



simplificando tu vida

# MEMORIA RSE INFORME 2018



responsabilidad social empresarial



responsabilidad social empresarial

# INDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	3
PERFIL DE BANCO BISA S.A.	7
GESTIÓN DE RSE	15
COLABORADORES	21
CLIENTES	33
PROVEEDORES	51
MEDIO AMBIENTE	53
COMUNIDAD	67
PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA	89
INDICADORES RSE	95



The background is a vibrant blue gradient. In the upper right, there is a faint, semi-transparent silhouette of a modern building with a grid-like facade. Scattered throughout the blue field are numerous soft, out-of-focus circular bokeh lights in various shades of light blue and white. A large, solid blue shape with a rounded bottom edge overlaps the lower right portion of the page, serving as a backdrop for the text.

**MENSAJE  
DEL PRESIDENTE  
DEL DIRECTORIO**

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Tengo el orgullo de presentar nuestra Memoria e Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2018. Son 10 años que publicamos el presente documento con el objetivo de informar a nuestros grupos de interés, de manera transparente y oportuna sobre las acciones y logros alcanzados en el ámbito social, económico y medioambiental.

La presente Memoria e Informe de RSE ha sido elaborado aplicando los fundamentos y principios de los estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, cumpliendo los contenidos de la opción esencial, y refleja la relación de transparencia, cercanía y confianza que mantenemos con nuestros diferentes grupos de interés, internos y externos. Consideramos este documento como una valiosa herramienta para la toma de decisiones y planificación de nuestras futuras acciones en función al impacto que logramos con nuestros públicos objetivo.

Nuestro programa de RSE se desarrolla bajo cuatro líneas de acción: Educación Financiera, Solidaridad, Conciencia Ambiental y Orgullo Cultural y Deportivo. Los resultados de la gestión 2018 para cada una de ellas, están detallados en el presente documento. Sin embargo, quiero destacar algunos de los más sobresalientes, que muestran el decidido compromiso de contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestro entorno más inmediato.

En 2018 medimos nuestra huella de carbono por cuarto año. Centramos esfuerzos para reducir y compensar el impacto en el medio ambiente con acciones estratégicas y sostenibles, promoviendo una conciencia ambiental con los colaboradores, clientes y con otros sectores de la sociedad. El objetivo final es convertirnos en una empresa carbono neutral en todas nuestras operaciones.

En la cuarta versión del concurso interno "Guardianes del Planeta" tuvimos amplia participación de los colaboradores de las oficinas de todo el país y logramos reducir el consumo de energía eléctrica y agua; en el caso del papel, reciclamos más de cuatro toneladas.

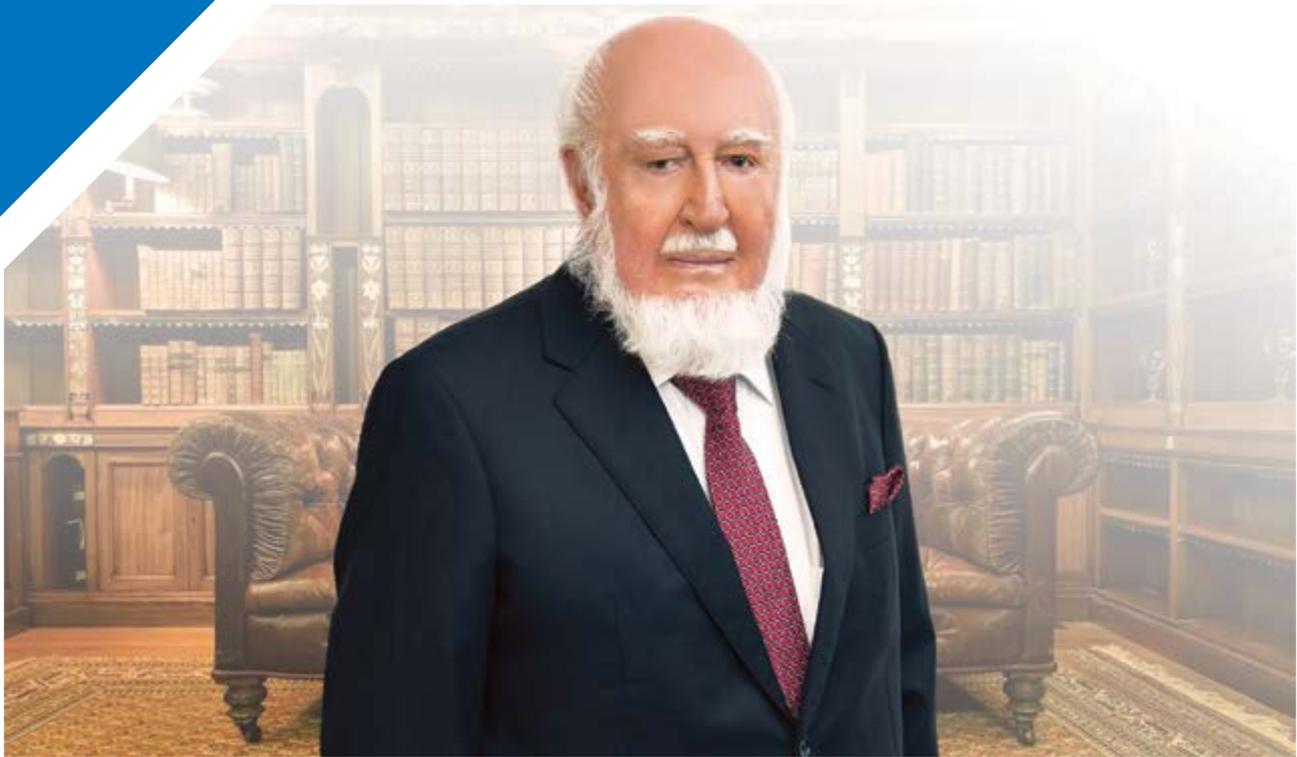
Con el programa "Pulmón BISA", desde 2016 hasta 2018 plantamos y nos hacemos cargo del mantenimiento de cerca de 3.000 árboles, ubicados en diferentes barrios de la ciudad de La Paz.

Financiamos el proyecto de instalación de paneles solares en el Centro Metro Parada Juvenil "Santa Isabel" de la ciudad de El Alto, que anualmente permitirá el ahorro de un 37% del consumo de energía eléctrica, el correspondiente ahorro económico y la concientización sobre el uso de energías limpias a 300 niñas, niños y jóvenes.

En esa misma línea, conocedores de que nuestro consumo anual de energía eléctrica a nivel nacional es la fuente que más impacta en nuestra huella de carbono, decidimos iniciar la instalación de sistemas fotovoltaicos para reemplazar un porcentaje del consumo de la electricidad convencional.

Por otro lado, Banco BISA tiene como prioridad promover la inclusión financiera a través de la educación. Con el programa "Creando Futuro" nos dirigimos a diversos públicos, como clientes y usuarios; medianos y pequeños empresarios; estudiantes de primaria y secundaria, niñas, niños y adolescentes y estudiantes universitarios y de centros juveniles.

Todos estos grupos recibieron capacitación con cursos y talleres didácticos y les entregamos material educativo diseñado de acuerdo a las necesidades y requerimientos de cada uno de ellos. En 2018, "Creando Futuro" logró por tercer año consecutivo superar su meta, beneficiando a más de 104.000 personas con educación financiera.



No puedo dejar de mencionar nuestra alianza con la Fundación Telemaratón Cochabamba y la red ATB, para la campaña Bolivia Solidaria en la ciudad de Cochabamba, que en 2018 nuevamente marcó un récord al recaudar más de Bs. 2 millones. Dicho monto se destinará a la construcción de un Centro de Estimulación Temprana y Rehabilitación de la Comunidad Terapéutica Puntiti, que atiende a niños y adolescentes con discapacidad mental severa.

Asimismo, estamos ejecutando el programa Cultura de Género “Valemos =”, basado en tres pilares: equidad, cero tolerancia al acoso y respeto, a través de una plataforma de redes de apoyo y desarrollo. Este proyecto forma parte de los objetivos estratégicos del Banco y busca generar un ambiente laboral positivo, que promueva el más alto desempeño de nuestros colaboradores. Una de las primeras acciones es la habilitación de salas de lactancia materna en oficinas de La Paz y Santa Cruz.

Estos resultados y muchos más, no serían posibles sin la colaboración de las personas que trabajan día a día en Banco BISA. A todos ellos va mi profundo agradecimiento y continuo aliento a seguir por la misma senda, porque ser un Banco ético requiere demostrarlo día a día pero con una visión de largo plazo, que coadyuve a promover un cambio social positivo, ser transparentes y pregonar con el ejemplo. En fin, buscar el equilibrio entre la sociedad, el planeta y nuestro negocio como tal.

¡Muchas gracias!

Ing. Julio César León Prado  
**Presidente**





**PERFIL DE  
BANCO BISA S.A.**

# PERFIL DE BANCO BISA S.A.

Banco BISA fue fundado el 5 de julio de 1963. Actualmente es uno de los Bancos más importantes de Bolivia y es un referente del sistema financiero nacional. Lidera uno de los principales conglomerados financieros del país, el Grupo Financiero BISA, que le permite generar una ventaja competitiva al brindar atención integral a sus clientes y usuarios. Es miembro de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) y la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN); es socio de la Cámara Americana de Comercio (AMCHAM), la Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana (AHK) y la Confederación de Empresas Privadas de Bolivia (CEPB), entre otros.

Se caracteriza por introducir al mercado financiero nacional productos y servicios innovadores, es así que fue el primer Banco en Bolivia en ofrecer el servicio de cajeros automáticos (ATM). Actualmente, los más destacados son: Banca por internet e-BISA y e-BISA Móvil; Banca por celular BISA Móvil; Boletas de Garantía On Line; Cajero Sin Tarjeta; DepoBISA servicio de depósitos en efectivo en Cajeros Automáticos; Giro Móvil; POS Sin Tarjeta; Aplicación BISA NEO, BISA CHAT y Biometría Facial FacePhi.

Banco BISA es una institución financiera múltiple ya que atiende a todos los segmentos económicos del país, desde clientes corporativos hasta microempresarios. Ofrece productos y servicios con altos estándares de calidad y seguridad para satisfacer las necesidades de sus clientes, guiado por su filosofía: "Simplificando tu vida".

Algunas características de Banco BISA:

- Presencia en los nueve departamentos de Bolivia.
- Cobertura nacional con 86 sucursales, agencias y puntos de atención
- Servicio permanente de 324 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional.
- Generación de 1.909 fuentes de empleo a nivel nacional.
- Compromiso con el desarrollo sostenible del país al brindar servicios y productos integrales y de vanguardia.

## VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

### VISIÓN

Ser la opción preferida para satisfacer las necesidades financieras en Bolivia.

### MISIÓN

Simplificar la vida de nuestros clientes, transformando e innovando servicios y productos financieros y generando valor para nuestros grupos de interés.

## VALORES

### INNOVACIÓN

Construir un nuevo modelo de relación con el cliente diferenciado, ágil, sencillo y eficiente.

Desarrollando plataformas de atención eficientes y multicanal. Profundizando banca por internet, nuevos sistemas de pago y acceso desde todo tipo de dispositivos: celulares, tabletas, ATMS, etc.

### PRUDENCIA

La sostenibilidad del Banco depende de la responsabilidad con que se tomen las decisiones.

Se espera de todos los empleados pro actividad e iniciativa para tomar decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

### CALIDAD

La rentabilidad del Banco está fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen.

Se espera de todos los empleados la búsqueda incesante de oportunidades de negocio y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.

### COMPROMISO

El valor central del Banco es el compromiso con sus clientes.

Se espera que todos los empleados faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos y así entregar valor a los clientes (internos y externos).

### COORDINACIÓN

El trabajo en equipo es un principio básico en el Banco.

Se espera que todos los empleados realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formar y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos los miembros del Grupo BISA, asegurando sinergias y fortaleciendo sus ventajas competitivas.



## GOBIERNO CORPORATIVO

El modelo de Gobierno Corporativo se basa en la transparencia, profesionalidad, no discriminación y responsabilidad social empresarial. Estos principios guían a los Accionistas, Directorio, Alta Gerencia y Colaboradores de Banco BISA.

### MODELO CORPORATIVO



**Fuente:** Elaboración en base a información de Banco BISA

### TRANSPARENCIA

La información disponible, ya sea escrita o verbal, se empleará para el fin específico para el cual fue desarrollada y bajo ninguna circunstancia tendrá un destino diferente al establecido por Banco BISA; de esa manera, la entidad velará por el correcto uso de la misma, evitando el beneficio estrictamente personal y se garantizará que toda información relacionada con la negociación de contratos, compras, ventas y otros, sea comunicada a las partes interesadas en igualdad de condiciones.

## **NO DISCRIMINACIÓN**

Independientemente del nivel jerárquico y condición laboral, todas las personas serán tratadas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de: color, sexo, religión, nacionalidad, idioma, origen social, grado de instrucción, discapacidad, opinión o filiación política, u otra razón que menoscabe el libre ejercicio de sus derechos.

## **PROFESIONALIDAD**

El Banco prioriza un ambiente de trabajo honesto que privilegia la palabra empeñada, la buena fe y el respeto mutuo, actuando con ética, disciplina, dedicación, y siempre orientados al cliente. Cada persona tiene derecho a su buen nombre por lo que directores, ejecutivos y colaboradores deberán ser prudentes al expresar juicios de valor, así como en el manejo de la información, en el respeto al derecho a la libertad de opinión.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es concebida en Banco BISA como un compromiso que va más allá del cumplimiento a las leyes, normas y regulaciones que rigen su actividad financiera y está orientada para actuar en beneficio de las partes identificadas como grupos de interés, cumpliendo con el principio básico de hacer del deber social un componente indispensable en la estrategia del Banco. La RSE se ha convertido en un pilar fundamental de la estrategia del Banco, está inmersa en su Misión y Visión y se manifiesta a través de sus actividades de negocios, servicios y relacionamiento con la sociedad en general.

### Accionistas

Banco BISA al 31 de diciembre de 2018 cuenta con 2.131 accionistas, de los cuales 123 son Personas Jurídicas (5,77%) y 2.008 Personas Naturales (94,23%).

### Directorio

El máximo órgano de gobierno de Banco BISA es el Directorio, integrado por cinco Directores titulares y dos suplentes, así como un Síndico titular y otro suplente, independientes de la Dirección Ejecutiva del Banco. Los Directores cuentan con amplia experiencia en el sector financiero y cualidades altamente calificadas, trabajan en un marco común de compromiso y pertenencia al Banco, añadiendo valor a la administración del negocio.

El Directorio, a diciembre del año 2018, está integrado por:

#### PLANTEL DIRECTIVO

Presidente	Julio César León Prado
Primer Vicepresidente	Luis Enrique García Rodríguez
Director	Carlos Ramiro Guevara Rodríguez
Director	Julio Antonio Vargas León
Director suplente	Luis Alfonso Ibáñez Montes
Secretario	Tomás Nelson Barrios Santiváñez
Síndico titular	Oscar Juan García Canseco
Síndico suplente	Hugo Alfredo Meneses Márquez

El Directorio lidera las prácticas de Gobierno Corporativo y promueve los medios necesarios que permitan garantizar que éstas sean cumplidas y revisadas periódicamente para la mejora continua.

### Comité Directivo

El Comité Directivo tiene como finalidad coadyuvar al Directorio en el cumplimiento de las atribuciones legales y estatutarias. Está conformado por al menos dos miembros del Directorio, uno de los cuales es quien lo preside, más el Vicepresidente Ejecutivo. A este Comité se integran los Vicepresidentes de Área y todo otro ejecutivo que se requiera, según el tema a tratar.

Se reúne cuantas veces sea necesario y tiene además las funciones y facultades establecidas en el Código de Gobierno Corporativo, aprobado por la Junta General Extraordinaria de Accionistas.

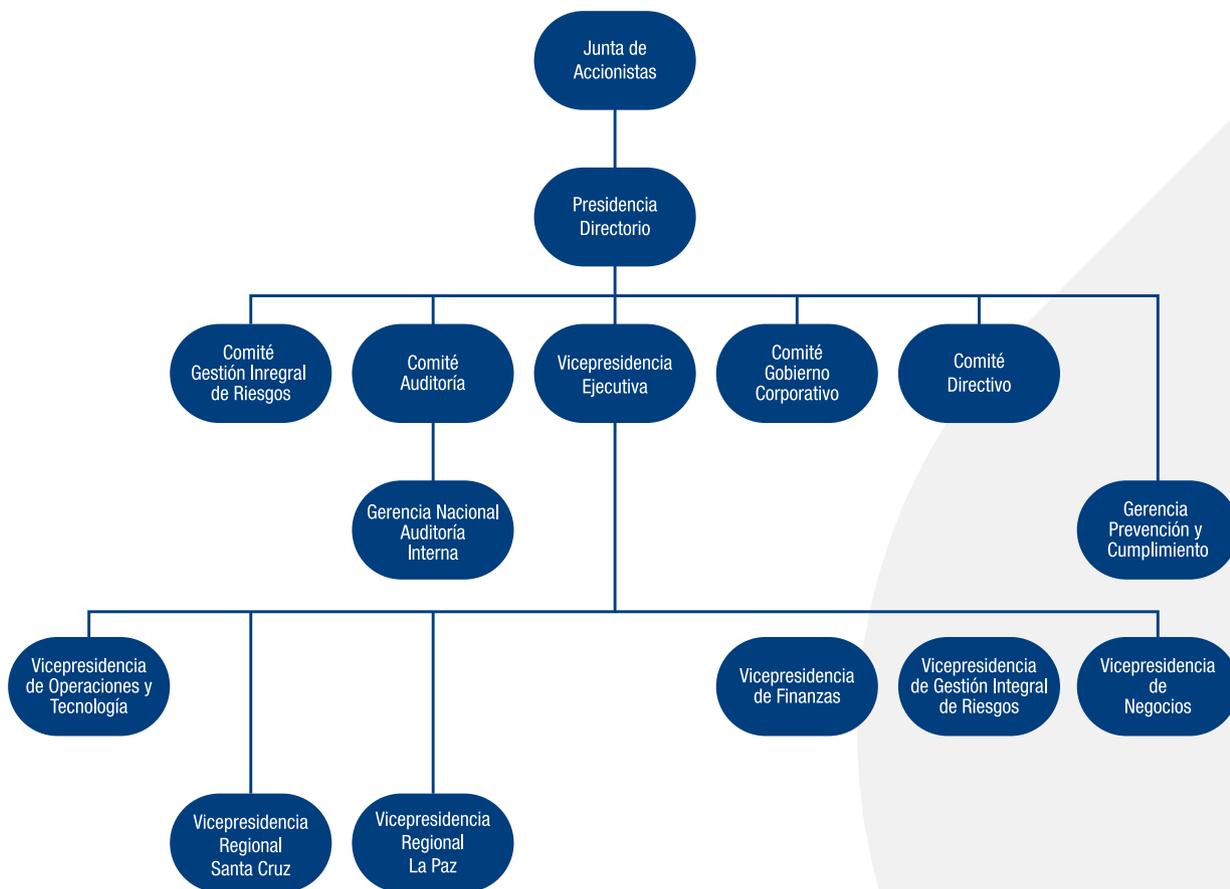
### Comité de Gobierno Corporativo

El Comité de Gobierno Corporativo, bajo la dependencia del pleno del Directorio, se constituye para coadyuvar en el cumplimiento de las atribuciones legales y estatutarias del Directorio del Banco, que permitan consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo, se reúne cuantas veces sea necesario y tiene las funciones y facultades establecidas en el Código de Gobierno Corporativo, aprobado por la Junta General Extraordinaria de Accionistas.

### Alta Gerencia

La Alta Gerencia es la encargada de la dirección y gestión del negocio, se asegura de ejecutar todas las operaciones y actividades del Banco en base a principios, valores, políticas y procedimientos.

### Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración en base a información de RR.HH a diciembre de 2018.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS

Banco BISA aplica procedimientos para la detección y prevención de riesgos integrales relacionados con el giro del negocio. Asimismo, con el objetivo de ser transparentes con la información, Auditoría Interna ejecuta un plan anual de trabajo que abarca a todas las áreas del Banco.

El Banco cuenta con una Unidad de Prevención y Cumplimiento (UPC), cuya misión es prevenir, detectar e impedir que los servicios brindados por nuestra institución sean mal utilizados para la legitimación de ganancias ilícitas. Esta acción genera valor para los clientes y seguridad para los negocios.

El Banco lleva a cabo un programa de capacitación integral en materia de prevención, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) a fin de que el personal del Banco se encuentre entrenado y capacitado para establecer, discernir o detectar actos o acciones que pretendan agraviar o involucrar a la institución. Dentro del programa de capacitaciones de Banco BISA, la entidad ejecuta diferentes tipos de entrenamiento sobre temas de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo dirigida a sus colaboradores. En la gestión 2018 capacitó al 93 % de su personal.

Otra de las herramientas para la prevención de riesgos es el monitoreo y control, a través del sistema Monitor, que permite hacer seguimiento en línea de las operaciones de los clientes.

## BANCO BISA EN CIFRAS

Indicador	Millones de Bs Diciembre 2018
Activo	21.373.415
Cartera Directa	2.198.396
Cartera Contingente	973.947
Directa y Contingente	3.172.343
Pasivo	19.782.916
Depósitos de Público	16.853.90
Patrimonio	1.590.499
Resultado Neto del ejercicio - antes de impuestos	408.735
Resultado Financiero Bruto	983.448
Resultado Neto del ejercicio - después de impuestos	263.229



**GESTIÓN  
DE RSE**

# GESTIÓN DE RSE

## POLÍTICA DE RSE

La Política de RSE de Banco BISA busca contribuir al desarrollo sostenible de la empresa mediante una gestión socialmente responsable, respetando los derechos humanos, con ética profesional y promoviendo un equilibrio entre el progreso económico, social y ambiental, cumpliendo con las leyes y regulaciones. El Banco opera bajo principios de honestidad e integridad con todos sus grupos de interés, construyendo relaciones estables y duraderas a través de una comunicación abierta.

## DIMENSIONES DE LA POLÍTICA DE RSE

### ÁMBITO ECONÓMICO

Garantizar la solidez y sostenibilidad financiera del Banco.

### ÁMBITO SOCIAL

Fomentar una relación positiva entre el Banco y la sociedad mediante buenas prácticas que generen un impacto positivo en la comunidad.

### ÁMBITO MEDIO AMBIENTE

Mantener una cultura de cuidado y protección del medioambiente.

### Función Social

Contribuir al desarrollo económico y social para el vivir bien del país con el fin de eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población. La subgerencia de RSE contribuirá a cumplir con los siguientes objetivos de la función social del Banco:

- Educación Financiera para clientes, usuarios, pequeños productores, niños y jóvenes.
- Acciones solidarias en beneficio del adulto mayor y personas con discapacidades.
- Reducción y compensación de la huella ambiental de la operación de la entidad.

### LINEAMIENTO

- Rendición de cuentas ante la sociedad,
- Transparencia,
- Comportamiento ético,
- Respeto a los intereses de los grupos de interés,
- Respeto a las leyes,
- Respeto a los derechos humanos.

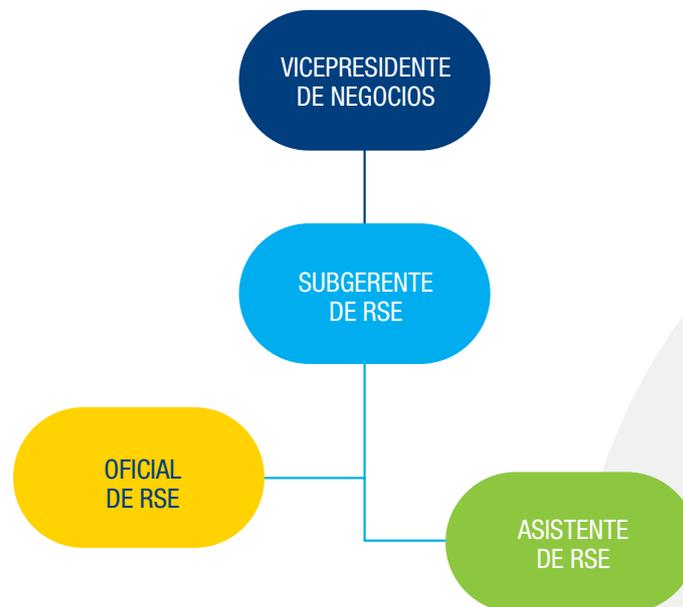
### MOTIVACIÓN

Decisión estratégica para garantizar la sostenibilidad económica, social y ambiental del Banco.

## ÁREA DE RSE

El área de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra en la estructura organizacional de la Vicepresidencia de Negocios, como se muestra en el siguiente organigrama.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RSE



## COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El Comité de Responsabilidad Social Empresarial tiene la función de definir la estrategia, presupuesto y plan anual de RSE, alineada al Plan Estratégico del Banco y el Plan de Negocios establecido para cada gestión. Además de aprobar las actividades que desarrolla el área de RSE.

El mencionado Comité está conformado por el Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente de Negocios, Gerente Nacional Banca Comercial e Inversiones y Subgerente de Responsabilidad Social Empresarial; la Asesora Externa de Responsabilidad Empresarial también participa en el Comité, cuando se requiere.

## GRUPOS DE INTERÉS

Banco BISA tiene seis grupos de interés para los cuales desarrolla actividades de RSE:



## LÍNEAS DE ACCIÓN

Las iniciativas del área de RSE responden a cuatro líneas de acción con objetivos establecidos.

### Educación Financiera

- Ofrecer educación financiera a clientes, usuarios, pequeños productores, niños y jóvenes.

### Solidaridad

- Liderar la recaudación de fondos para asistir a niños víctimas de desastres naturales, al adulto mayor y a personas con discapacidades.
- Desarrollar nuevos mecanismos y herramientas para incentivar y facilitar las donaciones de la comunidad.

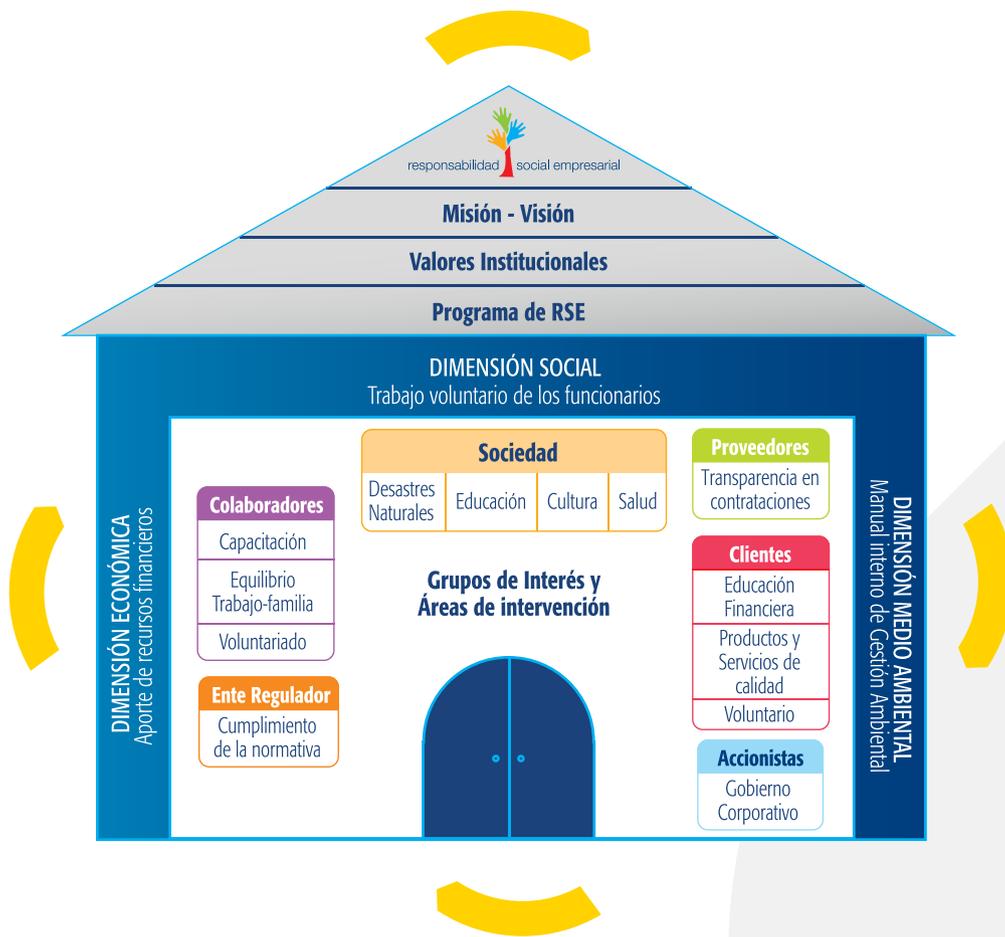
### Conciencia Ambiental

- Incentivar y organizar acciones internas para reducir la huella de carbono del Banco.
- Implementar un programa de compensación de la huella de carbono del Banco.
- Informar a los clientes y usuarios sobre acciones para reducir su huella de carbono.

### Orgullo Cultural y Deportivo

- Apoyar a iniciativas culturales y deportivas que promuevan una vida equilibrada y sana.

## MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



## **CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL**

Banco BISA, cumpliendo con lo establecido en la Normativa del Sistema Financiero Boliviano, realizó la calificación de su desempeño social correspondiente a la gestión 2018.

Se contrató a la empresa PricewaterhouseCoopers para que analice la estrategia de RSE y que esté alineada a la estrategia y objetivos del Banco, y que a través de la definición de la política de RSE se genere una planificación estratégica de RSE y su posterior implementación mediante un adecuado plan de trabajo. Este proceso es el que permite conceptualizar un marco de gestión de RSE el cual es posteriormente implementado, ejecutado, monitoreado y finalmente medido, aspecto fundamental para retroalimentar el modelo y de esta manera, generar un esquema de mejora continua.

El Banco logró una calificación de "5+", Nivel de madurez "Optimizado" que representa una etapa proactiva y de mejoramiento continuo, basados en Buenas Prácticas donde existe una estructura formal y las acciones se ejecutan de acuerdo a lo planificado, aplicando normas, procesos automatizados y mecanismos de control y monitoreo formalmente implantados.



**COLABORADORES**

# COLABORADORES

## CARACTERÍSTICAS

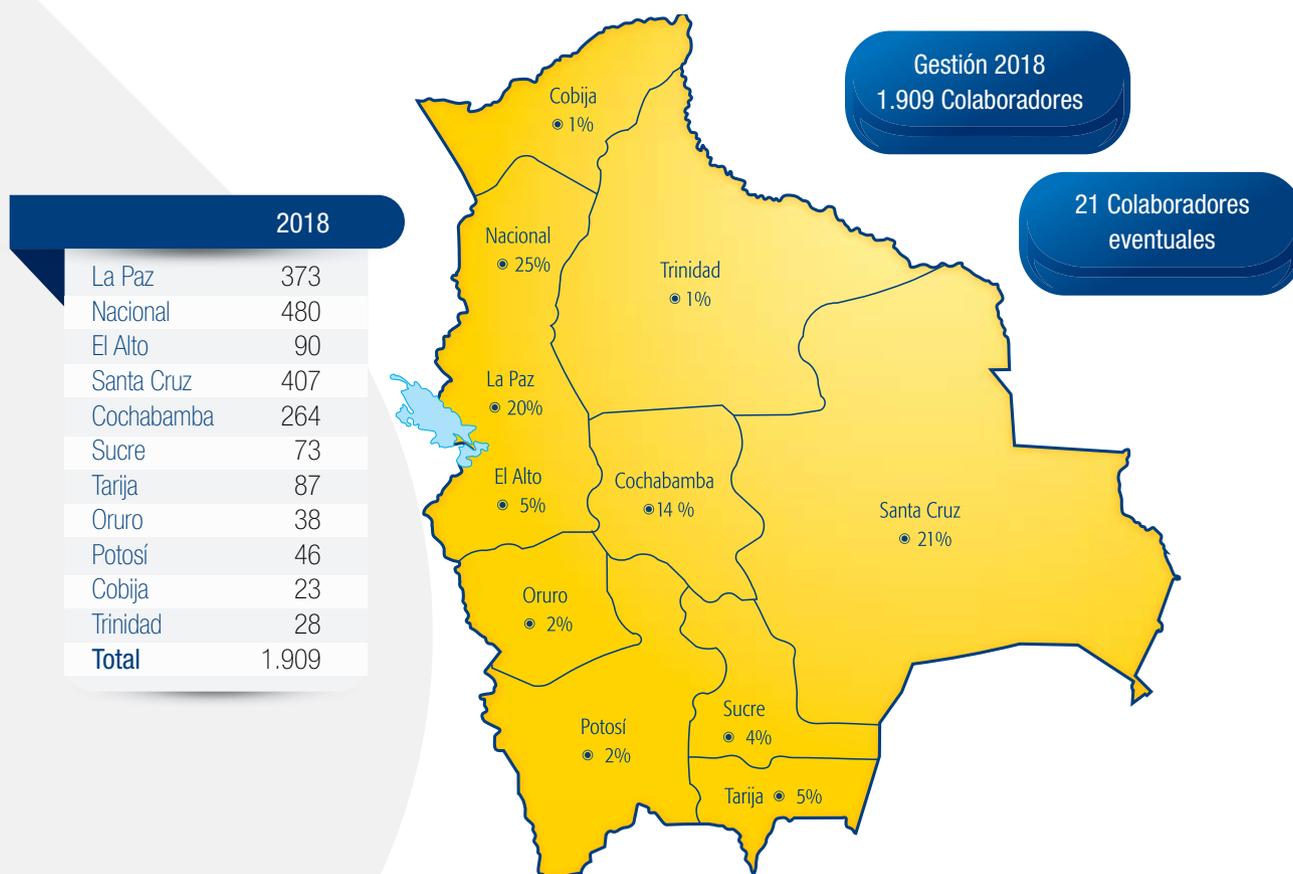
El año 2018 el Banco cuenta con 1.909 colaboradores de los cuales el 52% son mujeres.

### DESGLOSE DE PERSONAL POR GÉNERO COMPARATIVO ENTRE GESTIONES

	2017		2018	
Mujer	931	48 %	992	52 %
Hombre	1.003	52 %	917	48 %
Total	1.934	100 %	1.909	100 %

A continuación, se muestra el desglose del personal por regional para el final de la gestión 2018.

### DESGLOSE DE PERSONAL POR OFICINAS REGIONALES



Nuestra política y proceso de selección y contratación de colaboradores apunta a la incorporación de los profesionales más adecuados, en lo técnico y personal, según el perfil del puesto y buscando una buena adaptación a la cultura de nuestra organización. Sin embargo, buscamos no sólo perfiles acordes a la estrategia de la institución, sino también personas con potencial de desarrollo, a fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad.

El Banco cumple con las normas laborales, en cuanto a salud y seguridad ocupacional, trato justo, cumplimiento de horarios de trabajo, toma de vacaciones y licencias.

Nuestra estructura y Manual de Funciones nos sirven para asegurar que la generación de empleo se enmarque en los objetivos, plan de negocios y presupuesto del Banco.

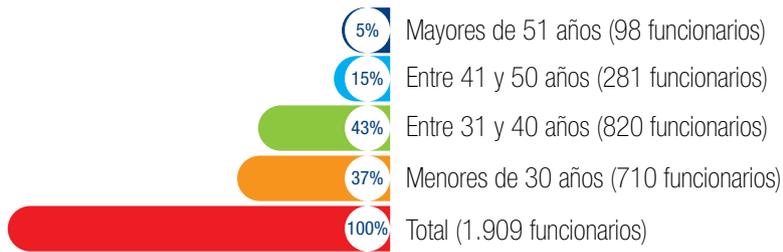
El proceso de reclutamiento de personal se desarrolla a través de las siguientes modalidades:

- Priorización del personal interno, mediante invitaciones directas y convocatorias internas, para fomentar el fortalecimiento de la cultura de trabajo mediante procesos de promoción y desarrollo profesional al interior del Banco.
- Búsqueda externa, mediante convocatorias públicas, o a través de la contratación de servicios de consultoras especializadas.

Cabe resaltar que la gerencia y alta gerencia está conformada por ejecutivos bolivianos que aportan profesionalismo y muchos años de experiencia gerencial y de conocimiento del rubro. Asimismo, buscamos un equilibrio entre generaciones, por lo que tenemos bien distribuida la edad del personal; esto tanto con el fin de potenciar a los jóvenes y desarrollar sus talentos y capacidades, como con contar con personal que aporte madurez para hacer frente a los desafíos del Banco.

A continuación, se muestra el desglose del personal por rango de edades

Edades	2017		2018	
Mayores a 51 años	113	6 %	98	5 %
Entre 41 y 50	255	13 %	281	15 %
Entre 31 y 40	755	39 %	820	43 %
Menores a 30	811	42 %	710	37 %
<b>Total</b>	<b>1.934</b>	<b>100 %</b>	<b>1.909</b>	<b>100 %</b>



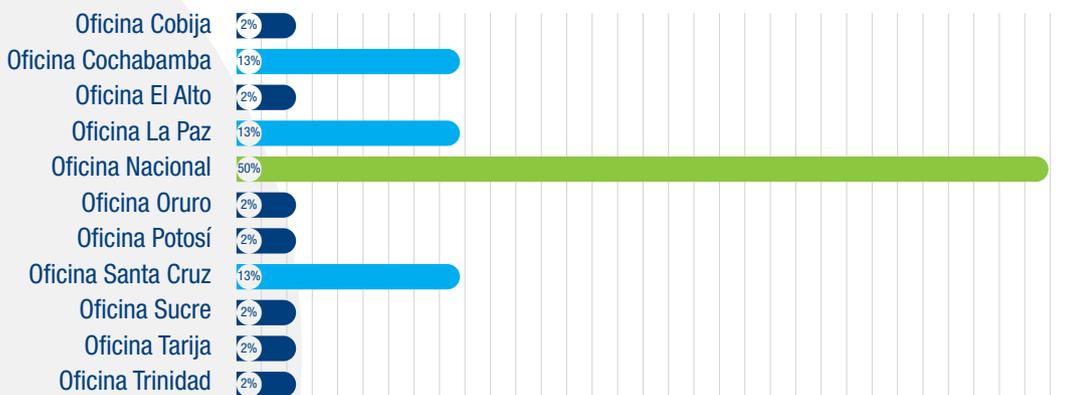
El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 5.8 años y el índice de rotación global es positivo, con un 2,25%

#### ÍNDICE DE ROTACIÓN DE PERSONAL

Gestión	Incorporaciones	Desvinculación	Total Funcionarios
2018	408	365	1.909

En el siguiente cuadro se muestran los Ejecutivos a nivel nacional y regionales que están encargados de la gestión operativa del Banco, cumplimiento normativo y consecución de objetivos.

#### DESGLOSE DE EJECUTIVOS POR REGIONAL



## PROGRAMA CULTURA DE GÉNERO “VALEMOS =”

Banco BISA ha decidido implementar el Programa Cultura de Género, que fue incluido como uno de los “objetivos estratégicos” del Banco para el 2019. Este programa, busca generar un ambiente laboral positivo, que promueva el más alto desempeño de todos los colaboradores.

El mismo está conformado por 3 dimensiones y una estructura de apoyo.



### EQUIDAD

Principio de igualdad y de no discriminación por razón de género, la cual asegura, a todos los colaboradores, el derecho a acceder a las mismas oportunidades, recursos y retribuciones de acuerdo a sus funciones, desempeño, capacidad, experiencia y liderazgo.

### CERO TOLERANCIA AL ACOSO

Acoso psicológico y laboral, es toda actitud reiterada de hostigamiento, que genere incomodidad y atente contra la dignidad, dentro del ambiente laboral.  
Acoso sexual es la transgresión de los límites de una persona por medio de la intimidación de carácter sexual (coacción, amenaza, humillación, etc.)

### RESPECTO

Principio que permite crear un ambiente laboral seguro y cordial, aceptando y reconociendo las diferencias, limitaciones y virtudes ajenas.

### REDES DE APOYO Y DESARROLLO

- Programas de formación y desarrollo personal y profesional.
- Charlas internas de expertos en diversos temas de interés extra laboral.
- Actividades de interrelación deportiva y cultural.

El Programa “Valemos=” fue implementado siguiendo las siguientes acciones

**EQUIDAD**

- Igualdad de oportunidades laborales, retribución y beneficios, en función de aptitudes y habilidades profesionales.
- Igualdad de oportunidades de formación, capacitación y desarrollo profesional.
- Plan de Sucesión estructurado.
- Eliminar actitudes discriminatorias por maternidad.
- Implementar ambientes habilitados para lactancia.

**CERO TOLERANCIA AL ACOSO**

- Declarar Cero Tolerancia al Acoso.
- Crear instancias de denuncia.
- Aplicar el Código de Conducta, Ética y Reglamento de Trabajo.
- Diseñar y ejecutar campañas de concientización y difusión.

**RESPECTO**

- Suprimir el lenguaje ofensivo, irónico, sexista, discriminatorio o inapropiado para un ambiente laboral.
- Asegurar y promover el cumplimiento de derechos (maternidad, enfermedad, licencias, vacaciones, etc.) sin reproches.
- Promover la Comunicación Asertiva.

**2018**

Cantidad de Talleres/Actividades	130
Cantidad de Horas Invertidas	260
Colaboradores Capacitados	1.668
Hombres Capacitados	790
Mujeres Capacitadas	878

Se creó un **Comité de Integridad** al cual, los colaboradores, podrán acudir para denunciar toda situación que contravenga las dimensiones del programa, a través del correo electrónico [comitedeintegridad@grupobisa.com](mailto:comitedeintegridad@grupobisa.com)

Toda situación que sea denunciada será atendida de acuerdo al siguiente flujo:



El liderazgo y ejecución del Programa fue encargado a los niveles Ejecutivos del Banco, siendo ellos quienes impartieron los talleres y promueven las acciones planificadas, a nivel nacional, denominándose "Agentes de Equidad".

	2018
Cantidad Ejecutivos - Agentes de Igualdad	48
Agentes de Igualdad Mujeres	23
Agentes de Igualdad Hombres	25





### Sala de Lactancia

Para Banco BISA es muy importante que las mujeres complementen la maternidad con el desarrollo profesional, es por eso que implementaron Salas de Lactancia en La Paz y Santa Cruz, para que las colaboradoras puedan amamantar a sus bebés.

Los beneficios:

- Atender las necesidades de las colaboradoras.
- Reducir el ausentismo o abandono laboral.
- Apoyar la realización profesional.



## SALUD DEL PERSONAL

Banco BISA, interesado por ir más allá del ámbito laboral y buscando influir positivamente en la vida de nuestros colaboradores, en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada, llevó adelante programas preventivos de salud, en las mismas instalaciones del Banco. Fruto de este programa, se beneficiaron 302 colaboradores.

La Campaña de Vacunación contra la Influenza abarcó las oficinas de Cobija, Cochabamba, El Alto, Oficina Nacional, Potosí, Santa Cruz, Sucre, Tarija y Trinidad.

Adicionalmente, se vacunaron a los dependientes de los colaboradores y se colocaron 337 vacunas para adultos y 38 para niños.

## CAPACITACIÓN

Banco BISA considera el desarrollo profesional y la capacitación como aspectos fundamentales para un buen desempeño en el trabajo, por lo que brinda a sus colaboradores oportunidades de formación y actualización técnica, regulatoria y de habilidades de gestión, lo cual les permite encontrarse en el nivel profesional esperado para el desempeño de sus funciones diarias.

Durante la gestión 2018 se alcanzó un total de 167.331 horas de capacitación en una modalidad "blended" (presencial y virtual), nueva en el Banco, con un promedio de 87,65 horas persona de capacitación.



### Oportunidades de Crecimiento para el Personal

En el eje troncal se realizaron talleres sobre “Detección de Autenticidad de Papel Moneda en bolivianos, Dólares Americanos, Euros, Cheques, Documentos de Identidad y Firmas”, con una participación de 697 funcionarios del área de cajas y Jefes de Agencia, a la cabeza de un Perito en Documentología y Huellografía.

En las oficinas de Santa Cruz y Cochabamba, se realizaron dos talleres de Trabajo en Equipo, con Metodología Paintball, para todos los funcionarios de Banca Microfinanzas, con el objetivo de lograr sinergia en su trabajo, potenciando los resultados comerciales del Área.

La Gerencia de Prevención y Cumplimiento, así como la Gerencia de Normas y Procedimientos, realizaron su Planificación Estratégica y consolidación de equipo a través del Taller Outdoor “Una Experiencia de Integración y Trabajo en Equipo.

Se capacitó a 1014 funcionarios de Front Operaciones y Negocios en Servicio y Atención al Cliente con Calidad y Calidez, tema regulatorio, abarcando las oficinas del eje troncal.

La Gerencia Nacional de Auditoría Interna trabajó en un Taller Outdoor “Juntos Somos el Mejor Equipo”, enfocado a realizar actividades que logren sinergia de equipo y que faciliten la comunicación asertiva, permitiéndoles alcanzar los resultados esperados del Área.

Se realizó el curso, a nivel nacional, “Uso de Cartillas Informativas en Idiomas Nativos”, dirigido a 590 personas de Front Operaciones y Negocios, también regulatorio.

Los cursos regulatorios con metodología virtual más destacados son:

- Seguridad Física, dirigida a todo el Banco, con 1876 funcionarios participantes y un 93% de cumplimiento
- Prevención y Control de Lavado de Dinero, dirigido a todo el Banco, con 1741 funcionarios y un 97% de cumplimiento.
- Gestión Integral de Riesgos, con participación de todo el Banco, 1760 funcionarios inscritos y un 95% de cumplimiento.
- Códigos de Ética y Conducta y Reglamento Interno, con participación de todo el Banco, 1785 funcionarios inscritos y un 95% de cumplimiento.
- Atención a Personas con Discapacidad, dirigido a Front Operaciones y Negocios, 1122 funcionarios participantes y un 94% de cumplimiento.
- Atención al Cliente y Punto de Reclamo, Front Operaciones y Negocios, 1101 funcionarios incluidos y un 93% de cumplimiento.
- Curso de Continuidad del Negocio, Front Operaciones y Negocios, 1152 funcionarios con un 94% de cumplimiento.

### Gerentes Líderes

Bajo la dirección de German Retana, se realizó un curso en habilidades de liderazgo, denominado “Gerentes Líderes”, haciendo hincapié en la gestión personal, de equipos humanos y de procesos de cambio para mejorar el desempeño organizacional, desarrollando sus propios equipos por medio del “Coaching” y “Empowerment”.

Las dinámicas, trabajos individuales y en grupo se enfocaron en analizar su propio desempeño como líderes y definir una agenda de mejoramiento individual en las competencias identificadas en el evento, así como mejorar la comprensión de las habilidades necesarias para la conducción de procesos gerenciales.

## Apoyo a la Fuerza Comercial

Considerando capacitadores internacionales y nacionales de primer nivel, se decidió trabajar con el facilitador español César Horcajo, quien llevó adelante cursos dirigidos a todos los funcionarios integrantes de las cuatro Bancas de Negocios: Empresarial, Pyme, Personas y Microfinanzas. Participaron 242 funcionarios, pertenecientes al eje troncal, trabajando en dinámicas y casos prácticos bajo una metodología vivencial de "aprender haciendo".

El mismo enfoque y temario fueron empleados por capacitadores nacionales, con los que se completó la capacitación en las oficinas del interior, para asegurar contar con un alcance nacional y capacitar en el mismo tema a la fuerza comercial del Banco.

## COMPENSACIÓN

Banco BISA cumple lo establecido por la Ley General del Trabajo del Estado Plurinacional de Bolivia y otorga a sus colaboradores todos los beneficios sociales dispuestos por norma.



Banco BISA remunera a sus colaboradores de acuerdo a sus competencias y desempeño, buscando atraer y retener a los mejores profesionales. En cada gestión, los funcionarios firman el "Convenio Salarial", documento que respalda el incremento salarial anual. Adicionalmente, se otorgan otros beneficios como la dotación de uniformes, servicio de té y bono de refrigerio.

## **SEGURIDAD Y SALUD LABORAL**

Banco BISA brinda completa seguridad ocupacional a sus colaboradores; al contar con instalaciones de calidad, cómodas, limpias y especialmente adecuadas al tipo de trabajo que se desarrolla en la institución.

El seguro de salud es brindado a través de la Caja de la Banca Privada, y cubre tanto al titular como a sus dependientes, en cumplimiento de las normas vigentes.

## **DERECHOS HUMANOS**

Banco BISA desarrolla sus actividades con ética y responsabilidad, es respetuoso de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus protocolos, además del Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Código de Conducta de nuestra institución.

Cumpliendo con las disposiciones de la Ley General del Trabajo, la institución financiera cuenta con normas y políticas internas que rechazan el trabajo infantil y el trabajo forzoso. Apoya la abolición del trabajo infantil en concordancia con el Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En este contexto, en el Banco no se registran incidentes que supongan violación de los derechos de las minorías, tampoco existe riesgo de tener casos de explotación infantil, ni episodios de trabajo forzoso o no consentido.

De igual manera, Banco BISA se enmarca en una cultura libre de discriminación u otro tipo de atentado contra los derechos de las personas, sigue principios de buen trato al personal, de equidad y respeto a la libertad de pensamiento. Asimismo, cumple las disposiciones de la Ley General del Trabajo, respetando la libertad de asociación.



**CLIENTES**

# CLIENTES

En Banco BISA tenemos vocación de servicio hacia nuestros clientes y usuarios. Por ello, la atención a los mismos se realiza en base a cinco valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso, Coordinación e Innovación, que son asumidos por el Directorio, ejecutivos y colaboradores de la Institución.

Es así que nuestros colaboradores están capacitados para responder con amabilidad y efectividad los requerimientos y necesidades de nuestros clientes y usuarios.

## SERVICIO AL CLIENTE

La política de servicio al cliente de Banco BISA se manifiesta en el lema "Simplificando tu vida", que comprende varios conceptos y plantea diferentes objetivos hacia este grupo de interés con la finalidad de brindarles un servicio integral de calidad.

**"Simplificando tu vida"** es:

1. Atención: estar a disposición del cliente y usuario para responder a sus requerimientos y necesidades.
2. Predisposición: mostrar una actitud positiva para resolver cualquier duda o necesidad del cliente y usuario.
3. Dirección: guiar a los clientes y usuarios para agilizar sus requerimientos y solicitudes.
4. Solución de problemas: tener predisposición para atender y satisfacer con prontitud y de la mejor forma las inquietudes de los clientes y usuarios.

A continuación, se detallan los diferentes canales de comunicación con los clientes y usuarios.

## Punto de Reclamo



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 partes, es decir, instituciones de intermediación financiera y clientes.

La difusión del Punto de Reclamo es una de las tareas fundamentales en las que se encuentra empeñado el Banco, continuamente orientado a “simplificar la vida de nuestros clientes y usuarios”.

Durante la gestión 2018, se recibieron 3.074 reclamos, tanto de clientes como de usuarios, los cuales fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente en cumplimiento de la normativa vigente. No se recibieron reclamos relativos a la privacidad de la información o pérdida de datos de los clientes/usuarios, en cumplimiento a la normativa vigente del sistema financiero.

## Línea gratuita



El servicio BISA Responde, permite a los consumidores financieros, realizar consultas, reclamos y/o solicitudes a través de la línea gratuita que Banco BISA pone a disposición, garantizando la atención a clientes y usuarios con la mayor calidad, eficiencia y cordialidad, además de orientación y solución de problemas en línea.

### Página Web



Los clientes y usuarios tienen en la página web de Banco BISA información clara, precisa y actualizada sobre los productos y servicios, cajeros automáticos, agencias e información institucional.

### Redes Sociales



Banco BISA es un activo participante en las redes sociales, como Facebook, donde los clientes y usuarios tienen la oportunidad de interrelacionarse con la entidad. Mediante un lenguaje sencillo, una línea gráfica atractiva y con la capacidad de respuesta inmediata, los clientes y usuarios pueden informarse acerca de las actividades y promociones. Hasta fines de 2018, Banco BISA tenía 213.895 seguidores.

### Correo Electrónico



Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas a las direcciones de correo electrónico: [bancobisa@grupobisa.com](mailto:bancobisa@grupobisa.com) y [bisaresponde@grupobisa.com](mailto:bisaresponde@grupobisa.com)

El compromiso del Banco es contar con productos y servicios que tengan altos niveles de calidad y seguridad y que se encuentren orientados a satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios cumpliendo nuestro lema: "Simplificando tu vida".

Banco BISA lleva adelante un permanente análisis del ciclo de vida de cada uno de sus productos y servicios, y realiza el seguimiento respectivo para considerar las acciones y definiciones que determinan su mantenimiento o fortalecimiento en el mercado.

Los productos y servicios siguen las normativas legales vigentes y los lineamientos básicos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) para planificar, elaborar y difundir sus ventajas dentro de las estrategias comunicacionales llevadas a cabo por la institución.

Cada nuevo producto y servicio se enmarca en el capítulo de Evaluación de Nuevos Riesgos Operacionales del Manual de Gestión de Riesgo Operacional del Banco; permitiendo que el diseño y oferta se encuentre definido por políticas establecidas.

### **Información Clara y Transparente**

El Banco se preocupa por informar, educar y orientar acerca del adecuado y correcto uso de los productos y servicios financieros, así como de los instrumentos electrónicos de pago, (Tarjetas de Crédito y/o Débito), la utilización de la red de cajeros automáticos y el uso de canales electrónicos.

Para cumplir con este objetivo, Banco BISA pone a disposición de los clientes y usuarios diferentes materiales de comunicación tales como videos, cartas y folletos, que tienen el propósito de brindar información, clara y sencilla. Así también, difunde de manera permanente, en los medios de comunicación masivos, recomendaciones y consejos para todos los usuarios sobre el uso de productos y servicios.

La educación financiera que imparte Banco BISA es de gran utilidad para los clientes y usuarios, dando a conocer sus derechos y obligaciones como consumidores financieros y promoviendo la transparencia en las relaciones comerciales. Asimismo, mejora la interacción con nuestra entidad porque gracias al conocimiento del uso de nuestros productos y servicios, los clientes y usuarios pueden tomar decisiones financieras acertadas, principalmente en relación al ahorro y al crédito.

## **PRODUCTOS Y SERVICIOS**

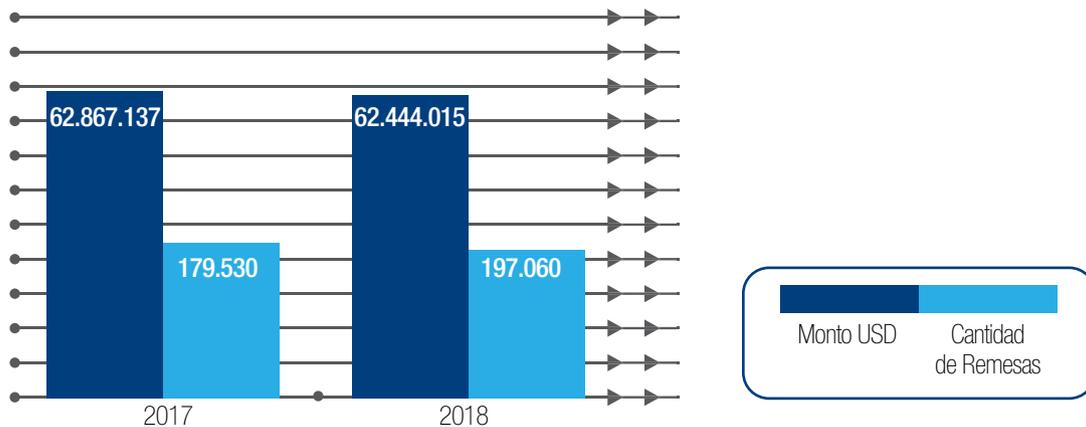
### **PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS**

#### **Pago de Remesas**

El Banco tiene a disposición un servicio de pago de remesas a nivel nacional, y una red de 300 puntos de pago denominada "Envía Bolivia", que beneficia a familias y personas que reciben fondos desde el exterior.

En 2014 se lanzó la caja de ahorro "Envía Bolivia" con el objetivo de generar una cultura de ahorro en las personas beneficiarias de remesas y permitirles el acceso a diferentes productos y servicios del Banco. Los clientes reciben su remesa familiar directamente en su cuenta, ya sea en bolivianos, dólares o euros, sin necesidad de retirar su dinero en ventanillas del Banco. En la gestión 2018 se realizó el pago de 197.276 remesas familiares, alcanzando un monto de US\$ 62.513.863.

## REMESAS, DESGLOSADO POR GESTIÓN



Fuente: Elaboración propia en base a información de Gerencia Comercial.

### BISA Hogar

Producto que permite acceder a un crédito de vivienda y financiar la compra de casa, departamento o la construcción y refacción de las unidades habitacionales. Hasta la gestión 2018 se cuenta con una cartera de Bs. 713.902.718

### Vivienda de Interés Social

Destinado a la adquisición de la primera y única vivienda, ya sea para la compra, construcción, refacción, ampliación o cualquier obra de mejoramiento de una vivienda unifamiliar sin fines comerciales, y cuyo valor comercial o costo final para su construcción, incluido el valor del terreno que no supere los UFV 400.000 para departamentos, UFV 460.000 para casas y UFV 184.000 para terrenos. Los créditos de vivienda social permiten el acceso a préstamos con tasas de interés fijas por el plazo del crédito, que van desde el 5,5 % al 6,5 %. Al cierre de 2018 se cuenta con una cartera de Bs 332.445.697

Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas a través de la página web: <https://vivienda.bisa.com>

### BISA Auto

Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo ofertado por importadoras legalmente establecidas, y vehículos seminuevos. Hasta la gestión 2018 se tiene una cartera de Bs 299.443.102

### BISA Moto

Crédito que financia la adquisición de motocicletas y/o cuadratracks nuevos, que son ofertados en casas importadoras legalmente constituidas.

### Créditos de Consumo

Financiamiento para la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes. Banco BISA ofrece opciones como el Crédito Nómina dirigido al pago de planillas que permite pagar sueldos a través de abono en cuenta o Crédito para Post Grado. Hasta la gestión 2018 se tiene una cartera de Bs 273.812.481

### Tarjetas de Crédito

Las tarjetas reemplazan el dinero en efectivo y son aceptadas en establecimientos comerciales alrededor del mundo. Banco BISA brinda una variedad de Tarjetas de Crédito, entre las que podemos citar: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Mi Primera Tarjeta de Crédito Empresarial e Infinite Corporate. Hasta la gestión 2018 se tiene una cartera de Bs 202.645.026

“Mi Primera Tarjeta de Crédito” es la única oferta de financiamiento diseñada exclusivamente para jóvenes estudiantes a partir de los 18 años, que se encuentren cursando una carrera universitaria o técnica. Banco BISA desarrolló una metodología de evaluación diseñada para este segmento. Los jóvenes pueden acceder al crédito presentando ingresos que provengan de un tercero: familiar en primer grado (padre, madre, tutor), a través de un certificado de mensualidad.



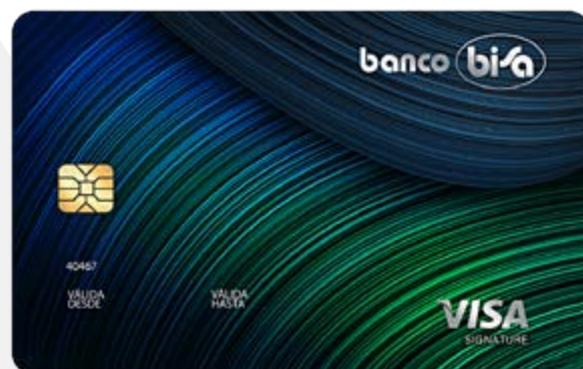
Siendo que los jóvenes son potenciales usuarios de los servicios financieros, es muy importante que asuman una mayor responsabilidad y confianza a través del conocimiento; en ese entendido, la educación financiera es un pilar fundamental de “Mi Primera Tarjeta de Crédito”, por lo que se llevan adelante diversas campañas publicitarias en este sentido.

Productos destacados:

**Bisa Propia**, única tarjeta de crédito en el mercado dirigida a clientes que no realizan viajes al exterior y cuyos consumos son en territorio boliviano. Es la tarjeta más económica y accesible, principalmente para clientes de pago de planilla y microfinanzas. Al cierre de 2018 esta tarjeta cuenta con una cartera de Bs 4.409.390.



**Bisa Infinite y Bisa Signature**, tarjetas de crédito de alta gama dirigidas a personas naturales, poniendo a disposición de nuestros clientes mayores ventajas y beneficios como: como: servicio de asistencia al cliente 24x7, coberturas de seguro más amplias en compras y viajes y portales web exclusivos.



**Tarjetas Afinidad** de crédito y débito con el logo y los colores de los equipos más representativos de la Liga Boliviana de Fútbol: Bolívar, The Strongest, Oriente Petrolero, Blooming, San José, Wilstermann, Real Potosí y Universitario.



Estas tarjetas permiten a los hinchas y simpatizantes de éstos clubes aportar económicamente a su equipo sin que esto le represente un gasto adicional.

Los clientes y usuarios pueden obtener pre – aprobación de su tarjeta de crédito, a través de la página web: [tarjetas.bisa.com](http://tarjetas.bisa.com)

### **Tarjetas de Débito**

“BISA Efectiva” es la Tarjeta de Débito para retirar dinero en efectivo de las cuentas afiliadas a la tarjeta a través de la red de cajeros automáticos (ATM’s) del Banco o cualquier otro cajero afiliado a la Red Plus en el mundo, de igual forma, permite realizar pagos por internet.

Además, permite realizar pagos directamente en los establecimientos afiliados al sistema de compra en punto de venta (POS) a nivel nacional e internacional, así como depositar efectivo en la red de ATM’s de Banco BISA, realizar el Pago de Servicios “On Line” y hacer transferencias a cuentas propias o de terceros del mismo Banco, entre otras transacciones.

### **Pago de Servicios “On Line”**

A través de este servicio, se pueden realizar los pagos en línea de los servicios de luz, agua, telefonía fija y móvil, Tv Cable, así como el pago de pensiones de colegios, universidades y otras instituciones, todo a través de la Banca por Internet e-BISA, e-BISA Móvil y cajeros automáticos.

### **Transferencias**

Envío o recepción de dinero a o desde cualquier parte del mundo a través de bancos corresponsales de primera línea en el exterior.

### Cajero Automático (ATM)

Banco BISA, tiene una amplia red de Cajeros Automáticos a nivel nacional, disponibles los 365 días del año. Permite a clientes y usuarios disponer de su dinero, además de varios servicios adicionales. Al cierre de la gestión 2018, Banco BISA cuenta con 324 Cajeros Automáticos a nivel nacional.

Los servicios que se pueden realizar a través de nuestros ATM's son: Retiros de dinero en efectivo, Consultas de cuentas propias, Pago de servicios, Depósitos de dinero en efectivo, Transferencias a Cuentas propias o de terceros del mismo Banco, Cobro de Giros móviles y uso del Cajero Sin tarjeta.



## Sin Tarjeta

Es un servicio innovador que permite a los clientes realizar de manera segura y cómoda retiros de efectivo y otras transacciones en la red de cajeros automáticos disponibles a nivel nacional, y realizar pagos en los Puntos de Ventas (POS) habilitados, sin necesidad de usar la Tarjeta de Débito.

**Otra forma** de usar  
**nuestros Cajeros Automáticos.**

Esta actividad es supervisada por AGU.

Ahora los **Cajeros Automáticos** de Banco BISA pueden ser utilizados **Sin Tarjeta de Débito**.

Suscríbete a **e-BISA**, habilita tu servicio Sin Tarjeta y podrás acceder a los innovadores servicios de una **Billetera Móvil**.

+ SEGURO + CÓMODO

**Tecnibite**  
www.bisa.com

Ahora puedes usar este **Cajero Automático Sin Tarjeta**

grupo financiero **bifa**

**BISA responde**  
800-10-5555

www.bisa.com  
Banco BISA  
Banco BISA

banco **bifa**  
simplificando tu vida

## Giro Móvil

Giro Móvil es el servicio que permite emitir desde nuestra Banca por Internet e-Bisa, e-Bisa Móvil, Aplicación BISA NEO, BISA Chat, Giros Nacionales o Locales a un determinado beneficiario, sea este cliente o no del Banco, para que el mismo sea cobrado en nuestros cajeros automáticos sin necesidad de utilizar una Tarjeta de Débito.

**La Banca por Internet más completa en tu celular**

**BISA MÓVIL**

Transferencias a Cuentas BISA, Terceros y otros Bancos

Historial e-Bisa Móvil

Consulta y Pago de Préstamos

Aprobación de Transacciones

Pago de Servicios

Consulta Tarjetas de Crédito y Movimientos

Consulta Caja de Ahorro, Cuenta Corriente y Movimientos

Pago de Tarjetas de Crédito

Consulta de DPF

Descarga la aplicación de: o ingresa a [www.bisa.com](http://www.bisa.com)

Solicitud Clave Móvil servicio Sin Tarjeta

grupo financiero **bi-6**

**BISA responde** 800-10-5555 [www.bisa.com](http://www.bisa.com)

**banco bi-6** simplificando tu vida

## DepoBISA

El servicio permite que los clientes puedan realizar depósitos de dinero en efectivo en nuestros cajeros automáticos identificados con "DepoBISA". Los depósitos pueden ser a cuentas propias o cuentas de otros clientes del Banco; la verificación es inmediata y los fondos son abonados en línea. El cliente puede depositar por día hasta Bs 23.000 o su equivalente en dólares americanos y depositar hasta 50 billetes por transacción.

Los Cajeros Automáticos reciben billetes de diferentes cortes en bolivianos y dólares americanos.

## Banca por Internet e-BISA

Es la Banca por Internet con la más avanzada tecnología para efectuar transacciones en línea desde una computadora, teléfono móvil o tablet. Este servicio innovador permite a los clientes acceder a sus cuentas, productos y servicios del Banco en forma inmediata y totalmente segura.

## e-BISA Móvil

A través de este servicio, el cliente puede acceder a la Banca por Internet e-BISA desde su teléfono celular o tablet, descargando la aplicación desde App Store o Google Play de forma gratuita.

## BISA Neo

BISA Neo es la aplicación de Banco BISA que permite realizar transacciones de forma sencilla y segura, como ser:

- Organizar eventos y pedir colectas.
- Programar mesadas.
- Establecer lazo familiar para realizar operaciones con tus seres queridos.
- Consultar saldo y movimientos y estar siempre informado sobre tu cuenta.
- Solicitar transferencias de fondos.
- Realizar transferencias de fondos.
- Realizar transferencias programadas.
- Solicitar clave móvil para el servicio "Sin Tarjeta".
- Realizar gestión de contactos.
- Enviar giros móviles a terceros.

La aplicación se encuentra disponible para dispositivos móviles con sistema operativo iOS y Android.

## BISA Chat

"BISA Chat" es un asistente con inteligencia artificial que responde a consultas y brinda asistencia para realizar transacciones rápidas y seguras a través de la aplicación Messenger de Facebook, tales como:

- Conocer direcciones de cajeros automáticos y agencias incluyendo el tiempo promedio de espera.
- Teléfonos de contacto
- Tipo de cambio de la fecha.
- Saldo y últimos movimientos
- Conocer el vencimiento y pagar tu tarjeta de crédito
- Transferencias a los contactos que mantienes en e-BISA
- Emitir Giro móvil
- Recarga de celulares

## Biometría Facial - Facephi

Biometría Facial es una tecnología que permite el reconocimiento de las características físicas e intransferibles del rostro de una persona, cuya identificación positiva permite el ingreso a aplicaciones o realizar diferentes transacciones bancarias.

Los principales beneficios que ofrece son:

- Se trata de un único medio de autenticación, seguro, rápido, simple, preciso y fácil para que el cliente pueda realizar transacciones a través de sus cuentas.
- El cliente no requerirá cambiar su clave y recordarla.
- Permite tener acceso para la realización de diferentes transacciones financieras con un solo registro de imagen, en diferentes dispositivos y con la misma tecnología.

## PRODUCTOS CREDITICIOS PARA EMPRESAS

A continuación, se describen los productos y servicios que ofrece Banco BISA para empresas.

### Créditos Capital de Operación

Financiamiento a corto y mediano plazo destinado a pagos de proveedores, gastos de importaciones y, en general, a capital de operaciones en moneda nacional y con disponibilidad inmediata. El pago es acorde al flujo de caja y capacidad de pago. Las garantías colaterales son de diversa índole y podrían ser auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de las mismas.

### Créditos Capital de Inversión

Financiamiento para compra, refacción, ampliación de inmuebles, compra de maquinaria, compra de equipos, etc, a un plazo de hasta 10 años donde también se puede evaluar periodos de gracia de acuerdo a necesidades del cliente, crédito con disponibilidad inmediata. El pago es acorde al flujo de caja y capacidad de pago. Las garantías colaterales podrían ser auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de las mismas.

### Líneas de Crédito

Banco BISA pone a disposición de los clientes, líneas de crédito, habilitadas por tres años, para la realización de operaciones corrientes y de capital, con desembolso en 24 horas, lo cual permite una disponibilidad inmediata de fondos y cubrir desfases eventuales en el flujo de caja.

### Cartas de Crédito

Para las empresas que realizan negocios internacionales, proporciona la mayor red de Bancos en el exterior, con las mejores líneas de crédito; además de un equipo de asesores especializados en actividades agrícolas, industriales y comerciales de exportación e importación; y agilidad en la emisión, para una oportuna presentación de la garantía.

### **Boletas de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento**

Banco BISA ofrece la emisión de Garantías para el respaldo de las operaciones financieras y comerciales locales. La Garantía puede tener los siguientes usos u objetos: seriedad de propuesta, cumplimiento de contrato, buena ejecución de obra, correcta inversión de anticipo, derechos arancelarios o impositivos, devolución de CEDEIM's y constitución jurídica administrativa.

### **Préstamos "On Line" bajo Línea de Crédito**

Es un préstamo concedido bajo una línea de crédito rotativa, con disponibilidad permanente las 24 horas del día, hasta 180 días, y con destino exclusivo para capital de operaciones, como la compra de materias primas e insumos o mercadería. Se desembolsa de manera inmediata y directamente en cuenta, a través del sistema de Banca Electrónica e-BISA.

### **Boletas de Garantía "On Line"**

Banco BISA pone al servicio de sus clientes una plataforma tecnológica para Boletas de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento, ambas "On Line", que permiten la presentación oportuna de la garantía.

Una vez finalizada la solicitud, el cliente o a quien designe, puede recoger la Garantía inmediatamente en cualquier agencia o sucursal del Banco.

Este producto se mantiene a la vanguardia de productos tecnológicos porque ofrece a los clientes un servicio más ágil y seguro. En 2018 se realizaron 14.723 operaciones "On Line" por alrededor de US\$ 200 millones.

## **PRODUCTOS CREDITICIOS PARA PYMES**

Banco BISA cuenta con una amplia variedad de productos y servicios para pequeñas y medianas empresas (PyMEs), tal como se detalla a continuación:

### **Créditos Capital de Operaciones**

Créditos en bolivianos, destinados a capital de operaciones, especialmente para la compra de materia prima, mercadería, insumos y pago a proveedores, con un plazo de hasta 1.080 días. Las garantías colaterales pueden ser autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias; garantías no convencionales, fondos de garantía o la combinación de las mismas. Las amortizaciones son acordes al tipo de actividad.

## Créditos Capital de Inversiones

Créditos destinados a capital de inversiones para la compra de maquinaria, equipo, vehículos, inversión en instalaciones e infraestructuras, con duración hasta diez años. Las garantías colaterales pueden ser autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias, garantías no convencionales, fondos de garantía o la combinación de las mismas. Las amortizaciones son acordes al tipo de actividad.



## Tarjeta de Crédito Empresarial

Tarjeta especializada para las características del negocio, financia gastos de representación a través del pago por medio de POS o de avance en efectivo o a través de ATMs y/o del servicio tecnológico de e-BISA.

## Boletas de Garantía o Garantías a Primer Requerimiento

Respaldo al sector PyME con todo tipo de boletas de garantía y/o garantías a primer requerimiento de seriedad de propuesta para licitaciones por convocatoria de diferentes obras y provisiones; cumplimiento de contrato de obras, entrega de materiales u obligaciones; correcta inversión de anticipo; pago de derechos arancelarios o impositivos; caución de cargos o funciones; buen funcionamiento de maquinaria y para amparar consecuencias judiciales o administrativas.

## Financiamiento Importaciones y Exportaciones

El Banco cuenta con productos para clientes PyME tanto para importar o exportar productos manufacturados, bienes intermedios, materia prima, entre otros, y ofrece asesoramiento con el fin de gestionar, negociar y financiar sus emprendimientos.

### PyME Cañero

Producto específico para todo el sector cañero de la zona oriental del país. Financia requerimientos de capital de operaciones y de inversión, desde US\$ 5.000, hasta cinco años plazo, acorde a la capacidad de cada cliente y con el respaldo de la asociación cañera.

### PyME Lechero

Producto específico para todo el sector lechero de la zona oriental del país. Financia requerimientos de capital de operaciones y de inversión desde US\$ 3.000 a US\$ 40.000, hasta cinco años plazo, acorde a la capacidad de cada cliente y con el respaldo de la Federación Departamental de Productores de Leche de Santa Cruz.

### PyME Efectivo

El producto "PyME Efectivo", otorga créditos, hasta US\$ 100.000 en su equivalente en moneda nacional, financia capital operativo (incluye líneas de crédito hasta 1 año plazo) y de inversión al sector productivo, comercial y de servicios del segmento PyME. También financia compra de cartera; adquisición de vehículos nuevos y usados para la actividad del cliente PyME, estableciendo características especiales.

El plazo es hasta diez años, dependiendo si el crédito es destinado a capital de operaciones o de inversión. Puede contemplar un período de gracia justificado y únicamente para capital de inversión.



**bi-6**  
**MICROCRÉDITO**

**BISA**  
*responde*  
800-10-5555

[www.bisa.com](http://www.bisa.com)  
BancoBisa  
@BancoBisa

*Trabajamos ágilmente contigo  
y te ofrecemos nuevas opciones de financiamiento*

**ESTOS SERVICIOS HARÁN MÁS POR TU NEGOCIO.**

grupo financiero **bi-6**

banco **bi-6**  
simplificando tu vida

Foto: youtuber en representacion por AP/L

### Línea de crédito PyME

Es una línea de crédito rotativa, con destino exclusivo para capital de operaciones.

### Línea de crédito PyME “On Line”

Línea de crédito rotativa con disponibilidad permanente las 24 horas del día, los 365 días del año con destino exclusivo para capital de operaciones como compra de materias primas e insumos o de mercadería. Se desembolsa de manera inmediata a través del sistema de banca electrónica “e-BISA” y para cada solicitud de recursos, no es necesario apersonarse al Banco. El cliente puede realizar transferencias a otras cuentas propias o a terceros que tengan cuenta en Banco BISA, así como transferencias y giros nacionales e internacionales, a cualquier cliente o proveedor.

## PRODUCTOS CREDITICIOS DE MICROFIANZAS

Banco BISA tiene a disposición varios lugares de atención para el sector de las Microfinanzas, ubicados en zonas de gran movimiento comercial como, la zona Tumusla, Eloy Salmón, Miraflores, Los Pinos y Villa Fátima en La Paz; La Ramada, La Mutualista, 7 calles, Alto San Pedro, Plan 3000 en Santa Cruz; Nataniel Aguirre, La Cancha, Quillacollo y Sacaba en Cochabamba; y el Autobanco Jaime Mendoza y Mercado Campesino en Sucre; y Panamericana en Tarija.

Al cierre del mes de diciembre de la gestión 2018, la cartera de la división de Microfinanzas llegó a US\$ 224.713.886, en 19.540 operaciones de microcrédito. Estos resultados alientan la decisión del Banco de incursionar en el área de Microfinanzas, a través de la inclusión social y financiera, favoreciendo a micro emprendedores que requieren productos y servicios acordes a su desarrollo.

Las soluciones integrales, ágiles, variadas y de vanguardia del Banco también llegan a los pequeños artesanos, transportistas, comerciantes, productores de alimentos, confeccionistas y personas que brindan sus servicios. Por ejemplo, la Cartera Agropecuaria del Banco, sobre todo en las agencias rurales de Montero, Yapacaní (Santa Cruz), Quillacollo, Colcapirhua y Vinto Chico (Cochabamba), Yacuiba (Tarija); reportan una cartera de US\$ 15.936.581 en 1.327 operaciones de microcrédito.

### BISA Línea de Crédito

Es el producto financiero que permite al cliente contar con un margen de efectivo, en un período de hasta siete años, bajo el cual solicita desembolsos para capital operativo o de inversión. Al cierre de la gestión 2018 la cartera fue de US\$ 20.570.071 en 620 operaciones.

### BISA Crédito Oportuno

Es el financiamiento oportuno de capital de operación para clientes con actividades de comercio y servicios, que le permite aprovechar épocas de alta demanda relacionadas con un incremento estacional de su actividad. Al cierre de la gestión 2018 la cartera fue de US\$ 5.105.054 en 254 operaciones.

### BISA Organizadora de Crédito

Alternativa financiera para la compra de una o más deudas que el cliente tiene con otras entidades financieras, con el objetivo de organizar las deudas en un solo crédito, mejorando su plan de pagos en el sistema financiero. Al cierre de la gestión 2018 la cartera fue de US\$ 25.010.262 en 1.833 operaciones.



**PROVEEDORES**

# PROVEEDORES

Banco BISA considera a sus proveedores como aliados estratégicos que coadyuvan al cumplimiento de sus objetivos. En este sentido, el proceso de adquisición y/o contratación de bienes y servicios se encuentra normado y es transparente.

La normativa vigente de Banco BISA establece brindar prioridad a proveedores locales para adquisiciones y consumos, siempre y cuando la calidad y precio de los productos o servicios cumplan con los estándares requeridos. De esta manera se busca apoyar la producción nacional y fomentar el desarrollo económico del país. El 2018 no ha habido cambios en la política de cadena de suministros y proveedores.

Los contratos de adquisición de bienes y servicios del Banco incluyen cláusulas que compromete a las partes evitar el trabajo infantil, trabajo forzoso u obligatorio, además de cumplir la normativa comercial y laboral del sistema jurídico nacional.

Los proveedores de productos y servicios del Banco, en la gestión 2018, fueron de origen nacional e internacional.



**MEDIO AMBIENTE**

# MEDIO AMBIENTE

Banco BISA es consciente de que el cuidado y respeto al medioambiente impulsa el desarrollo sostenible, por lo que se ha convertido en un tema primordial para todos quienes integran la institución.

En ese sentido, el Banco desarrolla sus actividades con conciencia ambiental. De manera activa dedica tiempo, trabajo y recursos, y lleva adelante diversas acciones de sensibilización entre sus diferentes grupos de interés.

A nivel interno, Banco BISA cuenta con el Manual de Sistema de Gestión Ambiental que norma tanto el ámbito económico como el impacto ambiental de las actividades del cliente, antes de la otorgación de créditos. Además, para reducir su huella de carbono, la institución lleva a cabo el concurso interno "Guardianes del Planeta", destinado a la reducción del consumo de energía eléctrica, agua, papel y reciclaje de papel y cartón en las operaciones del Banco.

De igual manera, con la finalidad de compensar su huella de carbono lleva a cabo el programa de forestación "Pulmón Banco BISA" y promueve el uso de energías sostenibles a través de la instalación de paneles solares y compra de créditos de carbono para ser neutros en carbono.

A continuación, se describen las acciones que desarrolla el Banco para contribuir al cuidado del medio ambiente.

## MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

Banco BISA, con el fin de consolidar su compromiso con el medio ambiente, ha llevado a cabo la cuarta medición y evaluación de su huella de carbono en la gestión 2018, la primera la realizó en la gestión 2010.

La medición se realiza con el propósito de cuantificar las emisiones de CO<sub>2</sub> del Banco y definir medidas de reducción y compensación de la huella ambiental.

La metodología para el cálculo de la huella de carbono cumple con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 14064-1:2006, y los lineamientos técnicos establecidos por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). De acuerdo a la ISO 14064:1 las emisiones se clasifican en 3 categorías:

- **Alcance 1. Emisiones Directas de GEI:** Fuentes de emisión que son de propiedad de la organización o están controladas por ésta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio.

- **Alcance 2. Emisiones Indirectas de GEI por Energía:** Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad de origen externo, consumido por la organización. Las emisiones bajo este alcance también son de reporte obligatorio.
- **Alcance 3. Otras Emisiones Indirectas de GEI:** Las emisiones de GEI indirectas ocurren como consecuencia de las actividades de la organización, pero provienen de fuentes que no son controladas por la misma. Las emisiones bajo este alcance son de reporte voluntario.

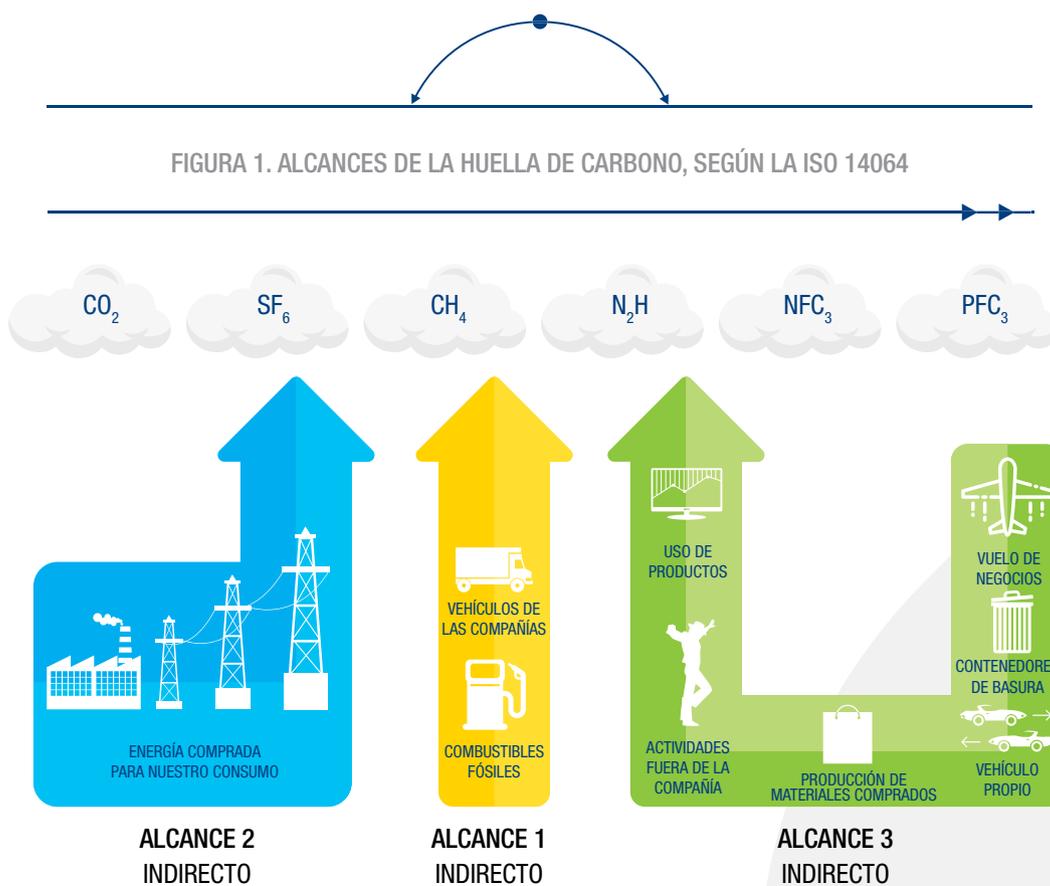


FIGURA 1. ALCANCES DE LA HUELLA DE CARBONO, SEGÚN LA ISO 14064

Fuente: Icaza. Obtenido de: <http://icaza.es/compromisos/>

Las emisiones que se encuentran dentro de los dos primeros alcances, según lo que establece la Norma ISO 14064:1 deben ser reportadas en el inventario de GEI de forma obligatoria, a diferencia de las emisiones del Alcance 3 que son de reporte voluntario. Esto se debe a que las emisiones de Alcance 3 al no estar directamente controladas por la organización, las posibilidades de implementar acciones de reducción disminuyen.

Para la evaluación se considera las siguientes oficinas:

1. Oficina Nacional
2. Sucursal Loayza en La Paz
3. Oficina Central en Santa Cruz de la Sierra
4. Oficina Central en Cochabamba



Factor de Emisión	
Alcance 1	Consumo de gasolina IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación
	Consumo de diésel Consumo de diésel IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación
	Emisiones fugitivas IPCC, Cuarto Informe de Evaluación, 2007. Potencial de Calentamiento Global de los Gases R410A, R22 y R407C
Alcance 2	Consumo de energía eléctrica Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2016
Alcance 3	Consumo de papel Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil.
	Generación de residuos sólidos IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características rellenos sanitarios de Bolivia
	Viajes aéreos Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2016.
	Viates terrestres Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2016.
	Transporte de carga Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2016.
	Uso de tóner Factor de emisión desarrollado en base a estudios realizados por "Centre for Remanufacturing and Reuse"

Fuente: Elaboración propia

La HC de Banco BISA, en 4 edificios principales, para la gestión 2018 fue de 1.963 t de CO<sub>2</sub>e, distribuidas en las siguientes ciudades: 776 t CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de Santa Cruz, 237 a Cochabamba y 950 a La Paz. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 6.377 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 1.119 hogares de la ciudad de La Paz en un año.

	2017	2018	
Total colaboradores	1.934	1.910	
Total colaboradores 4 edificios principales	955	968	50 % del Total Colaboradores Nacional
Total Consumo energía eléctrica nacional	7.645.454	7.512.412	
Consumo energía eléctrica 4 edificios principales	3.585.975	3.498.132	47 % del Total Consumo Nacional
Total emisiones CO <sub>2</sub> 4 edificios principales	2.080	1.963	-5,65 % reducción
Estimación total emisiones Ton Co <sub>2</sub> a nivel nacional	4.161	3.925	-5,65 % reducción

**Fuente:** Informe "Huella de carbono" en base a registros Banco BISA, realizado por la empresa SASA

Tomando en cuenta que la medición de la huella de carbono de los 4 principales edificios de Banco BISA corresponde al 50% de colaboradores y 47% de consumo de energía eléctrica (el indicador de mayor impacto en la emisión de CO<sub>2</sub>) se puede estimar que la huella total del Banco para el año 2018 equivale a 3.925 Ton de CO<sub>2</sub>, misma que demuestra reducción en relación a la estimación del total del 2017

## GUARDIANES DEL PLANETA



Banco BISA, no sólo mide su huella de carbono, también se preocupa por concientizar a sus colaboradores sobre la importancia de buscar eficiencia en el consumo de energía, agua y papel.

### Concurso

En 2018 se realizó la cuarta versión del concurso interno "Guardianes del Planeta", con el objetivo de incentivar a los colaboradores a aplicar buenas prácticas para la reducción del consumo de energía, agua y papel, además de acopiar papel y cartón para su reciclaje.

El año 2018 participaron cincuenta y cinco agencias de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Oruro, Beni, Tarija y Cobija.

A continuación, se detalla las agencias ganadoras y sus logros.

LOS GANADORES DEL CONCURSO GUARDIANES DEL PLANETA 2018		
AGENCIA	PREMIOS	AHORRO
AGENCIA CRISTOBAL DE MENDOZA	Vales de consumo en supermercado, 1 por funcionario, de Bs. 150 y una cártula de bajo consumo de energía para la agencia.	Energía eléctrica a 22.39%.
AGENCIA IWALA	Vales de consumo en supermercado, 1 por funcionario, de Bs. 150.	Consumo de agua 28.89%.
AGENCIA LA PAZ	Vales de consumo en supermercado, 1 por funcionario, de Bs. 150.	Consumo de papel 64.73%.
OFICINA PRINCIPAL EL ALTO	Happy Hour para todo el personal de la agencia y/o sucursal ganadora.	Campaña de comunicación interna/institucional.
AGENCIA SHOPPING SUE	Happy Hour para todo el personal de la agencia y/o sucursal ganadora.	Prácticas más innovadoras de ahorro en el consumo de energía, agua y papel.
AGENCIA BENI	Happy Hour para todo el personal de la agencia y/o sucursal ganadora.	150 Kg de papel reciclado.

Además, todos los funcionarios de las agencias y/o sucursales ganadoras recibirán una linterna tipo led, recargable.

## Acopio y Reciclado de Papel

# PAPELBOL

Banco BISA, el Servicio de Desarrollo de las Empresas Públicas Productivas (SEDEM) y la Empresa Pública Nacional Estratégica Papeles de Bolivia (PAPELBOL) suscribieron, el 2017, un convenio de cooperación institucional con el objetivo de promover la concientización del uso responsable de recursos naturales y cuidado del medioambiente, a través del acopio y reciclado de papel y cartón en desuso.

Como medida de seguridad, por la información confidencial que pueda contener el material acopiado, todo el papel que se entrega a PAPELBOL fue triturado, dando cumplimiento a la normativa del Sistema Financiero Boliviano.

El 2018, primer año del convenio, se logró recolectar 4.025 kilogramos de papel, con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Dicha cantidad equivale a 68 árboles que no serán utilizados para fabricar papel nuevo, se evitará el consumo de 1.304.100 litros de agua en su producción y no se usarán 30.590 de Kwt de energía eléctrica.

## Cajas Clasificadoras



Banco BISA, cuenta con normativa interna para la gestión del papel que se genera en sus operaciones, pudiendo reusarse o desecharse para reciclaje.

Para tal efecto se entregaron a las agencias y oficinas cajas de cartón para acopiar el papel en desuso y bandejas clasificadoras para el papel a reusarse.

Precautelando la información y datos contenidos en el papel en desuso, se dotaron máquinas trituradoras para la destrucción de las hojas antes de desecharlas.

## PULMÓN BANCO BISA



En el marco de su línea de acción "Conciencia Ambiental", Banco BISA en alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), lanzó el año 2016 su iniciativa de compensación de su huella de carbono "Pulmón Banco BISA", con la plantación y mantenimiento de árboles en diferentes barrios de la ciudad de La Paz durante los próximos 5 años.

El proyecto empezó el 2016 con la plantación de 500 árboles en el Parque Urbano Central de la urbe paceña, que además de capturar CO2, producirá más oxígeno y permitirá la estabilización de los terrenos.

El 2017 se ejecutó la segunda fase de la iniciativa con la plantación de 500 árboles en un área que abarca desde el Puente Amor de Dios hasta el Parque Bartolina Sisa, en la zona de Aranjuez de La Paz.

En el 2018 se realizó la tercera fase con la plantación de 1.000 árboles en la zona circundante a la Av. Kantutani de la ciudad de La Paz.

Adicionalmente, se realizó la Campaña "Dona un árbol", mediante la cual colaboradores del Banco y sus familias plantaron 262 árboles en un sector de la Av. Kantutani, lugar donde se implementó el tercer Pulmón BISA con un total de 1.262 árboles.



La arborización será sostenible en el tiempo porque considera: el riego, uso de tecnología hidrogel que minimiza el uso de agua, mantenimiento permanente, poda, tratamiento fitosanitario y la reposición inmediata de árboles que no sobrevivan.

Estos 2.262 árboles en el tiempo absorben, aproximadamente, 300 toneladas de CO2 anualmente, permitiendo compensar el 12.31 % de las 1.949 toneladas de emisión que alcanzó el Banco en sus 4 edificios principales durante el 2018.

Es importante destacar que, los árboles en las zonas urbanas cumplen funciones ambientales fundamentales, como la purificación del aire, la sujeción del suelo y la regulación del ciclo hidrológico, generando humedad en la atmósfera y aportando en la recarga de acuíferos a través de sus raíces.



## USO DE ENERGÍA SOLAR



### Centro Metro Parada Juvenil “Santa Isabel”

Como impulsores de la Banca sostenible en Bolivia, que incentiva a una sociedad más consciente con el cuidado del medio ambiente, Banco BISA financió el proyecto de instalación de paneles solares en el Centro Metro Parada Juvenil “Santa Isabel” de la ciudad de El Alto que anualmente permitirá el ahorro de un 37% de energía eléctrica.

Banco BISA hizo posible la instalación de seis paneles fotovoltaicos (Kyocera) de 85W con tecnología cristalina y dos micro inversores (Power One), con potencia instalada de 500 Wp y generación de 1.186 kWh, que logra el ahorro anual del 37% de la energía eléctrica y correspondiente ahorro económico.



De igual manera, los más de 300 niños y jóvenes que asisten a Metro Parada Juvenil Santa Isabel fueron concientizados sobre la importancia de la protección del medio ambiente, sobre los beneficios del sol, de la energía solar y cómo se la puede aprovechar para lograr un impacto positivo en el ecosistema.

## Edificio Nacional Banco BISA

Banco BISA consume, anualmente, 802 MWh de energía eléctrica y decidió utilizar energía solar a través de sistemas fotovoltaicos para reemplazar paulatinamente el consumo de energía convencional. Se inició la instalación de un sistema de 42,9 kWp, en la terraza del edificio nacional de Banco en la ciudad de La Paz, que generará aproximadamente 78 MWh al año.

Adicionalmente con medidas de eficiencia energética, como concluir la instalación de lámparas LED, unificación de medidores y medidas de gestión internas se estima reducir el consumo hasta en 113 MWh por año, lo que equivale un 14% del consumo actual. Esto implicará emisiones abatidas equivalentes a 48 Ton. CO2 por año.

Actualmente la electricidad que utiliza el Banco BISA es suministrada por la distribuidora DELAPAZ, quien la recibe del SNI (Sistema Nacional Interconectado). A nivel nacional la generación está basada en diferentes fuentes, tanto de origen renovable (hidroelectricidad, biomasa, eólica), así como fuentes térmicas (principalmente Gas Natural y Diesel), estas últimas representan aproximadamente el 80% de toda la base de generación.

## CRÉDITOS DE CARBONO



La compra de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) es una contribución financiera que permite que los proyectos continúen reduciendo emisiones a la vez que benefician a la comunidad local y que están registrados en el Mecanismo de Desarrollo Limpio de Naciones Unidas. Estos proyectos obtienen una RCE por cada tonelada métrica de GEI que reducen o evitan.

Banco BISA, el año 2018, financió un Proyecto MDL por un monto equivalente a la compensación de 2.000 toneladas de CO2, cifra correspondiente a la huella de carbono del Banco de la misma gestión de sus 4 edificios principales. Dichos Créditos de Carbono acercan al Banco al objetivo de lograr la "carbono neutralidad" de sus operaciones.

## REQUISITOS MEDIO AMBIENTALES PARA LA OTORGACIÓN DE CRÉDITOS

Desde el 2003, a las solicitudes de créditos empresariales se les exige el cumplimiento de requisitos establecidos en el Manual de Sistema de Gestión Ambiental (SGA), documento elaborado por Banco BISA que busca precautelar el cuidado del medioambiente, en concordancia con las normas vigentes del país. El SGA evalúa el riesgo ambiental al momento de otorgar créditos.

De igual manera, se ha incorporado al "Informe de Presentación de Créditos de Banca Empresas y Banca PyME" conceptos relativos al uso eficiente de recursos naturales y energía, reducción de generación de desechos, prevención de contaminación y riesgos, y la provisión de ambientes seguros de trabajo.

Para cada operación crediticia se clasifica la actividad económica y destino del préstamo. Dependiendo de la clasificación obtenida, el prestatario debe completar el "Formulario Ambiental" y cumplir con los requerimientos legales, técnicos y de secuencia mínimos, según lo normado en el Manual de SGA. Esta acción permite analizar la factibilidad del crédito, tomando en cuenta el impacto ambiental.



También se ha incluido en la "Evaluación de Riesgos" de todas las presentaciones de crédito, el análisis y comentarios correspondientes al riesgo de crédito asociado a la gestión ambiental.



El Sistema de Calificación de Solicitudes de Crédito, según el riesgo de contaminación, está dirigido a prevenir los impactos ambientales negativos de la actividad objeto del crédito; el mismo se basa en los lineamientos adoptados por el Banco Mundial en su Sistema de Proyección de Contaminación Industrial (Industrial Pollution Projection System, IPPS); también incorpora la Clasificación Industrial por Riesgo de Contaminación (CIRC) desarrollada en el Reglamento Ambiental para el Sector Industrial Manufacturero (RASIM, D.S. 26736). La base normativa de referencia empleada en este procedimiento toma en consideración la Ley de Medio Ambiente N° 1333.

## OTRAS INICIATIVAS MEDIO AMBIENTALES

Banco BISA creó mecanismos de control del consumo de los principales recursos utilizados para la ejecución de sus actividades. Las siguientes acciones contribuyen a reducir su huella de carbono.

- Normativa interna que instruye acciones concretas para cuidar el uso de agua, calefacción, energía eléctrica, entre otros.
- Monitoreo de los reportes de control de consumo de recursos, como el material de escritorio y papelería.
- Utilización de videoconferencias, como nueva vía de comunicación a fin de minimizar los viajes aéreos del personal.
- Capacitación internacional a ejecutivos de Banco BISA para que se actualicen en la gestión de créditos acordes a medidas ambientales que beneficien a la comunidad.
- Normativa interna para el uso, reutilización y reciclaje de papel en desuso.
- Donación de equipos electrónicos para ser destruidos y reciclados por instituciones especializadas.
- Se dotó de cubiertos metálicos y recipientes de vidrio a los colaboradores para reducir el uso de plástico en los almuerzos.



**COMUNIDAD**

# COMUNIDAD

Banco BISA a través de su unidad de Responsabilidad Social Empresarial, desarrolla y ejecuta iniciativas enfocadas a la Comunidad. Los objetivos son diversos: contribuir a mejorar la cultura financiera en la población en general, activar campañas de solidaridad que benefician a niñas y niños en situación de desventaja, apoyar actividades que promueven el deporte y la cultura, y respaldar otras acciones que favorezcan a la sociedad en su conjunto.

## EDUCACIÓN

### SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



El Programa de Educación Financiera "Creando Futuro" de Banco BISA busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2018 el Banco llevó adelante diversos talleres y una campaña de difusión de información con el propósito de transmitir conocimientos que permitan a los consumidores financieros comprender conceptos, beneficios y uso correcto de los diversos productos y servicios bancarios.

#### RESULTADOS PROGRAMA "CREANDO FUTURO" SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Grupo de interés	Beneficiarios
Cientes y usuarios	2.556
Cientes MyPEs y emprendedores	350
Mujeres emprendedoras	302
Niños, niñas y adolescentes	98.806
Jóvenes	2.644
<b>Total Beneficiarios</b>	<b>104.658</b>

RESULTADOS PROGRAMA “CREANDO FUTURO”  
SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Actividad / Indicador	Resultado
ASFI - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	4.615.995 personas atendidas en agencias
ASOBAN - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	4.615.995 personas atendidas en agencias
DESCUBRE - Portal de Educación Financiera	36.489 usuarios
BISA TV - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	4.615.995 personas atendidas en agencias
Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	100.000 dípticos
Difusión de folletería informativa de Educación Financiera	14.894 beneficiarios
Impresión de Cartillas para estudiantes	78.100 ejemplares
Redes Sociales - posteos	55 publicaciones
Impresión Cartillas para Talleres	20.000 ejemplares
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cuñas Radiales	1.628 pases
Cómic Creando Futuro	180.000 ejemplares

**Talleres de Educación Financiera  
Creando Futuro “Clientes MyPEs”**

Banco BISA llevó a cabo talleres de Educación Financiera dirigidos a clientes MyPEs a nivel nacional, mismos que fueron impartidos por los propios colaboradores del Banco, como muestra del compromiso asumido por la institución.

El 2018 se capacitó a un total de 2.556 clientes y usuarios a través de 39 talleres impartidos en diez ciudades del país.

Ciudad	Beneficiarios
Trinidad	120
Sucre	142
Cochabamba	616
El Alto	336
La Paz	378
Oruro	220
Cobija	120
Potosí	164
Santa Cruz	333
Tarija	127
<b>Total</b>	<b>2.556</b>

### Creando Futuro “Pequeños Productores y Emprendedores”

El año 2018, en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se brindó talleres a Emprendedores y Pequeños Productores que participan de diversos programas de apoyo empresarial y desarrollo económico de este municipio. También se coordinaron actividades con la Red Universitaria de Jóvenes Emprendedores y Asociaciones de Comerciantes.

Banco BISA realizó tres talleres para 350 beneficiarios de los siguientes programas:

	Talleres	Beneficiarios
“Incubadora de empresas”	1	87
“Red Universitaria de Emprendedores”	3	185
“Asociación de Comerciantes”	1	78
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>350</b>



### Creando Futuro “Mujeres Emprendedoras”

El año 2018, en coordinación con el Centro de Promoción Económica “Gregoria Apaza” y la Asociación de Pescaderas “Los Andes” de la ciudad de El Alto, se realizaron talleres para 302 mujeres emprendedoras.

	Talleres	Beneficiarios
Centro de Promoción Económica “Gregoria Apaza”	3	125
Asociación de Pescaderas “Los Andes”	3	177
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>302</b>



## Creando Futuro “ Jóvenes”

El 2018, Banco BISA mantuvo los talleres dirigidos a jóvenes en las siguientes universidades: “Universidad Domingo Savio” de la ciudad de La Paz; “Universidad Pública” (UPEA) e “Instituto Tecnológico “Sebastián Obermayer” de El Alto; “Universidad Privada Boliviana” (UPB), “Universidad Domingo Savio” y “Universidad UCATEC” de Cochabamba; “Universidad Privada de Santa Cruz” (UPSA), “Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz” (UTEPSA) y “Universidad Domingo Savio” de Santa Cruz.



Adicionalmente, se extendió el alcance del programa al área rural impartiendo talleres a la "Unidad Académica Campesina" de la Universidad Católica Boliviana del Municipio de Batallas.

Como parte de los talleres se proyectó un video motivacional relacionado a la importancia de plantear metas y sueños, y la correcta administración de las finanzas personales.

En coordinación con el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz se realizaron ocho talleres para jóvenes provenientes de todos los macro distritos de la ciudad. Adicionalmente se organizó la primera versión del Foro de Educación Financiera Integral, conjuntamente a BISA SAFI, beneficiando a más de 600 jóvenes en 2 talleres realizados en el Cine 6 de agosto.



Un total de 2.644 jóvenes se capacitaron en los talleres impartidos en el eje troncal del país.

Instituciones	Talleres	Beneficiarios
Universidad Católica Boliviana - UAC - Batallas	1	72
Universidad UCATEC - Cochabamba	1	77
Universidad Privada Boliviana (UPB) - Cochabamba	2	123
Universidad Domingo Savio – La Paz	3	169
Instituto Tecnológico “Sebastián Obermayer” – El Alto	2	152
Universidad Pública El Alto (UPEA - Turismo) – El Alto	2	95
Universidad Pública El Alto (UPEA - Economía) – El Alto	2	123
Universidad Pública El Alto (UPEA - Ing. Producción) – El Alto	1	50
Universidad Domingo Savio – Cochabamba	2	177
Universidad Tecnológica Santa Cruz (UTEPSA) – Santa Cruz	2	200
Universidad Privada Santa Cruz (UPSA) – Santa Cruz	2	157
Universidad Domingo Savio – Santa Cruz	1	68
Instituto de la Juventud – GAMLP – La Paz	8	543
Foro de Educación Financiera Integral – La Paz	2	638
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>2.644</b>

### Creando Futuro “Niños, niñas y adolescentes”

Banco BISA considera importante promover el valor del ahorro desde la niñez, es por eso que ha desarrollado el material de Educación Financiera para estudiantes. Adicionalmente, el Banco instaló un stand temático dedicado a la Educación Financiera para un público infantil en la Feria Internacional del Libro en La Paz.

El 2018 se capacitó a un total de 98.806 niños, niñas y adolescentes de acuerdo al siguiente detalle:

Ciudad	Beneficiarios
COLEGIOS	87.827
PROFESORES	3.765
FERIA DEL LIBRO LA PAZ	7.214
<b>TOTAL</b>	<b>98.806</b>

#### Colegios

Bajo una línea estratégica sostenida y continua, se ha elaborado el material didáctico sobre Educación Financiera denominado “Mi Maletín Financiero” para primaria y “Mi Tablet Financiera” para secundaria, consistente en:

- Cartillas para trabajo en aula;
- Juegos didácticos e interactivos; y
- Una aplicación para teléfonos inteligentes, computadoras y tabletas.

Todo el material ha sido diseñado con conceptos claros y sencillos sobre el dinero, ahorro y metas financieras. Además, tiene historias y ejercicios propuestos por los personajes Bianka y Santiago, que fueron creados para un aprendizaje didáctico.

En 2018 se profundizó el contenido de las cartillas destinadas a estudiantes de secundaria, “Mi Tablet Financiera”, elaborándose 3 cartillas:



La Educación Financiera que se imparte en niños y adolescentes tiene un gran impacto positivo en sus vidas, ya que les ayuda a prepararse para preguntar, leer y entender lo que ofrece una entidad bancaria; a tomar decisiones financieras más saludables; a planear con confianza su futuro económico y a responder adecuadamente a los eventos económicos que se les presenten en la vida. En la medida en que las personas aprendan desde pequeñas a administrar sus ingresos y controlar gastos, el beneficio se extenderá a la sociedad y contribuirá a la economía del país.

Este importante aporte al sistema educativo nacional benefició a más de 87 mil estudiantes de primaria y secundaria del área urbana y rural del país, en alianza con la Fundación Bienaventuranzas y el Gobierno Municipal Autónomo de La Paz a través de la Dirección de Competitividad y Emprendimiento. Además, se capacitó a 3.765 profesores respecto a la aplicación del material complementando el trabajo en aula de los estudiantes.





### Ferias

Por 12 años consecutivos, Banco BISA participó en la Feria Internacional del Libro de La Paz (FIL). La entidad financiera preparó un novedoso y atractivo stand dirigido exclusivamente a las niñas y niños visitantes, quienes con divertidas dinámicas acordes a su edad aprendieron a clasificar y reciclar la basura, ayudando también a reducir los gastos en su hogar y contribuyen al ahorro en sus familias.

El concepto del stand, "Guardianes del Planeta Banco BISA", fue ecológico, fiel al compromiso asumido de reducir su huella de carbono y reforzando las diferentes actividades que tiene en su Programa de Conciencia Ambiental dirigido tanto a su público interno como externo.

Al finalizar el recorrido, quienes participaron de la experiencia fueron nombrados "Guardianes del Planeta" y recibieron de obsequio un arbolito, además de recomendaciones para su cuidado y preservación. Adicionalmente se entregó a los niños y niñas separadores de libros, que llevaban impresos mensajes relacionados a los beneficios de los árboles e información de cómo plantarlos.





Fueron tres grandes espacios donde los Guardianes del Planeta aprendieron a clasificar y reciclar la basura para lograr su propósito de proteger el medio ambiente.

- Primer sector: Mini básquet, donde los niños juegan con pelotas marcadas con imágenes de residuos, tratando de encestarlas correctamente en las canastas (monstruos) de colores, aprendiendo a clasificar la basura.
- Segundo sector: ¡Coloreando!, los pequeños de la familia reciben dibujos de los monstruos clasificadores de basura para pintarlos con crayones, de acuerdo a los colores de los contenedores que corresponden. Así también aprenden a clasificar la basura de forma correcta.
- Tercer sector: Mini Teatro, obra relacionada con la conciencia ambiental, el reciclaje y el ahorro en el consumo de energía eléctrica y de agua.



Un total de 7.214 niños visitaron el Stand de Banco BISA, donde compartieron con los "Guardianes del Planeta Banco BISA", momentos de diversión y aprendizaje sobre el cuidado del planeta y pequeñas acciones de ahorro de energía y agua en sus hogares. Recibieron de regalo un arbolito pino ciprés que quedó a su cargo para su cuidado.

## Creando Futuro “Clientes Nuevos”

Con el fin de informar a nuestros clientes y usuarios se entregaron dípticos de Educación Financiera con información referida a los derechos y obligaciones del consumidor financiero, ahorro, presupuesto familiar, crédito, seguridad de la información y garantías no convencionales.

Se informó a 14.894 clientes y usuarios en 2018, a través de 86 agencias del Banco. Los dípticos se encuentran distribuidos a nivel nacional y tienen el siguiente contenido:

- Seguridad de la Información,
- Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero,
- El Presupuesto Familiar,
- Garantías no Convencionales,
- El Ahorro,
- El Crédito.

### BENEFICIARIOS POR CIUDAD

Ciudad	Beneficiarios
TRINIDAD	369
SUCRE	351
COCHABAMBA	4.525
EL ALTO	1.133
LA PAZ	3.727
ORURO	397
COBIJA	315
POTOSÍ	359
SANTA CRUZ	3.366
TARIJA	352
<b>TOTAL</b>	<b>14.894</b>





## SUBPROGRAMA DE INFORMACIÓN FINANCIERA

### Bisa TV – circuito cerrado

Banco BISA emite en sus pantallas, instaladas en todas sus agencias a nivel nacional, videos de educación e información financiera.

Los monitores permiten que todos los clientes y usuarios que esperan a ser atendidos en cajas o en plataforma puedan ver los videos de BISA TV.

Tanto las cápsulas informativas de producción propia, como las enviadas por ASOBAN y ASFI, fueron vistas aproximadamente por 4.615.995 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2018.

### Cuñas Radiales

Se difundieron 15 cuñas radiales de educación financiera, y seguridad de la información en radioemisoras del eje troncal.

Se realizaron un total de 1.628 pases en radios de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz con una difusión continua y diaria, de lunes a viernes, con el propósito de llegar a la mayor cantidad de oyentes.

Entre los temas difundidos están:

- Como reconocer correos electrónicos fraudulentos,
- Cuidado de datos y claves personales,
- Medidas de seguridad para el uso de Banca por Internet,
- Características de una contraseña segura,
- Acciones en caso de sospechar de correos y mensajes SMS,
- Riesgos por utilizar software ilegal,
- Uso seguro de Tarjetas de Débito y Crédito,
- Medidas de Seguridad de los Cajeros Automáticos (ATM's)

## Folletería Informativa

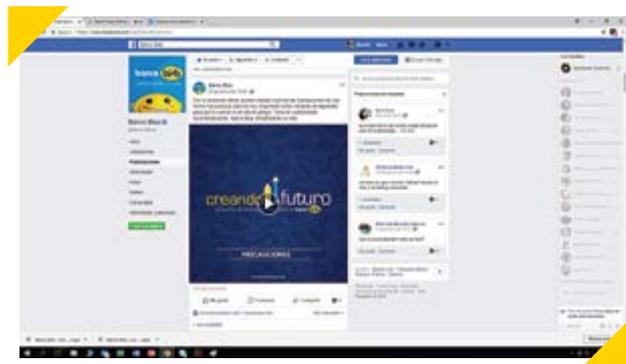
Banco BISA realizó la impresión de 100.000 documentos con información sobre los derechos y obligaciones del consumidor financiero, el ahorro, el presupuesto familiar, el crédito, las medidas de seguridad de la información y garantías no convencionales. Este material fue distribuido en todas sus agencias a nivel nacional para que sea entregado a los clientes y usuarios.

Temática	Número de dípticos
Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	16.600
El Ahorro	16.600
El Presupuesto Familiar	16.600
El Crédito	16.600
Seguridad de la Información	16.600
Garantías No Convencionales	17.000
<b>TOTAL</b>	<b>100.000</b>

## Redes Sociales

Banco BISA está presente en las redes sociales desde hace varios años, interactuando con los seguidores de Facebook, clientes, potenciales usuarios y población en general, brindándoles: consejos e información de los productos y servicios que ofrece el Banco, la forma correcta de usarlos, educación financiera para una mejor administración de las finanzas personales, y recomendaciones de seguridad para efectuar transacciones bancarias.

Durante la gestión 2018, en la página de Facebook se realizaron 55 publicaciones de educación financiera que fueron vistas por los más de 213.895 seguidores del Banco.



## Boletín Mesa de Dinero

Banco BISA mantiene informados y actualizados a sus clientes empresariales mediante la emisión semanal del "Boletín Mesa de Dinero", que contiene información económica relevante. Los 52 números del boletín en formato digital fueron difundidos vía correo electrónico el año 2018.

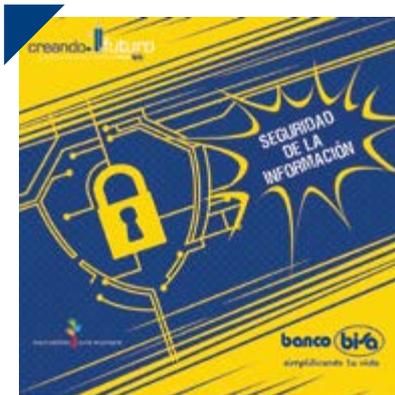
- Indicadores económicos de Bolivia (PIB, IGAE, Inflación, Apreciación, TC Real, Reservas Internacionales, UFV, Exportación FOB, Importación CIF)
- Tasas de interés (LIBOR, FED Funds, Banco Central Europeo, Banco Central Inglaterra, TRE MN, TRE USD, Reporto BCB MN, Reporto BCB USD, Letras del Tesoro).
- Índices bursátiles (Dow Jones, Nasdaq, Nikkei, Bovespa, Merval, IPC, DAX).
- Precio de minerales y materias primas (oro, plata, estaño, zinc, cobre, plomo, azúcar, café, maíz, soya, trigo, petróleo, gas).
- Cotización de la moneda boliviano.
- Cotización de monedas duras.
- Cotización monedas Latinoamericanas.
- Consejos de Responsabilidad Social Empresarial

## Cómics

Banco BISA, con el objetivo de orientar a la población en temas relacionados a la Educación Financiera, publicó por varios años historietas en formato cómic en el periódico "El Extra", matutino de alcance nacional.

El 2018 se publicó una edición especial, compilando las tres series de historietas (2015, 2016 y 2017), para ser distribuidas a los beneficiarios de los Talleres de Educación Financiera.

Los comics son de fácil lectura y comprensión, diseñados para jóvenes universitarios con las siguientes temáticas:



## Ferias del Crédito

Banco BISA, participó de las Ferias del Crédito organizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF) en siete ciudades del país.

La participación del Banco tiene la finalidad de impartir conocimientos acerca del sistema financiero, las entidades financieras, su organización, su funcionamiento, la prestación de servicios, así como de los mecanismos de protección del consumidor financiero para el ejercicio pleno de sus derechos y obligaciones.

El Banco formó parte del stand de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), y su plataforma de Educación Financiera "Descubre, lo simple de las finanzas". Adicionalmente instaló su propio stand para informar respecto a las características y requisitos para acceder a sus diversos productos y servicios.



## SOLIDARIDAD

### Apoyo a niños del Centro Puntiti en Cochabamba

La campaña Bolivia Solidaria es una iniciativa de Banco BISA y ATB, forma parte de su Programa de Responsabilidad Social, el cual tiene como público prioritario a la niñez boliviana que está en situación de desventaja.

Ejecutivos y colaboradores voluntarios de Banco BISA Cochabamba se movilizaron con el objetivo de lograr la máxima recaudación para la 27 versión de la Telemaratón Cochabamba-Bolivia Solidaria, destinada a construir un pabellón de rehabilitación y estimulación temprana que beneficiará a 80 niños y adolescentes con discapacidad mental profunda, en su mayoría abandonados por sus padres, del Centro Terapéutico Puntiti.

De los 80 niños y adolescentes que son atendidos por el Centro Puntiti, 60 fueron abandonados por sus padres debido a su discapacidad mental. Estos pequeños viven bajo una situación de bastante precariedad puesto que no caminan y muchos se alimentan mediante sondas pero que cuentan con la atención 24/7 de las hermanas de la congregación.

Muchos de los niños albergados en el centro son menores de 7 años, edad ideal para realizar una rehabilitación y estimulación temprana para que su situación de discapacidad progrese y, por tanto, mejore su calidad de vida. El pabellón que se construirá tiene el objetivo de atender a estos pequeños.

Banco BISA cumplió el 2018, diez años como coorganizador y aliado estratégico, respaldando a la Telemaratón con una activa participación.

Es importante resaltar que la cruzada no tendría la trascendencia que ha logrado si no fuera por la confianza que depositan los clientes en Banco BISA y las empresas e instituciones del país, que son quienes realizaron sus aportes voluntarios. De igual manera, la ciudadanía en general, que, con su contribución, centavo a centavo, permitió llegar a sumar significativos montos de dinero.



## Donación de Sangre

Durante el 2018 se apoyó, con material impreso informativo, a la campaña de comunicación del Banco de Sangre Departamental de La Paz, con el objetivo de concientizar a la población acerca de la importancia de donar sangre, no sólo el Día Mundial y Nacional del Donante sino durante todo el año. Es así que además se colaboró con obsequios que fueron repartidos a los donantes voluntarios y altruistas.

Bajo el lema "donemos sangre, salvemos vidas", esta campaña logró superar el objetivo de unidades de sangre, las mismas que fueron utilizadas en tratamientos oncológicos, intervenciones quirúrgicas, entre otros.

**DONEMOS SANGRE,  
SALVEMOS VIDAS**

Bolivia Solidaria

**SÉ  
EL HÉROE DE  
MUCHAS FAMILIAS  
QUE ESPERAN UNA DONACIÓN**

**Domingo 17 de junio**  
Punto de donación:  
► Feria dominical de las culturas,  
de 9 a 14 horas en El Prado.

banco **bi-a**  
simplificando tu vida

**HEMOCENTRO  
BSRDLP**

grupo financiero **bi-a**

## Bisa al Periodismo

Más de 150 directores de medios, editores, periodistas, directores y estudiantes de las carreras de comunicación social de diferentes universidades participaron de la IV Conferencia con Expertos BISA al Periodismo 2018 - realizada en Santa Cruz, evento en el que interactuaron con prestigiosas personalidades del ámbito periodístico y económico tales como Mónica Gonzales Mújica de Chile y Héctor Feliciano de Puerto Rico, quienes disertaron temáticas de amplio interés para los profesionales de la comunicación.



La periodista Mónica González expuso el tema “El nuevo desafío del periodismo frente a la crisis de la democracia y la epidemia de la corrupción” en la que destacó la importancia y la responsabilidad de los periodistas de investigar a profundidad los hechos.

González recalcó que los periodistas deben primero entender que actualmente Latinoamérica está sumergida en una crisis sistémica que requiere que el periodista conozca y estudie muy bien por dónde circula el poder oficial para poder cubrir los nichos donde se anida el poder corrupto, que, según la experta, “es muy sofisticado y colaborativo, es decir, se juntan empresas y poderes de distintas índoles”, destacó. En ese sentido, González, quien además valoró mucho el reportaje de calle, lanzó una reflexión: “La corrupción mata y asesina y somos los periodistas los que no estamos contando bien como mata y asesina la corrupción”.

Por su parte, el periodista e investigador Héctor Feliciano de Puerto Rico presentó el tema “El robo de arte por los nazis, esbozos de una investigación periodística”, en la que contó con detalles como realizó la investigación sobre el saqueo de arte nazi durante la guerra en París, en el que le tomó ocho años en realizarla.

Para el periodista, además del trabajo investigativo, fue un reto enfrentarse a las presiones. “Probablemente hay en el mundo tres negocios que no están regulados: las drogas, las armas y el arte. Hubo presiones de individuos, de museos para que yo dejara el tema; pero nada, yo seguí ahí, me hacía el loco y seguía investigando”.

Sobre su decisión de indagar sobre el tema, Feliciano indicó que como periodista de cultura siempre le apasionó el arte, sin embargo, considera que el tema lo escogió a él y no viceversa, “es como se hubiese caído en una olla o un caldero porque era el tema que más sabía y más me apasionaba. La investigación, casi de arqueología, poco a poco uno iba tirando del hilo hasta que de pronto, descubría todo un panorama. Era como un detective”, señaló.

## Opera Rigoletto

Banco BISA auspició, conjuntamente a la Embajada de Italia, la puesta en escena de la Opera "Rigoletto" del compositor musical italiano Giuseppe Verdi y libreto de Francesco Maria Pavie.

Rigoletto" es una ópera en tres actos de 1851, basada en la obra del escritor francés Víctor Hugo "El rey se divierte" y cuenta la historia del bufón jorobado que servía al Duque de Mantua y la tragedia de su hija, que se enamora de quien él tanto odia. Contiene un intenso drama de pasión, engaño, amor filial y venganza.



## Torneo de Golf

En el ámbito deportivo, Banco BISA promovió la vigésima versión del Torneo de Golf "Clásico BISA" en cuatro ciudades: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.

El año 2018 participaron más de 500 golfistas entre damas y varones y de todo el país, quienes compitieron en las categorías individual y pareja, además de los premios especiales a la mejor aproximación (Best Approach) y el lanzamiento más largo (Longest Drive).

Además del entusiasmo e integración que caracteriza anualmente al evento, este año se destacó por el primer "hoyo en uno" de la historia del Clásico BISA, logrado en el Country Club de Cochabamba, por el golfista Ernesto Cruz, quien por su hazaña recibió de regalo un vehículo cero kilómetros Nissan Note.

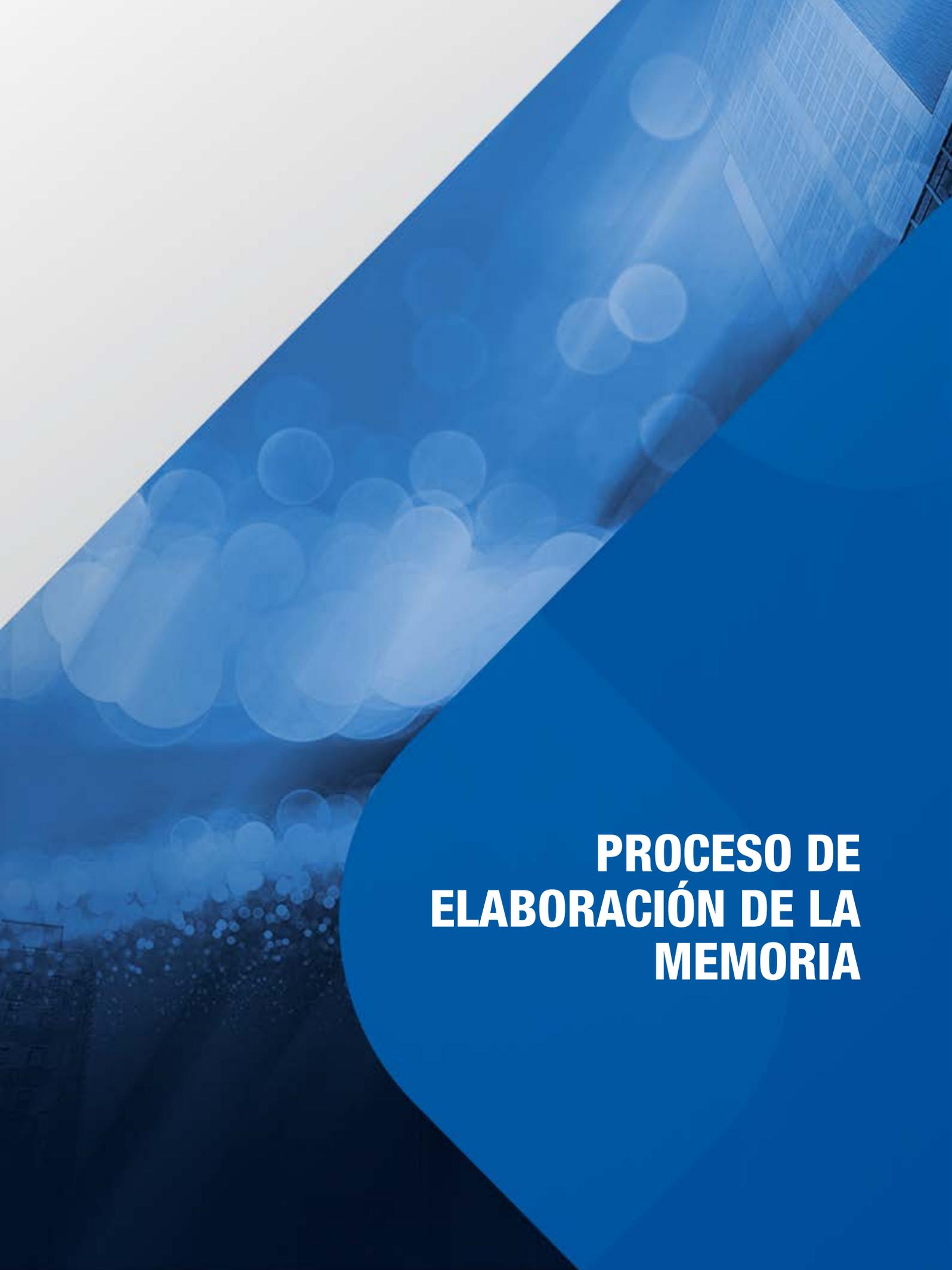
## Carrera Pedestre

El Banco auspició por décimo año la Carrera La Paz 3600 10k, organizada por la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) y el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, con el lema "Corro por La Paz y su gente". Además, motivó la participación del "Equipo BISA", conformado por 220 colaboradores de todas las empresas del Grupo Financiero BISA.

El 2018 la Carrera La Paz 3600 10k obtuvo la categoría Gold del Consejo para el Deporte Responsable por cumplir con estándares internacionales orientados a aumentar el impacto social y reducir el impacto ambiental.







# **PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA**

# PROCESO DE ELABORACIÓN DE MEMORIA

La Información contenida en la Memoria e Informe de RSE abarca datos de la gestión 2018 de Banco BISA.

## **ALCANCE, RELEVANCIA, MATERIALIDAD Y COBERTURA DE LA MEMORIA**

La Memoria e Informe 2018 de Banco BISA difunde sus buenas prácticas de RSE con información fiable y oportuna.

## **MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO**

En la elaboración del presente documento se han incluido las buenas prácticas de RSE enmarcadas en la normativa del Sistema Financiero Nacional, además de los estándares y guías reconocidas internacionalmente, que se detallan a continuación.

### **Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para entidades de intermediación financiera**

Circular ASFI/428 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero que determina los aspectos generales, lineamientos mínimos y gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que deben cumplir las Entidades de Intermediación Financiera, además de los parámetros para la elaboración de Informe de RSE y los Indicadores para la Calificación de Desempeño de RSE.

### **Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial**

Norma internacional ISO en RSE. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma coadyuva al esfuerzo de operar de manera socialmente responsable. ISO 26000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es utilizada como una norma de certificación.

### **Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad**

Los estándares GRI crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el cual los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser medidos, validados, comunicados y comprendidos, sobre el enfoque del gobierno, desempeño e impacto. Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad y calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas para las organizaciones.

La información presentada a través de los 36 Estándares GRI permite a los grupos de interés internos y externos formarse opiniones y tomar decisiones informadas sobre la contribución de una organización al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.

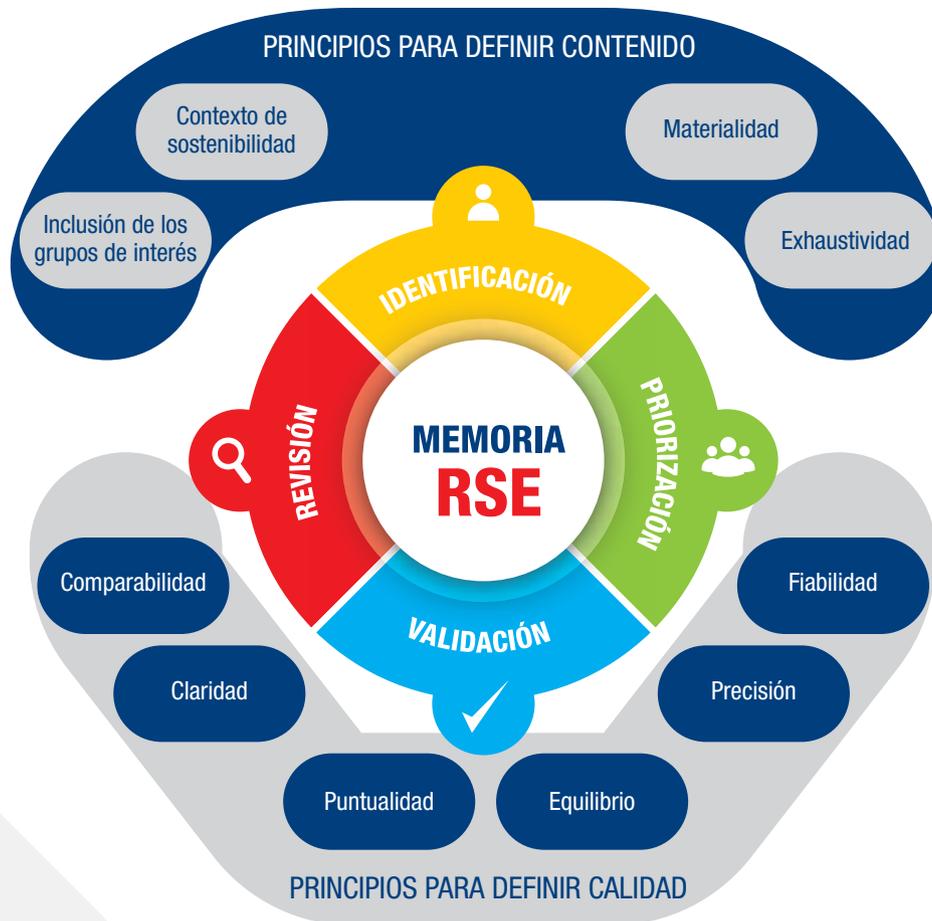
## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030) también conocidos por sus siglas ODS son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Son 17 objetivos y 169 metas propuestos como continuación de los ODM incluyendo nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.



La Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2018 se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero. La elección de contenidos de la memoria fue interactiva y dinámica, de acuerdo a los pasos que se describen a continuación.

## MATERIALIDAD Y PRIORIDAD DE LOS ASPECTOS INCLUIDOS EN LA MEMORIA DE RSE



### Identificación

En esta etapa se identificaron los aspectos relevantes para el Banco en base al impacto de sus acciones sobre sus grupos de interés, aplicando los Principios para definir el contenido del informe: Inclusión de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad, de acuerdo a los fundamentos del Estándar GRI-101.

Las herramientas utilizadas para la identificación fueron los contenidos de los informes anuales de las diferentes áreas del Banco, Misión, Visión y Valores, el Plan Estratégico, los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2018, y el Código de Ética, entre otros.

Además, se realizaron las siguientes acciones:

- I. Ejercicio de análisis de contenidos de las memorias de anteriores gestiones.
- II. Recopilación de información con Gerentes de áreas.
- III. Reuniones individuales con áreas clave para conocer los principales temas que se gestionan con cada grupo de interés.

## Priorización

Se seleccionaron los temas materiales a publicarse en la Memoria de RSE 2018 en base a la información relevante identificada previamente con los grupos de interés. Participaron de esta actividad los principales responsables de todas las áreas del Banco.

La gestión de la información se realizó en aplicación de los Principios para definir la calidad del informe: Precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad, de acuerdo a los fundamentos del Estándar GRI-101.

Como resultado se obtuvo la matriz de temas materiales y respectiva cobertura que se presenta a continuación.

Grupo de interés	Categoría	Tema Material	Cobertura
Accionistas	Desempeño Económico	Desempeño Económico	Interno/Externo
Colaboradores		Presencia en el Mercado	Externo
Ente Regulador		Impactos Económicos Indirectos	Externo
Clientes		Prácticas de Adquisición	Interno/Externo
Proveedores Comunidad		Anticorrupción	Interno
Accionistas Colaboradores	Desempeño Ambiental	Energía	Interno
		Agua	Interno
		Biodiversidad	Externo
Proveedores		Emisiones	Interno
Comunidad		Cumplimiento Ambiental	Interno/Externo
		Evaluación Ambiental de Proveedores	Interno/Externo
Accionistas	Desempeño Social	Empleo	Interno
Colaboradores		Relaciones Trabajador/ Empresa	Interno
		Salud y seguridad en el trabajo	Interno
Ente Regulador		Formación y Enseñanza	Interno
Clientes		Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Interno/Externo
Proveedores		No Discriminación	Interno/Externo
		Libertad de asociación y negociación colectiva	Interno/Externo
		Trabajo Infantil	Interno/Externo
Comunidad		Trabajo Forzoso u Obligatorio	Interno/Externo
		Evaluación de Derechos Humanos	Interno
		Comunidades Locales	Externo
		Evaluación Social de los Proveedores	Externo
		Marketing y Etiquetado	Externo
		Privacidad del Cliente	Interno/Externo

### Validación

La validación de contenidos de la Memoria e Informe de RSE se realiza internamente mediante un documento verificado por las Gerencias, áreas que brindan información y por Auditoría Interna.

### Revisión

Una vez publicada la Memoria se recaban de los Grupos de Interés opiniones relacionadas a la claridad de la información, la utilidad del documento. Las sugerencias sirven de base para mejorar las siguientes publicaciones.

## DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Valores de Banco BISA S.A.



Grupos de interés de Banco BISA S.A.

#### Canales de Comunicación

- Juntas ordinarias y extraordinarias de accionistas.
- Página Web.
- Publicaciones.
- Memoria Institucional.
- Memoria RSE.
- Redes Sociales.

#### Canales de Comunicación

- Agencias.
- Línea gratuita.
- Página Web.
- Punto de reclamo.
- Redes sociales.
- Casilla de correo electrónico.
- Estudio de satisfacción.
- Publicaciones.
- Memoria Institucional.
- Memoria RSE.

Gobierno Corporativo

Equilibrio trabajo/familia



Educación



Salud

PyMes



Desastres naturales



#### Canales de Comunicación

- Memoria Institucional.
- Memoria RSE.
- Comunicaciones formales.
- Informes y reportes.
- Redes sociales.
- Página Web.
- Publicaciones.

#### Canales de Comunicación

- Medios de comunicación.
- Casilla de correo electrónico.
- Página Web.
- Redes sociales.
- Memoria RSE.
- Línea gratuita.

#### Canales de Comunicación

- Internet.
- Publicaciones internas.
- Personalmente.
- InnoBISA.
- Página Web.
- Redes sociales.
- Estudio Clima Laboral.
- Evaluación de desempeño.

#### Canales de Comunicación

- Medios de comunicación.
- Página Web.
- Redes sociales.
- Memoria RSE.
- Publicaciones.
- Línea gratuita.
- Correo electrónico.



# **INDICADORES RSE**

# INDICADORES RSE

Indicador	2017	2018
<b>Gobierno Corporativo</b>		
Comités (número)	59	55
Accionistas (número)	2.124	2.131
<b>Gestión</b>		
Colaboradores (número)	1.934	1.909
Oficinas a nivel Bolivia (número)	10	10
Departamentos con cobertura (número)	9	9
<b>Bancarización</b>		
Agencias (número)	83	86
Apertura agencias nuevas (número)	3	4
Cajeros automáticos (número)	326	324
Clientes MyPEs (número)	19.887	21.021
Clientes Microempresas (número)	18.516	20.550
Clientes Personas Naturales (número)	561.564	621.096
Remesas (número)	179.530	197.276
Remesas (en USD)	62.867.137	62.513.863
<b>Social</b>		
Personal capacitado por gestión (número)	1.832	1.909
Horas de formación y capacitación (número)	143.611	167.331
Relación de equidad de género en contratación de personal (mujeres/hombres)	931/1003	992/917
Beneficiarios de talleres de educación financiera (número)	104.646	104.658
Salas de lactancia (número)	0	2
Talleres de equidad de género (número)	0	130
Horas invertidas Talleres de equidad de género (número)	0	260
Colaboradores capacitados en equidad de género (número)	0	1.668
Ejecutivos "agentes de igualdad" (número)	0	48
<b>Ambiental</b>		
Huella de Carbono del Edificio Principal Santa Cruz (Toneladas de CO2)	814	776
Huella de Carbono del Edificio Principal Cochabamba (Toneladas de CO2)	223	237
Huella de Carbono del Edificio Principal La Paz (Toneladas de CO2)	265	321
Huella de Carbono del Edificio Nacional (Toneladas de CO2)	778	629
Total Huella de Carbono Banco BISA * (Toneladas de CO2)	4.161	3.925
Árboles plantados en la gestión (número)	1.000	1.262
Árboles donados y plantados por colaboradores en la gestión (número)	0	262
Agencias participantes del concurso "Guardianes del Planeta 2018" (número)	46	55
Papel reciclado (kilogramos)	0	4.025
Instalación de sistemas de paneles solares (número)	0	2
Energía generada por sistemas de paneles solares (kwh)	0	79.186
Adquisición de Certificados de reducción de emisiones "CRE's" (Toneladas de CO2)	0	2.000

\* Estimación basada en que los 4 edificios principales, medidos para la huella de carbono, representan el 50% de colaboradores y el 47 % del consumo de energía eléctrica nacional (principal fuente de emisión de CO2 en el Banco.)

# PRINCIPIOS PACTO GLOBAL

Principios	Ámbito
1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos	Derechos Humanos
2. No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	
3. Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva	Normas Laborales
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	
5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil	
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.	Medioambiente
7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas	Lucha contra la corrupción

## OBJETIVOS DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo	Principio Pacto Mundial	Submeta	Capítulo	Página
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6	1.4	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 5. Clientes 8. Comunidad	7 15 33 67
	1 - 2 - 7 - 8 - 9	2.3	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 5. Clientes 8. Comunidad"	7 15 33 67
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 10	3.8 - 3c	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 8. Comunidad	7 15 67
	1 - 2	"4.3 - 4.4 4.5 - 4.6 - 4c"	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 8. Comunidad	7 15 21 67
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6	5.1 - 5.2 5.5 - 5b - 5c	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 8. Comunidad	7 15 21 67
	1 - 2 - 7 - 8 - 9	6.4 - 6.6	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio Ambiente	7 15 53

## Objetivos Desarrollo Sostenible - Principios Pacto Global (Cont.)

Objetivo	Principio Pacto Mundial	Submeta	Capítulo	Página
	1 - 2 - 7 - 8 - 9	7.1 - 7.2 - 7.3	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio Ambiente	7 15 53
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6	8.3 - 8.5 8.7 - 8.8 - 8.10	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 5. Clientes 6. Proveedores 8. Comunidad	7 15 21 33 51 67
	3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9	9.3	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 5. Clientes 6. Proveedores	7 15 33 51
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 10	10.2 - 10.3 - 10.4	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 5. Clientes 6. Proveedores 8. Comunidad"	7 15 21 33 51 67
	1 - 2 - 7 - 8 - 9	11.6 - 11.b	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio Ambiente	7 15 53
	7 - 8 - 9	12.5 - 12.6 - 12.8	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio Ambiente	7 15 53
	7 - 8 - 9	13.2 - 13.3	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio Ambiente	7 15 53
	7 - 8 - 9	N/A	N/A	N/A

## Objetivos Desarrollo Sostenible - Principios Pacto Global (Cont.)

Objetivo	Principio Pacto Mundial	Submeta	Capítulo	Página
	7 - 8 - 9	15.2	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio Ambiente	7 15 53
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 10	16.2 - 16.5 16.6 - 16.10 - 16b	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 6. Proveedores 9. Proceso de elaboración de Memoria	7 15 51 89
	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10	17.14 - 17.15 17.16 - 17.17	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio Ambiente 8. Comunidad	7 15 21 33 51 67

# ESTANDARES GRI - ISO 26000

### Contenidos Generales Perfil de la Organización

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador ISO 26000
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 1 Nombre de la organización	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7	7.2 - 7.8
	102 - 2 Actividades, marcas, productos y servicios	5. Clientes 7. Medio ambiente 8 Comunidad	33-50 53-66 67-87	
	102 - 3 Ubicación de la sede	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7 22 96	
	102 - 4 Ubicación de las operaciones	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente 8 Comunidad 10. Indicadores RSE	7 22 56 67-87 96	
	102 - 5 Propiedad y forma jurídica	2. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	12 96	
	102 - 6 Mercados servidos	5. Clientes	37-50	
	102 - 7 Tamaño de la organización	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7 22 96	6.2.3
	102 - 8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	22-24 96	6.4.3 - 6.4.4
	102 - 9 Cadena de suministro	6 Proveedores	52	7.2 - 7.8
	102 - 10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6 Proveedores	52	
	102 - 11 Principio o enfoque de precaución	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 7. Medio ambiente	9-11 34-37 64-65	7.8

**Contenidos Generales  
Perfil de la Organización**

ISO 26000

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 12 Iniciativas externas	3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	18 29-31 60		6.4.5 - 6.3.10
	102 - 13 Afiliación a asociaciones	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7		
<b>Estrategia</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Mensaje del Presidente del Directorio	4-5		5.2 - 7.2 - 7.4.2 - 7.6.2 - 7.8
	102 - 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 7. Medio ambiente 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	9-11 22-32 33-50 53-66 67-87 96		4.3 - 7.8
<b>Ética e integridad</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	9-11 16		4.4 - 6.3.10 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.7 - 7.2 - 7.8
<b>Gobernanza</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 18 Estructura de gobernanza	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	13 17		4.6 - 6.2
	102-19 Delegación de autoridad	2. Perfil de Banco BISA S.A.	12-13		6.2
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2. Perfil de Banco BISA S.A.	12-13		6.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	19 90-94		4.3 - 5.2 - 6.3.3 - 7.8
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	2. Perfil de Banco BISA S.A.	12-13		6.2
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A.	4-5 12		6.2
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2. Perfil de Banco BISA S.A.	12		6.2
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	2. Perfil de Banco BISA S.A.	12-13		6.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.4.3 - 7.7.5
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2. Perfil de Banco BISA S.A.	12		6.2 - 6.3.3
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	9-11 22-32 33-50 52 53-66 67-87 90-94 96		6.2 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.4.1 - 7.8
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2. Perfil de Banco BISA S.A.	14		6.2 - 7.7 - 7.7.5
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	9-11 22-32 33-50 52 53-66 67-87 90-94 96		6.3.3 - 7.2 - 7.7.5 - 7.8	

Contenidos Generales  
Perfil de la Organización

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1. Mensaje del Presidente del Directorio 9. Proceso de Elaboración de Memoria	4 93-94	6.2 - 6.3.3 - 7.4.1 - 7.4.3 - 7.7.5
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	13 19 94	6.2
	102-35 Políticas de remuneración	4. Colaboradores	31	6.2 - 6.4.1 - 6.4.2

Participación de los grupos de interés

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 40 Lista de grupos de interés	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	18 93-94	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102 - 41 Acuerdos de negociación colectiva	4. Colaboradores	23	4.5 - 6.3.8 - 6.3.10
	102 - 42 Identificación y selección de grupos de interés	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	18-19 93-94	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.8
	102 - 43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	19 92	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.3.3 - 7.5.3 - 6.8.3 - 7.8
	102 - 44 Temas y preocupaciones clave mencionados	9. Proceso de Elaboración de Memoria	93	4.5 - 7.3.3

Prácticas para la elaboración de informes

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores RSE	14 34-50 96	4.2
	102 - 46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	9. Proceso de Elaboración de Memoria	92	4.3 - 5.2 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.6.2 - 7.8
	102 - 47 Lista de temas materiales	9. Proceso de Elaboración de Memoria	93	5.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.3.2 - 7.6.2
	102 - 48 Reexpresión de la información	9. Proceso de Elaboración de Memoria	99-108	7.6.2
	102 - 49 Cambios en la elaboración de informes	9. Proceso de Elaboración de Memoria	90	6.3.3
	102 - 50 Periodo objeto del informe	1. Mensaje del Presidente del Directorio 9. Proceso de Elaboración de Memoria	4 90	7.6.2
	102 - 51 Fecha del último informe	10. Indicadores RSE	96	7.6.2
	102 - 52 Ciclo de elaboración de informes	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91	5.2 - 6.3.3 - 7.5.3 - 7.6.2
	102 - 53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa		
	102 - 54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91	7.6.2
	102 - 55 Índice de contenidos GRI	Índice GRI	99-108	7.6.2
	102 - 56 Verificación externa	9. Proceso de Elaboración de Memoria	93	7.6.2

**Temas Económicos  
Desempeño Económico**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE Índice GRI	9-11 34-50 90-94	96	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	9-11 34-50 52 54-66 90-94 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	9-11 34-50 52 54-66 90-94 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	14 96		4.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.3 - 6.8.7- 6.8.9

**Presencia en el Mercado**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	8-11 34-50		7.3.2- 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5. Clientes 10. Indicadores RSE	34-50 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5. Clientes 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	34-50 93 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 202 Presencia en el Mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4. Colaboradores	24		6.4.3 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.5 - 6.8.7

**Impactos Económicos Indirectos**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	8-11 34-50		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5. Clientes 10. Indicadores RSE	34-50 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5. Clientes 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	34-50 93 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 203 Impactos Económicos Indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	5. Clientes 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	37-50 68-82 96		6.3.6 - 6.3.9 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.4 - 6.8.7 - 6.8.9 - 7.2 - 7.8

**Prácticas de Adquisición**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6 Proveedores	52		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 6 Proveedores	8-11 52		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 6 Proveedores 9. Proceso de Elaboración de Memoria	8-11 52 93		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 204 Prácticas de Adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	6 Proveedores	52		6.4.3 - 6.6.6 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.7 - 7.2 - 7.8

**Temas Económicos**  
**Desempeño Económico**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
<b>Anticorrupción</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A.	8-11	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A.	8-11	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 9. Proceso de Elaboración de Memoria	8-11 93	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2. Perfil de Banco BISA S.A.	14	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2. Perfil de Banco BISA S.A.	10	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.6

**Temas Ambientales**  
**Desempeño Ambiental**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
<b>Agua</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 54-66	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 54-66	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	16 54-66 96	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54-57 96	6.5.4 - 7.2 - 7.8
	302-4 Reducción del consumo energético	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	16 58-59 96	6.5.4 - 6.5.5 - 7.2 - 7.8
<b>Agua</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 58	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 58	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	16 58 96	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	58-59 96	6.5.4 - 7.2 - 7.8
<b>Biodiversidad</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	1. Mensaje del Presidente del Directorio 3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	4 16 60	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 60	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	16 60 96	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 304 Biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	7. Medio ambiente	60	6.5.6 - 7.2 - 7.8
<b>Emisiones</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	16 54-57 96	7.3.2 - 7.3.3

**Temas Ambientales  
Desempeño Ambiental**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 54-57		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	16 54-57 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54-57 96		6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54-57 96		6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54-57 96		6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	58-59 96		6.5.5 - 7.2 - 7.8

**Cumplimiento Ambiental**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 64		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 64		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 64		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 307 Cumplimiento Ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	7. Medio ambiente	64		4.6 - 7.2
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 6 Proveedores	16 52		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 6 Proveedores	16 52		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 6 Proveedores	16 52		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 308 Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6 Proveedores	52		6.3.5 - 6.6.6 - 7.3.1 - 7.2 - 7.8

**Temas Sociales  
Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 22-23 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 22-23 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 22-23 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4. Colaboradores	22		6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4. Colaboradores	29-32		4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.4 - 6.8.5 - 6.8.7 - 7.2

**Temas Sociales  
Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Relaciones Trabajador/Empresa</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 23 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 23 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 23 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 402 Relaciones Trabajador/ Empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	4. Colaboradores	23		4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 6.4.5

**Salud y Seguridad en el Trabajo**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 23 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 23 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 23 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	4. Colaboradores	23		4.6 - 4.8 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.6 - 6.8.8 - 7.2

**Formación y Enseñanza**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 29-30 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 29-30 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 29-30 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 404 Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4. Colaboradores	29		6.4.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4. Colaboradores	29-30		6.4.1 - 6.4.2 - 6.8.5 - 7.2 - 7.8

**Diversidad e Igualdad de Oportunidades**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 22-24 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 22-24 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 22-24 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4. Colaboradores	22-24		4.8 - 6.2.3 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2

**Temas Sociales  
Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 30-32 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 30-32 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	11 30-32 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 406 No Discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4. Colaboradores	30-32		4.6 - 4.8 - 6.3.6 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2

**Libertad de Asociación y Negociación Colectiva**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	4. Colaboradores 6. Proveedores	23 52		4.6 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.8 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.5 - 6.6.6

**Trabajo Infantil**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 408 Trabajo Infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	4. Colaboradores 6. Proveedores	23 52		4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.6.6 - 6.8.4 - 7.2

**Trabajo Forzoso u Obligatorio**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5

**Temas Sociales  
Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	4. Colaboradores 6. Proveedores	23 52		4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.10 - 6.6.6 - 7.2

**Evaluación de Derechos Humanos**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	11 23 52 96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 412 Evaluación de Derechos Humanos	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	4. Colaboradores 6. Proveedores	23 52		4.6 - 4.8 - 6.3 - 6.3.1 - 6.3.2 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6 - 7.2

**Comunidades Locales**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	4-5 11 34-50 52 54-66 68-88		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	4-5 11 34-50 52 54-66 68-88		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	4-5 11 34-50 52 54-66 68-88		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 413 Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	4-5 11 34-50 52 54-66 68-88		6.3.9 - 6.5.1 - 6.5.2 - 6.5.3 - 6.8 - 7.2 - 7.8

**Evaluación Social de los Proveedores**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 6. Proveedores	16 52		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 6. Proveedores	16 52		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 6. Proveedores	16 52		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 414 Evaluación Social de los Proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	6. Proveedores	52		4.6 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 7.2

**Temas Sociales**  
**Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	5. Clientes	34-50	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	9-11 34-50	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	9-11 34-50	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 417 Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	9-11 34-50	4.6 - 6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.3 - 6.7.4 - 6.7.5 - 6.7.9

**Privacidad del Cliente**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	5. Clientes	34	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	10 34	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	10 34	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 418 Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	10 34	4.6 - 6.7.7

# ISO 26000

## Responsabilidad Social

**Materia fundamental: Principios**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
4.4	Comportamiento Ético		2. Perfil de Banco BISA S.A.	13
4.6	Respeto al Principio de Legalidad		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	10-14 23 64
6.2	Gobernanza de la organización		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	12-13 17

**Materia fundamental: Derechos Humanos**

6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE. 6. Proveedores. 7. Medio ambiente. 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	9-14 16-20 52 54-66 92-94
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		4. Colaboradores	31
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad		2. Perfil de banco BISA S.A.	10-14
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones		5. Clientes	35
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 8. Comunidad	11 31 68-88
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		4. Colaboradores	23
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		4. Colaboradores 5. Clientes 8. Comunidad	22-32 34-37 68-88
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	10-11 23

**Materia fundamental: Prácticas Laborales**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 22-32
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 29-32
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	19 94
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 29-32
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	10-11 29-30 58-62

**Materia fundamental: Medio Ambiente**

6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		7. Medio ambiente	54-66
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		7. Medio ambiente	54-62
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		7. Medio ambiente	54-66
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		7. Medio ambiente	63-66

**Materia fundamental: Prácticas justas de operación**

6.6.3	Asunto 1: Anti–corrupción		2. Perfil de Banco BISA S.A.	10-14
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable		3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	16 23 64 68-88
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	10-11 34-37
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 8. Comunidad	11 16 54-66 68-88
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	10-14 16-17

**Materia fundamental: Asuntos de Consumidores**

6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores	10 34-37 52
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		7. Medio ambiente 8. Comunidad	54-66 83
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		7. Medio ambiente	54-62
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	10 35
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	14 35
6.7.8	Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	Banco BISA no brinda servicios esenciales, pero si contribuye al cuidado del medio ambiente a través de acciones para reducir su Huella de Carbono y tiene programas de forestación para compensar la misma.	Índice GRI	109

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		8. Comunidad	68-82
Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad				
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	19 68-88 94
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		3. Gestión de RSE 8. Comunidad	18-19 64-82 84-87
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		4. Colaboradores	22-26
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		2. Perfil de banco BISA S.A. 5. Clientes	9 35-46
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores de RSE	14 34-50 96
6.8.8	Asunto 6: Salud		4. Colaboradores	32
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		3. Gestión de RSE 8. Comunidad	16-19 68-88
Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización				
7.3.1	Debida diligencia		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	16-19 92-93
7.3.2	Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	18-19 93
7.3.3	La esfera de influencia de una organización		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	18-19 94
7.4.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	16 54-66
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		2. Perfil de banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	11 16
7.4.3.	Incorporación de la Responsabilidad Social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	11 17
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	17-19 93

## INDICADORES ASFI - REGLAMENTO RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Capítulo I. Sección 1: Aspectos Generales				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 2. Ámbito de aplicación	El ámbito de aplicación del Reglamento de RSE es para las Entidades de Intermediación Financiera que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI.	Banco BISA S.A. es una Entidad de Intermediación Financiera supervisada por ASFI.	Índice GRI	110
Capítulo I. Sección 2: Lineamientos mínimos de responsabilidad social empresarial				
Art. 1. Lineamientos de RSE	Lineamientos que debe cumplir la entidad supervisada.	Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	110

Capítulo I. Sección 2: Lineamientos mínimos de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 2. Rendición de cuentas	La entidad debe rendir cuentas ante la sociedad general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como las acciones para evitar los impactos negativos.		2. Perfil de Banco Bisa S.A. 7. Medio ambiente 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	14 54-57 68-88 96
Art. 3. Transparencia	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	111
a) Misión y visión			2. Perfil del Banco Bisa S.A.	8-9
b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente			2. Perfil del Banco Bisa S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 8. Comunidad	9-11 16 64 68-82
c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente	Producto de las políticas, decisiones y actividades		5. Clientes 7. Medio ambiente 8. Comunidad	37-50 54-66 68-88
Art. 4. Comportamiento ético	Comportamiento organizacional basado en principios y valores establecidos en el código de ética, Gestión de Gobierno Corporativo, incluyendo valores de respeto a las personas y al medio ambiente.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	9-14 23-32 54-62
Art. 5. Respeto a los intereses de las partes interesadas	La entidad supervisada debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	111
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	18 93-94
b) Respetar sus intereses			3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 5. Clientes 8. Comunidad	19 29-32 35-37 68-88
c) Considerar sus inquietudes			3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 5. Clientes 8. Comunidad	19 29-32 37-50 68-88
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes	18-19 23 35-37
e) Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada			3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	19 94
Art. 6. Cumplimiento de las leyes y normas	La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio Ambiente	12-14 23 61
Art. 7. Respeto a los derechos humanos	La entidad supervisada debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.		2. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Colaboradores	11 32
Art. 8. Calificación de Desempeño de RSE	La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE	El Banco obtuvo el máximo nivel de calificación "5+nivel de madurez optimizado" como resultado de la evaluación efectuada por PricewaterhouseCoopers S.R.L. a su desempeño de RSE durante la Gestión 2017.	Índice GRI	111

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial	Debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales		3. Gestión de RSE	16-19
Art. 2. Compromiso	El Directorio, debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE, el mismo que debe estar comprendido en la misión y visión de la propia entidad.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	11 16
Art. 3. Identificación	La entidad supervisada debe identificar la situación en la que se encuentra en cuanto a RSE realizando un análisis externo e interno.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	112
a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad.	Inlcuso aquellos que ha asumido de manera voluntaria		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	10-14 23 64
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	18-19 94
c. Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.			3. Gestión RSE 7. Medio ambiente 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria	18-19 54-57 68-88 93
Art. 4. Planificación	La entidad supervisada debe incorporar dentro de su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	11 16
Art. 5. Implementación	En esta etapa la entidad supervisada debe integrar la RSE a sus decisiones y operaciones diarias	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	112
a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			3. Gestión de RSE	17
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			3. Gestión de RSE	16
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			3. Gestión de RSE	17
A rt. 6. Política de RSE	Política de Responsabilidad Social Empresarial		3. Gestión de RSE	16
A rt. 7. Aspectos relacionado a la sociedad		Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	112
a. Derechos Fundamentales	Consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos		4. Colaboradores	31
b. Compromiso con la sociedad	Apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores RSE	11 37-50 96
c. Valores, principios éticos y transparencia	Conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales deben estar descritos dentro su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	9-11 16

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
d. Condiciones laborales y de empleo	Políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.		4. Colaboradores	22-32
e. Relación con los consumidores y usuarios financieros	Servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera		5. Clientes 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria	37-50 68-88 94
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		7. Medio ambiente 8. Comunidad	54-66 68-88
g. Gestión diligente y profesional	Información relevante a inversionistas y accionistas		2. Perfil del Banco BISA S.A. 7. Medio ambiente 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	10 54-66 68-88 96
h. Compromiso con las autoridades	Cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 7. Medio ambiente	8-14 64
i. Equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores	Relación cliente - proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión		6. Proveedores	52
j. respeto a la diversidad étnica y pluricultural	Realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.		5. Clientes	34-50
k. Respeto a las personas con discapacidad	De acuerdo a la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 31
l. Respeto a las personas adultas mayores	De acuerdo a la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 5. Clientes	11 31
m. políticas contra el racismo y discriminación	De acuerdo a la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 31
n. Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia	De acuerdo a la Ley No 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 31
Art. 8 Aspectos relacionados con el medio ambiente	Protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos medio ambientales		7. Medio ambiente	54-66
Art. 9 Procedimientos, manuales y registros de RSE	La entidad supervisada debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para los siguientes aspectos:		3. Gestión de RSE	17
a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general			9. Proceso de Elaboración de Memoria. 10. Indicadores RSE.	94 96
b. Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones	Actividades que impacten en la sociedad y medio ambiente		7. Medio ambiente 8. Comunidad	54-66 68-88
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			4. Colaboradores	31

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	19 94
e. Identificar y tener acceso a los requisitos legales y normativos			2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 7. Medio ambiente	10 23 37 64
f. Aplicar y divulgar los derechos humanos	Contemplados en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	11 32
Art. 10 Control	Procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria	17 68-88 91-93
Art. 11 Revisión y mejora	La entidad supervisada debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	19 93
Art. 12 Reportes de Información	La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores de RSE	17 68-88 92-93 96

Sección 4: Otras disposiciones

Art. 1 Responsabilidad	El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	12 16
Art. 2 Registro Contable	La entidad supervisada debe registrar sus actividades exclusivamente dedicadas a RSE en cuentas analíticas y si corresponde a fines sociales	El área de RSE cuenta con su propio Centro de Costo para el registro contable.	Índice GRI	114
Art. 3 Aportes a fines sociales como actividad de RSE	Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Beneficios	Banco BISA S.A. realizó varias donaciones a nivel nacional de acuerdo al Reglamento correspondiente.	Índice GRI	114
Art. 4 Infracciones	No contar con una política de RSE, No remitir a ASFI los reportes requeridos en cuanto a la gestión de RSE, Prácticas comerciales no transparentes.	Banco BISA S.A. tiene como Política cumplir el marco normativo aplicable a sus actividades, en consecuencia se pone el máximo esfuerzo para evitar cualquier sanción y cuando éstas se presentan, la Institución cumple a cabalidad la reglamentación inherente.	Índice GRI	114

Libro 10º, Título I, Capítulo II  
Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica.			2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE. 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	11 16-19 92-93
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial.	Resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.		4. Colaboradores. 6. Proveedores. 7. Medio Ambiente. 8. Comunidad.	31 52 34 68-88

Libro 10°, Título I, Capítulo II				
Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			4. Colaboradores. 6. Proveedores. 7. Medio Ambiente. 8. Comunidad.	22-32 52 54-66 68-88
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		3. Gestión de RSE	16-19
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			9. Proceso de Elaboración de Memoria. 10. Indicadores RSE.	92-93 96



## Información de Contacto

**Razón Social:** Banco BISA S.A.  
**NIT:** 1020149020  
**Representante Legal:** Franco Urquidí Fernández  
Vicepresidente Nacional de Negocios  
Banco BISA S.A.  
**Oficina Central:** Av. 16 de Julio N° 1628, El Prado, Edif. BISA  
**Telf.:** (591-2) 2317272  
**Fax:** (591-2) 2390033

**La Paz - Bolivia**  
[www.bisa.com](http://www.bisa.com)

