
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



Diciembre 2018

Contenido

1.	Introducción.....	3
1.1	Objetivo	3
1.2	Alcance.....	3
1.3	Marco Normativo	3
1.3.1	Normativa Externa.....	3
1.3.2	Normativa Interna.....	3
1.4	Marco Conceptual.....	3
1.5	Autoridad.....	4
1.6	Cumplimiento.....	4
2.	Lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial	5
2.1	Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia	5
2.2	Responsabilidad ambiental	5
2.3	Relación de mutuo beneficio con la sociedad.....	5
2.4	Importancia de los grupos de interés	5
2.5	Uso de fortalezas propias.....	5
2.6	Ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos	5
2.7	Inclusión y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable.....	6
2.8	Búsqueda de sinergias y alianzas para la actuación.....	6
2.9	Monitoreo de la gestión y de los impactos	6
3.	Nuestro Compromiso con el Desarrollo Sostenible.....	6
4.	Principios y Políticas de Responsabilidad Social Empresarial	7
5.	Conducta Empresarial	8
6.	Prácticas de Empleo	9
7.	Ética y Derechos Humanos	9
8.	Recursos Humanos.....	9
9.	Participación con la Comunidad . Sociedad.....	10
10.	Contribuciones o aportes a fines sociales . Voluntariado.....	11
11.	Clientes.....	11
11.1	Proveedores	12
11.2	Accionistas e inversores	13
11.3	Medio Ambiente	13
11.4	Monitoreo y Reporte.....	14

1. Introducción

1.1 Objetivo

Establecer los lineamientos y procedimientos referentes a las actividades de Responsabilidad Social Empresarial realizadas por el Banco, enmarcándose en la normativa vigente al respecto.

1.2 Alcance

- Aplica a las actividades de Responsabilidad Social Empresarial realizadas por el Banco.
- La presente Política debe ser de conocimiento de todos los Directores, Accionistas, Ejecutivos y colaboradores del banco.

1.3 Marco Normativo

1.3.1 Normativa Externa

- Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF):
 - Libro 10 , Título I, Capítulo II, Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial
- Ley N° 045 Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación
- Ley N° 548 Código Niña, Niño y Adolescente
- Ley N° 348 integral para Garantizar a las Mujeres una vida Libre de Violencia
- Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores
- Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad

1.3.2 Normativa Interna

- Políticas de Contribuciones o Aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y Benéficos.
- Manuales de Procedimientos de Contribuciones o Aportes destinados a fines sociales, culturales, gremiales y Benéficos

1.4 Marco Conceptual

- Responsabilidad Social Empresarial:** Responsabilidad Social Empresarial es la forma de gestión de la institución orientada a actuar en beneficio de sus partes interesadas en cuanto a sus expectativas económicas, sociales y medio ambientales, construyendo el desarrollo sostenible en el marco del giro de negocio y actividades que realiza la propia institución.
- Acciones filantrópicas:** Conjunto de actividades encaminadas a demostrar el amor al género humano (RAE).
- Balance Social:** Documento en el que se registra información y análisis detallado sobre las acciones realizadas para cumplir la función social de los servicios financieros.
- Función Social de los Servicios Financieros:** Contribución de los servicios financieros al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como para la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población.
- Patrocinio publicitario:** Prestación económica o material que efectúa una entidad supervisada a favor de un proyecto cultural, benéfico, deportivo o de otra índole, a cambio de obtener algún tipo de rendimiento publicitario.

- f) **Indicadores del Balance Social:** Parámetros que brindan información para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, alineados a la función social de los servicios financieros que establece la LSF.
- g) **Meta:** Es el resultado proyectado de los indicadores del Balance Social.
- h) **Objetivos Estratégicos:** Descripción del propósito a ser alcanzado, que es medido a través de indicadores y sus correspondientes metas, las cuales se establecen de acuerdo al periodo del plan estratégico.
- i) **Plan Estratégico:** Documento formal, que establece para un periodo de tiempo determinado, los objetivos, indicadores de su cumplimiento, perfil de riesgo y principales líneas de acción alineados con la misión y visión de la entidad, considerando todas las áreas de su estructura.
- j) **Servicios Financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

1.5 Autoridad

- El Encargado de Responsabilidad Social Empresarial es el responsable de evaluar y presentar para su aprobación a las instancias correspondientes las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que podría realizar el Banco.
- El Jefe Nacional de Marketing y el Encargado de Responsabilidad Social Empresaria son los responsables de verificar el correcto cumplimiento de lo estipulado en el presente documento.
- El Subgerente Nacional de Marketing es y el Jefe Nacional de Marketing son los encargados de la revisión y actualización del presente documento.

1.6 Cumplimiento

El cumplimiento de la presente normativa es obligatorio para todos los ejecutivos y colaboradores del Banco.

El cumplimiento de la presente normativa será sujeto de revisión por parte de las instancias de control interno establecidas y su inobservancia estará sujeta a las sanciones establecidas en el reglamento interno y normativa interna del Banco.

El Banco Económico S.A. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que vea conveniente contra cualquiera que no cumpla las disposiciones de este documento y ocasione daños a la reputación del Banco, su información o los sistemas que la procesan.

2. Lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial debe ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Banco Económico S.A. Para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales.

La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; y se gestionará desde el quehacer diario del Banco Económico y de las personas que la conforman y seguiremos los siguientes lineamientos:

2.1 Responsabilidad Social Empresarial como elemento de la estrategia

El desarrollo de planes, modelos, proyectos y ofertas empresariales, deben evidenciar la alineación y la inserción del concepto de Responsabilidad Social Empresarial definido para El Banco Económico. Se promoverá la innovación constante para propiciar la generación de valor social económico y ambiental.

2.2 Responsabilidad ambiental

A través de la política ambiental se asumirá el compromiso con las generaciones futuras, mediante el cumplimiento de la legislación, el uso racional de los recursos que emplea, una gestión adecuada de los aspectos e impactos ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental en el marco del mejoramiento continuo.

2.3 Relación de mutuo beneficio con la sociedad

De manera proactiva se mantendrán y fortalecerán vínculos positivos, transparentes y relevantes con los grupos de interés, que favorezcan una relación de mutuo beneficio entre el Banco Económico y la sociedad; y contribuyan al fortalecimiento institucional. Se emitirá información completa, oportuna y confiable; y se establecerá una comunicación permanente y en doble vía, con los grupos de interés y otros públicos.

2.4 Importancia de los grupos de interés

La Responsabilidad Social Empresarial empieza con los grupos de interés internos, y afianza el compromiso de cada persona con los comportamientos socialmente responsables a través del ejercicio diario de sus funciones con los grupos de interés externos.

2.5 Uso de fortalezas propias

La Responsabilidad Social Empresarial deberá gestionarse a partir de las fortalezas en conocimiento, infraestructura y recursos, y las demás que sean propias y connaturales al ejercicio empresarial.

2.6 Ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos

La actuación socialmente responsable del Banco Económico se enmarcará dentro de los objetivos estratégicos empresariales, mediante la promoción de acciones asociadas a sus actividades de servicios financieros, sin suplantar responsabilidades de otros actores y respetando siempre la normativa vigente.

2.7 Inclusión y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable

Las iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial deberán apuntar a la inclusión de todos los sectores de la sociedad con los servicios financieros; y al apalancamiento del desarrollo para generar capacidades, ingresos y prosperidad. La priorización de las actuaciones deberá considerar criterios de sostenibilidad.

2.8 Búsqueda de sinergias y alianzas para la actuación

Se explorarán sinergias dentro del Banco Económico y aliados externos para emprender acciones de Responsabilidad Social Empresarial, respetando el rol de cada actor y aprovechando las fortalezas de cada uno, con enfoque de red para potenciar el impacto.

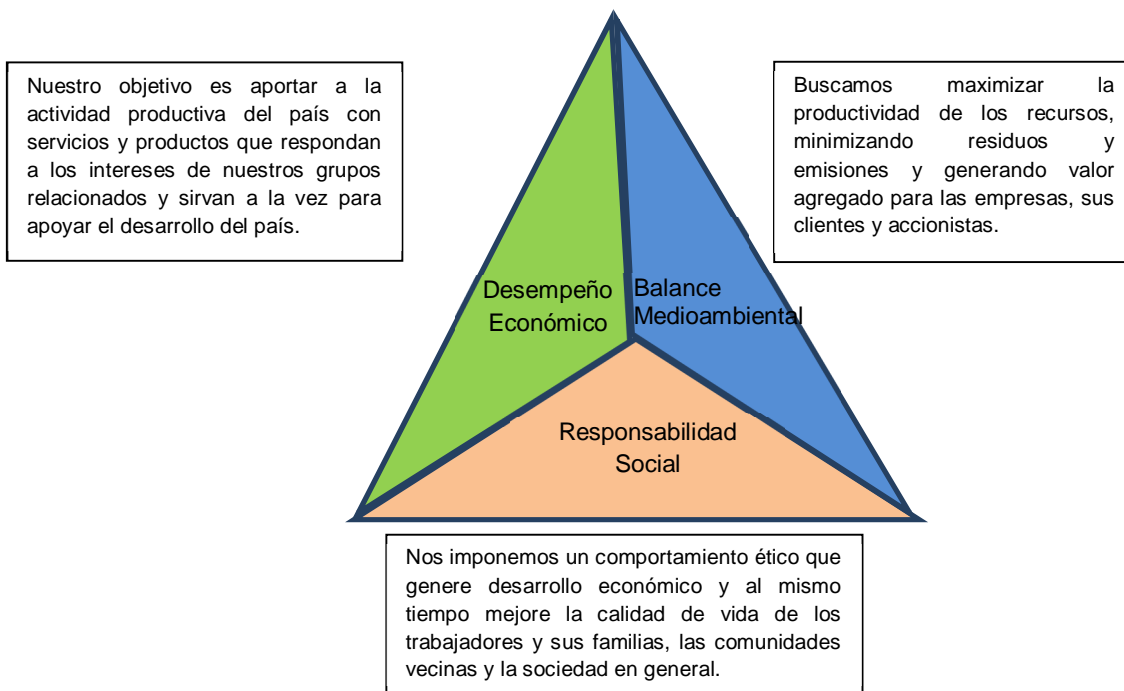
2.9 Monitoreo de la gestión y de los impactos

El desempeño socialmente responsable del Banco Económico será medido y reportado a los grupos de interés y otros públicos en general, con métricas definidas y alineadas con estándares aceptados internacionalmente. Asimismo, contará con una revisión y Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial sobre su gestión anual realizada por una empresa especializada.

3. Nuestro Compromiso con el Desarrollo Sostenible

El Desarrollo Sostenible, es un factor que refleja nuestro firme compromiso con el bienestar de la sociedad presente y futura.

Trabajaremos a diario para que su aplicación se constituya en valor agregado en nuestras operaciones, a través de la búsqueda del equilibrio entre los tres principios piramidales: desempeño económico, balance medioambiental y responsabilidad social.



4. Principios y Políticas de Responsabilidad Social Empresarial

Banco Económico integra de forma voluntaria los principios de Responsabilidad Social dentro de su estrategia empresarial con el objetivo de generar valor sostenible en las dimensiones, económica, social y medioambiental.

Fundamentada en el respeto por las leyes y reglamentaciones nacionales, derechos humanos y los Principios del Pacto Global de la ONU. Los mismos que nos permitirá facilitar los procesos de desarrollo para los grupos de interés con los que nos relacionamos, asegurando un comportamiento ético y responsable en nuestras actividades, un diálogo positivo y constante con todos en busca del beneficio común, una gestión sostenible del negocio y de la sociedad.

En el Banco Económico S.A., estamos comprometidos, trabajando de forma efectiva para mejorar la calidad de vida de nuestra fuerza de trabajo, sus familias y las comunidades donde ejercemos nuestras operaciones.

El Banco Económico S.A. es una empresa que va más allá del compromiso con sus trabajadores y reconoce las necesidades de las comunidades en donde opera. De ahí su interés por impulsar el progreso social, cívico y económico de sus pobladores, por medio de acciones concretas y concertadas con las autoridades, las organizaciones que trabajan en pro del desarrollo social y las mismas comunidades.

Las acciones que evidencian nuestro compromiso social estarán enfocadas hacia tres áreas principales: educación, cultura y medio ambiente, sin que esto limite otros ámbitos de actuación.

En cada una de nuestras áreas desarrollaremos programas con grupos específicos de las comunidades, con el fin de responder a sus expectativas y necesidades, y estimular la concertación, participación, el reporte y la organización social.

Nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa es hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad, para ello, el Banco Económico impulsará en todos los ámbitos de su negocio empresarial un conjunto de políticas y planes de acción basados en los siguientes principios:

1. Potenciar los Valores Corporativos y los principios que constan en el Código de Ética y Código de Conducta del Banco Económico como elementos integrantes de nuestra cultura.
2. Construir relaciones sociales sostenibles que posibiliten un diálogo positivo, transparente y permanente con todos los grupos de interés en busca del beneficio común: Accionistas e Inversores, Colaboradores, Clientes, Proveedores, Entes Reguladores, Comunidad o sociedad.
3. Impulsar que el logro de los objetivos institucionales, se encuentren enmarcados en un alto nivel de comportamiento ético que refleje un sistema transparente de gestión.
4. Proyectar una propuesta de valor conformada por productos y servicios bancarios orientados a las necesidades de nuestros clientes y usuarios que aporte a la actividad productiva del país y al desarrollo de las personas y familias.
5. Promover la cultura empresarial que contribuya a la sociedad, promoviendo acciones y actividades para el desarrollo económico, cultural y a la Sociedad.
6. Adoptar las buenas prácticas medioambientales optimizando el uso de los recursos (uso y manejo adecuado del papel, energía, agua) y el manejo de residuos del desarrollo de la actividad institucional de acuerdo a la normativa nacional vigente.
7. Potenciar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados, velando la salud y seguridad, respetando sus derechos y libertades, y compensando su esfuerzo a través de una retribución justa.

8. Evitar prácticas que supongan cualquier tipo de discriminación o explotación del ser humano, o la vulneración de sus derechos, siendo especialmente sensibles en lo relativo a la población infantil y el derecho a las mujeres a no sufrir violencia tanto de nuestras colaboradoras e incluso de nuestras consumidoras financieras a cuya actividad contribuyamos financieramente (Ver Normas Externas)
9. Respetar a las personas adultas mayores y a las personas con discapacidad (Ver Normas Externas).

5. Conducta Empresarial

Nuestro Código de Ética, es la guía de actuación como llevamos adelante nuestras tareas y nuestros comportamientos internos y externos.

Nuestro Código de Ética establece un marco común y consecuente en toda nuestra Entidad para la forma de cumplir nuestra misión y nuestros objetivos. Nos guía y nos indica cómo debemos realizar nuestro trabajo diario. Una alta ética profesional e integridad personal aseguran nuestra credibilidad y reputación como entidad.

El código ofrece normas en aspectos como:

- 1) Principios Generales:
 - a) Buena Fe
 - b) Equidad
 - c) Continuidad
 - d) Responsabilidad
- 2) Tratamiento de la Información
 - a) Calidad
 - b) Entrega de información
 - c) Oportunidad
 - d) Protección
 - e) Difusión
 - f) Información Pública
- 3) Políticas sobre la calidad de atención al cliente:
 - a) Calidad y Calidez
 - b) Servicio
 - c) Centro de atención de llamadas
 - d) Medición de la satisfacción
- 4) Capacitaciones, Calidad en el trato y condiciones de trabajo de los funcionarios del Banco
 - i) Compromiso
 - ii) Eficiencia
 - iii) Honestidad
 - iv) Respeto
 - v) Responsabilidad
 - vi) Colaboración
 - vii) Reserva
 - a) Calidad en el trato
 - b) Condiciones de trabajo
- 2) Atención a reclamos
- 3) Conducta con otras instituciones
- 4) Ambiente laboral
- 5) Transparencia

6. Prácticas de Empleo

Valoramos la diversidad y promovemos la igualdad de oportunidades en contratación, empleo, desarrollo y retención. Rechazamos el empleo de niños en una edad donde la educación es aún obligatoria.

El recurso humano, su destreza, pasión y entusiasmo, son parte esencial en nuestra gestión empresarial. Por eso creamos un ambiente de trabajo que fomenta el desarrollo personal y profesional, valora la individualidad, recompensa la iniciativa y estimulan el trabajo en equipo.

Nuestra política de Recursos Humanos contempla elementos relacionados contra el racismo y toda forma de discriminación, el derecho de las mujeres a no sufrir violencia, equidad de género, religión, orientación sexual y edad, entre otros; nos acogemos a las políticas mundiales y a la legislación local; evaluamos nuestro desempeño.

7. Ética y Derechos Humanos

La equidad, la transparencia de nuestros funcionarios, la responsabilidad profesional, el respeto a la diversidad, el respeto a las personas adultas mayores, respeto a las personas con discapacidad y el derecho de las mujeres a no sufrir violencia, son valores que forman parte de nuestra manera de ser y nuestra forma de hacer.

Esta política se encuentra detallada en nuestro Código de Ética que recoge los principios generales de actuación que constituyen la manifestación de voluntad de un comportamiento ético por parte de todos los integrantes de nuestro Banco y también de aquellos interlocutores que participan en nuestras actividades empresariales.

El compromiso del Banco Económico, con la Ética y los Derechos Humanos se concreta mediante su transposición en las políticas corporativas respecto a cada grupo de interés que, en todo caso, asumen los siguientes principios:

1. La igualdad de las personas sin hacer distinción por razones de raza, sexo, religión ni ninguna otra característica diferencial, respetando su dignidad y garantizando la igualdad de oportunidades.
2. Las relaciones de negocio basadas en la equidad, las transacciones justas y el beneficio mutuo.
3. La exigencia a nuestros interlocutores de un comportamiento compatible con nuestro propio Código de Ética.
4. El respeto a las instituciones y el escrupuloso cumplimiento a la legalidad.

8. Recursos Humanos

La Responsabilidad Social de una empresa se manifiesta de forma especialmente directa en las relaciones que mantiene con el colectivo de colaboradores y colaboradoras.

En el Banco Económico pretendemos atraer, motivar y retener a un equipo de personas competentes y profesionales, ofreciendo a través del Manual de Procedimientos de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal- Manual de Procedimientos de Beneficios para el personal del Banco una compensación global adecuada, cuyos pilares sean la retribución justa y competitiva, la información veraz y transparente, el respeto de la dignidad de la persona y la cooperación duradera.

El Banco procura el mayor desarrollo profesional de sus empleados, así como un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o racismo ni violencia contra la mujer, fomentando el espíritu de superación de los empleados mediante el reconocimiento moral y material de su esfuerzo personal en la contribución a la asunción del éxito colectivo.

La materialización de este compromiso es el Código de Ética y Reglamento Interno, cuyo elevado nivel de exigencia en materia de comportamiento ético busca entre otros garantizar el cumplimiento de los objetivos aquí descritos.

A continuación detallamos las líneas básicas de nuestra política de gestión de recursos humanos.

- a) **Derechos laborales.**- Garantizar el cumplimiento de la legislación laboral vigente, facilitando el conocimiento por parte de los empleados de sus derechos y facilitando el acceso a la información a los mismos.
- b) **Seguridad y Salud.**- Nos anticipamos a los posibles riesgos mediante una política de prevención activa, actuando sobre todos aquellos aspectos que puedan representar un peligro potencial.
- c) **Conciliación vida laboral y familiar.**- Generamos ambientes que permiten el desarrollo personal de los empleados adoptando medidas que permitan compatibilizar, en la medida de lo posible, el trabajo con la vida personal.
- d) **Selección de personal.**- Disponemos de un proceso de selección de personal que garantiza la aplicación de criterios objetivos basados en las profesionalidad y en la adecuación de las personas a los puestos de trabajo y potencial de desarrollo en la empresa, sin discriminación de ningún tipo.
- e) **Formación.**- Potenciamos la formación continua de nuestros empleados, facilitando caminos de promoción y ayudando a alcanzar la excelencia profesional a la vez de enriquecer el bagaje personal para contar con colaboradores eficientes e innovadores.
- f) **Valoración del Desempeño, Promoción y Retribución.**- Desarrollamos las capacidades personales de los empleados, buscando la equidad y coherencia del proceso de valoración a fin de reconocer la aportación de cada persona a la consecución de los logros de la institución.
- g) **Estilo de Dirección.**- Fomentamos un estilo de dirección abierta, coherente con los valores de nuestro Banco que impulse un comportamiento participativo de nuestros equipos, canalice las expectativas profesionales de forma honesta y responsable e implante una cultura de progreso, laboriosidad, austeridad en el uso de los recursos y orientación a los resultados institucionales.

9. Participación con la Comunidad Æ Sociedad

Determinamos necesidades locales, reconocemos a vecinos, autoridades, instituciones, medios de comunicación y demás grupos con los que nos relacionamos. Con ellos propiciamos un diálogo, reconocemos las necesidades como posibilidades de desarrollo y generamos soluciones conjuntas a través de programas y proyectos.

Somos buenos vecinos en todos los sitios donde hacemos presencia y enfocamos nuestra acción en tres áreas:

- Educación
- Cultura
- Medio Ambiente
- Y otros ámbitos de acción

Buscaremos alianzas estratégicas y no acciones filantrópicas que no generan desarrollo.

Brindamos nuestro apoyo a la comunidad-sociedad, maximizando el impacto de las contribuciones, ya sea en dinero, productos, servicios, conocimientos y otros productos con los cuales operamos, dirigidos a un desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo de las comunidades y a una inclusión financiera.

10. Contribuciones o aportes a fines sociales Æ Voluntariado

Nuestras políticas en este campo se sustentan en el compromiso de colaboración del Banco Económico con el desarrollo social general, que es consecuente con el compromiso de la Institución con la sociedad y su entorno, y con la voluntad de creación de valor.

Las contribuciones, aportes y/o donaciones son aportes voluntarios para un determinado fin social, cuyo propósito sea el de ayudar o cooperar al logro de un objetivo. Estos aportes y/o contribuciones serán efectuados a favor de asociaciones y/o instituciones sin fines de lucro de giro diferente al de la intermediación financiera o prestación de servicios financieros complementarios, constituidas antes de la realización de los aportes, cuya actividad sea habitual.

Las contribuciones, aportes o donaciones voluntarios podrán ser destinados a fines:

- a) **Fin Social:** Referido al mejoramiento de la condición de la sociedad en general, así como a las relaciones entre los grupos y/o clases sociales que la componen.
- b) **Fin Cultural:** Relacionado con las manifestaciones intelectuales y artísticas de los individuos en general, referidas a la amplitud del conocimiento y del saber como resultado del estudio, del trato social, de viajes y de otras relaciones;
- c) **Fin Gremial:** Referido a un conjunto de personas jurídicas que comparten y/o ejercen habitualmente una actividad intelectual, un mismo ejercicio y/o profesión.
- d) **Fin Benéfico:** Referido a la beneficencia o ayuda gratuita o desinteresada;

Voluntariado corporativo.- Proyectos de acción social ejecutados gracias a la colaboración desinteresada de los funcionarios con la colaboración de la institución como facilitador de las condiciones o medios necesarios para que el proyecto sea factible.

11. Clientes

Banco Económico, establece que en la relación con los Clientes, se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesional, más allá de los estándares legales.

El respeto a los compromisos que se adquieren con los clientes y la transparencia en las relaciones tanto verbales como escritas así como la integridad en todas las actuaciones profesionales debe ser un objetivo a cumplir de forma ineludible.

El Código de Ética, Código de Conducta, Políticas y Procedimientos de Atención a Clientes y Usuarios son los documentos donde se recogen los principios sobre la forma en que queremos relacionarnos con nuestros Clientes y Usuarios, y determinan principios éticos que deben presidir estas relaciones:

- a) El Banco Económico expresa su compromiso de no-discriminación, brindar una atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia, garantizar a todos los clientes y usuarios, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia, por razón, raza, sexo, religión ni ninguna otra circunstancia personal o social.
- b) El objetivo permanente del Banco Económico es ser un aliado financiero en la vida de nuestros clientes y usuarios; esto implica dar respuestas ajustadas a las necesidades de ellos.

- c) El Banco tiene el compromiso de transmitir información y capacitación sobre beneficios, características, riesgos de los productos financieros, con la finalidad de que el cliente pueda tomar sus decisiones acertadas.
- d) Los Clientes, se consideran siempre clientes del Banco en su conjunto, el Banco es un negocio de personas para personas, por lo tanto debemos transmitirles calidad y calidez de Buen Servicio independientemente del ámbito o persona que los atienda.
- e) Ganar un cliente significa ir más allá de la venta; significa crear una relación y un compromiso de largo plazo a través de la confianza basada en la transparencia, la honestidad, el equilibrio de derechos y deberes y la fiabilidad respecto a nuestros compromisos.
- f) Buscamos la eliminación razonable de las barreras físicas e idiomáticas, adaptándonos a las necesidades de cada momento, de cada persona y de cada entorno.
- g) Toda la información relativa a nuestros clientes o potenciales clientes es de uso exclusivo y estrictamente confidencial y su utilización será racional y con respeto a la vida privada y del cumplimiento de la normativa legal vigente.
- h) Asumimos las responsabilidades provenientes de nuestros actos poniendo todos los medios a nuestro alcance para reparar aquellas situaciones no deseadas que pueden derivarse de nuestros errores y omisiones.

11.1 Proveedores

Banco Económico, establece que en la relación con los proveedores debe existir un comportamiento cooperativo y una visión de éstos como colaboradores, por lo que es necesario mantener una comunicación veraz, tener una voluntad de cumplimiento de los compromisos y una atención permanente a los problemas y necesidades mutuas.

El manual de políticas de administración y manual de políticas de compra de bienes y servicios, son los documentos donde se definen los procedimientos y el modelo de relación con los proveedores, con indicación de cómo debe realizarse su selección y evaluación.

La política de relación con los proveedores del Banco Económico, se sintetiza en los siguientes principios:

1. Las relaciones con los proveedores han de obedecer a criterios estrictamente comerciales y tiene que perseguir el beneficio mutuo de ambas partes, estableciendo estabilidad permanente en la relación cliente . proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad.
2. Banco Económico respeta el derecho al legítimo beneficio del proveedor, evitando el oportunismo de proveedores desleales y obligándose al escrupuloso pago de los bienes o servicios adquiridos en los plazos y condiciones pactados.
3. La gestión de los proveedores por parte del Banco Económico, tanto en su selección, como en el desarrollo posterior de las relaciones, se enmarcarán siempre dentro de la legislación vigente de defensa de la competencia, calidad y seriedad.
4. Siempre que sea posible se evitará la exclusividad de compra o contratación en un solo proveedor para conseguir mantener un correcto y deseable ejercicio de la competencia.

Se exigirá a los proveedores el nivel de compromiso adecuado con prácticas socialmente responsables que sean compatibles con nuestro propio Código de Ética. En especial se considerarán el cumplimiento de las leyes y normas legales que les apliquen, el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas

y el respeto al medio ambiente e impulsaremos la adhesión a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y a la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

11.2 Accionistas e inversores

Banco Económico, tienen como objetivo prioritario corresponder a la confianza depositada por nuestros accionistas a través de una adecuada rentabilidad de su capital, una solvencia adecuada, un sistema de gobierno equilibrado y transparente, y una cuidadosa gestión de los riesgos internos como externos asociados a nuestra actividad y entorno.

La **política de retribución del capital** busca el equilibrio entre el pago de dividendos y unos niveles de capitalización suficientes para hacer frente a los retos, oportunidades y dificultades que se puedan presentar.

El valor en mercado de nuestras acciones es, asimismo, un instrumento adicional para aportar rentabilidad a nuestros accionistas y a los inversores institucionales. Por ello, el Banco permite una conformación transparente de su cotización, además de facilitar la materialización de beneficios a través de su negociación en los mercados de valores

El Banco, a través de la gestión diaria del negocio y la consecución de resultados procura, en todo momento, que el accionista pueda encontrar en las acciones del Banco Económico un refugio a medio y largo plazo para la inversión rentable de sus activos.

La transparencia informativa a los accionistas es otro de los principios que hemos establecido en nuestras políticas, para ello establece canales de información como: reuniones semanales de directorio, informes mensuales o de cierre de mes, balances trimestrales, junta de accionistas ordinarias y extraordinarias.

Banco Económico sigue una política de estricto cumplimiento con las regulaciones generales y las específicas de nuestra actividad, evitando así los conflictos de intereses y minimizando el consumo de capital derivado de la exposición a los riesgos legales y reputacionales.

11.3 Medio Ambiente

En el marco de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa, queremos contribuir a la mejora de sostenibilidad concentrando los esfuerzos en nuestra organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios fruto de nuestra actividad.

Además el Banco Económico, asume el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, obligándose así a través de sus principios ambientales, a trabajar desde un enfoque preventivo, fomentar la responsabilidad ambiental y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Los siguientes principios serán la base:

1. Incorporar los criterios de sostenibilidad en nuestra planificación estratégica con el objetivo de desarrollar, mantener y mejorar el comportamiento medioambiental de las empresas con el principio de prevención y de la contaminación.
2. Definir objetivos sobre la gestión medioambiental de nuestros centros de trabajo (generación de residuos, racionalización del uso del agua, papel y recursos).
3. Promover la realización de acciones de formación, sensibilización y concientización ambiental en el personal del Banco Económico.
4. Procurar la mejora continua del comportamiento medioambiental de la empresa, colaborando con las diferentes administraciones y entidades públicas, así como con otras partes interesadas, accionistas,

clientes, proveedores, en el planteamiento de mejoras, prevención de riesgos y desarrollo normativo de las condiciones ambientales.

5. Fomentar un comportamiento medioambiental responsable por parte de nuestros proveedores.
6. Apoyar iniciativas medioambientales de la sociedad a través de actividades de patrocinio, mecenazgo, investigación, publicación o conferencias.

11.4 Monitoreo y Reporte

Identificaremos y monitoreamos temas importantes para nuestro desempeño social en materia de responsabilidad social empresarial. Evaluaremos nuestros programas y actividades y publicaremos anualmente el informe de RSE sobre nuestra gestión y desempeño social.

Alentaremos a nuestros grupos de interés a retroalimentarnos y consideramos sus sugerencias para acciones futuras.

En el Banco Económico, mantendremos un contacto claro y permanente con nuestros públicos y grupos de interés a nivel local, regional y nacional, por medio de diversas publicaciones, medios y actividades de comunicación que cumplan con una estructura y mensaje claro de reporte de nuestros avances en responsabilidad social.