



simplificando tu vida

# INFORME RSE | 2020



responsabilidad  
social  
empresarial



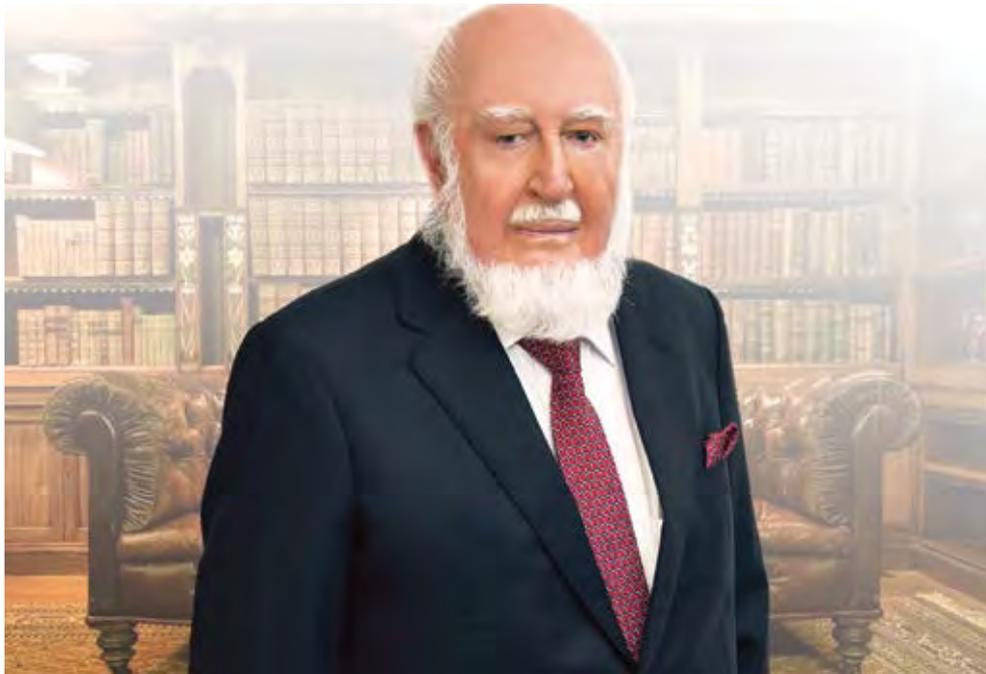
# INDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PROCESO	
ELABORACIÓN DEL INFORME	7
PERFIL DE BANCO BISA S.A.	15
GESTIÓN DE RSE	23
COLABORADORES	31
CLIENTES	41
PROVEEDORES	51
MEDIO AMBIENTE	53
COMUNIDAD	57
INDICADORES RSE	91



# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Tengo el agrado de presentarles el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), correspondiente a la gestión 2020, que describe las acciones sociales y logros medioambientales de Banco BISA.

Obtuvimos la máxima calificación de “5+, nivel de madurez Optimizado”, en el desempeño de nuestras acciones de RSE por cuarto año consecutivo. Dicha calificación representa la mejora continua de buenas prácticas y fortalecimiento del compromiso social.

Las líneas de acción de nuestro programa de RSE son: Educación Financiera, Solidaridad y Bienestar, Conciencia Ambiental y Orgullo Cultural.

El programa de Educación Financiera “Creando Futuro” llegó a 45.860 beneficiarios con talleres presenciales y virtuales, destinados a transmitir conocimientos que permitan a los consumidores financieros comprender conceptos, beneficios y el uso correcto de los diversos productos y servicios bancarios. A causa de la pandemia por Covid-19 innovamos y nos adaptamos realizando los talleres de manera virtual a nivel nacional.

En el marco de la línea de acción “Conciencia Ambiental”, instalamos paneles solares en los edificios principales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz de la Sierra. Con esta instalación alcanzamos una capacidad instalada de 254 MWh por año, lo que equivale al consumo de 240 viviendas urbanas de Bolivia.

Además, con el programa "Pulmones Banco BISA" plantamos 2.145 árboles en La Paz, logrando un total acumulado hasta la fecha de 6.150 árboles. La iniciativa busca compensar la huella de carbón de nuestras actividades.

En 2019, medimos la huella de carbono de todas las oficinas y agencias a nivel nacional y cuantificamos 3.544 toneladas anuales de CO2 por emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En 2020, la huella de carbono se redujo a 2.436 toneladas anuales de CO2.

Ante la emergencia por la pandemia del Covid- 19, los colaboradores del Banco donaron al Ministerio de Salud un respirador de terapia intensiva, con certificación de trabajo en altura. Esta muestra de solidaridad tiene mucho valor, porque nuestros colaboradores optaron por dar ese aporte en lugar de emplear en las actividades extracurriculares que habían planificado para ese año. Adicionalmente, nuestros colaboradores se mantuvieron informados a través de un Boletín Covid-19 diario con estadísticas, noticias nacionales e internacionales, y consejos nutricionales.

El presente Informe de RSE ha sido elaborado aplicando los fundamentos y principios de los estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad, cumpliendo los contenidos de la opción esencial, y refleja la relación de transparencia, cercanía y confianza que mantenemos con nuestros diferentes grupos de interés, internos y externos. El análisis de nuestro impacto medioambiental, social y económico hacen de este documento una valiosa herramienta para la toma de decisiones y planificación de nuestras futuras acciones.

Por último, es importante agradecer a nuestros accionistas y directores por su confianza depositada; a ejecutivos y colaboradores por su compromiso y dedicación; a clientes y proveedores por acompañarnos en nuestro desarrollo. Continuaremos con este firme compromiso de contribuir al bienestar de nuestra sociedad, buscando nuevos retos orientados hacia la sostenibilidad.

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 RSE abarca datos de la gestión 2020 de Banco BISA 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 de Informe de RSE y los Indicadores para la Calificación de Desempeño de RSE.

### Marco Normativo

REQUERIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO 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. 4. Gestión de RSE.	8 - 14 16 - 22 24 - 30
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. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	8 - 14 16 - 22 24 - 30 32 - 40 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90
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.	32 - 40 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de RSE.	Ind.ASFI.04	3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE.	26 - 22 24 - 30
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.	8 - 14 24 - 30

Lineamientos de RSE - ASFI

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02

REQUERIMIENTO NORMATIVO	CÓDIGO EN EL DOCUMENTO	CAPÍTULO	PÁGINAS		
a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.	Ind.ASFI.a	3. Perfil Banco Bisa.	16 - 22		
		4. Gestión RSE.	24 - 30		
		5. Colaboradores.	32 - 40		
		6. Clientes.	42 - 50		
		7. Proveedores.	52		
		8. Medio ambiente.	54 - 66		
		9. Comunidad.	68 - 90		
		10. Indicadores RSE.	92 - 94		
		b. Transparencia.	Ind.ASFI.b	3. Perfil Banco Bisa.	16 - 22
				4. Gestión RSE.	24 - 30
6. Clientes.	42 - 50				
7. Proveedores.	52				
8. Medio ambiente.	54 - 66				
9. Comunidad.	68 - 90				
10. Indicadores.	92 - 94				
c. Comportamiento ético.	Ind.ASFI.c			Cumplimiento. Normativo y Proceso de Elaboración.	8 - 14
				3. Perfil banco BISA.	16 - 22
				4. Gestión RSE.	24 - 30
		d. Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Ind.ASFI.d	Cumplimiento. Normativo y Proceso de Elaboración.	8 - 14
3. Perfil Banco BISA	16 - 22				
4. Gestión RSE.	24 - 30				
5. Colaboradores.	32 - 40				
6. Clientes.	42 - 50				
8. Medio ambiente.	54 - 66				
9. Comunidad.	68 - 90				
e. Cumplimiento de la Leyes y Normas.	Ind.ASFI.e			3. Perfil Banco Bisa.	16 - 22
				4. Gestión RSE.	24 - 30
				5. Colaboradores.	32 - 40
		6. Clientes.	42 - 50		
		7. Proveedores.	52		
		f. Respeto a los Derechos Humanos.	Ind.ASFI.f	8. Medio ambiente.	54 - 66
9. Comunidad.	68 - 90				
3. Perfil Banco Bisa.	16 - 22				
4. Gestión RSE.	24 - 30				
5. Colaboradores.	32 - 40				

## 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 Guía ISO 26000.

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

### ▶ Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial

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

### ▶ Estándares GRI para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad

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

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

### ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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



## Materialidad y Prioridad de Contenidos - Informe de RSE

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

El Informe de RSE 2020 se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero. La elección de contenidos del informe fue interactiva y dinámica, de acuerdo con los pasos que se describen a continuación.



## ► **Identificación**

Ind. ASFI. d

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

Las herramientas utilizadas para la identificación fueron los contenidos de los informes anuales de las diferentes áreas del Banco, Misión, Visión y Valores, el Plan Estratégico, los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020, y el Código de Ética, entre otros.

Además, se realizaron las siguientes acciones:

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

## ► **Priorización**

Ind. ASFI.02 / Ind. ASFI. d

Se seleccionaron los temas materiales a publicarse en el Informe de RSE 2020 en base a la información relevante identificada previamente con los grupos de interés. Participaron de esta actividad los principales responsables de todas las áreas del Banco.

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

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

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

▶ **Validación**

La validación de contenidos del Informe de RSE se realiza internamente mediante un documento verificado por las Gerencias y áreas que brindan información.

▶ **Revisión**

Ind.ASFI.d

Una vez publicado el Informe RSE se recaban de los Grupos de Interés opiniones relacionadas a la claridad de la información y la utilidad del documento. Las sugerencias sirven de base para mejorar las siguientes publicaciones.

# PERFIL DE BANCO BISA S.A.

# PERFIL DE BANCO BISA S.A.



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

Banco BISA 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".

Dentro de los productos y servicios innovadores que el Banco puso a disposición de sus clientes en la gestión 2020, podemos destacar el servicio de Cobros a través de la generación de códigos QR para empresas, un canal adicional para que las mismas puedan realizar la cobranza a sus clientes de manera cómoda y segura. Asimismo, se implementó el Servicio de "Apertura de Cuenta Online", a través del cual los clientes personas naturales, pueden realizar todo el proceso de apertura de cuenta en línea, sin necesidad de apersonarse a las oficinas del Banco.

También, se habilitaron las Tarjetas de Débito "Bisa Efectiva", para realizar pagos utilizando la tecnología "Sin Contacto"; es decir, con solo aproximar la Tarjeta de Débito al POS y sin introducir el PIN hasta Bs.150.- por transacción y hasta 4 transacciones diarias, en los comercios que cuenten con esta tecnología.

Por otro lado, con el objetivo de reducir el uso de papel, se implementó el envío de los estados de cuenta corriente y caja de ahorro para persona naturales de forma digital. Adicionalmente, se implementó el Servicio "Cash Back", el cual permite solicitar dinero en efectivo hasta un monto máximo de Bs.300.- por transacción, en los comercios afiliados al servicio, al momento de realizar un pago con la Tarjeta de Débito "Bisa Efectiva".

Con el propósito de promover el ahorro del público, se mantuvo durante toda la gestión 2020 las condiciones de tasas de interés preferenciales para la caja de ahorro "Nueva Libreta de Inversión". En diciembre 2020, se realizó el lanzamiento de la nueva Banca Digital e-BISA+ y e-BISA Móvil+. Esta nueva plataforma mejora la experiencia del usuario, con tecnología de última generación, sumando nuevas funcionalidades y formas de autenticación más cómodas para nuestros clientes.

Algunas características de Banco BISA:

- Presencia en los nueve departamentos de Bolivia,
- Cobertura nacional con 81 sucursales, agencias y puntos de atención,
- Servicio permanente de 339 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional,
- Generación de 1.889 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



## 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, ATMS, 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).

### PRUDENCIA

La sostenibilidad del Banco depende de la responsabilidad con que se tomen las decisiones. Se espera de todos los empleados pro actividad e iniciativa para tomar decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.



### 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.

## Gobierno Corporativo



Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.c / Ind.ASFI.e / Ind.ASFI.f

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.



Fuente: Elaboración en base a información de Banco BISA

### TRANSPARENCIA

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

### NO DISCRIMINACIÓN

Independientemente del nivel jerárquico y condición laboral, todas las personas serán tratadas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de: color, 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, disciplina, dedicación, y siempre orientados al cliente. Cada persona tiene derecho a su buen nombre por lo que directores, ejecutivos y colaboradores deberán ser prudentes al expresar juicios de valor, así como en el manejo de la información, en el respeto al derecho a la libertad de opinión.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

### ▶ **Accionistas**

Banco BISA al 31 de diciembre de 2020 cuenta con 2.148 accionistas, de los cuales 124 son Personas Jurídicas (5,77%) y 2.024 Personas Naturales (94,23%).

### ▶ **Directorio**

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

El Directorio, a diciembre del año 2020, está integrado por:

### Plantel Directivo

Presidente	Julio Cesar León Prado
Vicepresidente	Luis Enrique García Rodríguez
Director Titular - Secretario	Tomás Nelson Barrios Santivañez
Director Titular	Carlos Ramiro Guevara Rodríguez
Director Titular	Julio Antonio Vargas León
Director Titular Independiente	Hugo Sarmiento Kohlenberger
Director suplente	Luis Alfonso Ibañez Montes
Síndico titular	Sergio Antonio Selaya Elío
Síndico suplente	Fernando Cristian Caballero Zuleta

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

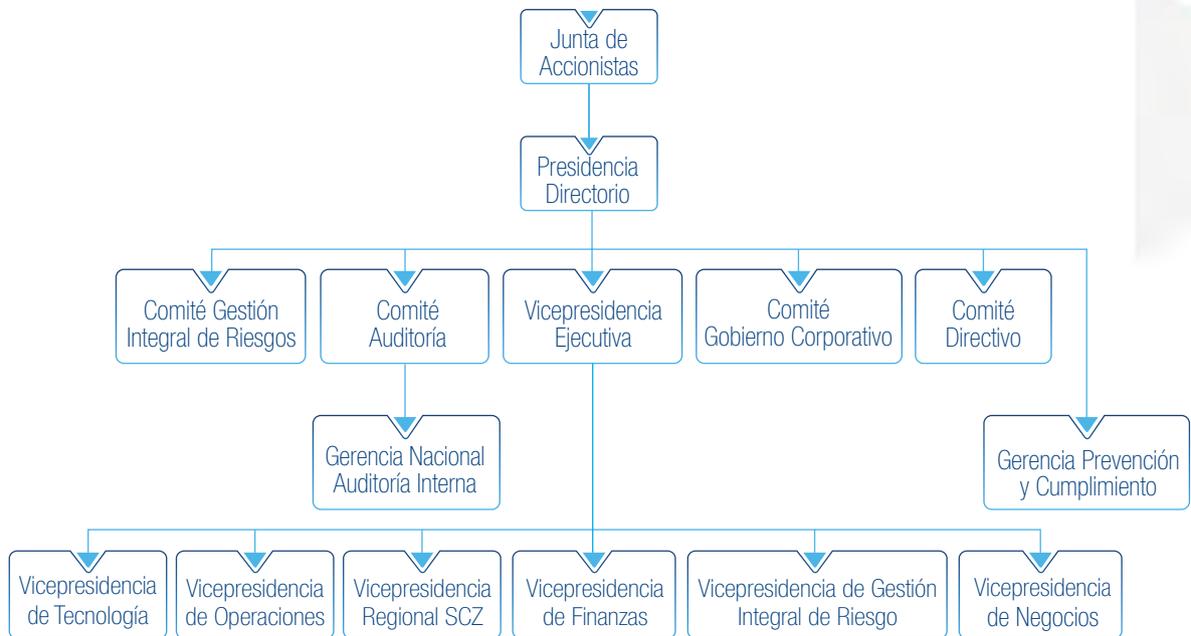
El Comité de Gobierno Corporativo, bajo la dependencia del pleno del Directorio, se constituye para coadyuvar en el cumplimiento de las atribuciones legales y estatutarias del Directorio del Banco, que permitan consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo, se reúne cuantas veces sea necesario 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 2020.

## Prevención de Riesgos

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.e



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

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

El Banco lleva a cabo un programa de capacitación integral en materia de prevención, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) a fin de que el personal del Banco se encuentre entrenado y capacitado para establecer, discernir o detectar actos o acciones que pretendan agraviar o involucrar a la institución. Dentro del programa de capacitaciones de Banco BISA, la entidad ejecuta diferentes tipos de entrenamiento sobre temas de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo dirigida a sus colaboradores. En la gestión 2020 capacitó al 91 % de su personal.

Durante la gestión 2020 se trabajó cumpliendo plenamente con la nueva normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras mediante Resolución Administrativa Nro. UIF/063/2019 que entraron en vigencia 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 en Cifras

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

INDICADOR	BS. DICIEMBRE 2020
Activo	26.744.740.505
Cartera Créditos Directa	2.382.713.933
Cartera Créditos Contingente	819.571.357
Cartera Créditos Consolidada	3.202.285.291
Pasivo	25.080.314.318
Patrimonio	1.664.426.187
Resultado Neto del ejercicio - antes de impuestos	137.587.240
Resultado Financiero Bruto	898.199.834
Resultado Neto del ejercicio - después de impuestos	91.468.628

# GESTIÓN DE RSE

# GESTIÓN DE RSE

## POLÍTICA DE RSE

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

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

### Dimensiones de la Política de RSE



### FUNCIÓN SOCIAL

El Banco contribuye al desarrollo económico y social con el fin de eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, considerando todos los Principios para la Función Social de los Servicios Financieros, establecidos en el "Reglamento para la Función Social de los Servicios Financieros" de ASFI.

### COMPROMISO CON LOS ODS

- 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



Banco BISA 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 pilar transversal 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, Subgerente de RSE y Asesor de RSE.

## Grupos de Interés de RSE

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

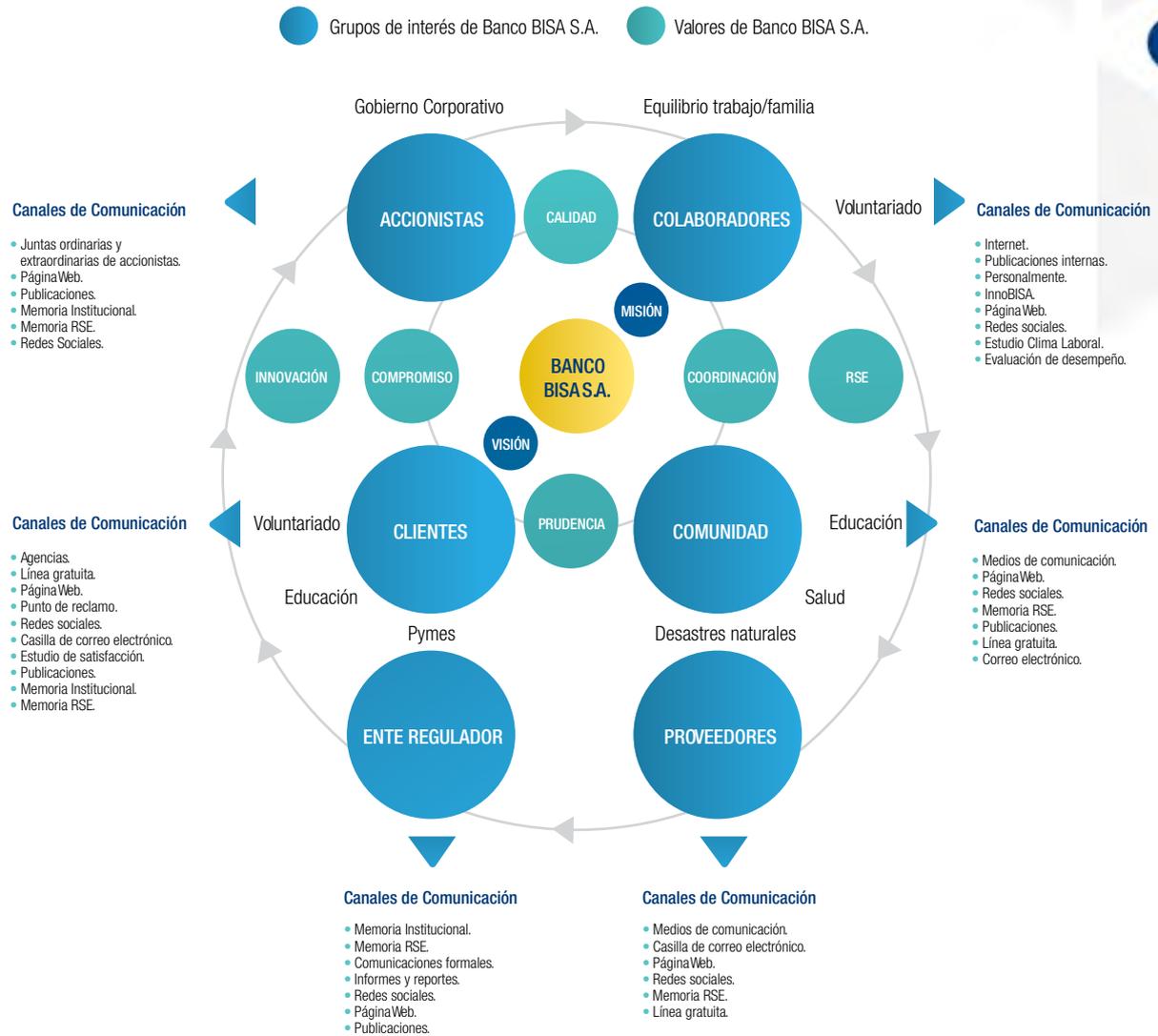


Banco BISA tiene seis grupos de interés para los cuales desarrolla actividades de RSE.



Para Banco BISA 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 herramientas más importantes para el éxito de las acciones de RSE del Banco y su sostenibilidad a largo plazo.

El diálogo transparente con todos los grupos de interés es sumamente importante para Banco BISA, ya que de esta manera se fortalecen de forma continua los valores del Banco: innovación, compromiso, prudencia, calidad y coordinación, a través de canales de comunicación adecuados y específicos para cada grupo de interés.



## 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 consumidores financieros, pequeños productores, niños, jóvenes y no videntes.
- 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 rinde cuentas antes la sociedad en general, por los impactos de sus operaciones en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e 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 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 de canales electrónicos.

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

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

► **Comportamiento Ético**

Ind.ASFI.c

Banco BISA 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.

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

► **Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas**

Ind.ASFI.d

Banco BISA 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.

Toma en cuenta la relación de los intereses de los grupos de interés con las expectativas de la entidad supervisada en equilibrio con el desarrollo sostenible, así como la naturaleza del vínculo de las partes interesadas con el banco.

► **Cumplimiento de las Leyes y Normas**

Ind.ASFI.e

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

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

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

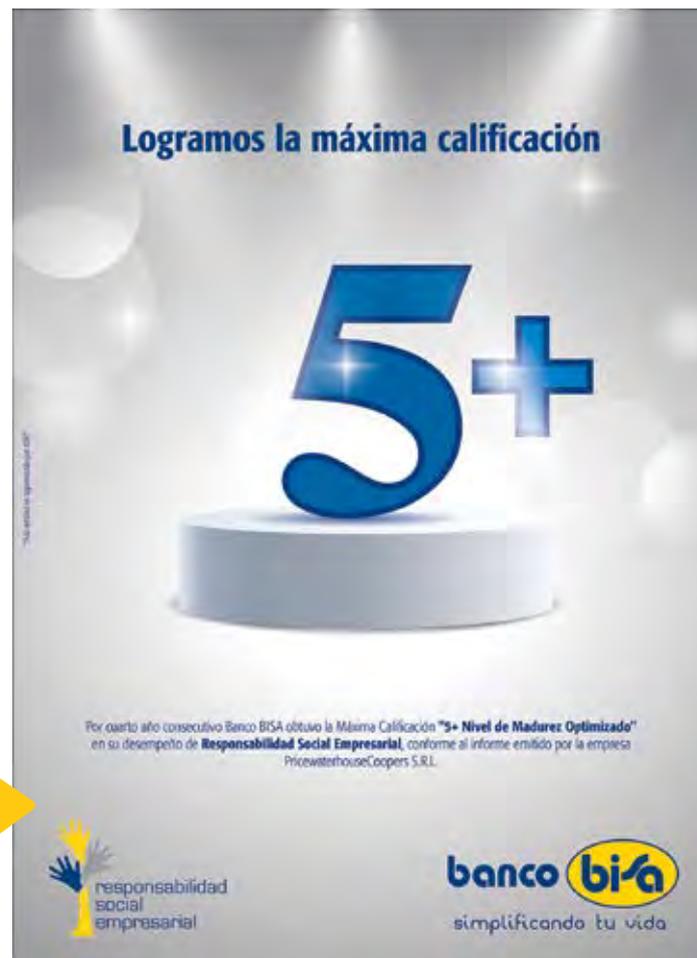
## ► Calificación de Desempeño de RSE

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

Banco BISA, cumpliendo con lo establecido en la Normativa del Sistema Financiero Boliviano, realizó la calificación de su desempeño social correspondiente a la gestión 2020.

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

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



# COLABORADORES

# COLABORADORES

## Características

Ind.ASFI.a

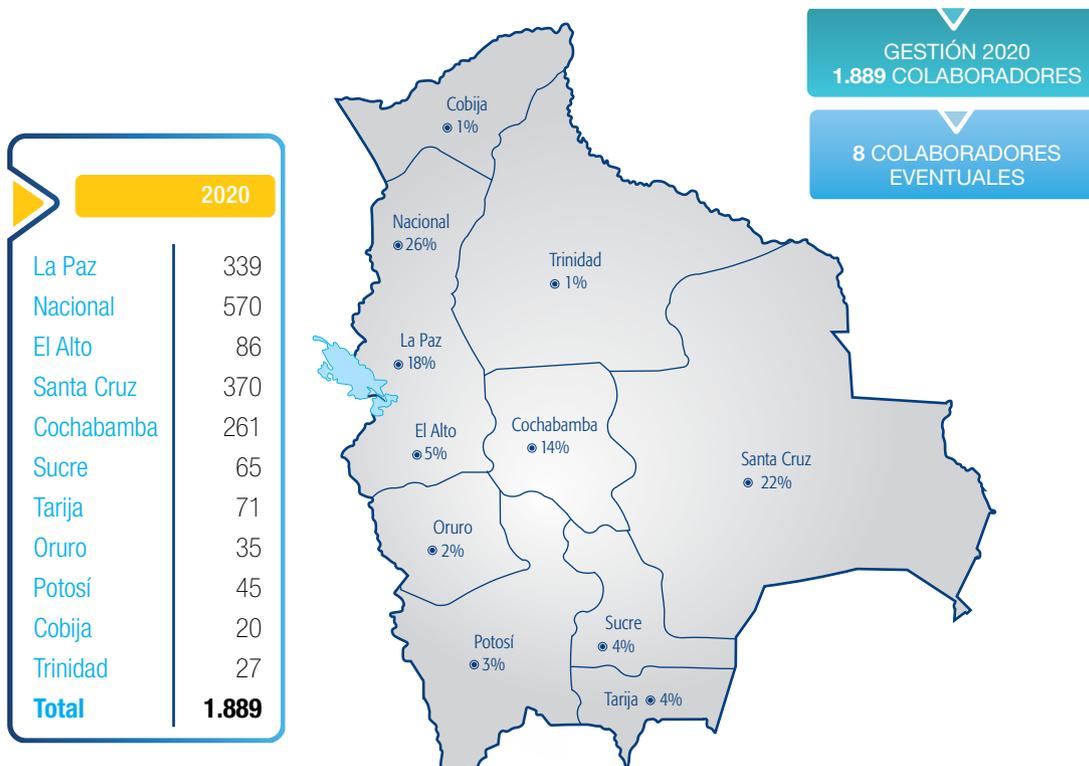


El año 2020 el Banco contó con 1.889 colaboradores de los cuales el 51% son mujeres.

### Desglose de Personal por Género Comparativo entre Gestiones

	2019		2020	
Mujer	996	51 %	958	51 %
Hombre	940	49 %	931	49 %
<b>Total</b>	<b>1.936</b>	<b>100 %</b>	<b>1.889</b>	<b>100 %</b>

A continuación, se muestra el desglose de los colaboradores por regional para el final de la gestión 2020.



Nuestras políticas de reclutamiento y selección de personal, así como la contratación de colaboradores, apunta a la incorporación de profesionales más adecuados, en lo técnico y personal, según el perfil de cada puesto, buscando una buena adaptación a la cultura de nuestra organización. Sin embargo, buscamos no sólo perfiles acordes a la estrategia de la institución, sino también personas con potencial de desarrollo, a fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad de manera progresiva.

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

Nuestra estructura organizacional y descripciones de puestos nos permiten la ejecución de funciones acorde a las responsabilidades de cada puesto, enfocándose en el cumplimiento de objetivos, Plan de Negocios y presupuesto del Banco.

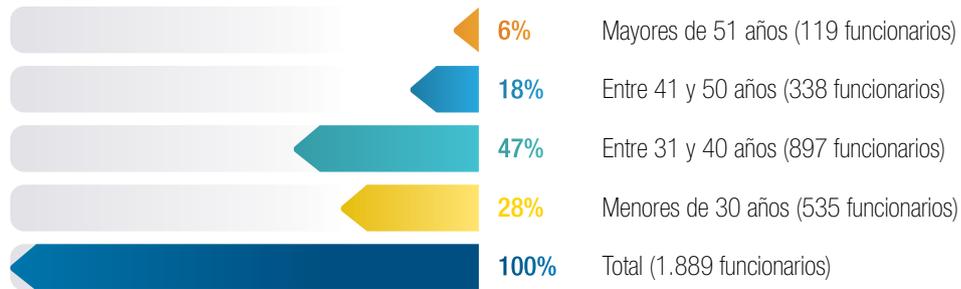
El proceso de reclutamiento y selección de personal se desarrolla a través de las siguientes modalidades:

- Priorización del personal interno, mediante invitaciones directas y convocatorias internas, para fomentar el fortalecimiento de la cultura de trabajo mediante procesos de promoción y desarrollo profesional al interior del Banco.
- Búsqueda externa, mediante convocatorias públicas o invitación a postular a altos perfiles, identificados por nuestra área de gestión humana.

Cabe resaltar que la gerencia y alta gerencia está conformada por ejecutivos bolivianos, que aportan profesionalismo y muchos años de experiencia gerencial y de conocimiento del rubro. Asimismo, buscamos un equilibrio entre generaciones, por lo que procuramos mantener una distribución adecuada en la edad de los colaboradores; tanto con el fin de potenciar a los jóvenes y desarrollar sus potencialidades, como de contar con personal que aporte experiencia, para hacer frente a los diferentes desafíos del Banco.

### Desglose de Colaboradores por Rango de Edad

EDADES	2019		2020	
Mayores a 51 años	120	6 %	119	6 %
Entre 41 y 50	328	17 %	338	18 %
Entre 31 y 40	891	46 %	897	47 %
Menores a 30	597	31 %	535	28 %
<b>Total</b>	<b>1.936</b>	<b>100 %</b>	<b>1.889</b>	<b>100 %</b>

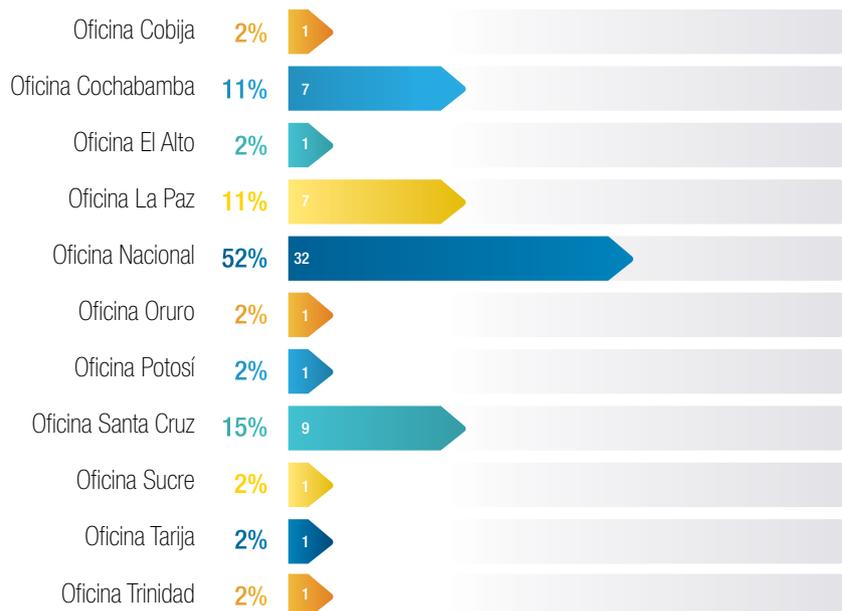


El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 7,08 años y el índice de rotación global es -2,50%, en la gestión 2020, considerando que se logró una alta eficiencia operativa.

### 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.



## Salud de los Colaboradores

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



Banco BISA, en atención a la pandemia por COVID-19 durante la gestión 2020, inicio actividades enmarcadas en prevenir y cuidar la salud de todos sus colaboradores, brindándoles todas las medidas bioseguridad y protección establecidas, modalidad de trabajo remoto, de acuerdo con las funciones y responsabilidades de los cargos, además de un seguimiento individual y personalizado a las personas que contrajeron el virus.

Además de coordinar acciones con la Caja de la Banca Privada, se suscribieron convenios con laboratorios privados, para poder acceder a pruebas para identificar a colaboradores contagiados o con sospecha de contagio.

## Seguridad y Salud Laboral

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



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

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

Adicionalmente, el Banco adquirió un seguro de vida individual para sus colaboradores durante esta gestión, precautelando la seguridad de la familia de los colaboradores en caso de ser necesario.

## Acciones COVID-19

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



Banco BISA, en la gestión 2020 implementó el “Plan de Reanudación del Trabajo” y consiguientes protocolos y medidas de bioseguridad y conducta, para la necesaria prevención y contención de la pandemia COVID-19, con los objetivos de:

- Proteger la vida y salud de todos los colaboradores de Banco BISA
- Contar con las condiciones mínimas necesarias para la reanudación de las actividades, en un entorno de emergencia nacional
- Mantener los niveles de seguridad y bioseguridad para los colaboradores, personal externo y consumidores financieros

Asimismo, teniendo en cuenta las características de las funciones laborales de los colaboradores, así como las recomendaciones de las autoridades competentes respecto a los colaboradores con mayor riesgo de enfermarse gravemente o con alguna patología base (“población vulnerable”, se establecieron las siguientes modalidades de trabajo:

- a. Trabajo presencial
- b. Teletrabajo
- c. Esquema mixto

Se determinaron las restricciones y cuidados de cada una de estas modalidades de trabajo, además de difundir, concientizar y preparar a nuestros colaboradores para cumplir con las normas y medidas establecidas de bioseguridad.



## Aprendizaje Continuo

Ind.ASFI.a



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

Durante la gestión 2020, se adaptaron las metodologías y canales de formación, con lo que se lograron cubrir todas las necesidades de capacitación requeridas por el Banco, liberando nuestra plataforma de e-Learning (Open Bisa Learning), a fin de llegar a los colaboradores que se encuentran ejecutando sus actividades en las diferentes modalidades de trabajo; por tanto, se alcanzó un total de 192.243 horas de capacitación, resultantes de la ejecución del Programa Anual de Capacitaciones (PAC) Virtual (sincrónico y asincrónico) y presencial, con un promedio de 102 horas persona de capacitación.

- ▶ 192.243 total horas de capacitación.
- ▶ 17 actividades promedio por colaborador.
- ▶ 102 horas promedio de capacitación por colaborador.
- ▶ 433 eventos de capacitación (alcance a nivel nacional).
- ▶ 191 temáticas diferentes de capacitación (alcance a nivel nacional).

ASINCRÓNICO		SINCRÓNICO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1.887 colaboradores capacitados.</li> <li>▶ 160.760 horas de capacitación.</li> <li>▶ 9 actividades promedio por colaborador.</li> <li>▶ 80 horas promedio de capacitación por colaborador.</li> <li>▶ 27 eventos de capacitación (alcance a nivel nacional).</li> <li>▶ 27 temáticas diferentes de capacitación (alcance a nivel nacional).</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1.669 colaboradores capacitados.</li> <li>▶ 20.777 horas de capacitación.</li> <li>▶ 6 actividades promedio por colaborador.</li> <li>▶ 13 horas promedio de capacitación por colaborador.</li> <li>▶ 329 eventos de capacitación (alcance a nivel nacional).</li> <li>▶ 123 temáticas diferentes de capacitación (alcance a nivel nacional).</li> </ul>	

### Capacitación Presencial (enero a marzo)

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 1.223 colaboradores capacitados.</li> <li>▶ 10.706 horas de capacitación.</li> <li>▶ 2 actividades promedio por colaborador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 9 horas promedio de capacitación por colaborador.</li> <li>▶ 77 eventos de capacitación (alcance a nivel nacional).</li> <li>▶ 41 temáticas diferentes de capacitación (alcance a nivel nacional).</li> </ul>
--	--

## Clima Laboral

Ind.ASFL.d

En la gestión 2020, se realizó un estudio de Clima Laboral, con el fin de medir tres dimensiones que son parte del Bienestar Laboral: Interacción, Relacionamiento y condiciones coyunturales, emergentes de la situación de pandemia y cuarentena); de acuerdo al siguiente detalle:

INTERACCIÓN

<b>Comunicación</b>	Intercambio de información entre los distintos niveles de la organización, desde la parte ejecutiva hacia los roles operativos y viceversa, así como entre pares.
<b>Cooperación</b>	Colaboración y apoyo mutuo, basados en la capacidad de coordinar personas y equipos.
<b>Confianza</b>	Ambiente de apertura y franqueza que se regleja en los niveles de comunicación y acciones que incentivan a compartir y colaborar.
<b>Compromiso</b>	Relación recíproca entre la organización y el colaborador, que hace que esté a gusto con su labor, equipo y colaboración.

RELACIONAMIENTO

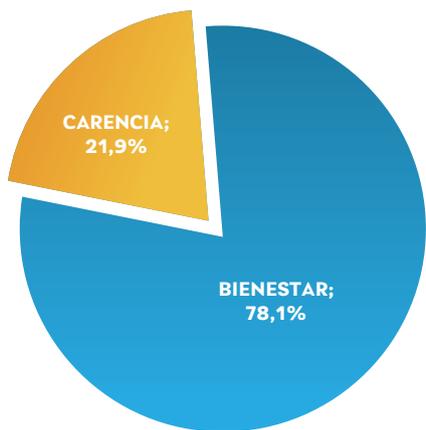
<b>Cuidado</b>	Acciones orientadas a preservar, asistir y conservar a otra persona, al equipo, a uno mismo.
<b>Credibilidad</b>	Integridad y coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
<b>Relaciones</b>	Interacción entre los miembros del equipo con adecuado relacionamiento y cooperación.



Se contó con la participación del 78% de los colaboradores que, en diciembre de 2020, eran parte del Banco y los resultados que se obtuvieron son los siguientes:

### Indice de Satisfacción y Bienestar

Ind.ASFI.a



DIMENSIONES	PORCENTAJE	SUB-DIMENSIONES	INDICE
DIMENSIÓN DE INTERACCIÓN	78,5%	COMUNICACIÓN	76,9%
		COOPERACIÓN	74,3%
		CONFIANZA	78,9%
		COMPROMISO	83,9%
DIMENSIÓN DE RELACIONAMIENTO	77,6%	CUIDADO	76,3%
		CREDIBILIDAD	77,5%
		RELACIONES	78,9%
		<b>INDICE DE SATISFACCIÓN Y BIENESTAR</b>	<b>78,1%</b>

DIMENSIONES	PORCENTAJE	SUB-DIMENSIONES	INDICE
DIMENSIÓN DE INTERACCIÓN	78,5%	COVID-19	82,2%
		TELETRABAJO	68,6%
<b>INDICE DE SATISFACCIÓN Y BIENESTAR</b>			<b>75,4%</b>



### Desarrollo de Personal



Ind.ASFI.d

Como parte del desarrollo de personal, se continuo con el seguimiento a los Planes de Desarrollo Individual (PDI) de los 35 puestos claves de primera línea identificados el 2019, a fin de continuar el desarrollo de colaboradores para asumir mayores responsabilidades. Estos cargos son considerados críticos por el nivel de especialización, responsabilidad e impacto en las funciones del Banco.

Es así como, en la gestión 2020, se enfocaron esfuerzos en generar experiencias que profundicen las habilidades y competencias identificadas de los colaboradores, para completar su preparación para puestos de mayor complejidad.

### Programa Cultura de Género



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

Banco BISA ha decidido continuar con el Programa Cultura de Género en esta gestión. Este programa busca generar un ambiente laboral positivo, que promueva el más alto desempeño de todos los colaboradores; es por esto que, a partir de la gestión 2020, 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 Genero, se creó un Comité de Integridad, al cual los colaboradores pueden acudir para denunciar toda situación que contravenga las dimensiones del programa. En la gestión 2020, se atendieron el 100% de los casos presentados ante el Comité de Integridad.

► **Sala de Lactancia**

Como parte del Programa de Cultura de Género, y como objetivo de Banco BISA, es muy importante que las mujeres complementen la maternidad con el desarrollo profesional; es por ello que se mantiene el equipamiento de 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 en condiciones de privacidad, bioseguridad, comodidad y accesibilidad necesarias.



Sala de lactancia Trinidad



Sala de lactancia Potosí

**Compensación**



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

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



Banco BISA 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 la dotación de uniformes, equipamiento de protección personal e insumos de bioseguridad, servicio de té y bono de refrigerio.

# CLIENTES

# CLIENTES



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

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

## Servicio al Cliente

Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

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

### “Simplificando tu vida” es:

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

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

### ► Punto de Reclamo

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



El Punto de Reclamo es el servicio de asistencia gratuito que el Banco presta a los consumidores financieros para gestionar sus reclamos, siendo instrumento de protección y respeto de los derechos del consumidor financiero respecto al cumplimiento de las obligaciones existentes entre las partes, es decir, instituciones de intermediación financiera y clientes.

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

Durante la gestión 2020, se recibieron 3.181 reclamos, tanto de clientes como de usuarios, los cuales fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente en cumplimiento de la normativa vigente.

▶ **Línea Gratuita**

Ind.ASFI.d



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

Para brindar más canales de consultas a nuestros clientes y usuarios, Banco BISA pone a disposición el número +591 67000053 de la aplicación WhatsApp, que es una Cuenta Oficial de Negocios y Asesor en línea a través de la página web, canales desde los cuales se pueden realizar consultas sobre los diferentes servicios del Banco, sin ninguna restricción de horario, las 24 horas del día.

▶ **Página Web**

Ind.ASFI.d



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

▶ **Redes Sociales**

Ind.ASFI.d



Banco BISA 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. Hasta fines de 2020, Banco BISA tenía 244.218 seguidores en Facebook, 5.184 en Instagram y 2.261 en Twitter.

## ► Correo Electrónico

Ind.ASFI.d

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

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

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 tiene una amplia variedad de productos y servicios financieros para clientes y usuarios, que se ofrecen bajo cuatro categorías: Banca Personas, Banca Empresas, Banca PyME y Banca Microempresas.

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

DESCUBRE TU LADO **b**

Cuida a tu familia,  
**NOSOTROS CUIDAMOS TUS AHORROS**

**NUEVA LIBRETA**  
de Inversión en **BOLIVIANOS**  
con un interés de hasta un **3,5%+ anual**

bisa **Empresas**  
67000053

banco **bisa**  
simplificando tu vida

## Productos y Servicios para Personas



PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Pago de remesas	Servicio de pago de remesas familiares a nivel nacional a través de una red de 315 puntos de pago denominada "Envía Bolivia", que beneficia a familias y 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 propio inmueble.
Vivienda de Interés Social	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 comerciales. Las tasas de interés son fijas durante todo el plazo del crédito, reguladas que varían de acuerdo con el valor comercial del bien.
Bisa Auto	Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo ofertado por importadoras legalmente establecidas, y vehículos seminuevos.
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 tienes libre disponibilidad de fondos para financiar la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes.
Tarjetas de Crédito	Medio de pago que permite disponibilidad de dinero para realizar compras o adelantar afectivo. Banco BISA brinda una variedad de Tarjetas de Crédito, entre las que podemos citar: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Mi Primera Tarjeta de Crédito Empresarial e Infinite Corporate.
Tarjetas de Débito "BISA Efectiva"	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 o cualquier otro cajero afiliado a la Red Plus en el mundo, de igual forma, permite realizar pagos por internet.
Pago de servicios "On Line"	Servicio a través de nuestra Banca digital y red de Cajeros Automáticos que permite pagar en línea servicios básicos, telecomunicaciones, 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 también en nuestra Banca Digital, a través de la cual además se puede realizar 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 342 Cajeros Automáticos a nivel nacional, disponibles los 365 días del año que permiten en retiro de dinero, pago de servicios o depósitos en efectivo. Varios de éstos han sido acondicionados para que sean utilizados por no videntes y adaptados para el acceso a personas con limitaciones de movilidad.

Sin tarjeta	Servicio que permite hacer retiros de efectivo y otras transacciones en cajeros automáticos del Banco, y realizar pagos en los Puntos de Ventas (POS) habilitados, sin necesidad de usar la Tarjeta de Débito, a través de códigos SMS.
Simple "Pagos Express"	Servicio que permite realizar cobros y pagos a personas utilizando códigos QR, sin la necesidad de utilizar tarjetas o efectivo. El código se genera desde la APP e-BISA Móvil+.
Giro Móvil	Servicio que permite emitir desde nuestra Banca digital e-BISA+, e-BISA Móvil+ y BISA Chat, Giros Nacionales o Locales a un beneficiario que puede ser cliente o no del Banco. El giro puede cobrarse en nuestros cajeros automáticos del banco sin necesidad de una Tarjeta de Débito.
Depobisa	Servicio que permite, a través de nuestros Cajeros Automáticos, identificados como "DepoBISA", realizar depósitos de dinero en bolivianos o dólares a cuentas propias o de otros clientes del Banco. La disponibilidad del dinero es inmediata.
Banca por Internet e-Bisa	Banca por Internet que te permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea desde una computadora.
e-Bisa Móvil	Banca por Internet a través de dispositivos móviles (celulares o tablets) a través de la APP de Banco BISA que puede descargarse de forma gratuita para sistemas Android e IOS.
Bisa chat	Asistente con inteligencia artificial que responde a consultas y brinda asistencia para realizar transacciones rápidas y seguras a través de la aplicación Messenger de Facebook.
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.



## Productos Crediticios para Empresas



PRODUCTO/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 180 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, el cliente o a quien designe, puede recoger la Garantía inmediatamente en cualquier agencia o sucursal del Banco.

## Productos Crediticios para PyME



PRODUCTO/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 1.080 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 10 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 ATMs 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.
Pyme Cañero	Crédito específico para el sector cañero de la zona oriental del país. Financia requerimientos de capital de operaciones y de inversión, desde US\$ 5.000, hasta cinco años plazo, acorde a la capacidad de cada cliente y con el respaldo de la asociación cañera.
Pyme Lechero	Producto específico para el sector lechero de la zona oriental del país. Financia requerimientos de capital de operaciones y de inversión desde US\$ 3.000 a US\$ 40.000, hasta cinco años plazo, acorde a la capacidad de cada cliente y con el respaldo de la Federación Departamental de Productores de Leche de Santa Cruz.

<p>Pyme Efectivo</p>	<p>Créditos, hasta US\$ 100.000 en su equivalente en moneda nacional, financia capital operativo (incluye líneas de crédito hasta 1 año plazo) y de inversión al sector productivo, comercial y de servicios del segmento PyME. También financia compra de cartera; adquisición de vehículos nuevos y usados para la actividad del cliente PyME.</p>
<p>Línea de Crédito Pyme</p>	<p>Financiamiento exclusivo para capital de operaciones a través de una línea de crédito rotativa.</p>
<p>Línea de Crédito PyME – On Line</p>	<p>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 cada solicitud de recursos, no es necesario apersonarse al Banco.</p>

### Productos Crediticios para Microempresas



PRODUCTO/SERVICIO	DESCRIPCIÓN
<p>Microfinanzas</p>	<p>Financiamiento a propietario/as 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.</p>
<p>BISA Línea de Crédito</p>	<p>Línea de crédito rotativa con disponibilidad permanente las 24 horas del día, los 365 días del año, con destino exclusivo para capital de trabajo (compra de materias primas e insumos o compra de mercadería).</p>
<p>BISA Crédito Oportuno</p>	<p>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.</p>
<p>BISA Organizadora de Crédito</p>	<p>Crédito destinado a la cancelación de una o más deudas que el cliente mantiene en el sistema financiero, con el objetivo de organizar sus deudas en un solo crédito.</p>



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

www.bisa.com  
f BancoBisa  
@BancoBisa



foto: empujados.blogspot.com por AGH

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

ESTOS SERVICIOS HARÁN MÁS POR TU NEGOCIO.

grupo financiero **bi6**

banco **bi6**  
simplificando tu vida

# PROVEEDORES

# PROVEEDORES

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



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

La normativa vigente de Banco BISA establece brindar prioridad a proveedores locales para adquisiciones y consumos, siempre y cuando la calidad y precio de los productos o servicios cumplan con los estándares requeridos. De esta manera se busca apoyar la producción nacional y fomentar el desarrollo económico del país. El 2020 no ha habido cambios en la política de cadena de suministros y proveedores.

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

Los proveedores de productos y servicios del Banco, en la gestión 2020, 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".

Adicionalmente, se compartió con ellos de manera periódica material audiovisual que produjo el Banco relacionado con consejos de nutrición y cuidados para prevenir o afrontar el Covid-19; así como también de cápsulas animadas destinadas a promover el cuidado del medio ambiente, consejos de consumo sostenible e ideas para gestionar adecuadamente los residuos.

# MEDIO AMBIENTE

# MEDIO AMBIENTE



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

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

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

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

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



## Medición de la Huella de Carbono

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



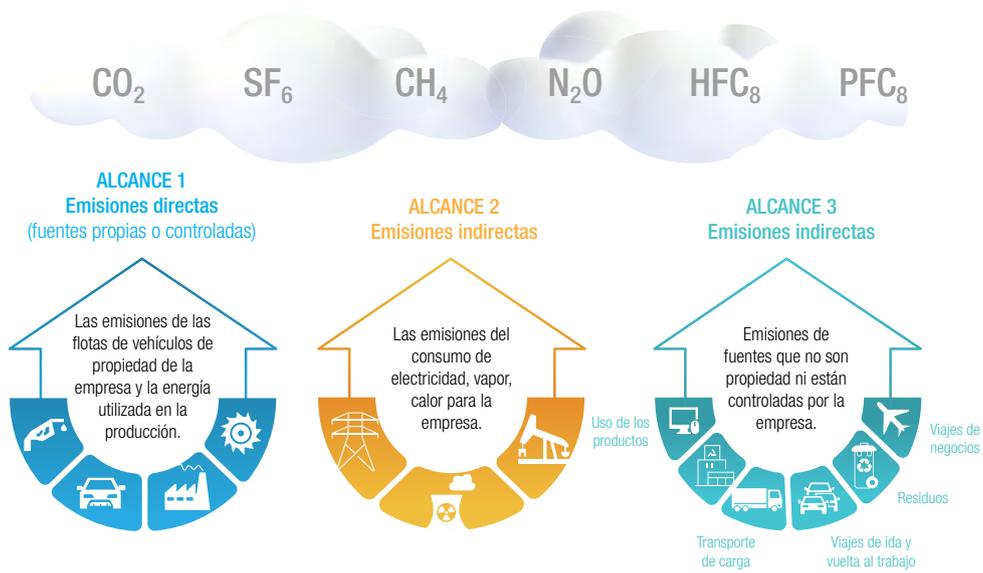
Banco BISA, por sexto año cuantifica las emisiones de CO2 de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su huella ambiental.



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 establecidos por el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). De acuerdo a 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 ésta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio y para el 2020 representaron 766,2t CO2e
- **Alcance 2. Emisiones Indirectas de GEI por energía:** Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad de origen externo, consumido por la organización. Las emisiones bajo este alcance también son de reporte obligatorio y para el 2020 representaron 1.345,6t CO2e
- **Alcance 3. Otras Emisiones Indirectas de GEI:** Las emisiones de GEI indirectas ocurren como consecuencia de las actividades de la organización, pero provienen de fuentes que no son controladas por la misma. Las emisiones bajo este alcance son de reporte voluntario y para el 2020 representaron 324t CO2e

Alcances de la HC, según la ISO 14064



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

ALCANCE 2		FACTOR DE EMISIÓN
Gasolina		IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
Diésel		IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
Gas natural		IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
Emisiones fugitivas		IPCC, Cuarto Informe de Evaluación, 2007. Potencial de Calentamiento Global de los Gases R410A, R22 y R407C.
Energía eléctrica		Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2020.
Papel		Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil.
Residuos sólidos		IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características en rellenos sanitarios de Bolivia.
Viajes terrestres		Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2016.
Viajes aéreos		Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2016.

Fuente: Elaboración propia

La Huella de Carbono de Banco BISA para la gestión 2020 fue de 2.436,8 t de CO<sub>2</sub>e, distribuidas en las siguientes ciudades: 962,9 t CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de Santa Cruz, 226,7 t a Cochabamba, 727,1 t a La Paz, 107 t a El Alto, 27,6 t a Oruro, 72 t a Potosí, 77,3 t a Sucre, 105,6 t a Tarija, 65,4 t a Beni, 65,2 t a Pando.

La Huella de Carbono está compuesta de la siguiente manera: 2.111,8 tCO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de Alcance 1 y 2, y 324 tCO<sub>2</sub>e corresponden a las emisiones de Alcance 3. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 8.120 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 1.732 hogares en un año.

Es importante destacar algunos puntos relevantes surgidos a partir de la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19:

- De enero a marzo se considera que el 100% de los funcionarios fueron a trabajar de forma normal a las instalaciones de Banco BISA.
- A partir de abril y hasta fin de año se considera el efecto de la cuarentena y la pandemia en general en las funciones y emisiones de Banco BISA, haciendo una diferenciación entre personas que hicieron teletrabajo, personas que fueron parcialmente a la oficina y aquellas que trabajaron de forma normal.
- Se consideran únicamente las emisiones generadas en las instalaciones de Banco BISA y no las emisiones que se pudieran ocasionar por teletrabajo.



## Guardianes del Planeta



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



Banco BISA promueve entre su personal el concurso interno "Guardianes del Planeta", que los motiva a crear ideas innovadoras para reducir el consumo de agua, energía eléctrica y papel; así como fomentar hábitos de cuidado del medioambiente en su diario vivir.

► **Concurso**

El año 2020, debido a la pandemia de Covid-19, el concurso que se realizaba entre colaboradores de todas las agencias a nivel nacional fue trasladado a sus hogares para que implementen sus iniciativas de cuidado del medio ambiente con ayuda de sus familias.

Las categorías en las que participaron fueron: Cocina "0", Compost Orgánico, Restauración de objetos, Huerto ecológico, Gestión de residuos, Elaboración de muebles o adornos, Murales con mensaje medioambiental e Ideas innovadoras.



► **Acopio y Reciclado de Papel**



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

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

El 2019, primer año del convenio, se logró reciclar 8.3 toneladas de papel y cartón, con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Dicha cantidad equivale a 141 árboles que no serán utilizados para fabricar papel nuevo.

El año 2020, debido a la pandemia de Covid-19, los colaboradores ingresaron a la modalidad de teletrabajo, sin embargo, cuando se normalizaron las operaciones en algunas agencias y sucursales se continuó con el programa y se logró reciclar 2.074 toneladas de papel.

► Cajas Clasificadoras



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

Para tal efecto se entregaron a las agencias y oficinas cajas de cartón para acopiar el papel en desuso y bandejas clasificadoras para el papel a reusarse. Además, se entregó a cada colaborador una bolsa ecológica para que también recolecten papel en sus domicilios.

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



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



Banco BISA en alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), 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

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 de 300 árboles en el talud de Auquisamaña, 821 árboles en la Av. Kantutani y 463 en el bosquillo de Auquisamaña.

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 bosquillo de Auquisamaña y 40 al talud del mismo lugar.



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

Hasta el 2020 se implementaron seis "Pulmones Banco BISA" con un total de más de 6.150 árboles plantados en esta capital y en Sucre.

PULMÓN BISA	CANTIDAD ÁRBOLES
PUC (Parque Urbano Central)	500
Kantutani	2.388
Aranjuez	500
Auquisamaña	340
Bosquesillo Auquisamaña	2.263
Sucre	162
<b>Total</b>	<b>6.153</b>

Esta cantidad de árboles podrá absorber, aproximadamente 819 toneladas de CO2 al año, permitiendo compensar anualmente cerca del 33% de las 2.436,8 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 instaló en el edificio de su oficina nacional de la ciudad de La Paz, paneles solares que le están permitiendo 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 su 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 La Paz

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.



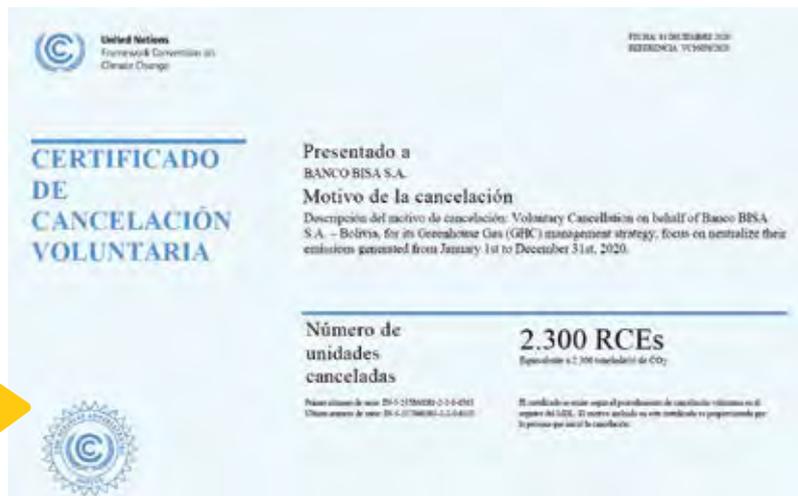
Paneles solares Edificio principal Cochabamba

Ahora, Banco BISA 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.

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 3 años, Banco BISA compra Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) por una cantidad equivalente a las emisiones de CO2 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 CO2 y que benefician a la comunidad local donde se encuentran.

El año 2020 la medición de la huella de carbono determinó que las emisiones del Banco alcanzaron 2.436,8 ton de CO2, por lo cual se procedió a la compra de 2.300 RCEs - acercando al Banco al objetivo de lograr la "carbono neutralidad" de sus operaciones.

## Requisitos Medio Ambientales - Cartera de Créditos

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



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

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

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

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

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



## Otras Iniciativas Medio Ambientales

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



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

- Normativa interna que instruye acciones concretas para cuidar el uso de agua, 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.
- Capacitación internacional a ejecutivos de Banco BISA para que se actualicen en la gestión de créditos acordes a medidas ambientales que beneficien a la comunidad.

# COMUNIDAD

# COMUNIDAD

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



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



El Programa de Educación Financiera "Creando Futuro" de Banco BISA busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2020 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.

### ► Subprograma de Educación Financiera

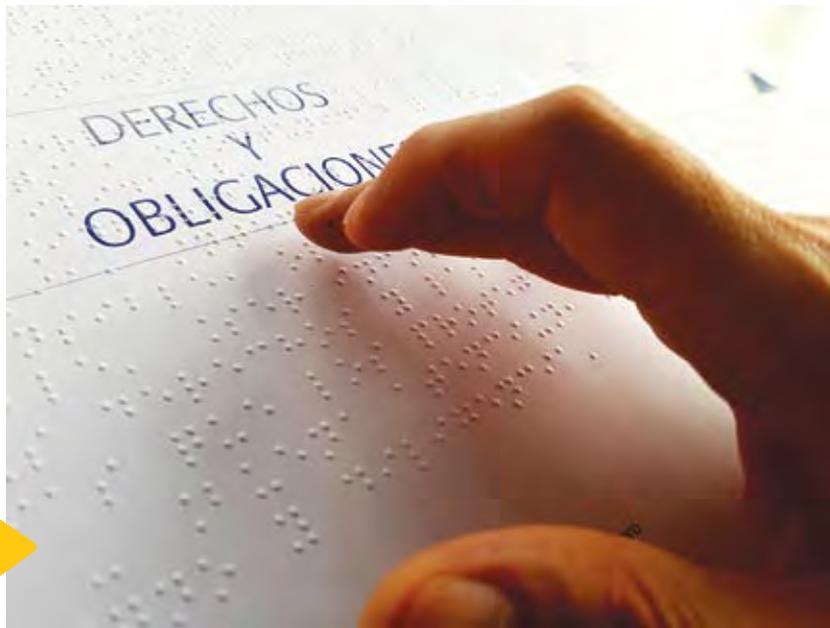
GRUPO DE INTERÉS	BENEFICIARIOS
Cientes y usuarios	19.588
Cientes MyPEs y emprendedores	1.067
Mujeres emprendedoras	223
Niños, niñas y adolescentes	8.625
Jóvenes	11.460
Portal Educación Financiera "DESCUBRE"	4.897
<b>Total Beneficiarios</b>	<b>45.860</b>

### Creando Futuro “No Videntes”

En el 2020 no se realizaron los Talleres de Educación Financiera dirigidos a personas con ceguera, precautelando la salud de éstos por la pandemia de Covid-19. Sin embargo, se produjeron las cartillas educativas en braille, material innovador y exclusivo de Banco BISA.

El material educativo en braille fue trabajado por personal del Banco y validado por un especialista, antes de su impresión.

Cada carpeta está compuesta por seis cartillas elaboradas completamente en braille, conforme a especificaciones internacionales, cuyo contenido se relaciona a la importancia del ahorro, cómo elaborar un presupuesto familiar, las características del crédito, medidas de seguridad en el uso de canales electrónicos, garantías no convencionales y principalmente a los derechos y obligaciones del consumidor financiero.



Cartillas Educación Financiera en Braille



Cartillas Educación Financiera en Braille

Creando Futuro “Clientes y Usuarios”

**creando futuro**  
Programa de Responsabilidad Social de Banco BISA

## Talleres Virtuales de Educación Financiera

Ciudad	Fecha
Trinidad	22-sep
Tarija	24-sep
Potosí	25-sep
Oruro	5-oct
Santa Cruz	6-oct
Cochabamba	7-oct
El Alto	8-oct
La Paz	9-oct
Sucre	12-oct
Cobija	13-oct

**Temáticas:**

- El presupuesto personal o familiar
- El ahorro y Objetivos Financieros
- Seguridad en el uso de Canales Electrónicos

Fechas y Links de Registro en el detalle adjunto.

También pueden participar tus familiares o amistades.

Gratis y con Certificado.

responsabilidad social empresarial **banco bisa**

Banco BISA llevó a cabo 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 2020 se capacitó a un total de 3.228 clientes y usuarios a través de 20 talleres impartidos en diez ciudades del país.

CIUDAD	BENEFICIARIOS
Trinidad	130
Sucre	338
Cochabamba	484
El Alto	461
La Paz	451
Oruro	239
Cobija	130
Potosí	317
Santa Cruz	508
Tarija	170
<b>Total</b>	<b>3.228</b>

### Creando Futuro “Pequeños Productores y Emprendedores”

El año 2020, en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se realizaron talleres virtuales y presenciales, para Emprendedores y Pequeños Productores que participan de diversos programas de apoyo empresarial y desarrollo económico de este municipio. También se organizaron talleres destinados a impartir herramientas tecnológicas que fortalezcan sus emprendimientos, tales como: Nuevos métodos de cobros y pagos en la era digital, servicio cobranza a través de código QR, SWIFT rastreo Internacional y uso de la firma digital en Bolivia.

En coordinación con BISA Leasing, empresa miembro del Grupo Financiero BISA, se organizó el Taller de Leasing Financiero.



Taller Educación Financiera Hampaturi – La Paz

Como apoyo al desarrollo de los proveedores del Banco se tuvo una sesión exclusiva para aprender las medidas de seguridad en el uso de canales electrónicos de pago.

Banco BISA realizó 7 talleres para 421 beneficiarios de los siguientes programas:

	TALLERES	BENEFICIARIOS
Emprendedores Hampaturi - GAMLP	1	82
Nuevos métodos de cobros y pagos en la era Digital	1	334
Servicio cobranza a través de código QR	1	23
SWIFT Rastreo Internacional	1	43
Uso de la Firma Digital en Bolivia	1	343
Leasing Financiero	1	215
Taller Proveedores	1	27
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1.067</b>



Taller Educación Financiera Hampaturi - La Paz

### Creando Futuro “Mujeres Emprendedoras”



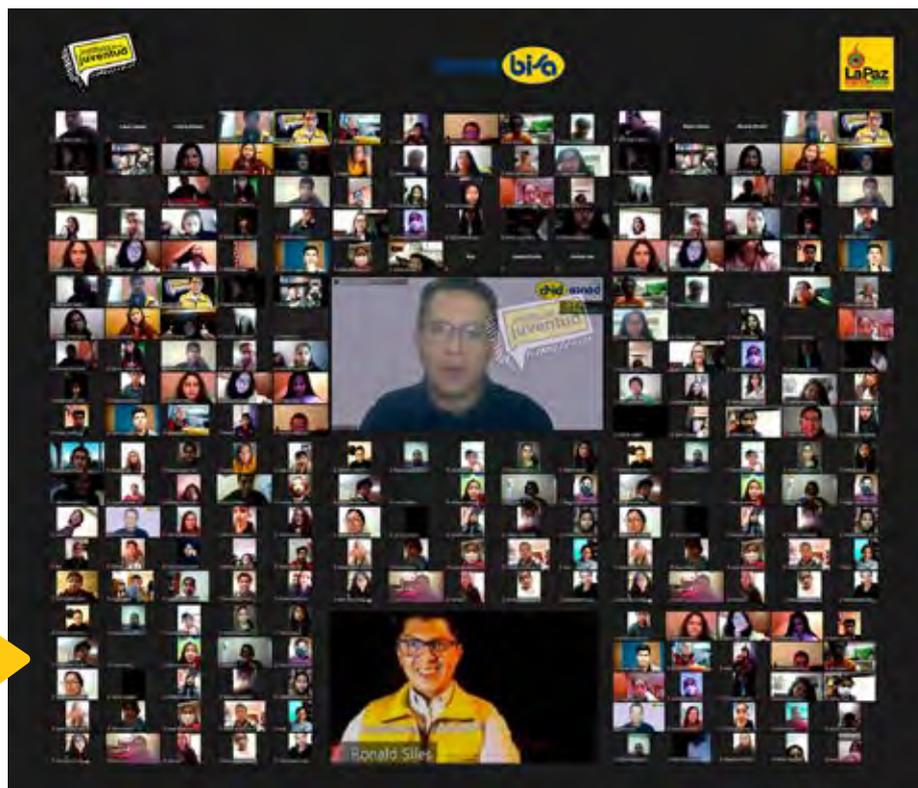
El año 2020, en la ciudad de El Alto, se organizaron talleres virtuales con METRO Parada Juvenil y su Proyecto “Vencedoras” que tiene la finalidad de apoyar a mujeres para encontrar empleo, aprender destrezas emprendedoras o volver a integrarse al sistema educativo regular. Las temáticas que se impartieron a las asistentes fueron: Elaboración del presupuesto personal y familiar, el ahorro y objetivos financieros y seguridad en el uso de canales electrónico de pago que beneficiaron a 223 mujeres.

## Creando Futuro “Jóvenes”

El 2020, mantuvimos los talleres dirigidos a jóvenes en coordinación con el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz. Se organizaron catorce talleres virtuales a nivel nacional, la convocatoria a los mismos se realizó a través de las Redes Sociales del propio Instituto y del Banco.

Debido a la alta demanda de participantes, el Instituto de la Juventud publicó las grabaciones de los talleres en Facebook para que miles de jóvenes aprovechen el contenido de estos.

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 electrónicos de pago y el crédito que beneficiaron a 11.460 jóvenes.



Wabinars para Jóvenes a nivel nacional

## Creando Futuro “Niños, Niñas y Adolescentes”

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

El 2020, a través de la alianza con la Fundación Bienaventuranzas se habilitó el material de Educación Financiera del Banco en la plataforma virtual CreativaClass.com

Se capacitó a 315 Profesores de primaria y secundaria a nivel nacional sobre el uso de las cartillas de Educación Financiera en sus clases.

Se llegó con el material en formato virtual a 8.310 estudiantes beneficiarios.

Cabe resaltar que la capacitación fue interrumpida a causa de la emergencia sanitaria por la pandemia de Covid-19 y posterior clausura del año escolar.

CIUDAD	BENEFICIARIOS
Estudiantes	8.310
Profesores	315
<b>Total</b>	<b>8.625</b>

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



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.



“Mi Maletín Financiero” - Trinidad



“Mi Maletín Financiero” - Santa Cruz

► Subprograma de Difusión de Información

ACTIVIDAD / INDICADOR	RESULTADO
ASFI - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	2.911.579 personas atendidas en agencias
ASOBAN - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	2.911.579 personas atendidas en agencias
BISA TV - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	2.911.579 personas atendidas en agencias
Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	120.000 dípticos
Difusión de folletería informativa de Educación Financiera	17.688 beneficiarios
Impresión de Cartillas para estudiantes	94.100 ejemplares
Redes Sociales - posteos	73 publicaciones
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cuñas Radiales	185 pases
Cómic Creando Futuro	11.460 ejemplares

## Creando Futuro “Clientes y Usuarios”

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

Se informó a 17.688 clientes y usuarios en 2020, a través de 81 agencias del Banco. Los dípticos se encuentran distribuidos a nivel nacional y tienen el siguiente contenido:

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

### Beneficiarios por Ciudad

CIUDAD	BENEFICIARIOS
Trinidad	457
Sucre	473
Cochabamba	4.227
El Alto	1.501
La Paz	4.906
Oruro	495
Cobija	420
Potosí	462
Santa Cruz	4.277
Tarija	470
<b>Total</b>	<b>17.688</b>



### Bisa TV - Circuito Cerrado

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

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

Tanto las cápsulas informativas de producción propia, como las enviadas por ASOBAN y ASFI, fueron vistas aproximadamente por 2.911.579 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2020.

Adicionalmente, se difundieron cápsulas animadas con información relacionada al Covid-19, como ser: Síntomas, medidas de prevención y consejos nutricionales para el fortalecimiento del sistema inmunológico de forma natural.

### Cuñas Radiales

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

Se realizaron un total de 185 pases en radios de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz con una difusión continua y diaria, de lunes a viernes, con el propósito de llegar a la mayor cantidad de oyentes.

Entre los temas difundidos están:

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

### Folletería Informativa

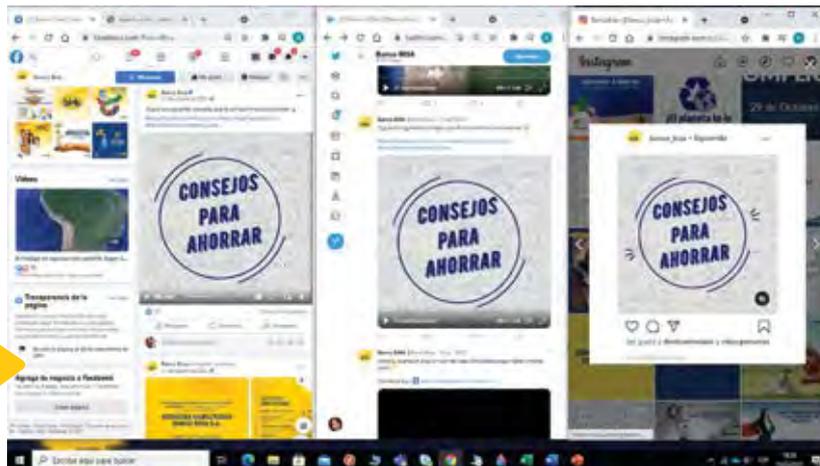
Banco BISA realizó la impresión de 120.000 documentos con información sobre los derechos y obligaciones del consumidor financiero, el ahorro, el presupuesto familiar, el crédito, las medidas de seguridad de la información y garantías no convencionales. Este material fue distribuido en todas sus agencias a nivel nacional para que sea entregado a los clientes y usuarios.

TEMÁTICA	NÚMERO DE DÍPTICOS
Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	20.000
El Ahorro	20.000
El Presupuesto Familiar	20.000
El Crédito	20.000
Seguridad de la Información	20.000
Garantías No Convencionales	20.000
<b>Total</b>	<b>120.000</b>

## Redes Sociales

Banco BISA 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 2020, en las diferentes Redes Sociales del Banco se realizaron 73 publicaciones de educación financiera que fueron vistas por los más de 249.000 seguidores en Facebook, 4.930 en Instagram y 2.253 en Twitter.



## Boletín Mesa de Dinero

Banco BISA mantiene informados y actualizados a sus clientes empresariales mediante la emisión semanal del "Boletín Mesa de Dinero", que contiene información económica relevante. Los 52 números del boletín en formato digital fueron difundidos vía correo electrónico a 769 clientes el año 2020.



### Indicadores Económicos

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>PIB</b>	251 419,2	231 863,8	225 020	223 025	222 028	221 028
<b>IGAE</b>	4 89%	4 22%	2 85%	2 33%	4 38%	4 34%
<b>Inflación</b>	0 07%	0 05%	0 16%	1 34%	0 36%	0 37%
<b>TC Real</b>	0 00%	0 00%	0 00%	0 00%	0 00%	0 00%
<b>Reservas Internacionales</b>	10 500	10 500	10 500	10 500	10 500	10 500
<b>Exportación FOB</b>	2 200	2 200	2 200	2 200	2 200	2 200
<b>Importación CIF</b>	4 400	4 400	4 400	4 400	4 400	4 400

### Tasas de Interés

	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>LIBOR 3 meses</b>	2 10%	2 01%	2 01%	1 90%	0 90%	0 91%
<b>FED Funds</b>	2 10%	2 01%	2 01%	1 90%	0 90%	0 91%
<b>Banco Central Europeo</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%
<b>Banco Central Inglaterra</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%
<b>TRE MN</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%
<b>TRE USD</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%
<b>Reporto BCB MN</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%
<b>Reporto BCB USD</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%
<b>Letras del Tesoro</b>	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%	0 10%

¿Conoces el nombre de tu ejecutivo?  
¿Para qué podría contactarlo?

Una medida básica de seguridad es conocer el nombre de tu ejecutivo de cuenta bancaria y cuáles son los principales motivos por los que puedes llamar. Es fundamental que te comuniques con tu ejecutivo antes de cualquier acción. Si todavía no conoces a tu ejecutivo de cuenta, comunícate con BISA Responde para obtener la información.

**TU SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD**

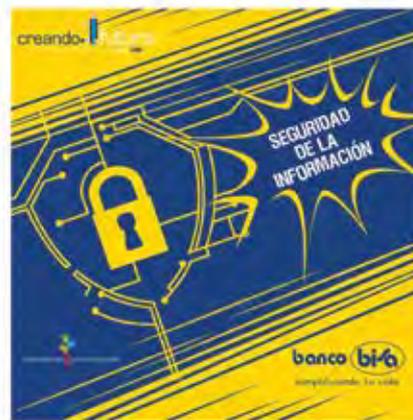
- Indicadores económicos de Bolivia (PIB, IGAE, Inflación, Apreciación, TC Real, Reservas Internacionales, UVF, Exportación FOB, Importación CIF)
- Tasas de interés (LIBOR, FED Funds, Banco Central Europeo, Banco Central Inglaterra, TRE MN, TRE USD, Reporto BCB MN, Reporto BCB USD, Letras del Tesoro).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

## Cómics

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

El 2020 se distribuyeron 11.460 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



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

### ► Acciones contra el Covid-19

#### Donación Respirador Terapia Intensiva

Ante la emergencia por la presencia de la pandemia del Covid 19, los colaboradores de Banco BISA se pusieron en campaña y con el aporte solidario de cada uno lograron recaudar los recursos suficientes para poder donar al Ministerio de Salud un respirador artificial de terapia intensiva, con certificación de trabajo en altura, que coadyuvó con la salud de los bolivianos, en la lucha contra el Covid-19.

La iniciativa consistió en darle un mejor destino a los fondos, que estaban reservados para diferentes actividades extracurriculares que generalmente se realizan durante el año, y completarlos con el desprendimiento, a nivel nacional, de todos los colaboradores del Banco, lo cual nos permitió alcanzar el monto necesario para comprar y donar este equipo.

La entrega del respirador se hizo al Ministerio de Salud, en la oficina de la Central de Abastecimiento y Suministros en Salud (CEAS) en la ciudad de La Paz. El Ministerio definió que sea instalado el nuevo aparato médico en la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital del Tórax en la ciudad de La Paz.



Respirador de Terapia Intensiva.

### Boletines Covid-19

Adicionalmente, se generó un Boletín "Covid-19" de distribución diaria con la finalidad de mantener informados a los colaboradores respecto al avance de la pandemia, noticias internacionales y nacionales, métodos de bioseguridad, consejos de nutrición y sistema inmunológico, además de estadísticas.

**BOLETÍN Covid-19**  
al (31/12/20) Nº264

**Casos Mundo**

82.835.563 CONFIRMADOS	46.840.642 RECUPERADOS	1.807.638 DECEOS
---------------------------	---------------------------	---------------------

**Casos Bolivia**

158.372 CONFIRMADOS	131.579 RECUPERADOS	9.149 DECEOS	1.485 NUEVOS (30/12)
------------------------	------------------------	-----------------	-------------------------

**Noticias**

- Las siete historias más inspiradoras que nos deja un 2020 de Pandemia [\[La Vanguardia\]](#)
- Argentina autoriza el uso de emergencia de la vacuna de AstraZeneca contra el coronavirus [\[CNN\]](#)
- Alemania rompe sus registros y suma 1.129 muertos en solo 24 horas [\[DW\]](#)
- Las impresionantes fotos que resumen lo ocurrido en el mundo en 2020 [\[BBC\]](#)
- Si una persona es vacunada contra el COVID-19, ¿puede dejar de usar barbijo? [\[infobae\]](#)
- Las vacunas de AstraZeneca y Sputnik V combinadas podrían generar una inmunidad de 2 años [\[infobae\]](#)

**banco bifa**

### Cápsulas Animadas Covid-19

Adicionalmente, se generó un Boletín "Covid-19" de distribución diaria con la finalidad de mantener informados a los colaboradores respecto al avance de la pandemia, noticias internacionales y nacionales, métodos de bioseguridad, consejos de nutrición y sistema inmunológico, además de estadísticas.

**banco bifa**

**Covid 19**

**Prevenir AFRONTAR**

**Fuentes ZINC**

► **Donación de Sangre**

Durante el 2020 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 colaboró con la producción de cápsulas animadas con información para la donación de sangre, recomendaciones, mitos, requisitos y temas relacionados la donación de Plasma Hiperinmune para apoyar a la recuperación de personas con Covid-19.

Estas cápsulas fueron difundidas por Redes Sociales y en el circuito cerrado del Hemocentro de la Ciudad de La Paz.



► **Donaciones Diversas**

Se donaron víveres, enseres de cuidado personal y material de desinfección al Hogar “San Ramón” de la ciudad de La Paz; Material de desinfección a la Unidad de Bombero “Antofagasta” para la desinfección de sus instalaciones y oficiales; Pruebas Covid-19 y alimentos al Hogar de ancianos “San José” de la ciudad de Cochabamba, entre otras donaciones.

El año 2020 estas donaciones – en efectivo y en especie- beneficiaron a 10 instituciones que apoyan a la comunidad.



Donación Sociedad Boliviana de Geriatria y Gerontología.

## ► Alianza con UNICEF - 1000 días para cambiar millones de historias

Banco Bisa el año 2019, en alianza con UNICEF, lanzó la campaña “1000 días para cambiar millones de historias” para que los clientes del Banco puedan convertirse en Héroes de la Niñez al realizar aportes a través de sus tarjetas de crédito y débito a programas del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) que apoyan el desarrollo físico, emocional y neurológico de los infantes durante sus primeros mil días de vida.



“Hay días que marcan un destino, una historia. Hoy tienes la oportunidad de hacer la diferencia en el mundo, 4 millones de niños y niñas en Bolivia esperan que te conviertas en un héroe y los ayudes a cambiar su historia ¡Si transformamos los primeros 1000 días de los niños y niñas cambiaremos sus vidas!”, es el mensaje conjunto que la institución financiera y el organismo internacional emiten al anunciar una alianza para que los infantes reciban apoyo y cuidado adecuado e integral durante sus primeros años de vida.

Para un bebé los primeros 1000 días son trascendentales y definitivos para su progreso ya que durante ese tiempo crece más que en el resto de su vida (dos centímetros cada mes), su peso se triplica desde que nace hasta su primer año y desarrolla hasta el 80% de su cerebro. Este proceso de crecimiento ocurrirá en un ambiente adecuado y con oportunidades como una buena alimentación desde el embarazo, lactancia exclusiva durante los primeros 6 meses, el cuidado de su salud, estimulación temprana y atención adecuada.



Centro Infantil Gusanitos - Implementación del modelo de intervención en Cochabamba.

Hasta diciembre el año 2020, se lograron los siguientes resultados:

AÑO	DONANTES	TOTAL BS.
2019	105	6.300
2020	312	18.720

► **Carrera Pedestre 10K - CAF La Paz 3600**

La tradicional carrera pedestre 10K La Paz 3600 no se realizó a causa de la pandemia de Covid-19, pero CAF banco de desarrollo de América Latina, en colaboración con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y Banco BISA, organizaron el circuito deportivo virtual "Unidos en movimiento La Paz 3600", que buscó promover la práctica deportiva de las familias bolivianas desde la comodidad de sus hogares para fortalecer el cuerpo y el espíritu.

La actividad inició con una sesión de Yoga dirigida por Sofi Cómica quién, a través de ejercicios de respiración, estiramiento y relajación del cuerpo para la actividad física. La segunda estación del circuito estuvo a cargo de Laura Donoso, experta en fitness, quien realizó movimientos funcionales sin necesidad de ningún equipo, que motivaban a salir de la rutina de manera ágil. Se cerró el evento virtual con música, baile y ritmo de la mano de Rafael Quinteros, que dirigió una dinámica desde Zumba.

Adicionalmente, el Banco produjo cápsulas animadas que fueron difundidas en Redes Sociales respecto a consejos de nutrición para fortalecer de forma natural el sistema inmunológico para prevenir y/o afrontar el Covid-19.



# INDICADORES RSE

# INDICADORES RSE

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

INDICADOR	2019	2020
<b>Gobierno Corporativo</b>		
Comités (número)	53	56
Accionistas (número)	2.143	2.148

INDICADOR	2019	2020
<b>Gestión</b>		
Colaboradores (número)	1.936	1.889
Oficinas a nivel Bolivia (número)	10	10
Departamentos con cobertura (número)	9	9

INDICADOR	2019	2020
<b>Bancarización</b>		
Agencias (número)	86	81
Cajeros automáticos (número)	330	339
Clientes MyPEs (número)	20.617	17.896
Clientes Microempresas (número)	21.279	20.096
Clientes personas naturales (número)	678.950	719.020
Remesas (número)	214.863	193.898
Remesas (en Bs)	63.630.565	61.673.724

INDICADOR	2019	2020
<b>Social</b>		
Personal capacitado por gestión (número)	1.936	1.889
Horas de formación y capacitación (número)	302.904	182.770
Relación de equidad de género en contratación de personal (mujeres/hombres)	996/940	958/931
Beneficiarios de talleres de educación financiera (número)	106.976	45.860
Salas de lactancia (número)	10	10
Talleres de equidad de género (número)	15	12
Horas invertidas en Talleres de equidad de género (número)	1098	36
Colaboradores capacitados en equidad de género (número)	549	174

INDICADOR	2019	2020
<b>Ambiental</b>		
Total Huella de Carbono Banco BISA (Toneladas de CO2)	3.544	2.436,8
Árboles plantados (número)	1.744	2.145
Agencias participantes del concurso "Guardianes del Planeta" (número)	66	N/A por Covid-19
Colaboradores participantes del concurso "Guardianes del Planeta en Casa" (número)	0	53
Papel reciclado (kilogramo)	8.300	2.074
Instalación de sistemas de paneles solares (número)	1	3
Adquisición de Certificados de reducción de emisiones "CRE's " (Toneladas de CO2)	4.000	2.300

INDICADOR		2019	2020
<b>Contribución a ODS</b>			
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

## ESTANDARES GRI - ISO 26000

Contenidos Generales  
Perfil de la Organización

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 1 Nombre de la organización	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	7.2 - 7.8
	102 - 2 Actividades, marcas, productos y servicios	6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	42 - 50 54 - 66 68 - 90	
	102 - 3 Ubicación de la sede	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	
	102 - 4 Ubicación de las operaciones	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 68 - 90 92 - 94	
	102 - 5 Propiedad y forma jurídica	3. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	16 - 22 92 - 94	
	102 - 6 Mercados servidos	6. Clientes	42 - 50	
	102 - 7 Tamaño de la organización	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	6.2.3
	102 - 8 Información sobre empleados y otros trabajadores	5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	32 - 40 92 - 94	6.4.3 - 6.4.4
	102 - 9 Cadena de suministro	7. Proveedores	52	7.2 - 7.8
	102 - 10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	7. Proveedores	52	
	102 - 11 Principio o enfoque de precaución	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 8. Medio ambiente	16 - 22 42 - 50 54 - 66	7.8
	102 - 12 Iniciativas externas	4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	24 - 30 32 - 40 54 - 66	6.4.5 - 6.3.10
	102 - 13 Afiliación a asociaciones	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	

Estrategía

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Mensaje del Presidente del Directorio	4 - 5	5.2 - 7.2 - 7.4.2 - 7.6.2 - 7.8
	102 - 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 42 - 50 54 - 66 68 - 90 92 - 94	4.3 - 7.8

Ética e integridad

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 30	4.4 - 6.3.10 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.7 - 7.2 - 7.8
--	---	---	--------------------	--

Gobernanza

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 18 Estructura de gobernanza	3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 30	4.6 - 6.2
	102-19 Delegación de autoridad	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30	4.3 - 5.2 - 6.3.3 - 7.8
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	1. Mensaje del Presidente del Directorio 3. Perfil de Banco BISA S.A.	4 - 5 16 - 22	6.2
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.4.3 - 7.7.5
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2 - 6.3.3
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	8 - 14 16 - 22 32 - 40 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90 92 - 94	6.2 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.4.1 - 7.8
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.2 - 7.7 - 7.7.5
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	8 - 14 16 - 22 32 - 40 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90 92 - 94	6.3.3 - 7.2 - 7.7.5 - 7.8	

Contenidos Generales  
Perfil de la Organización

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	4 - 5 8 - 14	6.2 - 6.3.3 - 7.4.1 - 7.4.3 - 7.7.5
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	8 - 14 16 - 22 24 - 30	6.2
	102-35 Políticas de remuneración	5. Colaboradores	32 - 40	6.2 - 6.4.1 - 6.4.2

Participación de los grupos de interés

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 40 Lista de grupos de interés	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102 - 41 Acuerdos de negociación colectiva	5. Colaboradores	32 - 40	4.5 - 6.3.8 - 6.3.10
	102 - 42 Identificación y selección de grupos de interés	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.8
	102 - 43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.3.3 - 7.5.3 - 6.8.3 - 7.8
	102 - 44 Temas y preocupaciones clave mencionados	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	4.5 - 7.3.3

Prácticas para la elaboración de informes

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores RSE	16 - 22 42 - 50 92 - 94	4.2
	102 - 46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	4.3 - 5.2 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.6.2 - 7.8
	102 - 47 Lista de temas materiales	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	5.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.3.2 - 7.6.2
	102 - 48 Reexpresión de la información	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	7.6.2
	102 - 49 Cambios en la elaboración de informes	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	6.3.3
	102 - 50 Período objeto del informe	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	4 - 5 8 - 14	7.6.2
	102 - 51 Fecha del último informe	10. Indicadores RSE	92 - 94	7.6.2
	102 - 52 Ciclo de elaboración de informes	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	5.2 - 6.3.3 - 7.5.3 - 7.6.2
	102 - 53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa	Contratapa	
	102 - 54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	7.6.2
	102 - 55 Índice de contenidos GRI	Índice GRI		7.6.2
	102 - 56 Verificación externa	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020	8 - 14	7.6.2

Temas Económicos  
Desempeño Económico

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores RSE Índice GRI	8 - 14 16 - 22 42 - 50 92 - 94		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	8 - 14 16 - 22 42 - 50 52 54 - 66 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	8 - 14 16 - 22 42 - 50 52 54 - 66 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	16 - 22 92 - 94		4.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.3 - 6.8.7 - 6.8.9

**Presencia en el Mercado**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6. Clientes 10. Indicadores RSE	42 - 50 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 6. Clientes 10. Indicadores RSE	8 - 14 42 - 50 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 202 Presencia en el Mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	5. Colaboradores	32 - 40		6.4.3 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.5 - 6.8.7

**Impactos Económicos Indirectos**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6. Clientes 10. Indicadores RSE	42 - 50 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 6. Clientes 10. Indicadores RSE	8 - 14 42 - 50 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 203 Impactos Económicos Indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6. Clientes 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	42 - 50 68 - 90 92 - 94		6.3.6 - 6.3.9 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.4 - 6.8.7 - 6.8.9 - 7.2 - 7.8

**Prácticas de Adquisición**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	7. Proveedores	52		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 7. Proveedores	16 - 22 52		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 7. Proveedores	8 - 14 16 - 22 52		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 204 Prácticas de Adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	7. Proveedores	52		6.4.3 - 6.6.6 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.7 - 7.2 - 7.8

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

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A.	8 - 14 16 - 22	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.6

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

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54 - 66 92 - 94	6.5.4 - 7.2 - 7.8
	302-4 Reducción del consumo energético	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	6.5.4 - 6.5.5 - 7.2 - 7.8

**Agua**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54 - 66 92 - 94	6.5.4 - 7.2 - 7.8

**Biodiversidad**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	1. Mensaje del Presidente del Directorio 4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	4 - 5 24 - 30 54 - 66	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	4 - 30 54 - 66	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 304 Biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	8. Medio ambiente	54 - 66	6.5.6 - 7.2 - 7.8

**Emisiones**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
-----------------------------------	--	---	-------------------------------	---------------

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

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54 - 66 92 - 94	6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54 - 66 92 - 94	6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54 - 66 92 - 94	6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	54 - 66 92 - 94	6.5.5 - 7.2 - 7.8

**Cumplimiento Ambiental**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 30 54 - 66 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 307 Cumplimiento Ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	6. Clientes 8. Medio ambiente	42 - 50 54 - 66	4.6 - 7.2

**Evaluación Ambiental de Proveedores**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 30 52	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 30 52	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 30 52	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 308 Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	7. Proveedores	52	6.3.5 - 6.6.6 - 7.3.1 - 7.2 - 7.8

**Temas Sociales**  
**Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4. Colaboradores	32 - 40	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4. Colaboradores	32 - 40	4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.4 - 6.8.5 - 6.8.7 - 7.2

**Temas Sociales**  
**Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Relaciones Trabajador/Empresa</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 402 Relaciones Trabajador/Empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	5. Colaboradores	32 - 40		4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 6.4.5

**Salud y Seguridad en el Trabajo**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	5. Colaboradores	32 - 40		4.6 - 4.8 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.6 - 6.8.8 - 7.2

**Formación y Enseñanza**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 404 Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	5. Colaboradores	32 - 40		6.4.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5. Colaboradores	32 - 40		6.4.1 - 6.4.2 - 6.8.5 - 7.2 - 7.8

**Diversidad e Igualdad de Oportunidades**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5. Colaboradores	32 - 40		4.8 - 6.2.3 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2

Temas Sociales  
Empleo

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 406 No Discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5. Colaboradores	32 - 40	4.6 - 4.8 - 6.3.6 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2

**Libertad de Asociación y Negociación Colectiva**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	5. Colaboradores 7. Proveedores	32 - 40 52	4.6 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.8 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.5 - 6.6.6

**Trabajo Infantil**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 408 Trabajo Infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	5. Colaboradores 7. Proveedores	32 - 40 52	4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.6.6 - 6.8.4 - 7.2

**Trabajo Forzoso u Obligatorio**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE.	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5

Temas Sociales  
Empleo

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 412 Evaluación de Derechos Humanos	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	5. Colaboradores 7. Proveedores	32 - 40 52		4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.10 - 6.6.6 - 7.2

Evaluación de Derechos Humanos

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 52 32 - 40 52 92 - 94		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 32 - 40 52 92 - 94		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 412 Evaluación de Derechos Humanos	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	5. Colaboradores 7. Proveedores	32 - 40 52		4.6 - 4.8 - 6.3 - 6.3.1 - 6.3.2 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6 - 7.2

Comunidades Locales

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	1. Mensaje del Presidente del Directorio 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	4 - 5 16 - 22 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1. Mensaje del Presidente del Directorio 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	4 - 5 16 - 22 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1. Mensaje del Presidente del Directorio 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	4 - 5 16 - 22 42 - 50 52 54 - 66 68 - 90		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 413 Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1. Mensaje del Presidente del Directorio 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	4 - 5 16 - 22 52 54 - 66 68 - 90		6.3.9 - 6.5.1 - 6.5.2 - 6.5.3 - 6.8 - 7.2 - 7.8

Evaluación Social de los Proveedores

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 30 52		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 30 52		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 30 52		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 414 Evaluación Social de los Proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	7. Proveedores	52		4.6 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 7.2

**Temas Sociales**  
**Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
<b>Marketing y Etiquetado</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6. Clientes	42 - 50	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 417 Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50	4.6 - 6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.3 - 6.7.4 - 6.7.5 - 6.7.9

**Privacidad del Cliente**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6. Clientes	42 - 50	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 418 Privacidad del Cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50	4.6 - 6.7.7

# ISO 26000

## Responsabilidad Social

Indicador	Descripción del indicador	Materia fundamental: Principios Comentario	Capítulo	Página
4.4	Comportamiento Ético		3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22
4.6	Respeto al Principio de Legalidad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	16 - 22 32 - 40 54 - 66
6.2	Gobernanza de la organización		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 30

**Materia fundamental: Derechos Humanos**

6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente.	8 - 14 16 - 22 24 - 30 52 54 - 66
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		5. Colaboradores	32 - 40
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad		3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones		6. Clientes	42 - 50
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 9. Comunidad	16 - 22 32 - 40 68 - 90
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		5. Colaboradores	32 - 40
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	32 - 40 42 - 50 68 - 90
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 32 - 40

**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	16 - 22 32 - 40
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 32 - 40
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 18 24 - 30
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 32 - 40
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"	16 - 22 32 - 40 54 - 66

**Materia fundamental: Medio Ambiente**

6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		8. Medio ambiente	54 - 66
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		8. Medio ambiente	54 - 66
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		8. Medio ambiente	54 - 66
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		8. Medio ambiente	54 - 66

**Materia fundamental: Prácticas justas de operación**

6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción		3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable		4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	24 - 30 32 - 40 54 - 66 68 - 90
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50
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	16 - 22 24 - 30 54 - 66 68 - 90
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 30

**Materia fundamental: Asuntos de Consumidores**

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	16 - 22 42 - 50 52
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	42 - 50 54 - 66 68 - 90
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		8. Medio ambiente	68 - 90
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	16 - 22 42 - 50
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 42 - 50
6.7.8	Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	Banco BISA no brinda servicios esenciales, pero sí 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	68 - 90

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		9. Comunidad	68 - 90

Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	8 - 14 24 - 30 68 - 90
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		3. Gestión de RSE 8. Comunidad	24 - 30 68 - 90
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		4. Colaboradores	32 - 40
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		2. Perfil de banco BISA S.A. 5. Clientes	16 - 22 32 - 40
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores de RSE	16 - 22 42 - 50 92 - 94
6.8.8	Asunto 6: Salud		4. Colaboradores	32 - 40
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		3. Gestión de RSE 8. Comunidad	24 - 30 68 - 90

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

7.3.1	Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
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 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
7.3.3	La esfera de influencia de una organización		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
7.4.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	24 - 30 54 - 66
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 30
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	16 - 22 24 - 30
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 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30

# 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	

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

Art. 1. Lineamientos de RSE	Lineamientos que debe cumplir la entidad supervisada.	Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	
-----------------------------	---	---	------------	--

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 2. Rendición de cuentas	La entidad debe rendir cuentas ante la sociedad general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como las acciones para evitar los impactos negativos.		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	16 - 22 54 - 66 68 - 90 92 - 94
Art. 3. Transparencia	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información	Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	
a) Misión y visión			3. Perfil del Banco Bisa S.A.	16 - 22
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	16 - 22 24 - 30 54 - 66 68 - 90
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	42 - 50 54 - 66 68 - 90
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	16 - 22 32 - 40 54 - 66
Art. 5. Respeto a los intereses de las partes interesadas	La entidad supervisada debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas.	Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
b) Respetar sus intereses			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	24 - 30 32 - 40 42 - 50 68 - 90
c) Considerar sus inquietudes			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	24 - 30 32 - 40 42 - 50 68 - 90
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes	16 - 22 32 - 40 42 - 50
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 2020. 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
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	16 - 22 32 - 40 54 - 66
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	16 - 22 32 - 40
Art. 8 Calificación de Desempeño de RSE	La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE	El Banco obtuvo el máximo nivel de calificación " 5+nivel de madurez optimizado" como resultado de la evaluación efectuada por PricewaterhouseCoopers S.R.L. a su desempeño de RSE durante la Gestión 2017.	4. Gestión de RSE	24 - 30

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	24 - 30
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	16 - 22 24 - 30
Art. 3. Identificación	La entidad supervisada debe identificar la situación en la que se encuentra en cuanto a RSE realizando un análisis externo e interno.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	
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	16 - 22 32 - 40 54 - 66
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
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	16 - 22 68 - 90
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	16 - 22 24 - 30
Art. 5. Implementación	En esta etapa la entidad supervisada debe integrar la RSE a sus decisiones y operaciones diarias	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	
a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			4. Gestión de RSE	24 - 30
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			4. Gestión de RSE	24 - 30
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			4. Gestión de RSE	24 - 30
A rt. 6. Política de RSE	Política de Responsabilidad Social Empresarial		4. Gestión de RSE	24 - 30
A rt. 7. Aspectos relacionado a la sociedad		Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	
a. Derechos Fundamentales	Consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos		5. Colaboradores	32 - 40
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	16 - 22 42 - 50 92 - 94
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	16 - 22 24 - 30

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
d. Condiciones laborales y de empleo	Políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.		5. Colaboradores	32 - 40
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 2020 6. Clientes 9. Comunidad	8 - 14 42 - 50 68 - 90
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		8. Medio ambiente 9. Comunidad	54 - 66 68 - 90
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	16 - 22 54 - 66 68 - 90 92 - 94
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	16 - 22 54 - 66
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	52
j. respeto a la diversidad étnica y pluricultural	Realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.		6. Clientes	42 - 50
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	16 - 22 32 - 40
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	16 - 22 32 - 40
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	16 - 22 32 - 40
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	16 - 22 32 - 40
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	54 - 66
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	24 - 30
a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020. 10. Indicadores RSE.	8 - 14 92 - 94
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	54 - 66 68 - 90
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			5. Colaboradores	32 - 40

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
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	16 - 22 32 - 40 42 - 50 54 - 66
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	16 - 22 32 - 40
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 2020 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	8 - 14 24 - 30 68 - 90
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 2020 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
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 2020 4. Gestión de RSE 9. Comunidad 10. Indicadores de RSE"	8 - 14 24 - 30 68 - 90 92 - 94

Sección 4: Otras disposiciones

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	16 - 22 24 - 30
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	
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	
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	

Libro 10°, Título I, Capítulo II

Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020. 3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE.	8 - 14 16 - 22 24 - 30
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.	32 - 40 52 54 - 66 68 - 90

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	32 - 40 52 54 - 66 68 - 90
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		4. Gestión de RSE	24 - 30
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 2020. 10. Indicadores RSE.	8 - 14 92 -94

## 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