



simplificando tu vida

# Informe RSE 2023



responsabilidad social empresarial



responsabilidad social empresarial

# ÍNDICE

Mensaje del Presidente del Directorio	5
Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe	9
Perfil de Banco BISA S.A.	20
Gestión RSE	28
Colaboradores	37
Clientes	47
Proveedores	59
Medio Ambiente	62
Comunidad	89
Indicadores RSE	130



responsabilidad social empresarial

Mensaje del  
**Presidente** del  
**Directorio**

## Mensaje del **Presidente** del **Directorio**



Estimados lectores:

Permítanme presentarles este informe que contiene los resultados del programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banco BISA S.A. de la gestión 2023, que detalla las acciones e impactos económicos, sociales y medioambientales derivados de nuestras operaciones.

El presente Informe de RSE se redactó en base a los fundamentos y principios de los estándares GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad, cumpliendo los contenidos de la opción referenciada. Refleja la relación de transparencia, cercanía y confianza que mantenemos con nuestros diferentes grupos de interés, internos y externos. El análisis de nuestro impacto medioambiental, social y económico hace de este documento una valiosa herramienta para la toma de decisiones y planificación de nuestras futuras acciones

Además, estos resultados son el fiel reflejo de nuestro compromiso con la Calidad, Prudencia, Compromiso, Coordinación, Integración e Innovación, valores con los que llevamos adelante todas nuestras actividades que, a su vez, apuntan a “simplificar la vida” de nuestros clientes con un servicio cálido y efectivo.

El 2023, el Banco logró la calificación “5+” que representa “excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación de RSE”. Esta calificación ha sido una constante en nuestro programa de RSE.

El programa de RSE mantuvo las líneas de acción, Educación Financiera, Consciencia Ambiental, Solidaridad y Bienestar, y Orgullo Cultural. Cada una logró resultados destacados.

Nuestro compromiso con la Educación Financiera se tradujo en la realización de talleres educativos para más de 20.266 jóvenes, 14.758 estudiantes de primaria y secundaria, 3.931 clientes, 974 pequeños productores y emprendedores, 150 mujeres en proceso de capacitación, entre otros. Estos talleres abordaron temas vitales como el presupuesto personal y familiar, la importancia del ahorro, el crédito responsable, la seguridad en los canales electrónicos y los derechos del consumidor financiero. Además, nos enorgullece haber fortalecido nuestras alianzas con instituciones como Save The Children, Sociedad “San José”, Enseña por Bolivia y el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz para ampliar el impacto de nuestros programas educativos.

En el ámbito de inclusión, Banco BISA se distingue como el único Banco en Bolivia que cuenta con material de Educación Financiera totalmente en Braille, mismo que es utilizado en talleres que se imparten a personas ciegas y que también es donado a instituciones que enseñan este método de lecto escritura a quienes tienen problemas visuales.

También, nos enorgullecemos de ser la única entidad financiera en el país que permite la entrada de mascotas en todas sus agencias a nivel nacional. Esta iniciativa, respaldada por un protocolo diseñado para garantizar una visita segura y responsable, refleja nuestro compromiso con la inclusión y el bienestar animal. La campaña interna “Por los Peluditos de la Calle” promueve la tenencia responsable y solidaridad, beneficiando a 842 animales en nueve albergues distribuidos en ocho departamentos del país. A través de esta iniciativa, logramos recolectar y entregar cinco toneladas de croquetas, enseres, frazadas y medicamentos, marcando una diferencia tangible en la comunidad y promoviendo el amor por los animales entre nuestros colaboradores.

Otra de las acciones de inclusión, que implementamos en el 2023, es la incorporación de las Mujeres Tejedoras Tacana como proveedoras de Banco BISA para que nos provean de regalos corporativos y accesorios del uniforme de los colaboradores del Banco.

Nuestras acciones en conciencia ambiental no pasaron desapercibidas. El concurso interno "Guardianes del Planeta" movilizó a 68 agencias a nivel nacional, incentivando el uso consciente de electricidad, agua, papel y la recolección de materiales reciclables. El papel en desuso y tapitas plásticas recolectadas se destinaron a apoyar tratamientos infantiles de cáncer. En 2023, logramos reciclar 5.17 toneladas de papel y cartón, equivalente a salvar 88 árboles y contribuir significativamente a la causa del cáncer infantil.

Desde 2016, nos comprometimos con la reforestación urbana a través de nuestro proyecto "Pulmón Banco BISA", plantando más de 9.000 árboles en áreas urbanas de La Paz, Cochabamba y Sucre. Estos esfuerzos no solo han contribuido a la captura de CO2 y al fortalecimiento del medioambiente urbano, sino que también nos permiten compensar la Huella de Carbono de nuestras operaciones.

Además, hemos avanzado significativamente en la adopción de energías renovables. Desde 2019, hemos instalado sistemas fotovoltaicos en nuestros edificios principales de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, generando más de 254 MWh de energía solar al año. Esta producción energética equivale al consumo de aproximadamente 240 viviendas urbanas en Bolivia.

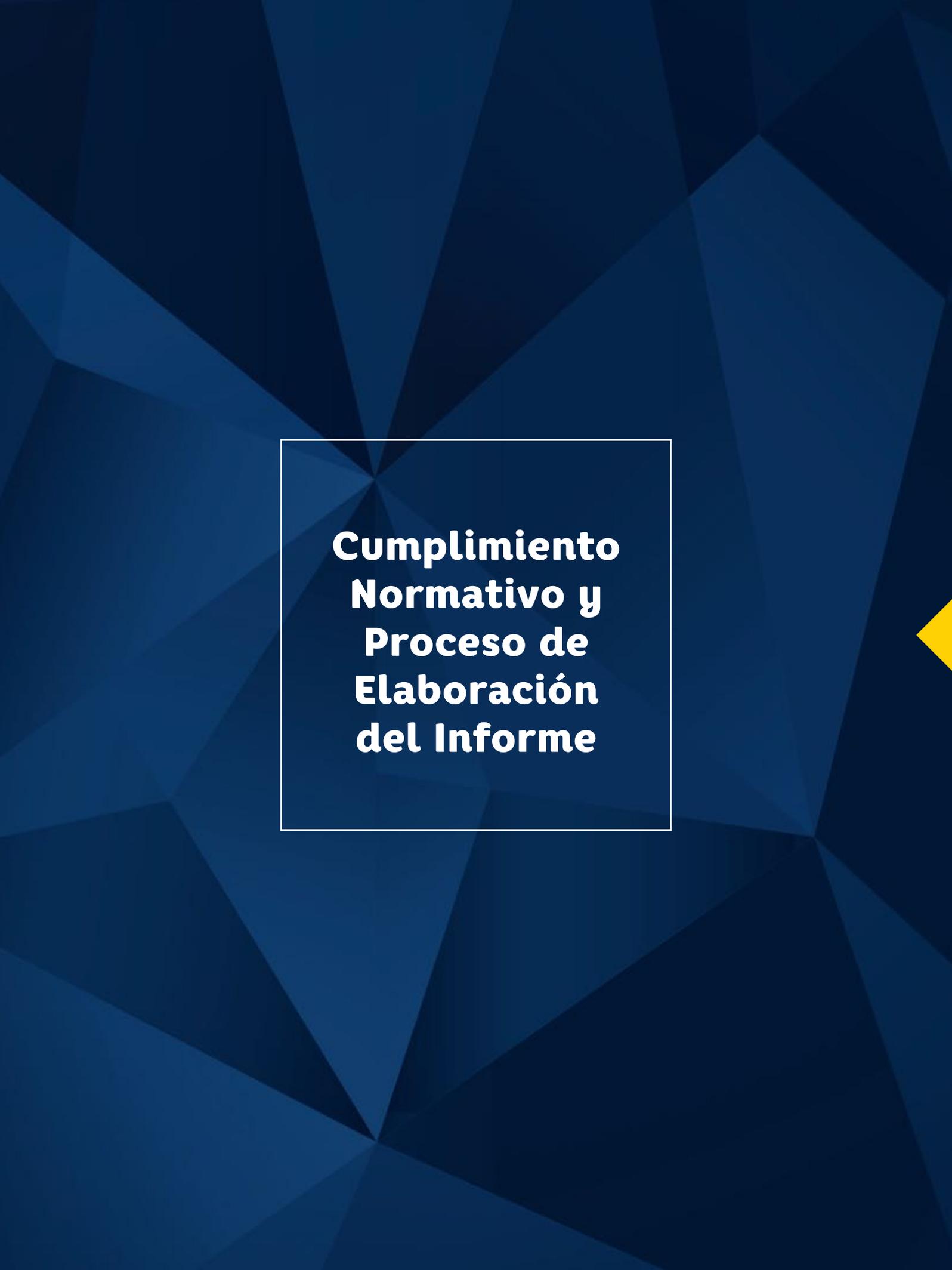
No podemos olvidar nuestro compromiso con el desarrollo cultural en Bolivia. Como principal auspiciador de la Feria Internacional del Libro de La Paz durante dieciséis años consecutivos, hemos apoyado activamente la promoción de la lectura y la cultura a través de más de 200 actividades artísticas. Del mismo modo, el patrocinio del Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz ha permitido democratizar el acceso al arte escénico en barrios y provincias alejadas, bajo el lema "Multiplicando Miradas".

Agradecemos sinceramente a nuestros accionistas y directores por su liderazgo visionario, a nuestros ejecutivos y colaboradores por su dedicación incansable, y a nuestros clientes y proveedores por su confianza continua. Continuaremos avanzando con determinación para contribuir al bienestar de nuestra sociedad y enfrentar nuevos desafíos con un enfoque sostenible y centrado en las personas.

Muchas gracias.



Ing. Julio César León Prado  
**PRESIDENTE**



**Cumplimiento  
Normativo y  
Proceso de  
Elaboración  
del Informe**

# Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial abarca datos de la gestión 2023 de Banco BISA S.A. y difunde sus buenas prácticas de RSE con información fiable y oportuna, respecto a su relevancia, materialidad y cobertura.

## Marco Normativo

Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.e

En la elaboración del presente documento se han incluido las buenas prácticas de RSE enmarcadas en la normativa del Sistema Financiero Nacional.

### 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 del Informe de RSE y los Indicadores para la Calificación de Desempeño de RSE.

#### Anexo 1 – Informe RSE – ASFI

Requerimiento Normativo	Indicador en el Documento	Capítulo	Páginas
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Ind.ASFI.01	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE.	10 - 19 22 - 28 30 - 36
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Ind.ASFI.02	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	10 - 19 22 - 28 30 - 36 38 - 46 48 - 58 60 - 61 64 - 88 92 - 131
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Ind.ASFI.03	5. Colaboradores 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	38 - 46 48 - 58 60 - 61 64 - 88 92 - 131
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Ind.ASFI.04	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE.	22 - 28 30 - 36

Requerimiento Normativo	Indicador en el Documento	Capítulo	Páginas
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Ind.ASFI.05	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 4. Gestión RSE.	10 - 19 30 - 36

**Lineamientos de RSE - ASFI**  
Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02

Requerimiento Normativo	Indicador en el Documento	Capítulo	Páginas
a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.	Ind.ASFI.a	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores RSE.	22 - 28 30 - 36 38 - 46 48 - 58 60 - 61 64 - 88 92 - 131 134 - 135
b. Transparencia.	Ind.ASFI.b	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores.	22 - 28 30 - 36 48 - 58 60 - 61 64 - 88 92 - 131 134 - 135
c. Comportamiento ético.	Ind.ASFI.c	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE.	22 - 28 30 - 36
d. Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Ind.ASFI.d	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	10 - 19 30 - 36 38 - 46 48 - 58 64 - 88 92 - 131
e. Cumplimiento de Leyes y Normas.	Ind.ASFI.e	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	22 - 28 30 - 36 38 - 46 48 - 58 60 - 61 64 - 88 92 - 131
f. Respeto a los Derechos Humanos.	Ind.ASFI.f	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores.	22 - 28 30 - 36 38 - 46

## Marco Técnico

Para redactar el informe de RSE se utilizaron herramientas técnicas que otorgan al documento un estándar aceptado a nivel mundial. Estas herramientas permiten correlacionar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de los Estándares GRI y la Guía de RSE ISO 26.000.

De esta manera se asegura que la información cumpla con los requisitos técnicos de: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, puntualidad, verificabilidad y contexto de sostenibilidad, además de transparencia de las repercusiones de la actividad del Banco en los ámbitos ambiental, social y económico.

### Guía ISO 26.000 de Responsabilidad Social Empresarial

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 26.000 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 desempeños e impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser medidos, validados, comunicados y comprendidos. 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 estándares (universales, sectoriales y temáticos) permiten 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 dando continuidad a los ODM, incluyendo nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible, la paz y la justicia.



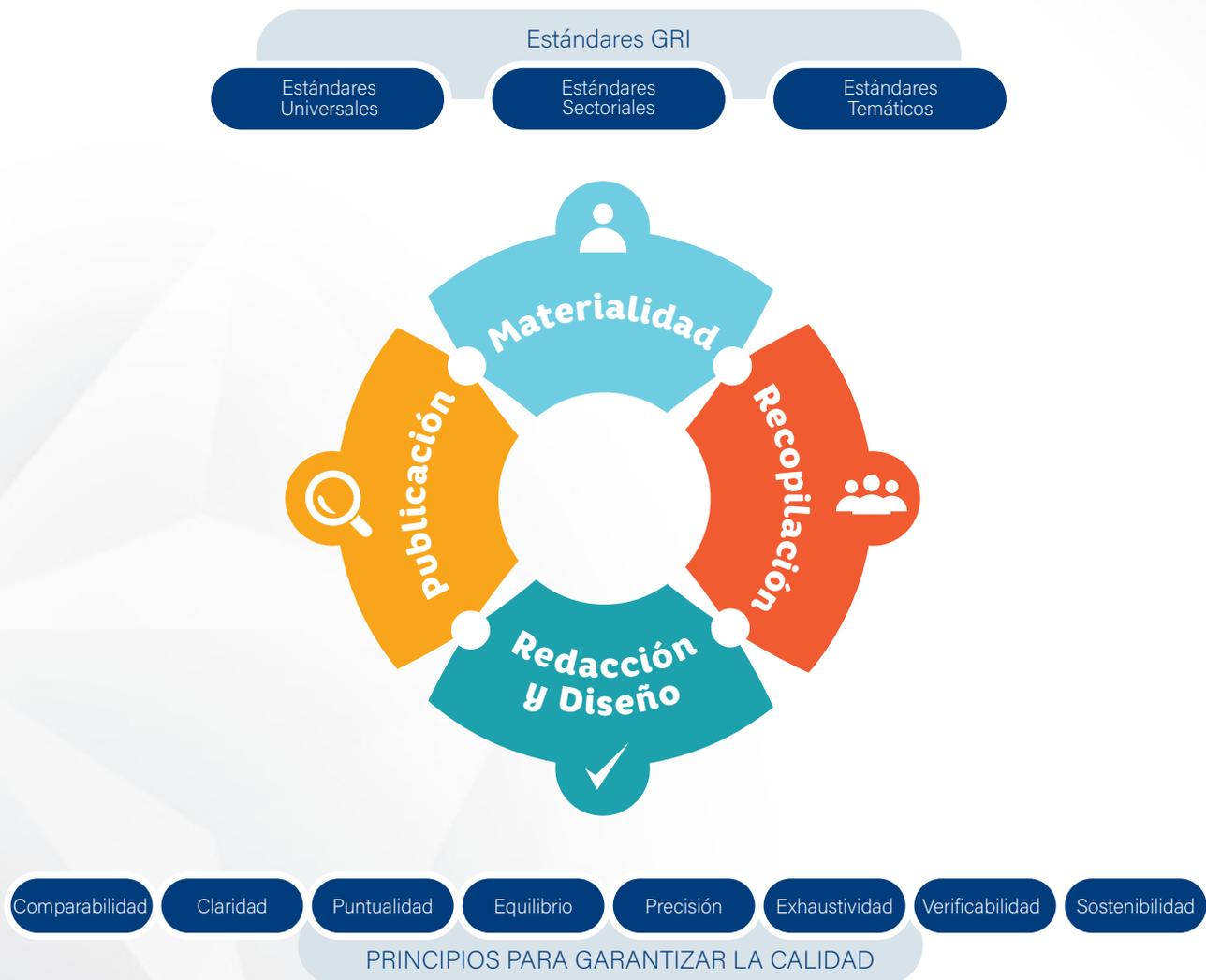
## Declaración de conformidad con los estándares GRI

Banco BISA S.A. ha presentado la información citada en el índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023 utilizando como referencia los Estándares GRI.

## Proceso de Elaboración del Informe

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d

El Informe de RSE 2023 se ha elaborado de conformidad con la opción Referenciada de los Estándares GRI y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero. La elección de contenidos del informe fue interactiva y dinámica, la definición de materialidad estuvo acompañada del análisis necesario para establecer el grado de impacto, así como el cumplimiento de los principios que garantizan la calidad del informe.



Si bien el Informe de Responsabilidad Social Empresarial no es sometido a verificación externa, se cumplen los requerimientos GRI 1 referidos al Principio de Calidad: Verificabilidad, ya que se reúne, registra, recopila, analiza y comunica la información para garantizar una rendición de cuentas transparente.

Se identificaron los impactos reales, potenciales, positivos y negativos de las operaciones del Banco en base a la materialidad de los temas relevantes, así como el cumplimiento de los Principios de Calidad GRI 1.

Para el aseguramiento de calidad se aplican con rigurosidad los Fundamentos contenidos en el GRI 1: Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Exhaustividad, Contexto de Sostenibilidad y Puntualidad.

## **Relacionamiento con los Grupos de Interés de RSE**

[Ind.ASFI.01](#) / [Ind.ASFI.05](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#)



Banco BISA S.A. tiene seis grupos de interés para los cuales desarrolla actividades de RSE.



Para Banco BISA S.A. la identificación de las expectativas y necesidades de los grupos de interés, así como la integración de estas en el Plan Estratégico, es una de las tareas más importantes para el éxito de las acciones de RSE del Banco y su sostenibilidad a largo plazo.

El dialogo con todos los grupos de interés es crucial para Banco BISA S.A., ya que de esta manera se valida de forma continua la estrategia y acciones de RSE, a través de canales de comunicación adecuados y específicos.

Las acciones que se priorizan para los Grupos de Interés son:

### **Clientes**

- Ofrecer talleres, distribuir información financiera y proporcionar consejos de Educación Financiera.

- Sensibilizar a los clientes sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.
- Promover acciones de inclusión financiera y social.

#### Accionistas

- Cumplir con la normativa de RSE.
- Elaborar el Informe Anual de RSE.

#### Colaboradores

- Incentivar y organizar acciones internas para reducir la huella de carbono del Banco.
- Sensibilizar a los colaboradores sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.
- Promover el voluntariado en iniciativas de RSE del Banco.
- Gestionar su participación en talleres de Educación Financiera, como facilitadores, para clientes y usuarios.

#### Proveedores

- Abrir las demandas del Banco a nuevos proveedores.
- Ofrecer talleres y consejos de Educación Financiera.
- Sensibilizar a los proveedores sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.

#### Comunidad

- Ofrecer talleres y consejos de Educación Financiera.
- Liderar y apoyar acciones solidarias en beneficio de la población en riesgo.
- Apoyar iniciativas que promuevan hábitos y actitudes saludables de la comunidad.
- Promover el uso eficiente de los recursos naturales en la sociedad.
- Reducir y compensar la huella de carbono del Banco.
- Apoyar iniciativas que promuevan la creación y el acceso a las diversas expresiones artísticas y culturales.
- Informar de manera oportuna y transparente sobre el programa y actividades de RSE.

#### Ente Regulador

- Presentar anualmente un Programa de Educación Financiera.
- Presentar un informe anual del cumplimiento del Programa de Educación Financiera.
- Presentar el informe anual de RSE, la Calificación de Desempeño de RSE, el Balance Social y el Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social.

## Dialogo y Priorización de los Grupos de Interés

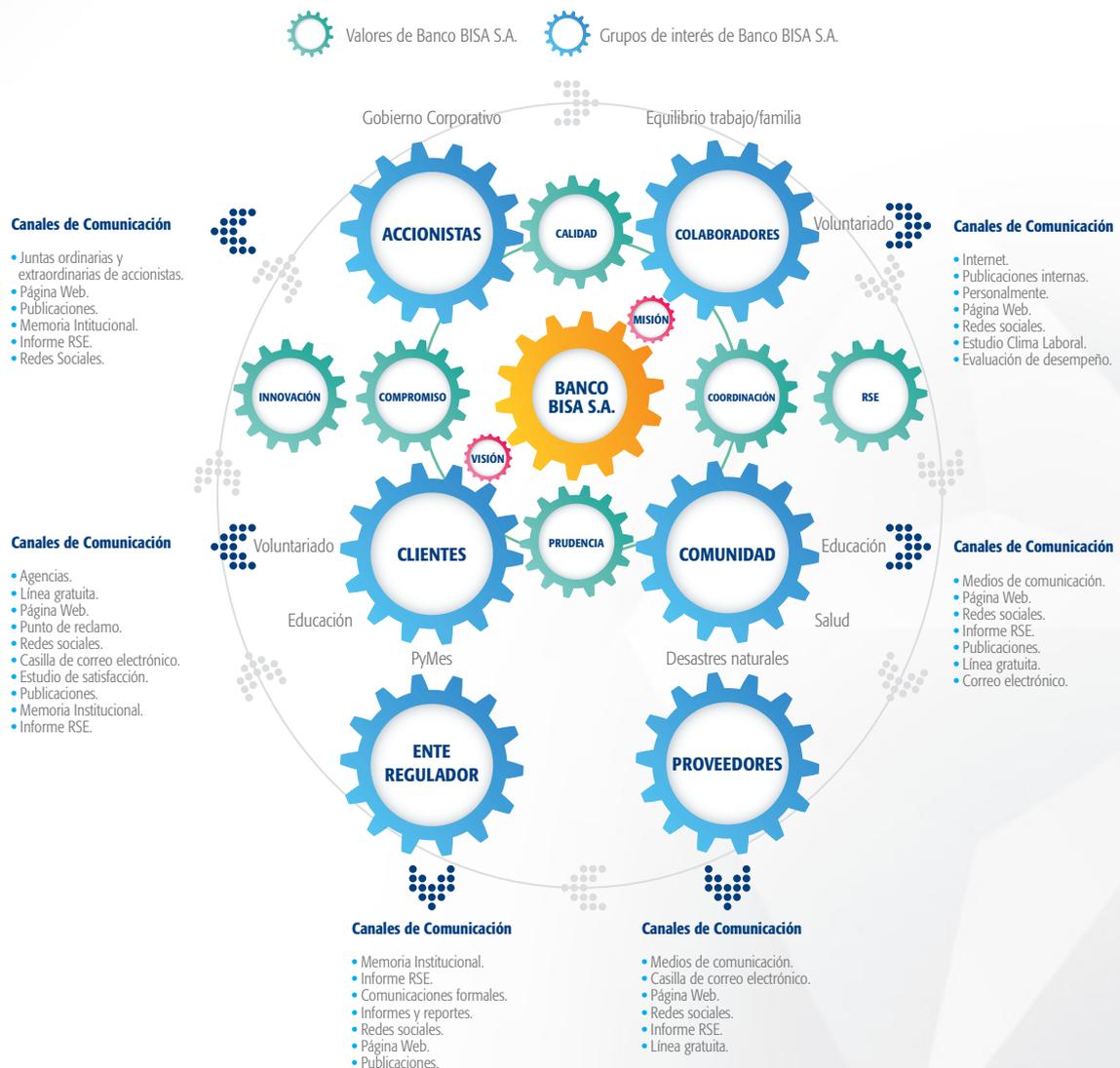
Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d

Para Banco BISA S.A., el dialogo con sus Grupos de Interés es determinante para conseguir información relevante para conocer las características de cada uno, sus necesidades y expectativas, intereses y preocupaciones, impactos positivos y negativos, información que convierte al Informe de Responsabilidad Social Empresarial en una herramienta para la toma de decisiones estratégicas.

La comunicación con los Grupos de Interés cumplirá las siguientes condiciones:

- Que permita la recolección de información concreta, objetiva y que se pueda sistematizar.
- Que el intercambio de información sea de ida y vuelta, permitiendo una retroalimentación constante.

### Proceso de Dialogo con Grupos de Interés



Grupo de Interés Priorizado	Ámbito	Influencia	Representante
Ente Regulador	Externo	Clave	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
Accionistas	Interno	Clave	Directorio Vicepresidencia Ejecutiva
Clientes	Externo	Estratégico	Vicepresidencia de Negocios Vicepresidencia de Operaciones Gerente Nacional Negocios Gerente Nacional Microfinanzas Gerente Nacional Banca Personas Gerente Nacional Productos y Servicios no Financieros Gerente Nacional de Marketing
Colaboradores	Interno	Clave	Gerencia de Gestión Humana
Proveedores	Externo	Clave	Jefatura de Adquisiciones y Contrataciones
Comunidad	Externo	Entorno	Subgerencia de Responsabilidad Social Empresarial Jefaturas de Operaciones Jefaturas de Agencia

## Proceso de Materialidad – GRI 3

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A. se redactó en función a los contenidos materiales, cobertura (relacionamiento con los grupos de interés) y los impactos reales y potenciales, positivos o negativos de éstos.

De acuerdo con el *GRI 1 Fundamentos*, los temas materiales (materialidad) son aquellos que impactan directa o indirectamente en el Banco para *crear, preservar o compartir* valor económico, social y medioambiental para la organización, grupos de interés o sociedad.

El proceso que se siguió es el siguiente:

### Entender el Contexto (Paso 1)

Ind.ASFI.d

En este paso, la organización realiza una descripción general de sus actividades y relaciones comerciales, el contexto de sostenibilidad en el que tienen lugar y un panorama global de sus grupos de interés. Esto aporta a la organización de información crítica para identificar sus impactos reales y potenciales.

La organización considera las actividades, relaciones de negocio, grupos de interés y contexto de sostenibilidad de todas las entidades que controla o en las que tiene alguna participación, incluso si se trata de una participación minoritaria.

### Identificar Impactos Reales y Potenciales (Paso 2)

Ind.ASFI.d

En este paso, la organización identifica sus impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas las actividades y relaciones comerciales de la organización. Los impactos reales son aquellos que ya se han producido y los potenciales son aquellos que podrían producirse. Estos impactos pueden ser negativos y positivos, de corto y largo plazo, intencionados y no intencionados, y reversibles e irreversibles.

Para identificarlos, la organización puede usar información de distintas fuentes. Puede emplear su propia información o evaluaciones de terceros de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. También puede usar información de revisiones legales, sistemas de gestión de cumplimiento anticorrupción, auditorías financieras, inspecciones de seguridad y salud en el trabajo y presentaciones a accionistas. También puede usar información de cualquier otra evaluación pertinente de las relaciones comerciales realizada por la organización o por iniciativas del sector o de varios grupos de interés.

### Evaluar la Importancia de Impactos (Paso 3)

Ind.ASFI.d

La evaluación de la importancia de los impactos conlleva un análisis cuantitativo y cualitativo. La importancia de un impacto será específica de la organización y estará influenciada por los sectores en los que opera, y sus relaciones comerciales, entre otros factores. En algunos casos, será necesario tomar una decisión subjetiva. La organización deberá consultar con los grupos de interés y las relaciones comerciales pertinentes para evaluar la importancia de sus impactos. La organización también deberá consultar a expertos internos y externos pertinentes.

### Priorizar los Impactos más Significativos (Paso 4)

Ind.ASFI.02/Ind.ASFI.d

La importancia de un impacto se evalúa con respecto a otros impactos que la organización haya identificado. La organización deberá ordenar sus impactos de más a menos significativo y definir un punto de corte o un umbral para determinar en qué impactos se centrará la elaboración de su informe. La organización deberá documentar este umbral. Para facilitar la priorización, deberá agrupar los impactos en temas.

## **Materialidad y Prioridad de Contenidos del Informe de RSE**

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d

La lista de Temas Materiales (GRI 3-2), resultante del análisis y evaluación de impactos, queda de la siguiente manera:

Categoría	Tema Material	Grupo de Interés	Eje Estratégico	Cobertura	Real / Potencial	Positivo / Negativo	Páginas
Desempeño Económico	Desempeño Económico	Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Impacto Económico	Interno / Externo	Real	Positivo	Directo
	Presencia en el Mercado			Externo	Potencial	Positivo	Directo
	Anticorrupción			Externo	Real	Positivo	Indirecto
Desempeño Ambiental	Gestión Consciente	Accionistas Colaboradores Proveedores Comunidad	Conciencia Ambiental	Interno	Real	Positivo	Directo
	Biodiversidad / Forestación			Externo	Real	Positivo	Directo
	Emisiones			Externo	Potencial	Positivo	Directo
Desempeño Social	Gestión Humana	Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Respeto Derechos Humanos	Interno	Real	Positivo	Directo
	Trabajo Infantil			Externo	Real	Positivo	Directo
	Trabajo Forzoso u Obligatorio		Interno / Externo	Real	Positivo	Indirecto	
	Evaluación de Derechos Humanos		Educación Financiera	Interno / Externo	Real	Positivo	Directo
	Comunidades Locales		Inclusión	Externo	Potencial	Positivo	Indirecto
	Evaluación Social de los Proveedores			Externo	Real	Positivo	Directo



**Perfil de  
Banco BISA S.A.**

# Perfil de Banco BISA S.A.



Banco BISA S.A. 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.

Banco BISA S.A. es una institución financiera múltiple 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".

Con el propósito de promover el ahorro del público, se mantuvo, durante toda la gestión 2023, las condiciones de tasa de interés preferenciales para la cuenta "Ahorro Plus".

Se continuó fomentando el uso de la banca digital, e-BISA+ en las versiones web y app, esta última cuenta con reconocimiento inteligente de acuerdo con la configuración del dispositivo móvil del cliente para que el ingreso sea con reconocimiento facial o huella dactilar. Además, incluye un token dinámico, Innovación que permite al cliente obtener la clave virtual desde su mismo dispositivo de manera más segura, rápida y cómoda. Durante la gestión 2023 se realizaron más de 19,5 millones de transacciones por e-BISA y e-BISA+. Del total de transacciones realizadas por nuestros clientes en los distintos canales del banco, en el mencionado periodo, el 46% fueron realizadas a través de la banca electrónica.

Se destaca el crecimiento en el uso de los canales digitales: Sin Tarjeta, Pago de Servicios On Line, Giro Móvil, Cobros y Pagos por QR; todos estos tienen el objetivo principal de brindar mayor comodidad en las transacciones de los clientes. Como ejemplo destacamos que el servicio de pagos y cobros por QR durante la gestión 2023 tuvo un crecimiento mayor al 400% con respecto a la gestión 2022, resultado del impulso que el Banco dio a este servicio como canal de cobranza tanto para comercios de empresas como de personas naturales.

Durante la gestión 2023, se generó más de 140.000 conversaciones a través de la cuenta corporativa del Banco por WhatsApp, representando un canal importante de comunicación y soporte con usuarios y clientes.

Se continuó incentivando el servicio de remesas, a través del cual en la gestión 2023, se recibieron más de 412.500 remesas del exterior, para ser pagadas en los más de 300 puntos de pago que conforman nuestra red Envía Bolivia.

Por otro lado, pensando en el bienestar y tranquilidad a los clientes, se fomentaron los seguros de Vida en Grupo y Renta por Hospitalización que incluyen en su cobertura la hospitalización o fallecimiento por COVID.

Algunas características de Banco BISA S.A.:

- Presencia en los nueve departamentos de Bolivia,
- Cobertura nacional con 82 sucursales, agencias y puntos de atención,
- Servicio permanente de 346 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional,
- Generación de 1.946 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**

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

### **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 Institucionales

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.b

### Innovación

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

Desarrollar plataformas de atención eficientes y multicanal. Profundizar banca por internet, nuevos sistemas de pago y acceso desde todo tipo de dispositivos: celulares, tabletas, ATM'S, etc.

### 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.

### 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.

### Prudencia

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

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

### Integridad

La independencia de criterio se mantendrá evitando cualquier situación o relación personal o social que pueda implicar un riesgo de colaboración con actos inmorales o de corrupción o incurrir en intereses personales en conflicto con las tareas confiadas; cuidando una conducta intachable al administrar los bienes y recursos del Banco BISA S.A.; teniendo presente las limitaciones, restricciones y abstenciones en el marco de la normativa vigente.



## 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 S.A.



Fuente: Elaboración en base a información de Banco BISA S.A.

- Transparencia**

La información disponible, ya sea escrita o verbal, se empleará para el fin específico para el cual fue desarrollada y en ninguna circunstancia tendrá un destino diferente al establecido por Banco BISA S.A.; de esa manera, la entidad velará por el correcto uso de esta, 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, género, 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, 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 S.A. 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 extrategia 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 S.A. al 31 de diciembre de 2023 cuenta con 2.198 accionistas, de los cuales 122 son Personas Jurídicas (5,55%) y 2.076 Personas Naturales (94,45%).

## Directorio

El máximo órgano de gobierno de Banco BISA S.A. 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, 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 2023, estuvo integrado por:

<b>Presidente</b>	Julio Cesar León Prado
<b>Vicepresidente</b>	Luis Enrique García Rodríguez
<b>Director - Secretario</b>	Tomás Nelson Barrios Santivañez
<b>Director</b>	Carlos Ramiro Guevara Rodríguez
<b>Director</b>	Julio Antonio Vargas León
<b>Director</b>	Hugo Sarmiento Kohlenberger
<b>Director suplente</b>	Juan Alejandro Mac Lean Céspedes
<b>Síndico titular</b>	Gabriela Fátima Urquidí Morales
<b>Síndico suplente</b>	Diego Heredia Terceros

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

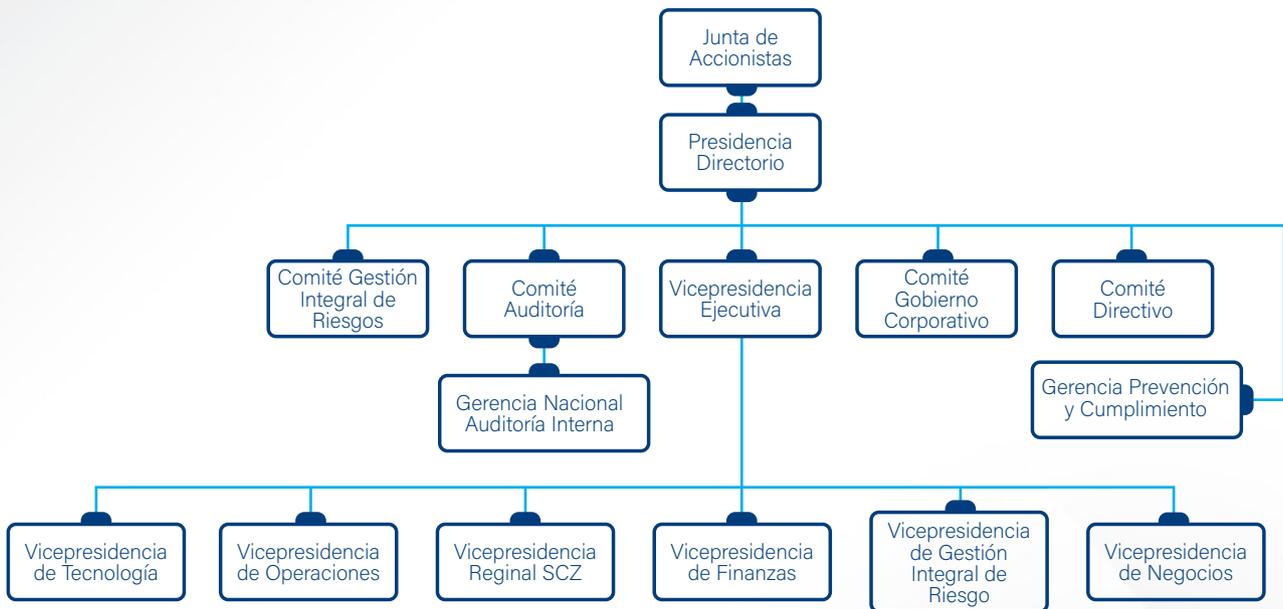
[Ind.ASFI.c](http://Ind.ASFI.c)

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**  
Ind.ASFI.04

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 2023.

**Prevención de Riesgos**

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.e



Banco BISA S.A. 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. Una acción importante es el programa 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 este programa de capacitaciones se 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 2023 capacitó al 95 % de su personal.

Durante la gestión 2023 se trabajó cumpliendo plenamente con la normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras mediante Resolución Administrativa Nro. UIF/063/2019 que entró en vigor en diciembre de 2019, además de las recomendaciones internacionales en comunicación con el Comité de Cumplimiento y Directorio.

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 S.A. en Cifras**

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b

Indicador	Bs. Diciembre 2022	Bs. Diciembre 2023
Activo	27.712.320.282	30.301.421.265
Cartera Créditos Directa	2.529.950.578	2.774.118.357
Cartera Créditos Contingente	894.083.682	853.778.248
Cartera Créditos Consolidada	3.424.034.261	3.627.896.605
Pasivo	25.759.375.029	28.193.410.712
Patrimonio	1.952.945.253	2.108.010.553
Resultado Neto del Ejercicio - antes de impuestos	326.053.451	412.761.825
Resultado Financiero Bruto	906.302.017	949.195.345
Resultado Neto del Ejercicio - después de impuestos	200.048.807	251.088.727



# **Gestión RSE**

# Gestión RSE

## Política de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.e / Ind.ASFI.f

La Política de RSE de Banco BISA S.A. 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



- El Banco concentra su esfuerzo en contribuir a los ODS 3,4,7,11,15 y 13.
- Adicionalmente, por el giro del negocio, aporta a los ODS 1,5,8,10,12,17.

**Compromiso con los ODS**

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

**Motivación**

Banco BISA S.A. ha integrado la Responsabilidad Social Empresarial en el Plan Estratégico del Banco para que sus operaciones giren entorno a una banca responsable y precautelen el desarrollo sostenible y bienestar de sus grupos de interés en relación con las dimensiones económica, social y medio ambiental.

La Política de RSE se constituye en un eje transversal que influye en las acciones internas y externas del Banco formando parte de la cultura organizacional y del modelo de gestión.

## Estructura Organizacional de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.04

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



Se cuenta con un Comité de RSE que tiene la función de aprobar el plan anual de RSE y hacer seguimiento al cumplimiento de la política y estrategia de RSE, alineada al Plan Estratégico del Banco. El mencionado Comité está conformado por el Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente de Negocios, Gerente Nacional de Productos y Servicios no Financieros y Subgerente de RSE.

## Líneas de Acción de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d



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

### Educación Financiera

- Ofrecer educación financiera a los clientes y usuarios, pequeños productores, niños, jóvenes y personas con ceguera.
- Difundir información financiera a clientes y usuarios.

### Solidaridad y Bienestar

- Liderar y apoyar acciones solidarias en beneficio de la población en riesgo.
- Apoyar iniciativas que promuevan hábitos y actitudes saludables de la comunidad.

### Conciencia Ambiental

- Promover el uso eficiente de los recursos naturales en la sociedad.
- Medir, reducir y compensar la huella de carbono del Banco.

### Orgullo Cultural

- Apoyar iniciativas que promuevan la creación y el acceso a las diversas expresiones artísticas y culturales.

## Lineamientos de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d

### Rendición de Cuentas ante la Sociedad en General

Ind.ASFI.a

Banco BISA S.A. rinde cuentas ante la sociedad en general, por los impactos de sus operaciones en la comunidad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios imprevistos. Para esta rendición de cuentas se consideran los medios de difusión y periodicidad para brindar la información a los grupos de interés.

### Transparencia

Ind.ASFI.b

Banco BISA S.A. es transparente en su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, en la economía y el medio ambiente.

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 seguro de canales electrónicos y banca digital.

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

La educación financiera que imparte Banco BISA S.A. 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 con el ahorro y al crédito.

### Comportamiento Ético

Ind.ASFI.c

Banco BISA S.A. mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, además de los aspectos citados en las directrices básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

El comportamiento ético incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto negativo de sus actividades y decisiones en los grupos de interés.

### Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Ind.ASFI.d

Banco BISA S.A. respeta y considera los intereses de los grupos de interés, identificando a éstos con criterio objetivo y proporcionado. Acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos, se consideran sus inquietudes, reconocen sus intereses y derechos legales.

Es muy importante que las expectativas de los grupos de interés y de la entidad supervisada estén en equilibrio con el desarrollo sostenible.

### Cumplimiento de las Leyes y Normas

Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A. cumple con todas las leyes y regulaciones vigentes del sistema jurídico nacional, con mayor énfasis en el campo de derechos humanos, derechos fundamentales y constitucionales.

### Respeto a los Derechos Humanos

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.f



El Banco respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad.

Banco BISA S.A. desarrolla sus actividades con ética y responsabilidad, respetando 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 protocolos, además de su Código de Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y Código de Ética, y Código de Conducta.

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 S.A. 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.

### **Calificación de Desempeño de RSE**

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A., cumpliendo con lo establecido en la normativa del Sistema Financiero Boliviano, realizó la calificación de su desempeño social correspondiente a la gestión 2023.

Se contrató a la empresa MFR con sede en Italia, que opera mediante una red de 5 oficinas regionales (Ecuador, México, Kenia, Kirguistán e India) y 1 oficina nacional (Bolivia) con presencia en 4 continentes, ofreciendo el mayor nivel de cobertura geográfica entre las agencias de calificación especializadas.

MFR ha realizado más de 2.800 evaluaciones en 110 países a nivel global (>70% del mercado global).

El análisis del desempeño de RSE del Banco incluyó la verificación de que esté alineado a la estrategia y objetivos del Banco, y que responda a la política de RSE con una planificación estratégica mediante un adecuado plan de trabajo. En este proceso también se evalúa la implementación, monitoreo, medición y mejora continua de las acciones de RSE.

El Banco logró una calificación de “5+, Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación” que de acuerdo con la empresa calificadora representa:

- **Planificación e Implementación:**

Excelente compromiso del Directorio y alta dirección hacia el cumplimiento de la misión institucional. Excelente monitoreo del cumplimiento de la estrategia y objetivos sociales. Los reportes y datos de desempeño social generados por la entidad son transparentes. Buena capacidad de monitoreo de objetivos de alcance y calidad, con espacio para reforzar el sistema de medición del cambio en la vida de los clientes.

- **Resultados RSE**

Buenos sistemas de protección al cliente. Buenos procesos de evaluación de satisfacción de clientes, precios en línea con el mercado y alto índice de transparencia. Buen equilibrio de género a nivel institucional. Niveles de rotación del personal por debajo del benchmark. Buen sistema de capacitación para el personal. Buenos programas sociales en beneficio de la comunidad. Estrategia ambiental alineada a la estrategia de RSE. El riesgo ambiental es considerado en la decisión de aprobación de un préstamo.

- **Alcance:**

Excelente amplitud de alcance, con cobertura geográfica nacional. Buena alineación del tipo de actividades financiadas con la misión. Adecuada cobertura de las áreas con mayor vulnerabilidad socio económica. Adecuado alcance a mujeres.

- **Calidad de los Servicios:**

Excelente variedad de productos y servicios, incluyendo canales digitales. Los canales de entrega de servicio son convenientes gracias a una amplia cobertura de la red de filiales. Alto grado de satisfacción de los clientes. Tasa de deserción de clientes en niveles bajos. Buena calidad y relevancia de los servicios no financieros: educación financiera.

L O G R A M O S

## LA MÁXIMA CALIFICACIÓN

Por séptimo año consecutivo, **Banco BISA** obtiene la Máxima Calificación en su desempeño de **Responsabilidad Social Empresarial**.



Esta entidad es supervisada por ASFI



### Pacto Global

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.c](#) / [Ind.ASFI.f](#)

Banco BISA S.A., en el marco de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, se adhirió a la iniciativa corporativa de sostenibilidad más grande del mundo. Ahora forma parte del Pacto Global Bolivia, una iniciativa de las Naciones Unidas de compromiso voluntario para trabajar en favor de los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

**Pacto Global**

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#)/ [Ind.ASFI.a](#)/ [Ind.ASFI.c](#)/ [Ind.ASFI.f](#)

Banco BISA S.A., en el marco de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial, se adhirió a la iniciativa corporativa de sostenibilidad más grande del mundo. Ahora forma parte del Pacto Global Bolivia, una iniciativa de las Naciones Unidas de compromiso voluntario para trabajar en favor de los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El programa de RSE y acciones del Banco están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente los orientados a: Salud y bienestar, Educación de calidad, Igualdad de género, Energía asequible y no contaminante, Ciudades y comunidades sostenibles, Vida de ecosistemas terrestres, y Alianzas para lograr los objetivos.

Los 17 objetivos globales interconectados para lograr un futuro mejor y más sostenible fueron establecidos el 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos hasta el 2030.

 **Pacto Global**  
Red Bolivia

**OTORGA EL PRESENTE**  
**CERTIFICADO DE ADHESIÓN**  
A:  
***Banco BISA S.A.***

Por ratificar su compromiso con la sostenibilidad como miembro de Pacto Global de las Naciones Unidas en Bolivia, la iniciativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo.

**Bolivia, 23 de octubre de 2023**

  
Lucía F. Sossa  
Directora  
Pacto Global de las Naciones Unidas en Bolivia



**Colaboradores**

# Colaboradores

## Características

Ind.ASFl.a



El año 2023 el Banco contó con 1.946 colaboradores (al 31 de diciembre), de los cuales el 52% son mujeres.

	2022		2023	
Mujer	932	51%	1.012	52%
Hombre	911	49%	934	48%
Total	1.843	100%	1.946	100%

A continuación, se muestra el desglose de los colaboradores por regional al cierre de la gestión 2023.

	2023
La Paz	318
Nacional	652
El Alto	98
Santa Cruz	365
Cochabamba	264
Sucre	65
Tarija	64
Oruro	33
Potosí	50
Cobija	15
Trinidad	22
Total	1.946



Las políticas de reclutamiento y selección de personal, así como el proceso de contratación de colaboradores, apuntan a la incorporación de los profesionales más adecuados, en lo técnico, interpersonal y personal, según el perfil de cada puesto, buscando una buena adaptación a la cultura del Banco. No sólo se seleccionan 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 de manera progresiva.

El Banco cumple con la normativa laboral vigente, resaltando aspectos como la salud y seguridad ocupacional, cero tolerancia al acoso, trato justo, cumplimiento de horarios de trabajo, toma de vacaciones y licencias.

La estructura organizacional y descripciones de puestos sirven de soporte a la estrategia y logro de objetivos (Plan de Negocio), asegurando la ejecución de funciones acorde a las responsabilidades de cada puesto.

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

- Priorización del personal interno, mediante convocatorias internas e invitaciones directas, para fomentar el fortalecimiento de la cultura de trabajo con procesos de promoción y desarrollo profesional al interior del Banco.
- Búsquedas externas, mediante convocatorias públicas abiertas en redes sociales, con un alcance alto a nivel nacional, convenios con universidades para invitar a los mejores jóvenes profesionales a nuestras escuelas de formación inicial.

Desde la gestión 2022, el Banco cuenta con la Escuela de Microfinanzas y la Escuela de Riesgos; con el fin de entrenar a la nueva generación de colaboradores y preparar a nuestros futuros Oficiales de Negocios Microfinanzas y Analistas de Riesgo; En la gestión 2023 se contrató en las escuelas un total de 39 nuevos profesionales.

Cabe resaltar que la alta gerencia y el nivel gerencial están conformados por ejecutivos que aportan profesionalismo y muchos años de experiencia y de conocimiento del rubro. Asimismo, se busca un equilibrio entre generaciones, por lo que se procura mantener una distribución equitativa en la edad de los colaboradores con el fin de desarrollar las potencialidades de los más jóvenes y de contar con personal que aporte experiencia, para hacer frente a los diferentes desafíos del Banco.

#### Desglose de Colaboradores por Rango de Edad

Edades	2022		2023	
<b>Mayores a 50 años</b>	147	8%	142	7%
<b>Entre 41 y 50</b>	418	22%	447	23%
<b>Entre 31 y 40</b>	859	47%	856	44%
<b>Menores a 30</b>	419	23%	501	26%
<b>Total</b>	1.843	100%	1.946	100%

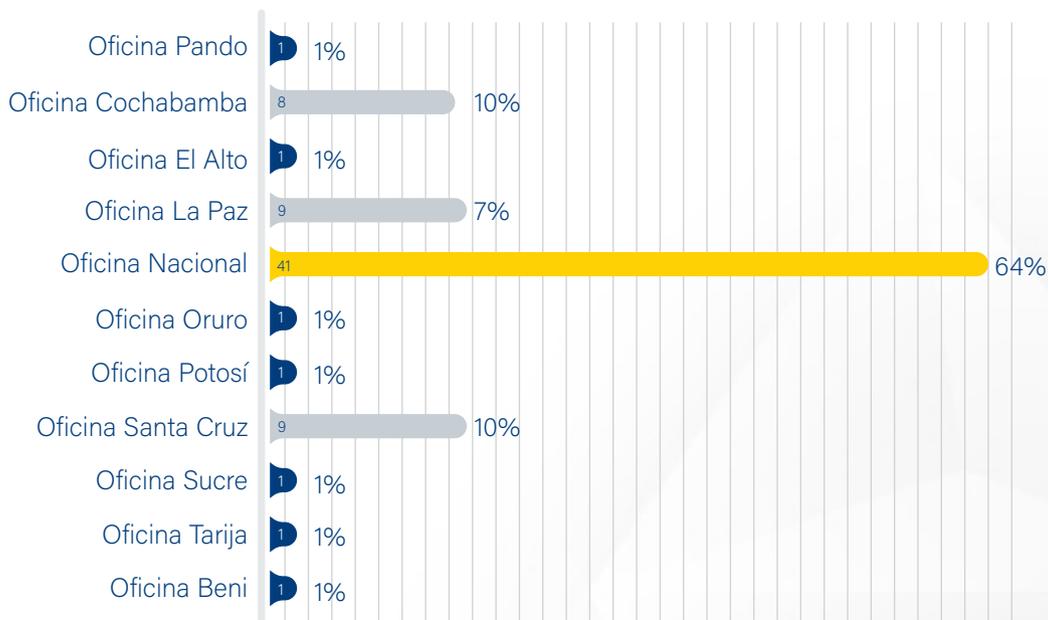
El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 7,41 años y el índice de rotación global fue de 5,3%, en la gestión 2023.

**Índice de Rotación de Personal**



En el siguiente cuadro se muestra la cantidad y ubicación de los ejecutivos, a nivel nacional y regional, que están encargados de la consecución de objetivos, gestión operativa y cumplimiento normativo del Banco.

**Desglose de Ejecutivos por Regional**



**Salud de los Colaboradores**



Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A., durante la gestión 2023, realizó programas preventivos enfocados a la salud integral de nuestros colaboradores; mediante campañas de vacunación (Influenza y Covid), programas preventivos para la salud de la mujer y programas enfocados al manejo del estrés y ergonomía laboral.

Además, se estrecharon los vínculos de coordinación de acciones con la Caja de la Banca Privada, para atender de mejor manera las necesidades de nuestros colaboradores.

## Seguridad y Salud Ocupacional



Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A. brinda completa seguridad ocupacional a sus colaboradores al contar con instalaciones de calidad, cómodas, limpias y especialmente adecuadas, con todas las medidas de ergonomía, bioseguridad y señalética.

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

## Aprendizaje Continuo



Ind.ASFI.a

Banco BISA S.A. considera la capacitación continua como parte del trabajo cotidiano y como un elemento que aporta al desarrollo profesional y buen desempeño, por lo que brinda a sus colaboradores oportunidades de formación y actualización técnica, regulatoria y de habilidades de gestión. De esta manera, se logra el nivel profesional esperado para el desempeño de las funciones diarias de los colaboradores y una proyección a responsabilidades futuras.

Durante la gestión 2023, se reforzaron las metodologías y canales de formación, utilizando la plataforma de e-Learning (Open BISA Learning) para capacitar a los colaboradores que se encuentran ejecutando sus actividades en las diferentes modalidades de trabajo.

Se alcanzó un total de 187.318 horas de capacitación, resultantes de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) Virtual (sincrónico y asincrónico) y presencial, con un promedio de 30 horas de capacitación por colaborador.

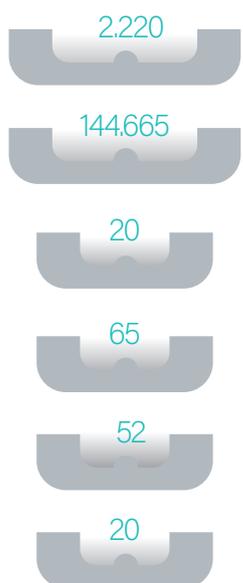
## Logros

- ▶ Aplicación de metodología de casos en el diseño de cursos internos.
- ▶ Desarrollo de cursos regulatorios con metodología de aprendizaje experiencial, "aprender haciendo".
- ▶ Intermodalidad de capacitación aplicada a cursos regulatorios.
- ▶ Consolidación del equipo de facilitadores internos entre las áreas de negocios y operaciones.
- ▶ Ejecución del Programa Cultura de Equidad.
- ▶ Ejecución Charlas 2.0 en la Ruta Digital del Banco, con expositores internacionales.

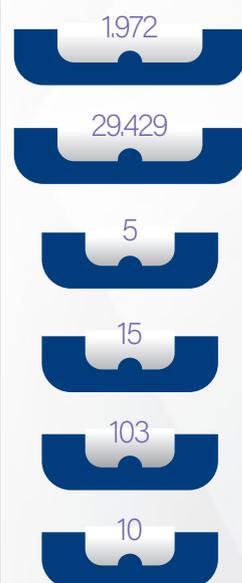
### Resultados Globales 2023



Virtual  
Asincrónico



On Line  
Sincrónico



Cantidad de colaboradores capacitados, incluidos quienes rotaron.

Horas totales de capacitación.

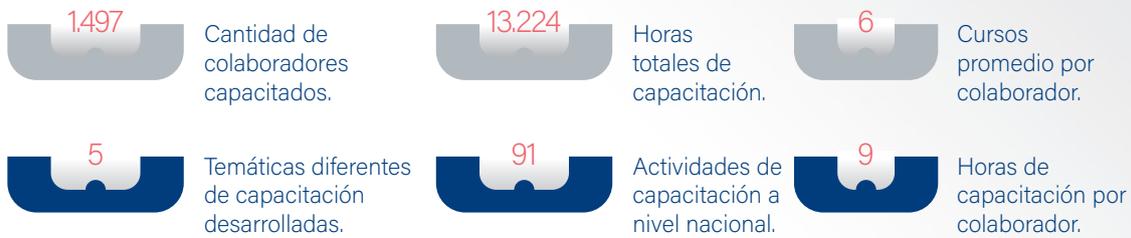
Cursos promedio por colaborador.

Horas de capacitación por colaborador.

Actividades de capacitación virtuales.

Temáticas diferentes de capacitación desarrollada.

**Capacitación Presencial**



**Bienestar y Clima Laboral**

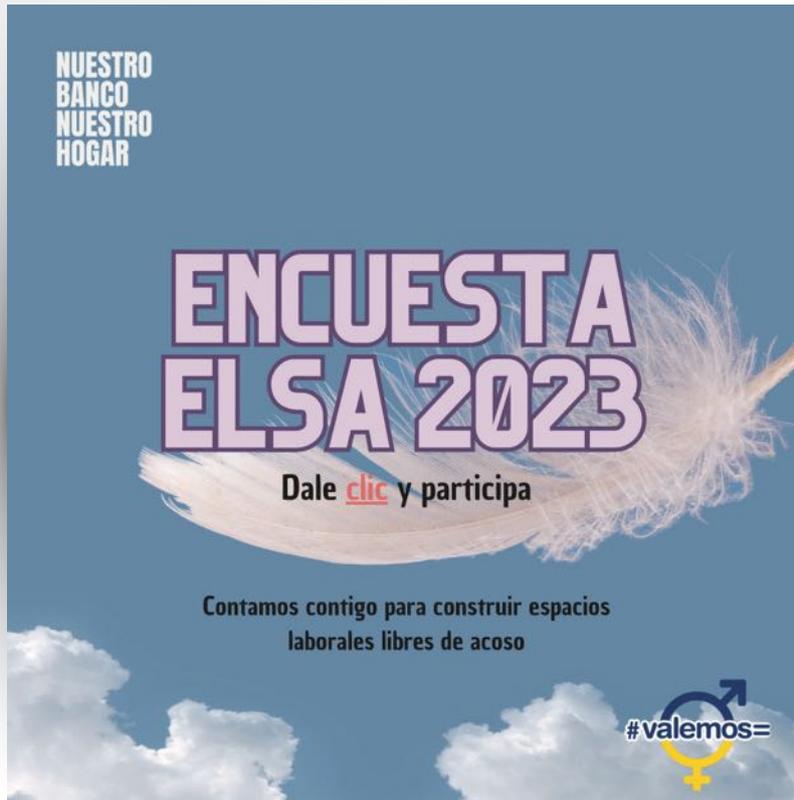
Ind.ASFI.d

En la gestión 2023 se realizó y presentó el estudio de Bienestar Organizacional, que incluye la medición de Clima Laboral, para brindar información precisa, a cada una de las áreas, de forma que puedan establecer un autodiagnóstico de las causas y resultados obtenidos y actuar sobre los principales aspectos que pueden estar afectando al ambiente de trabajo.

Cómo resultado se plantearon acciones que ayuden a mejorar los ambientes y relaciones de trabajo y brinden un espacio de confianza, propicio para la colaboración e innovación.



Asimismo, se llevó a cabo el segundo estudio sobre Espacios Laborales Sin Acoso – ELSA 2023. Algunas de las principales conclusiones del estudio son: a) el acoso sexual ha disminuido en comparación al año anterior, b) hay un mejor conocimiento de las medidas institucionales de prevención del acoso, c) los comentarios y bromas de tinte sexual o sexista son todavía tolerados como “normales”, d) las personas son más conscientes sobre la importancia de apoyar a las víctimas y e) los líderes demuestran estar más y mejor capacitados para manejar una situación de acoso entre sus equipos.



## Desarrollo de Colaboradores

Ind.ASFI.d



En la gestión 2023, se enfocaron esfuerzos en ofrecer talleres y cursos para fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores y complementar su preparación para el puesto actual o tareas de mayor complejidad y responsabilidad.

## Programa Cultura de Género

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.d



El Programa Cultura de Género busca generar un ambiente laboral positivo, que promueva el más alto desempeño de todos los colaboradores. Este programa forma parte del Programa de Inducción de todos los colaboradores que ingresan a la institución.

Como parte de la implementación del Programa de Cultura de Género, se cuenta con un Comité de Integridad al cual los colaboradores pueden acudir para denunciar toda situación que contravenga sus derechos. En la gestión 2023, se atendieron el 100% de los casos presentados ante el Comité de Integridad.



### Sala de Lactancia

Como parte del Programa de Cultura de Género, se apoya a las mujeres a que compatibilicen la maternidad y desarrollo profesional. El Banco cuenta con Salas de Lactancia en todas las oficinas principales de las ciudades capitales, en las diferentes regionales del país, para que las colaboradoras puedan amamantar a sus bebés o extraerse leche en condiciones de privacidad, bioseguridad, comodidad y accesibilidad.



## SALA DE LACTANCIA

### Oficina Principal – Tarija



Felicitemos y agradecemos a la Oficina Principal Tarija, que con todo el compromiso y dedicación pone a disposición del personal la sala de lactancia, que se encuentra en el tercer piso de la Sucursal Central.

Esta acción da continuidad al objetivo del Banco de proporcionar a todas las colaboradoras en etapa lactante, ambientes adecuados y acondicionados exclusivamente para lactancia o extracción.

LA LACTANCIA MATERNA  
**ES AMOR**  
CONVERTIDO EN ALIMENTO





## Compensación

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e / Ind.ASFI.f

Banco BISA S.A. cumple lo establecido por la Ley General del Trabajo y otorga a sus colaboradores todos los beneficios sociales dispuestos por norma.



Banco BISA S.A. remunera a sus colaboradores de acuerdo con sus competencias y desempeño, buscando atraer y retener a los mejores profesionales. Adicionalmente, se otorgan otros beneficios como dotación de uniformes, equipamiento de protección personal e insumos de bioseguridad, servicio de té y bono de refrigerio.

**Cientes**

# Cientes



Banco BISA S.A. tiene vocación de servicio hacia sus clientes y usuarios. Por ello, la atención a los mismos se realiza en base a seis valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso, Coordinación, Integración e Innovación, que son asumidos por el Directorio, Ejecutivos y Colaboradores de la institución. Es así como los colaboradores están capacitados para atender y responder con calidez, amabilidad y efectividad los requerimientos y necesidades de los clientes y usuarios financieros.

## Servicio al Cliente

Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

La política de servicio al cliente de Banco BISA S.A. 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 proactividad 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 a disposición de clientes y usuarios.

### Punto de Reclamo

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.d



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, clientes y usuarios.

La difusión del Punto de Reclamo es una de las tareas fundamentales en las que se encuentra empeñado el Banco, enfatizando la premisa de “simplificar la vida de nuestros clientes y usuarios”. En base al análisis de la información con la que se cuenta en el Punto de Reclamo (PR) y en línea con el enfoque de gestión de riesgos, de forma continua se implementan mejoras y ajustes a los procesos que así lo requieran, bajo un enfoque preventivo.

Durante la gestión 2023, se recibieron 7.291 reclamos, tanto de clientes como de usuarios, los cuales fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente en cumplimiento de la normativa vigente, buscando brindar soluciones efectivas que permitan mejorar la calidad de atención a los consumidores financieros.

**Bisa Responde**  
Ind.ASFI.d



El servicio *Bisa Responde*, permite a los consumidores financieros, realizar consultas, reclamos y/o solicitudes a través de los canales de atención que Banco BISA S.A. 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.

Para brindar la mejor atención, se cuenta con diferentes canales de consultas para nuestros clientes y usuarios, poniendo a su disposición las líneas telefónicas en sus diferentes horarios, aplicación WhatsApp y el Asesor en línea a través de la página web; canales desde los cuales se pueden realizar consultas sobre los diferentes servicios del Banco, las 24 horas del día.

**Página Web**  
Ind.ASFI.d



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

**Redes Sociales**

Ind.ASFI.d



Banco BISA S.A. es un activo participante en las redes sociales 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. Además, son canales para impartir Educación Financiera. Hasta fines de 2023, Banco BISA S.A. tenía 335.425 seguidores en Facebook, 12.198 en Instagram, 2.557 en X y 76.538 en LinkedIn.

**Correo Electrónico**

Ind.ASFI.d

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

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

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.

**Productos y Servicios**

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A. tiene una amplia variedad de productos y servicios financieros para clientes y usuarios, que se ofrecen bajo cuatro categorías: el orden es: Banca Empresas, Banca PyME, Banca Microempresas y Banca Personas.

Los productos y servicios son accesibles, eficientes, inclusivos e innovadores para solucionar las necesidades financieras de los Grupos de Interés, a través de diversos canales de atención, con presencia urbana y rural a nivel nacional.

**Ahorro Plus** Cuenta de Ahorro en Bolivianos

Haz crecer tu dinero en una cuenta que te da **tranquilidad y seguridad**

hasta **3.85%** interés anual

banco **biza** simplificando tu vida

Esta unidad es representada por ASFI

Productos/Servicio	Descripción
Crédito Consciente Auto	Producto destinado al financiamiento de hasta el 80% del valor de un vehículo nuevo, eléctrico o híbrido, que beneficiará al cliente con condiciones preferenciales por la compra del vehículo eco-amigable.
Crédito Consciente Hogar	<p>Producto destinado al financiamiento de la instalación de energía solar en viviendas unifamiliares en construcción o remodelación.</p> <p>Para acceder a las condiciones preferenciales, el crédito debe cumplir las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transición a energía sostenible en el hogar,</li> <li>▪ Instalación paneles solares para cubrir mínimo el 15% de la potencia necesaria del hogar,</li> <li>▪ Evaluación de la instalación mínima del sistema fotovoltaico, y</li> <li>▪ Determinación de los componentes del sistema para realizar cotizaciones en empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).</li> </ul>
Pago de Remesas	Servicio de pago de remesas familiares a nivel nacional a través de una red de 304 puntos de pago denominada "Envía Bolivia", que beneficia a personas que reciben fondos desde el exterior.
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. La garantía es el mismo inmueble.
Vivienda de Interés Social	<p>Crédito 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 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 %.</p> <p>Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas a través de la página web: <a href="https://bisa.com">https://bisa.com</a></p>
Bisa Auto	Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo nuevo o seminuevo ofertado por importadora legalmente establecida.
Bisa Moto	Producto que permite financiar un crédito para la adquisición de motocicletas y/o cuadratracks nuevos, que son ofertados en casas importadoras legalmente constituidas.
Créditos de Consumo	Crédito en el que tiene libre disponibilidad de fondos para financiar la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes.

Productos/Servicio	Descripción
Tarjetas de Crédito	<p>Medio de pago que permite disponibilidad de dinero para realizar compras o adelantar efectivo. Se ofrece una variedad de Tarjetas de Crédito: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Empresarial e Infinite Corporate.</p> <p>Los clientes y usuarios pueden obtener pre – aprobación de su tarjeta de crédito, a través de la página web: <a href="https://www.bisa.com/simulador-tarjetas">https://www.bisa.com/simulador-tarjetas</a></p>
Tarjetas de Débito "BISA Efectiva"	<p>Producto que permite retirar dinero en efectivo de las cuentas afiliadas a la tarjeta a través de la red de cajeros automáticos (ATM's) del Banco, con o sin tarjeta, con la opción adicional de utilizar tecnología Contactless, brindando aún mayor seguridad a las operaciones. Asimismo, permite retirar dinero en efectivo de cualquier otro cajero afiliado a la Red Plus en el mundo.</p> <p>Se puede realizar compras en puntos de venta (POS) utilizando la tecnología Contactless o tarjeta electrónica. Además, realizar pagos por Internet en comercios nacionales e internacionales.</p>
Pago de Servicios "On Line"	Servicio de Banca Digital, QR y red de Cajeros Automáticos que permite pagar en línea servicios básicos, de telecomunicación, Internet, así como pensiones de colegios, universidades y otras instituciones.
Transferencias desde y al Exterior	Servicio que permite el envío o recepción de dinero desde cualquier parte del mundo a través de bancos corresponsales de primera línea en el exterior. En el caso de transferencias al exterior, se encuentra habilitado en la Banca Digital el rastreo de todo el proceso de la transferencia en línea hasta su abono en la cuenta del beneficiario, siendo el primer y único banco con esta funcionalidad.
Cajero Automático (ATM)	Red de 346 Cajeros Automáticos a nivel nacional, disponibles los 365 días del año que permiten el retiro de dinero, pago de servicios y depósitos en efectivo. Varios de éstos han sido acondicionados para el acceso de personas con discapacidad física y visual.
Sin Tarjeta	Servicio que permite hacer retiros de efectivo y otras transacciones en cajeros automáticos del Banco sin necesidad de usar la Tarjeta de Débito, a través de códigos enviados por mensajería SMS.
Pagos y Cobros por QR	Servicio que permite realizar cobros y pagos a través de códigos QR, sin la necesidad de utilizar tarjetas o efectivo. Adicionalmente, a través de este servicio las empresas pueden realizar cobros a sus clientes, dándoles una alternativa más de pago. Para este servicio a empresas, el Banco pone a disposición una plataforma para el seguimiento de los pagos y reportes correspondientes.
Giro Móvil	Servicio que permite emitir desde la Banca digital e-BISA+, y e-BISA Móvil+, giros nacionales o locales a un beneficiario que puede ser cliente o no del Banco. El giro puede cobrarse en los cajeros automáticos del Banco sin necesidad de una tarjeta de débito.

Productos/Servicio	Descripción
Depobisa	Servicio que permite, a través de los Cajeros Automáticos identificados como "DepoBISA", realizar depósitos de dinero en bolivianos o dólares americanos a cuentas propias o de otros clientes del Banco. La disponibilidad del dinero es inmediata.
Banca Digital e-BISA+	Banca Digital que permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea desde una computadora.
e-BISA Móvil	La Banca digital a través de dispositivos móviles (celulares o tablets) a través de la APP de Banco BISA S.A. que puede descargarse de forma gratuita para sistemas Android e IOS.
BISA Chat	Asistente con inteligencia artificial que responde a consultas y brinda soporte a través de la aplicación Messenger de Facebook y Whatsapp. Brinda información como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer direcciones de cajeros automáticos y agencias incluyendo el tiempo promedio de espera,</li> <li>Teléfonos de contacto e interés,</li> <li>Tipo de cambio de la fecha, e</li> <li>Información de productos y servicios.</li> </ul>
Biometría Facial - Facephi	Tecnología que permite el reconocimiento de las características físicas del rostro de una persona, cuya identificación positiva permite el ingreso a aplicaciones o realizar diferentes transacciones bancarias.  Los principales beneficios que ofrece son: <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>El cliente no requerirá cambiar su clave y recordarla; y</li> <li>Permite tener acceso para la realización de diferentes transacciones financieras con un solo registro de imagen, en diferentes dispositivos y con la misma tecnología.</li> </ul>
Billetera Digital - Movilink	Servicio a través del cual, mediante la digitalización de las tarjetas de débito y crédito, se realizan pagos sin contacto en los dispositivos POS de comercios, utilizando únicamente el teléfono celular, brindando así a los clientes una alternativa adicional para realizar sus transacciones con seguridad.

¡Paga directo con tu teléfono!

Descarga y aprovecha la aplicación **Movilink** que **Banco BISA** trae para ti.

Úsala con tus **Tarjetas de Débito y Crédito** de Banco BISA.



Disponible solo para



banco **bisa**  
simplificando tu vida

Productos Crediticios para Empresas



Productos/Servicio	Descripción
Créditos Capital de Operación	Crédito 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. Las garantías colaterales son auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de estas.
Créditos Capital de Inversión	Crédito para compra, refacción, ampliación de inmuebles, compra de maquinaria, compra de equipos, entre otros, a un plazo de hasta 10 años, crédito con disponibilidad inmediata. Las garantías colaterales son auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de estas.
Líneas de Crédito	Línea de crédito, habilitada por tres años, para capital u operaciones, 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	Herramienta de pago para importaciones y exportaciones que representa el compromiso de pago - emitida por un banco emisor actuando por cuenta del comprador (ordenante), de pagar al vendedor (beneficiario) el importe pactado e indicado en los instrumentos de giro y/o documentos, bajo términos y condiciones de crédito definidas.
Boletas de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento	Servicio de emisión de Garantías para el respaldo de las operaciones financieras y comerciales locales, como ser: 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	Crédito, bajo una línea de crédito rotativa, con disponibilidad permanente las 24 horas del día, hasta 360 días, y con destino exclusivo para capital de operaciones, como la compra de materias primas e insumos o mercadería.
Boletas de Garantía "On Line"	Servicio rápido de emisión de Garantías "On Line", una vez finalizada la solicitud (Boleta de Garantía o Garantía a Primer Requerimiento), el cliente o a quien designe, puede recoger la Garantía inmediatamente en cualquier agencia o sucursal del Banco.



**Productos Crediticios para PyME**



Productos/Servicio	Descripción
Créditos Capital de Operaciones	Créditos en bolivianos, destinados a capital de operaciones para la compra de materia prima, mercadería, insumos y pago a proveedores, con un plazo de hasta 360 días. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias; garantías no convencionales o fondos de garantía.
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 7 años. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias, garantías no convencionales o fondos de garantía.
Tarjeta de Crédito Empresarial	Tarjeta de Crédito especializada para financiar gastos de representación por medio de POS o de avance en efectivo o a través de ATM's y/o del servicio tecnológico de e-BISA.
Boletas de Garantía o Garantías a Primer Requerimiento	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	Financiamiento 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.
Línea de Crédito PyME	Financiamiento exclusivo para capital de operaciones a través de una línea de crédito rotativa.
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, para las solicitudes de recursos, no es necesario personarse al Banco.

**Productos Crediticios para Microempresas**



Productos/Servicio	Descripción
BISA Microcrédito	Financiamiento a propietarios de microempresas, que efectúen actividades económicas de producción, comercio y/o servicios, destinado para capital de operaciones o inversión. La tasa de interés acorde al monto de crédito y garantía.
BISA Línea de Crédito	Línea de crédito rotativa, este producto te permite contar con un monto disponible, bajo el cual puedes realizar varios desembolsos con destino a Capital de operación y Capital de inversión.

Productos/Servicio	Descripción
BISA Crédito Oportuno	Financiamiento 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.
BISA Organizadora de Crédito	Crédito destinado a la cancelación de una o más deudas que el cliente mantiene en el sistema financiero, con el objetivo de consolidar sus deudas en un solo crédito.



## Créditos Conscientes

Ind.ASFI.02 - Ind.ASFI.03 - Ind.ASFI.d

Banco BISA S.A., como parte de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial y ratificando su compromiso con el cuidado del medio ambiente, cuenta con Créditos Conscientes.

Estos productos "verdes" están destinados al financiamiento de iniciativas - personales y empresariales - con un claro impacto en la sostenibilidad medioambiental, promoviendo el consumo responsable de los recursos naturales y la reducción de emisiones de CO2 de las actividades comerciales, productivas, de la construcción y del hogar.

### Crédito Consciente Auto

Producto destinado al financiamiento de hasta el 80% del valor de un vehículo nuevo, eléctrico o híbrido, que beneficiará al cliente con condiciones preferenciales por la compra del vehículo eco-amigable.



### Crédito Consciente Hogar

Producto destinado al financiamiento de la instalación de energía solar en viviendas unifamiliares en construcción o remodelación.

Para acceder a las condiciones preferenciales, el crédito debe cumplir las siguientes características:

- Transición a energía sostenible en el hogar,
- Instalación de paneles solares para cubrir mínimo el 15% de la potencia necesaria del hogar,
- Evaluación de la instalación mínima del sistema fotovoltaico, y
- Determinación de los componentes del sistema para realizar cotizaciones en empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).

## CRÉDITO CONSCIENTE HOGAR



### Escuela de Microfinanzas

Ind.ASFI.d

Abrirse espacio en el mundo laboral es todo un desafío, particularmente para los recién graduados que están en busca de una oportunidad. Bajo esta premisa, Banco BISA S.A. desarrolló la tercera versión de su Escuela de Microfinanzas, reclutando a su "Nueva Generación BISA": jóvenes profesionales con entusiasmo y ganas de iniciar su carrera en la banca.

Esta escuela es un trabajo conjunto entre varias áreas del banco, que se enfoca en formar a la nueva generación bajo un entendimiento entre conocimiento técnico, experiencia, entusiasmo y trabajo en equipo. De esta forma, se cuenta con una comunidad de aprendizaje interno, que proyecta los objetivos del Banco en relación con sus clientes de este segmento, apostando por el desarrollo económico del país.

Para la tercera versión, se incorporaron 39 colaboradores en las listas de la entidad financiera que fueron formados para trabajar en sintonía con los valores del Banco, guiados por facilitadores y tutores internos, que les brindaron las herramientas necesarias para que puedan desenvolverse en el sector de las Microfinanzas, en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre.

El proyecto contempla, además, fomentar el conocimiento colaborativo, pues involucra a los propios colaboradores del Banco como facilitadores de la Escuela, siendo los principales actores para encaminar a la nueva generación y dejar el sello BISA en toda la experiencia de formación.

Por otro lado, la oportunidad de sumar jóvenes entusiastas y con interés en la banca sigue abierta, dado que este es un programa que impulsa la generación de empleo y está en una búsqueda constante de profesionales con potencial, abiertos a iniciar sus primeros pasos de carrera en el sector financiero.

Comunicado recordatorio a capacitadores



ESCUELA DE MICROFINANZAS

¡Formar parte de la Escuela de Microfinanzas es una oportunidad para fortalecer los conocimientos y crecer juntos!

Metodología de clases híbrido: Presencial y Virtual Sincrónico





**Proveedores**



# Proveedores



[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.e](#)

Banco BISA S.A. 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 S.A. 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 2023 no hubo cambios en la política de cadena de suministros y proveedores.

Los contratos de adquisición de bienes y servicios del Banco incluyen cláusulas que comprometen 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 2023, fueron de origen nacional e internacional.

Como parte del Programa “Creando Futuro”, se organizó un Taller de Educación Financiera exclusivamente para los proveedores y sus colaboradores. La temática que se impartió fue “Seguridad en canales electrónicos de pago”.

## Tejedoras “Tacana”

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.e](#)

El emprendimiento de Tejedoras Tacana se convirtió en proveedor de Banco BISA S.A. y le suministró regalos corporativos como parte de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que promueven la inclusión.

Esta unidad productiva, ubicada en Tumupasa al norte de La Paz, es parte del Consejo Indígena de Mujeres Tacana (CIMTA) y agrupa a 20 mujeres que tejen con técnicas ancestrales y se consideran guardianes de la Amazonía.

El tejido Tacana es más que una actividad artesanal, es un ritual. Las mujeres se reúnen compartiendo saberes y orientándose mutuamente para obtener productos de calidad. En sus piezas, plasman diseños simbólicos de mariposas, huellas de jaguar, tortugas, y figuras que representan la rica diversidad de la cultura y ecosistema Tacana.

La técnica utilizada por las hábiles tejedoras es el “tejido de palca”, donde la palca, un trozo de madera, se utiliza como herramienta para tejer fibras naturales de algodón en un proceso meticuloso. Cada tejido demora varios días y es el reflejo de su compromiso y dedicación.

La decisión de Banco BISA S.A. de incorporar a estas talentosas tejedoras Tacana como proveedoras, visibiliza el valor artesanal de sus productos, reactiva su economía comunitaria e impulsa iniciativas sostenibles y socialmente responsables.





**Medio  
Ambiente**



# Medio Ambiente



Banco BISA S.A. 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, esfuerzo y recursos, y lleva adelante diversas acciones de sensibilización entre sus diferentes grupos de interés.

A nivel interno, Banco BISA S.A. 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 en las operaciones del Banco, que. También se cuenta con la versión para que los colaboradores participen con sus familias.

De igual manera, implementó 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.

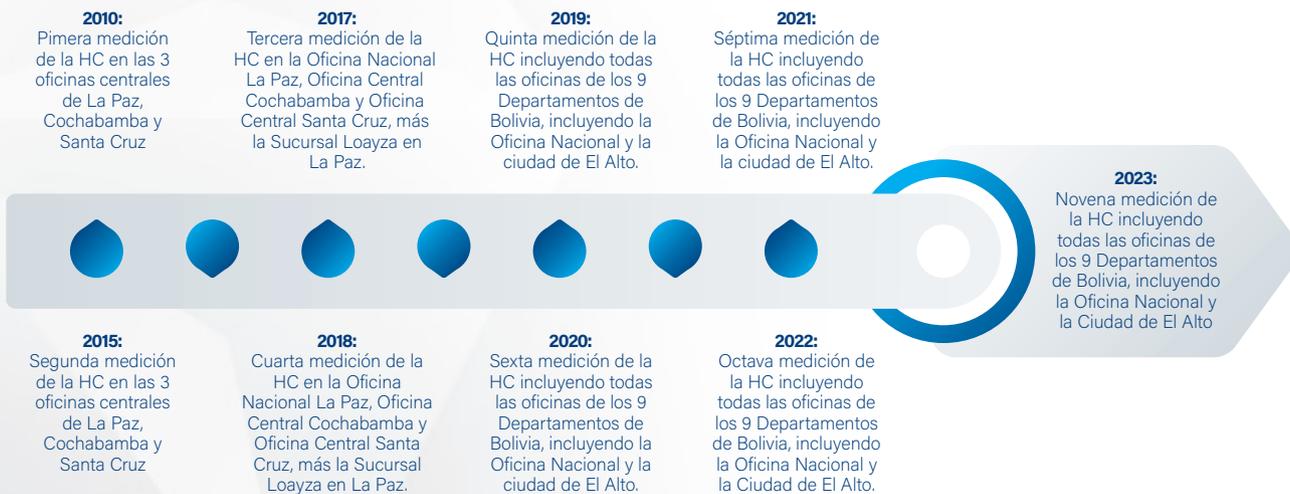
A continuación, se describen las acciones que desarrolla el Banco para contribuir al cuidado del medio ambiente.

## Medición de la Huella de Carbono

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#) / [Ind.ASFI.e](#)



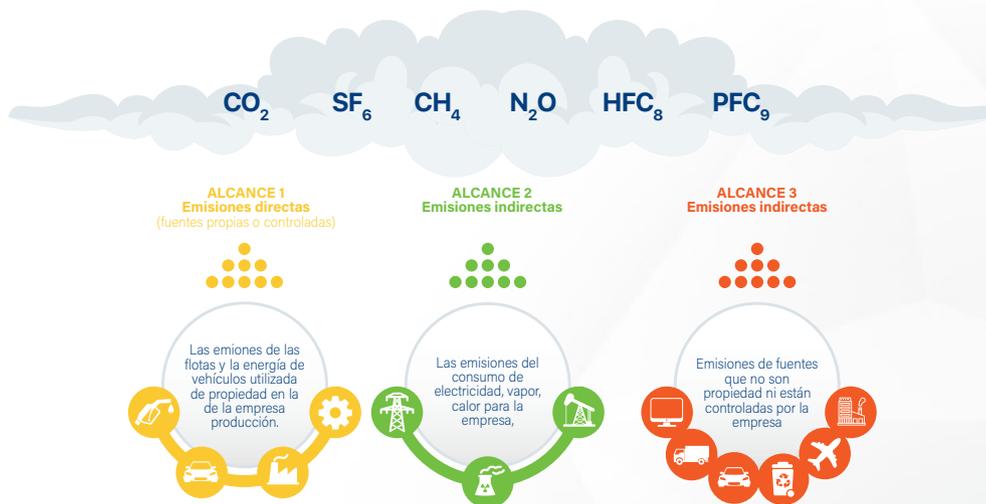
Banco BISA S.A., por noveno año, cuantificó las emisiones de CO2 de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su huella ambiental.



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 del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). De acuerdo con la ISO 14064:1 las emisiones se clasifican en:

- **Alcance 1.** Emisiones Directas de GEI; Fuentes de emisión que son de propiedad de la organización o están controladas por esta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio y para el 2023 representaron 908 t CO<sub>2</sub>e.
- **Alcance 2.** 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 y para el 2023 representaron 1.319 t CO<sub>2</sub>e.
- **Alcance 3.** 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 y para el 2023 representaron 354 t CO<sub>2</sub>e.

### Alcances de la HC por Factor de Emisión



Fuente: (GLOBAL CLIMATE INITIATIVES, 2020)

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, disminuyen las posibilidades de implementar acciones de reducción.

**Factores de Emisión**

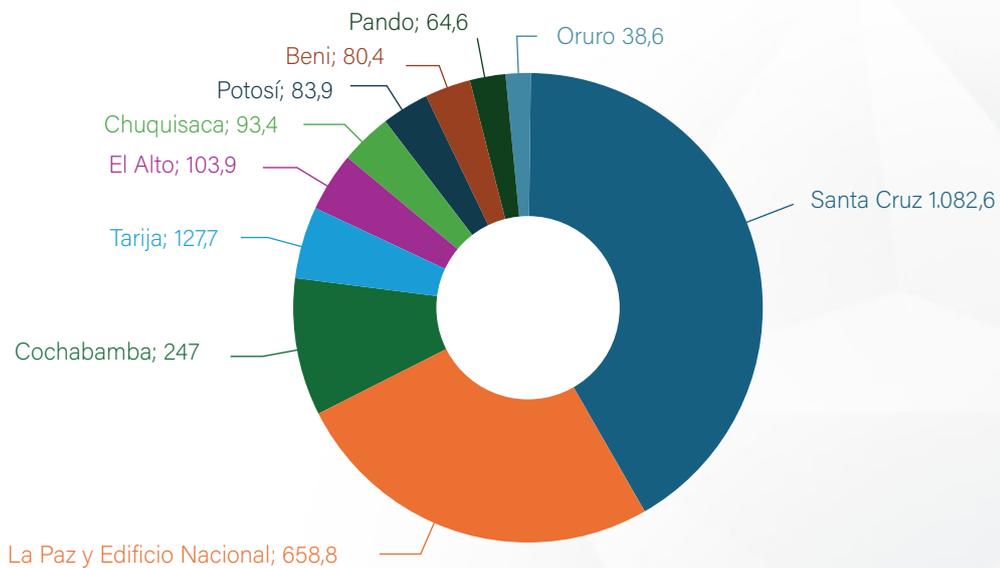
Factor de Emisión	
Alcance 1	<p><b>Gasolina</b></p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p> <p>Poder Calorífico: YPFB Refinación.</p>
	<p><b>Diésel</b></p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p> <p>Poder Calorífico: YPFB Refinación.</p>
	<p><b>Gas Natural</b></p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p> <p>Poder Calorífico: YPFB Refinación.</p>
Alcance 2	<p><b>Emisiones Fugitivas</b></p> <p>IPCC, Sexto Informe de Evaluación, 2021. Potencial de Calentamiento Global de los Gases R410A, R22 y R407C.</p>
Alcance 3	<p><b>Energía Eléctrica</b></p> <p>Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2022.</p>
	<p><b>Papel</b></p> <p>Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil, 2015.</p>
	<p><b>Residuos Sólidos</b></p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características en rellenos sanitarios de Bolivia.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p>
	<p><b>Viajes Terrestres</b></p> <p>Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.</p>
<p><b>Viajes Aéreos</b></p> <p>Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.</p>	

Fuente: Elaboración propia

La Huella de Carbono de Banco BISA S.A. para la gestión 2023 fue de 2.581 tCO<sub>2</sub>e, distribuidas en las siguientes ciudades:

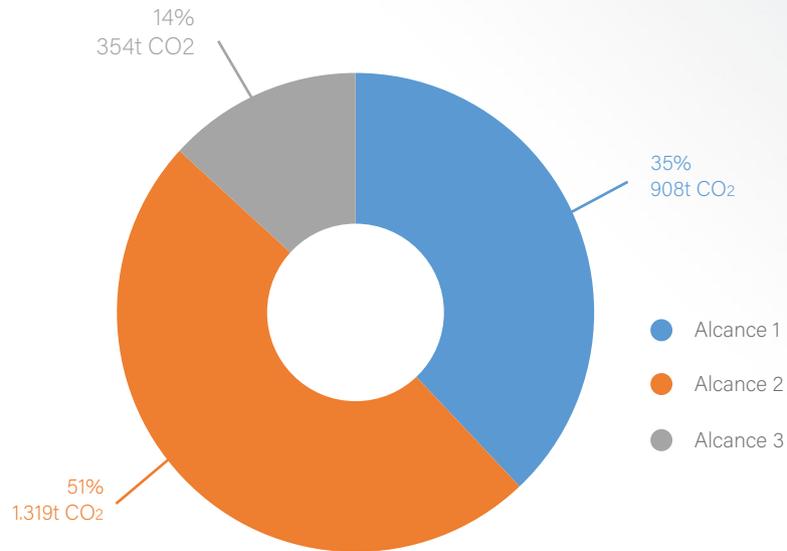
Instalación	Huella de Carbono en Toneladas CO <sub>2</sub>
Agencias y Oficina Principal Santa Cruz	1.082,6
Edificio Oficina Nacional	403,9
Agencias y Oficina Principal La Paz	254,9
Agencias y Oficina Principal Cochabamba	247,0
Agencias y Oficina Principal Tarija	127,7
Agencias y Oficina Principal Ciudad de El Alto	103,9
Agencias y Oficina Principal Chuquisaca	93,4
Agencias y Oficina Principal Potosí	83,9
Agencias y Oficina Principal Beni	80,4
Agencias y Oficina Principal Pando	64,6
Agencias y Oficina Principal Oruro	38,6

Huella de Carbono en Toneladas CO<sub>2</sub> - por Departamentos



La Huella de Carbono está compuesta de la siguiente manera: 1.673,2t CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de Alcance 1 y 2, y 907,8t CO<sub>2</sub>e corresponden a las emisiones de Alcance 3. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 8.603 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 1.835 hogares en un año.

Huella de Carbono - por Tipo de Emisión  
(en toneladas de CO<sub>2</sub>)



TRABAJAMOS PARA MANTENER NUESTRA  
**NEUTRALIDAD  
EN  
CARBONO**

**Reciclamos**  
**Reducimos**  
**Compensamos**

- Medimos nuestra huella de carbono.
- Reducimos el consumo de papel, agua, energía y plástico.
- Reciclamos papel y cartón.
- Compensamos nuestra huella con la forestación de áreas verdes.
- Promovemos y utilizamos energía solar.
- Compramos bonos de carbono.

Esta entidad es miembro del ICFE

responsabilidad social empresarial

**banco biva**  
simplificando tu vida

## Guardianes del Planeta

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d



Banco BISA S.A. promueve entre su personal el concurso interno Guardianes del Planeta, que tiene la finalidad de incentivar el uso consciente de agua, energía eléctrica y papel en las operaciones del Banco; así como fomentar hábitos de cuidado del medioambiente en su diario vivir.

### Concurso Interno

En 2023 se realizó la séptima 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 tapas plásticas, papel y cartón para ser vendidas y recicladas. El 100% de la recaudación se entrega a Asociaciones que financian tratamientos infantiles de cáncer. Participaron 68 agencias a nivel nacional.

**Tu agencia puede ser la ganadora, reduce el consumo de ENERGÍA**

**#ElCambioEmpiezaConUnoMismo.**

Apaga las luces, computadoras, estufas u otros equipos que no estén siendo utilizados, excepto aquellos que deban permanecer encendidos para el teletrabajo.

Contacto:  
nponce@grupobisa.com  
1337

Descarga la Convocatoria completa para ver todos los detalles.

responsabilidad social empresarial | banco bisa | simplificando tu vida

Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.



**Tu agencia puede ser la ganadora**

 **Reduce el consumo de AGUA**

**#ElCambioEmpiezaConUnoMismo**

No desperdices el agua, cuidala.

Contacto:  
nponce@grupobisa.com  
1337

 Descarga la Convocatoria completa para ver todos los detalles.

**Nota:** Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.



**Reduce el consumo de PAPEL** 

**¡Tu agencia puede ser la ganadora!**

**#ElCambioEmpiezaConUnoMismo.**

**¡Haz más con menos papel!**  
Aprovecha al máximo cada hoja utilizando su reverso.

Contacto:  
nponce@grupobisa.com  
1337

 Descarga la Convocatoria completa para ver todos los detalles.

**Nota:** Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.



¡Tu agencia puede ser la ganadora!  
**RECOLECTA** la mayor cantidad de



#RecolectemosyReciclemosTapitasParaAyudar

Además de ser un Guardián del Planeta, puedes ser un héroe o heroína para niños con cáncer.

Hay niños que están en la lista de espera para recibir quimioterapia porque sus familias no tienen dinero, **¡en tus manos está la oportunidad de ayudarlos!**

Junta la mayor cantidad de tapitas en la oficina, hogar y amistades.

Todas las tapitas plásticas serán monetizadas en beneficio de Organizaciones benéficas para el pago de tratamientos.

No solo recicles tapitas, las botellas plásticas llévalas al contenedor clasificador más cercano a tu hogar.



Contacto:  
nponce@grupobisa.com

1337



Descarga la Convocatoria completa para ver todos los detalles.



Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.



Tu agencia puede ser la ganadora:

## ELABORA ECOLADRILLOS

El tamaño estándar es la Botella Pet de 2 Litros.

#ElCambioEmpiezaConUnoMismo

✓ **Todo lo que puedes meter dentro de la botella plástica.**  
Envolturas, papel aluminio, globos, cintas, blisters de medicina, bolsas de celofán o plástico, guantes de látex y esponjas.

✗ **No debes meter:**  
Material orgánico, pilas y vidrio.

Contacto:  
nponce@grupobisa.com

1337



Descarga la Convocatoria completa para ver todos los detalles.



Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

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



**FELICIDADES A LOS GANADORES**  
del concurso interno **“Guardianes del Planeta 2023”**

 <b>Agencia CRISTÓBAL DE MENDOZA</b> Vale de supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador y una cafetera de bajo consumo de energía para la agencia. <b>CATEGORÍA</b> Consumo de energía eléctrica Ahorro del <b>22,67%</b>	 <b>Agencia LA PAZ</b> Vale de supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador. <b>CATEGORÍA</b> Consumo de agua Ahorro del <b>32,75%</b>	 <b>Agencia HUPERMALL</b> Vale de supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador. <b>CATEGORÍA</b> Consumo de papel Ahorro del <b>33,17%</b>	 <b>Agencia COTOCA</b> Happy Hour para todo el personal de la agencia. <b>CATEGORÍA</b> Reciclaje de papel <b>19 kg</b> por colaborador	 <b>Oficina Principal SUCRE</b> Happy Hour para todo el personal de la sucursal. <b>CATEGORÍA</b> Reciclaje de tapitas plásticas <b>40 kg</b> por colaborador	 <b>Oficina Nacional TESORERÍA</b> Happy Hour para todo el personal del piso 10. <b>CATEGORÍA</b> Elaboración de la mayor cantidad de ecoladrillos <b>81</b> ecoladrillos
---	--	--	--	--	--

**Reconocimiento especial**

 <b>Agencia TITO YUPANQUI</b> Vale de supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador. <b>CATEGORÍA</b> Consumo de papel Ahorro del <b>62,50%</b>	 <b>Oficina Nacional TESORERÍA</b> Happy Hour para todo el personal del piso 10 <b>CATEGORÍA</b> Reciclaje de tapitas plásticas <b>1,73 kg</b> por colaborador
--	---

**Regalo sorpresa**

 <b>Oficina Nacional - Piso 12 VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA Y MENSAJERÍA</b> Regalo sorpresa <b>CATEGORÍA</b> Reciclaje de tapitas plásticas <b>1,41 kg</b> por colaborador	 <b>Oficina Nacional - Piso 4 GESTIÓN HUMANA</b> Regalo sorpresa <b>CATEGORÍA</b> Reciclaje de tapitas plásticas <b>1,28 kg</b> por colaborador	 <b>CAROLA CRESPO</b> Regalo sorpresa <b>CATEGORÍA</b> Mayor reciclaje individual de tapitas plásticas <b>21,3 kg</b>
---	--	--

**¡Gracias a todos los que participaron!**



**¡Gracias por tu apoyo y compromiso!**  
Contamos con tu participación este 2024



**GANADORES**  
Gestión 2023

	Papel reciclado <b>5.1 toneladas</b> recaudando un total de <b>Bs. 3.260,96</b>
	Tapitas plásticas recicladas <b>1.8 toneladas</b> recaudando un total de <b>Bs. 4.099,83</b>

Un total de **Bs 7.360,79**

fueron entregados a la, Fundación Oncofeliz en Cochabamba, el Oncológico de Sucre y la Asociación de Voluntarios contra el cáncer infantil, que apoya a niños en el resto de las ciudades.



### Guardianes del Planeta en Casa

Se pusieron en marcha acciones mensuales, durante todo el año, para que los colaboradores participen junto a sus familias en actividades relacionadas a la preservación del medio ambiente. Estas acciones se desarrollaron a nivel nacional.

Cada actividad fue acompañada de una campaña de comunicación interna con datos científicos, estadísticas y mensajes motivacionales que ayudaron a visibilizar el impacto de las acciones y la relevancia del tema.



## DÍA MUNDIAL DE LA EDUCACIÓN AMBIENTAL

**CUIDAR TU ENTORNO, ES CUIDAR AL PLANETA.**

Publica en tus redes sociales **un mensaje amigable con el medio ambiente, y compártenos una captura de pantalla.**

Envía tus fotos  
**HASTA EL 8 DE FEBRERO**  
Al correo [rsebisa@grupobisa.com](mailto:rsebisa@grupobisa.com)

*¡Sorteo de 10 premios entre los participantes!*

responsabilidad social empresarial

banco **bi-a**  
simplificando tu vida

**Nota:** Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.



## 14 DE FEBRERO DÍA MUNDIAL DE LA ENERGÍA

ELABORA LETREROS DE **APAGA LA LUZ AL SALIR** Y COLÓCALOS, HASTA FIN DE MES, EN LOS INTERRUPTORES DE LOS AMBIENTES QUE SUELEN QUEDARSE ENCENDIDOS EN CASA.

Envía tus fotos  
**HASTA EL 28 DE FEBRERO**  
Al correo [rsebisa@grupobisa.com](mailto:rsebisa@grupobisa.com)

*¡Sorteo de 10 premios entre los participantes!*

responsabilidad social empresarial

banco **bi-a**  
simplificando tu vida

**Nota:** Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

Este contenido es supervisado por ASFI

**¡Día Mundial del Medio Ambiente!**

Cada acción cuenta para construir un futuro más sostenible.

Calcula la huella de carbono de tu hogar en [www.footprintcalculator.org](http://www.footprintcalculator.org) y envía una captura de pantalla de tu resultado.

Último día! Envía tus capturas de pantalla **hasta hoy** al correo: [rse@bisa@grupobisa.com](mailto:rse@bisa@grupobisa.com)

**Sorteo de 10 premios entre todos los participantes!**

Contacto: Neyda Ponce 1337

responsabilidad social empresarial

**banco bifa** simplificando tu vida

**Nota:** Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

## Acopio y Reciclado de Papel

Banco BISA S.A., 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.

Actualmente, la gestión de papel para reciclar es a nivel nacional y como medida de seguridad, por la información confidencial que pueda contener el material acopiado, todo el papel que se entrega a empresas recicladoras es triturado, dando cumplimiento a la normativa del Sistema Financiero Boliviano.

El 2023, se logró reciclar 5.17 toneladas de papel y cartón, con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Dicha cantidad equivale a 88 árboles que no serán utilizados para fabricar papel nuevo.

El papel para reciclar es cedido a las Asociaciones de Voluntarios de Lucha contra el Cáncer Infantil, a nivel nacional, que lo venden y el 100% de la recaudación sirve para financiar tratamientos infantiles de familias de escasos recursos.

**GUARDIANES DEL PLANETA**

**2019** ✓ Reciclamos 8.3 toneladas de papel y cartón.  
✓ Evitamos la tala de 141 árboles que hubiesen sido necesarios para fabricar papel.

**2021** ✓ Reciclamos 6.4 toneladas de papel y cartón.  
✓ Evitamos la tala de 109 árboles que hubiesen sido necesarios para fabricar papel.

**2022** ✓ Reciclamos 10.4 toneladas de papel y cartón.  
✓ Evitamos la tala de 177 árboles que hubiesen sido necesarios para fabricar papel.

**2023** ¡CONTINUEMOS SALVANDO ÁRBOLES!

Contacto:  
nponce@grupobisa.com  
1337

Descarga la Convocatoria completa para ver todos los detalles.

responsabilidad social empresarial | banco bisa | simpliAcondo tu vida

Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

## Cajas Clasificadoras



Banco BISA S.A., 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. Además, se entregó a cada colaborador una bolsa ecológica para que también recolecte papel en su domicilio.

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



Banco BISA S.A., en alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLPA), desde el año 2016 planta y mantiene árboles en diferentes zonas de la ciudad de La Paz.

El proyecto empezó el 2016 con la plantación de 500 árboles en el Parque Urbano Central de la urbe paceña, que además de capturar CO<sub>2</sub>, 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.



Pulmón Banco BISA "Aranjuez" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Aranjuez" – La Paz

En el 2018 se realizó la tercera fase con la plantación de 1.262 árboles en la zona circundante a la Av. Kantutani de la ciudad de La Paz.

El año 2019 se plantaron 300 árboles en el talud de Auquisamaña, 821 árboles en la Av. Kantutani y 463 en el bosquecillo de Auquisamaña.



Pulmón Banco BISA "Auquisamaña" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Bosquecillo de Auquisamaña" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Bosquecillo de Auquisamaña" – La Paz

Adicionalmente, se determinó extender las acciones a la ciudad de Sucre con la plantación de 162 árboles.

En el 2020, se adicionaron 305 árboles al Pulmón de la Av. Kantutani, 1.800 árboles al bosquecillo de Auquisamaña y 40 al talud del mismo lugar.

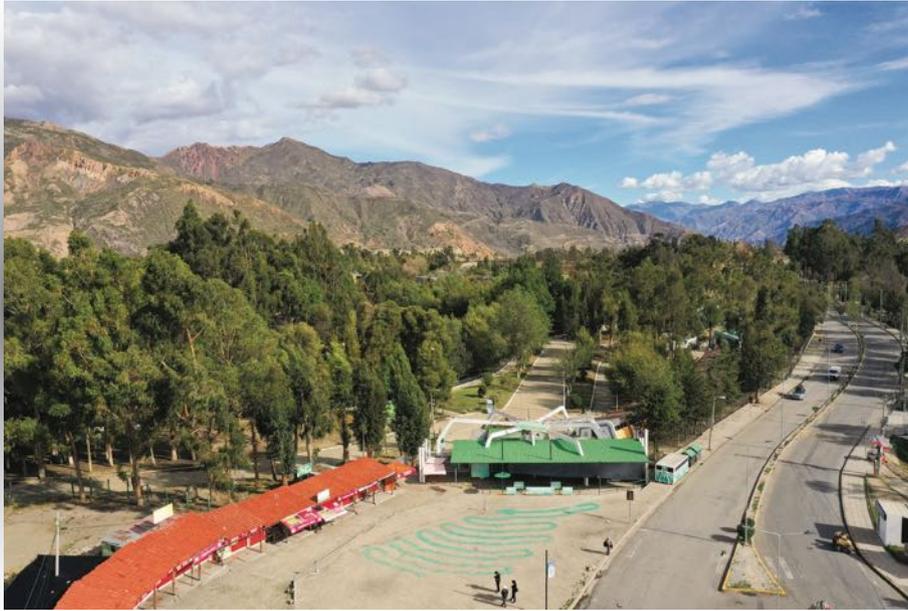


Pulmón Banco BISA "Kantutani" - La Paz



Pulmón Banco BISA "Kantutani" - La Paz

El año 2021 se plantaron 200 árboles en el Bioparque "Vesty Pakos" de la zona de Mallasa de La Paz en el marco de la Campaña interna "Dona un árbol", actividad destinada a que los colaboradores del Banco financien la plantación y mantenimiento de uno o más árboles.



Pulmón Banco BISA "Bioparque Vesty Pakos" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Bioparque Vesty Pakos" – La Paz

En 2022 se plantaron 925 árboles ampliando el Pulmón "Parque Urbano Central" y consolidando el Pulmón "Vesty Pakos".



Pulmón Banco BISA "Parque Urbano Central" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Parque Urbano Central" – La Paz

El 2023 se inauguró en la ciudad de La Paz el Pulmón "Achuma" - 1.300 árboles - en la zona de Achumani con una extensión de 10.690 metros cuadrados. También se aumentaron 300 árboles al Pulmón "Vesty Pakos" que llegó a un acumulado de 1.025.



Pulmón Banco BISA "Achumani" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Achumani" – La Paz

Adicionalmente, se implementó el primer Pulmón en la ciudad de Cochabamba con el plantado de 300 árboles, ubicado en el barrio de Queru-Queru, al norte de la ciudad, detrás del Templo como luego de Mormón representa un oasis urbano que destaca por su enfoque en la biodiversidad y la participación comunitaria.

El proyecto del Bosque Urbano, anhelado durante 20 años por las Organizaciones Territoriales de Base (OTB) "Faros de Aranjuez" y "Villa Moscú", finalmente se hizo realidad gracias a la colaboración de Banco BISA S.A. y el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba.

Este pulmón cuenta con una diversidad de especies nativas cuidadosamente seleccionadas, incluyendo árboles ornamentales y frutales, lo que lo convierte en un espacio que promoverá la preservación de la flora local.

La iniciativa no sólo buscó plantar árboles, sino de involucrar a la comunidad en la construcción de un entorno más saludable y sostenible.

Los árboles fueron financiados por los propios colaboradores del Banco, quienes realizaron aportes para desarrollar esta tarea, además de su mantenimiento durante los primeros 12 meses. A partir del segundo año, el mantenimiento estará a cargo del Banco hasta que los árboles alcancen la edad adulta.



Pulmón Banco BISA "Cochabamba"



Pulmón Banco BISA "Cochabamba"

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



Pulmón Banco BISA "Cochabamba"



Pulmón Banco BISA "Cochabamba"

Hasta el 2023 se implementaron nueve “Pulmones Banco BISA” con más de 9.000 árboles plantados en La Paz, Cochabamba y Sucre. Las especies forestales son nativas para mantener el equilibrio del ecosistema y que su desarrollo sea el óptimo: Queñua, Kiswara, Molle, Mutu Mutu, Kantuta, entre otras.

Pulmón BISA	Cantidad Árboles
Av. Kantutani	2.388
Bosquecillo Auquisamaña	2.263
Parque Urbano Central (PUC)	900
Bioparque “Vesty Pakos” (Mallasa)	1.025
Parque Bartolina Sisa (Aranjuez)	500
Talud Auquisamaña	340
Pulmón Sucre	162
Pulmón Cochabamba	300
Pulmón Achuma	1.300
<b>Total</b>	<b>9.178</b>

Esta cantidad de árboles podrá absorber, aproximadamente 1.183 toneladas de CO2 al año, permitiendo compensar anualmente cerca del 46% de las 2.581 toneladas de emisiones del Banco.

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.



## Energía Solar

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#)

El año 2019 dentro su programa de Conciencia Ambiental y camino a convertirse en una empresa “carbono neutral”, Banco BISA S.A. instaló en el edificio de su oficina nacional de la ciudad de La Paz, paneles solares que le permiten generar su propia energía limpia y compensar la emisión de gases de efecto invernadero en sus actividades.

Con este amplio sistema fotovoltaico de 42,9 kW de potencia, compuesto de 116 módulos, colocado en la terraza del inmueble ubicado en El Prado, ahora la entidad financiera generará más de 75 MWh al año (equivalente al consumo aproximado de 67 viviendas de la urbe paceña), remplazando una importante parte de su consumo de energía convencional por la solar.

En 2020 tuvo lugar la instalación y puesta en marcha de un nuevo sistema fotovoltaico de 59.67 kWp con 153 módulos fotovoltaicos monocristalinos de 390 Wp cada uno y 50 kW en inversores (2x25 kW), montado en la terraza de nuestro edificio principal de la ciudad de Santa Cruz. La generación esperada de este sistema alcanza los 77 MWh año.



Paneles solares Edificio Principal Santa Cruz

En el edificio principal de la sucursal La Paz, se instaló otro sistema de paneles solares compuesto por 62 módulos fotovoltaicos de 390 Wp, cada uno con una potencia total de 28.08 kWp y dos inversores de 15 kW, que se espera genere al año más de 55 MWh.



Paneles solares Edificio Principal Cochabamba

Finalmente, se instaló el cuarto sistema fotovoltaico en el techo de nuestro edificio principal de la ciudad de Cochabamba. Está compuesto por 62 módulos de 390 Wp cada uno, una potencia del inversor de 25 kWp y una capacidad de generación de cerca de 43 MWh anuales.



Paneles solares Edificio Nacional - La Paz

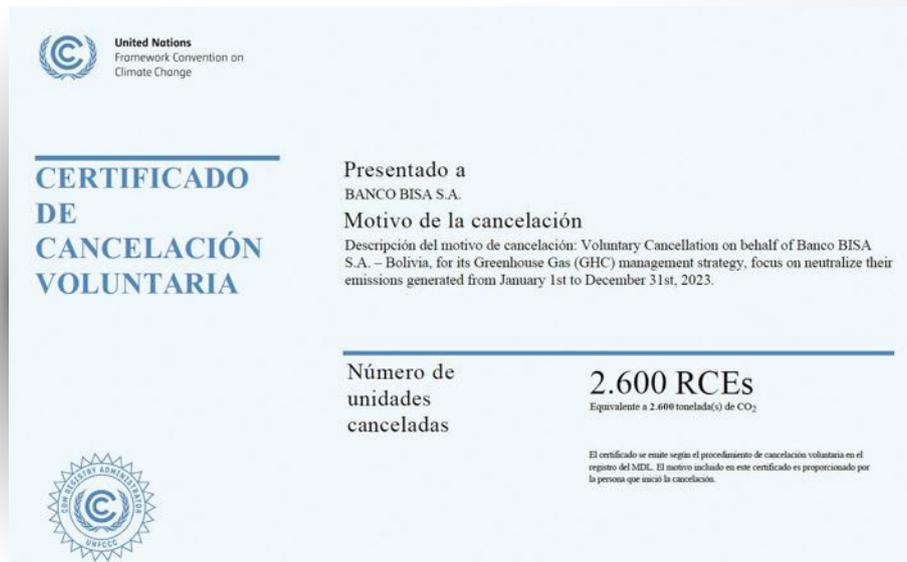
Ahora, Banco BISA S.A. cuenta con una capacidad de generación de energía solar de más de 254 MWh año, lo que equivale al consumo de 240 viviendas urbanas de Bolivia.

Durante el 2023 se realizó el mantenimiento de todos los sistemas fotovoltaicos para asegurar el mejor rendimiento posible tomando en cuenta las condiciones climáticas y atmosféricas de cada ciudad.

Esta fuente adicional de electricidad alimenta la red convencional y se interconecta de forma automática y sincronizada en base al consumo del edificio. Se activa por la mañana con los rayos del sol, alcanzado al medio su máxima capacidad y paulatinamente va decreciendo y se activa la red convencional.

## Certificado de Compensación de Emisiones

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b



En los últimos 5 años, Banco BISA compró Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) por una cantidad equivalente a las emisiones de CO<sub>2</sub> de las operaciones del Banco.

Al comprar RCEs, registrados en el Mecanismo de Desarrollo Limpio de Naciones Unidas, se contribuye a financiar proyectos que reducen o evitan emisiones de CO<sub>2</sub> y que benefician a la comunidad local donde se encuentran.

El año 2023 la medición de la huella de carbono determinó que las emisiones del Banco alcanzaron 2.581 ton de CO<sub>2</sub>, por lo cual se procedió a la compra de 2.600 RCEs para lograr la "carbono neutralidad" de sus operaciones.

## Requisitos Medio Ambientales para la Otorgación de Créditos

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e



Desde el 2003, se exige el cumplimiento de requisitos establecidos en el Manual de Sistema de Gestión Ambiental (SGA) a las solicitudes de créditos empresariales. Este manual fue elaborado por Banco BISA S.A. con el propósito de precautelar el cuidado del medioambiente, en concordancia con las normas vigentes del país, y evaluar 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 No. 1333.

## Otras Iniciativas Medio Ambientales

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#)



Banco BISA S.A. 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, energía eléctrica y papel. Adicionalmente, normativa para la reutilización y reciclaje de papel en desuso.
- 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.
- Donación de residuos electrónicos para ser reciclados por instituciones especializadas.



**Comunidad**

# Comunidad

Banco BISA S.A., a través de su unidad de Responsabilidad Social Empresarial, desarrolla y ejecuta iniciativas enfocadas en la comunidad. Los objetivos son diversos: contribuir a mejorar la cultura financiera en la población en general, activar campañas de solidaridad que beneficien a 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 Financiera



# creando futuro

## Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera "Creando Futuro" de Banco BISA S.A. busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2023 el Banco llevó adelante diversos talleres tanto presenciales como virtuales 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.

Uno de los hitos importantes del programa fue la participación en el Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF-2022), cuando Banco BISA S.A. fue invitado, por segundo año consecutivo, para exponer los resultados de su programa "Creando Futuro".

Representantes de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) destacaron la integralidad y alcance del programa de Educación Financiera en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el congreso, que reunió a más de 600 instituciones financieras de 18 países de América Latina, se presentó el programa de Banco BISA S.A. como un "caso de éxito", hecho que sitúa al Banco dentro los líderes de educación e inclusión financiera del continente.

Entre los aspectos que más destacaron está la adecuación de contenidos, diagramación, presentaciones, redacción y lenguaje de acuerdo con el grupo de interés para lograr que temas técnicos sean comprendidos por personas que están iniciando su formación en aspectos financieros. Por ejemplo, para los estudiantes se aplican estrategias didácticas con cuentos y preguntas, consejos, juegos, actividades didácticas y crucigramas. De ese modo se logró que conceptos complejos sean asimilados de forma lúdica.

Los ejes temáticos son 100% académicos y técnicos, sin promoción de productos o servicios, y es por eso que el Programa tiene buena recepción, sobre todo en colegios y universidades.

Los temas transversales de "Creando Futuro" son: el presupuesto personal y familiar; el ahorro y objetivos financieros; el crédito; seguridad de canales electrónicos y banca digital; y derechos y obligaciones del consumidor financiero.



### Subprograma de Educación Financiera

Grupo de interés	Beneficiarios
Universitarios y agrupaciones de jóvenes	24.266
Estudiantes de colegio	14.758
Clientes y Usuarios	7.147
Usuarios del Portal Educación Financiera "DESCUBRE"	5.155
Colaboradores del Banco	2.628
Clientes MyPEs y Emprendedores	974
Mujeres en Proceso de Formación	150
Personas con Ceguera	60
<b>Total Beneficiarios</b>	<b>55.138</b>

### Creando Futuro "Personas con Ceguera"

En el 2023 se realizaron Talleres de Educación Financiera dirigidos a personas con ceguera, en la ciudad de Cochabamba en el Centro de Rehabilitación para Ciegos "Manuela Gandarillas". Se beneficiaron a 60 personas que recibieron la cartilla 100% en braille.

Las cartillas entregadas al Centro "Manuela Gandarillas" también serán utilizadas en el proceso de enseñanza del método Braille a personas que perdieron la vista, ya que es muy costoso acceder a material de estas características.



Taller Educación Financiera - Personas con Ceguera

Esta entidad es supervisada por ASF

**webinar**  
de  
**Educación Financiera**

**Tema:** Seguridad en Canales Electrónicos y Banca Digital.  
**Modalidad:** Virtual.

18 de agosto 19:00 hrs.

**Es gratuito y se otorga**  
**Certificado de Participación.**

**banco bifa**  
simplificando tu vida

Banco BISA S.A. realizó talleres de Educación Financiera, virtuales y presenciales, dirigidos a clientes y usuarios a nivel nacional, mismos que fueron impartidos por los propios colaboradores del Banco, como muestra del compromiso asumido por la institución.

El 2023 se capacitó a un total de 3.931 clientes y usuarios a través de 18 talleres impartidos en diez ciudades del país.

Ciudad	Beneficiarios
Santa Cruz	574
Sucre	516
El Alto	468
La Paz	442
Cochabamba	414
Oruro	385
Trinidad	350
Potosí	315
Tarija	251
Cobija	216
<b>Total</b>	<b>3.931</b>

Se llevaron adelante talleres exclusivos para Clientes que realizan sus transacciones por la Banca Digital e-BISA+ y e-BISA+. El contenido destinado a estas sesiones fue "Seguridad en Canales Electrónicos de Pago y Banca Digital" con la finalidad de aprender a identificar los riesgos y como mitigarlos, además de los beneficios de utilizar estos medios.

Fueron 14 talleres virtuales mediante los cuales se benefició a 726 personas.



Adicionalmente, en coordinación con la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), se realizaron talleres de Educación Financiera en las Ferias de Servicios Financieros "Para el Vivir Bien" en Santa Cruz, Sucre, Potosí y Oruro, jornadas donde Banco BISA S.A. aprovechando su experiencia capacitó en "Seguridad de la Información."

Con esta serie de talleres se benefició a 2.404 personas.



Participación Banco BISA S.A. en la Ferias de Servicios Financieros.



### Creando Futuro "Clientes MyPEs y Emprendedores"

El año 2023, en alianza con diversos actores, Banco BISA S.A., benefició a 974 Clientes MyPEs y Emprendedores, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Talleres	Beneficiarios
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	4	734
Proveedores	1	86
Bisa Seguros	1	77
Bisa Leasing	1	67
Save the Children	1	10
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>974</b>

En alianza con el Instituto de la Juventud, unidad dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se realizaron 4 talleres para emprendedores que son capacitados de manera continua en programas municipales. Se beneficiaron 734 personas que cursaron los talleres de: El Presupuesto, Ahorro y Objetivos Financieros, Seguridad de Canales Electrónicos y Leasing Financiero.

En coordinación con Save The Children Bolivia, se llevó adelante un taller que benefició a 10 integrantes de su programa destinado al fortalecimiento de habilidades financieras en jóvenes emprendedores.

Con la finalidad de que el programa de Educación Financiera sea integral, se coordinaron talleres con las empresas del Grupo Financiero BISA. BISA Leasing impartió el taller de Leasing Financiero y BISA Seguros capacitó en seguros personales para cuidar el patrimonio. Se lograron 144 beneficiarios.



**TALLER VIRTUAL**  
**GRATUITO** DE  
**EDUCACIÓN**  
**FINANCIERA**

**CERTIFICADO POR**  
**BANCO BISA S.A.**

modalidad de curso virtual

**jueves 27 de abril**

**¿Cómo te protegen los seguros?**

**Hora: de 19:00 a 20:30**

Esta entidad es supervisada por ASFI.

The poster features a dark blue background with white and yellow text. It includes icons for a pie chart, a clock, a laptop with a line graph, a bar chart, and a piggy bank. The text is arranged in a clear, hierarchical manner, with the title in large bold letters and the date and time in a yellow box.



Taller de Educación Financiera con Save The Children Bolivia

Como apoyo a los proveedores del Banco se tuvo una sesión exclusiva para explicar las medidas de seguridad en el uso de canales electrónicos de pago y transacciones financieras, con la participación de 86 beneficiarios.

**Creando Futuro "Mujeres en Proceso de Formación"**

En alianza con la ONG "Enseña por Bolivia", que se dedica al apoyo pedagógico en comunidades rurales se concretó que impartan Educación Financiera a la Confederación de Mujeres Campesinas Originarias de Bolivia "Bartolinas". Se lograron 150 beneficiarias.

La capacitación que recibieron estuvo relacionada al Ahorro, Presupuesto Personal y Familiar, y Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero.

**Creando Futuro "Universitarios y Agrupaciones de Jóvenes"**

El 2023, se beneficiaron a 24.266 jóvenes de acuerdo al siguiente detalle:

Mediante 24 talleres con el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, cuya convocatoria se realizó a través de las redes sociales del propio instituto y del Banco.

Debido a la alta demanda de participantes, los talleres grabados para que sean aprovechados luego de las sesiones en vivo, permitiendo a quienes se registraron, y no pudieron asistir, aprovechar la capacitación.

Las temáticas que se adaptaron para un mejor aprovechamiento de los jóvenes fueron: Elaboración del Presupuesto Personal y Familiar, el Ahorro y Objetivos Financieros, Seguridad en el uso de Canales Electrónico de Pago, el Crédito y Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero.

Con la finalidad de que el programa de Educación Financiera sea integral se coordinó la participación de las empresas del Grupo Financiero BISA para que impartan temas complementarios. BISA Seguros llevó adelante dos talleres: "¿Qué es el Seguro?" y "El Seguro de Salud" BISA Leasing participó explicando los beneficios y hermenéutica del "Leasing Financiero", y BISA SAFI capacitó en "Fondos Abiertos de Inversión".





Adicionalmente, se impartió Educación Financiera a los asistentes del "Encuentro Juvenil de Empleo y Emprendimiento" organizado por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz en coordinación con la Cámara Nacional de Comercio. Se lograron 4.000 Beneficiarios.

#### Creando Futuro "Estudiantes de Colegio"

Banco BISA S.A. considera importante promover el valor del ahorro desde la niñez, es por eso que ha desarrollado el material de Educación Financiera para estudiantes.

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 Bianca y Santiago, que fueron creados para un aprendizaje didáctico.



Estudiantes de Primaria - Material Bianka y Santiago

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.

El 2023, mediante 3 alianzas benefició a 14.758 estudiantes de primaria y secundaria como resultado de las siguientes actividades:.



Estudiantes Secundaria recibieron "Mi Tablet Financiera"



Estudiantes Secundaria recibieron "Mi Tablet Financiera"

En coordinación con "Enseña por Bolivia", organización sin fines de lucro enfocada a desarrollar el liderazgo colectivo para que los niños del país tengan la oportunidad de alcanzar su potencial académico, se capacitó a profesores de escuelas en provincias para que utilicen el material del Banco en sus aulas.

Durante el 2023, "Enseña por Bolivia" asignó a 41 profesionales que trabajaron por mejorar la educación en los municipios de Achocalla, El Alto y Ayata en el departamento de La Paz. Estos agentes de cambio han sido asignados a 34 Unidades Educativas. Se lograron beneficiar a 324 niños.



Estudiantes del área rural se beneficiaron con Educación Financiera.



Estudiantes del área rural se beneficiaron con Educación Financiera.

Adicionalmente, estudiantes de la unidad educativa Tuni del Municipio de Achocalla participaron de una jornada de motivación vocacional impulsada por la ONG "Enseña Por Bolivia" y Banco BISA.

Estudiantes de 3ro y 4to de secundaria, recibieron en su establecimiento a profesionales de distintas ramas, con quienes dialogaron sobre sus profesiones, anécdotas laborales y recomendaciones. Posteriormente, visitaron la agencia de Banco BISA S.A. en Achocalla, para familiarizarse con un entorno real de trabajo y conocer las experiencias de liderazgo de algunos miembros de la institución financiera.

Se aprovechó la actividad para impartir Educación Financiera y se beneficiaron a 34 estudiantes.



Estudiantes U.E. Tuni

También se trabajó con la Sociedad "San José" para contribuir a la Educación Financiera de niños, adolescentes y sus familias, distribuidos en los macro distritos de Cotahuma, Rosasani, Rosal Norte, Chuquiaguillo, Kalajahuire, Villa Copacabana, Ovejuyo, Periférica y San Antonio de la ciudad de La Paz; zona 16 de Julio en la ciudad de El Alto y distrito 6 del municipio de Achocalla.





El apoyo pedagógico que se brinda a los niños es presencial, así que se retomó la entrega física de las cartillas de primaria y secundaria. Se beneficiaron a 14.400 estudiantes.

#### Creando Futuro "Descubre"

Banco BISA S.A. participó activamente de los Webinar's de Educación Financiera organizados por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) en el marco de la Plataforma de Educación "Descubre".

La convocatoria fue a través de las redes sociales de los bancos asociados y ASOBAN, logrando beneficiar a 5.155 personas. Cada banco tuvo a cargo un tema a ser expuesto por colaboradores de la institución, en el caso de Banco BISA S.A. continuó haciendo énfasis en Seguridad de Canales Electrónicos de Pago.

**WEBINARS**  
**DESCUBRE**  
2 · 0 · 2 · 3

**Banca Digital:  
Aprende a  
no caer en trampas  
y riesgos**

REGÍSTRATE AHORA  
**PLAZAS LIMITADAS**  
MIÉRCOLES 5 DE JULIO  
18:00 HRS

**ASOBAN**  
ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DE BOLIVIA

banco **bifa**



### Subprograma de Difusión de Información

Actividad / Indicador	Resultado
ASFI - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3.778.776 personas atendidas en agencias
ASOBAN - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3.778.776 personas atendidas en agencias
BISA TV - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3.778.776 personas atendidas en agencias
Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	157.288 dípticos
Difusión de folletería informativa de Educación Financiera	19.661 beneficiarios
Distribución de Cartillas para estudiantes	14.724 ejemplares
Creando Futuro "Cultura de Riesgo"	1.946 colaboradores
Redes Sociales - posteos	177 publicaciones
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cómic Creando Futuro	28.197 ejemplares
Creando Futuro "Podcast"	4 sesiones
Portal Web - Seguridad	1 Portal Web

### Creando Futuro "Podcast"

Se elaboraron 4 sesiones de podcast difundidas en todas las redes sociales del Banco y publicadas en 4 plataformas multimedia, a nivel nacional e internacional.

Las plataformas utilizadas fueron: Spotify, Apple Podcast, Google Podcast, y Amazon Music.

No.	Temática
1	Fuentes de Financiamiento para Microcréditos
2	Requisitos para Obtener un Microcrédito
3	Características del Microcrédito
4	Ventajas y Beneficios de los Microcréditos



**Creando Futuro “Clientes”**

Se entregaron dípticos de Educación Financiera a 19.661 clientes y usuarios que esperaban su turno en cajas o plataforma de atención al cliente en los 82 puntos de atención 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,
- Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos,
- Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.

**Beneficiarios por Ciudad**

Ciudad	Temática
Cochabamba	5.489
La Paz	4.272
Santa Cruz	4.108
El Alto	1.651
Sucre	982
Cobija	705
Oruro	638
Potosí	635
Tarija	600
Beni	581
<b>Total</b>	<b>19.661</b>



### Creando Futuro "Cultura de Riesgo"

Se llevó adelante una campaña de difusión de consejos preventivos de Seguridad de la Información y de las Transacciones Financieras exclusivamente para colaboradores del Banco denominada "Cultura de Riesgo".

Fueron 24 temas que se enviaron a los 1.946 colaboradores del Banco a nivel Nacional, a través de correo electrónico, las temáticas fueron:

- Como identificar un correo Phishing
- Modelos de correo Phishing
- ¿Qué es la ingeniería social?
- Como identificar un correo con virus
- ¿Que es el Malware?
- ¿Cómo identificar un correo con Malware?
- ¿Qué es un Data Leak?
- ¿Qué es el Thashing?
- ¿Cómo identificar un correo con Contenido Malicioso?
- ¿Qué es el Smishing?
- ¿Qué es el Password Cracking?
- ¿Qué es el Deepfake?
- ¿Qué es una amenaza interna?
- ¿Qué es el Ransomware?
- ¿Cómo evitar la Elevación de Privilegios?
- ¿Cómo saber que una cuenta de usuario está comprometida?
- Recomendaciones de seguridad para Navidad



**CONSEJO DE SEGURIDAD**  
**Ransomware**

El ransomware es un programa malicioso que bloquea tus archivos y pide dinero para devolvarte el acceso. Los ataques de ransomware pueden causar interrupciones graves, pérdida de datos críticos y daños financieros.

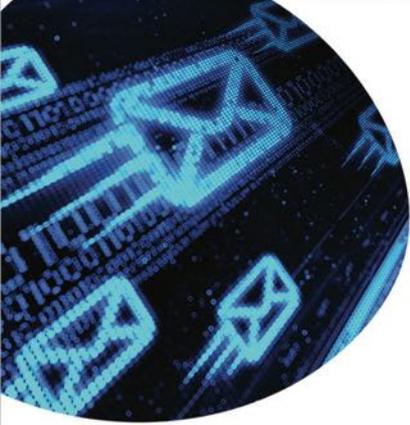
**PROTEGE A NUESTRO BANCO DEL RANSOMWARE**

No abras adjuntos ni enlaces en correos de remitentes desconocidos y evita descargar archivos de sitios web no seguros. Si ves algo sospechoso, repórtalo.

**"Tu precaución es una barrera contra el ransomware".**

Si necesitas más información, no dudes en comunicarte a través del correo [seginfo@gruposabia.com](mailto:seginfo@gruposabia.com)

**GESTIÓN RIESGO OPERATIVO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**



**CONSEJO DE SEGURIDAD DEL MES**  
**Smishing**

El "Smishing" es un tipo de ataque realizado a través de un teléfono móvil o mensaje de texto SMS. Para obtener información personal, contraseñas, números de tarjetas de crédito y/o cuentas bancarias, cualquier información sensible o confidencial.

Los ciberdelincuentes envían mensajes a través de mensajería instantánea o mensajes de texto en los que se hacen pasar por una organización o entidad de confianza de las víctimas y comunican, por ejemplo, actividad fraudulenta, acceso no autorizado o incluso la necesidad de autenticación o mejorar la seguridad de la información. El propósito de estos mensajes o llamadas es advertir o invitarlo a ingresar a un enlace web malicioso donde se le pide al usuario que escriba las credenciales de banca electrónica (nombre de usuario y contraseña) u otra información confidencial.

**Recomendaciones de seguridad:**

- Mantener una actitud de reserva hacia mensajes o SMS inesperados en los que se soliciten datos sensibles, acceder a un enlace web o utilizar un código QR.
- No proporcionar nunca información de acceso: usuario y contraseña, código de acceso que llega por SMS al teléfono móvil para confirmar operaciones o gestiones, ni cualquier otra información personal o bancaria.
- No hacer clic en los links a páginas web, o utilizar códigos QR que nos envían a través de mensajería instantánea o SMS.
- No contestes los SMS a números de teléfonos desconocidos.

Juntos podemos mantener la seguridad de la información.  
Si sospechas que has recibido un Smishing/SMS o necesitas más información no dudes en comunicarte a través del correo [seginfo@grupobisa.com](mailto:seginfo@grupobisa.com)

**GESTIÓN RIESGO OPERATIVO Y  
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### Portal Web "Seguridad de la Información"

Se implementó un Portal Web, de acceso público, especializado en Seguridad de la Información y Transacciones Financieras. Tanto clientes, usuarios y población en general pueden ingresar al sitio [www.bisa.com/Seguridad](http://www.bisa.com/Seguridad) y beneficiarse de una amplia variedad de material, información y recomendaciones.

Los temas disponibles son:

- ¿Qué es el phishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de phishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del phishing?
- ¿Cómo protegerse del phishing?
- ¿Qué es el carding?
- ¿Cómo se realiza un ataque de carding?
- ¿Cuáles son los riesgos del carding?
- ¿Cómo protegerse del carding?
- ¿Qué es el smishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de smishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del smishing?
- ¿Cómo protegerse del smishing?
- ¿Qué es el vishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de vishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del vishing?

- ¿Cómo protegerse del vishing?
- ¿Qué es el skimming?
- ¿Cómo se realiza un ataque de skimming?
- ¿Cuáles son los riesgos del skimming?
- ¿Cómo protegerse del skimming?
- ¿Qué es el QRishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de QRishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del QRishing?
- ¿Cómo protegerse del QRishing?
- Recomendaciones Generales
- Errores Habituales
- Recuperación Segura de Contraseñas
- Desbloqueo Seguro de Usuario



### Seguridad

En este espacio podrás tener información acerca de recomendaciones y medidas para garantizar tu seguridad en el uso de los distintos productos y servicios del banco.



### Seguridad de la Información – Amenazas

Conoce más sobre las amenazas, haciendo clic en cada opción:

PHISHING	CARDING	SMISHING	VISHING	SKIMMING	QRISHING
----------	---------	----------	---------	----------	----------

**Conoce mas sobre el phishing [aquí](#)**

**¿Qué es el phishing?**

El phishing es una técnica utilizada por ciberdelincuentes para obtener información personal y financiera de las personas, como contraseñas, números de tarjetas de crédito y otra información confidencial.

**¿Cómo se realiza un ataque de phishing?**

Los atacantes suelen enviar correos electrónicos o mensajes de texto falsos que parecen provenir de fuentes legítimas, como bancos, empresas de servicios públicos o redes sociales. Estos mensajes suelen contener enlaces a sitios web falsos, donde los usuarios son engañados para ingresar su información personal.

**¿Cuáles son los riesgos del phishing?**

Los riesgos de caer en un ataque de phishing pueden ser graves. Los estafadores pueden utilizar la información robada para realizar compras fraudulentas, vaciar cuentas bancarias, robar identidades y cometer otros delitos financieros.

**¿Cómo protegerse del phishing?**

Para protegerse del phishing, los clientes del banco deben tomar medidas como verificar la autenticidad de los correos electrónicos y mensajes de texto antes de hacer clic en cualquier enlace, evitando ingresar información personal en sitios web no seguros, y utilizar herramientas de seguridad como antivirus y firewalls. Además, siempre es recomendable mantenerse informado sobre las últimas técnicas de phishing para estar preparado y evitar ser víctima de un ataque.

Es importante recordar que el banco nunca solicitará información personal o financiera a través de correos electrónicos o mensajes de texto. Si tienes alguna duda sobre la autenticidad de un mensaje, es mejor contactar al banco directamente a través de los canales oficiales para obtener más información.

### Bisa TV – Circuito Cerrado

Banco BISA S.A. 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 3.778.776 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2023.

### Folletería Informativa

Banco BISA S.A. realizó la impresión de 157.288 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, garantías no convencionales, y reprogramación y refinanciamiento de créditos. Este material fue distribuido en todas sus agencias a nivel nacional para que sea entregado a los clientes y usuarios.

### Redes Sociales

Banco BISA S.A. está presente en las Redes Sociales desde hace varios años, interactuando con los seguidores, 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 2023, en las diferentes Redes Sociales del Banco se realizaron 177 publicaciones de Educación Financiera que fueron vistas por los más de 335.425 seguidores en Facebook, 12.198 en Instagram, 2.557 en X y 76.538 en LinkedIn.



**Boletín Mesa de Dinero**

Banco BISA S.A. 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 a 798 clientes el año 2023.

### Indicadores Económicos

		jun-20	dic-20	jun-21	dic-21	jun-22	dic-22	mar-23	abr-23
PIB	Trimestre (millones de Bs.)	52.858	73.183	65.649	77.745	70.550	74.103	nd	nd
	Acum. año (millones de Bs.)	121.282	252.763	133.295	279.221	147.282	221.366	nd	nd
	Variación T3er (P Constantes)	-6,48%	-8,74%	1,88%	6,11%	3,43%	3,17%	nd	nd
Inflación	del mes	0,26%	0,22%	0,01%	0,19%	0,39%	0,14%	0,12%	-0,09%
	a 12 meses	1,44%	0,67%	0,19%	0,90%	1,79%	1,89%	3,12%	2,53%
Apreciación (Pape) MN	del mes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	a 12 meses	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TC Real	Base eq. 03	67,34	60,59	60,12	69,90	69,61	66,97	67,93	nd
Reservas Int Netas	en millones USD	6.272	5.276	4.624	4.753	4.505	3.844	3.799	nd
UFV	en Bs.	2.34029	2.35872	2.36830	2.37316	2.38269	2.39496	2.40818	2.42640
Exportación FOB (p)	Acum. año (millones de USD)	3.109,3	6.887,9	4.904,1	10.906,0	6.965,9	10.681,5	13.666,0	nd
Importación CIF (p)	Acum. año (millones de USD)	3.183,1	7.080,0	4.123,8	8.656,1	6.791,6	9.676,1	13.049,4	nd

Fuente: Banco Central de Bolivia y Comercio Exterior y Turismo  
Derechos de Propiedad: INE y sus subsidiarias  
GPI Pesebor

### Tasas de Interés

		jun-20	dic-20	jun-21	dic-21	jun-22	dic-22	31-03-23	07-04-23
LIBOR (6 meses)	%	0,36	0,27	0,17	0,34	2,87	5,14	6,31	6,24
LIBOR (12 meses)	%	0,67	0,34	0,25	0,58	3,54	6,48	6,31	6,10
FED Funds	%	0,25	0,25	0,25	0,25	1,75	4,50	5,00	5,00
Banco Central Europeo	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	3,00	3,00
Banco Central de Inglaterra	%	0,10	0,10	0,10	0,25	1,25	3,50	4,25	4,25
TRE MN (vigente)	%	2,82	2,81	2,86	2,86	2,97	3,08	3,01	3,01
TRE USD (vigente)	%	0,91	0,89	1,01	1,28	1,94	1,88	2,12	2,12
Reporto BCB MN	%	2,75	2,00	6,00	6,00	6,00	6,00	5,50	5,50
Reporto BCB USD	%	4,00	4,00	6,50	6,50	6,50	6,50	6,00	6,00
Letras del Tesoro/BCB MN (1 año)	%	nd	nd						

Fuente: Banco Central de Bolivia y Bloomberg  
Derechos de Propiedad: INE y sus subsidiarias  
nd = no se encuentran datos o no se aplican  
nd = no se encuentran datos en este grupo, por lo que la actualización o pérdida o que no ha sido documentada.

**Banco BISA te recomienda:**

*Verifica a través de diferentes canales de comunicación, los datos de las instrucciones recibidas por correo electrónico para realizar transferencias de fondos al exterior.*

*Debes tener especial cuidado, cuando la transacción es para un nuevo beneficiario o existen cambios de datos de un beneficiario habitual.*

*Banco BISA te mantendrá siempre informado de las nuevas tendencias de ciberseguridad.*

### Gráficos – Monedas Latinoamericanas

**banco bisa**

- 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 S.A., con el objetivo de orientar a la población en temas relacionados a la Educación Financiera, publicó por varios años historietas en formato cómic en un matutino de alcance nacional.

El 2023 se distribuyeron 28.197 ejemplares digitales a los beneficiarios de los Talleres de Educación Financiera que se impartieron a jóvenes.

Los comics son de fácil lectura y comprensión, con las siguientes temáticas:



## Solidaridad y Bienestar



### Inclusión de Mascotas

#### Agencias Amigables

Banco BISA S.A. se convirtió en una empresa "totalmente amigable" con las mascotas de sus clientes y usuarios, es el único Banco que permite que ingresen a todas sus agencias a nivel nacional, bajo la premisa "son importantes para ti y para nosotros también".

Para esta iniciativa, se realizó una evaluación sobre las mejores prácticas, además escuchó las solicitudes de usuarios que manifestaron la necesidad de acudir junto con sus animalitos a realizar gestiones en la entidad financiera.

ESTÁ ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI.

*Son importantes  
**para ti**   
y para nosotros también*



Visítanos con tu mascota en cualquier agencia y realiza tus operaciones con total normalidad.

**banco bira**  
simplificando tu vida



Agencia Achumani - La Paz

Existe un protocolo de visita segura que es informado a cada cliente que ingresa con su mascota a una agencia. Se contemplan situaciones, como, por ejemplo, si alguna mascota esta nerviosa o violenta no podrá ingresar, salvo que lo haga con bozal o si una persona tuviese, una alergia podrá indicarle al dueño de la mascota para que se aleje o incluso cambie de asiento. La inclusión de las mascotas es parte de la integración y tolerancia que se promueve entre las personas.



Agencia El Prado - La Paz



Finalmente, los valores de tenencia responsable de mascotas formarán parte de los contenidos que el Banco difundirá durante todo el año.

### Campaña “Por los Peluditos de la Calle”

La campaña interna “Por los Peluditos de la Calle” tiene la finalidad de fomentar la tenencia responsable y de mascotas y promover la solidaridad entre los colaboradores del Banco. Se ayudó a albergues de animales rescatados de la calle en ocho departamentos de Bolivia.

Los colaboradores del Banco realizaron colectas para beneficiar a un albergue por mes, extendiendo así el apoyo a albergues como Refugio Zulmita (El Alto), Alma Pro Patitas y Animal Rights Oruro (Oruro), Casa Refugio (Cochabamba), La Casa de ASIS (Potosí), SPAT Sociedad Protectora de Animales Tarija (Tarija), Huellitas en mi Vida (Santa Cruz), Albergue Pelutiernitos (Sucre), y Asociación Otra Oportunidad Beni (Beni).



Entrega donación albergue - Cochabamba

La contribución se realizó mediante la adquisición y entrega directa de suministros, evitando la entrega de efectivo para garantizar la transparencia en las donaciones. Cada albergue recibió lo que necesitaba, desde alimentos hasta medicamentos, en base a una estrecha coordinación con ellos. Los colaboradores del Banco participaron activamente, voluntariamente, a nivel nacional, tanto para realizar la colecta como para visitar los albergues y compartir con los peluditos.

Se beneficiaron a 799 perros y 43 gatos, alcanzando un total de 842 animales. Esta ayuda se distribuyó en 9 albergues a lo largo de 8 departamentos del país, proporcionando 5 toneladas de croquetas, enseres, frazadas y medicamentos.



Entrega donación albergue - Tarija



Entrega donación albergue - Santa Cruz



Este **2023** fue un gran año para **los peluditos**

**Logramos:**

- Beneficiar a albergues de 8 ciudades
- Ayudar a más de 800 animalitos
- Donar más de 5 toneladas de croquetas, además de enseres, ropas y medicamentos

Esta entidad es supervisada por ASF

responsabilidad social empresarial

banco **bifa**  
simplificando tu vida

Los albergues que se seleccionaron fueron aquellos que reúnen las condiciones de espacio e infraestructura adecuados para una tenencia y cuidado responsable de los "peluditos" rescatados.

### Iniciativas para Personas con Ceguera

#### Tarjetas Personales en Braille



Implementamos el uso de Tarjetas Personales en braille para colaboradores de Atención al Cliente y Ejecutivos.

La inclusión es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad.

La participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y empresariales establecerán escenarios propicios de inclusión.

Esta iniciativa de inclusión no tiene fines comerciales, porque no busca captar clientes, es una declaración de "Banco BISA se está adecuando a ustedes y estamos listos para atenderlos" a ustedes y estamos listos para atenderlos.

## Alianza con UNICEF

### "Toma mi Mano"

Esta iniciativa consiste en invitar a los clientes del Banco BISA S.A., a través de nuestro call center, a convertirse en héroes de la niñez, quienes con un aporte mensual pueden ayudar a cambiar la vida de miles de niñas y niños en todo el país.

Desde 2019, nos unimos para buscar héroes de la niñez que aporten a programas de apoyo al desarrollo físico, emocional y mental de los infantes durante sus primeros mil días de vida.

Gracias al apoyo de todos los donantes individuales y aliados institucionales, UNICEF entregó insumos de bioseguridad destinados principalmente a hospitales y centros de salud, cajas de transporte de vacunas entregadas al Ministerio de Salud que ese despacho de Estado distribuyó entre municipios, mientras que más de 40.000 personas recibieron apoyo psicoemocional a través de la línea gratuita Familia Segura para la prevención de la violencia en el contexto de la pandemia.

### "Tiempo de Actuar"

De acuerdo con datos proporcionados por UNICEF Bolivia, 15 de cada 1.000 niños mueren antes de cumplir los 28 días de vida, especialmente en las zonas rurales. Menos del 60% de los niños menores de un año completan el esquema regular de vacunación, especialmente en zonas rurales e indígenas. El 15% de las adolescentes son madres o están embarazadas, más del 24% en Beni y 32% en Pando, sobre todo en las poblaciones rurales e indígenas. Otro dato alarmante es que, el 2022, la Fiscalía registró 3.427 casos de violencia sexual contra niños o niñas: 2.234 violaciones a infante, niña, niño, adolescente (menores de 14 años) y 1,193 casos de estupro, además de 38 infanticidios.

Banco BISA S.A., en alianza con UNICEF Bolivia, formó parte por tercer año consecutivo de la Campaña "Tiempo de actuar" destinada a garantizar la continuidad de los servicios esenciales de salud, educación y protección para la niñez. Nuestro apoyo no sólo fue a través de una donación económica, sino también con la difusión de la Campaña.

La recaudación sirvió para:

- Compra de termos para la cadena de frío de vacunas que beneficiarán a 150.000 niños y niñas.

- Administración de dosis completas de vitamina A para 1.400 niños y niñas.
- Realización de actividades de aprendizaje, mediante espacios lúdicos, en 10 unidades educativas y 10 centros de salud, beneficiando a 20.000 niñas y niños de 6 meses a 5 años de edad.
- 1.000 familias con niñas y niños con discapacidad de 6 meses a 5 años recibirán orientación, material lúdico y de rehabilitación para promover su desarrollo
- Dentro las actividades que realizó el Banco, al apoyar esta causa, estaba el de reclutar héroes que sean donantes recurrentes comprometidos con la niñez.

La campaña concluyó con una Telemaratón que se difundió a todo el país a través de la Red UNO. Este evento contó con la participación de artistas nacionales e internacionales que incentivaron a que los televidentes realicen sus donaciones.



**Participaciones Deportivas**

Banco BISA S.A. respaldó a deportistas durante la gestión 2023 para su participación en competencias internacionales.

Se destaca el apoyo a Gersón Miranda para su participación en el Tour Profesional de Ráquetbol en Estados Unidos, Rafaella Zubieta para su participación en el Campeonato Mundial de Ajedrez que se realizó en Grecia, Valeria Miranda, y los hermanos Hernán y Sebastián Ruiz Michel, para su participación en el Campeonato Mundial Infanto Juvenil de Ráquetbol.

También se apoyó a María Isabel Chacón y María José Galindo para su participación en el Campeonato Mundial u21 de Vóley de Playa en Tailandia.

Se otorgaron premios para el Campeonato Sudamericano de Kick Boxing que se organizó en Cochabamba, así como para el Campeonato Nacional de la Liga Superior del Voleibol Boliviano.

El Club Tenis La Paz recibió el apoyo del Banco para participar, representando en La Paz, en el Campeonato de la Liga Boliviana de Basquetbol Femenino, torneo en el que salió campeón y representaría al país internacionalmente.



Equipo Club Tenis La Paz - Campeonas Nacionales



Valeria Miranda - Medalla de Oro - Mundial de Raquetbol



Sebastián Ruiz Michel - Subcampeón Mundial Raquetbol



Rafaella Zubieta - Mundial Ajedrez



Gerson Miranda - Tour Profesional Raquetbol

**Donación de Sangre**

Banco BISA S.A. es un aliado estratégico del Hemocentro de La Paz.

Durante el 2023 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.

Adicionalmente, se promovió la donación voluntaria de sangre entre colaboradores del Banco y se organizó una jornada de colecta en el Edificio Principal del Banco.

**# Donar Sangre Salva Vidas**  **22 de septiembre**  
Campaña de donación Interna

**¿Por qué donar sangre?**

- Donar sangre significa salud. Recientes estudios demuestran que los hombres y mujeres donantes regulares disminuyen el riesgo de enfermedades cardiovasculares.
- Con una sola donación puedes salvar la vida de tres personas.
- Porque 8 de cada 10 personas necesitan algún tipo de transfusión sanguínea en su vida.
- Porque mañana tú o los tuyos pueden necesitar una donación.



 **HEMOCENTRO**  
Banco de Sangre de La Paz

Contacto: Ricardo Pericón  1753  
rpericon@grupobisa.com

 **responsabilidad social empresarial**

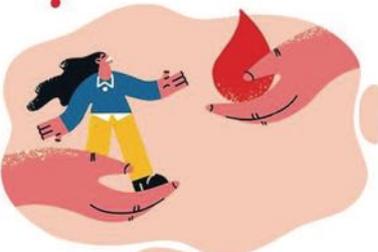
 **banco bisa**  
simplificando tu vida

▲ Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

**# Donar Sangre Salva Vidas**  **21 de septiembre**  
Campaña de donación Interna

**La sangre donada es muy importante**

- La donación voluntaria altruista de sangre no remunerada es un acto voluntario de compromiso con la sociedad. Es una muestra de solidaridad y responsabilidad que puede cambiar la vida de muchas personas. Tu donación es muy importante para:
- Tratamientos oncológicos.
- Intervenciones quirúrgicas.
- Accidentes.
- Complicaciones del embarazo.



**Necesitamos saber cuántos seremos  
Haz clic aquí y confirma tu asistencia** 

 **HEMOCENTRO**  
Banco de Sangre de La Paz

Contacto: Ricardo Pericón  1753  
rpericon@grupobisa.com

 **responsabilidad social empresarial**

 **banco bisa**  
simplificando tu vida

▲ Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

### Donaciones Diversas

El año 2023 se efectuaron donaciones diversas, en efectivo y en especie, beneficiando a 15 instituciones que trabajan con la comunidad y 15 personas para fines académicos, o deportivos.

Dentro las acciones que apoyó Banco BISA S.A. destacan:

Financiamiento de la atención médica anual del hogar de ancianos "San José" de la ciudad de Cochabamba; apoyo económico mensual al hogar de ancianos "Santa Teresa Jornet" de la ciudad de Tarija; equipamiento de la banda de música de la Unidad Educativa Fiscal "Cristina Prado" de la ciudad de Quillacollo; entrega de implementos deportivos a la Unidad Educativa "Ayni Pacha" de la ciudad de Cochabamba; incentivos a la excelencia académica a estudiantes de colegio y universitarios; apoyo a la organización del Bingo Solidario de Aldeas Infantiles SOS.

### Trabajo Social Colegio "San Ignacio"

Los estudiantes de último año del Colegio San Ignacio de la ciudad de La Paz realizaron, durante 3 semanas, el tradicional Trabajo Social en 4 comunidades de Beni.

Los estudiantes optaron por una labor social, que les permitió conocer una realidad diferente a la que habitualmente están acostumbrados y trabajar en beneficio de la comunidad.

Banco BISA S.A. financió parte de las obras civiles, además de material para los estudiantes.

La promoción "LEOPARDOS 2023" trabajó en las siguientes comunidades:

- **San José del Cavitu:** se restauró una ladrillera abandonada de la comunidad, Se quitó la maleza que había cundido en las instalaciones y se la hizo funcionar nuevamente.
- **Mercedes y Rosario:** se restableció el camino vehicular entre ambas localidades que se había perdido por el crecimiento de maleza y que ocasionada que los comunarios camine por horas.
- **San Miguel del Apere:** se restauró la escuela, la iglesia y la cancha de la comunidad.

Para el estudiante Ignaciano el relacionarse con comunidades rurales les permite conocer una realidad distinta, constatan la vida sin servicios básicos, experimentan la dificultad que tienen los niños para llegar a sus escuelas, y valoran el cariño y unión familiar.



Trabajo Social - Promoción "Leopardos 2023" - Colegio San Ignacio



Trabajo Social - Promoción "Leopardos 2023" - Colegio San Ignacio



Trabajo Social - Promoción "Leopardos 2023" - Colegio San Ignacio

## Cultura



### Feria Internacional del Libro de La Paz

Banco BISA S.A. fue el principal auspiciador, por décimo sexto año consecutivo, de una de las fiestas culturales más importantes de Bolivia como es la Feria Internacional del Libro de La Paz. El evento promueve la lectura y fomenta la cultura a través de 200 actividades artísticas que complementan la feria.

El apoyo consistió en el financiamiento de la organización, la producción de señalética del Campo Ferial para que los visitantes estén orientados a la hora de realizar su visita, y la instalación de un cajero para atender a los más de 100 expositores y público en general.



Adicionalmente, se realizó la campaña interna "Dona un Libro" con la finalidad de recolectar libros entre los colaboradores del Banco y entregarlos a bibliotecas juveniles del Municipio de La Paz; se logró reunir 1.284 libros que beneficiarán a los jóvenes de los Centros de Información Juvenil (CIJ) de tres macro distritos de la ciudad de La Paz: Cotahuma, Pampahasi y Bajo Pasankeri.



Entrega de libros para las Bibliotecas Macrodistritales de La Paz

### Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz

Banco BISA S.A. auspició el Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz organizado por la Asociación Pro-Arte y Cultura (APAC), organización de gestión cultural sin fines de lucro, integrada por voluntarios, que desde 1998 realiza una labor de democratización y dinamización del acceso a la formación artística y a actividades de ocio creativo con la población.



Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz



Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz



Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz

### Fundación "Bolivia Clásica"

Banco BISA S.A. becó a 5 jóvenes con aptitudes musicales para que complementen su formación en la Fundación "Bolivia Clásica", institución boliviana sin fines de lucro que tiene como objetivo la promoción, formación y difusión de la música clásica de repertorio universal en todos sus géneros, variedades y diversidades; y de la música boliviana en cualquiera de sus manifestaciones.

La formación que reciben los becarios se basa en la convicción de que las herramientas adquiridas a través del entrenamiento musical de alto nivel transforman vidas, y promueven liderazgo, compromiso, disciplina y excelencia.

### Otros Auspicios

Se realizaron otros auspicios culturales, como la recuperación y digitalización de imágenes históricas para resguardar la memoria del país; apoyo para la puesta en escena de la Opera "Evita" o la obra musical "La Bella y la Bestia", entre otras.





**Indicadores  
RSE**

# Indicadores RSE

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e

Indicador	2022	2023
<b>Gobierno Corporativo</b>		
Comités (número)	57	57
Accionistas (número)	2.184	2.198

Indicador	2022	2023
<b>Gestión</b>		
Colaboradores (número)	1.843	1.946
Oficinas Principales a nivel Bolivia (número)	10	10
Departamentos con cobertura (número)	9	9

Indicador	2022	2023
<b>Bancarización</b>		
Agencias (número)	80	82
Cajeros automáticos (número)	339	346
Clientes MyPEs (número)	18.140	19.949
Clientes Microempresas (número)	18.417	20.454
Clientes personas naturales (número)	804.839	950.885
Remesas (número)	402.218	412.512
Remesas (en Bs)	119.171.202	108.412.002

Indicador	2022	2023
<b>Social</b>		
Personal capacitado por gestión (número)	2.065	2.220
Horas de formación y capacitación (número)	173.045	175.319
Relación de equidad de género en contratación de personal (mujeres/hombres)	935/911	934/1.012
Beneficiarios de talleres de educación financiera (número)	68.723	55.138
Salas de lactancia (número)	10	10
Talleres de equidad de género (número)	12	10
Horas invertidas en Talleres de equidad de género (número)	24	20
Colaboradores capacitados en equidad de género (número)	506	492

Indicador	2022	2023
<b>Ambiental</b>		
Total Huella de Carbono Banco BISA S.A. (Toneladas de CO2)	2.413	2.581
Árboles plantados (número)	925	1.900
Agencias participantes del concurso "Guardianes del Planeta 2021" (número)	67	68
Colaboradores participantes del concurso "Guardianes del Planeta en Casa" (número)	422	381
Papel reciclado (kilogramo)	10.400	5.400
Instalación de sistemas de paneles solares (número)	0	0
Adquisición de Certificados de reducción de emisiones "CRE's " (Toneladas de CO2)	2.500	2.600

Contribución a ODS		2021	2022
ODS 3	Salud y Bienestar	Si	Si
ODS 4	Educación de Calidad	Si	Si
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	Si	Si
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	Si	Si
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	Si	Si
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	Si	Si

# Estándares GRI

**Declaración de uso** Banco BISA S.A. ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre el 01/01/2022 y 31/12/2022, utilizando como referencia los Estándares GRI.

GRI 1 Utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1: Detalles organizacionales	22 - 38			
	2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	22 - 38			
	2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	10 - 19 Contratapa			
	2-4: Actualización de la información		a. presentar actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores	No procede	No se tiene información pendiente a corrección del Informe anterior.
	2-5: Verificación externa		b. si la presentación de informes de sostenibilidad de la organización se ha sometido a verificación externa:	No procede	La normativa nacional no exige la verificación externa
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	48 - 58 60 - 61			
	2-7: Empleados	38 - 46			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-8: Trabajadores que no son empleados	38			
	2-9: Estructura de gobernanza y composición	26, 27			
	2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26			
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	26			
	2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25 - 27			
	2-13: Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	25 - 27			
	2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	10 - 19			
	2-15: Conflictos de interés	25 - 27			
	2-16: Comunicación de inquietudes críticas	25 - 27			
	2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	25 - 27			
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	25 - 27			
	2-19: Políticas de remuneración		a. describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye:	Restricciones de confidencialidad	Información que no es pública por seguridad
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	46			
	2-21: Ratio de compensación total anual		a. presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada);	Restricciones de confidencialidad	Información que no es pública por seguridad
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	64 - 88			
	2-23: Compromisos y políticas	22 - 28 30 - 36			
	2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	22 - 28 30 - 36			
	2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	22 - 28 30 - 36			
	2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	30 - 36			
2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	10 - 19 30 - 36 38 - 46 48 - 58 60 - 61 64 - 88 92 - 131				
2-28: Afiliación a asociaciones	22				
2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	10 - 19 30 - 36				

Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30: Convenios de negociación colectiva	38 - 46			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
<b>Temas Materiales</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-1: Proceso de determinación de los temas materiales 3-2: Lista de temas materiales 3-3: Gestión de Temas Materiales	10 - 19			
<b>Desempeño Económico</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	22 - 28 134 - 135			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	28, 134			
<b>Presencia en el Mercado</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	48 - 58			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	40			
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	17			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	27			
<b>Desempeño Ambiental</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	64 - 88			
<b>Gestión Conciente</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	64 - 88			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	64 - 68			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	69			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	69			
	303-5 Consumo de agua	69			
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	74			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	74			
<b>Biodiversidad / Forestación</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	64 - 88			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	76 - 85			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
<b>Emisiones</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	64 - 88			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	64 - 88			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	64 - 88			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	64 - 88			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	64 - 88			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	64 - 88			
<b>Desempeño Social</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	30 - 36 - 33 38 - 46 92 - 131			
<b>Gestión Humana</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	38 - 46			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	38 - 40			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	46			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	32			
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40 - 41			
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	41			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	41			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	40 - 41			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	40 - 41			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	40 - 41			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40 - 41,46			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	42 - 43			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	42 - 43			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	42 - 43			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	38 - 40			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	43 - 45			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
<b>Trabajo Infantil</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	39 - 60			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	39 - 60			
<b>Trabajo Forzoso u Obligatorio</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	39 - 60			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	39 - 60			
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	25 33 38 - 46			
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	25, 33, 38			
<b>Comunidades Locales</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	91 - 131			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	91 - 131			
<b>Evaluación Social de los Proveedores</b>					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	25, 60			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	25, 60			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	60			
<b>Temas No Materiales</b>					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	25, 33, 38			

# ISO 26000

## Responsabilidad Social

Materia fundamental: Principios				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
4.4	Comportamiento Ético		3. Perfil de Banco BISA S.A.	22 - 28
4.6	Respeto al Principio de Legalidad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	22 - 28 38 - 46 64 - 88
6.2	Gobernanza de la organización		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
Materia fundamental: Derechos Humanos				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente.	10 - 19 22 - 28 30 - 36 60 - 61 64 - 88
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		5. Colaboradores	38 - 46
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad		3. Perfil de Banco BISA S.A.	22 - 28
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones		6. Clientes	48 - 58
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 9. Comunidad	22 - 28 38 - 46 92 - 131
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		5. Colaboradores	38 - 46
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	38 - 46 48 - 58 92 - 131
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
Materia fundamental: Prácticas Laborales				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	22 - 28 38 - 46 64 - 88

Materia fundamental: Medio Ambiente

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		8. Medio ambiente	64 - 88
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		8. Medio ambiente	64 - 88
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		8. Medio ambiente	64 - 88
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		8. Medio ambiente	64 - 88

Materia fundamental: Prácticas justas de operación

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción		3. Perfil de Banco BISA S.A.	22 - 28
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable		4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	30 - 36 38 - 46 64 - 88 92 - 131
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	22 - 28 48 - 58
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 9. Comunidad	22 - 28 30 - 36 64 - 88 92 - 131
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores	22 - 28 48 - 58 60 - 61
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	48 - 58 64 - 88 92 - 131
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		8. Medio ambiente	64 - 88
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	22 - 28 48 - 58
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	22 - 28 48 - 58

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
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	132 - 136
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		9. Comunidad	92 - 131

**Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	10 - 19 30 - 36 92 - 131
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	30 - 36 92 - 131
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		5. Colaboradores	38 - 46
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores de RSE	22 - 28 48 - 58 134 - 135
6.8.8	Asunto 6: Salud		5. Colaboradores	38 - 46
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	30 - 36 92 - 131

**Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
7.3.1	Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
7.3.2	Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
7.3.3	La esfera de influencia de una organización		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
7.4.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	30 - 36 64 - 88
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
7.4.3.	Incorporación de la Responsabilidad Social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36

# 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	132 - 136

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Lineamientos de RSE	Lineamientos que debe cumplir la entidad supervisada.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	132 - 136
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.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	22 - 28 64 - 88 92 - 131 134 - 135
Art. 3. Transparencia	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	132 - 136
a) Misión y visión			3. Perfil del Banco BISA S.A.	22 - 28
b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente			3. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 9. Comunidad	22 - 28 30 - 36 64 - 88 92 - 131
c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente	Producto de las políticas, decisiones y actividades		6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	48 - 58 64 - 88 92 - 131
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.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	22 - 28 38 - 46 64 - 88
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	132 - 136
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
b) Respetar sus intereses			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	30 - 36 38 - 46 48 - 58 92 - 131
c) Considerar sus inquietudes			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	30 - 36 38 - 46 48 - 58 92 - 131
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			3. Perfil del Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes	22 - 28 38 - 46 48 - 58

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
e) Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
Art. 6. Cumplimiento de las leyes y normas	La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	22 - 28 38 - 46 64 - 88
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.		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
Art. 8 Calificación de Desempeño de RSE	La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE		4. Gestión de RSE	30 - 36

**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		4. Gestión de RSE	30 - 36
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.		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
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 desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	132 - 136
a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad.	Inlcuso aquellos que ha asumido de manera voluntaria		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	22 - 28 38 - 46 64 - 88
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
c. Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.			8. Medio ambiente 9. Comunidad	64 - 88 92 - 131
Art. 4. Planificación	La entidad supervisada debe incorporar dentro de su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
Art. 5. Implementación	En esta etapa la entidad supervisada debe integrar la RSE a sus decisiones y operaciones diarias	Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	132 - 136
a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			4. Gestión de RSE	30 - 36
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			4. Gestión de RSE	30 - 36
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			4. Gestión de RSE	30 - 36
Art. 6. Política de RSE	Política de Responsabilidad Social Empresarial		4. Gestión de RSE	30 - 36
Art. 7. Aspectos relacionado a la sociedad		Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	132 - 136
a. Derechos Fundamentales	Consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos		5. Colaboradores	38 - 46

**Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
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		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 6. Clientes 10. Indicadores RSE	22 - 28 48 - 58 134 - 135
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.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
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, practicas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.		5. Colaboradores	38 - 46
e. Relación con los consumidores y usuarios financieros	Servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 6. Clientes 9. Comunidad	10 - 19 48 - 58 92 - 131
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		8. Medio ambiente 9. Comunidad	64 - 88 92 - 131
g. Gestión diligente y profesional	Información relevante a inversionistas y accionistas		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	22 - 28 64 - 88 92 - 131 134 - 135
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.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 8. Medio ambiente	22 - 28 64 - 88
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		7. Proveedores	60 - 61
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.		6. Clientes	48 - 58
k. Respeto a las personas con discapacidad	De acuerdo a la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
l. Respeto a las personas adultas mayores	De acuerdo a la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
m. políticas contra el racismo y discriminación	De acuerdo a la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
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.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
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		8. Medio ambiente	64 - 88
Art. 9 Procedimientos, manuales y registros de RSE	La entidad supervisada debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para los siguientes aspectos:		4. Gestión de RSE	30 - 36

**Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 10. Indicadores RSE.	10 - 19 134 - 135
b. Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones	Actividades que impacten en la sociedad y medio ambiente		8. Medio ambiente 9. Comunidad	64 - 88 92 - 131
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			5. Colaboradores	38 - 46
d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
e. Identificar y tener acceso a los requisitos legales y normativos			3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes 8. Medio ambiente	22 - 28 38 - 46 48 - 58 64 - 88
f. Aplicar y divulgar los derechos humanos	Contemplados en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	22 - 28 38 - 46
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		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	10 - 19 30 - 36 92 - 131
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.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 19 30 - 36
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		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad 10. Indicadores de RSE	10 - 19 30 - 36 92 - 131 134 - 135

**Sección 4: Otras disposiciones**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1 Responsabilidad	El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	22 - 28 30 - 36
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	132 - 136
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	132 - 136
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	132 - 136

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
1. Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE.	10 - 19 22 - 28 30 - 36
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.		5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	38 - 46 60 - 61 64 - 68 92 - 131
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	38 - 46 60 - 61 64 - 88 92 - 131
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		4. Gestión de RSE	30 - 36
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 10. Indicadores RSE.	10 - 19 134 - 135

## Información de Contacto

**Razón Social:** Banco BISA S.A.  
**NIT:** 1020149020  
**Representante Legal:** Franco Urquidi Fernández  
Vicepresidente 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)



responsabilidad social empresarial