

SALIMOS ADELANTE



INFORME ANUAL RSE
20:20



ANTES DE LEER ESTE INFORME

102-45 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

Banco Económico S.A. hace público su Informe de RSE 2020 en su sitio web www.baneco.com.bo para que sus partes interesadas cuenten con información veraz del accionar de la entidad en materia de RSE durante el 2020.

El Informe de RSE 2020 de Banco Económico S.A. refleja el sólido compromiso que la entidad mantiene con sus grupos de interés y exhibe los resultados de las actividades realizadas del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020.

El Informe ha sido elaborado dando cumplimiento a todos los principios y requerimientos en conformidad con la opción "Esencial" de acuerdo con la metodología de los Estándares del Global Reporting Initiative (Estándares GRI). El documento proporciona información completa respecto a los temas definidos como materiales, su enfoque de gestión, así como los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestra institución.

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

Adicionalmente, para el reporte de la gestión 2020 se trabajó de manera independiente el Informe de RSE bajo los lineamientos ASFI, y con el objetivo de mejorar continuamente la implementación de la metodología GRI Standards, el presente reporte pasó por un proceso de transición que nos permitirá mejorar nuestro modelo de RSE.



EN CASO DE CONSULTAS, CONTACTARSE CON:

102-3



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

CONTENIDO

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Pag. 08

PERFIL DEL BANCO ECONÓMICO S.A.

Pag. 11

COMUNIDAD

Pag. 50

PROVEEDORES

Pag. 61

PROCESO DE ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL INFORME

Pag. 82

GESTIÓN DE RSE

Pag. 26

CLIENTES

Pag. 36

COLABORADORES

Pag. 64

MEDIO AMBIENTE

Pag. 78

ESTÁNDARES GRI

Pag. 84





Banco Económico S.A.

Velando por el bienestar de sus grupos de interés adaptó sus procesos y procedimientos como parte de los planes de contingencia desarrollados para mitigar los impactos de la emergencia sanitaria del COVID 19.



20:20





Sergio Mauricio Asbún Saba
Gerente General



Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentarles nuestro Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) correspondiente a la gestión 2020. Con este documento, buscamos transparentar nuestra gestión en materia económica, social y ambiental y dar cuenta de nuestros principales impactos.

Para hacer frente a los impactos económicos generados por la pandemia, el Banco Económico se alinea a las normas legales y regulatorias emitidas para el diferimiento de la cartera de crédito, con el propósito de apoyar a la población y principalmente a sus clientes, durante este periodo.

Garantizamos la continuidad de nuestras operaciones y fortalecimos la atención a nuestros clientes a través de los canales digitales, respondiendo de forma oportuna a los cambios y adversidades que la pandemia trajo consigo. Para ello lanzamos el servicio de “Apertura de Cuentas de Caja de Ahorro” mediante un proceso de Onboarding Digital, que permitió a clientes y usuarios abrir su cuenta de manera virtual desde la Banca Móvil para realizar transacciones mediante nuestros canales digitales (Móvil y Web).

En esta línea, implementamos mejoras en la Banca por Internet y en las funcionalidades de la Banca Móvil, finalizando el año con más de 159.110 afiliados a la Banca por Internet y 73.452 afiliados a la Banca Móvil que pudieron beneficiarse de los canales digitales.

La educación e información han sido clave para guiar a los clientes y usuarios del Banco en esta transformación digital para responder a sus necesidades y facilitar sus transacciones a través de la Banca Electrónica.

Nos esforzamos en implementar acciones para cuidar y preservar la salud de nuestros colaboradores y sus familias, establecimos un Protocolo para prevención del COVID 19 con el propósito de garantizar las condiciones óptimas de trabajo, dotando a nuestro personal con todas las medidas de bioseguridad, promoviendo alternativas de trabajo remoto, y acompañando a nuestros funcionarios con programas de seguimiento a la salud y campañas informativas que forman parte de nuestro Plan Bienestar, como el programa BEEscucha de asistencia psicoemocional y médica. Cerramos nuestra gestión con 1.328 colaboradores a nivel nacional.

En 2020 obtuvimos el primer lugar en la categoría de Inclusión Financiera en la 8va versión del “Premio a la Innovación e Inclusión Financiera” de FELABAN por nuestro proyecto Red Mujer, Mi Aliada, este premio reconoce los proyectos más innovadores que generen negocio y que dan un valor de inclusión a la sociedad, destaca el trabajo que venimos haciendo con “Red Mujer Mi Aliada” que busca empoderar a las mujeres empresarias y emprendedoras y facilitar su acceso en el sistema financiero nacional.

El 2020 sin duda ha sido un año que ha traído nuevos retos y cambios para afrontar la “nueva normalidad”, bajo este contexto el Banco Económico ha continuado con sus programas de responsabilidad social empresarial, adecuando sus acciones tanto para sus grupos de interés interno; colaboradores y clientes, como para sus grupos externos, apoyando además otras iniciativas con enfoque social en el marco de la coyuntura sanitaria por el COVID 19.

Es así que, durante este año continuamos con las actividades que forman parte de este programa, adaptándonos a las nuevas formas de trabajo. Iniciamos los Webinar Red Mujer una serie de capacitaciones en línea, donde participaron más de 4.000 mujeres que tuvieron la oportunidad de interactuar y compartir experiencia con especialistas en diferentes temas de negocio, bienestar y hogar.

Adicionalmente, como parte de la expansión de nuestras operaciones y con el propósito de facilitar la bancarización de las zonas donde no hay acceso a servicios financieros, aberturamos una oficina externa en el Municipio Trigal en la Provincia Vallegrande (Santa Cruz).

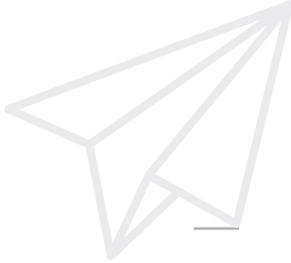
En el ámbito medioambiental, este año lanzamos el “Crédito de Consumo Ecológico” nuestra primera campaña de producto financiero ecológico, como iniciativa para fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente. Asimismo, internamente continuamos con un enfoque de eficiencias en el uso de los recursos.

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

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

Los resultados alcanzados muestran el compromiso de nuestro Directorio, ejecutivos y, particularmente, de nuestros colaboradores para seguir generando valor para la comunidad, nuestros clientes y para la entidad, con ello, apoyar al desarrollo sostenible del país.

Sergio Asbún Saba
Gerente General



MISIÓN

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



^ VISION

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



PERFIL DEL BANCO

102-1 / 102-14

Somos un Banco en constante innovación

Banco Económico S.A. cuenta con 29 años de existencia, contribuyendo al desarrollo sostenible de Bolivia. Somos un Banco “Múltiple” constituido como Sociedad Anónima que atiende a todos los segmentos del mercado, con un enfoque prioritario en las pequeñas y medianas empresas de Bolivia y ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros innovadores y con valor agregado. Estamos motivados por contribuir positivamente a la sociedad y ver progresar a nuestros clientes, siendo un apoyo en la construcción de sus sueños.

Somos un Banco que cuenta con atributos como solidez, accesibilidad, confianza y credibilidad, resultado del compromiso y trabajo de nuestro Directorio, ejecutivos y colaboradores, con respeto, innovación, transparencia y responsabilidad social. Facilitamos un entorno inclusivo y de igualdad para todos nuestros colaboradores.

Nos hemos caracterizado por ser un Banco en constante innovación, que adapta y amplía permanentemente sus canales digitales, perfecciona sus procesos para acercarnos y mejorar la experiencia de nuestros clientes y ya estamos presentes en 7 de los 9 departamentos de Bolivia, con una red de atención compuesta por 54 oficinas, 11 puntos externos, 167 ATM'S y 2 puntos promocionales a nivel nacional, en total 234 Puntos de Atención Financiera (PAFs) al cierre de 2020.

Misión, visión y valores 102-16

Nuestro Banco define su razón de ser a través de su misión, sus aspiraciones de futuro a través de su visión y su actuar a diario y proceder a través de la declaración de sus valores. Reafirmamos nuestro enfoque en la pequeña y mediana empresa y la importancia de acompañar las diferentes fases de crecimiento de nuestros clientes, innovando en un mundo que está en constante transformación digital y contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medioambiental de nuestros grupos de interés.

VALORES

Transparencia: Actuamos de manera íntegra, honesta y oportuna.

Respeto: Valoramos las diferencias e individualidades.

Compromiso: Somos parte de la sociedad y respondemos a la confianza depositada en nosotros.

Innovación: Experimentamos el desafío de construir el futuro.

Accesibilidad: Somos una entidad de puertas abiertas.

> 2020 >> 

CIFRAS

102-7

Número de clientes
crediticios individuos

42.162

Número de clientes
crediticios empresas

383

Cartera de Crédito

1.230

millones
de dólares

7.35 >>

millones de
dólares

Resultado Neto del ejercicio
del año

USD 109.6
millones

Patrimonio Neto

Captaciones

USD 1.455.78
millones

Puntos de Atención
Financiera (PAFs)

234



1,34%

Mora

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

151

73.452

Clientes afiliados a Banca Móvil

8.055

Mujeres que son parte de la **Comunidad Red Mujer**

726

Colaboradores capacitados mediante el **Programa de Atención al Cliente con Calidez y Calidad.**

Índice de satisfacción laboral de nuestro Banco

87,1%

Personas que usaron el Espacio **Red Mujer**

513

Personal femenino

54,4%

Colaboradores en total a nivel nacional

1.328

540.879
Fans de Facebook

Visitas a la web (sesiones) - incremento del 13% en relación al 2019

66.169

159.110

Afiliados a la banca por internet

836

Proveedores a nivel nacional



HITOS RELEVANTES 2020

102-7

Apertura BecCafé UPSA

BecCafé es un concepto innovador de Agencia y coworking, donde compartiendo un Café, se podrá acceder a servicios bancarios, y espacios de trabajo, reuniones, o intercambiar ideas.

3er BecCafé

20 enero

Aplicación de Reprogramación de Operaciones de Créditos y Periodos de Gracia

Aplicación de Reprogramación de Operaciones y Periodos de Gracia para apoyar a clientes que se han visto afectados en su actividad económica por la pandemia COVID 19.

Apoyo a sectores afectados por la pandemia

30 junio

FEBRERO

ABRIL

JUNIO

ENERO

MARZO

MAYO

Lanzamiento del Servicio EFECTIVO MÓVIL

Este servicio permite realizar giros a nivel nacional, desde la aplicación Banca Móvil, para ser cobrados sin Tarjeta, en nuestra red de cajeros automáticos.

Innovación y acceso a los servicios financieros

24 junio



RSE: Máxima Calificación A+ Nivel Líder

El Banco obtuvo la calificación 'A+ Nivel LIDER' en RSE otorgada y avalada por la consultora 'Certificación Sustentable' evalúa el desempeño del Banco en los ámbitos económico, social y medio ambiental.

3er año que recibe calificación Nivel Líder

7 julio

Tarjeta de Débito Personalizada

Innovación en servicio que permite a los clientes personalizar sus tarjetas de débito con sus imágenes o fotos.

Innovación 1er tarjeta personalizada del mercado

8 julio

Premio FELABAN en Inclusión Financiera CLAB FELABAN

Banco Económico gana el 1er. Lugar en Inclusión Financiera en la 8va. Versión del Premio de Innovación e Inclusión Financiera CLAB FELABAN año 2020, organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos.

26 noviembre



Lanzamiento Producto Cuenta Premium Digital

A través de la Aplicación Banca Móvil personas naturales que no son clientes del Banco pueden registrarse mediante un proceso de Onboarding Digital y realizar la apertura de una cuenta de ahorros en línea que estará habilitada de forma inmediata para realizar transacciones mediante los canales digitales (Móvil y Web).

Innovación y acceso a los servicios financieros e inclusión financiera

31 julio

Apertura Oficina Externa Trigal

Apertura de Oficina externa en zona de baja bancarización, llegando a con servicios financieros a mas lugares.

Bancarización e inclusión financiera

31 diciembre



IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

203-2



El banco generó **1.328 fuentes de empleo** a nivel nacional, cumpliendo con el pago de salarios, aportes sociales y otros beneficios para sus colaboradores.

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

El diferimiento de la cartera de crédito y su impacto en los productos financieros han sido hechos relevantes durante la gestión 2020, el Banco Económico se ha alineado a las normas legales y regulatorias emitidas sobre el diferimiento de operaciones crediticias, con el propósito de apoyar a la población y principalmente a sus clientes, durante la pandemia COVID 19.

Se dio continuidad al procesamiento de las operaciones crediticias debido a que el banco tiene implementada una modalidad de procesamiento centralizada. Esta modalidad denominada "fábrica de créditos" permitió al Banco seguir atendiendo ininterrumpidamente los requerimientos crediticios de los clientes que así lo requerían.

En relación a los proveedores, el 96% de los proveedores del Banco son nacionales, es decir que se realizaron compras de productos y servicios a proveedores locales, cumpliendo con los compromisos de pago de acuerdo a políticas del Banco.

La contribución económica y social del Banco al crecimiento del país se puede medir además mediante el aporte que el Banco realiza en Impuestos sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), que al cierre de la gestión 2020 ascendieron a 46.3 millones de bolivianos.

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

102-18 / 102-19 / 102-20 / 202-2 / RSE 1G

Los Órganos de Gobierno del Banco comprenden: La Junta General de Accionistas, Directorio, Síndico, el Auditor Interno y la Alta Gerencia. La composición accionaria del Banco Económico S.A. se encuentra integrada por 26 accionistas, todos de nacionalidad boliviana

En la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, del 20 de enero del 2020 se eligió el nuevo Directorio para la gestión 2020, el cual está conformado por los siguientes Directores titulares y suplentes

Sesiones de Comités de Directorio

Comité de Negocios	50
Comité de Administración	19
Comité de Riesgo	20
Comité de Auditoría	27
Comité Prevención y Cumplimiento	6
Comité de Gobierno Corporativo	3
Comité de Seguridad Física	2
Comité Tecnología Información	4
Comité de Ética	1



NUESTRO DIRECTORIO



Presidente	Ivo Mateo Kuljis Füchtner
Vicepresidente	Luis Alberto Perrogón Saavedra
Directores Titulares	Alex José Cuellar Chavez Boris Marinkovic Rivadineira Alejandro Lora Longaric Julio Sergio Tufiño Justiniano José Salomón Yépez Vargas Katia Kuljis Lladó Ronald Gilberto Mariscal Flores Jorge Sánchez Landívar
Directores Suplentes	Ricardo Sergio Lilienfeld Campuzano Rodolfo Weidling Kuljis José Ernesto Perrogón Saavedra Orlando Gabriel Núñez Melgar Carlos Alejandro Limpías Elio Jorge Percy Boland España Oscar Luis Guzmán Aguilera Ricardo Yamil Baddour Dabdoub Herman Stelzer Garrett
Síndico Titular Síndico Suplente	Hans Sabino Núñez Claros Joaquín Pereyra Vaca Díez

En la gestión 2020, el Directorio sesionó en 53 ocasiones, lo cual refleja un alto compromiso e involucramiento en los asuntos de la entidad para tratar temas económicos, sociales y ambientales. Entre los aspectos tratados en las reuniones de Directorio se analizaron, se debatieron y se aprobaron temas de políticas, planes de gestión estratégica, presupuesto en materia financiera y administrativa, abarcando las captaciones, colocaciones y servicios que brinda la entidad. También se analizó la necesidad de expansión en agencias y sucursales, aprobando la apertura de agencias en puntos estratégicos para mejorar la atención a nuestros clientes y promover la bancarización de la población boliviana, se aprobó el Plan de RSE y se realizó el seguimiento a la gestión sustentable del negocio.

Por otro lado, se analizaron y presentaron todos los informes que corresponden a las juntas de accionistas y los organismos reguladores, dando estricto cumplimiento a las leyes, reglamentación vigente y normativa interna.

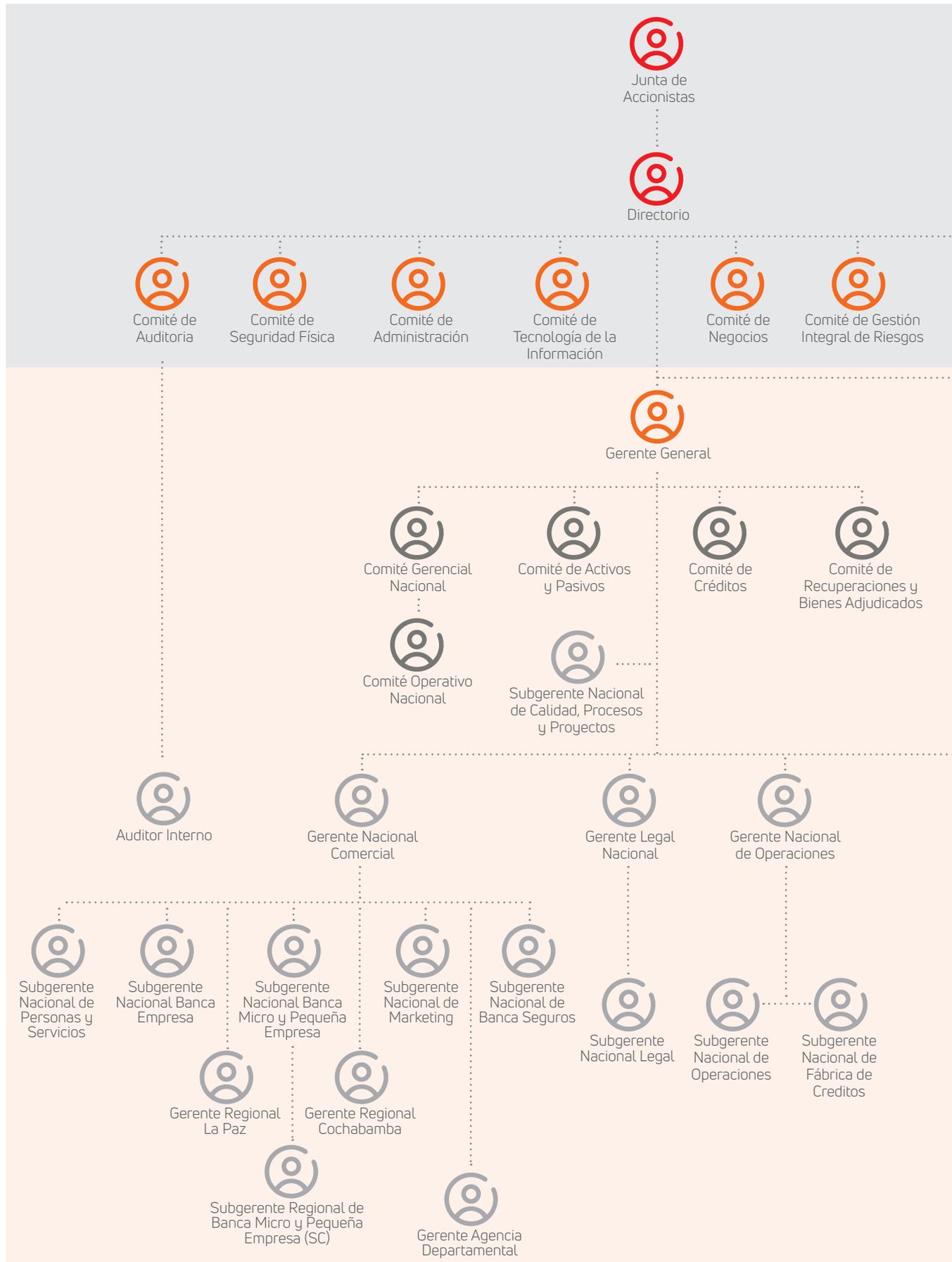
Banco Económico S.A, además de los Comités establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), cuenta con Comités de Gestión específicos donde se analizan diversos temas de tipo económico, social y ambiental con mayor detalle, para ser sometidos para la aprobación del Directorio, en caso de ser requeridos. Los Comités a nivel de Directorio que sesionaron durante la gestión 2020 fueron los de Negocios, Administración, Riesgo, Auditoría, Prevención y Cumplimiento, Gobierno Corporativo, Tecnología, Seguridad Física y Ética.

El Comité de Gobierno Corporativo está conformado al menos por un miembro del Directorio, que será quien lo presida, el Gerente General, y los representantes de las instancias relacionadas con el manejo de conflictos y el cumplimiento de los códigos o reglamentos de conducta. El Banco no cuenta con un Comité de RSE, sin embargo, permanentemente el área de RSE presenta informes sobre los avances y decisiones en este ámbito a la Gerencia General a través del Comité de Administración.

NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

NIVELES ESTRATÉGICOS

NIVELES EJECUTIVOS





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

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



NUESTRA COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Nombre o razón social del Accionista	Participación
Empresa de Envases Papeles y Cartones S.A.	36,45%
Elvio Luis Perrogón Toledo	10,92%
Ivo Mateo Kuljis Füchtner	10,91%
Curtiembre Vis Kuljis S.A.	7,75%
José Salomón Yépez Vargas	5,35%
Christian Chandor Haab Justiniano	4,83%
Orlando Gabriel Núñez Melgar	3,86%
Alex José Cuellar Chávez	3,33%
Pedro Antonio Yovhio Ferreira	3,33%
Michelle Haab Justiniano	2,95%
Robert James Curt Haab Justiniano	2,81%
Tomislav Carlos Kuljis Füchtner	2,33%
Ramiro Alfonso Rivero Urriolagoitia	1,16%
Abel Fernando Guilarte Montenegro	1,07%
Marcel Chandor Haab Justiniano	0,93%
Jorge Percy Boland España	0,52%
Alejandro Lora Longaric	0,26%
Nadia Cuellar Casal	0,26%
José Miguel Cuellar Casal	0,26%
Cristhian Pedro Yovhio Ortiz	0,17%
Marco Antonio Yovhio Ortiz	0,17%
Nathaly Yovhio Ortiz	0,17%
María del Carmen Justiniano de Haab	0,06%
Rosa María Bendek Liaños	0,04%
Jorge Alejandro Bendek Liaños	0,04%
Ninoska Bendek Liaños	0,04%
> >	100,00%

NUESTRAS ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

102-12 / 102-13

Somos miembros activos de las siguientes instituciones:

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

NUESTROS RECONOCIMIENTOS Y DISTINCIONES

El Banco Económico durante la Gestión 2020, alcanzó los siguientes logros y reconocimientos:

- Banco Económico gana el 1er. Lugar en Inclusión Financiera en la 8va. Versión del Premio de Innovación e Inclusión Financiera CLAB FELABAN año 2020, organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos. El motivo de este premio es el proyecto "Red Mujer, Mi Aliada", proyecto que ha sido reconocido con el 1er lugar en la categoría "Inclusión Financiera".
- Nuestra institución cuenta una vez más con la máxima calificación de A+ Nivel LÍDER en la gestión de Responsabilidad Social Empresarial - RSE de acuerdo a la valoración efectuada por la consultora "Certificación Sustentable", que evalúa el desempeño del Banco en el ámbito económico, social y medio ambiental. El cumplimiento obedece también a los estándares Global Reporting Initiative- GRI G4 versión de "esencial".



NUESTRO ALCANCE Y COBERTURA

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

Nuestro Banco tiene su oficina central ubicada en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y ha ido ampliando su cobertura. Hoy cuenta con 54 oficinas, 11 puntos externos, 2 puntos promocionales y una red de 167 ATMs en 7 departamentos del país: Santa Cruz, Cochabamba, La Paz, Tarija, Chuquisaca, Oruro y Potosí.

Esta expansión estratégica muestra el interés de nuestra entidad de estar cada vez más cerca de sus clientes y contribuir a la inclusión financiera. Es así que el 2020 el banco amplió la cobertura nacional con la Agencia Los Pozos Alemana y Oficina Externa Trigal en el departamento de Santa Cruz, Agencia Mercado Campesino en el departamento de Chuquisaca y Agencia Hipermaxi Circonvalación en el departamento de Cochabamba.



SANTA CRUZ

- 1 Oficina central
- 19 Agencias fijas
- 4 Oficinas externas
- 10 Ventanillas
- 81 ATMs
- 2 Punto Promocional

LA PAZ

- 1 Sucursal
- 8 Agencias fijas
- 1 Ventanillas
- 37 ATMs

COCHABAMBA

- 1 Sucursal
- 10 Agencias fijas
- 4 Oficinas externas
- 37 ATMs

TARIJA

- 2 Agencias fijas
- 5 ATMs

CHUQUISACA

- 2 Agencias fijas
- 4 ATMs

ORURO

- 1 Agencia fija
- 2 ATMs

POTOSÍ

- 1 Agencia fija
- 1 ATM



El cuadro a continuación muestra el número de Puntos de Atención Financiera (PAFs) de manera comparativa entre las gestiones 2019 y 2020.

Regional	2019				2020			
	Oficinas	Puntos Externos	ATMs	Punto Promocional	Oficinas	Puntos Externos	ATM's	Punto Promocional
Santa Cruz	25	12	80	2	24	10	81	2
La Paz	10	3	41	0	9	1	37	0
Cochabamba	14	2	36	0	15	0	37	0
Tarija	2	0	5	0	2	0	5	0
Chuquisaca	1	0	4	0	2	0	4	0
Oruro	1	0	2	0	1	0	2	0
Potosí	1	0	1	0	1	0	1	0
TOTAL	54	17	169	2	54	11	167	2

Metas de Cobertura Geográfica de los Servicios Financieros

Dando cumplimiento a las Metas de Cobertura Geográfica de los Servicios Financieros, en localidades de baja o nula bancarización, el Banco Económico en 2020 realiza la apertura de una Oficina Externa en el Municipio Trigal, Provincia Vallegrande del Departamento de Santa Cruz.



20:20



GESTIÓN DE RSE

La gestión de la RSE se formalizó a partir del año 2013, oportunidad en que la Alta Dirección del Banco Económico S.A. asumió este modelo de gestión como un componente esencial en la estrategia de la entidad. Es así que la RSE es un puntal estratégico que agrega valor a nuestra empresa como un elemento esencial en el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores institucionales.





GESTIÓN DE RSE

102-45 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-54

La RSE para nuestro Banco es un modelo de gestión transversal que considera a sus grupos de interés con los que se relaciona en la definición de su estrategia, en el marco de su actividad y giro de negocio, tomando en cuenta sus expectativas económicas, sociales y medioambientales, contribuyendo al desarrollo sostenible.

La gestión de la RSE se formalizó a partir del año 2013, oportunidad en que la Alta Dirección del Banco Económico S.A. asumió este modelo de gestión como un componente esencial en la estrategia de la entidad. Es así que la RSE es un puntal estratégico que agrega valor a nuestra empresa como un elemento esencial en el cumplimiento de nuestra misión, visión y valores institucionales.

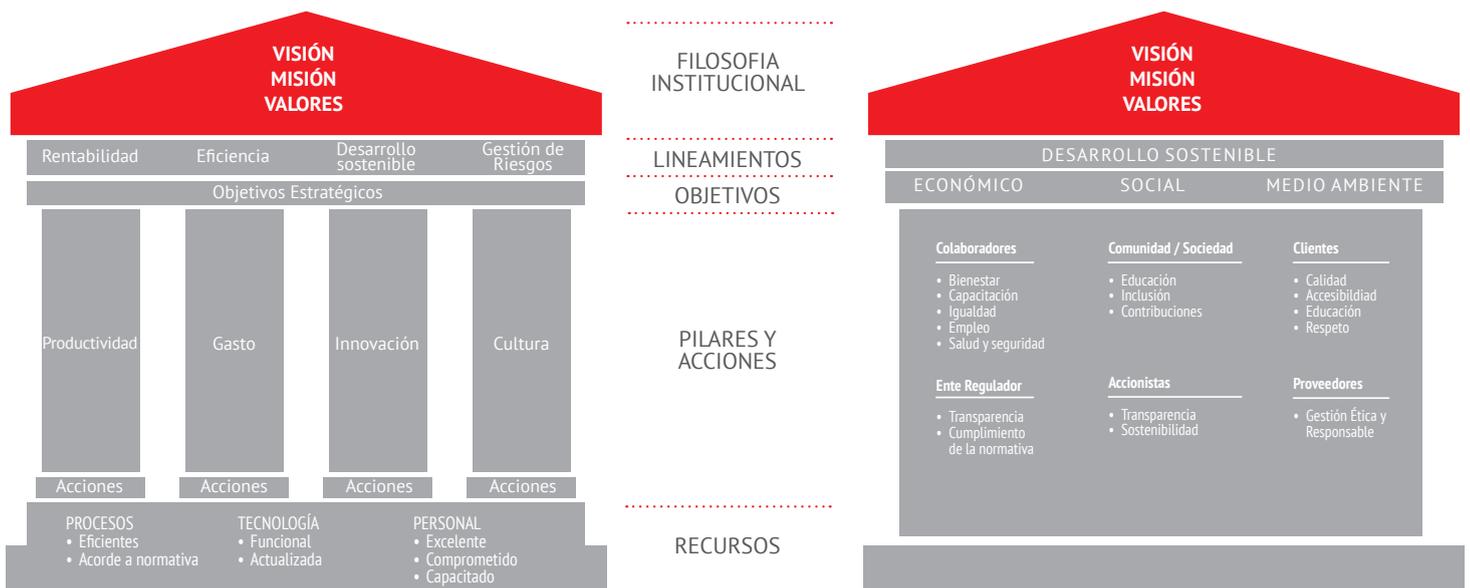


Modelo RSE

Nuestro Banco ha consolidado y reafirmado el compromiso de la Alta Gerencia con la RSE y la sostenibilidad mediante su nuevo Plan Estratégico 2019 – 2021 aprobado el 16 de mayo 2019, al ser uno de sus cuatro lineamientos estratégicos el “Desarrollo Sostenible” que busca “promover el desarrollo sostenible del país, contribuyendo a mejorar el entorno económico, social y medio ambiental de nuestros grupos de interés” y que tiene como objetivos los detallados en el cuadro siguiente, cada uno de los cuales cuenta con acciones estratégicas definidas:

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 consciencia y el comportamiento ambiental de la institución y de sus grupos de interés.



Nuestra Política de RSE

RSE 1E

Nuestra Política de RSE considera que este modelo de gestión debe promover la innovación constante para propiciar la generación de valor social, económico y ambiental en base a los lineamientos estratégicos del Banco y establece los lineamientos y procedimientos requeridos. Describe cómo nuestra entidad asume el respeto de los derechos humanos y su responsabilidad ambiental ante sus diversos grupos de interés, siempre cumpliendo las obligaciones legales y fiscales, estableciendo la importancia de medir la gestión e impactos de la RSE. Es de conocimiento de todos los Accionistas, Directores, Ejecutivos y Colaboradores, y se encuentra publicada en nuestra página web para conocimiento de la comunidad en general.

La Gerencia Nacional Comercial a través de la Jefatura Nacional de Comunicación y RSE, es responsable de velar por el cumplimiento de la estrategia de RSE, tiene sus responsabilidades formalizadas en el manual de funciones y está a cargo de elaborar y presentar el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial a Directorio, misma que tiene su propio presupuesto anual.

La Encargada de RSE y Educación Financiera coordina con todas las áreas claves la planificación y ejecución de las acciones, de modo que la gestión sea transversal a toda la organización. También contamos con un Sistema de Gestión de RSE, compuesto por manuales, políticas y procedimientos y registros de las diversas actividades que llevamos a cabo y mantenemos cuentas específicas para el control de gastos e inversión de los programas.

Derechos Humanos

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

Como ya mencionamos, el compromiso de nuestro Banco con los derechos humanos está enmarcado en nuestra Política de RSE, que detalla que somos una institución que cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, como marco fundamental de su actuación. También, nuestro Código de Ética establece la importancia de respetar y promover los Derechos Humanos como normas universales que aportan una base moral para el cumplimiento de nuestra misión.

Promovemos la diversidad social, el respeto de la dignidad y privacidad de nuestros colaboradores y clientes, valorando las identidades y diferencias de las personas. Prohibimos la discriminación basada en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color de piel, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política ideológica, social, física y/o filosófica. Además, condenamos actos de violencia dentro de nuestra entidad y adoptamos políticas y prácticas de prevención y combate a todo tipo prejuicio y condiciones de trabajo indignas (como el trabajo infantil o forzoso).

Socializamos estos lineamientos entre nuestro personal durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna realizadas de manera permanente en nuestro Banco. Adicionalmente, nuestros colaboradores pueden utilizar los diversos canales de comunicación interna (correo electrónico, carta, llamada telefónica o denuncias personales con el área de Recursos Humanos) para presentar quejas y/o reclamos y, en los casos que amerite, estos podrían derivarse al Comité de Ética.

Para la atención de quejas o reclamaciones por parte de clientes o usuarios, según normativa, contamos con Puntos de Reclamo atendidos por la Unidad de Calidad, dependiente del Departamento de Calidad, Procesos y Proyectos.

Asimismo, estamos comprometidos a que nuestro personal se capacite y participe en campañas vinculadas a Derechos Humanos, como se observa en el siguiente cuadro:

Campañas y Capacitaciones Internas Sobre Derechos Humanos

Temas	Total Horas por Tema	Participantes
Ética y valores	1.420	749
Atención a personas con discapacidad en el marco de la ley nro. 223	83	83
Comité mixto de higiene y seguridad ocupacional y bienestar	172	172
Cooperación: Perspectivas del trabajo y la sociedad.	34	17
Programa BEC Escucha	58,5	13
TOTAL GENERAL	1.767,5	1.034

Anticorrupción

205-1 / 205-2 / 205-3

Nuestro Banco cuenta con políticas, normas y procedimientos muy claros en su gestión de riesgos y Prevención, Detección, Control y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI, FT y/o DP) en su gestión de riesgos, observando el cumplimiento de los mandatos emanados de las leyes y normativas vigentes en Bolivia, las disposiciones emitidas por la ASFI, la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y las normativas internacionales referidas a estos temas.

Las estructuras de prevención y control incluyen:

- Comité de Prevención y Cumplimiento que depende y reporta al Directorio. Su misión es supervisar el programa integral de LGI, FT y/o DP, tomando como base las políticas y procedimientos internos y la normativa nacional e internacional relacionada a la materia.
- Unidad de Prevención y Cumplimiento, unidad autónoma que depende y reporta directamente al Directorio y desarrolla sus actividades bajo un modelo centralizado desde la oficina matriz, realizando visitas regulares a nuestras agencias. Esta unidad recibe alertas mediante los canales que detallamos a continuación:

Número de Alertas Según Canal

N°	Canal	N° Alertas
1.	Formulario Reporte de Operación Inusual	137
2.	Sistema Anti-Lavado de Dinero	12.670
3.	Formulario de Control y Seguimiento de Sucursales y Agencias	0
Total		12.807

- Nuestro Directorio está firmemente comprometido en la lucha contra la LGI, FT y/o DP, para lo cual cuenta con una política específica y aplica tolerancia cero para evitar riesgos de tipo reputacional, legal, de concentración y operativo.
- Durante la gestión 2020 informamos sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de nuestra entidad a 25 miembros del Directorio y 8 Ejecutivos de Alta Gerencia y 19 socios estratégicos entre Banco Corresponsales, Remesadoras del exterior y otras entidades financieras.
- La Unidad de Prevención y Cumplimiento participa activamente en las jornadas de detección de necesidades de capacitación institucional, en la que se incluye a nivel de las diferentes áreas del Banco el tema de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, realizando capacitaciones anuales sobre este tema. A continuación, se muestra la cantidad de participantes de las capacitaciones realizadas durante el 2020 por ciudad. Es importante aclarar que los colaboradores participan en más de una capacitación en este ámbito.

Cantidad de Participantes de las Capacitaciones

Regional	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	Total
SCZ	6	60	312	378
CBA		15	106	121
TJA		2	11	13
LPZ		43	188	231
SUC		2	9	11
ORU		1	8	9
POT		3	6	9
Total	6	126	640	772

1.166

colaboradores del Banco recibieron comunicación y formación sobre políticas y procedimientos de la Unidad de Prevención y Cumplimiento el 2020.

^

^

Gestión de Riesgos

El Riesgo Operativo forma parte de la Gestión Integral de Riesgos, cuyo objetivo es el de establecer buenas prácticas y gestionar estrategias que permitan mitigar y controlar los riesgos operativos a los cuales se encuentra expuesta la institución. El Banco cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgo Operativo conformado por políticas y procedimientos, en las que se definen las líneas de negocio del Banco y los procesos asociados a las mismas, así como los aspectos relacionados a la Gestión de los Riesgos Operativos. Asimismo, de forma continua se mantiene la gestión de eventos de riesgo operativo a través del sistema CERO GIR, información que es remitida de forma trimestral al ente regulador. Se continúa trabajando en fortalecer la cultura de riesgos mediante capacitaciones de inducción para las personas que ingresan al Banco, en la cual se explican los lineamientos para la gestión de riesgos y los riesgos operativos a los cuales está expuesta la entidad. Como medida preventiva de la gestión de riesgo operativo, el Banco aplica la constitución de provisiones por riesgo operativo, y contingencias legales.

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

Cada año, nuestra Unidad de Riesgos realiza las revisiones de cartera, analizan inconsistencias en la información, evaluando el número de eventos de riesgo operativo. En el 2020, hubo 121 casos de los cuales 5 fueron considerados como fraude, equivalente a un 4%. Una vez identificados, se siguieron los procesos internos contra los colaboradores vinculados en el caso, fortaleciendo las políticas internas de nuestro Banco, considerando la implementación de diversos controles internos.

Como parte del programa de cultura de riesgo de la Gestión Integral de Riesgos en el Banco, se realiza el envío dos veces al mes, de publicaciones a todos los colaboradores, en los cuales se incluyen temas relacionados a la Gestión de Riesgos. Así también, se realiza la difusión de conceptos cortos, los mismos que pretenden reforzar el conocimiento sobre aspectos normativos que regulan al Banco, concientizar e involucrar a todos los colaboradores sobre la importancia de gestionar los riesgos de manera preventiva.

Publicación, n° 176 29 DE JUNIO DE 2020

conozca **más** Sobre Riesgos

Lineamiento Gestión de Riesgos

¿Qué es un Evento de Riesgo Operativo?

Es un incidente o conjunto de ellos, que provocan que los resultados difieran de los esperados, debido a procesos defectuosos, recursos humanos inadecuados, fallos en los sistemas o por causas externas.

El riesgo no puede eliminarse completamente, pero puede reducirse.

Reporte de Eventos de Riesgo Operativo

En cada área, se han definido cargos específicos para la identificación y registro de eventos de riesgo operativo, a los cuales se los denomina "monitores de riesgo operativo".

Los monitores deberán dar a conocer los eventos por riesgo operativo de acuerdo a los siguientes lineamientos:

- Registrar los eventos de riesgos operativos identificados o acontecidos a través del sistema de registro de eventos de Riesgo Operativo cuando toma conocimiento del mismo.
- A manera de recordatorio el sistema remitirá una alerta semanal todos los lunes para el cumplimiento del registro.
- En ausencia del monitor el responsable del área deberá asignar dicha tarea a otro funcionario, de forma tal, que el proceso de reporte no sea interrumpido.

Si desea consultar o realizar alguna pregunta favor ir al siguiente link "Consulta UGR"
 Banco Económico S.A. | Oficina Central Calle Ayacucho 166 | Santa Cruz - Bolivia | 3155500 - 7231 | www.baneco.com.bo

Lineamientos Normativos

Como entidad regulada por la ASFI, a través de nuestras diferentes unidades, cumplimos con todas las leyes y disposiciones nacionales vigentes aplicables a nuestro giro de negocio y objeto. Asimismo, evaluamos el cumplimiento de los lineamientos de RSE planteados por la normativa de la siguiente manera:

Rendición de cuentas ante la sociedad

Uno de nuestros valores institucionales es el “Compromiso” donde nos consideramos parte de la sociedad y respondemos a la confianza depositada en nosotros. Es así que, a través de nuestro informe anual de RSE, reportamos sobre nuestra gestión de RSE y realizamos una rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés por nuestros impactos económicos, sociales y ambientales, socializada en todos los niveles de nuestra entidad, publicada en nuestro sitio web institucional y enviada en documento físico o digital a las instituciones reguladoras, financiadoras y otras partes interesadas pertinentes.

Además, anualmente, contamos con una calificación externa de nuestra gestión de RSE que forma parte de este informe, además de Estados Financieros auditados que son publicados en periódicos de alcance nacional y con una Memoria Anual que también está disponible en nuestro portal.

Transparencia

La transparencia es uno de nuestros valores institucionales, como mencionamos anteriormente. Nuestro Banco aporta información transparente de sus actividades y resultados alcanzados para que los grupos de interés puedan acceder a la misma a través del sitio web y diversas publicaciones. La misión, visión, políticas, decisiones y actividades respecto a nuestra relación e impacto con los diferentes grupos de interés en relación a la sociedad, economía y medio ambiente, se encuentra a disposición de nuestros colaboradores en la Intranet, en nuestra Política de RSE y mediante el presente informe y la Memoria Financiera.

Comportamiento Ético

Nuestro Código de Ética establece los lineamientos, conductas y valores que todos nuestros colaboradores, Ejecutivos, Accionistas y Directores deben cumplir para desarrollar sus funciones, así como el respeto a los Derechos Humanos. Contamos también con un Manual de Procedimientos para el Tratamiento de Infracciones al Código de Ética, Reglamento Interno y Aplicación de Multas y Sanciones. También actualizamos nuestro Código de Conducta, que establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar nuestro personal, Ejecutivos y Directores en su accionar y relacionamiento

con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

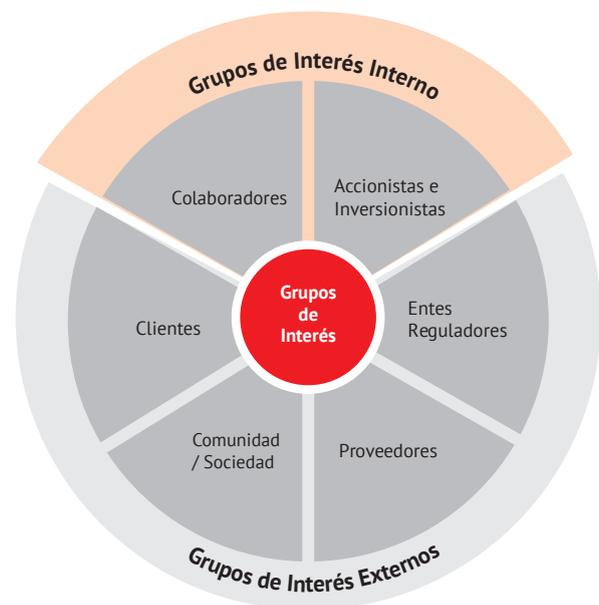
El Comité de Gobierno Corporativo tiene la facultad de asegurar el cumplimiento de ambos códigos en el marco de nuestro Código de Gobierno Corporativo que contiene los principios de actuación, las reglas básicas de organización y funcionamiento y las normas de conducta que deben seguir los Órganos de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

Respeto a los intereses de las partes interesadas

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

Como detallaremos más adelante, durante la realización del Estudio de Materialidad llevado a cabo en la gestión 2017, identificamos y priorizamos a nuestros grupos de interés, respetando y reconociendo sus intereses y derechos. Este estudio es actualizado de manera anual para la elaboración del informe y la gestión de RSE.

Grupos de Interés de Banco Económico



Como Banco, estamos conscientes que las relaciones con nuestros grupos de interés no son estáticas ni uniformes por lo que fomentamos el diálogo, procesos constantes de consulta y colaboración.

Los siguientes canales de comunicación e interacción nos permiten tomar en cuenta sus inquietudes y expectativas, en equilibrio con el desarrollo sostenible y según la naturaleza del vínculo con cada parte interesada.

Canales de Consulta

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

■ Permanente ■ Anual ■ Según se requiera

Calificación de Desempeño Social

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



A partir del 2014, en cumplimiento con la normativa vigente, nuestro Banco anualmente realiza la contratación de una empresa especializada para realizar la Calificación de Desempeño de RSE, Para el 2020, obtuvimos la calificación 98,28% que corresponde a A+ Nivel Líder.

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





CLIENTES

La relación con nuestros clientes es esencial y por ello brindamos beneficios, desarrollamos campañas y promociones empresariales con el objetivo de captarlos, retenerlos y fidelizarlos

20:20



CLIENTES

102-6 / 103-1 / 103-2 / 103-3

Tal cual está detallado en nuestra misión, somos un Banco múltiple con enfoque en la atención a la pequeña y mediana empresa, aunque contamos con una estrategia comercial sustentada en la diversidad de productos, servicios y canales de comunicación y atención, pensados para cada segmento para así, poder acompañar las diferentes fases de crecimientos de nuestros clientes. Asimismo, nuestra normativa establece los lineamientos de acción general para brindar la mejor atención a clientes y usuarios financieros, resaltando la importancia de contar con una cultura de atención, promoviendo la inclusión de la mujer a la banca y brindando un servicio basado en la cortesía, bienestar, compromiso, confianza, eficiencia y seguridad.

Fidelización

RSE 1S / RSE 2S

La relación con nuestros clientes es esencial y por ello brindamos beneficios, desarrollamos campañas y promociones empresariales con el objetivo de captarlos, retenerlos y fidelizarlos, las cuales son informadas a nuestros clientes a través de los canales de comunicación del Banco como ser Mailing, Sitio Web y Redes Sociales. Entre las principales actividades para fidelizar a los clientes contamos con:

1. Promociones Empresariales
2. Programa de Beneficios con diferentes comercios aliados con varios beneficios
3. Programa de Acumulación de Puntos para Tarjetas de Crédito
4. Campañas Comerciales para clientes de créditos y captaciones con beneficios competitivos.
5. Campañas a través de CRM para gestión de clientes.

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

Satisfacción de clientes

RSE 2S

De acuerdo a las actividades del Plan Anual de Calidad de la Subgerencia Nacional de Calidad, Procesos y Proyectos en la gestión 2020 se llevaron a cabo las siguientes evaluaciones:

Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros

Para la gestión 2020, se obtiene un Indicador de Calidad de Servicio a través de encuestas mediante mensajería SMS. La solicitud de encuesta se realiza a todas las personas que hubieron abierto Cuentas de Cajas de Ahorro tipo Persona Natural de manera presencial o digital y a todas las personas que se les haya realizado desembolso de Créditos de las Bancas: Empresarial, Mediana Empresa, Banca Mype y Banca Persona para los Productos: Créditos de Consumo, Vivienda y Fianza Bancaria, a nivel nacional en el Banco.

Estas encuestas nos permiten monitorear nuestro desempeño en relación a la calidad de atención a través del indicador NPS que indica el Nivel de Lealtad de los Clientes con el Banco (Net Promoter Score), y a partir de ellos gestionar de manera ágil mejoras y ajustes.

Para la gestión 2020, con respecto a las aperturas de Cuentas de Caja de Ahorro de forma presencial a nivel nacional en el Banco, se obtiene que el 79% de respuestas corresponden a clientes Promotores, el 11,3% a clientes Pasivos y el 9,7% a Clientes Detractores, lo cual genera un Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros igual a 69,4%.

Para la gestión 2020, con respecto a las aperturas de Cuentas de Caja de Ahorro de forma digital a nivel nacional en el Banco, se obtiene que el 78,3% de respuestas corresponden a clientes Promotores, el 7,4% a clientes Pasivos y el 14,3% a Clientes Detractores, lo cual genera un Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros igual a 64%.

Con respecto a los créditos desembolsados en 2020 a nivel nacional en el Banco, se obtiene que el 79,3% de respuestas corresponden a clientes Promotores, el 9,5% a clientes Pasivos y el 11,2% a Clientes Detractores, lo cual genera un Indicador de Calidad de Servicio a los Consumidores Financieros igual a 68,2%.

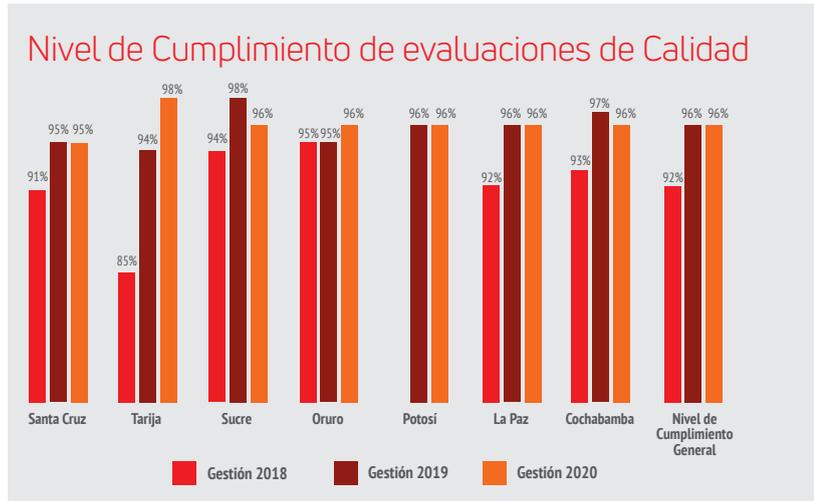
Evaluación de Infraestructura de Agencia, ATM e Imagen del Personal

Como parte del Plan Anual de Calidad de la gestión 2020 se lleva a cabo las Evaluaciones Interna de Calidad, mediante visitas a las agencias y oficinas externas del Banco a nivel Nacional.

Los principales aspectos evaluados están referidos a la Infraestructura, Imagen del Personal y Punto de Reclamo y según corresponda, a los canales de atención Agencia, Caja, Plataforma de Servicios, Créditos y Cajeros Automáticos.

Esta Evaluación tiene por objeto contrastar el cumplimiento de los criterios establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y Normativa Interna del Banco, dirigidos a lograr la satisfacción de los servicios que brindamos a nuestros clientes y usuarios.

Como resultado para la gestión 2020 el Banco obtiene un nivel de Cumplimiento de 95%. A nivel regional, Tarija (98%) es la regional que obtuvo la mayor calificación, seguida por las regionales Sucre, Oruro, Potosí, La Paz y Cochabamba con 96%, quedando Santa Cruz con 95% como la regional con la calificación más baja.



Canales de comunicación RSE 1S / RSE 2S

El 2020 nos adaptamos a la crisis sanitaria que enfrentamos gestionando de forma efectiva nuestros canales de comunicación, lo cual nos permitió mantener informados de manera constante y oportuna a nuestros clientes y usuarios e implementar mejoras en nuestros canales digitales para facilitar a nuestros clientes el uso de la tecnología para sus transacciones financieras.

Los principales canales que permiten acercarnos a nuestros clientes, comunicarnos y recibir retroalimentación son:

Punto de Reclamo RSE 3S

El Punto de Reclamo es un instrumento de protección y respeto de los derechos del consumidor financiero respecto al cumplimiento de las obligaciones existentes entre las instituciones de intermediación financiera y clientes. Difundir el Punto de Reclamo, brindar un servicio de excelencia y dar respuestas y soluciones concretas a los reclamos de nuestros clientes constituye una prioridad. En el 2020, tuvimos 2.167 reclamos de terceros, de los cuáles 98% fueron resueltos satisfactoriamente en cumplimiento con la normativa vigente.

Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas

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

Respecto al 2% restante, se debe principalmente a los reclamos que se encuentran en proceso de atención o pendientes de solucionar al cierre de la gestión 2020.

Algunas de las medidas correctivas implementadas en la gestión 2020 y con el fin de resguardar la seguridad de nuestros clientes son:

- Se mejoró la funcionalidad de Envío de Extracto y Factura (s) de Tarjetas de Crédito a través de correo electrónico. Los clientes pueden ver su extracto ingresando a la Banca por Internet, así como también en la Banca Móvil.
- Se ajustó el Formulario de Solicitud de Servicios para Tarjetas, en el apartado de Términos, Condiciones y Aceptación en el cual el Consumidor Financiero declara haber sido informado sobre los tiempos mínimos para el cierre o baja definitiva de la tarjeta de crédito.

El Banco tiene un alto nivel de cumplimiento de los estándares de calidad evaluados, manteniendo para la gestión 2020 el Nivel de Cumplimiento General del 96% al igual que en la gestión 2019.

- Lanzamiento del Servicio “Efectivo Móvil”, que permitirá al Cliente realizar giros a nivel nacional, desde la aplicación Banca Móvil para ser cobrados sin Tarjetas en nuestra red de cajeros automáticos.
- Habilitación de canales electrónicos y atención de solicitudes vía remota mediante video llamada, permitiendo que los clientes resguarden su seguridad en la pandemia.
- Onboarding digital para apertura de cuentas de ahorro desde la Banca Móvil.

Buzones de Sugerencias

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

Para la gestión 2020, se obtienen 106 registros de sugerencias a nivel nacional, las cuales se distribuyen por canal de atención al cual va dirigida la sugerencia, según el siguiente detalle:

Clasificación de sugerencias

Canal de Atención	Consolidado Gestión 2020
Ventanilla de Caja	48
Plataforma de Servicios	14
ATMs	9
Ejecutivo de Negocios	2
Policías	3
Sugerencias Varias	20
Cientes Satisfechos	7
En blanco	3
Total	106

Redes Sociales

Durante el 2020 la gestión de nuestras redes sociales fue fundamental para mantener informados a nuestros clientes y usuarios sobre las medidas y cambios en la atención y los servicios del Banco, de acuerdo a la normativa vigente principalmente por la emergencia sanitaria, es así que el crecimiento de las distintas comunidades de cada red social tuvo avances importantes.

- En **Facebook**, ocupamos el segundo puesto con 540.879 fans dentro sistema financiero al cierre del 2020 y un crecimiento del 7% en el último año, es la red social más utilizada por nuestro Banco para promocionar sus productos y servicios y también para informar sus actividades y logros. El volumen de interacción en esta red social es alto.

- En **LinkedIn**, ocupamos el segundo lugar dentro del sistema financiero, en tamaño de comunidad, con 36.251 seguidores a la conclusión de la gestión 2020. En esta plataforma el Banco transmite su cultura organizacional y busca atraer talento humano que puede formar parte de la institución.
- En **Instagram**, en el 2020 se impulsó más la participación del Banco en esta red, logrando un crecimiento importante en nuestro número de seguidores de 3.385 a 8.016 seguidores en el 2020. Este medio principalmente se usa para llegar al público joven utilizando imágenes y videos de acuerdo a las particularidades de esta plataforma.

Correo electrónico y SMS

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

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

Sitio Web

Nuestro sitio web es actualizado permanentemente, permite al usuario realizar una navegación más dinámica e interactiva, tanto en dispositivos móviles como en PC. Al cierre de la gestión, nuestra web www.baneco.com.bo llegó a 1.182.515 visitas.

Plataformas digitales

Durante la gestión 2020, el Banco promovió aún más el uso de las plataformas digitales para ayudar a sus clientes y usuarios a que puedan realizar sus transacciones financieras sin necesidad de ir a una agencia del Banco, implementando mejoras y guías en el uso de sus funcionalidades a través de tutoriales y capacitaciones.

- **Banca por Internet** donde nuestros clientes pueden realizar sus transacciones de manera frecuente, rápida, fácil y segura desde la comodidad de su casa u oficina. Permite, además, realizar solicitudes en línea para apertura de cajas de ahorro, solicitud de tarjeta prepago y de seguros masivos. El 2020, el número de clientes activos en esta Banca es de 9.921.
- **Banca Móvil** en el 2020 como parte del proceso de mejora continua de nuestra aplicación móvil “Banca Móvil” se realizó una actualización de la versión de la aplicación y se incorporó la apertura de Cuentas de Ahorros desde la Banca Móvil. Se incorporaron mejoras en el pago de servicios, en la administración de opciones de favoritos, y se adicionó una opción de acceso mediante el reconocimiento facial para el sistema Operativo Android, en aquellos dispositivos que tengan la función Biometría de rostro. El número de clientes activos en la Banca Móvil al 31 de diciembre el 2020 es de 39.375.

En este año se lograron 7.663 descargas de la aplicación Banca Móvil, como resultado de una campaña dirigida a nuestros clientes que aún no tenían la APP, para apoyarlos en el uso de la tecnología para sus transacciones financieras, dada las restric-

ciones por cuarentena y resguardando su seguridad ante la pandemia. La campaña además incluyó la difusión de tutoriales de la Banca Móvil para enseñar sobre su uso y la gestión de empadronamiento para los clientes que no tuvieran clave de acceso.



Acceso a personas desfavorecidas G4-FS14

La totalidad de las 54 oficinas del Banco Económico cuentan con la infraestructura necesaria para la atención de personas con discapacidad, contemplando el uso de sillas de ruedas. De acuerdo a la necesidad de accesos de cada oficina, pueden contar con gradas, pasamanos, rampas fijas, rampas metálicas móviles; todas las oficinas cuentan con puertas, superficie antideslizante y señalética adecuadas, aspectos que están incluidos en el Manual de Procedimientos para Apertura, Traslado, Conversión y Cierre de Puntos de Atención Financiero y Puntos Promocionales, debidamente aprobados por el Directorio.

Todas las oficinas cumplen con la normativa de la ASFI, infraestructura y señalética para el acceso y atención de personas con discapacidad.

Adicionalmente, contamos con 3 cajeros automáticos adecuados para atención de personas con discapacidad, que incluyen un puerto para conexión con audífonos y con información y teclados en braille; 2 en la ciudad de Cochabamba y 1 en Santa Cruz.

El Banco también ha realizado la adecuación de sus documentos normativos para la otorgación de créditos a personas con discapacidad, así como para padres, madres y/o tutores de personas con discapacidad, con el propósito de viabilizar la colocación de créditos en condiciones de igualdad de oportunidades y sin discriminación de su condición física. Es así que establece en los documentos normativos de colación de créditos la facilidad y/o ventaja para este tipo de clientes, previa identificación mediante la presentación del Certificado de Discapacidad emitido por el Comité Nacional de Personas con Discapacidad (CONALPEDIS), o el Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC).

Cajeros automáticos para personas con discapacidad 2020

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

EFFECTIVO MÓVIL

ENVIA DINERO EN

Simple Pasos



1

INGRESA A TU BANCA MÓVIL, Y CREA UN BENEFICIARIO (LISTA DE CONTACTOS)

2

LLENA LOS DATOS DEL EFFECTIVO MÓVIL (IMPORTE SOLO EN BS.)

3

CONFIRMA Y APRUEBA CON EL CÓDIGO DE AUTORIZACIÓN.

4

EL DESTINATARIO RECIBIRÁ UN NUMERO DE PIN TRAVÉS MENSAJE SMS.

5

EL DESTINATARIO PUEDE AHORA COBRAR EL EFFECTIVO MÓVIL EN UN CAJERO AUTOMÁTICO DEL BANCO ECONOMICO, CON EL NUMERO DE PIN Y SIN NECESIDAD DE TARJETA.



MIRA EL TUTORIAL AQUI

#PrevenirEstaEnTusManos
Pronto habrá un nuevo día :)

 **Banco ECONOMICO**
el banco de nuestra gente

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Productos y Servicios

102-2

En el Banco Económico, de acuerdo a nuestra misión y visión, desarrollamos una amplia oferta de productos enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros consumidores y clientes, el detalle de los productos se encuentra disponible en nuestro sitio web www.baneco.com.bo

Durante la gestión 2020, con el objetivo de velar por el bienestar de nuestros consumidores financieros para que puedan acceder a nuestra gama de productos, se modificaron los siguientes documentos normativos que sufrieron modificaciones por cambios en las prácticas internas o en la normativa externa, los cuales aportan al mejoramiento de los servicios del Banco:

- Lanzamiento del Servicio “Efectivo Móvil” que permite al Cliente realizar giros a nivel nacional, desde la aplicación Banca Móvil, para ser cobrados Sin Tarjeta en nuestra red de cajeros automáticos.
- Lanzamiento del Servicio “Apertura de Cuentas de Caja de Ahorro mediante Onboarding Digital a través de la Banca Móvil”.
- Nueva Funcionalidad de envío de extracto y factura(s) de Tarjetas de Crédito a través de correo electrónico. Los Clientes pueden ver su extracto ingresando a la Banca por Internet, así como también en la Banca Móvil.

En nuestro Sitio Web se encuentran los productos y servicios que el banco pone a disposición de sus clientes y potenciales clientes, describiendo las características, requisitos y beneficios para los diferentes segmentos.

ABRE TU
Cuenta Premium Digital
DESDE TU CELULAR!

Ahora puedes abrir tu cuenta Premium desde tu hogar con nuestra Banca Móvil y llevamos tu Tarjeta de Débito hasta tu casa.

Pronto habrá un nuevo día :)

Banco Económico
la banca de nuestra gente

Esta entidad es supervisada por ABN.

Internet Banca Móvil f y t i

VISA Débito

Banco Económico

The advertisement features a red background with white clouds and a smartphone displaying the app interface. A red scooter is shown with a Visa debit card in its basket, symbolizing home delivery. Social media icons for Internet, Banca Móvil, Facebook, YouTube, Instagram, and LinkedIn are in the top right corner.

Banco Económico S.A. tiene una amplia oferta de productos y servicios permitiendo una buena comunicación y acercamiento a nuestros clientes, usuarios y público en general.

Diseño

RSE 3E

Nuestra Política para la Aprobación de Estructuras, Instrumentos o Nuevos Productos Financieros, y el Manual de Tecnología y Productos Crediticios actualizados durante la gestión 2020 sustentan el correcto diseño de productos y servicios, estableciendo responsables de control y supervisión según cada etapa del proceso.

Proceso de Aprobación Nuevos Productos o Servicios Financieros



Principales marcas

Nuestras principales marcas facilitan la comunicación y el acercamiento con el segmento correspondiente, siendo las más importantes y reconocidas a través de los años las siguientes:

- **Mi Socio:** Es nuestra banca orientada a la atención de micro y pequeños empresarios, a través de préstamos de bajo volumen.
- **Titanium:** Son nuestras tarjetas de crédito de alta gama para clientes de alto poder adquisitivo. Incluye la Titanium Business, tarjeta de crédito empresarial para altos ejecutivos de grandes empresas, con la cual pueden realizar gastos de viajes, representación y pago a proveedores nacionales e internacionales.
- **Red Mujer, Mi Aliada:** Creada para las mujeres de la micro y pequeña empresa, que busca brindar oportunidades que impulsen el crecimiento y desarrollo de su negocio, y que favorezcan su bienestar personal, familiar y económico, a través de productos y servicios tanto financieros como no financieros desarrollados a su medida, apoyando la inclusión de la mujer en el sistema financiero.
- **BecCafé:** Es un proyecto innovador que busca cambiar la experiencia del cliente con nuestra entidad, gracias a sus espacios de Co-Working, Cafetería y Banco donde clientes, usuarios y público en general pueden disfrutar de un café, hablar de negocios e innovación, aprovechar la conexión wifi, realizar operaciones bancarias, usar el ATM, aprender sobre los servicios financieros.
- **Banca Vive:** Banca orientada a cubrir las necesidades de los jóvenes que busca posicionarse en su mente, brindando experiencias reales y de alto valor.

mi Socio

TITANIUM
LA PERFECCIÓN SÍ EXISTE

Red
mujer...mi aliada

BecCafé

Banca
Vive



Segmentos de Clientes

Principales líneas de negocio crediticio

Somos un banco múltiple, por lo tanto, nuestra estrategia de diversificación en la atención a los diferentes segmentos de clientes es la base de nuestro crecimiento sustentable. Somos un banco balanceado que atiende a todos los segmentos de negocio.

Para la atención a los diferentes segmentos de clientes, el Banco ha creado estructuras especializadas que constituyen unidades de negocio, cada una diseñada y especializada para la atención de una línea de negocio:

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.

Productos que ofrecemos

Productos Crediticios y de Pasivo

Nuestro Banco ofrece una variedad amplia de productos crediticios y de ahorros buscando satisfacer las necesidades de sus clientes dentro de cada una de sus líneas de negocios.

Medios de Pago

Nuestra entidad ofrece varios productos como medios de pago para adecuarse a las necesidades de sus clientes.

Comercio Exterior

Nuestros servicios en este ámbito incluyen las transferencias al y del exterior, compra y venta de divisas, cartas de crédito de importación y exportación, cartas de crédito stand by y garantías demandables, cobranzas documentarias y financiamiento en etapas de pre y post embarque.

Servicios Financieros

También ofrecemos a nuestros clientes y usuarios la posibilidad de acceder a pagos de boletos de avión, cheques del exterior, transferencias interbancarias (ACH), remesas, débitos automáticos de cuenta, anticipos de facturas, pago de servicios básicos, pago AFP Futuro, MESABEC (manejo de divisas y giros al exterior), pago de proveedores, cheque visado, cheques de gerencia, cobranzas de letras de cambio, alquiler de cajas de seguridad, pago de planilla de sueldo y corresponsalía Billetera Móvil.

Seguros

Nuestro Banco ofrece diferentes tipos de seguros voluntarios en contrato tripartito con la empresa de seguros Nacional Seguros y la Corredora de Seguros Sudamericana S.R.L.

Los seguros que ofrecemos son los siguientes: Seguro Masivos, Seguro contra Accidentes Personales, Seguro de Incendio y Robo, Seguro de Primeros Gastos Exequiales, Seguro de Vida, Seguro de Salud.

Cartera

G4-FS6

Los cuadros siguientes muestran la información al cierre del 2019 y 2020 sobre nuestra cartera de créditos y clientes por regional y tipo de créditos.

Cartera por Regional

Regional	al 31-12-2019				al 31-12-2020				
	%	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%
Santa Cruz	63,45%	20.451	47,34%	5.477.402	64,79%	20.182	47,44%	5.519.929	65,38%
La Paz	16,64%	9.790	22,66%	1.366.736	16,17%	9.580	22,52%	1.388.063	16,44%
Cochabamba	16,39%	10.143	23,48%	1.264.486	14,96%	10.081	23,69%	1.191.771	14,12%
Tarija	2,61%	1.638	3,79%	237.851	2,81%	1.489	3,50%	229.083	2,71%
Sucre	0,81%	929	2,15%	83.295	0,99%	885	2,08%	79.297	0,94%
Oruro	0,10%	247	0,57%	24.899	0,29%	327	0,77%	34.330	0,41%
Potosí						1	0,00%	38	0,00%
Total	100%	43.198	100%	8.454.669	100%	42.545	100%	8.442.512	100%

Cartera por Tipo de Crédito ASFI

Tipo de Crédito	al 31-12-2019				al 31-12-2020			
	Cantidad de Operaciones	%	Saldo (en miles de Bs.)	%	Cantidad de Operaciones	%	Saldo (en miles de Bs.)	%
Microcrédito	15.049	30,79%	2.244.344	26,55%	13.932	29,12%	1.993.741	23,62%
Empresarial	158	0,32%	2.099.563	24,83%	167	0,35%	2.377.432	28,16%
PyME	936	1,91%	1.470.591	17,39%	870	1,82%	1.394.880	16,52%
Vivienda	5.138	10,51%	1.685.604	19,94%	5.280	11,04%	1.716.766	20,33%
Consumo	27.603	56,47%	954.568	11,29%	27.587	57,67%	959.693	11,37%

El Banco Económico realiza el seguimiento de la cantidad de operaciones y clientes, muchos de nuestros clientes se encuentran en más de un tipo de segmento por lo que el número total de operaciones es en todos los segmentos es de 47.836 y la cantidad de clientes a nivel nacional es de 42.545.

En el cuadro se puede apreciar que el Banco ha sabido balancear la atención a los diferentes segmentos de clientes (alto porcentaje de participación en volumen de cartera colocada en los segmentos de clientes micro, empresariales y vivienda).

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

Cartera por Actividad Económica de Destino

Tipo de Crédito	al 31-12-2019				al 31-12-2020			
	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%	Cantidad Clientes	%	Saldo (en miles de Bs.)	%
G - Construcción	5.967	11,96%	2.046.264	24,20%	5.943	12,22%	2.063.784	24,45%
L - Servicios inmobiliarios empresariales y de alquiler	6.934	13,90%	1.927.809	22,80%	6.862	14,11%	1.957.544	23,19%
H - Venta al por mayor y menor	27.863	55,85%	1.645.521	19,46%	27.275	56,07%	1.571.151	18,61%
E - Industria manufacturera	3.161	6,34%	1.436.906	17,00%	3.023	6,21%	1.469.885	17,41%
A - Agricultura y ganadería	1.601	3,21%	848.232	10,03%	1.349	2,77%	769.788	9,12%
J - Transporte almacenamiento y comunicaciones	2.168	4,35%	236.012	2,79%	2.048	4,21%	238.429	2,82%
I - Hoteles y restaurantes	524	1,05%	123.450	1,46%	495	1,02%	124.425	1,47%
K - Intermediación financiera	137	0,27%	64.232	0,76%	167	0,34%	120.826	1,43%
O - Servicios sociales comunales y personales	1.057	2,12%	63.186	0,75%	989	2,03%	46.097	0,55%
D - Minerales metálicos y no metálicos	102	0,20%	39.266	0,46%	99	0,20%	43.403	0,51%
N - Educación	267	0,54%	13.874	0,16%	281	0,58%	24.871	0,29%
Resto de actividades económicas	108	0,22%	9.918	0,12%	114	0,23%	12.308	0,15%
Total	43.198	100%	8.454.669	100%	42.545	100%	8.442.512	100%

Productos y servicios con beneficio social

RSE 2E / G4-FS7

Crédito Productivo

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

Crédito Hipotecario de Vivienda de Interés Social

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

Cartera de Créditos Productivos y de Vivienda Social (En miles de Bs.) 2019 Y 2020

Destino de Cartera	Saldo 2019	% Total Cartera 2019	Saldo 2020	% Total Cartera 2020
Crédito Productivo	4.263.594	50,43%	4.222.516	50,01%
Créditos Vivienda Social	894.940	10,59%	870.811	10,31%
Total Crédito Productivo y Vivienda Social	5.158.535	61,01%	5.093.326	60,33%
Total Cartera	8.454.669	100%	8.442.512	100%

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

Red Mujer, mi aliada

Programa del Banco Económico con enfoque en género busca la inclusión de la mujer al sistema financiero, brindando un servicio de atención enfocado en los pilares de hogar, bienestar y negocios.

En la gestión 2020 con el propósito de apoyar a nuestros clientes y a la reactivación económica del país, dado el contexto de pandemia, se implementaron los siguientes productos, campañas y servicios:

Crédito Plan Aliados

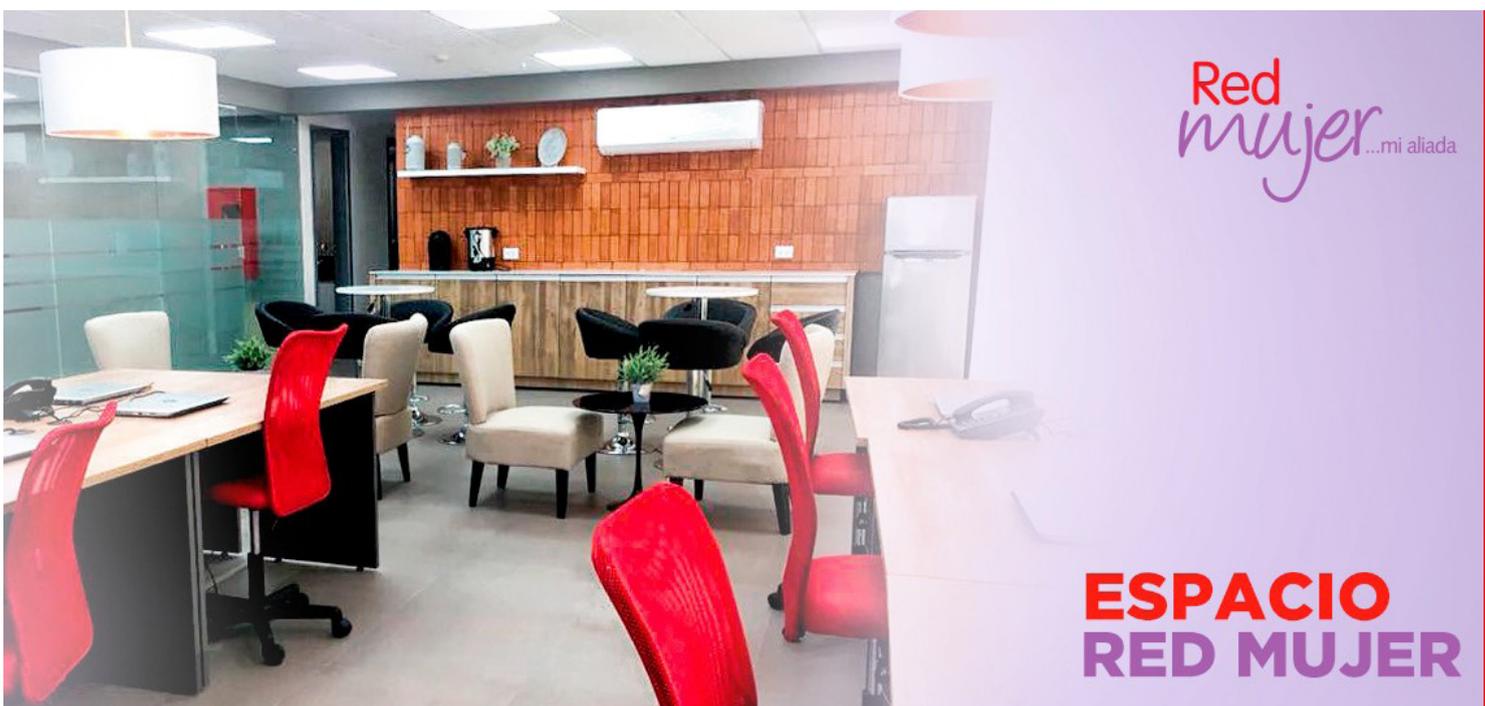
Crédito otorgado como parte del “Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral” para ayudar a cubrir el pago de planilla de salarios de las empresas legalmente constituidas.

Crédito 1, 2, 3 – Banca Empresa

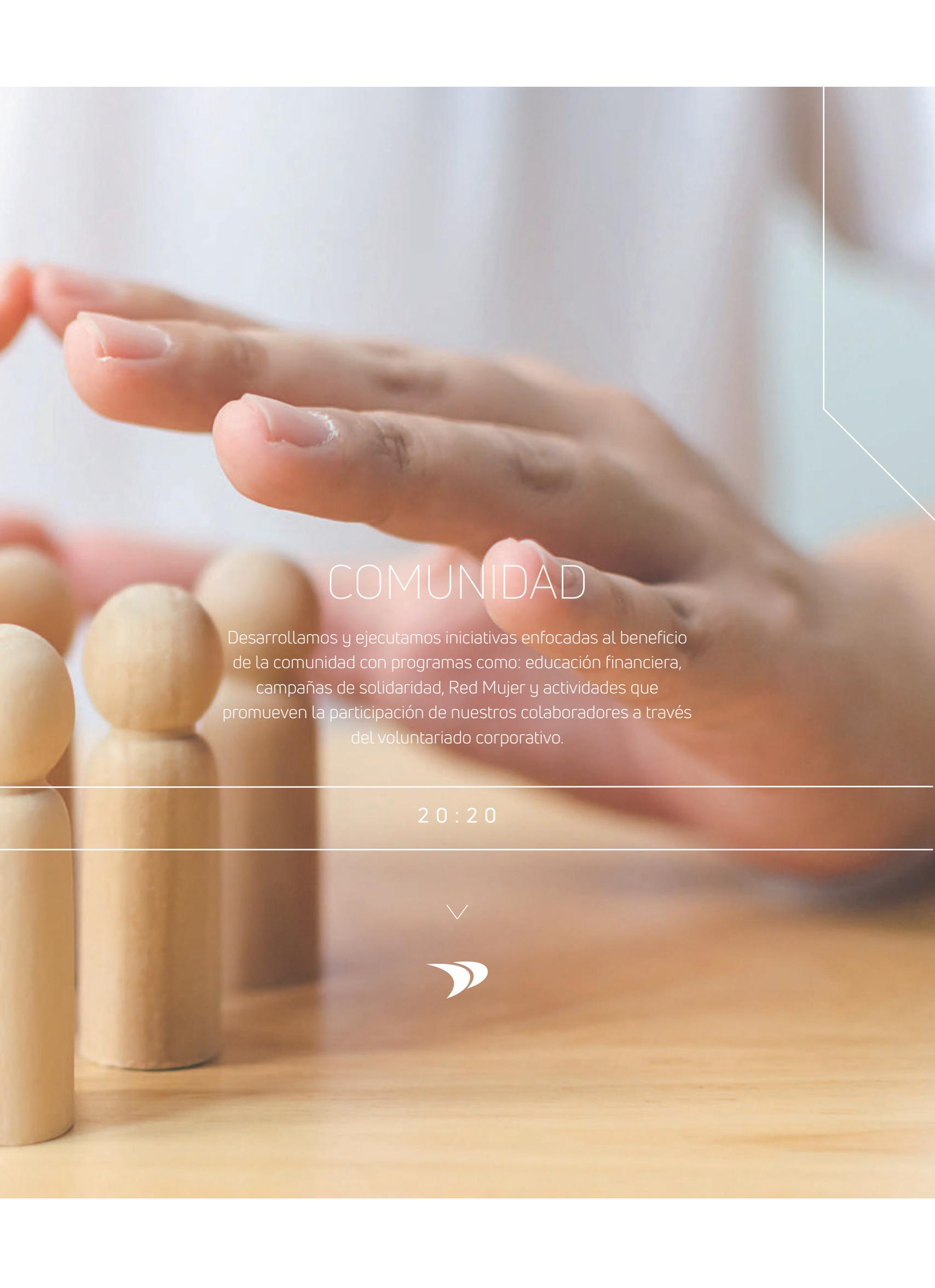
Campaña para apoyar la reactivación económica del país con Crédito para la compra de productos producidos en Bolivia o el pago de servicios realizados por empresas bolivianas. (Programa de Incentivo a la Producción Nacional según DS N° 4297).

Servicios

Seguros de bajo costo para accidentes y vida para apoyar sobre todo a los MYPES, implementado la cobertura complementaria a desempleo e incapacidad temporal por COVID 19 para apoyar a nuestros clientes dado el contexto de pandemia.





A close-up photograph of a hand reaching towards several small wooden figures on a wooden table. The background is blurred, showing more of the scene. The overall tone is warm and focused on human interaction.

COMUNIDAD

Desarrollamos y ejecutamos iniciativas enfocadas al beneficio de la comunidad con programas como: educación financiera, campañas de solidaridad, Red Mujer y actividades que promueven la participación de nuestros colaboradores a través del voluntariado corporativo.

20:20



COMUNIDAD

103-1 / 103-2 / 103-3

Banco Económico S.A. a través de su área de RSE desarrolla y ejecuta iniciativas enfocadas en la comunidad, incluyendo programas de educación financiera, campañas de solidaridad, iniciativas de apoyo a mujeres emprendedoras como el Programa Red Mujer y actividades que promueven la participación de nuestros colaboradores mediante el programa de voluntariado corporativo, siempre en vista de favorecer a la sociedad en su conjunto. A continuación, se describen las principales actividades realizadas en la gestión 2020 a través del Programa Red Mujer.

Red Mujer, Mi Aliada

“Red Mujer, Mi Aliada” es parte de la estrategia de innovación permanente de nuestro Banco y consiste en una red creada para las mujeres de la micro y pequeña empresa, que fomenta su inclusión en el sistema financiero nacional, mejora su experiencia en nuestra entidad, disminuyendo y/o eliminando las barreras sociales y culturales. Mediante este servicio de atención a medida, brindamos oportunidades que impulsan el desarrollo y crecimiento de sus negocios, favoreciendo su bienestar personal, familiar y económico a través del asesoramiento constante sobre productos y servicios financieros y no financieros según sus necesidades.

Los productos y servicios están basados en tres pilares de acuerdo con las prioridades y necesidades de las mujeres: 1. Hogar, 2. Bienestar y 3. Negocios. Además, las mujeres cuentan con un seguro de “1eros gastos exequiales” y un pack de asistencia telefónica gratuita en temas nutricionales, tecnológicos, médicos y legales que se pueden utilizar los 365 días del año de forma ilimitada.

Durante esta gestión se dio continuidad a las actividades del programa Red Mujer promoviendo la creación de redes de contacto y conocimiento para mujeres emprendedoras. La “Comunidad Red Mujer” tuvo un crecimiento importante llegando a un total de 8.392 mujeres registradas que participan de las diferentes actividades. En la gestión 2020 se llevaron a cabo 69 capacitaciones en línea totalmente gratuitas, con un total de 4.891 participantes. Los cursos online organizados por Red Mujer han permitido que muchas mujeres tengan un espacio de aprendizaje e interacción con especialistas en temas de negocios y bienestar y que conozcan herramientas que les permitan mejorar su negocio y emprendimientos.

Comunidad Red Mujer

Creamos un APP mediante la cual las mujeres pueden acceder a una red de contactos, conocer y contactarse con otras emprendedoras; participar en tutoriales sobre educación financiera, gestión de negocios, tecnología y asesoría legal y tributaria; anotar su calendario de actividades; conocer sobre los espacios red mujer y reservar salas de capacitación; informarse sobre cursos y eventos; acceder a lecturas de interés general; solicitar información sobre los productos y servicios que ofrece nuestro Banco, entre otras opciones.

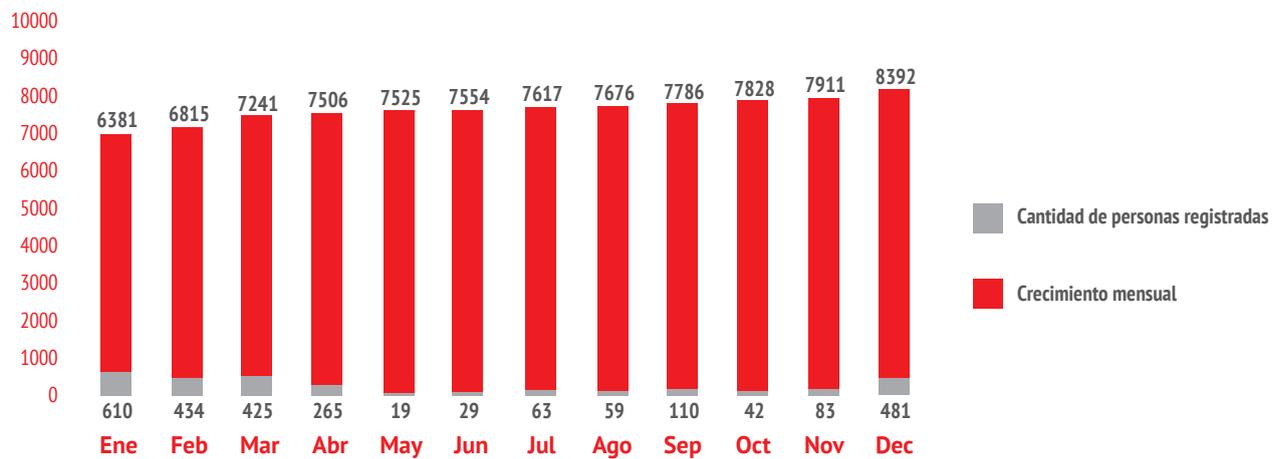
El Banco sigue potenciando la “APP Red Mujer” que ya cuenta con 414 mujeres registradas al cierre de diciembre. A través de esta aplicación, las mujeres pueden acceder a una red de contactos, conocer y contactarse con otras emprendedoras; participar en tutoriales sobre educación financiera, gestión de negocios, tecnología y asesoría legal y tributaria; anotar su calendario de actividades; conocer sobre los espacios red mujer y reservar salas de capacitación; informarse sobre cursos y eventos; acceder a lecturas de interés general; solicitar información sobre los productos y servicios que ofrece nuestro Banco, entre otras opciones.

Las clientes también pueden acceder a información clara, comprensible y veraz a través de nuestra web <https://www.baneco.com.bo/red-mujer.html>, boletines informativos, trípticos y la atención personalizada de nuestros colaboradores. Además, la comunidad de Red Mujer recibe permanentemente invitaciones a través de correos electrónicos, canales de red sociales, radio y mailing direccionado.

Crecimiento de Comunidad Red Mujer

Registro en Comunidad Red Mujer	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dec
Cantidad de personas registradas	610	434	426	265	19	29	63	59	110	42	83	481
Crecimiento mensual	6381	6815	7241	7505	7525	7554	7617	7676	7786	7828	7911	8392

Crecimiento de Red Mujer



Espacio Red Mujer

Es un ambiente que cuenta con un área de cowork, tecnología para trabajar, cafetería, un lugar para reuniones privadas y una sala de capacitaciones. Todas estas áreas han sido diseñadas para que las mujeres de negocios la utilicen como un espacio para trabajar.

Durante la gestión 2020 se recibió un total de 1.033 personas para diferentes usos del Espacio Red Mujer. A partir del 21 de marzo se suspendió temporalmente la atención en el Espacio Red Mujer, debido a la emergencia sanitaria, en cumplimiento a las disposiciones emitidas por las instancias respectivas en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra donde se encuentra el mismo, abriendo nuevamente el 1 de octubre con las debidas medidas de bioseguridad.



Capacitaciones y Eventos presenciales

En la Sala de Capacitación del Espacio Red Mujer se realizaron 23 capacitaciones y/o eventos con un total de 513 asistentes.

Área de Cowork y Sala de Reunión

El Espacio Red Mujer recibió la visita de 19 personas para diversas consultas de Red Mujer y el área de cowork un total de 281 personas durante la gestión 2020.

En la Sala de Reuniones del Espacio Red Mujer se recibieron 72 solicitudes de reserva, representando una asistencia de 220 personas en el año.

“Webinar Red Mujer” capacitaciones en línea

En el 2020 el Banco Económico implementó los “Webinars Red Mujer”, cursos de capacitación en línea, respondiendo al nuevo contexto dado por la situación de pandemia, y con el propósito de seguir apoyando a nuestra comunidad de mujeres que forman parte del programa. Iniciando a partir del mes de abril todos los martes y jueves a las 18:00 horas con una duración aproximada de una hora y media que incluye la presentación del especialista y la sesión de preguntas y respuestas.

Los “Webinar Red Mujer” se realizaron a través de plataformas digitales de forma gratuita para las participantes, promoviendo un espacio para generar redes de contacto entre los especialistas y las participantes, incentivando el aprendizaje, intercambio de experiencia y oportunidades de negocios tanto para las clientes como para los especialistas.

Hasta la fecha se han realizado 69 webinars con la participación de 4.891 beneficiadas.

Cantidad de Asistentes de Capacitaciones Online

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dec
Asistentes - Capacitaciones Online				1.004	712	620	599	478	470	425	379	204
Totales por mes	0	0	0	1.004	712	620	599	478	470	425	379	204
										Ingreso TOTAL		4.891

Para complementar las capacitaciones en línea, se preparó una serie de videos cortos de cada curso, que incluye consejos de expertos para negocios, en total 54 videos que se encuentran publicados en el canal de Youtube del Banco Económico y que fueron difundidos a través de nuestras Redes Sociales, llegando a 2.597.499 reproducciones.

Alcance de Campaña Red Mujer

Campaña Red Mujer 2020	Cantidad de videos publicados	Interacciones	Alcance	Reproducciones
Red Mujer: Videos Webinar	54	513.377	607.116	2.597.499

Alianzas

Debido a la pandemia los eventos con el Instituto Mujer & Empresa (IME) se realizaron vía online efectuándose 5 webinars para nuestra comunidad con la participación de 227 asistentes.

Participación en eventos que promueven la Inclusión de la Mujer

El Banco ha sido invitado a participar en diferentes actividades y espacios para dar a conocer el programa de género “Red Mujer, mi aliada” y posicionar a nuestra Institución como una entidad referente en la integración, capacitación e inclusión de la mujer al sistema financiero.

- Webinar “**Negocios en tiempo de crisis ante el COVID 19**” del Banco Nacional de Costa Rica y organizado por Global Banking Alliance for Women, realizado el 30 de abril de 2020.
- Participación en la Entrevista en Vivo, por parte de las organizadoras del CosmoBeauty, realizado por Instagram, “**Ni la pandemia nos para**”, realizado el 1 de mayo de 2020.
- Taller online “**Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, Módulo 1: autodiagnóstico de género**”, realizado el 15 de mayo de 2020, organizado por la ONU Mujeres y convocado por ASOBAN.
- Foro Online “**Female Founders Roundtable**”. Evento donde se brindó consejos de y para emprendedoras, organizado por Founder Institute, realizado el 4 de junio de 2020.
- El 30 y 31 de julio, Red Mujer participó como colaborador del **Women’s Business Summit**, el mayor evento digital para mujeres de habla hispana transmitido por televisión on line a toda Latinoamérica, organizado por Arthur & Bernard, con el propósito de abrir conversaciones y generar contenidos que cambiarán la forma de ver el mundo apoyando el desarrollo del emprendimiento femenino y el de mujeres en la alta dirección. Se tuvo la participación de 26 speakers internacionales y 2 conversatorios focalizados.
- Apoyo en el **Latam Innovation Weekend**, evento organizado por GeneraCenter Centro de Innovación, InnovaScienti, Pyxius, Mujeres TIC Bolivia e Integración de Ingenieros, dentro de la Semana Global del Emprendimiento del GEN Bolivia, en apoyo a FULIEB, Programa del Rotary Club Santa Cruz de la Sierra. Evento realizado el 20 y 21 de noviembre mediante transmisión vía Zoom y por Facebook Live.





RECONOCIMIENTO RED MUJER UN PREMIO PARA EMPODERAR A LAS MUJERES



Esta entidad es supervisada por ASFI



Reconocimiento Red Mujer

El “Reconocimiento Red Mujer” realizado durante dos años consecutivos y que ha apoyado con un capital semilla a mujeres emprendedoras para el crecimiento de sus proyectos o ideas de negocios. En el 2020 la organización de esta iniciativa quedó suspendida debido a la Pandemia.

Durante la gestión 2020, se trabajó asesorando a las finalistas de la versión 2019 de manera presencial y virtual a nivel nacional para la implementación de sus proyectos o ideas de negocio. Esta asistencia personalizada se realizó todos los días jueves a partir del 5 de febrero hasta el 6 de mayo, en sesiones de 1 hora.

Reconocimiento De Red Mujer

Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total Sesiones
11	13	15	3	42

Programa “Dirección de Negocios - Trabajando Juntos”

Nuestro programa de capacitación “Dirección de Negocios – Trabajando Juntos” que apoya a nuestros clientes en la mejora y crecimiento de sus negocios, a través de la capacitación en temas específicos y herramientas de administración, marketing digital, redes sociales, venta inteligente, contabilidad y finanzas, también se llevó cabo en nuestro espacio Red Mujer.

En el marco de este programa, durante el 2020, ejecutamos 4 cursos de capacitación beneficiando a 100 mujeres micro y pequeñas empresarias en las ciudades de La Paz y Cochabamba. Al cierre cada curso, realizamos la entrega de certificados donde las participantes expresan su opinión respecto a su experiencia en el curso. El promedio de satisfacción general de los cursos es del 92%, evaluación que se realiza en cada curso para contar con retroalimentación y efectuar acciones de mejora.

Educación Financiera para Todos

RSE 4E

Anualmente y según lo establecido en el Artículo 5, Sección 6, Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF nuestro Directorio aprueba el Programa de **“Educación Financiera para Todos”** diseñado con el objetivo de transmitir conocimiento y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de nuestros consumidores financieros, que faciliten el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones. Este Programa está dividido en dos subprogramas: Educación Financiera y Difusión de Información.

Educación Financiera

En la gestión 2020, se ejecutaron diversas actividades de educación financiera en el marco del programa anual:

Webinars “Talleres de Innovación Digital”

El Banco ha implementado los “Talleres de Innovación Digital” para promover el uso de la banca electrónica a través de cursos online donde se enseña a utilizar los canales digitales, información del producto y sus beneficios. Estos cursos de capacitación se realizaron a través de la plataforma digital Zoom, sin costo para clientes y usuarios, publicados a través de los siguientes canales de del Banco: Facebook, Mailing y SMS.

Esta es una actividad adicional a las programadas en el Programa de Educación Financiera y que surge como una iniciativa del Banco para apoyar a clientes y usuarios en el uso de las herramientas tecnológicas, dado el contexto de pandemia que vive el país.

A continuación, se detallan los cursos realizados y la cantidad de participantes en base a reportes estadísticos de Zoom:

Detalle de Webinars Realizados

N°	Tema	Fecha	N° Parcticipante
1	Pagos con QR *	16-jun	455
2	Pagos con QR *	04-ago	250
3	Habilitación Banca por Internet y Banca Móvil	12-ago	68
4	Cuenta Premiun Digital	19-ago	53
5	Efectivo Móvil	26-ago	137
6	Pagos con QR	02-sep	167
7	Cajeros Multifunción	09-sep	150
8	Créditos *	15-sep	304
9	Banca Digital beneficios y riesgos	23-sep	67
10	Tarjetas de Crédito *	13-oct	200
	TOTAL		1.851

(*) Realizados en conjunto con ASOBAN

Cursos de Capacitación para Mujeres MYPES

Se ejecutaron 4 cursos de capacitación en Educación Financiera dirigidos a Mujeres MYPES en las ciudades de: La Paz (2) y Cochabamba (2) donde han participado 129 mujeres en total, clientes y no clientes del Banco Económico. Los temas se detallan a continuación:

Cursos de Capacitación a Mujeres MYPES

Tema	Ciudad	Nº de Curso	Nº de Beneficiarios
Beneficio y Precauciones de la Banca Electrónica	LP	1	43
Beneficio y Precauciones de la Banca Electrónica	Cbba	1	40
Características principales de los Servicios de Intermediación Financiera - El Ahorro	LP	1	22
Características principales de los Servicios de Intermediación Financiera - El Ahorro	Cbba	1	24
TOTALES		4	129

Seminarios Masivos "TUS FINANZAS, TU FUTURO"

Esta actividad planificada a realizarse en alianza con las universidades, fue suspendida debido a la coyuntura sanitaria.

Capacitación en Educación Financiera en la atención a clientes y/o usuarios financieros

Se alcanzó un total de 2.284 consumidores financieros que han recibido la información y material de educación financiera en plataformas de atención al cliente cuando acuden a la Entidad a recabar algún servicio y/o producto.

La información está estructurada en tres temas como se muestra a continuación:

- Ahorro (características del producto riesgos y beneficios- derechos y obligaciones y reclamos).
- Crédito (características del producto riesgos y beneficios- derechos y obligaciones y reclamos).
- Tarjetas (características del producto riesgos y beneficios- derechos y obligaciones y reclamos).

Es importante mencionar que se informa periódicamente a los colaboradores de Front Office sobre las disposiciones normativas e instruir la forma y pasos que deben seguir para su buena aplicación e implementación de Educación Financiera en la Atención de Clientes y/o usuarios financieros.

Capacitación sobre Ahorro, Crédito, Tarjetas

Tema	Nº Beneficiarios
Ahorro (características y riesgos)	
Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros	2,061
Mecanismos de reclamo	
Crédito (características y riesgos)	
Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros	95
Mecanismos de reclamo	
Crédito (características y riesgos)	
Derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros	128
Mecanismos de reclamo	
TOTAL	2,284

Capacitación para atención a personas con discapacidad

Durante la gestión se capacitó a los colaboradores del banco en el tema de Atención a personas con discapacidad, con el objetivo de brindar una atención adecuada a clientes y usuarios financieros, como se detalla a continuación:

Capacitación para Atención a Personas con Discapacidad

Ciudad	Fecha	Tema	N° Colaboradores
Cochabamba	15/10/2020	Atención a personas con discapacidad	28
La paz	15/10/2020	Atención a personas con discapacidad	11
Sucre	12/10/2020	Atención a personas con discapacidad	5
Tarija	12/10/2020	Atención a personas con discapacidad	3
Oruro	15/10/2020	Atención a personas con discapacidad	1
Potosí	12/10/2020	Atención a personas con discapacidad	1
Santa Cruz	12/10/2020	Atención a personas con discapacidad	33
TOTAL			82

Capacitación online DESCUBRE, lo simple de las Finanzas

En la gestión 2020 se alcanzó una cifra total de 21.257 beneficiarios con las acciones de DESCUBRE que se detallan a continuación. Forma parte del compromiso de la banca de seguir promoviendo la educación financiera y así mejorar los índices de inclusión de nuestro país.

La plataforma DESCUBRE, obtuvo 4.897 nuevos usuarios que se registraron y que se encuentran cursando los diferentes módulos del programa, según datos oficiales de ASOBAN.

Se realizaron 2 "Ciclos de Webinar DESCUBRE" en conjunto con los bancos que conforman ASOBAN, alcanzando un total de 16.360 participantes. Estos seminarios online se realizaron a través de la plataforma digital Zoom y Facebook. Se impartieron temas de interés con el propósito de apoyar a los consumidores financieros en el uso de los servicios financieros como ser: Pago de los diferentes bonos, Transferencias electrónicas, Seguridad en medios de pago digitales, Uso de cajeros automáticos, servicios y productos, Banca electrónica, Pagos con QR, entre otros.

Cursos de capacitación a colaboradores del Banco

Se realizaron 64 cursos sobre "Características de los productos y servicios financieros" dirigidos a colaboradores del banco a nivel nacional, donde se capacita sobre los diferentes productos y servicios financieros para que los colaboradores puedan brindar información clara y precisa y atención adecuada a los usuarios y clientes del Banco.

Capacitación a Colaboradores

Temática	Cantidad de cursos	N° de Participantes
Características de los productos y servicios	64	3.724
TOTAL		3.724

Se efectuó la capacitación “Mi Ahorro, Mi Futuro” con la temática sobre el ahorro, dirigido a niños y niñas hijos de colaboradores del Banco. Esta actividad se realizó como parte del programa interno “Mérito Escolar” en la que participaron 74 personas (colaboradores e hijos) en total.

Capacitación “Mi Ahorro, Mi Futuro”

Actividad	Temática	Nº de Participantes
Taller Mérito Escolar	Ahorro	74
TOTAL		4

Difusión de Información

Con el objetivo de proporcionar a clientes y usuarios financieros información sobre nuestros productos y servicios, beneficios y precauciones en el uso de los productos y servicios financieros, difundimos información a través de diferentes medios, como ser el material impreso que es distribuido en todas nuestras agencias. En el 2020, los folletos de Ahorro, Crédito y Tarjetas incluyen información de DESCUBRE y un código QR que direcciona a la plataforma DESCUBRE a través del portal de Educación Financiera de nuestro sitio web.

Difusión de material de educación financiera

El Banco Económico en su sitio web cuenta con una sección o portal de Educación Financiera, donde se difunde información relacionada a: Derechos y obligaciones, asociados a los diferentes productos y servicios, Sistema financiero, el rol de ASFI, además de información y enlace que direcciona a la Plataforma DESCUBRE. Se registraron 8.483 visitas en la sección Educación Financiera del sitio web.

Difusión de videos

A través de la difusión del circuito cerrado (turnomático), se ha llegado a 1.878.197 clientes y/o usuarios que acuden al banco a nivel nacional.

Difusión de videos (TUTORIALES)

El Banco difundió sus videos tutoriales a través de su canal de Youtube, Facebook y su sitio web. <https://www.youtube.com/user/BancoEconomico>

Material impreso

El Banco también cuenta con folletos que identifica como Educación Financiera y que es distribuido a todas las agencias a nivel nacional.



Difusión Plataforma Descubre

El Banco Económico promueve el uso de la plataforma DESCUBRE. Durante la gestión 2020 para promover el uso de la plataforma DESCUBRE, realizando el seguimiento correspondiente, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Se cuenta con un banner de DESCUBRE en la página de inicio del sitio web del Banco Económico y en la sección de Educación Financiera, con el link a la Plataforma de DESCUBRE: www.baneco.com.bo/institucional/educacion-financiera-be.html
- Difusión en Facebook: Se publica un nuevo contenido específico para promover DESCUBRE con el personaje "PANCHO" de Educación Financiera del Banco.

Difusión de Educación Financiera

El Banco Económico difunde a través de su página de Facebook, publicaciones denominadas "PANCHO" donde se informa y enseña educación financiera a todos los consumidores financieros de forma lúdica con la utilización de personaje para una mejor comprensión.

Durante la gestión 2020 se alcanzó 433.346 personas con las publicaciones de PANCHO en Facebook. Asimismo, 423.681 personas alcanzadas con la publicación de los "Talleres de Innovación Digital". El Banco utiliza el hashtag #EducaciónFinancieraBE para identificar sus publicaciones en Facebook.

Solidaridad

RSE 1H

Aportes y contribuciones

El compromiso social de nuestro Banco también está reflejado mediante la contribución que realiza para apoyar las iniciativas de solidaridad. Es así que Banco Económico S.A. efectúa contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos en el marco de lo dispuesto en el Artículo 469 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y con el objetivo de apoyar a la inclusión de niños y niñas, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores en estado de vulnerabilidad y a nuestros deportistas nacionales.

El Banco Económico como aliado financiero en la vida de las personas, ha estado más activo que nunca y con el fin de colaborar con las iniciativas para paliar el ataque de la pandemia COVID 19 ha venido realizando diferentes acciones de apoyo a la comunidad. De esta manera, con la finalidad de contribuir a la contención y mitigación del coronavirus y la recuperación de los afectados, el Banco se ha sumado con importantes donaciones a las siguientes iniciativas:

- Formó parte del aporte de Bs19.7 millones, que se realizó junto a ASOBAN y grupos empresariales, para contribuir con la prevención del COVID 19, mediante la compra de reactivos y equipos para realizar las pruebas rápidas de detección y de esta manera detener la expansión del coronavirus en Bolivia.
- El Banco Económico junto a sus clientes apoyó la campaña "Tiempo de Actuar" de UNICEF y la Red Uno que logro recaudar más de Bs1.1 millones, que beneficiará a más de 25 mil niñas y niños en situación vulnerable del país.
- Se sumó a la donación de ASOBAN de Bs2.8 millones para apoyar la campaña "Demos de Corazón" iniciativa de CAINCO, para la habilitación en la FEXPOCRUZ del centro de recuperación para pacientes COVID 19, en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.
- Se apoyó al Centro de Parálisis Cerebral con una campaña de recaudación de fondos en favor de los niños, niñas y jóvenes que forman parte de los programas de rehabilitación de este Centro.

De igual manera, el Banco Económico a través de su gestión de aportes y contribuciones, destinó un total de Bs23.615,84 en apoyo y colaboración a diferentes grupos de la sociedad y en beneficio de niños y niñas, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad y adultos mayores en estado de vulnerabilidad.

PROVEEDORES

Como Banco, consideramos a nuestros proveedores como aliados estratégicos que ayudan al cumplimiento de nuestros objetivos y son parte de la cadena de valor de nuestra entidad

20:20



PROVEEDORES

102-9 / 102-10 / 103-1 / 103-2 / 103-3 / 204-1 / RSE 1P / RSE 2H

Como Banco, consideramos a nuestros proveedores como aliados estratégicos que ayudan al cumplimiento de nuestros objetivos y son parte de la cadena de valor de nuestra entidad. Contamos con políticas y procedimientos formales para gestionar los lineamientos en la identificación, selección, evaluación y procesos de adquisición de bienes y servicios, para que nuestra relación se base en la transparencia, igualdad de oportunidades y el beneficio mutuo. En la gestión 2020, no hubo cambios significativos en la relación con nuestros proveedores ni en la estructura de la cadena de suministro.

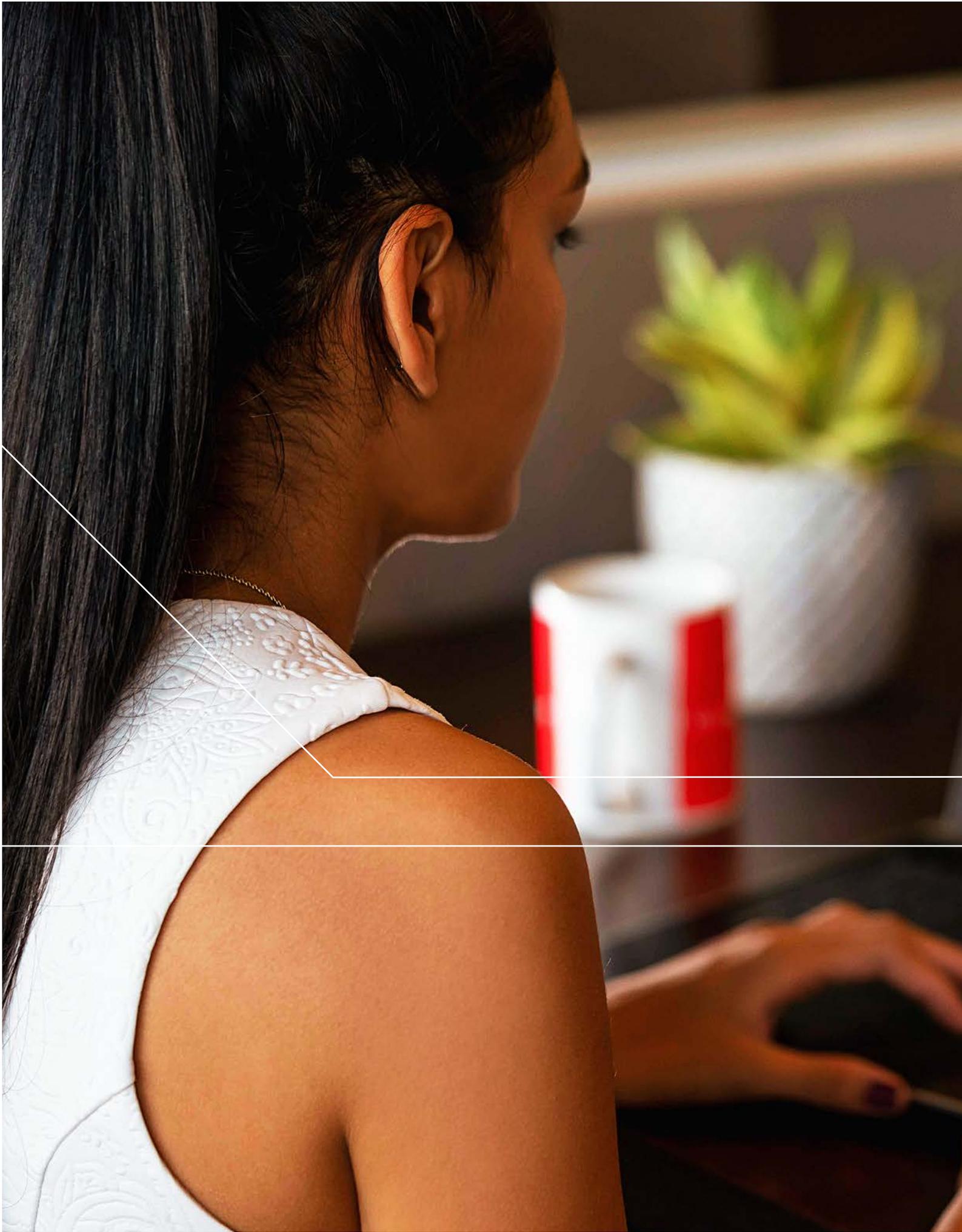
Buscamos promover prácticas socialmente responsables y de respeto a los Derechos Humanos entre nuestros proveedores e incorporamos en el 100% nuestros contratos de servicio una cláusula que demanda: el respeto a los Derechos Fundamentales de la Constitución Política del Estado, a la Carta Universal de los Derechos Humanos y a la Normativa Socio Laboral vigente que incluye el contar con un medio ambiente sano haciendo un uso racional de los recursos naturales y controlando la contaminación (Ley de Medio Ambiente N° 1333); el cumplimiento de la Ley No. 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación y Ley Integral No. 348 para garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia. Asimismo, exigimos que todo proveedor firme un compromiso de no contratación de menores de edad, en el formulario de "Registro de Proveedores".

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

Nuestros principales proveedores son de servicios de tecnología, alquileres, bienes, materiales e insumos y consultorías. Al cierre de la gestión 2020, teníamos 870 proveedores, de los cuáles 96% eran nacionales y solo 4% internacionales. Asimismo, invertimos casi 115 millones de bolivianos en compras a proveedores, de los cuales 98,2% corresponden a compras de proveedores locales de los 9 departamentos del país donde operamos, constituidos legalmente en el territorio nacional, lo que muestra nuestro compromiso de apoyar la generación de empleos a nivel nacional.

Compras a Proveedores por Regional en Bs. (2019 y 2020)

Regional	Exterior		Nacional		Total General	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Cochabamba		27.597	10.106.797	3.199.103	6.552.367	11.175.564
La Paz			13.381.976	4.355.990	9.658.685	9.577.488
Oruro					263.318	442.532
Potosí						92.116
Santa Cruz	2.720.972	2.775.342	852.196.698	1.632.532	100.556.287	133.844.070
Sucre			844	2.745.561	267.219	837.699
Tarija			3.859.312	102.736.270	717.645	1.230.050
Total	2.720.972	2.802.939	879.545.627	114.669.456	118.015.522	157.199.519



COLABORADORES

Contamos con 1.328 colaboradores, de los cuáles 54% son mujeres a nivel nacional, un 66% entre 30 y 50 años y 29% menores de 30 años

20:20

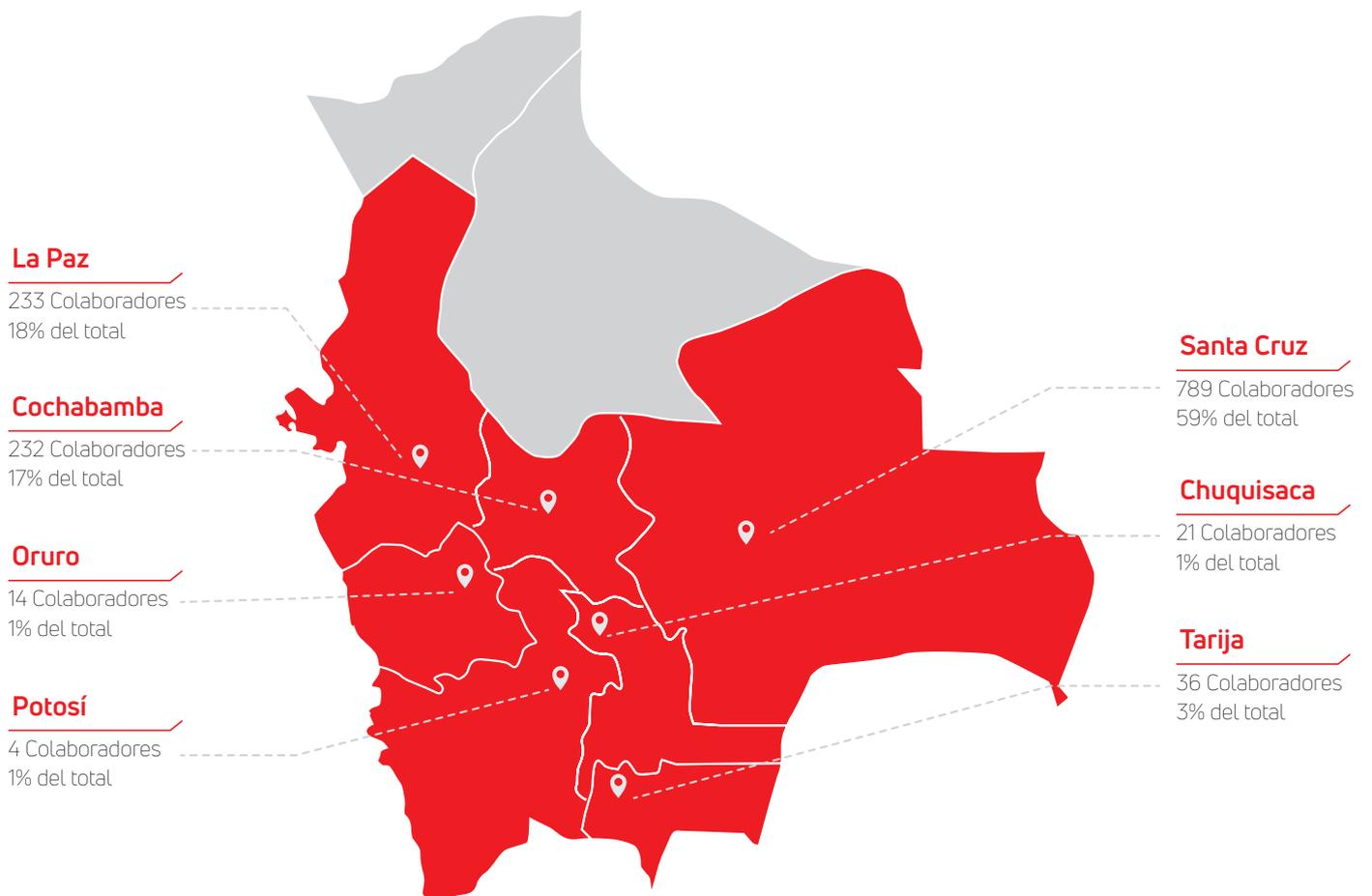


COLABORADORES

103-1 / 103-2 / 103-3

Contamos con 1.328 colaboradores, de los cuáles 54% son mujeres a nivel nacional, un 66% entre 30 y 50 años y 29% menores de 30 años.

Distribución del personal por regional al cierre 2020



Banco Económico S.A. es aliado en la vida de nuestros colaboradores, promoviendo su calidad de vida, bienestar y desarrollo. Contamos con todas las normativas internas requeridas para la gestión de nuestros recursos humanos, buscando siempre la incorporación de los profesionales más adecuados moral, técnica y profesionalmente para cada puesto. Socializamos estos lineamientos entre nuestros colaboradores durante el proceso de inducción, actividades de capacitación y campañas de comunicación interna. Además, llevamos a cabo inspecciones internas y externas de control al área de recursos humanos de manera periódica.

Gestión del talento humano



Salud y Seguridad Ocupacional

403-1

El banco como parte de su gestión en cuanto a Salud y Seguridad Ocupacional, se ha alineado a la Ley N°16988 del 2 de agosto 1979 “Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar”. Desde el año 2013 ha venido implementando sus Políticas de Higiene y Seguridad Ocupacional. Los principios generales de estas políticas son las siguientes:

- Proteger la vida y salud de sus colaboradores.
- Cumplir con la normativa relacionada con seguridad y salud ocupacional.
- Crear conciencia sobre el derecho a la seguridad y salud ocupacional, así como los deberes.
- Ofrecer un lugar de trabajo seguro y saludable para los colaboradores.
- Proporcionar los recursos necesarios para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores.

Conformación del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

Los comités mixtos se conforman paritariamente por representantes del Banco y los colaboradores, el número de comités está en función al número de colaboradores, requerimientos y necesidades que puedan existir durante la gestión. Los lineamientos normativos que aplica el Banco están en base al capítulo VII de la Ley 16988. En el año 2020, se conformaron 12 Comités SYSO (Comités Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional) a nivel nacional, haciendo un total de 82 personas que conforman los distintos Comités, para lo cual se realizó la elección de los representantes laborales y designación de los representantes patronales de los comités mixtos en cada regional. La función principal del comité es lograr la participación de colaboradores y empleadores en dar solución a los diversos problemas existentes en el banco contribuyendo a evitar riesgos y enfermedades profesionales.

Cantidad de Comités por Ciudad

Oficina	Número de Comités SYSO
Santa Cruz	3
La Paz	3
Cochabamba	2
Tarija	2
Sucre	1
Oruro	1
Total	12

Acciones de Salud y Seguridad Ocupacional ante el COVID 19

Debido al contexto de emergencia sanitaria a consecuencia del COVID19, en la gestión 2020 el Banco estableció un Protocolo de Medidas de bioseguridad para los colaboradores, clientes, proveedores y usuarios, con la finalidad de garantizar la vida con la prevención del contagio del virus COVID 19, y proveer las condiciones óptimas y requeridas de seguridad y protección de la salud.

El protocolo de bioseguridad es de cumplimiento obligatorio para todos sus colaboradores y adicionalmente se elaboró un protocolo para sus proveedores, donde ambos protocolos contemplan que cada colaborador y proveedor se encuentre cubierto por medidas de prevención y mitigación de riesgos, mismos que se presentan con la puesta en marcha del protocolo de bioseguridad. Adicionalmente, se difunde información para concientizar a nuestros colaboradores sobre las medidas establecidas en cuanto a salud y seguridad a través de los boletines de SySO (4 por mes) y campañas de socialización a través de protectores de pantalla.

El banco implementó diferentes acciones enfocadas en la prevención y apoyo en la salud de sus colaboradores. Si bien el banco no cuenta con médicos laborales (servicio de salud en el trabajo) en sus oficinas, se contrató los servicios de EMEDSA para medicina laboral y atender prioritariamente los casos de COVID 19, la atención se realizó de forma telefónica por teleconsulta y se llegaron a atender 996 casos de colaboradores, a nivel nacional.

Otra acción que se implementó es el Programa BEC ESCUCHA que consistió en brindar al personal soporte psicoemocional a nivel nacional y mediación en las gestiones con la Caja de Salud de la Banca Privada a colaboradores que presentaban sospechas de COVID19, atendiendo a 706 colaboradores hasta abril 2021.

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



Participación y consulta

El Banco ha implementado las siguientes acciones como parte del proceso de participación y consulta a los colaboradores: Estudio mediante encuesta para conocer el estado y sentir de los colaboradores dado el contexto de la pandemia COVID 19 en el cual se consultó sobre el nivel de organización vida-trabajo, manejo de ansiedad y estrés, enfermedades de base, estados de gestación. 1059 colaboradores registraron datos en la encuesta (un 75% del personal). Con estos resultados se priorizaron acciones de talleres y campañas de comunicación con enfoque en: teletrabajo, contención emocional y del estrés, orientación alimentaria, prevención de COVID 19, cambio de modalidad de trabajo para cuidar al grupo de riesgo alto.



Empleo, contrataciones y rotaciones

102-7 / 102-8 / 102-41 / 401-1 / 405-1 / RSE 1T / RSE 2T / RSE 3T / RSE 1D

Priorizamos el reclutamiento del personal interno para fomentar la cultura de trabajo, mediante procesos de promoción y desarrollo profesional (90 rotaciones y ascensos durante el 2020). Promovemos la inclusión laboral, cumplimos con las normas en cuando a salud y seguridad ocupacional, trato justo, beneficios, entre otras.

A continuación, el desglose de nuestros colaboradores por edad, género y regional:

Desglose de Colaboradores por Región, Edad y Género

Región Género	Santa Cruz		La Paz		Cochabamba		Tarija		Oruro		Sucre		Potosí		Total General
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
Entre 30 y 50 años	294	229	74	82	71	74	12	15	3	5	9	10	1	1	880
Más de 50 años	15	27	3	8	6	3	1								63
Menores de 30 años	140	84	31	34	46	32	7	1	6		2		1	1	385
Total	449	340	108	124	123	109	20	16	9	5	11	10	2	2	1.328

De los 1.328 colaboradores, 99% tienen contratos a plazo indefinido de los cuales 715 (54%) son mujeres y 599 (45%) son hombres. Al cierre del 2020, solo 14 colaboradores tenían contratos a plazo fijo.

El siguiente cuadro muestra el desglose del personal jerárquico por regional y por edad al cierre del 2020. Nuestra gerencia y alta gerencia está conformada por ejecutivos bolivianos que aportan profesionalismo y muchos años de experiencia gerencial y conocimiento en el rubro.

Desglose de Colaboradores por Rango Jerárquico y Región

Región	Santa Cruz			La Paz			Cochabamba			Tarija			Oruro			Sucre			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	19	22		1	1		1	1													24
Mando Medio	73	58	131	17	21	38	25	16	41	1	4	5	1	1	2	1	2	3		1	1	221
Operativo	373	263	636	91	102	193	98	92	190	19	12	31	8	4	12	10	8	18	2	1	3	1083
Total general	449	340	789	108	124	232	123	109	232	20	16	36	9	5	14	11	10	21	2	2	4	1328

Durante la gestión 2020, contratamos a 146 nuevos colaboradores, manteniendo los niveles regulares de movimiento de nuestro personal.

Desglose de Nuevos Colaboradores por Edad, Género y Región

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total General
	F	M	F	M	F	M	
Santa Cruz	11	18	19	19		2	69
La Paz	5	5	7	6		1	24
Cochabamba	8	7	11	13	1	2	42
Tarija	2	1		1			4
Sucre	1	1		1			3
Oruro	2	1					3
Potosí	1						1
Total general	30	33	37	40	1	5	146

Al 31 de diciembre 2020, nuestro índice de rotación acumulado fue del 23% y el promedio de antigüedad de nuestros colaboradores es de 5 años

Índice de Rotación Desglosado por Género, Edad y Región

Edad	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Más de 50 años		Total General
	F	M	F	M	F	M	
Santa Cruz	20%	30%	19%	16%	27%	22%	20%
La Paz	29%	26%	34%	24%	0%	13%	28%
Cochabamba	28%	22%	28%	31%	17%	33%	28%
Tarija	29%	0%	8%	27%	200%	0%	25%
Sucre	0%	0%	11%	20%	0%	0%	19%
Oruro	0%	0%	33%	20%	0%	0%	29%
Total general	22%	29%	23%	21%	21%	24%	23%

Cantidad de Contrataciones y Desvinculaciones

Gestión	Contrataciones	Desvinculaciones	Total Colaboradores
2020	146	303	1.328

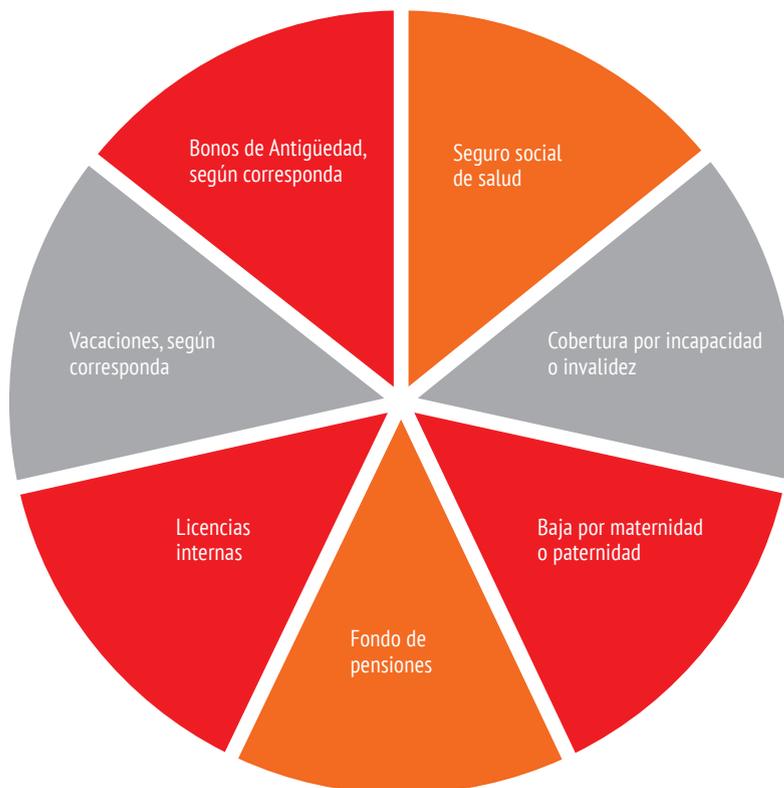
Compensaciones

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

En la gestión 2020, debido a la crisis sanitaria por la Pandemia Mundial, el porcentaje de aumento en la remuneración total anual del funcionario mejor pagado de nuestra entidad fue del 0%, respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para el resto de nuestro personal (excluyendo la persona mejor pagada) que fue igualmente 0%. La relación entre nuestro colaborador mejor pagado respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados, es de 0%.

Adicionalmente, el 91% de nuestros colaboradores percibieron un Salario Ganado Mensual (SGM) superior al Salario Mínimo Nacional (SMN) vigente de Bs. 2122. Ningún funcionario recibió un salario inferior al SMN y dado que nuestra escala salarial está basada según niveles y categorías, de acuerdo a la valoración de cargo por competencias, no discriminamos por género.

Nuestros colaboradores, además de su sueldo mensual, reciben dos primas semestrales (por utilidades y trabajo extraordinario) y 1 aguinaldo y se benefician de las siguientes prestaciones, establecidas por la legislación laboral y políticas internas:



Asimismo, 64 colaboradores se acogieron al permiso parental durante el 2020, de los cuáles 45 son mujeres y 19 hombres. Una vez terminado el permiso parental, el 100% de los colaboradores retornaron al trabajo y pasados los 12 meses, de ese grupo quedaron el 100% de mujeres y hombres, concluyendo con una tasa de regreso al trabajo después del permiso parental del 100% al igual para aquellos colaboradores que continuaron luego de los 12 meses.

Plan Bienestar

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

Los objetivos específicos de este plan son promover mejoras en la calidad de vida y condiciones de trabajo de los colaboradores; desarrollar un ambiente laboral eficiente, cooperativo y agradable, generar un sentimiento de orgullo y pertenencia al Banco, atraer, retener y potenciar al talento humano y promover el equilibrio trabajo – familia entre los colaboradores.

En la gestión 2020, el Banco se adecuó a la nueva realidad, apoyando a su gente con la gestión humana, a través de programas y acciones integrados en el Plan Bienestar, desarrollo con el Plan de Capacitación, Seguridad y Salud Ocupacional y acciones de comunicación y asistencia.

Clima laboral y evaluaciones de desempeño

404-3 / RSE 3C



Lo que más aprecian nuestros colaboradores es el ambiente laboral de confianza y sus compañeros de trabajo. Contamos con gente comprometida que mantiene una buena comunicación, cooperación y reconoce el liderazgo de sus jefes y ejecutivos, todo acompañado de una gestión humana que cultiva el sentido del propósito y la armonía laboral.

Con una participación del 92%, efectuada en 1.213 encuestas a nuestros colaboradores, revela que nuestro índice de satisfacción laboral para la gestión 2020 incrementó hasta el 87,1%, el cual está mejor representado en la siguiente imagen:

Evolución del Índice de Satisfacción

Dimensión	BANEKO				
	IS 2020	IS 2019	IS 2018	IS 2017	GAP
Comunicación	85.2%	78.4%	77.1%	76.8%	6.8
Cooperación	84.2%	77.5%	76.5%	76.2%	6.7
Confianza	87.1%	79.1%	78.5%	78.0%	8
Compromiso	92.0%	81.8%	80.5%	80.1%	11.9
Total	87.1%	79.2%	78.1%	77.8%	7.9

Índice 2020

87.1%

Un crecimiento sostenido, gracias al compromiso y a la confianza de nuestra gente

Estamos conscientes que un buen desempeño laboral estará siempre reflejado en un mejor servicio, un mayor rendimiento y productividad. Es por ello que nuestros colaboradores completan periódicamente evaluaciones de desempeño, de 90 grados para nuevos colaboradores al finalizar los 3 meses de su incorporación y de 360 grados para el resto del personal, en sus tres etapas: autoevaluación, evaluación y retroalimentación, previa encuesta sobre el nivel de relacionamiento.

El cuadro siguiente muestra que la participación de nuestros colaboradores en evaluaciones regulares de desempeño por competencias desglosado por género y categoría profesional durante el 2020, alcanzando un total de 90% del personal.

Cantidad de Colaboradores que cuentan con Evaluaciones de Desempeño

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	820	724	3	116	605	88%
Hombres	665	612	21	95	496	92%
Total general	1.485	1.336	24	211	1.101	90%

Capacitación

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

Banco Económico S.A. considera el desarrollo profesional y la capacitación como aspectos esenciales para un buen desempeño, clima laboral y cumplimiento de la misión y visión, por lo que invertimos en nuestro capital humano y en nuestros tres Centros de Desarrollo de Talentos (CDT) ubicados en Santa Cruz, La Paz y Cochabamba.

Durante el 2020 las capacitaciones se realizaron “on line” utilizando recursos tecnológicos que permitieron a nuestros colaboradores continuar con sus programas de capacitación y formación durante los periodos de restricciones por cuarentena y emergencia sanitaria.

Promovemos el desarrollo de talentos de nuestro personal a lo largo de toda su carrera y vida laboral

Incorporación al banco



Programas:

- Inducción Genérica
- Inducción Específica por cargo

Durante su vida Laboral



Capacitaciones

En funciones, procesos, productos y servicios, normativas, etc. con capacitaciones básicas, intermedias y avanzadas. Diferentes Programas de fortalecimiento de competencias soft y hard.

Certificaciones

Programas de capacitación avanzadas y especializadas para cargos de mayor rotación.

Desarrollo de Carrera



Inducciones a nuevos cargos

por rotación o ascensos
PROGRAMA DE DESARROLLO DE CARRERA OPERATIVA Y DE HABILIDADES DIRECTIVAS, contenido que preparan ante futuras promociones o ascensos.

La eficacia del enfoque de gestión sobre formación y enseñanza de nuestra entidad es evaluada mediante cuatro mecanismos:

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

Nuestro Banco cuenta con un Plan Anual de Capacitaciones (PAC) con un presupuesto anual para todos sus colaboradores que brinda soporte a nuestro plan estratégico y permite que nuestros recursos humanos estén alineados a las demandas de la misión, visión y metas planteadas. En este marco de actuación, cada área identifica sus necesidades de capacitación y presenta sus requerimientos al área de Recursos Humanos.

El cuadro a continuación muestra el promedio de horas de capacitación que nuestros colaboradores recibieron durante el 2020.

Cantidad de Asistentes de Capacitaciones Online

Categoría	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación / año / funcionario
Total Ejecutivos	55	25	929	37,16
Mujeres	8	3	54	18,00
Hombres	47	22	875	39,77
Total Mandos Medios	289	223	3.175	14,24
Mujeres	165	121	1.770	14,63
Hombres	124	102	1.405	13,77
Total Operativos	430	1.237	8.394	6,79
Mujeres	219	696	4.352	6,25
Hombres	211	541	4.042	7,47
Total General	774	1.485	12.498	8,42

A través de nuestros CDT, realizamos los siguientes programas regulares y periódicos de formación y desarrollo para nuestro personal, que favorecen la empleabilidad de los colaboradores:

1. **Programas de Inducción al Cargo:** Capacitación inicial desarrollada en aula por capacitadores internos y dirigida a dotar a nuestro nuevo personal conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para empezar en el puesto de trabajo.
2. **Programa de Certificación de diversos cargos con mayor rotación:** El objetivo es garantizar que nuestro funcionario esté desempeñando acertadamente su trabajo, de acuerdo a las normativas internas, externas y a los productos que ofrecemos.
3. **Programa “Aliados de la Cultura BEC” (ética, conducta, valores, RSE, educación ambiental, campaña Yo Me Pongo la Camiseta):** Incluye diferentes actividades formativas, disruptivas y concursos asociados a promover la aplicación de los valores corporativos dentro y fuera de nuestro Banco manteniendo una conducta ética, responsable y profesional en todo momento con el cliente, colaborador y con la sociedad.
4. **Programa Formación de Formadores:** Proceso de formación y actualización que permite a un grupo de formadores internos en diversos cargos, por voluntad propia o como invitados, compartir sus conocimientos y experiencia con otros colaboradores, mediante la capacitación en aula.
5. **Programa SOY LÍDER:** Desarrollo de habilidades de dirección para nuestros mandos medios y ejecutivos a nivel nacional con el fin de fortalecer competencias con diferentes temas claves de liderazgo.
6. **Programa de Experiencia del Cliente BEC** (Calidad y calidez en el servicio, imagen personal y profesional, clientes con discapacidad, adulto mayor, no discriminación) son programas de formación en aula y campañas que promueven una atención cálida y con calidad al cliente sin discriminación y con especial énfasis en clientes con capacidades diferentes.
7. **Programa Educación Financiera Digital BEC** (fortalecimiento en conocimientos de productos y servicios, costos, medidas de seguridad, Ley 393, venta integral de servicios, resolución de conflictos y comunicación proactiva con clientes). En un conjunto de procesos formativos digitales mediante el uso de protectores de pantalla de todos los equipos de los colaboradores para promover la socialización y concientización de temas claves normativos relacionados a la Función Social.
8. **Programa HORA CAPACITACIÓN** que promueve espacios de comunicación y formación en áreas y agencias.

Invitamos y formamos a nuestros propios colaboradores a que se conviertan en facilitadores y transmitan sus conocimientos y experiencias. Los testimonios de nuestros colaboradores muestran que las capacitaciones les son útiles en lo personal y/o laboral y que las valoran.

Los Programas de Formación Continua del Banco Económico S.A. que se implementaron durante el 2020 contaron con los siguientes participantes:

Detalle de Programas de Formación Continua

Tema de programa de formación continua	Participantes
Programa de inducción a cargos de mayor rotación (auxiliares de cajas, jefes de operaciones y oficiales de plataformas)	54
Programa Soy Líder: desarrollo de habilidades de dirección para mandos medios y ejecutivos	642
Programa de apoyo económico para cursos de postgrado: diplomados, maestrías y especializaciones mediante congresos, workshop y seminarios.	102
Certificación de Auxiliares de Cajas	120
Certificación de Jefe de Operaciones de Agencia	9
Certificación de Oficiales de Plataforma de Servicios	89
Programa de resolución de conflictos en Puntos de Reclamos	448
Programa de Seguridad de la Información	76
Programa de Cultura - Ética y Valores y Prevención de discriminación	623
Programa de Atención al cliente con Calidad y Calidez	565
Programa de Atención al cliente adulto mayor con Calidad y Calidez	79
Programa de Atención al cliente discapacitado con Calidad y Calidez	82
Total general	2.889

Detalle de Programas de Especialización

Temas del programa de especialización	Participantes
Maestría en Business Intelligence.	1
Workshop: El mejor servicio al cliente es el que nace del corazón de quienes trabajan en las empresas	3
Diplomado en Riesgos, Seguros y Reaseguros	2
Seminario internacional de liderazgo y crecimiento personal Insight I	4
Diplomado Derechos Humanos de la Mujer	1
XXIII Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna y Evaluación de Riesgos	6
Diplomado en Responsabilidad Social Empresarial	1
Diplomado en Marketing Avanzado y Dirección en Ventas	1
XI Congreso Internacional De Gestión Humana - Co-Creando Culturas Ágiles 3.0	6
Workshop para América Latina y El Caribe - track seguridad informática	1
Seminario internacional de liderazgo y crecimiento personal Insight I	1
Maestría MBA Centrum online	1
Total general	28

Adicionalmente, brindamos apoyo a nuestros colaboradores en diversos programas de especialización, desde diplomados, seminarios, congresos y maestrías; un total de 28 colaboradores se beneficiaron en el 2020.



Esta entidad es supervisada por ASFI.

**POR AYUDARNOS A CRECER,
GRACIAS**

Por ser nuestros mentores, por compartir sus conocimientos y formarnos a través de su experiencia, hoy estamos orgullosos de poder llamarlos maestros, feliz día!

#ElBancoDeNuestraGente
Pronto habrá un nuevo día :)

Banco ECONÓMICO
el banco de nuestra gente







MEDIO AMBIENTE

A través de la Política de Responsabilidad Social Empresarial el banco hace el esfuerzo de minimizar el impacto de sus operaciones haciendo un uso eficiente de los recursos y manteniendo una gestión de reciclaje.

20:20



MEDIO AMBIENTE

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

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

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

A partir de la emergencia sanitaria de la gestión 2020 se replantearon las acciones ambientales de cuidado y prevención ambiental, y es así que para la gestión 2021 el enfoque de trabajo será adaptado a la coyuntura actual.

Si bien, al igual que en la gestión anterior, se planificó realizar actividades de concientización para promover el cuidado del medioambiente a través del voluntariado corporativo con la participación de nuestros colaboradores y en alianza con otras instituciones, debido a la emergencia sanitaria y velando por la salud de nuestros colaboradores, estas actividades se suspendieron.

Gestión para el ahorro del agua y energía

Como parte de la gestión para el ahorro del agua, durante el 2020 continuamos realizando los cambios de grifos de apagado automático y sanitarios en los baños de nuestras oficinas nuevas y remodelaciones. Para el ahorro de energía, al igual que en anteriores gestiones, realizamos el cambio de tubos fluorescentes a led y aires acondicionados con tecnología Inverter que permite una mayor eficiencia energética.



Gestión de residuos y cuidado

Seguimos llevando adelante varias campañas medioambientales dirigidas a reducir el consumo de papel, reducir costos y utilizar los fondos fruto del reciclaje en apoyar organizaciones de ayuda social:

Reciclaje de Papel

El Banco continúa trabajando en sus programas internos de eco-eficiencia, con el objetivo de promover el cuidado del medioambiente, generar concientización en los colaboradores y reducir el impacto de sus actividades.

Se continúa con la campaña de reciclaje de papel en las ciudades de Santa Cruz y Cochabamba. En Santa Cruz se logró reciclar un total de 1.600 kg de papel de las diferentes agencias.

Campaña de concientización “Reciclar es reinventar”

Asimismo, para concientizar sobre el reciclaje, en 2020 se realizó la campaña “Reciclar es reinventar” que promueve la participación de los colaboradores y sus familias en actividades de reciclaje. La campaña se difundió a través del grupo interno del Banco “AmigosBEC” en Facebook y a través de protectores de pantallas de los equipos de nuestros colaboradores.



Crédito de “Consumo Ecológico”

En la gestión 2020 como iniciativa para fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente, el Banco Económico lanzó su primera campaña de producto financiero con enfoque ecológico; el crédito de “Consumo Ecológico”, para financiar la adquisición de motos eléctricas, implementándose en el mes de octubre del presente periodo.





Banco ECONOMICO

An aerial photograph of a city street during sunset. The sky is filled with dramatic, dark clouds illuminated from below by the setting sun, creating a golden glow. In the foreground, a modern building with a white facade and a large, slatted metal screen is visible on the left. The street is busy with traffic, including cars, vans, and a bus. In the background, several high-rise buildings are visible, one of which has a prominent antenna tower. A building with a red facade and the words "SAN RAFAEL" is also visible. The overall scene captures a vibrant urban environment at dusk.

PROCESO DE ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL INFORME RSE

20:20



PROCESO DE ELABORACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL INFORME RSE

102-40 / 102-42 / 102-43 / 102-44 / 102-46 / 102-47 / 102-49

Elaboración del Informe

La información contenida en el presente Informe Responsabilidad Social Empresarial de Banco Económico S.A. de la gestión 2020

Alcance, relevancia, materialidad y cobertura del Informe

El Informe RSE difunde sus buenas prácticas de RSE enmarcadas en la normativa nacional y guías y estándares internacionales considerados como mejores prácticas.

Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para entidades de intermediación financiera

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

Estándares Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad

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

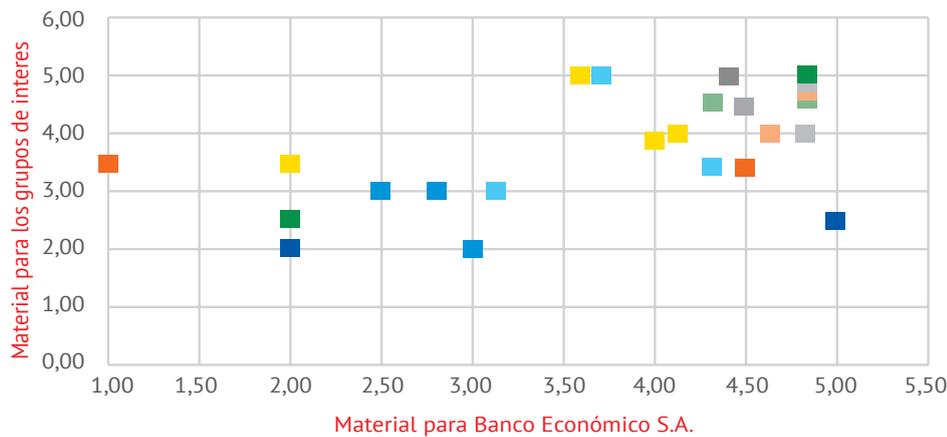
Estudio de Materialidad

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

En el ámbito de la RSE, según los Fundamentos de los Estándares GRI, un tema es material cuando “tiene un impacto directo o indirecto en la capacidad de una organización para crear, mantener o distribuir valor económico, ambiental y social para sí mismo, sus partes interesadas y la sociedad en general”. Por lo tanto, gracias al esfuerzo desplegado en la realización del Estudio de Materialidad, como Banco hemos identificado y/o validado áreas y temas de mayor relevancia para la entidad y sus grupos de interés, coadyuvando hacia una mejor planificación estratégica, una orientación efectiva de recursos para generar mayor impacto en sostenibilidad y la definición de los asuntos que deben reportarse.

Las diversas herramientas utilizadas para el proceso de consulta y la participación activa de los grupos de interés, nos permitieron contar con resultados estadísticamente representativos y con la solidez necesaria. Además del proceso de interacción y relevamiento de información de los grupos de interés, en el 2020 volvimos a revisar la documentación y actualizamos la materialidad de nuestro Banco, obteniendo como resultado los cuadros siguientes con los temas y lista de temas materiales que guardan coherencia con las acciones y la estrategia vigentes en nuestro Banco y dan respuesta a las demandas normativas, generando la evidencia necesaria del proceso de diálogo y consulta realizado.

Temas Materiales



Cantidad de Colaboradores que Cuentan con Evaluaciones de Desempeño

	Aspecto	Material 2020	Grupo de interés	Cobertura
GRI 202	Presencia en el mercado	SI	Colaboradores	Interno
GRI 203	Impactos económicos Indirectos	SI	Accionistas Colaboradores Entes reguladores Clientes	Interno Externo
GRI 204	Prácticas de adquisición	SI	Proveedores	Interna
GRI 205	Anticorrupción	SI	Interno Externo	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunida, Proveedores, Entes reguladores
GRI 401	Empleo	SI	Interna	Colaboradores
GRI 402	Relaciones trabajador - empresa	SI	Interna	Colaboradores
GRI 403	Salud y seguridad en el trabajo	SI	Interna	Colaboradores
GRI 404	Formación y enseñanza	SI	Interna	Colaboradores
GRI 405	Diversidad e igualdad de oportunidades	SI	Interna	Colaboradores
GRI 406	No discriminación	SI	Interno Externo	Colaboradores, clientes y comunidad
GRI 410	Prácticas en materia de seguridad	SI	Interna	Colaboradores
GRI 412	Evaluación de Derechos Humanos	SI	Interna y Externa	Colaboradores, clientes, comunidad y proveedores
BEC1	Inclusión financiera de poblaciones y zonas geográficas de menor desarrollo económico	SI	Interna	Clientes Comunidad
BEC2	Inclusión de la mujer en el sistema financiero	SI	Externa	Clientes Comunidad
BEC3	Créditos, asistencia técnica y capacitación a clientes del sector productivo	SI	Externa	Clientes
BEC4	Prácticas transparentes en la contratación a proveedores	SI	Interna	Proveedores
BEC5	Innovación de mejora continua de procesos, productos y atención	SI	Interna y Externa	Accionistas, colaboradores y clientes
BEC6	Educación Financiera	SI	Interna y Externa	Colaboradores, clientes y comunidad

Verificación del Informe 2020

102-56

El presente Informe de RSE 2020 de Banco Económico S.A. es verificado por la Empresa Certificación Sustentable, la cual emite un informe de verificación del reporte respecto a los Estándares del GRI, su respectivo suplemento financiero y sobre el Anexo 1 e Indicadores del Anexo 2 del Reglamento de RSE de la ASFI.

Cumplimiento Normativo

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.	Nuestra Política de RSE	27
	Modelo de RSE	26
	Estudio de Materialidad	82
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.	Gestión de RSE	26
	Clientes	36
	Comunidad	50
	Proveedores	61
	Colaboradores	64
	Medio Ambiente	78
Estudio de Materialidad	82	
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Gestión de RSE	26
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	Nuestra estructura organizacional	18
	Nuestra Política de RSE	27
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Lineamientos normativos	30

Indicadores ASFI

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

COD	Aspectos	Indicador	Página / Título
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.	Página 16 Nuestro Gobierno Corporativo
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.	Página 69 Compensaciones
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio total anual para los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).	Página 69 Compensaciones
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional.	Página 69 Compensaciones
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación.	Página 61 Proveedores
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosado por grupo etario, género y departamento.	Página 67 Empleo, contrataciones y rotaciones
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento.	Página 67 Empleo, contrataciones y rotaciones
3T		Rotación media de empleados desglosado por grupo etario género y departamento.	Página 67 Empleo, contrataciones y rotaciones
4T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	Página 67 Empleo, contrataciones y rotaciones

COD	Aspectos	Indicador	Página / Título
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado.	Página 71 Capacitación
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores.	Página 71 Capacitación
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional.	Página 70 Clima laboral y evaluaciones de desempeño
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.	Página 67 Empleo, contrataciones y rotaciones
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional.	Página 69 Compensaciones
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales, gremiales y benéficos (por programas o proyectos, gastos o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión).	Página 59 Solidaridad
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	Página 30 Lineamientos Normativos
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de comunidades locales.	Página 50 Comunidad
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Página 27 Nuestra Política de RSE
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Página 46 Productos y servicios con beneficio social
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	Página 41 - 42 Productos y servicios Diseño
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	Página 55 Educación Financiera para Todos
1S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	Página 36 Fidelización
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	Página 36 Fidelización
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Página 37 Punto de Reclamo
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	Página 78 Medio Ambiente
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	Página 78 Medio Ambiente
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Página 78 Medio Ambiente
4A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Página 78 Medio Ambiente
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	Detallado en Informe ASFI.

ESTÁNDARES GRI

102-55

Contenidos Generales:

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
102-1	Nombre de la organización	Nombre de la organización.	Pág. 11	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	a. Descripción de las actividades de la organización. b. Las marcas, productos y servicios principales, incluida una explicación de cualquier producto o servicio que esté prohibido en ciertos mercados.	Pág. 41	
102-3	Ubicación de la sede	a. Ubicación de la sede de la organización.	Pág. 22	
102-4	Ubicación de las operaciones	a. El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe.	Pág. 22	
102-5	Propiedad y forma jurídica	a. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 11	
102-6	Mercados servidos	a. Mercados servidos, e incluir: i. las ubicaciones geográficas en las que se ofrecen los productos y servicios; ii. los sectores servidos; iii. los tipos de clientes y beneficiarios.	Pág. 22 Pág. 36	
102-7	Tamaño de la organización	a. Tamaño de la organización, e incluir: i. el número total de operaciones; ii. las ventas netas (para organizaciones del sector privado) o los ingresos netos (para organizaciones del sector público); iii. la capitalización total (para organizaciones del sector privado) desglosada en términos de deuda y capital; iv. la cantidad de productos o servicios proporcionados o prestados.	Pág. 12 Pág. 67	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	a. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por sexo. b. El número total de empleados por contrato laboral (permanente o temporal) y por región. c. El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo. d. Si una parte significativa de las actividades de la organización la llevan a cabo trabajadores que no sean empleados. Se debe incluir, si procede, una descripción de la naturaleza y la magnitud del trabajo realizado por los trabajadores que no sean empleados. e. Cualquier variación significativa de las cifras presentadas en los Contenidos 102-8-a, 102-8-b o 102-8-c (como las variaciones estacionales de los sectores del turismo o la agricultura). f. Una explicación de cómo se han recopilado los datos, incluidas las suposiciones que se han hecho.	Pág. 67	
102-9	Cadena de suministro	a. Descripción de la cadena de suministro de la organización, incluidos los elementos principales relacionados con las actividades, marcas principales, productos y servicios de la organización.	Pág. 61	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	a. Los cambios significativos de tamaño, estructura, propiedad o cadena de suministro de la organización, incluidos: i. los cambios en las operaciones o en su ubicación, incluidos aperturas, cierres y expansiones de instalaciones; ii. los cambios en la estructura del capital social y otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración del capital (para organizaciones del sector privado); iii. los cambios en la ubicación de los proveedores, la estructura de la cadena de suministro o las relaciones con los proveedores, incluidos la selección y el despido.	Pág. 22 Pág. 61	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
102-11	Principio o enfoque de precaución	<p>a. Si la organización aplica el principio o enfoque de precaución y cómo lo hace.</p> <p>El Contenido 102-11 incluye el enfoque de la organización para la gestión del riesgo en la planificación de operaciones o el desarrollo y lanzamiento de nuevos productos.</p> <p>Antecedentes: El enfoque de precaución se introdujo con el Principio 15 de la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo de la Organización de Naciones Unidas. Este indica: "Para proteger el medio ambiente, los Estados deberán aplicar el criterio de precaución de conformidad con sus capacidades. Si se genera un riesgo de daño grave o irreversible, no deberá utilizarse la falta de certeza científica absoluta para posponer la adopción de medidas eficaces en función de los costes e impedir la degradación del medio ambiente".</p> <p>Aplicar el Principio de precaución puede ayudar a la organización a reducir o evitar los impactos negativos para el medio ambiente.</p>	Nuestro Banco oferta servicios financieros, no aplica el enfoque de precaución en lo referente a que estos servicios o sus productos financieros, produzcan un deterioro en el medio ambiente o la salud de la población.	
102-12	Iniciativas externas	a. Lista de estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y a los que la organización esté suscrita o respalde.	Pág. 21.	
102-13	Afiliación a asociaciones	a. Lista de las principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones y las organizaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional.	Pág. 21	
2. ESTRATEGIA				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	a. Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización (como el director general, el presidente o cargo equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	Pág. 8	
3. ÉTICA E INTEGRIDAD				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	a. Descripción de los valores, principios, estándares y normas de conducta de la organización.	Pág. 11	
4. GOBERNANZA				
102-18	Estructura de gobernanzas	<p>a. La estructura de gobernanza de la organización, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno.</p> <p>b. Los comités responsables de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales.</p>	Pág. 16	
5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
102-40	Lista de grupos de interés	a. Lista de los grupos de interés con los que está implicada la organización.	Pág. 82	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	a. Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.	Pág. 67	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	a. La base para identificar y seleccionar a los grupos de interés participantes.	Pág. 82	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	a. El enfoque de la organización con respecto a la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia de la participación por tipo y por grupo de interés y la indicación de si alguna participación ha tenido lugar específicamente como parte del proceso de preparación del informe.	Pág. 82	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	<p>a. Los temas y preocupaciones que han sido señalados a través de la participación de los grupos de interés e incluir:</p> <p>ii. cómo ha respondido la organización a estos temas y preocupaciones, incluso mediante la elaboración de informes;</p> <p>iii. los grupos de interés que han señalado cada uno de los temas y las preocupaciones clave.</p>	Pág. 82	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<ul style="list-style-type: none"> a. Lista de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización. b. Si alguna de las entidades que forman parte de los estados financieros consolidados o documentos equivalentes de la organización no aparece en el informe. 	Pág. 26	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	<ul style="list-style-type: none"> a. Explicación del proceso para definir los contenidos del informe y las Coberturas de los temas. b. Explicación de cómo ha aplicado la organización los Principios para definir los contenidos del informe. 	Pág. 82	
102-47	Lista de temas materiales	<ul style="list-style-type: none"> a. Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe. 	Pág. 82	
102-48	Re-expresión de la información	<ul style="list-style-type: none"> a. El efecto de cualquier reexpresión de información de informes anteriores y los motivos para dicha reexpresión. 		En el presente informe no se ha requerido efectuar re-expresión de la información reportada.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	<ul style="list-style-type: none"> a. Cambios significativos con respecto a los períodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y Coberturas de los temas. 	Pág. 82	
102-50	Periodo objeto del informe	<ul style="list-style-type: none"> a. Periodo objeto del informe para la información proporcionada. 	Pág. 26	
102-51	Fecha del último informe	<ul style="list-style-type: none"> a. Si procede, la fecha del informe más reciente. 	Pág. 26	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	<ul style="list-style-type: none"> a. El ciclo de elaboración de informes. 	Pág. 26	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	<ul style="list-style-type: none"> a. El punto de contacto para preguntas sobre el informe o sus contenidos. 	Pág. 87	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	<ul style="list-style-type: none"> a. Declaración de la organización de que ha elaborado el informe de conformidad con los estándares GRI, usando alguna de las siguientes fórmulas: ii. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial"; iii. "Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva". 	Pág. 26	
102-55	Índice de contenidos GRI	<ul style="list-style-type: none"> a. El índice de contenidos GRI, que especifica todos los estándares GRI utilizados y enumera todos los contenidos incluidos en el informe. b. Para cada contenido, el índice de contenidos debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> i. el número del contenido (contenidos cubiertos por los estándares GRI); ii. los números de página o URL en los que se encuentra el contenido, ya sea en el informe o en otros materiales publicados; iii. si procede, los motivos para la omisión, en caso de que no sea posible aportar el contenido necesario. 	Pág. 84	
102-56	Verificación externa	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Descripción de la política y las prácticas actuales de la organización acerca de cómo solicitar la verificación externa del informe. b. Si el informe se ha verificado externamente: <ul style="list-style-type: none"> i. referencia al informe de verificación externa, las declaraciones o las opiniones. Si no se incluye en el informe de verificación que acompaña al informe de sostenibilidad, una descripción de lo que se ha verificado y lo que no y sobre la base de qué. También se debe indicar los estándares de verificación utilizados, el nivel de verificación obtenido y cualquier limitación del proceso de verificación; ii. la relación entre la organización y el proveedor de la verificación; iii. si y cómo están implicados el máximo órgano de gobierno o los altos ejecutivos en la solicitud de verificación externa del informe de sostenibilidad de la organización. 	Pág. 83	

GRI 200 Económico

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
103. ENFOQUE DE GESTIÓN				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema. 	Pág. 64	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: <ul style="list-style-type: none"> i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativa 	Pág. 64	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión. 	Pág. 72	
201. DESEMPEÑO ECONÓMICO				
201-4	Asistencia financiera recibida por el gobierno.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El valor monetario total de la asistencia financiera que recibe la organización de cualquier b. Gobierno durante el periodo objeto del informe, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> i. Desgravaciones fiscales y créditos fiscales; ii. Subsidios; iii. Subvenciones para inversiones, subvenciones para investigación y desarrollo y otros tipos de subvenciones relevantes; iv. Premios; v. Exención del pago de regalías; vi. Asistencia financiera de las agencias de crédito a la exportación (ECA); vii. Incentivos financieros; viii. Otros beneficios financieros proporcionados o que puedan ser proporcionados por algún gobierno para alguna operación. c. La información incluida en la 201-4-a por país. d. Si algún gobierno está presente en la estructura accionarial y en qué grado lo está 	El Banco no recibe asistencia financiera del gobierno.	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
202. PRESENCIA EN EL MERCADO				
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Cuando una proporción significativa de los empleados recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se debe informar del ratio del salario de categoría inicial por sexo en las ubicaciones con operaciones significativas y el salario mínimo. b. Cuando una proporción significativa de los trabajadores (excluidos los empleados) que llevan a cabo las actividades de la organización recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos, se describen las medidas tomadas para determinar si a estos trabajadores se les paga por encima del salario mínimo. c. Si el salario mínimo local no existe o es variable en las ubicaciones con operaciones significativas por sexo. En caso de que sea posible usar diferentes mínimos como referencia, se debe informar del salario mínimo que se utiliza. d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas". 	Pág. 69	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El porcentaje de altos ejecutivos de las ubicaciones con operaciones significativas contratados en la comunidad local. b. La definición de "altos ejecutivos". c. La definición geográfica de la organización para "local". d. La definición utilizada para "las ubicaciones con operaciones significativas". 	Pág. 16	
203. IMPÁCTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS				
203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ejemplos de impactos económicos indirectos significativos (positivos y negativos) identificados por la organización. b. La importancia de los impactos económicos indirectos en el contexto de benchmarks externos y de las prioridades de los grupos de interés, como los estándares, protocolos y agendas políticas nacionales e internacionales.. 	Pág. 16	
204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El porcentaje del presupuesto de adquisiciones de ubicaciones con operaciones significativas que se emplea en proveedores de la localidad de la operación (como el porcentaje de productos y servicios que se compra a nivel local). b. La definición geográfica de la organización para "local". c. La definición utilizada para "ubicaciones con operaciones significativas". 	Pág. 61	
205. ANTICORRUPCIÓN				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción. b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo. 	Pág. 28	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región. b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y región. c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización. d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región. e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región. 	Pág. 28	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados. b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto. c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción. d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos. 	Pág. 28	
206. COMPETENCIA DESLEAL				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número de acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el periodo objeto del informe con respecto a la competencia desleal y las infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia en las que se haya identificado que la organización ha participado. b. Los principales resultados de las acciones jurídicas finalizadas, incluidas decisiones o sentencias. 	No procede, en el marco de la regulación local. No se presentaron reclamaciones.	
GRI 300 Medio Ambiente				
103. DESEMPEÑO AMBIENTAL				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema. 	Pág. 78	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. b. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. c. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: <ul style="list-style-type: none"> i. Políticas ii. Compromisos iii. Objetivos y metas iv. Responsabilidades v. Recursos vi. Mecanismos formales de queja y/o reclamación vii. Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativa. 	Pág. 78	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; ii. los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; iii. cualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión. 	Pág. 78	
301. MATERIALES				
301-2	Insumos reciclados	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El porcentaje de insumos reciclados utilizados para fabricar los principales productos y servicios de la organización 	Pág.	
302. ENERGÍA				
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. b. El consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables dentro de la organización en julios o múltiplos, incluidos los tipos de combustibles utilizados. c. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total del: <ul style="list-style-type: none"> i. consumo de electricidad ii. consumo de calefacción iii. consumo de refrigeración iv. consumo de vapor d. En julios, vatios-hora o múltiplos, el total de: <ul style="list-style-type: none"> i. la electricidad vendida ii. la calefacción vendida iii. la refrigeración vendida iv. el vapor vendido e. El consumo total de energía dentro de la organización, en julios o múltiplos. f. Los Estándares, las metodologías, los supuestos o las herramientas de cálculo utilizados. g. La fuente de los factores de conversión utilizados. 	Pág. 78	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Las reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios vendidos logrados durante el periodo objeto del informe, en julios o múltiplos. b. La base del cálculo de la reducción del consumo energético, como el año base o la línea base, incluida la justificación de la selección. c. Los Estándares, las metodologías, las suposiciones o las herramientas de cálculo utilizados. 	No aplicable al giro del negocio	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
303. AGUA Y AFLUENTES				
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una descripción de cómo interactúa con el agua, que incluya cómo y dónde o de dónde se extrae, consume y vierte el agua, así como de los impactos en el agua que genere la organización, a los que contribuya o que estén directamente relacionados con sus actividades, productos o servicios a través de una relación comercial (p. ej., impactos generados por escorrentía). b. Una descripción del enfoque empleado para identificar los impactos relacionados con el agua, incluidos el alcance de las evaluaciones, su calendario y las herramientas o metodologías utilizadas. c. Una descripción de cómo hace frente a los impactos relacionados con el agua, que incluya cómo colabora con los grupos de interés para gestionar de forma responsable el agua como recurso compartido y cómo se relaciona con aquellos proveedores o clientes con impactos significativos en el agua. d. Una explicación del proceso de establecimiento de las metas y los objetivos relacionados con el agua que forman parte del enfoque de gestión de la organización, y de cómo se ajustan a las políticas públicas y al contexto local de cada zona con estrés hídrico. 	Pág. 78.	

307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL				
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de las leyes o normativas en materia de medio ambiente e indicar: i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de las leyes o normativas en materia de medio ambiente, basta con señalar este hecho en una declaración breve. 	Al 31 de diciembre 2020, nuestro Banco no ha tenido sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	

GRI 400 Social

ENFOQUE DE GESTIÓN				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La explicación del motivo por el que el tema es material. b. La Cobertura del tema material, que incluye una descripción de: <ul style="list-style-type: none"> i. dónde se produce el impacto; ii. la implicación de la organización en los impactos. Por ejemplo, si la organización ha causado o contribuido a los impactos o está vinculada directamente con los impactos a través de sus relaciones de negocio. c. Cualquier limitación particular relativa a la Cobertura del tema. 	Pág. 27, 36, 50, 61, 64	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Una explicación de cómo la organización gestiona el tema. Una declaración del propósito del enfoque de gestión. Una descripción de lo siguiente, si el enfoque de gestión incluye ese componente: <ol style="list-style-type: none"> Políticas Compromisos Objetivos y metas Responsabilidades Recursos Mecanismos formales de queja y/o reclamación Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativa 	Pág. 27, 36, 50, 61, 64.	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	<p>Para cada tema material, la organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Una explicación de cómo la organización evalúa el enfoque de gestión, incluidos: <ol style="list-style-type: none"> los mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión; los resultados de la evaluación del enfoque de gestión; icualquier modificación relacionada con el enfoque de gestión. 	Pág. 27, 36, 50, 61, 64	
401. EMPLEO				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	<ol style="list-style-type: none"> El número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región. 	Pág. 67	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> Los beneficios habituales para los empleados a jornada completa de la organización, pero que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales, en función de las instalaciones con operaciones significativas. Estos incluyen, como mínimo: <ol style="list-style-type: none"> seguro de vida; asistencia sanitaria; cobertura por incapacidad e invalidez; permiso parental; provisiones por jubilación; participación accionaria; otros. La definición utilizada para "instalaciones con operaciones significativas". 	Pág. 69	
401-3	Permiso parental.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, por sexo. El número total de empleados que se han acogido al permiso parental, por sexo. El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por sexo. El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por sexo. Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por sexo. 	Pág. 69.	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
402. RELACIONES TRABAJADOR & EMPRESA				
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <p>a. El número mínimo de semanas de aviso que se suele dar a los empleados y sus representantes antes de la aplicación de cambios operacionales significativos que podrían afectarles de forma considerable.</p> <p>b. Para las organizaciones con acuerdos de negociación colectiva, si el plazo de aviso y las disposiciones para la consulta y negociación se especifican en los acuerdos colectivos.</p>	<p>a. La Dirección informa de los cambios que pudieran afectar a la relación con empleados en plazos variables, en función al tipo de cambios y su alcance, que podrían ser: ajustes o nuevos procesos, apertura y/o cierre de agencias, cambios de sistemas, lanzamiento de nuevos productos, canales y servicios, y otros, esto mediante circulares expresas para el personal y comunicados a las entidades reguladoras según corresponda a cambios internos o que afecten a la atención a los clientes. En función al tipo de cambios previamente se ajustan las políticas, procedimientos internos esto para socializar y capacitar al personal.</p> <p>b. No se dispone de este tipo de convenios colectivos.</p>	
403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <p>a. Una declaración que indique si se ha puesto en marcha un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, que incluya:</p> <p>i. si el sistema se ha puesto en marcha por requerimientos legales y, en tal caso, una lista de dichos requerimientos;</p> <p>ii. si el sistema se ha puesto en marcha de acuerdo con algún estándar/directriz reconocida de sistema de gestión o gestión de riesgos y, en tal caso, la lista de dichos estándares/directrices.</p> <p>b. Una descripción del alcance de los trabajadores, las actividades y los lugares de trabajo cubiertos por el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo y una explicación de si algún trabajador, actividad o lugar de trabajo no está cubierto por dicho sistema y el motivo para ello.</p>	Pág. 65	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Una descripción de los procesos empleados para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de forma periódica o esporádica, así como para aplicar la jerarquía de control a fin de eliminar peligros y minimizar riesgos, que indique: <ol style="list-style-type: none"> i. cómo garantiza la organización la calidad de estos procesos, incluidas las competencias de las personas que los llevan a cabo; ii. cómo se usan los resultados de estos procesos para evaluar y mejorar de forma continua el sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. b. Una descripción de los procesos que siguen los trabajadores que quieren notificar peligros o situaciones de peligro laboral, así como una explicación de cómo se protege a los trabajadores frente a posibles represalias. c. Una descripción de las políticas y procesos que deben seguir los trabajadores que quieran retirarse de situaciones laborales que consideren que pueden provocar lesiones, dolencias o enfermedades, así como una explicación de cómo se protege a dichos trabajadores frente a posibles represalias. d. Una descripción de los procesos empleados para investigar incidentes laborales, incluidos los procesos de identificación de peligros y evaluación de riesgos relacionados con los incidentes para determinar las acciones correctivas mediante la jerarquía de control y para determinar las mejoras necesarias del sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo. 	Pág. 65	
403-3	Servicios de salud en el trabajo.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Una descripción de las funciones de los servicios de salud en el trabajo que contribuyen a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos, así como una explicación de cómo garantiza la organización la calidad de dichos servicios y facilita el acceso de los trabajadores a los mismos. 	Pág. 70	
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que, aun no siendo empleados, su trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Una descripción de los procesos de participación y consulta de los trabajadores para el desarrollo, la aplicación y la evaluación del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo, así como de los procesos de comunicación de información relevante sobre salud y seguridad en el trabajo. b. Si existe algún comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad, una descripción de sus responsabilidades, la frecuencia de las reuniones, la autoridad de toma de decisiones y si los trabajadores están representados en dicho comité y, de no ser así, el motivo por el que esto ocurre. 	Pág. 70	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y a los trabajadores que, aun no siendo empleados, su trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Una descripción de los cursos de formación para trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo, incluidos los cursos de formación general y los cursos de formación específica sobre riesgos laborales, actividades peligrosas o situaciones de peligro. 	Pág. 65	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información en relación a los empleados y trabajadores que no sean empleados pero cuyo trabajo o lugar de trabajo estén controlados por la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una explicación de cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo, así como el alcance del acceso que facilita. b. Una descripción de los servicios y programas voluntarios de fomento de la salud que la organización ofrezca a los trabajadores para hacer frente a riesgos importantes para la salud no relacionados con el trabajo, que incluya los riesgos concretos para la salud contemplados y cómo facilita la organización el acceso de los trabajadores a estos servicios y programas. 	Pág.66	
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Una descripción del enfoque de la organización en lo que respecta a la prevención o mitigación de los impactos negativos significativos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente relacionados con sus operaciones, productos o servicios mediante sus relaciones comerciales, y los peligros y riesgos relacionados. 	Pág.66	
404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La media de horas de formación que los empleados de la organización hayan tenido durante el periodo objeto del informe, por: <ul style="list-style-type: none"> i. sexo; ii. categoría laboral. 	Pág.71	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El tipo y el alcance de los programas implementados y la asistencia proporcionada para mejorar las aptitudes de los empleados. b. Los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión del final de las carreras profesionales por jubilación o despido. 	Pág.71	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional durante el periodo objeto del informe. 	Pág.70	
405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El porcentaje de personas en los órganos de gobierno de la organización para cada una de las siguientes categorías de diversidad: <ul style="list-style-type: none"> i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). b. El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: <ul style="list-style-type: none"> i. sexo; ii. grupo de edad: menores de 30 años, entre 30 y 50 años, mayores de 50 años; iii. otros indicadores de diversidad, cuando proceda (como grupos minoritarios o grupos vulnerables). 	Pág.67	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas. b. La definición utilizada para "ubicación con operaciones significativas".	Pág. 69	
406. NO DISCRIMINACIÓN				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de casos de discriminación durante el periodo objeto del informe. b. El estatus de los casos y las acciones emprendidas en lo que atañe a lo siguiente: i. caso evaluado por la organización; ii. aplicación de planes de reparación en curso; iii. planes de reparación cuyos resultados hayan sido implementados a través de procesos de revisión y gestión internos rutinarios; iv. caso que ya no está sujeto a acciones.	Durante el 2020, no se han reportado casos de discriminación.	
410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD				
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. Porcentaje del personal de seguridad que haya recibido formación formal en políticas o procedimientos específicos de derechos humanos de la organización y su aplicación a la seguridad. b. Si los requerimientos de formación también son aplicables a terceras organizaciones que proporcionen personal de seguridad.	El personal de seguridad del Banco es contratado por la Policía Nacional o se terceriza la contratación a servicios de seguridad privada. Por consiguiente, no tiene un enfoque de gestión al respecto. En el Informe RSE, se presenta los temas de capacitación relacionados a DDHH para todo el personal del Banco. Sin embargo, esta capacitación no incluye al personal de seguridad.	
412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total y el porcentaje de las operaciones sometidas a evaluaciones de derechos humanos o evaluaciones del impacto en los derechos humanos por país.		Durante el 2020, el Banco no ha sometido operaciones a evaluaciones de derechos humanos o de impacto en los derechos humanos.
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	La organización informante debe presentar la siguiente información: a. El número total de horas –durante el periodo objeto del informe– dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones. b. El porcentaje de empleados que –durante el periodo objeto del informe– reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para las operaciones.	Pág. 27	

Indicadores GRI Standards	Nombre del Indicador	Descripción	Página Respuesta Directa	Omisión
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El número total y el porcentaje de acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos. b. La definición de "acuerdos de inversión significativos". 	<p>Para el Banco los acuerdos de inversiones significativas son superiores a los USD30.000-</p>	
413. COMUNIDADES LOCALES				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El porcentaje de operaciones con programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> i. evaluaciones del impacto social, incluidas las evaluaciones de impacto del género en función de los procesos participativos; ii. evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso; iii. contenido público sobre los resultados de las evaluaciones del impacto ambiental y social; iv. programas de desarrollo comunitario locales basados en las necesidades de las comunidades locales; v. planes de participación de los grupos de interés en función del mapeo de los grupos de interés; vi. comités y procesos de consulta con las comunidades locales, que incluyan a grupos vulnerables; vii. consejos de trabajo, comités de salud y seguridad en el trabajo y otros organismos de representación de los trabajadores para tratar los impactos; viii. procesos formales de queja y/o reclamación en las comunidades locales. 		<p>Durante el periodo del reporte, no hemos efectuado otro tipo de programas con evaluaciones de impacto social e impacto ambiental como menciona el indicador.</p>
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Las operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales, e incluir: <ul style="list-style-type: none"> i. la ubicación de las operaciones; ii. las operaciones con impactos negativos significativos reales o potenciales. 		<p>Durante el periodo del reporte, no hemos efectuado una evaluación de operaciones con impactos negativos significativos (reales o potenciales) en las comunidades locales.</p>
419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	<p>La organización informante debe presentar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Las multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> i. el valor monetario total de las multas significativas; ii. el número total de sanciones no monetarias; iii. los casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios. b. Si la organización no ha identificado incumplimientos de leyes o normativas, basta con señalar este hecho en una declaración breve. c. El contexto en el que se incurrió en multas y sanciones no monetarias significativas. 	<p>El Banco no tuvo multas por incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico durante el 2020.</p>	

Suplemento Financiero GRI G4

G4 SF	Aspecto	Indicador	Página	Omisión
SUPLEMENTO FINANCIERO				
FS6	Cartera de Productos	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (por ejemplo microempresas/pymes/grandes) y el sector de actividad.	Pág. 45	Durante el periodo del reporte, no hemos realizado ningún análisis para determinar qué sectores y regiones poseen un impacto social y medioambiental elevado.
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. 46	
FS8	Cartera de Productos	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	Pág. 16	
FS14	Comunidad	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	Pág. 39	
FS16	Etiquetado de Productos y Servicios	Iniciativas para mejorar la alfabetización y Educación Financiera según el tipo de beneficiario.	Pág. 50, 55	

Indicadores extraídos de G4 Sector Desclosures Financial Services. Suplemento reorganizado y adaptado para que encaje con la metodología G4- Versión en inglés.

102-53

Agradecemos la colaboración de todas las gerencias y áreas de Banco Económico S.A. que han proporcionado información y colaborado en la redacción del Informe de RSE – Gestión 2020.

Sus comentarios y sugerencias sobre el Informe de RSE – Gestión 2020, nos ayudarán a seguir mejorando la rendición de cuentas de las actividades con valor económico, social y ambiental de Banco Económico S.A.

Para mayor información, pueden escribirnos a los siguientes correos electrónicos: rse@baneco.com.bo o snunez@baneco.com.bo

WEB: www.baneco.com.bo/

FACEBOOK : [Bancoeconomico](#)

INSTAGRAM: [banco.economico](#)



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

www.baneco.com.bo

Santa Cruz

Calle Ayacucho N° 166
Telf.: 315 5500

Cochabamba

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

La Paz

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

Sucre

Calle Bolívar N° 466
Telf.: 645 0051

Tarija

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

Oruro

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

Potosí

Calle Bolívar N° 1140
Telf.: 622 6181

Todos los derechos reservados