bienestar de su gente y su entorno.

## Voluntariado Corporativo: Ecodesafío 2024

Como parte del Voluntariado Corporativo, en la gestión 2024 realizamos la segunda versión del ECODESAFÍO, una iniciativa institucional dirigida a sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la importancia del cuidado ambiental mediante la acción directa, la integración de equipos y la adopción de hábitos sostenibles, reafirmando nuestro compromiso ambiental.

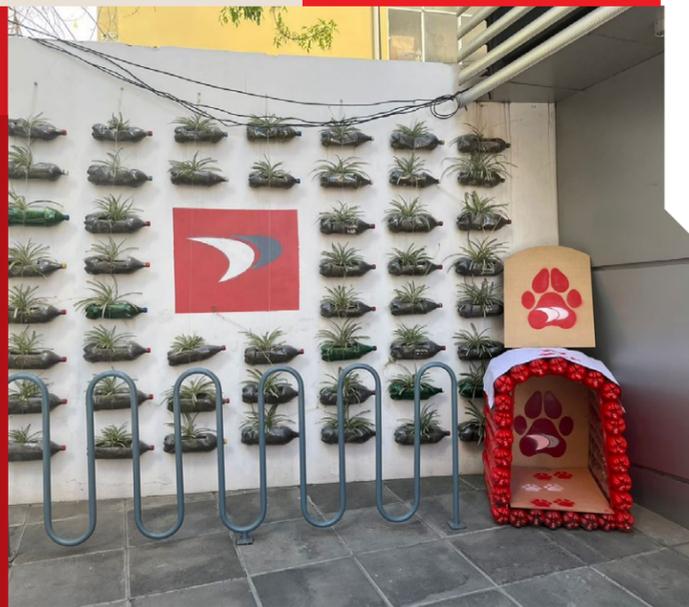
A nivel nacional, se ejecutaron 23 proyectos con impacto ambiental y social, gracias a la creatividad y compromiso de nuestros equipos. Estas acciones incluyeron:

- Gestión de residuos y reciclaje, como la recolección de más de 900 botellas PET para construir refugios para animales y la implementación de sistemas de reciclaje en agencias urbanas y rurales.
- Huertos urbanos, instalados en hogares, centros comunitarios y refugios, utilizando materiales reciclados y fomentando el autoabastecimiento de alimentos orgánicos.
- Transformación de parques ecológicos, como la restauración del bosque Bolognia, el Parque de Aves Agroflori y la Laguna de Alto Obraje.
- Mejoramiento de espacios públicos y sociales, en escuelas, mercados, plazas, refugios y hogares, donde se promovió la educación ambiental y el fortalecimiento comunitario.



El ECODESAFÍO fomenta la sostenibilidad desde adentro, alineando a todos los niveles del Banco con los principios de responsabilidad social y ambiental. El entusiasmo y compromiso evidenciado por los participantes demuestran que la sostenibilidad puede construirse colectivamente y generar beneficios tangibles para la comunidad y el entorno.

Los testimonios del jurado calificador –incluyendo representantes de AMIGARSE, INTEGRA y el IBCE– destacaron el alto impacto social, la creatividad y el liderazgo colaborativo reflejado en cada propuesta. Esta experiencia no solo dejó huella en los espacios transformados, sino también en la cultura institucional, consolidando una visión compartida de futuro sostenible.



### El mejor lugar para trabajar

Durante la gestión 2024, reafirmamos nuestro liderazgo como uno de los mejores empleadores del país, consolidando una cultura organizacional basada en el respeto, el desarrollo humano y la construcción de entornos laborales seguros, colaborativos e inclusivos.

En la última medición realizada por Great Place to Work (GPTW), el 92% de nuestros colaboradores manifestó que el Banco Económico es un excelente lugar para trabajar, superando ampliamente el promedio nacional de 77% registrado en otras empresas. Este resultado refleja el compromiso institucional con el bienestar, el crecimiento y la participación del talento humano en todos los niveles.

# 1er lugar

**RANKING GENERAL**  
DE "LAS MEJORES EMPRESAS  
PARA TRABAJAR EN BOLIVIA"  
(CATEGORÍA MÁS DE 700  
COLABORADORES)

**Reconocimiento**  
POR NUESTRO COMPROMISO  
CON LA EQUIDAD DE GÉNERO Y  
DIVERSIDAD

# 2do lugar

ENTRE LAS  
ENTIDADES DEL  
SISTEMA FINANCIERO  
BOLIVIANO

# Top 4

LOS "MEJORES LUGARES  
PARA TRABAJAR CON  
CULTURA INNOVADORA"  
EN BOLIVIA

SELECCIÓN ENTRE LAS

# 50 Mejores

EMPRESAS PARA TRABAJAR  
EN LATINOAMÉRICA





## Desarrollo de Talento

Contenido 3-3 / 404-1 / 404-2

RSE 1C / 2C

En el Banco Económico, reconocemos que el desarrollo del talento humano es uno de los pilares fundamentales para impulsar la excelencia, la innovación y la sostenibilidad en todas nuestras operaciones. Por ello, hemos implementado estrategias estructuradas y herramientas formativas orientadas a fortalecer las capacidades profesionales de nuestros colaboradores, alineando su crecimiento con los objetivos estratégicos institucionales.

### Centro de Desarrollo de Talentos (CDT)

Contamos con un Centro de Desarrollo de Talentos (CDT), un espacio integral de aprendizaje que brinda las condiciones necesarias para la formación efectiva de nuestro equipo. El CDT está equipado con aulas de capacitación, salas de cómputo y un simulador de Punto de Atención Financiera (PAF), donde los nuevos ingresos pueden realizar prácticas antes de asumir sus funciones operativas. Además, alberga zonas de esparcimiento, áreas verdes y espacios deportivos, fomentando la integración y el bienestar del equipo.

### Plan Anual de Capacitación (PAC)

El PAC es la herramienta principal para estructurar nuestra estrategia formativa. Su gestión contempla las siguientes etapas:

1. Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).
2. Procesamiento y conformación del PAC.
3. Aprobación.
4. Difusión y socialización.
5. Desarrollo y ejecución.
6. Seguimiento, ajustes e informes de avance.

### Estructura formativa del PAC

La formación se organiza en cuatro fases clave que acompañan a cada colaborador en su ciclo profesional:

- Bienvenida: Inducción institucional y orientación sobre cultura BEC, políticas internas y funciones del cargo.
- Capacitación: Formación técnica y desarrollo de competencias específicas para el puesto.
- Certificación: Validación formal de conocimientos adquiridos, permitiendo proyección interna.
- Crecimiento: Promoción de talento y seguimiento al desempeño para fomentar movilidad interna.

Durante el 2024, se alcanzaron 61.768 horas de capacitación, con un promedio de 39,49 horas por colaborador, lo que representa un incremento del 8,38% respecto a 2023.

Categoría	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación / año / funcionario
<b>Total Ejecutivos</b>	<b>64</b>	<b>24</b>	<b>1.216</b>	<b>50,65</b>
Mujeres	12	3	97	32,33
Hombres	57	21	1.119	53,26
<b>Total Mandos Medios</b>	<b>267</b>	<b>267</b>	<b>13.016</b>	<b>48,75</b>
Mujeres	211	145	6.644	45,82
Hombres	209	122	6.372	52,23
<b>Total Operativos</b>	<b>346</b>	<b>1273</b>	<b>47.536</b>	<b>37,34</b>
Mujeres	305	708	25.612	36,18
Hombres	289	565	21.924	38,80
Total	677	1.564	61.768	39,49

### Programas de desarrollo continuo

Se desarrollaron 18 programas formativos especializados, los cuales se agrupan en:

- Certificación de jefes, oficiales y auxiliares.
- Programa de Formadores y Aliados de Cultura BEC.
- Programa Soy Líder (Mandos Medios y Ejecutivos).
- Programa de Inducción (Ejecutivos, Jefes, Oficiales y Auxiliares).
- Educación financiera digital y Experiencia del Cliente BEC.
- Programas de inclusión (STAR BEC, FAM) y alianza institucional.
- Talento BEC (apoyo en formación profesional externa).
- Reporteros BEC y Aliados SySO (salud ocupacional).

Un total de 1.349 colaboradores participaron en estos programas, con la posibilidad de haber asistido a más de uno.

Temas	Cantidad de Personas
11avo Congreso Internacional de Prevención de Lavado de Activos CIPLA 2024 "Corazón de Sudamérica"	6
28avo Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos - CLAIN 2024	1
3er Foro Banca Digital, Ciberseguridad y Regulación	4
Auditool en Programas de Formación Continua para Auditores	64
Certificaciones para Capacitadores Internos, Auxiliares de Cajas, Jefes de Operaciones y Oficiales de Plataforma	261
Coaching, Liderazgo, Oratoria y Desarrollo de Talento	14
Descubriendo la Inteligencia Artificial	108
Dignidad Humana	21
Diplomados en Business Intelligence, Asesoría Legal, Derecho Bancario y Corporativo, Desarrollo de Habilidades Directivas y Gerenciales, Gestión Financiera, Ciencia de Datos y Supply Chain Management	17
Ejercicio de Evacuación	29
Membresía y Certificación ACAMS	2
EXMA Bolivia 2024	10
Experiencia Internacional en Ciberseguridad Dream Summit 2024	2
I Congreso de Desarrollo de Talento Humano (CLADE)	3
Inducción de Jefes de Operaciones de Agencia y Oficiales de Plataforma de Servicios	48
Inducciones Específicas a Auxiliares de Caja y Ejecutivos de Negocios	197
Módulo II Desarrollo de Competencias Claves de Liderazgo para la Gestión de Equipos	16
Neuroventas	1
Openwebinars de DevOps Integral: Automatización, Colaboración y Gestión Moderna de Infraestructuras	11
Presentaciones de Alto Impacto	2
Programa de Acreditación Equipo Auditoría	56
Programa de Desarrollo Comercial MyPE	11
Programa de Formación en Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Protección de la Privacidad NB/ISO/IEC 27001:2023	2
Programas en Desarrollo de Carrera Operativa y Formación en Criptomonedas	66
Programa INCAE: Gerencia con Liderazgo	1
Programa Integral de Liderazgo Operativo y Coaching Integral y Mindfulness	300
Programa Internacional Auditoría Interna Digital	1
Programa Sostenibilidad en Acción - Finanzas Sostenibles, Finanzas Abiertas y Bonos Temáticos.	4
Seminario Insight I	1
Talleres en Innovación y Desarrollo de Productos y Team Building	59
Training - Acoboser Congreso Latino Americano de Seguros Inclusivos	2
Webinars Red Mujer en Empoderamiento e Innovación	5
Webinars en Gestión Estratégica ante el Fraude en Bancos y Transformación Digital	14
Workshops en Estrategia en Recursos Humanos y Criptomonedas en Bolivia	6
XVI Congreso Internacional de Gestión Humana	3
XXVIII Congreso Hemisférico para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	1
Total	1.349



Se llevaron a cabo capacitaciones más específicas, tales como diplomados, congresos, foros, seminarios, talleres, certificaciones, entre otros, que se detallan a continuación:

Temas	Cantidad de Personas
Diplomados y Especializaciones	17
Congresos	64
Foros	20
Seminarios y Conferencias	4
Talleres específicos del cargo	1.506
Desarrollo del personal	815
Certificaciones	317
Workshop	6
Total	2.749

## Sistema de Formación Corporativo

En el Banco Económico S.A., entendemos que la formación continua no solo es un beneficio para nuestros colaboradores, sino una necesidad estratégica que nos permite mantenernos a la vanguardia del sector financiero y garantizar un servicio de excelencia para nuestros clientes. Por ello, hemos desarrollado un Sistema de Formación Corporativo integral que articula metodologías presenciales, semipresenciales y virtuales, permitiendo un aprendizaje constante, accesible y adaptado a las nuevas realidades del entorno laboral.

El Sistema de Formación Corporativo es gestionado desde el Centro de Desarrollo de Talento (CDT) del banco, que asegura la alineación de los contenidos con los procesos del Plan Bienestar y la Cultura BEC.

Este modelo de formación tiene como finalidad no solo mejorar el desempeño individual, sino también fortalecer la cultura de aprendizaje organizacional, impulsando el desarrollo de competencias técnicas, estratégicas y humanas para garantizar que nuestros equipos estén preparados para responder a los desafíos del presente y del futuro.

Este sistema se sustenta en dos grandes pilares:

### 1. Formación estructurada para cada etapa del ciclo laboral

Desde el ingreso de un nuevo colaborador hasta su desarrollo como líder o especialista en áreas clave, el Sistema de Formación Corporativo organiza contenidos por niveles, áreas temáticas y objetivos institucionales. Se trabaja con rutas formativas que permiten planificar, ejecutar y evaluar el desarrollo del talento en función de:

- Las competencias requeridas por cada cargo.
- Las metas estratégicas de cada unidad.
- Las necesidades detectadas a través de los planes anuales de capacitación (PAC), evaluación de desempeño y retroalimentación del personal.

Este enfoque integral nos permite asegurar que el conocimiento fluya dentro de la organización de manera coherente y efectiva, generando valor en cada etapa de la trayectoria profesional del colaborador.

### 2. UBEC Virtual: la plataforma educativa del Banco Económico

Como complemento clave al sistema presencial, hemos implementado la plataforma UBEC Virtual, una herramienta tecnológica de aprendizaje que permite el acceso a contenido formativo en cualquier momento y desde cualquier lugar. Esta plataforma emplea la metodología de "Blended Learning" (aprendizaje mixto), combinando recursos digitales e interacción presencial para enriquecer la experiencia educativa.



Entre sus principales características, destacan:

- Interfaz amigable y accesible, adaptable a diferentes niveles de familiaridad con herramientas digitales.
- Biblioteca de contenidos, que incluye módulos interactivos, videos explicativos, documentos de lectura, evaluaciones en línea, glosarios y recursos descargables.
- Cursos autogestionables y tutorizados, lo que permite a los colaboradores aprender a su propio ritmo, o con el acompañamiento de un facilitador o tutor.
- Seguimiento de avances y certificaciones internas, con reportes automáticos que permiten medir el cumplimiento de los contenidos y su impacto en el desarrollo profesional.

La oferta de UBEC Virtual está estructurada en áreas temáticas clave, entre ellas:

- Atención al cliente y calidad de servicio.
- Productos y servicios financieros.
- Gestión de riesgos y cumplimiento normativo.
- Inclusión financiera y atención a personas con discapacidad.
- Seguridad de la información.
- Cultura organizacional, valores BEC y conducta ética.
- Herramientas digitales internas.
- Liderazgo y habilidades blandas.

Además, la plataforma es una herramienta de apoyo para iniciativas institucionales, campañas internas y socialización de políticas clave, como el reglamento de atención en cajas, protocolos de inclusión o campañas de educación financiera.

En definitiva, UBEC Virtual no es solo una plataforma, sino un reflejo de nuestro compromiso con el crecimiento integral de nuestro capital humano, adaptándonos a las nuevas formas de aprender, trabajar y liderar.





## Evaluación del Desempeño

Contenido 3-3 / 404-3

RSE 3C

En el Banco Económico S.A., entendemos que el desarrollo del talento va de la mano con una evaluación objetiva y transparente del desempeño. Por ello, contamos con un sistema estructurado que no solo permite medir el rendimiento individual y colectivo, sino también orientar los procesos de retroalimentación, mejora continua y reconocimiento institucional.

La Evaluación del Desempeño es una herramienta estratégica que fortalece la alineación entre los objetivos individuales de los colaboradores y las metas corporativas, garantizando así un enfoque coherente en la búsqueda de la excelencia operativa, comercial y de servicio.

### Metodología y enfoque

Durante el proceso, se aplican cuestionarios estandarizados que son completados por los superiores directos de los colaboradores evaluados. Esta evaluación considera aspectos clave como:

- El cumplimiento de metas individuales.
- Las competencias técnicas y conductuales.
- La actitud hacia el trabajo en equipo y la cultura institucional.
- El liderazgo (cuando corresponde) y la toma de decisiones.
- La capacidad de innovación y adaptación al cambio.

Además del enfoque de evaluación vertical, se promueve un modelo de retroalimentación asertiva, donde los líderes brindan observaciones concretas y recomendaciones personalizadas que permitan a cada colaborador identificar sus fortalezas, oportunidades de mejora y metas de desarrollo para el siguiente periodo.

### Alcance 2024

Durante la gestión 2024, el proceso de Evaluación del Desempeño alcanzó al 88% del personal activo, lo que demuestra un nivel de cobertura significativo. El porcentaje restante no participó debido a razones como licencias prolongadas, reciente incorporación o situaciones personales que impidieron completar el proceso dentro del plazo establecido.

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	856	752	4	138	610	88%
Hombres	708	617	21	117	479	87%
Total	1.564	1.369	25	255	1.089	88%

### Reconocimiento al desempeño sobresaliente

Como parte de nuestra cultura de reconocimiento, se llevó a cabo un homenaje institucional para destacar a aquellos colaboradores cuyo desempeño superó consistentemente las expectativas. En total, 93 funcionarios fueron reconocidos a nivel nacional por su excelencia en el cumplimiento de sus responsabilidades, su compromiso con los valores de la organización y su impacto positivo en los equipos y unidades a las que pertenecen.

Este reconocimiento simbólico no solo celebra los logros individuales, sino que promueve una cultura de mérito, inspiración y motivación continua en todos los niveles de la institución.

### Impacto institucional

El sistema de evaluación contribuye de manera directa al diseño de planes de capacitación personalizados, procesos de promoción interna, decisiones de reubicación y mejoras en la gestión del talento humano. Asimismo, se convierte en una herramienta clave para reforzar la transparencia en la gestión y la meritocracia como principio rector de nuestra cultura organizacional.

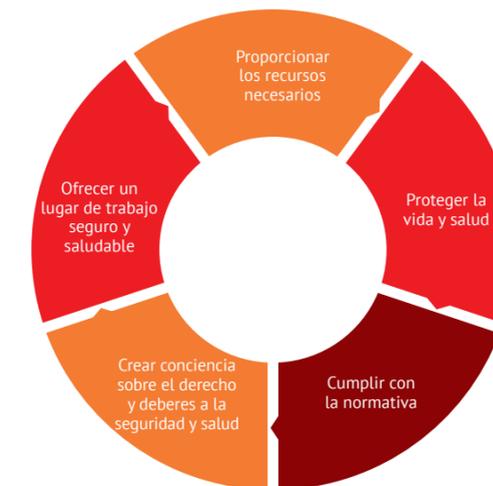
## Seguridad y Salud en el Trabajo

Contenido 3-3 / 403-1 / 403-8

En el Banco Económico S.A., la salud y seguridad de nuestros colaboradores es un principio esencial y transversal a toda nuestra gestión institucional. A través de un enfoque preventivo y proactivo, trabajamos para garantizar ambientes laborales seguros, saludables y respetuosos, en cumplimiento estricto de la normativa nacional y las mejores prácticas internacionales.

Garantizamos un ambiente laboral seguro y saludable como un principio fundamental dentro de nuestra cultura organizacional. A través de nuestro Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST), implementamos políticas, procedimientos y acciones preventivas que aseguran el bienestar físico, mental y emocional de todos nuestros colaboradores, en cumplimiento con la normativa nacional vigente y en alineación con los más altos estándares internacionales.

Nuestro compromiso no se limita al cumplimiento normativo; es un enfoque ético y estratégico que impacta directamente en la sostenibilidad operativa, el desempeño de nuestros equipos y la confianza de quienes forman parte de nuestra institución. La salud y seguridad en el trabajo es una responsabilidad compartida, y por ello fomentamos la participación activa de nuestros colaboradores en todas las etapas del programa.



### Programa de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo (PGSST)

Contenido 3-3 / 403-1

El PGSST, elaborado por un profesional acreditado por el Ministerio de Trabajo, es la base de nuestro enfoque integral. Este documento tiene por objetivo asegurar entornos laborales seguros y saludables mediante:

- La identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- La capacitación constante del personal.
- La creación y fortalecimiento de comités de seguridad ocupacional.
- La ejecución de simulacros, ejercicios prácticos y campañas informativas.
- La evaluación periódica del cumplimiento de los lineamientos.





Este programa opera de forma sistemática y descentralizada en todas nuestras oficinas y agencias a nivel nacional. El enfoque es preventivo y participativo, integrando a los colaboradores en la identificación y control de riesgos laborales. Entre sus componentes clave se encuentran:

- Política y objetivos de SySO.
- Evaluación y gestión de riesgos laborales.
- Comité Mixto de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Ropa de trabajo y equipos de protección personal.
- Plan de emergencia y medicina del trabajo.
- Actividades de alto riesgo.
- Higiene ocupacional.

El programa también incorpora un enfoque preventivo de bienestar físico y mental, mediante actividades educativas, campañas de salud y coordinación directa con la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP).

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

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

Utilizamos la metodología IPER (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos) para gestionar todos los factores que pudieran afectar la seguridad y salud de nuestros trabajadores. Esta herramienta se aplica de forma sistemática, especialmente en áreas con exposición a equipos eléctricos, manejo de efectivo, atención al cliente, supervisión operativa y mantenimiento de infraestructura. Durante la gestión se realizaron las siguientes acciones generales:

- Se realizaron inspecciones mensuales en todas las agencias.
- Se actualizaron los mapas de riesgos por área.
- Se implementaron protocolos de acción para eventos de alta incidencia.

La ejecución del PGSST está liderada por la Jefatura Nacional de Administración y Seguridad, en estrecha coordinación con todos nuestros puntos de atención a nivel nacional. Este equipo supervisa los planes de acción, las inspecciones preventivas, las medidas de control y la formación de brigadas y comités locales, garantizando una cobertura integral en nuestras instalaciones.

#### Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

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

Los Comités de Salud y Seguridad Ocupacional (SySO) desempeñan un rol clave en la promoción de un entorno laboral seguro y saludable. Están conformados por colaboradores capacitados de distintas áreas que trabajan en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos laborales, así como en la implementación de medidas preventivas y correctivas.

Entre sus principales funciones están la inspección periódica de instalaciones, la elaboración de planes de acción y la investigación de incidentes y accidentes, todo bajo el enfoque del Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST). Este enfoque preventivo fortalece la cultura de seguridad en todas nuestras agencias y oficinas.

Durante la gestión 2024, se implementaron mejoras en la estructura y alcance de estos comités:

- Se establecieron 16 Comités Mixtos SySO en agencias con más de 20 trabajadores.
- Se designaron 50 Coordinadores SySO en agencias con menos de 20 trabajadores.
- En total, se activaron 130 funcionarios para liderar y coordinar las acciones de seguridad y salud ocupacional en todo el país.

Estas acciones fortalecen el compromiso del Banco con la gestión preventiva, el cumplimiento normativo y el cuidado activo de sus trabajadores.



#### Cuidando la salud y seguridad de nuestro equipo

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

Promover un entorno de trabajo seguro y saludable es parte esencial de nuestra cultura organizacional. A través del PGSST, impulsamos medidas preventivas, formativas y de respuesta ante emergencias, en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP).

En todas nuestras sucursales contamos con botiquines de primeros auxilios avalados por la CSBP y, en Santa Cruz, disponemos del servicio ambulatorio de MIA para atención inmediata. Además, nuestros colaboradores tienen acceso a atención médica y campañas de formación en salud organizadas con la CSBP, abarcando diversos temas como alimentación saludable, riesgos laborales, vacunación y ergonomía.

Temas	Cantidad de Personas
Alimentación saludable	15
Riegos profesionales y riesgos extraordinarios	268
Ergonomía en el trabajo	16
Mindfulness	250
Total	549

Todas nuestras acciones nos han permitido desarrollar una cultura preventiva sólida y una respuesta organizacional eficiente, mejorando la preparación de nuestros equipos frente a cualquier eventualidad a través de medidas básicas de seguridad y salud. Durante la gestión 2024, reforzamos las capacidades internas con:

- 57 cursos para brigadistas.
- 19 capacitaciones en primeros auxilios.
- 19 sesiones sobre control de incendios y uso de extintores.
- 19 ejercicios de evacuación.
- 8 simulacros a nivel nacional.

Asimismo, se proporcionó a nuestro equipo humano conocimiento y habilidades en esta área, fomentando un ambiente laboral seguro y preparado para cualquier situación de emergencia.

Temas	Cantidad de Personas
Comité Mixtos - Conformación, Designación y Presentación de Informes	61
Ejercicio de Evacuación	233
Evacuación, Primeros Auxilios, Control de Incendios y Manejo de Extintores	233
Total	527





## Prevención y mitigación

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

En nuestra organización, la prevención y mitigación de riesgos laborales son pilares clave para salvaguardar la integridad física y mental de nuestros colaboradores. Este enfoque no solo responde a la normativa vigente, sino que también fortalece nuestro compromiso institucional con el bienestar y la productividad.

Para ello, hemos implementado una estrategia integral basada en cuatro líneas de acción:

### Comunicación preventiva y sensibilización continua

Contamos con herramientas digitales que permiten informar de manera oportuna y accesible sobre aspectos críticos de seguridad, salud e higiene ocupacional:

- Boletines SySO: distribuidos mensualmente, abordan temas prioritarios en salud ocupacional, buenas prácticas y recomendaciones preventivas.
- Red interna "Conecta": compuesta por correos institucionales, grupos de WhatsApp, protectores de pantalla, redes sociales internas y el grupo de Facebook "AmigosBec", facilitando la difusión rápida y directa de mensajes clave.

Estas plataformas fortalecen una cultura de autocuidado y refuerzan el compromiso de cada colaborador con la seguridad en su entorno laboral.

### Simulacros y ejercicios prácticos

Realizamos simulacros y entrenamientos que permiten evaluar la capacidad de respuesta y reforzar los protocolos de actuación ante situaciones de emergencia:

- Evacuaciones por incendio: realizadas semestralmente en todas las sucursales, orientadas a validar los tiempos de respuesta y la coordinación interna.
- Simulacros de robo agravado: ejecutados junto al área de Seguridad Física, con el objetivo de poner a prueba los mecanismos de activación del protocolo de seguridad y ajustar procedimientos según los hallazgos.

### Capacitación y entrenamiento operativo

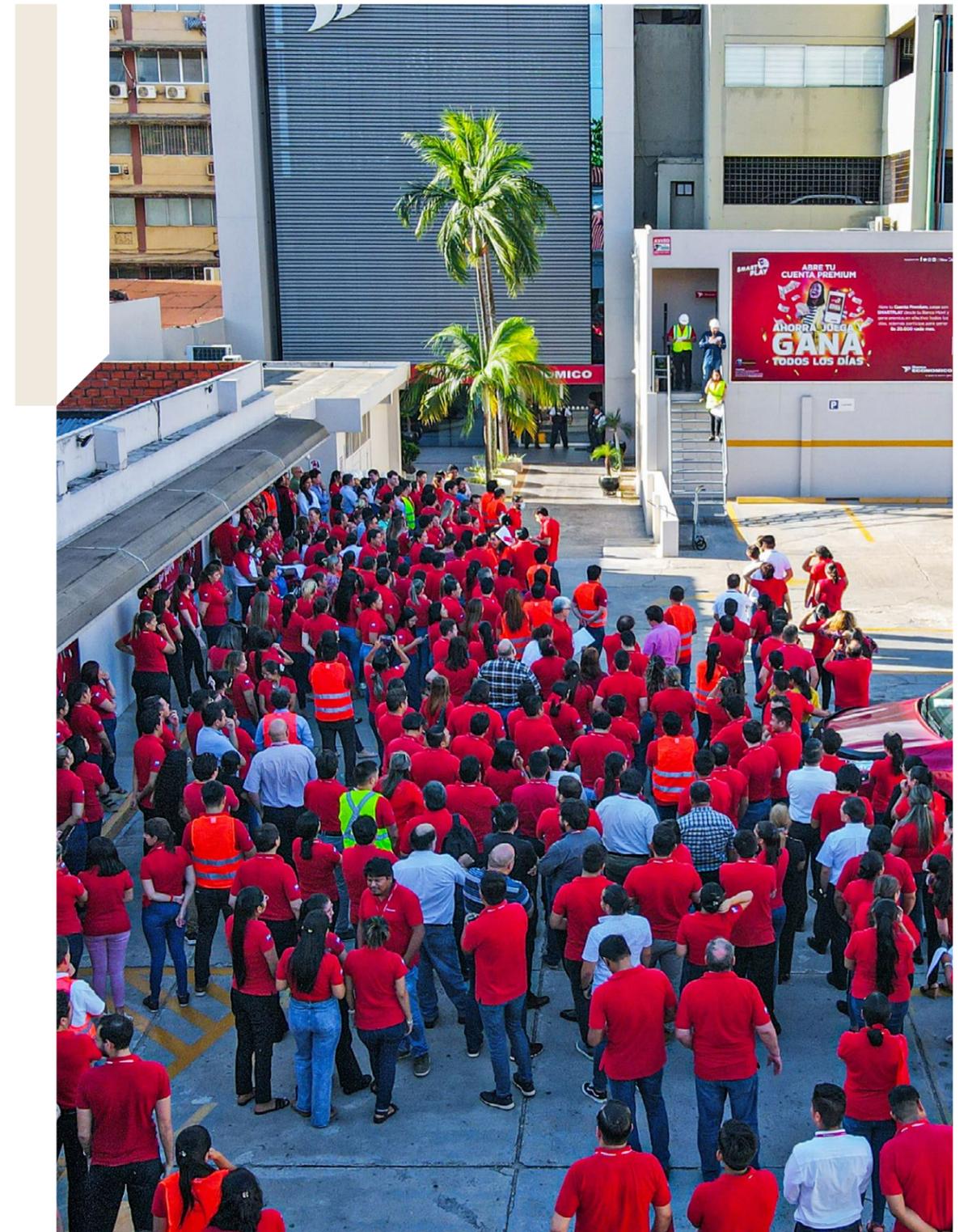
Desarrollamos capacitaciones dirigidas a brigadistas y personal clave en manejo de emergencias. Entre los temas abordados destacan:

- Uso y manejo de extintores.
- Primeros auxilios.
- Técnicas de evacuación y control de incendios.

### Programas y actividades complementarias

En el marco de nuestro Plan de Bienestar y el PGSST, promovemos actividades orientadas a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades ocupacionales, entre las que se destacan:

- Programa Tu Salud es Importante, llegando con consultas médicas en el trabajo a más de 750 colaboradores.
- Programa Salud para tus Ojos.
- Atención médica de Red Salud.
- Acciones para prevenir enfermedades laborales frecuentes.
- Prácticas de ergonomía para tareas repetitivas.
- Campañas de concientización sobre primeros auxilios.
- Control de incendios y manejo de extintores.





06.

## Índices de Contenido

Presentamos con claridad los indicadores que respaldan nuestro compromiso con la transparencia, permitiendo a nuestros grupos de interés validar el cumplimiento de estándares y marcos normativos.





## 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.	Enfoque de Transformación en Sostenibilidad	Pág. 44
	Modelo de RSE y Compromiso Institucional	Pág. 46
	Estudio de Materialidad	Pág. 54
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Enfoque de Transformación en Sostenibilidad	Pág. 44
	Estudio de Materialidad	Pág. 54
	Gestión Ambiental	Pág. 69
	Relación con la Comunidad	Pág. 87
	Relación con Proveedores	Pág. 94
	Relación con Trabajadores	Pág. 96
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Enfoque de Sostenibilidad	Pág. 43
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Modelo de RSE y Compromiso Institucional	Pág. 46
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Cumplimiento y Normativo y Ética Empresarial	Pág. 28
	Derechos Humanos	Pág. 48
	Relación con los Grupos de Interés	Pág. 50
	Calificación de Desempeño en RSE	Pág. 52

## Cuadro de contenido - Indicadores de RSE – ASFI

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

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	En Banco Económico S.A. cuenta con varios canales y sistemas de comunicación (presentan informes periódicos en reuniones de directorio, informes mensuales o de cierre de mes, balances trimestrales, y otros,) que permiten al Máximo Órgano de Gobierno mantenerse informado. El detalle de los canales, responsables y funciones de cada comité, se encuentran en el Código de Gobierno Corporativo, mismo que es actualizado anualmente.
			Estos mecanismos garantizan la participación en la toma de decisiones, el intercambio de retroalimentación en los comités y la rendición de cuentas en las Juntas de Accionistas Ordinarias y Extraordinarias, así como en las Sesiones de Directorio. Además, el Banco presenta reportes anuales, como el Balance Social y el Informe de RSE, que proporcionan una visión integral de nuestras acciones y compromisos en materia de responsabilidad social y ambiental.
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	La relación entre el colaborador mejor pagado de la entidad respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados es de 0,84%. Nota: La remuneración total anual considera 12 sueldos, 2 primas anuales y 1 aguinaldo.



COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje															
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	No se realizó un incremento para la persona mejor pagada de la entidad supervisada. Respecto al porcentaje de incremento promedio para el resto del personal fue el 3% (excluyendo a la persona mejor pagada), estos incrementos aplicados al personal están relacionado a cambios en los salarios por Promociones, Rotaciones e Incrementos Salariales por Desempeño.															
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, es decir, la relación es 1 a 1. Nota: El SMN es establecido por el Ministerio del Trabajo, Empleo y Previsión Social, para la gestión 2024 fue equivalente a Bs. 2.500.-															
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	El 95,74% de los gastos en compras de bienes y servicios, corresponde a proveedores nacionales, considerando todas las ubicaciones donde se encuentra el Banco.															
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Número de empleados: 1.564															
			<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Desglose por Grupo Etario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menores de 30</td> <td>375</td> </tr> <tr> <td>Entre 30 a 50</td> <td>1.065</td> </tr> <tr> <td>Más de 50 años</td> <td>124</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.564</td> </tr> </tbody> </table>	Desglose por Grupo Etario		Menores de 30	375	Entre 30 a 50	1.065	Más de 50 años	124	Total	1.564					
			Desglose por Grupo Etario															
			Menores de 30	375														
Entre 30 a 50	1.065																	
Más de 50 años	124																	
Total	1.564																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Desglose por Género</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Masculino</td> <td>704</td> </tr> <tr> <td>Femenino</td> <td>860</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.564</td> </tr> </tbody> </table>	Desglose por Género		Masculino	704	Femenino	860	Total	1.564										
Desglose por Género																		
Masculino	704																	
Femenino	860																	
Total	1.564																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Desglose por Departamento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cochabamba</td> <td>272</td> </tr> <tr> <td>La Paz</td> <td>245</td> </tr> <tr> <td>Oruro</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Potosí</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>Santa Cruz</td> <td>928</td> </tr> <tr> <td>Sucre</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>Tarija</td> <td>52</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1.564</td> </tr> </tbody> </table>	Desglose por Departamento		Cochabamba	272	La Paz	245	Oruro	20	Potosí	13	Santa Cruz	928	Sucre	34	Tarija	52	Total	1.564
Desglose por Departamento																		
Cochabamba	272																	
La Paz	245																	
Oruro	20																	
Potosí	13																	
Santa Cruz	928																	
Sucre	34																	
Tarija	52																	
Total	1.564																	
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<p>Contrataciones de empleados desglosado grupo etario, género y Dptos.:</p> <p><b>Santa Cruz:</b> Menor a 30 años: 38 Mujeres y 30 Hombres De 30 a 50 años: 54 Mujeres y 36 Hombres Mayores a 50 años: 2 Mujeres y 4 Hombres</p> <p><b>La Paz:</b> Menor a 30 años: 11 Mujeres y 13 Hombres De 30 a 50 años: 23 Mujeres y 23 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 2 Hombres</p> <p><b>Cochabamba:</b> Menor a 30 años: 23 Mujeres y 12 Hombres De 30 a 50 años: 21 Mujeres y 24 Hombres Mayores a 50 años: 2 Mujeres y 0 Hombres</p> <p><b>Tarija:</b> Menor a 30 años: 5 Mujeres y 4 Hombres De 30 a 50 años: 6 Mujeres y 8 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres</p> <p><b>Sucre:</b> Menor a 30 años: 6 Mujeres y 3 Hombres De 30 a 50 años: 5 Mujeres y 3 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres</p>															

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje																																																																																						
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<p><b>Oruro:</b> Menor a 30 años: 1 Mujeres y 1 Hombres De 30 a 50 años: 1 Mujeres y 0 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres</p> <p><b>Potosí:</b> Menor a 30 años: 1 Mujeres y 2 Hombres De 30 a 50 años: 3 Mujeres y 4 Hombres Mayores a 50 años: 0 Mujeres y 0 Hombres</p>																																																																																						
3T	Trabajo digno y no discriminación	Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Edad</th> <th colspan="2">Menores de 30 años</th> <th colspan="2">Entre 30 y 50 años</th> <th colspan="2">Más de 50 años</th> <th rowspan="2">Total</th> </tr> <tr> <th>F</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>F</th> <th>M</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Regional</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Santa Cruz</td> <td>17%</td> <td>13%</td> <td>20%</td> <td>14%</td> <td>5%</td> <td>4%</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>La Paz</td> <td>25%</td> <td>30%</td> <td>28%</td> <td>19%</td> <td>25%</td> <td>33%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>Cochabamba</td> <td>29%</td> <td>19%</td> <td>29%</td> <td>29%</td> <td>11%</td> <td>17%</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>Tarija</td> <td>10%</td> <td>0%</td> <td>12%</td> <td>16%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>Chuquisaca</td> <td>80%</td> <td>20%</td> <td>25%</td> <td>63%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>Oruro</td> <td>14%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>75%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>Potosí</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>25%</td> <td>57%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>54%</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>22%</td> <td>17%</td> <td>22%</td> <td>20%</td> <td>9%</td> <td>9%</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total	F	M	F	M	F	M	Regional								Santa Cruz	17%	13%	20%	14%	5%	4%	16%	La Paz	25%	30%	28%	19%	25%	33%	24%	Cochabamba	29%	19%	29%	29%	11%	17%	27%	Tarija	10%	0%	12%	16%	0%	0%	12%	Chuquisaca	80%	20%	25%	63%	0%	0%	44%	Oruro	14%	0%	0%	75%	0%	0%	20%	Potosí	100%	0%	25%	57%	0%	0%	54%	Total	22%	17%	22%	20%	9%	9%	20%
		Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total																																																																																
F	M		F	M	F	M																																																																																			
Regional																																																																																									
Santa Cruz	17%	13%	20%	14%	5%	4%	16%																																																																																		
La Paz	25%	30%	28%	19%	25%	33%	24%																																																																																		
Cochabamba	29%	19%	29%	29%	11%	17%	27%																																																																																		
Tarija	10%	0%	12%	16%	0%	0%	12%																																																																																		
Chuquisaca	80%	20%	25%	63%	0%	0%	44%																																																																																		
Oruro	14%	0%	0%	75%	0%	0%	20%																																																																																		
Potosí	100%	0%	25%	57%	0%	0%	54%																																																																																		
Total	22%	17%	22%	20%	9%	9%	20%																																																																																		
3T		Tasa de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	El banco cuenta con 5 personas con discapacidad, además de 12 funcionarios que son tutores de personas con discapacidad. Durante el 2024 no hubo nuevas contrataciones de personas con discapacidad.																																																																																						
1C	Trabajo digno y no discriminación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	<p>Durante la gestión 2024 se han desarrollado 61.768 horas de capacitación, equivalentes a 39,49 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>1.216</td> </tr> <tr> <td>Mandos Medios</td> <td>13.016</td> </tr> <tr> <td>Operativos</td> <td>47.536</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría de colaboradores	Promedio de horas de capacitación al año por empleado	Ejecutivos Estratégicos	1.216	Mandos Medios	13.016	Operativos	47.536																																																																														
		Categoría de colaboradores	Promedio de horas de capacitación al año por empleado																																																																																						
Ejecutivos Estratégicos	1.216																																																																																								
Mandos Medios	13.016																																																																																								
Operativos	47.536																																																																																								
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	<p>Durante la gestión 2024 se han desarrollado programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Programa de Certificación para Jefes de Operaciones de Agencia</li> <li>Programa de Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios</li> <li>Programa de Certificación para Auxiliares de Caja</li> <li>Programa de Formación de Formadores</li> <li>Programa "Aliados de la Cultura BEC"</li> <li>Programa SOY LÍDER para Mandos Medios</li> <li>Programa SOY LÍDER para Ejecutivos</li> <li>Programa de Inducción de Ejecutivos de Negocios MyPe</li> <li>Programa de Inducción de Jefes de Operaciones de Agencia</li> <li>Programa de Inducción de Oficiales de Plataforma de Servicios</li> <li>Programa de Inducción de Auxiliares de Caja</li> <li>Programa Aliados SySO – Comités Mixtos y Brigadistas</li> <li>Programa Experiencias del Cliente BEC</li> <li>Programa Educación Financiera digital BEC.</li> <li>Programa TALENTO BEC</li> <li>Programa Aliados corporativos</li> <li>Programa STAR BEC y FAMI</li> <li>Cursos de Especialización (Diplomados, Certificaciones, Congresos/ Seminarios)</li> </ol>																																																																																						
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	El Banco tiene un sistema de Evaluación de Desempeño de 360° que aplica al 100% de los colaboradores independientemente de la categoría jerárquica que ocupe en la organización, a partir de 3 meses de antigüedad. En la gestión 2024, el 88% del personal completó su proceso de evaluación de desempeño.																																																																																						



COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	<p><b>Composición del órgano de gobierno</b> 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><b>Composición de la plantilla</b> La plantilla está compuesta por 1.564 Empleados, de los cuales el 55% son mujeres y el 45% son 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. 2.500 (en 2024).</p> <p>El Banco establece su escala salarial según niveles y categorías, de acuerdo con la valoración de cargo por competencias y no discrimina por género.</p>
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales o con fines benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	<p>En la gestión 2024, el Banco destinó un total de Bs. 33.443 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 2024. Este importe se encuentra dentro del límite del 0,25% sobre las utilidades de la gestión..</p>
2H		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"> <li>• Código de Ética</li> <li>• Código de Conducta</li> <li>• Políticas de RSE</li> <li>• Políticas de Recursos Humanos</li> <li>• Reglamento de trato preferente a personas adultos mayores.</li> </ul>
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	<p>Se cuenta con dos programas dirigidos a la comunidad a nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa de formación para MIPYMES "Dirección de Negocios Trabajando Juntos", que busca apoyar a las mujeres empresarias con herramientas de gestión de negocios. El 2024 alcanzó una participación de más de 700 mujeres, en la evaluación de impacto se midió el nivel de satisfacción con el programa el cual alcanzó un 95%.</li> <li>• El Programa "Red Mujer, Mi Aliada" al 2024 cuenta con una comunidad de 16.909 mujeres. La 3era versión del Reconocimiento Red Mujer, apoyó con un capital semilla a negocios nacies de mujeres emprendedoras, donde se postularon más de 1.100 proyectos de mujeres.</li> </ul>
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Créditos:</b> En nuestras Políticas de Crédito, no se otorga financiamiento a actividades ilegales que atenten con los Derechos Humanos y la Dignidad de las Personas.</li> <li>• <b>Captaciones:</b> Se cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos de Aceptación de Clientes.</li> <li>• <b>Política de RSE:</b> El Banco Económico, cuenta con una Política de RSE en la cual se incorpora el compromiso del Banco en relación con aspectos medioambientales que aplica a toda la entidad y sus áreas de negocio..</li> </ul>
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"> <li>• <b>Crédito Productivo:</b> Dirigido a cubrir necesidades de financiamiento de actividades productivas de las Pequeñas y Medianas Empresas y Microempresas, incrementando o mejorando la capacidad productiva del negocio de sus clientes y familias.</li> <li>• <b>Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social:</b> El objetivo de este tipo de créditos es que los clientes a los que acceden puedan financiar hasta el 100% de su vivienda. En este tipo de créditos, el Banco Económico S.A. destina recursos que permitan facilitar el crédito a personas que no cuentan con un aporte propio, expandiendo el acceso al crédito en beneficio de la población.</li> <li>• <b>Servicios:</b> Seguros de bajo costo para accidentes y vida para apoyar sobre todo a los MYPES.</li> <li>• <b>Red Mujer, Mi Aliada:</b> Programa del Banco Económico con enfoque en género busca la inclusión de la mujer al sistema financiero, brindando un servicio de atención enfocado en los pilares de hogar, bienestar y negocios.</li> </ul>

COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
3E	Enfoque Social	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"> <li>• Política de Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros</li> <li>• Manual de Productos pasivos</li> <li>• Manual de Tecnología y Productos Crediticios</li> </ul>
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según el tipo de beneficiario	<p>El Banco cuenta con su programa "Educación Financiera Para Todos" que ejecutó durante el 2024 e incluye actividades de educación y difusión para mejorar la educación financiera de los consumidores financieros. En el 2024 se reforzaron las acciones con enfoque en informar sobre las medidas de seguridad en el uso de la Banca Digital. Las características de los productos y servicios, Derechos del consumidor financiero, Rol de ASFI y Procedimiento de Reclamos en 1er y 2da instancia.</p>
1S	Satisfacción del cliente	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 son comunicadas a través de los canales oficiales del banco: Sitio Web, Mailing y Redes Sociales..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promociones Empresariales</li> <li>• Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios</li> <li>• Programa de Acumulación de Puntos para Tarjetas de Crédito</li> <li>• Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos</li> </ul>
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	<p>El Banco aplica estudios como mecanismos para evaluar la satisfacción de los Clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros</li> <li>• Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal, Punto de reclamo y canales de atención</li> <li>• Buzones de Sugerencias instalados en las Agencias y Oficinas Externas a nivel nacional en el Banco</li> <li>• Correo electrónico por formulario de consultas</li> </ul>
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	<p>En la gestión 2024, el Banco recibió 6.378 reclamos de terceros, de los cuales resolvió el 97% en los tiempos establecidos y normados por la ASFI, habiéndose reportado como corresponde. A continuación, se describen algunas de las acciones implementadas para optimizar el servicio, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia de clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Buzón de Sugerencias de forma Digital, reemplazando los tradicionales buzones físicos por una herramienta que permite acceder a un formulario digital mediante la lectura de un QR.</li> <li>• Implementación de nueva funcionalidad en la aplicación de la Banca Móvil y en la Banca por Internet relativos a la administración de transacciones y compras por internet por el Consumidor Financiero.</li> <li>• Capacitación continua al personal para la atención al cliente, campañas de sensibilización al personal para implementar y cumplir con calidad y calidez.</li> <li>• Ampliación de la cobertura nacional del Banco se apertura de la Agencia "Urubo" en el departamento de Santa Cruz de la Sierra, Agencia "Panamericana" en el departamento de Cochabamba, conversión de la Agencia Tarija a Sucursal en el departamento de Tarija y apertura de la Agencia "Guadalquivir" en el departamento de Tarija.</li> </ul>
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	<p>Al cierre de la gestión 2024 el Banco Económico cuenta con Paneles Solares instalados en 5 de sus agencias, como parte de las acciones que permitirá optimizar el consumo de energía. Asimismo, viene efectuando la medición de Huella de Carbono y ha dado continuidad a las acciones que ya venía desarrollando para el ahorro de energía y agua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de Aires Acondicionados (Split) con tecnología Inverter en nuevas agencias</li> <li>• Implementación de sensores de movimiento para automatización de luces</li> <li>• Uso de grifos a presión como medidas adoptadas para el ahorro de agua</li> </ul>



COD	Aspectos	Indicador	Descripción, Valor o Porcentaje
2A	Conciencia Ambiental	Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	El Banco, en 2024, dio continuidad a sus campañas enfocadas en la gestión de los residuos: campaña "Reciclaje de Papel" y la campaña de reciclaje de plásticos "Cada Tapa y Botella Vale" con fines ambientales y solidarios, que además permite concientizar a los funcionarios sobre el reciclaje.
		Desglose de los gastos e inversiones ambientales	El 2024 se invirtió en la instalación de los Paneles Solares en agencias del banco Bs.992.878,99. Se efectuaron cambios en equipos de aire acondicionado con tecnología Inverter, de menor consumo, con una inversión de Bs. 454.280,36. Se invirtió en el estudio de medición de huella de carbono Bs.18.900.
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	El Banco Económico, durante la gestión 2024, contó con dos productos ecológicos: Crédito Vehicular Ecológico y Crédito para la compra de Paneles Solares.
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	Al 31 de diciembre 2024, se ha tenido incumplimiento de plazo en el envío de información a la ASF por Bs 17.166,91.

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

Declaración de uso	Banco Económico S.A. ha elaborado el informe Conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024 del periodo objeto del informe
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
Contenido 2-7: Empleados	Pág. 36 Pág. 96	
Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	Pág. 96	
Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	Pág. 20 Pág. 21 Pág. 22 Pág. 25 Pág. 26	
Contenido 2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 22	
Contenido 2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 22	
Contenido 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 20	
Contenido 2-13: Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 22 Pág. 44	
Contenido 2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 22 Pág. 44 Pág. 54	
Contenido 2-15: Conflictos de interés	Pág. 20 Pág. 22	
Contenido 2-16: Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 22 Pág. 85	
Contenido 2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 25	
Contenido 2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 22	
Contenido 2-19: Políticas de remuneración	Pág. 22 Pág. 102	
Contenido 2-20: Proceso para determinar la remuneración	Pág. 22	
Contenido 2-21: Ratio de compensación total anual	Pág. 102	
Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 6	
Contenido 2-23: Compromisos y políticas	Pág. 15 Pág. 20 Pág. 28 Pág. 30 Pág. 44 Pág. 48 Pág. 50	
Contenido 2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 30 Pág. 44 Pág. 48 Pág. 50	
Contenido 2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 44	
Contenido 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 28	
Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 28	
Contenido 2-28: Afiliación a asociaciones	Pág. 41	
Contenido 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 50	
Contenido 2-30: Convenios de negociación colectiva	Pág. 28 Pág. 96	
<b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>		
Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 54	
Contenido 3-2: Lista de temas materiales	Pág. 54	
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>		
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 60	
Contenido 201-1: Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 60	

Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión Motivo Explicación
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>		
Contenido 2-1: Detalles organizacionales	Pág. 4 Pág. 5 Pág. 14 Pág. 18	
Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 4	
Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 4 Pág. 5	
Contenido 2-4: Actualización de la información	Pág. 4	
Contenido 2-5: Verificación externa	Pág. 5	
Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 14 Pág. 18 Pág. 36 Pág. 61 Pág. 63 Pág. 66 Pág. 79 Pág. 80 Pág. 94	



Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión	
		Motivo	Explicación
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 96 Pág. 102		
Contenido 202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Pág. 102		
Contenido 202-2: Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Pág. 96		
<b>GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 94		
Contenido 204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 94		
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 31		
Contenido 205-1: Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 31		
Contenido 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 31		
Contenido 205-3: Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 31		
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 72		
Contenido 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 72		
<b>GRI 302: Energía 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 72		
Contenido 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 72		
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 72		
Contenido 303-5: Consumo de agua	Pág. 72		
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 70 Pág. 72		
Contenido 306-3: Residuos generados	Pág. 70 Pág. 72		
Contenido 306-4: Residuos no destinados a eliminación	Pág. 70 Pág. 72		
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 100 Pág. 104		
Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág. 100		
Contenido 401-3: Permiso parental	Pág. 104		
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 96		
Contenido 402-1: Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Pág. 96		



Contenido	No. Página o Respuesta Directa	Omisión	
		Motivo	Explicación
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 115 Pág. 116 Pág. 117 Pág. 118		
Contenido 403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 115		
Contenido 403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 116		
Contenido 403-3: Servicios de salud en el trabajo	Pág. 116 Pág. 117		
Contenido 403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 116		
Contenido 403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 117 Pág. 118		
Contenido 403-6: Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 117 Pág. 118		
Contenido 403-7: Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 118		
Contenido 403-8: Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 115		
<b>GRI 404: Formación y educación 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 110 Pág. 114		
Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 110		
Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 110		
Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 114		
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 22 Pág. 96 Pág. 102		
Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 22 Pág. 96		
Contenido 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 102		
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 48		
Contenido 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 48		
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>			
3-3 Gestión de los temas materiales 2021	Pág. 85		
Contenido 418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 85		



## Cuadro de Contenido – Suplemento Financiero GRI G4

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

G4 SF	Indicador	Detalle	Página
FS6	Cartera de Productos	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo, microempresas/ pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 63
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. 66
FS13	Comunidad	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	Pág. 20
FS14	Comunidad	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 80
FS16	Etiquetado de Productos y Servicios	Iniciativas para mejorar la alfabetización y Educación Financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 90



Comprometidos con el medio ambiente,  
presentamos en formato digital (PDF)  
nuestro Informe de RSE 2024



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

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

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

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

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

**Oruro**  
Calle Bolívar # 469,  
entre C/ Potosí y  
C/ 6 de Octubre  
Telf.: 528 0540

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

[www.baneco.com.bo](http://www.baneco.com.bo)