

# INFORME RSE 21



responsabilidad social empresarial



responsabilidad social empresarial

# INDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	3
CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME	7
PERFIL DE BANCO BISA S.A.	15
GESTIÓN DE RSE	23
COLABORADORES	33
CLIENTES	43
PROVEEDORES	55
MEDIO AMBIENTE	57
COMUNIDAD	73
INDICADORES RSE	95



responsabilidad social empresarial

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

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



Estimados lectores,

Permítanme presentarles el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), correspondiente a 2021. El reporte describe las acciones sociales y logros medioambientales alcanzados por Banco BISA.

El Banco logró una calificación de "5+, Nivel de madurez Optimizado", por quinto año consecutivo como resultado de un proceso de mejoramiento continuo. Esta calificación refleja nuestro compromiso con la sociedad y grupos de interés, hecho que nos impulsa a continuar con nuestra labor solidaria, educativa y de cuidado del medio ambiente.

El programa de RSE tiene como líneas de acción: Educación Financiera, Consciencia Ambiental, Solidaridad y Bienestar, y Orgullo Cultural.

En el ámbito de Educación Financiera, el programa "Creando Futuro" llegó a 68.850 beneficiarios, 33% más que en 2021 cuando tuvimos 45.860. Se tuvieron talleres presenciales y virtuales que permitieron a los consumidores financieros comprender conceptos, beneficios y el uso seguro de los diversos productos y servicios bancarios.

En 2019, medimos por primera vez la huella de carbono de todas nuestras oficinas y agencias a nivel nacional, cuantificando 3.544 toneladas de CO2 por emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En 2020, redujimos la huella de carbono a 2.436 toneladas de CO2 y el 2021 logramos bajar a 2.070 toneladas.

En 2020 reciclamos 2.074 kilos de papel, cifra que se triplicó al 2021, alcanzándolos 6.400 kilos. Además, con el programa "Pulmones Banco BISA" plantamos hasta la fecha un total de 6.350 árboles, con la finalidad de compensar la huella de carbón de nuestras operaciones.

El presente Informe de RSE aplica los fundamentos y principios de los estándares GRI para la elaboración de reportes 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 hace 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 el liderazgo; a ejecutivos y colaboradores por su compromiso y dedicación; a clientes y proveedores por la confianza. 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**



responsabilidad social empresarial



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 2021 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 del Informe de RSE y los Indicadores para la Calificación de Desempeño de RSE.

### Reglamento RSE - ASFI

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 - 13 16 - 22 24 - 31
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.	4 - 13 16 - 22 24 - 31 34 - 42 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94
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.	34 - 42 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94

Requerimiento Normativo	Código en el documento	Capítulo	Páginas
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Ind.ASFI.04	3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE.	16 - 22 24 - 31
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 - 13 24 - 31

### 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. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores RSE.	16 - 22 24 - 31 34 - 42 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94 96 - 98
b. Transparencia.	Ind.ASFI.b	3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores.	16 - 22 24 - 31 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94 96 - 98
c. Comportamiento ético.	Ind.ASFI.c	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE.	8 - 13 16 - 22 24 - 31
d. Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Ind.ASFI.d	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	8 - 13 16 - 22 24 - 31 34 - 42 44 - 54 58 - 72 74 - 94
e. Cumplimiento de Leyes y Normas.	Ind.ASFI.e	3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	16 - 22 24 - 31 34 - 42 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94
f. Respeto a los Derechos Humanos.	Ind.ASFI.f	3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores.	16 - 22 24 - 31 34 - 42

## Marco Técnico

Para redactar el informe de RSE se utilizaron herramientas técnicas que otorgan al documento un estándar aceptado a nivel mundial. Estas herramientas permiten correlacionar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de los Estándares GRI y la Guía 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 desempeños e impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser medidos, validados, comunicados y comprendidos. Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad y calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas para las organizaciones.

La información presentada a través de los 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)

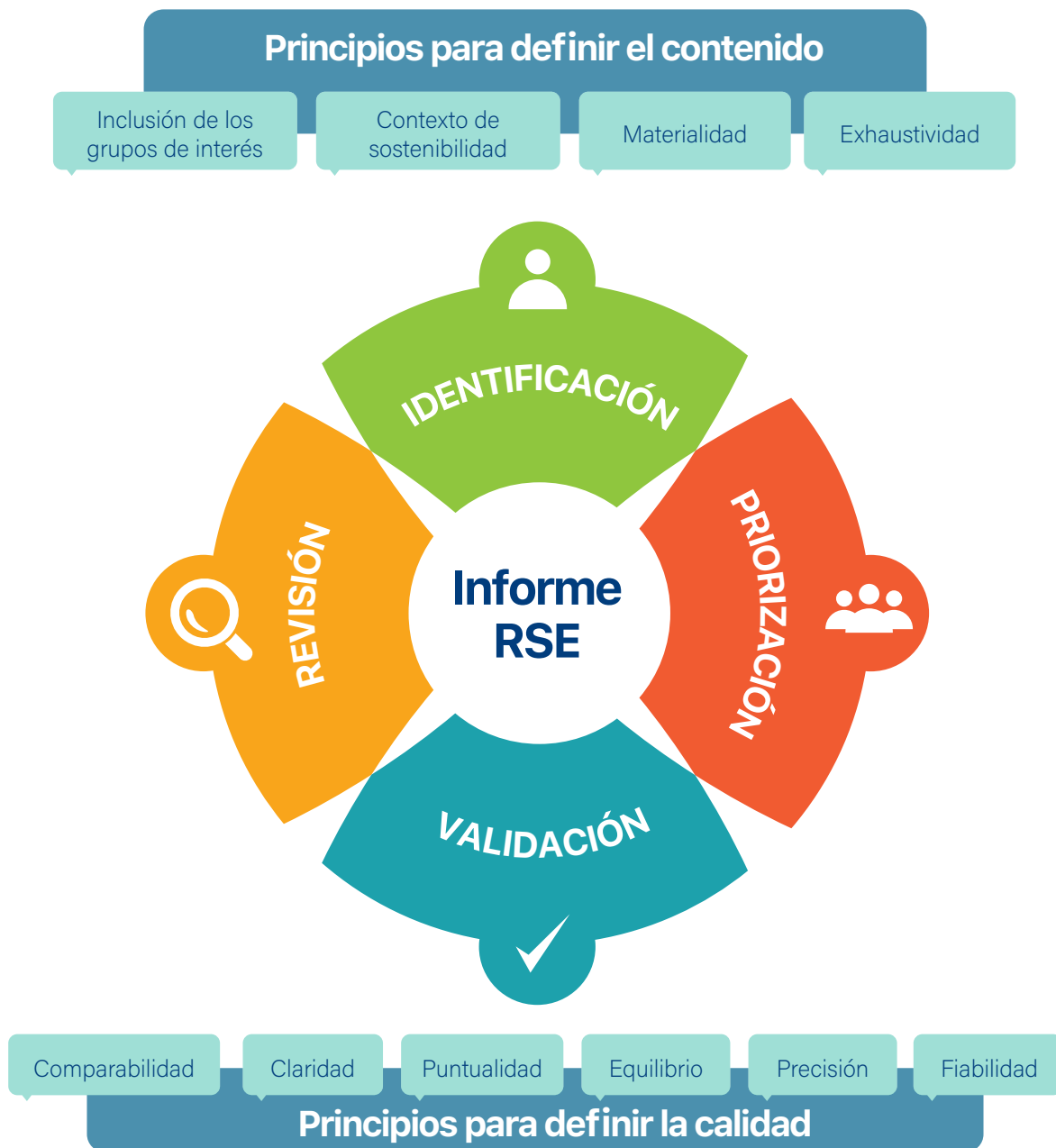
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030) también conocidos por sus siglas ODS son una iniciativa impulsada por Naciones Unidas para dar continuidad a la agenda de desarrollo tras los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Son 17 objetivos y 169 metas dando continuidad a los ODM, incluyendo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



## Materialidad y Prioridad de Contenidos

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

El Informe de RSE 2021 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, la misión, la visión, los valores, el plan estratégico, los estados financieros al 31 de diciembre de 2021, y el código de ética.

Además, se realizaron las siguientes acciones:

- Ejercicio de análisis de contenidos de los informes de anteriores gestiones,
- Recopilación de información con gerentes de áreas,
- 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 2021 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 la respectiva cobertura que se presenta a continuación.

Grupo de Interés	Categoría	Tema Material	Cobertura
Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Desempeño Económico	Desempeño Económico	Interno/Externo
		Presencia en el Mercado	Externo
		Impactos Económicos Indirectos	Externo
		Prácticas de Adquisición	Interno/Externo
		Anticorrupción	Interno
		Accionistas Colaboradores Proveedores Comunidad	Desempeño Ambiental
Agua	Interno		
Biodiversidad	Externo		
Emisiones	Interno		
Cumplimiento Ambiental	Interno/Externo		
Evaluación Ambiental de Proveedores	Interno/Externo		

Grupo de Interés	Categoría	Tema Material	Cobertura
Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Desempeño Social	Empleo	Interno
		Relaciones Trabajador/ Empresa	Interno
		Salud y Seguridad en el Trabajo	Interno
		Formación y Enseñanza	Interno
		Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Interno/Externo
		No Discriminación	Interno/Externo
		Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	Interno/Externo
		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.



responsabilidad social empresarial



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

# Perfil de Banco BISA S.A.



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

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

Con el propósito de promover el ahorro del público, se mantuvo, durante toda la gestión 2021, las condiciones de tasa de interés preferenciales para la caja de ahorro "Nueva Libreta de Inversión".

En cuanto a la banca digital, se hizo el cambio paulatino de clientes (personas naturales) a la nueva banca digital e-BISA+ en las versiones web y app. La app cuenta con reconocimiento inteligente de acuerdo con la configuración del dispositivo móvil del cliente para que el ingreso sea con reconocimiento facial o huella dactilar. Además, este salto tecnológico incluye un token dinámico, que es una innovaciones, que permite al cliente obtener la clave virtual desde su mismo dispositivo de manera más segura, rápida y cómoda.

Se destaca el crecimiento en el uso de los canales digitales: Sin Tarjeta, Pago de Servicios On Line, Giro Móvil, Cobros y Pagos por QR; todos estos tienen el objetivo principal de brindar mayor comodidad en las transacciones de los clientes.

Durante la gestión 2021, se generó más de 64.000 conversaciones a través de la cuenta corporativa del Banco por WhatsApp, representando éste un canal importante de comunicación y soporte con usuarios y clientes.

Asimismo, con el objetivo de ampliar la red de empresas remesadoras del exterior, se inició operaciones con la empresa GiroFacil de Chile. Estas alianzas son importantes para los consumidores financieros, ya que fortalecen el servicio de remesas, ampliando la cobertura en países en los cuales existe un importante número de compatriotas.

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

Algunas características de Banco BISA:

- Presencia en los nueve departamentos de Bolivia,
- Cobertura nacional con 83 sucursales, agencias y puntos de atención,
- Servicio permanente de 342 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional,
- Generación de 1.782 fuentes de empleo a nivel nacional,
- Compromiso con el desarrollo sostenible del país al brindar servicios y productos integrales y de vanguardia.

## Visión, Misión y Valores

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

### Visión

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

### Misión

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

## Valores Institucionales

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.b



## Gobierno Corporativo



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



La información disponible, ya sea escrita o verbal, se empleará para el fin específico para el cual fue desarrollada y en ninguna circunstancia tendrá un destino diferente al establecido por **Banco BISA**; 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.



**Transparencia**

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, genero, religión, nacionalidad, idioma, origen social, grado de instrucción, discapacidad, opinión o filiación política, u otra razón que menoscabe el libre ejercicio de sus derechos.



**No Discriminación**

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.



**Profesionalidad**

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.



**Responsabilidad Social Empresarial**

### Accionistas

Banco BISA, al 31 de diciembre de 2021, cuenta con 2.172 accionistas, de los cuales 126 son Personas Jurídicas (5,80%) y 2.046 Personas Naturales (94,20%).

### 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, 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 2021, está integrado por:

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	Fernando Cristian Caballero Zuleta
Síndico suplente	Jorge Luis Fiori Campero

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

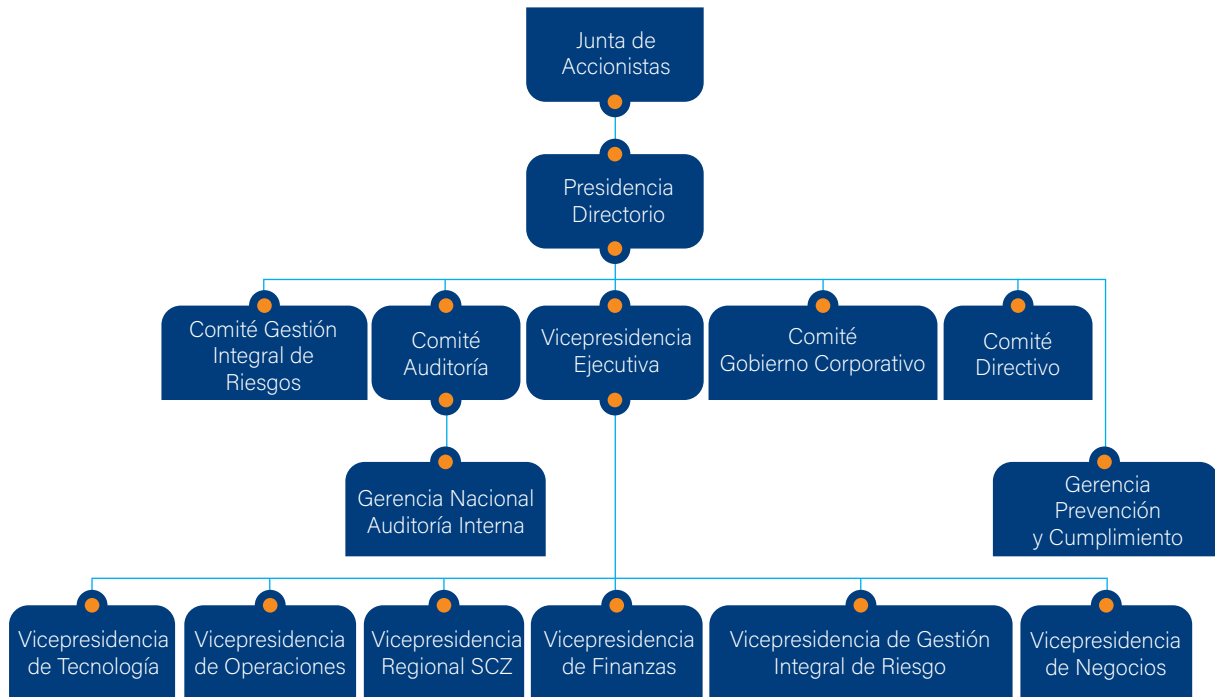
El Comité de Gobierno Corporativo, bajo la dependencia del pleno del Directorio, se constituye para coadyuvar en el cumplimiento de las atribuciones legales y estatutarias del Directorio del Banco, que permitan consolidar las buenas prácticas de gobierno corporativo, se reúne cuantas veces sea necesario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



## 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 2021 capacitó al 94 % de su personal.

Durante la gestión 2021 se trabajó cumpliendo plenamente con la nueva normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras mediante Resolución Administrativa Nro. UIF/063/2019 que entró 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	Bs. Diciembre 2021
Activo	26.744.740.505	27.553.745.529
Cartera Créditos Directa	2.382.713.933	2.345.471.757
Cartera Créditos Contingente	819.571.357	788.241.763
Cartera Créditos Consolidada	3.202.285.291	3.133.713.520
Pasivo	25.080.314.318	25.719.547.600
Patrimonio	1.664.426.187	1.834.197.929
Resultado Neto del Ejercicio - antes de impuestos	137.587.240	297.615.326
Resultado Financiero Bruto	898.199.834	905.343.344
Resultado Neto del Ejercicio - después de impuestos	91.468.628	169.771.742



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.

### Motivación

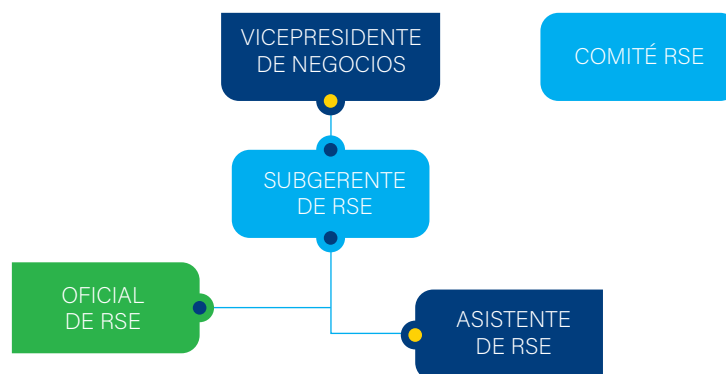
Decisión estratégica para garantizar la sostenibilidad económica, social y ambiental del Banco.

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



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 dialogo con todos los grupos de interés es sumamente importante para Banco BISA, ya que de esta manera validamos de forma continua la estrategia y acciones de RSE, a través de canales de comunicación adecuados y específicos para cada grupo de interés.

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

### Cientes

- Ofrecer talleres, distribuir información financiera y proporcionar consejos de Educación Financiera.
- Sensibilizar a los clientes sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.

### Accionistas

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

### **Colaboradores**

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

### **Proveedores**

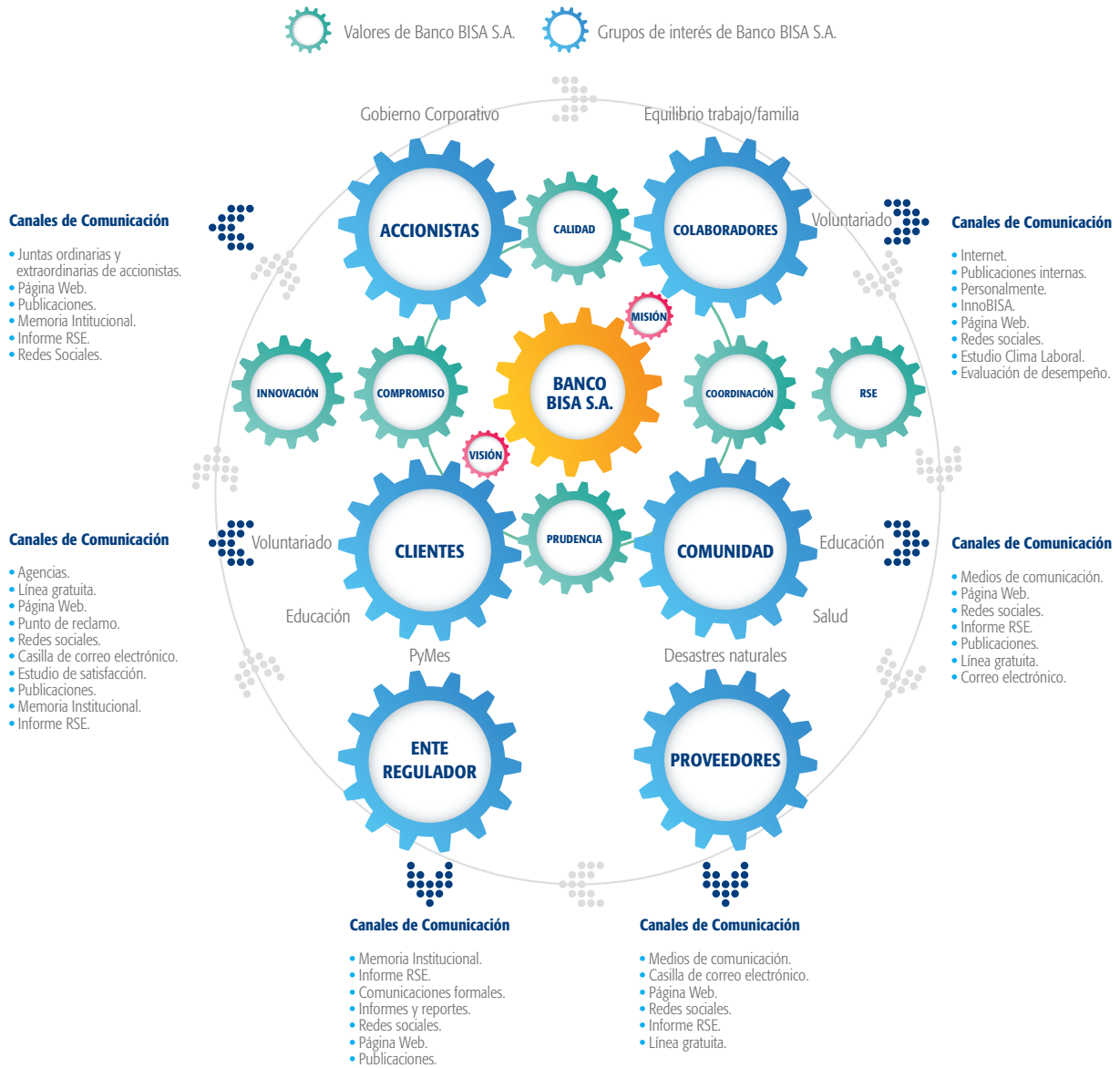
- Abrir las demandas del Banco a nuevos proveedores.
- Ofrecer talleres y consejos de Educación Financiera.
- Sensibilizar a los proveedores sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.

### **Comunidad**

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

### **Ente Regulador**

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



## Líneas de Acción de RSE

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



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

### Educación Financiera

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

### Solidaridad y Bienestar

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

### Conciencia Ambiental

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

### Orgullo Cultural

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

## Lineamientos de RSE

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

### Rendición de Cuentas ante la Sociedad en General

Ind.ASFI.a

Banco BISA rinde cuentas ante la sociedad en general, por los impactos de sus operaciones en la comunidad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios 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 seguro 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, cartillas y folletos, que tienen el propósito de brindar información, clara y sencilla. Así también, difunde de manera permanente, en redes sociales, recomendaciones y consejos para todos los usuarios sobre el uso de productos y servicios.

La educación financiera que imparte Banco BISA 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.

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

## Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Ind.ASFI.d

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

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

## Cumplimiento de las Leyes y Normas

Ind.ASFI.e

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

## Respeto a los Derechos Humanos

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.f



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

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

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

De igual manera, Banco BISA 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 2021.

Se contrató a la empresa PricewaterhouseCoopers para que analice el desempeño de RSE del Banco y verificar que esté alineado a la estrategia y objetivos del Banco, y que responda a la política de RSE con una planificación estratégica mediante un adecuado plan de trabajo. En este proceso también se evalúa la implementación, monitoreo, medición y mejora continua de las acciones de RSE.

El Banco logró una calificación de "5+, 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.

**¡LOGRAMOS LA MÁXIMA CALIFICACIÓN!**

5+

Por quinto año consecutivo Banco BISA obtuvo la Máxima Calificación "5+ Nivel de Madurez Optimizado" en su desempeño de Responsabilidad Social Empresarial, conforme al informe emitido por PricewaterhouseCoopers S.R.L.

responsabilidad social empresarial

banco bira  
simplificando tu vida

Esta entidad es supervisada por ASFI.



responsabilidad social empresarial

Colaboradores

# Colaboradores

## Características

Ind.ASFl.a

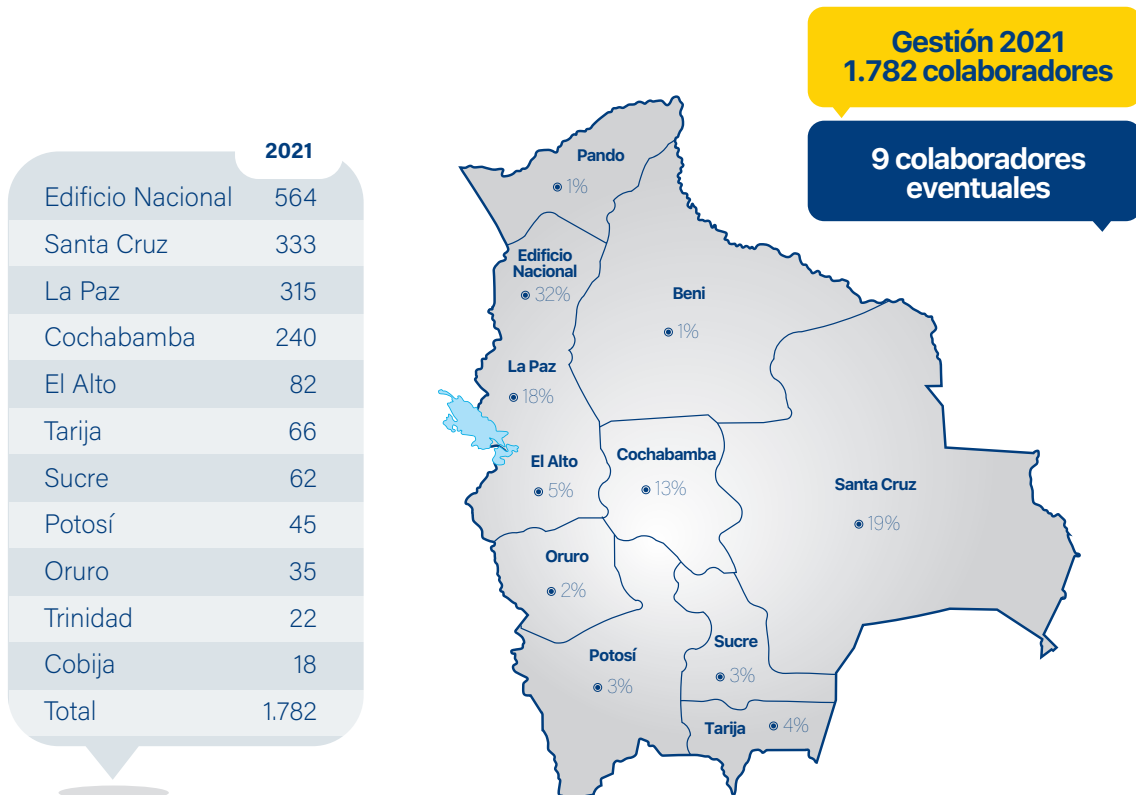


El año 2021 el Banco contó con 1.782 colaboradores de los cuales el 51% son mujeres.

### Desglose de Personal por Género Comparativo entre Gestiones

	2020		2021	
Mujer	958	51 %	901	51 %
Hombre	931	49 %	881	49 %
Total	1.889	100 %	1.782	100 %

A continuación, se muestra el desglose de los colaboradores por regional de la gestión 2021.



Las políticas de reclutamiento y selección de personal, así como el proceso de contratación de colaboradores, apunta a la incorporación de los profesionales más adecuados, en lo técnico, interpersonal y personal, según el perfil de cada puesto, buscando una buena adaptación a la cultura del Banco. No solo se seleccionan perfiles acordes a la estrategia de la institución, sino también personas con potencial de desarrollo, a fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad de manera progresiva.

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

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

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

- Priorización del personal interno, mediante convocatorias internas e invitaciones directas, para fomentar el fortalecimiento de la cultura de trabajo, mediante procesos de promoción y desarrollo profesional al interior del Banco.
- Búsquedas externas, mediante convocatorias públicas abiertas en redes sociales, o invitaciones a postular perfiles, identificados por nuestra área de gestión humana en coordinación con las áreas interesadas.

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

### Desglose de Colaboradores por Rango de Edad

Edades	2020		2021	
Mayores a 50 años	119	6 %	144	8 %
Entre 41 y 50	338	18 %	352	20 %
Entre 31 y 40	897	47 %	841	47 %
Menores a 30	535	28 %	445	25 %
Total	1.889	100 %	1782	100 %

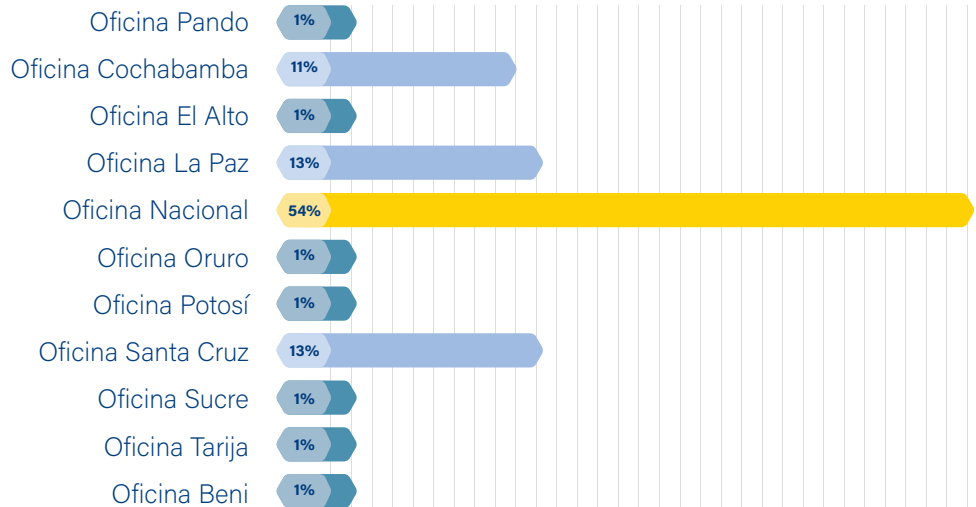
El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 7,92 años y el índice de rotación global fue -6,1%, en la gestión 2021.

## Rotación de Personal



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

## Desglose de Ejecutivos por Regional



## Salud de los Colaboradores



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

Banco BISA, en atención a la pandemia por COVID-19, durante la gestión 2021, mantuvo una serie de actividades y acciones preventivas, con el objetivo de cuidar la salud de todos sus colaboradores, a) brindándoles las medidas de bioseguridad y protección establecidas por la normativa nacional, b) la opción de modalidad de trabajo remoto, de acuerdo con las funciones y responsabilidades de los cargos, y c) un seguimiento individual y personalizado a las personas que contrajeron el virus.

Además, se estrecharon los vínculos de coordinación de acciones con la Caja de la Banca Privada, así como se suscribieron convenios con laboratorios privados, para acceder a pruebas que confirmen o descarten el contagio o sospecha de contagio en colaboradores. Adicionalmente, se establecieron acuerdos de servicio con profesionales de psicología y salud mental, con el fin de brindar apoyo y alivio a personas que contrajeron la enfermedad o sufrieron la pérdida de algún familiar en la pandemia.



**Actualiza tus datos en el portal o APP de la CSBP**



La Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP), solicita a sus asegurados **actualizar sus datos y los de sus dependientes**, mediante la **aplicación CSBP Móvil**, o la **página web**, lo antes posible (Verificar que el teléfono y el correo electrónico estén correctos).

Es de gran importancia que la CSBP cuente con una **base de datos actualizada**, para seguir administrando la **vacunación contra el COVID- 19** según los segmentos de edades que corresponden.

El personal de la CSBP irá comunicándose de forma directa, mediante teléfono, correo electrónico o mensajes en la App (revisar periódicamente), para la asignación de fecha de vacunación.

Para mayor información sobre los pasos a seguir para la actualización de datos dentro de la aplicación, puede revisar el **documento adjunto**.

 **Porque tu salud es nuestra prioridad.**

CSBP PORTAL  WEB

CSBP Móvil  

## Seguridad y Salud Ocupacional



Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / 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 ergonomía, bioseguridad y señalética normativa.

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

## Acciones COVID-19



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

Banco BISA, en la gestión 2021, mantuvo vigente 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 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 las personas con mayor riesgo de enfermarse gravemente o con alguna patología base (población vulnerable), se establecieron las siguientes modalidades de trabajo:

- Trabajo presencial,
- Teletrabajo, y
- Esquema mixto.

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





## Aprendizaje Continuo



Ind.ASFI.a

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

Durante la gestión 2021, se adaptaron las metodologías y canales de formación, utilizando la plataforma de e-Learning (Open Bisa Learning) para capacitar a los colaboradores que se encuentran ejecutando sus actividades en las diferentes modalidades de trabajo.

Se alcanzó un total de 204.873 horas de capacitación, resultantes de la ejecución del Programa Anual de Capacitaciones (PAC) Virtual (sincrónico y asincrónico) y presencial, con un promedio de 111 horas de capacitación por colaborador.

### Logros

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

### Resultados Globales 2021





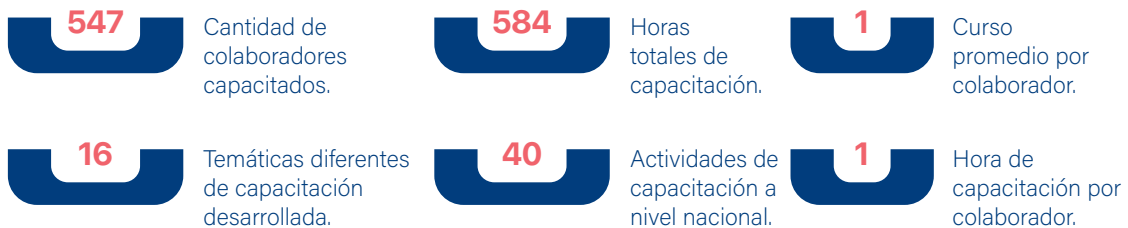
**Virtual  
Asincrónico**



**On Line  
Sincrónico**



**Capacitación Presencial**



## Clima Laboral

Ind.ASFI.d

En la gestión 2021, se presentó el estudio de Clima Laboral para brindar información precisa, a cada una de las áreas, de forma que puedan establecer un autodiagnóstico de las causas y resultados obtenidos.

Cómo resultado se plantearon soluciones que mejoren los ambientes de trabajo y brinden un ambiente de confianza, propicio a la colaboración e innovación.

## Desarrollo de Personal

Ind.ASFI.d



En la gestión 2021, se enfocaron esfuerzos en ofrecer talleres y cursos para fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores y complementar su preparación para el puesto actual o tareas de mayor complejidad y responsabilidad.

## Programa Cultura de Género

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



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

Como parte de la implementación del Programa de Cultura de Género, se cuenta con un Comité de Integridad, al cual los colaboradores pueden acudir para denunciar toda situación que contravenga las dimensiones del programa. En la gestión 2021, se atendieron el 100% de los casos presentados ante el Comité de Integridad.

**¿SABÍAS QUE CONTAMOS CON UN CANAL DE DENUNCIAS PARA TEMAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL?**

**SI SIENTES ACOSO**

**¡DENUNCIA!**

**NUESTRO BANCO  
NUESTRO HOGAR**

Envía un correo a:  
[comitedeintegridad@grupobisa.com](mailto:comitedeintegridad@grupobisa.com)

La información que compartas será completamente confidencial.

**#valemós=**

### 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. Se cuenta con Salas de Lactancia en todas las oficinas principales de las ciudades capitales, en las diferentes regionales del país, para que las colaboradoras puedan amamantar a sus bebés o extraerse leche en condiciones de privacidad, bioseguridad, comodidad y accesibilidad.

#valemós=

### SALA DE LACTANCIA Sucursal Central - Cochabamba



Felicidades y agradecemos a la Oficina Regional Cochabamba, que con todo el compromiso y dedicación pone a disposición del personal la sala de lactancia, que se encuentra en el 2° piso de la Sucursal Central (Ballivián).

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

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

## Compensación



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

Banco BISA 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.

Cientes

# Cientes



Banco BISA tiene vocación de servicio hacia sus 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 los colaboradores están capacitados para responder con amabilidad y efectividad los requerimientos y necesidades de los 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 a disposición de clientes y usuarios.

### Punto de Reclamo

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



El Punto de Reclamo es un instrumento de protección y respeto de los derechos del consumidor financiero respecto al cumplimiento de las obligaciones existentes entre las partes, es decir, instituciones de intermediación financiera 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". En base al análisis de la información con la que se cuenta en el Punto de Reclamo (PR) y en línea con el enfoque de gestión de riesgos, se implementan mejoras y ajustes a los procesos que así lo requieran, bajo un enfoque preventivo.

Durante la gestión 2021, se recibieron 4.730 reclamos, tanto de clientes como de usuarios, los cuales fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente en cumplimiento de la normativa vigente, buscando brindar soluciones efectivas que permitan mejorar la calidad de atención a los consumidores financieros.

### Bisa Responde

Ind.ASFI.d



**508-500-15**



El servicio BISA Responde, permite a los consumidores financieros, realizar consultas, reclamos y/o solicitudes a través de las líneas 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 los clientes y usuarios, Banco BISA pone a disposición el número +591 67000053 de la aplicación WhatsApp, que es una Cuenta Oficial de Negocios; el 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. Además, son canales para impartir Educación Financiera. Hasta fines de 2021, Banco BISA tenía 277.389 seguidores en Facebook, 6.657 en Instagram, 2.396 en Twitter y 43.617 en LinkedIn.

## Correo Electrónico

Ind.ASFI.d

Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas a las direcciones de correo electrónico: [bisacontaktcenter@grupobisa.com](mailto:bisacontaktcenter@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 que se encuentren orientados a satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios cumpliendo el lema: "Simplificando tu vida"

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

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

## Productos y Servicios

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

Banco BISA 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 los Grupos de Interés, a través de diversos canales de atención, con presencia urbana y rural a nivel nacional.





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 310 puntos de pago denominada "Envía Bolivia", que beneficia a personas que reciben fondos desde el exterior.
Bisa Hogar	Producto que permite acceder a un crédito de vivienda y financiar la compra de casa, departamento o la construcción y refacción de las unidades habitacionales. La garantía es el mismo inmueble.
Vivienda de Interés Social	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 reguladas y establecidas de acuerdo al valor comercial del bien y se mantienen fijas durante todo el plazo del crédito.
Bisa Auto	Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo nuevo o seminuevo ofertado por importadora legalmente establecida.
Bisa Moto	Producto que permite financiar un crédito para la adquisición de motocicletas y/o cuadratracks nuevos, que son ofertados en casas importadoras legalmente constituidas.
Créditos de Consumo	Crédito en el que tiene libre disponibilidad de fondos para financiar la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes.
Tarjetas de Crédito	Medio de pago que permite disponibilidad de dinero para realizar compras o adelantar efectivo. Se ofrece una variedad de Tarjetas de Crédito: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Empresarial e Infinite Corporate.
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 compras a través de puntos de venta (POS) utilizando la tecnología contactless y realizar pagos por internet.
Pago de Servicios "On Line"	Servicio de 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.

Producto/Servicio	Descripción
Transferencias desde y al Exterior	Servicio que permite el envío o recepción de dinero desde cualquier parte del mundo a través de bancos corresponsales de primera línea en el exterior. En el caso de transferencias al exterior, se encuentra habilitado en la Banca Digital el rastreo de todo el proceso de la transferencia en línea hasta su abono en la cuenta del beneficiario, siendo el primer y único banco con esta funcionalidad.
Cajero Automático (ATM)	Red de 342 Cajeros Automáticos a nivel nacional, disponibles los 365 días del año que permiten el retiro de dinero, pago de servicios y depósitos en efectivo. Varios de éstos han sido acondicionados para el acceso de personas con discapacidad física y visual.
Sin Tarjeta	Servicio que permite hacer retiros de efectivo y otras transacciones en cajeros automáticos del Banco, y realizar pagos en los Puntos de Ventas (POS) habilitados, sin necesidad de usar la Tarjeta de Débito, a través de códigos enviados por mensajería SMS.
Simple "Pagos Express"	Servicio que permite realizar cobros y pagos a través de 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 la Banca digital e-BISA+, y e-BISA Móvil+, giros nacionales o locales a un beneficiario que puede ser cliente o no del Banco. El giro puede cobrarse en los cajeros automáticos del Banco sin necesidad de una tarjeta de débito.
Depobisa	Servicio que permite, a través de los Cajeros Automáticos identificados como "DepoBISA", realizar depósitos de dinero en bolivianos o dólares americanos a cuentas propias o de otros clientes del Banco. La disponibilidad del dinero es inmediata.
e-BISA+	Banca Digital que permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea desde una computadora.
e-BISA Móvil+	Banca Móvil que te permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea mediante 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 sobre los distintos productos y servicios del Banco a través de la aplicación Messenger de Facebook y Whatsapp.
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.

Producto/Servicio	Descripción
Préstamos "On Line" bajo Línea de Crédito	Crédito, bajo una línea de crédito rotativa, con disponibilidad permanente las 24 horas del día, hasta 360 días, y con destino exclusivo para capital de operaciones, como la compra de materias primas e insumos o mercadería.
Boletas de Garantía "On Line"	Servicio rápido de emisión de Garantías "On Line", una vez finalizada la solicitud (boleta de Garantía o Garantía a Primer Requerimiento), el cliente o a quien designe, puede recoger la Garantía inmediatamente en cualquier agencia o sucursal del Banco.

**Productos Crediticios para PyME**



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 360 días. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarías, personales, quirografarias; garantías no convencionales o fondos de garantía.
Créditos Capital de Inversiones	Créditos destinados a capital de inversiones para la compra de maquinaria, equipo, vehículos, inversión en instalaciones e infraestructuras, con duración hasta 7 años. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarías, 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.

Producto/Servicio	Descripción
Pyme Cañero	Crédito específico para el sector cañero de la zona oriental del país. Financia requerimientos de capital de operaciones y de inversión, desde USD. 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 USD. 3.000 a USD. 40.000, hasta cinco años plazo, acorde a la capacidad de cada cliente y con el respaldo de la Federación Departamental de Productores de Leche de Santa Cruz.
Pyme Efectivo	Créditos, hasta USD. 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.
Línea de Crédito Pyme	Financiamiento exclusivo para capital de operaciones a través de una línea de crédito rotativa.
Línea de Crédito PyME – On Line	Línea de crédito rotativa con disponibilidad permanente las 24 horas del día, los 365 días del año con destino exclusivo para capital de operaciones como compra de materias primas e insumos o de mercadería, para las solicitudes de recursos, no es necesario apersonarse al Banco.
Microfinanzas	Financiamiento a propietarios de microempresas, que efectúen actividades económicas de producción, comercio y/o servicios, destinado para capital de operaciones o inversión. La tasa de interés acorde al monto de crédito y garantía.
BISA Línea de Crédito	Línea de crédito rotativa 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).
BISA Crédito Oportuno	Financiamiento de capital de operación para clientes con actividades de comercio y servicios, que le permite aprovechar épocas de alta demanda relacionadas con un incremento estacional de su actividad.
BISA Organizadora de Crédito	Crédito destinado a la cancelación de una o más deudas que el cliente mantiene en el sistema financiero, con el objetivo de organizar sus deudas en un solo crédito.



## Créditos Conscientes

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

Banco BISA, como parte de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial y ratificando su compromiso con el cuidado del medio ambiente, presentó sus nuevos Créditos Conscientes.

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

### Crédito Consciente Auto

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



### Crédito Consciente Hogar

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

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

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

DESCUBRE TU LADO **b**

CRÉDITO CONSCIENTE

bifa hogar

Esta entidad es supervisada por ASFI.

**¡Financiamos la instalación de paneles solares en tu hogar!**

Apto para **créditos de vivienda unifamiliares, en construcción o remodelación.** Disponible también para **créditos de vivienda social.**

banco **bifa**  
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 2021 no hubo cambios en la política de cadena de suministros y proveedores.

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

Los proveedores de productos y servicios del Banco, en la gestión 2021, 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 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, esfuerzo 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, que, además, trascendió a los hogares de sus colaboradores.

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.

TRABAJAMOS PARA MANTENER NUESTRA  
**NEUTRALIDAD EN CARBONO**

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

responsabilidad social empresarial

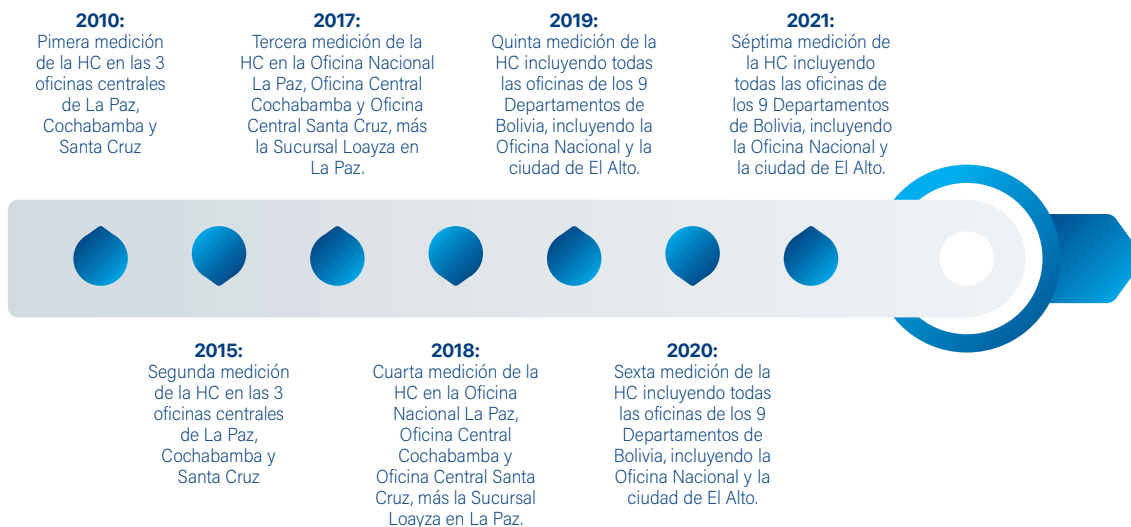
banco **bi-a**  
simplificando tu vida

## Medición de la Huella de Carbono

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



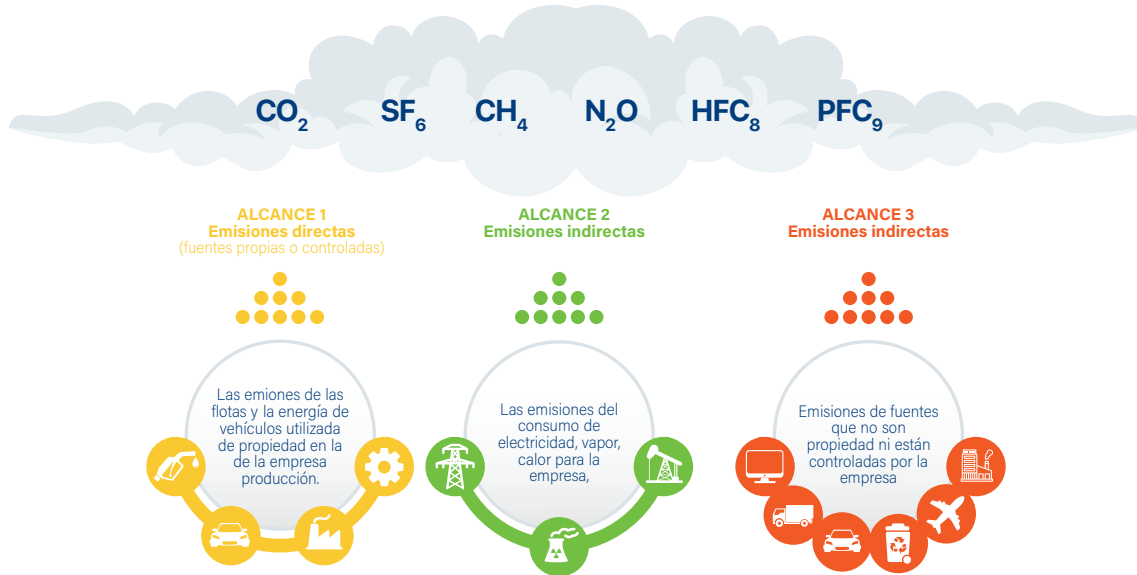
Banco BISA, por séptimo año cuantifica las emisiones de CO2 de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su huella ambiental.



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 2021 representaron 832,7t 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 2021 representaron 1.034t 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 2021 representaron 204t CO2e

### Alcances de la HC por Factor de Emisión



Fuente: (GLOBAL CLIMATE INITIATIVES, 2020)

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

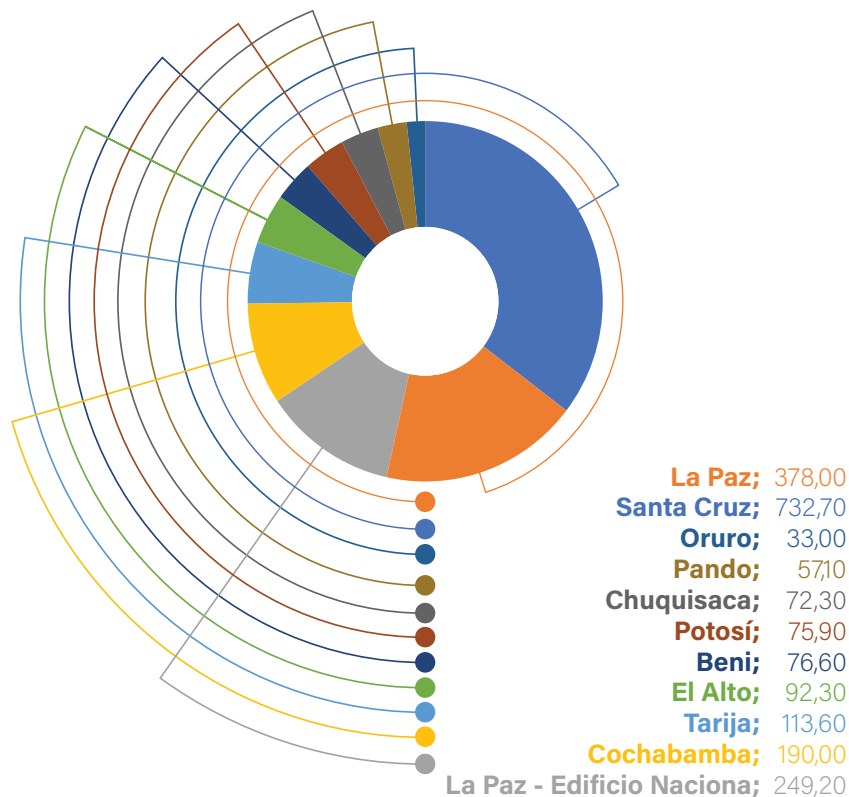
### Alcances de la HC, según la ISO 14064

		Factor de Emisión
Alcance 1	Gasolina	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Diésel	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Gas Natural	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Emisiones Fugitivas	IPCC, Sexto Informe de Evaluación, 2021. Potencial de Calentamiento Global de los Gases R410A, R22 y R407C.

		Factor de Emisión
Alcance 2	Energía Eléctrica	Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2021.
	Papel	Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil, 2015.
Alcance 3	Viajes Aéreos	Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.
	Residuos Sólidos	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características en rellenos sanitarios de Bolivia. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.
	Viajes Terrestres	Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.

La Huella de Carbono de Banco BISA para la gestión 2021 fue de 2.070,7 t de CO<sub>2</sub>e, distribuidas en las siguientes ciudades:

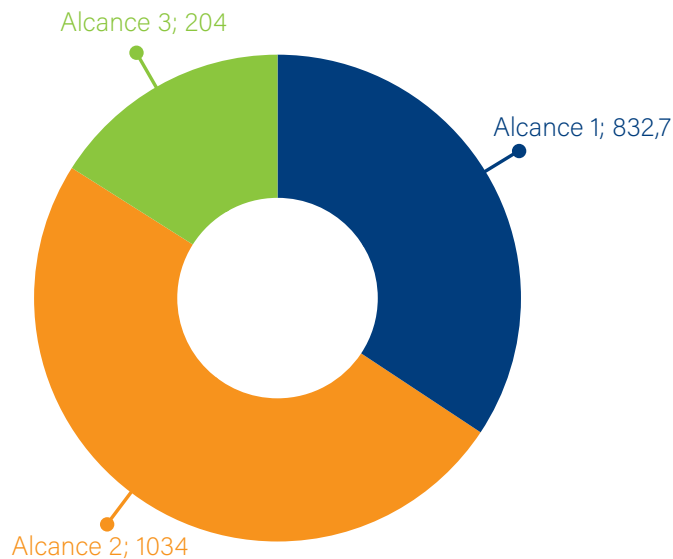
Huella de Carbono en toneladas Co<sub>2</sub> - por Departamento



Departamento	Huella de carbono en Toneladas CO2
Santa Cruz	732,70
La Paz	378,00
La Paz - Edificio Nacional	249,20
Cochabamba	190,00
Tarija	113,60
El Alto	92,30
Beni	76,60
Potosí	75,90
Chuquisaca	72,30
Pando	57,10
Oruro	33,00
<b>Total</b>	<b>2.070,70</b>

La Huella de Carbono está compuesta de la siguiente manera: 1.866,7 tCO2e corresponden a emisiones de Alcance 1 y 2, y 204 tCO2e corresponden a las emisiones de Alcance 3. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 6.903 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 1.472 hogares en un año.

**Huella de Carbono - por tipo de Emisión  
(en toneladas de Co2)**







## Guardianes del Planeta

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



Banco BISA, por séptimo año cuantificó las emisiones de CO2 de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su impacto ambiental.



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

### Concurso

En 2021 se realizó la sexta versión del concurso interno "Guardianes del Planeta", con el objetivo de incentivar a los colaboradores a aplicar buenas prácticas para la reducción del consumo de energía, agua y papel, además de acopiar papel y cartón para su reciclaje. Participaron 68 agencias a nivel nacional.

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

## GANADORES DEL CONCURSO

Felicidades a los ganadores del concurso interno  
"Guardianes del Planeta"  
¡Gracias a todos los que participaron!



AGENCIA	PREMIOS	AHORRO
AGENCIA RIBERALTA	Vale de supermercado por 150 Bs (1 por colaborador), cafetera de bajo consumo energético (1 para la agencia) y regalo sorpresa para cada colaborador.	Energía eléctrica 35,99%
AGENCIA CRISTOBAL DE MENDOZA	Vale de supermercado de 150 Bs (1 por colaborador) y regalo sorpresa para cada colaborador.	Consumo de agua 55,56%
AGENCIA COLCAPIRHUA	Vale de supermercado de 150 Bs (1 por colaborador) y regalo sorpresa para cada colaborador.	Consumo de Papel 37,72%
OFICINA PRINCIPAL EL ALTO	Happy Hour y regalo sorpresa para todos los colaboradores.	Campaña de comunicación interna mas creativa.
AGENCIA BENI	Happy Hour y regalo sorpresa para todos los colaboradores.	Práctica más innovadora para reciclar papel.
AGENCIA RIBERALTA	Happy Hour y regalo sorpresa para todos los colaboradores.	Mayor cantidad de papel reciclado.

### Guardianes del Planeta en Casa

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

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

17 DE MAYO

**DÍA MUNDIAL DEL RECICLAJE**

*¡Aprendamos juntos!*

Compártenos a través de una foto, cómo clasifican los residuos en casa.

*¡Se sortearán 5 premios entre los participantes!*

Envía tus fotos hasta el 31 de mayo.  
✉ rsebisa@grupobisa.com

responsabilidad social empresarial

banco bira  
simplificando tu vida

3 de julio Día Internacional  
Libre de Bolsas Plásticas

**¡MENOS BOLSAS,  
MÁS CONCIENCIA!**



Esta entidad es supervisada por ASF.

Comparte una foto tuya, utilizando una bolsa de tela o ecológica cuando vayas de compras.  
Envía tus fotos hasta el 31 de julio a [rsebisa@grupobisa.com](mailto:rsebisa@grupobisa.com)



Sortearemos 5 premios  
entre todos los participantes.



21 DE OCTUBRE

**DÍA MUNDIAL DEL  
AHORRO DE ENERGÍA**



Esta entidad es supervisada por ASF.

**REDUCE EL CONSUMO DE ENERGÍA EN CASA, APAGANDO LAS LUCES EN  
AMBIENTES DONDE NO ESTÉS, ASÍ REDUCIRÁS TU HUELLA DE CARBONO.**

Envíanos una foto de tu factura de octubre para ver cuanto redujiste en  
comparación con septiembre. Envía tus fotos hasta el 31 de octubre.



¡Sortearemos 5 premios  
entre los participantes!



## 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 2021, se logró reciclar 6.4 toneladas de papel y cartón, con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Dicha cantidad equivale a 109 árboles que no serán utilizados para fabricar papel nuevo.

## 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 recolecte papel en su domicilio.

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

## Pulmón Banco BISA



Banco BISA, en alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMPLP), 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 Parque Bartolina Sisa*

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

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

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

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



*Pulmón Parque Urbano Central*

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

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

Hasta el 2021 se implementaron seis “Pulmones Banco BISA” con un total de más de 6.353 árboles plantados en esta capital y en Sucre.

Pulmón BISA	Cantidad árboles
Kantutani	2.388
Bosquesillo Auquisamaña	2.263
PUC (Parque Urbano Central)	500
Aranjuez	500
Auquisamaña	340
Bioparque “Vesty Pakos”	200
Sucre	162
<b>Total</b>	<b>6.353</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 permiten generar su propia energía limpia y compensar la emisión de gases de efecto invernadero en sus actividades.

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

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



*Paneles solares Edificio Principal Santa Cruz*

En el edificio principal de 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

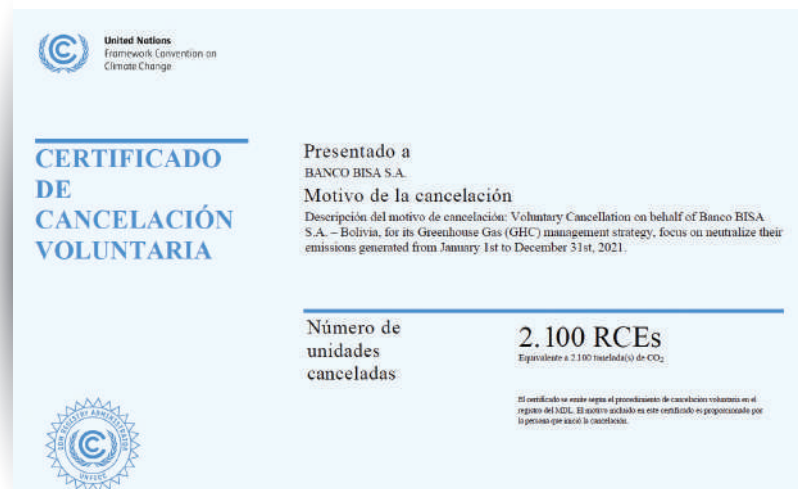
Ahora, Banco BISA cuenta con una capacidad de generación de energía solar de más de 254 MWh año, lo que equivale al consumo de 240 viviendas urbanas de Bolivia.

Durante el 2021 se realizó el mantenimiento de todos los sistemas fotovoltaicos para asegurar el mejor rendimiento posible tomando en cuenta las condiciones climáticas y atmosféricas de cada ciudad.

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

## Certificado de Compensación de Emisiones

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





En los últimos 4 años, Banco BISA compró 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 2021 la medición de la huella de carbono determinó que las emisiones del Banco alcanzaron 2.070,7 ton de CO2, por lo cual se procedió a la compra de 2.100 RCEs para lograr la "carbono neutralidad" de sus operaciones.

## Requisitos Medio Ambientales para la Otorgación de Créditos



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

Desde el 2003, 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.

Comunidad

# Comunidad

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



El Programa de Educación Financiera "Creando Futuro" de Banco BISA busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2021 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.

### Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera

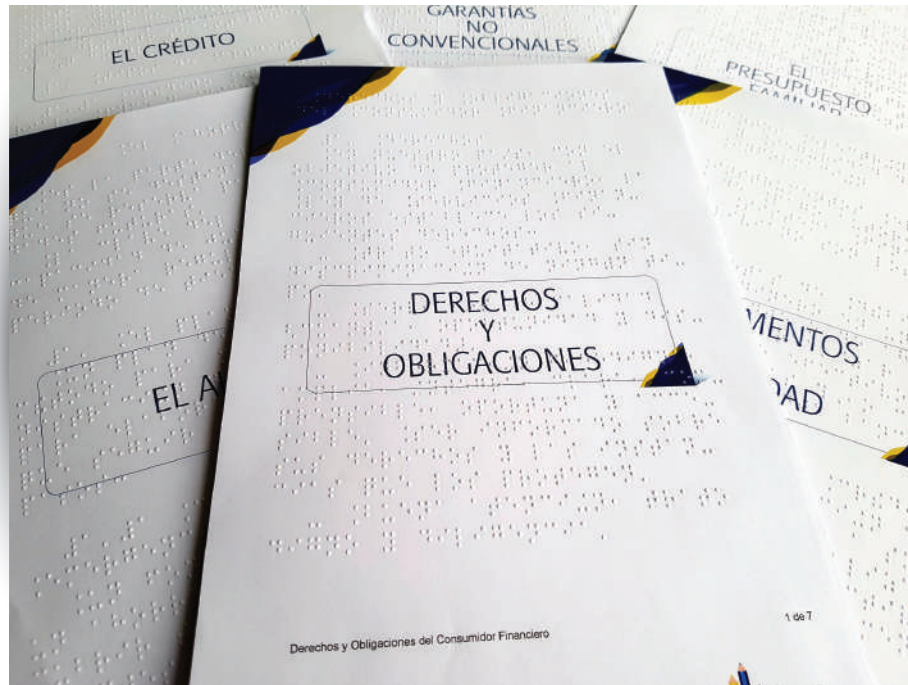
Durante el Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF-2021), Banco BISA fue el único banco boliviano invitado a presentar, como caso de éxito, su programa para personas con ceguera.

Representantes de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) destacaron las acciones de inclusión del Banco en favor de las personas con ceguera, quienes acceden a Educación Financiera en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Se presentó el material de Educación Financiera cien por ciento en lenguaje Braille; se trata de una carpeta con 6 cartillas (56 hojas en total) que explican cómo elaborar un presupuesto personal y familiar; el ahorro y objetivos financieros; el crédito y sus características; instrumentos electrónicos de pago y seguridad de la información; garantías no convencionales; derecho y obligaciones del consumidor financiero.

También, se mostraron los talleres de Educación Financiera que se realizan para personas con ceguera y cómo un joven que accedió al material por primera vez pudo leer éste sin problemas y valoró el grado de inclusión, quien expresó una frase que es la razón de ser del proyecto: "Gracias por tomarnos en cuenta, me siento muy feliz". Para Banco BISA es fundamental que las personas con ceguera no tengan que adaptarse a nuestra realidad, sino que sientan que el Banco se va adaptando a ellos.

El Congreso buscó la difusión, promoción y generación de conocimiento relacionado con la educación y la inclusión financiera, mediante la presentación de casos de éxito. Estos dos temas son parte activa de la generación de valor y la estrategia de negocios de la agenda regional.



**Subprograma de Educación Financiera**

Grupo de interés	Beneficiarios
Niños, niñas y adolescentes	25.021
Clientes y usuarios	18.529
Jóvenes	17.509
Portal Educación Financiera "DESCUBRE"	5.247
Clientes MyPEs y emprendedores	2.042
Mujeres emprendedoras	321
<b>Total Beneficiarios</b>	<b>68.850</b>

**Creando Futuro "Personas con Ceguera"**

En el 2021 se realizaron Talleres de Educación Financiera dirigidos a personas con ceguera en la ciudad de El Alto con la Asociación Municipal de Deportistas Ciegos y en Cochabamba con el Instituto Boliviano de la Ceguera. Se beneficiaron a 104 personas que, adicionalmente, recibieron un certificado de participación y cartilla 100% en Braille.

**Testimonios**

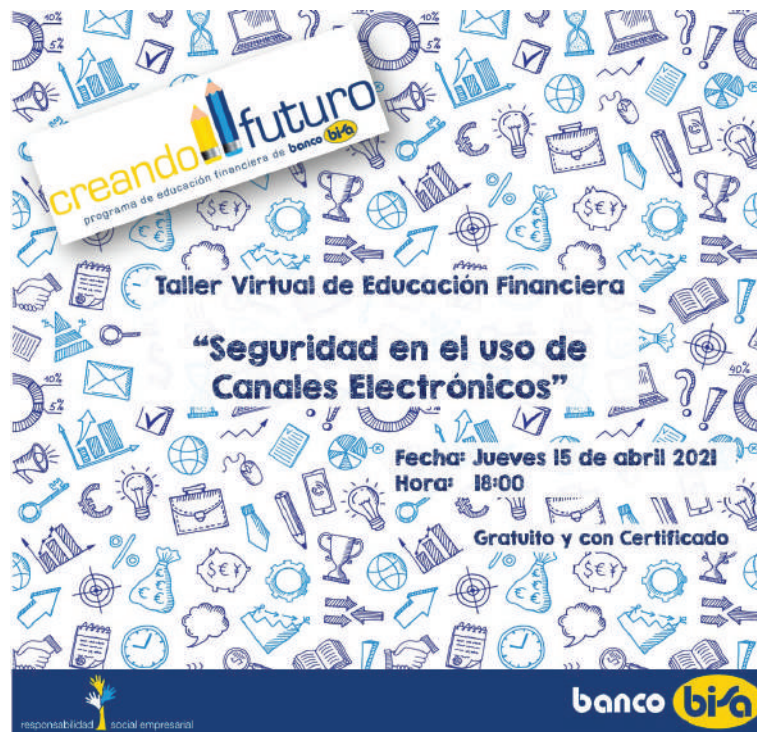
"Es importante contar con estos conocimientos para evitar problemas a futuro, ya que a veces, por nuestra discapacidad, no somos bien atendidos en los bancos. De esta forma vamos a aprender y saldremos de la ignorancia que a veces nos hace cometer algunos errores" - presidenta de la Asociación de Padres de Familia de No Videntes, María Luisa Martínez.

"El material en braille va a ser útil, lo vamos a analizar con un poco más de tiempo, ya que cuando asistimos a los bancos, y nos acercamos a la plataforma del cliente, a veces no nos informan completo porque hay mucha gente y la atención es muy rápida; en cambio ahora podremos leer con detenimiento nuestras cartillas, y estaremos bien informado" – participante, Alberto Acarapi.





**Creando Futuro “Clientes y Usuarios”**



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

El 2021 se capacitó a un total de 4.538 clientes y usuarios a través de 12 talleres impartidos en diez ciudades del país.

Departamento	Beneficiarios
El Alto	967
Oruro	962
Cochabamba	656
La Paz	599
Santa Cruz	390
Potosí	241
Sucre	203
Tarija	200
Trinidad	160
Cobija	160
<b>Total</b>	<b>4.538</b>

### Creando Futuro “Pequeños Productores y Emprendedores”

El año 2021, en alianza con diversos actores, Banco BISA realizó 12 talleres para 2.119 beneficiarios.

	Talleres	Beneficiarios
Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	2	600
Leasing Financiero	1	535
Red de Universitarios y Jóvenes Emprendedores	1	500
Plataforma “Chamba”	4	254
Gobierno Autónomo Indígena Guaraní Kereimba Iyaambae	3	153
Taller Proveedores	1	77
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>2.119</b>

En coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se realizaron talleres virtuales, para emprendedores y pequeños productores que participaron de la beca oportunidad “Centros de Día”. Dicho proyecto forma parte de las acciones municipales de apoyo empresarial y desarrollo económico. Se lograron 600 beneficiarios.

En alianza con la plataforma Chamba, que tiene la finalidad de conectar proveedores de servicios domésticos y emprendimientos con clientes, se realizaron 4 talleres para los usuarios registrados en dicha plataforma. Se beneficiaron 254 emprendedores que cursaron los talleres de El Presupuesto, Ahorro y Objetivos Financieros, Seguridad de Canales Electrónicos y Apertura de Cuenta Online.



Por segundo año la Red de Universitarios y Jóvenes Emprendedores (RUJE) invitó al Banco para impartir un Taller durante el Encuentro Nacional de Emprendimiento Juvenil. Se lograron 500 beneficiarios.

También, se llevaron a cabo Talleres en Coordinación con el Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz que beneficiaron al Gobierno Autónomo Indígena Guaraní Kereimba Iyaambae. Se lograron 153 participantes.

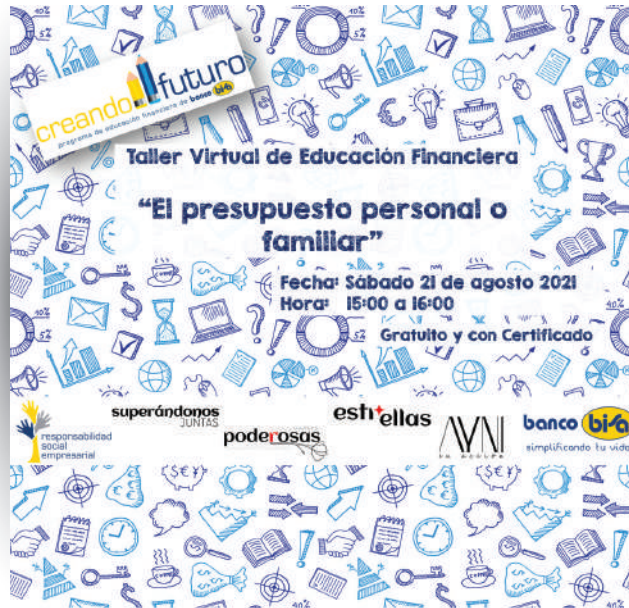
Con la finalidad de que el programa de Educación Financiera sea integral se realizó, en coordinación con BISA Leasing, el Taller de Leasing Financiero para clientes y usuarios. Se lograron 535 beneficiarios.



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 y transacciones financieras, con la participación de 77 beneficiarios.

### Creando Futuro "Mujeres Emprendedoras"

El año 2021, en la ciudad de El Alto, se organizaron talleres virtuales con I3 Impacto Social y sus proyectos "Superándonos Juntas", "Warmis Poderosas", "Vencedoras" y "Estrellas", que tienen la finalidad de empoderar a mujeres mediante el conocimiento, capacitación y nuevas destrezas. Las temáticas que se impartieron a las asistentes fueron: Elaboración del presupuesto personal y familiar; el ahorro, objetivos financieros y crédito. Se lograron 321 beneficiarias.



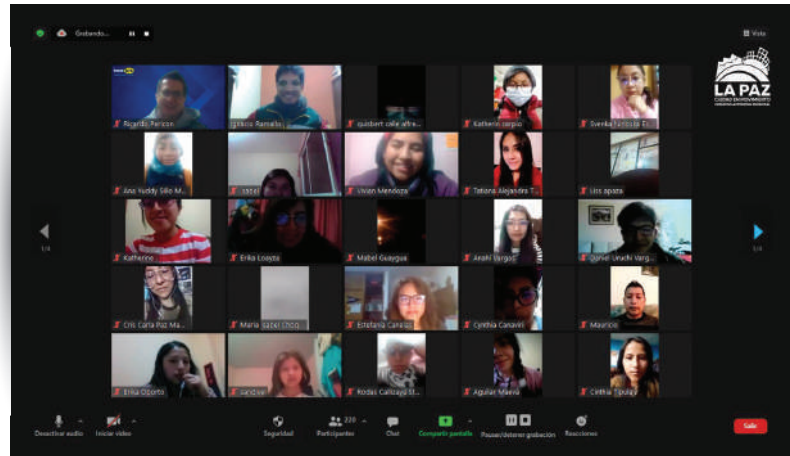
### Creando Futuro "Jóvenes"

El 2021, se beneficiaron a 17.509 jóvenes mediante 23 talleres con el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, cuya convocatoria se realizó a través de las Redes Sociales del propio instituto y del Banco. Además, 2 talleres con la Escuela Militar de Ingeniería (EMI) en sus Jornadas Académicas.

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 electrónico de pago, el crédito y derechos y obligaciones del consumidor financiero.

Con la finalidad de que el programa de Educación Financiera sea integral se realizó, en coordinación con BISA Seguros, dos talleres: ¿Qué es el seguro? y El seguro de salud.





Taller Virtual Instituto de la Juventud - GAMLP

### 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 de colegio.

El 2021, mediante 5 alianzas benefició a 25.201 estudiantes de primaria y secundaria.

Institución	Beneficiarios
Asociación “San José”	10.015
Bienaventuranzas	8.310
Enseña por Bolivia	2.521
Red Educativa “Aprendiendo+”	1.789
Plataforma IOSIV Technology	1.266
<b>TOTAL</b>	<b>25.021</b>

Con la Fundación Bienaventuranzas se habilitó el material de Educación Financiera del Banco en la plataforma virtual CreativaClass.com.

Se capacitó a 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.

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

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

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



*Mi Maletín Financiero para primaria*

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 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 su infancia a administrar sus ingresos y controlar gastos, el beneficio se extenderá a la sociedad y contribuirá a la economía del país.



*Estudiantes de primaria*

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

Durante el 2021, Enseña por Bolivia asignó a 25 profesionales que trabajaron por mejorar la educación en los municipios de Irupana y Achocalla en el departamento de La Paz y Atocha – San Vicente en el departamento de Potosí. Estos agentes de cambio han sido asignados a 19 Unidades Educativas. Se lograron beneficiar a 2.521 niños.



*Entrega “Mi Tablet Financiera” estudiantes secundaria.*

A través de la Fundación “Aprendiendo+” de la ciudad de Cochabamba, que implementó plataformas virtuales (Moodle) para Unidades Educativas que no contaban con los recursos económicos o tecnológicos para la implementación de la educación virtual, pusimos nuestro material “Bianka y Santiago” a disposición de 16 colegios. Se beneficiaron 1.789 estudiantes.

Del mismo modo, se trabajó con la empresa IOSIV Technology que implementó Plataformas Virtuales Educativas de Unidades Educativas del departamento de Santa Cruz. Se beneficiaron 1.266 estudiantes de primaria y secundaria.

También se trabajó con la “Sociedad San José” para contribuir a la Educación Financiera de niños, adolescentes y sus familias, distribuidos en los macro distritos de Cotahuma, Periférica, San Antonio, Sur y distrito 5 de la Ciudad de El Alto.

El apoyo pedagógico que se brinda a los niños es presencial, así que se retomó la entrega física de las cartillas de primaria y secundaria. Se beneficiaron a 10.015 estudiantes.

Subprograma de Educación Financiera

Actividad / Indicador	Resultado
ASFI - Difusión Cápsulas Informativas (circuito cerrado - agencias)	3.341.487 personas atendidas en agencias
ASOBAN - Difusión Cápsulas Informativas (circuito cerrado - agencias)	3.341.487 personas atendidas en agencias
BISA TV - Difusión Cápsulas Informativas (circuito cerrado - agencias)	3.341.487 personas atendidas en agencias
Impresión de Folletería Informativa de Educación Financiera	144.591 dípticos
Difusión de Folletería Informativa de Educación Financiera	18.120 beneficiarios
Distribución de Cartillas para estudiantes	25.021 ejemplares
Redes Sociales - posteos	64 publicaciones
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cómic Creando Futuro	17.509 ejemplares

**Creando Futuro "Clientes Nuevos"**

Se entregaron dípticos de Educación Financiera a 18.120 clientes y usuarios que esperaban su turno de atención en cajas o plataforma de atención al cliente en las 83 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.
- Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos.

Departamento	Beneficiarios
Cochabamba	5.450
Santa Cruz	4.288
La Paz	4.244
El Alto	1.425
Potosí	472
Oruro	470
Sucre	463
Tarija	454
Trinidad	451
Cobija	403
<b>Total</b>	<b>18.120</b>

### CAJERO AUTOMÁTICO, TARJETA DE DÉBITO Y POS

**FUNCIONALIDADES Y HABILIDADES EN CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)**

A través de los Cajeros Automáticos (ATM) se realizan las siguientes transacciones financieras:

- Consultas de saldos de cuentas y saldos.
- Cambio de dinero.
- Transferencias entre cuentas del mismo cliente y/o a otro cliente dentro del banco.
- Retiro de efectivo (en el cajero).
- Depositos en efectivo (en el cajero).
- Cajeros de CDM (Cajeros de Crédito de Débito).
- Pagos Online: Pago de Prebitar, Tarjetas de Crédito, servicios y/o de honorarios, Pago de Servicios, Pago de Impuestos de Vehículos e Inmuebles.

banco bifa  
simplificando tu vida

### EL AHORRO

El ahorro es el dinero que no se utiliza en el presente, sino que se reserva para el futuro. El ahorro es el primer paso para el bienestar futuro. Los ahorros se pueden hacer de muchas maneras, desde el ahorro en efectivo hasta el ahorro en instrumentos financieros.

**EL PLAN DE AHORRO**

UN PLAN DE AHORRO ES UN METODO PARA ALCANZAR LA META FINANCIERA DE SU INTERÉS. PARA LOGRARLO, SÓLO TIENE QUE SEGUIR LAS SIGUIENTES PASOS:

**CREA UN FONDO DE EMERGENCIA**

El fondo de emergencia es un ahorro que se hace para cubrir los gastos más inmediatos en un momento de crisis. Se debe tener en cuenta el monto de los gastos que se deben cubrir en caso de emergencia. Este fondo debe estar en un instrumento de bajo riesgo y de fácil acceso.

**DEFINE TUS OBJETIVOS FINANCIEROS**

Antes de empezar a ahorrar, debes definir tus objetivos financieros. Algunos ejemplos son:

- Comprar un vehículo.
- Comprar una casa.
- Retirarse a una edad temprana.
- Pagar los estudios de los hijos.
- Pagar los impuestos.
- Retirarse a una edad temprana.

banco bifa  
simplificando tu vida

### EL CRÉDITO

El crédito es una operación por la cual una entidad financiera presta un monto de dinero a un cliente para que lo utilice en su actividad económica. El cliente debe devolver el dinero con intereses y comisiones.

**TIPOS DE CRÉDITO**

**CRÉDITO CONVENIENCIAL, Pyme y MICROCRÉDITO**

Este crédito se otorga a personas físicas o jurídicas que realizan actividades económicas. El monto del crédito puede ser hasta 10 veces el ingreso mensual del cliente.

- Crédito de consumo.
- Crédito de inversión.

banco bifa  
simplificando tu vida

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En nuestro país, con el objetivo de proteger al consumidor financiero, la Ley de Servicios Financieros establece los siguientes derechos:

**DERECHOS**

**1 TIPOS DE CRÉDITO**

El cliente tiene derecho a:

- Conocer el monto del crédito.
- Conocer el tipo de interés.
- Conocer el monto de las comisiones.
- Conocer el monto de los gastos de gestión.
- Conocer el monto de los gastos de mantenimiento.
- Conocer el monto de los gastos de cancelación.
- Conocer el monto de los gastos de renovación.
- Conocer el monto de los gastos de refinanciamiento.
- Conocer el monto de los gastos de reprogramación.
- Conocer el monto de los gastos de cancelación anticipada.
- Conocer el monto de los gastos de cancelación parcial.

banco bifa  
simplificando tu vida

### GARANTÍAS NO CONVENCIONALES

**¿QUÉ SON LAS GARANTÍAS?**

Las garantías son instrumentos financieros que permiten obtener un crédito sin necesidad de aval. Estas garantías se otorgan a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

**¿QUÉ TIPOS DE GARANTÍAS HAY?**

Existen varios tipos de garantías, como:

- Garantías de tipo seguro.
- Garantías de tipo fondo de garantía.
- Garantías de tipo fondo de garantía mutuo.
- Garantías de tipo fondo de garantía de inversión.
- Garantías de tipo fondo de garantía de ahorro.
- Garantías de tipo fondo de garantía de capitalización.
- Garantías de tipo fondo de garantía de inversión y ahorro.
- Garantías de tipo fondo de garantía de inversión y ahorro y capitalización.
- Garantías de tipo fondo de garantía de inversión y ahorro, capitalización y ahorro.
- Garantías de tipo fondo de garantía de inversión y ahorro, capitalización y ahorro y capitalización.

banco bifa  
simplificando tu vida

### INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Los instrumentos electrónicos de pago permiten realizar transacciones de manera segura y rápida. Estos instrumentos se otorgan a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

**1 TARJETAS DE DÉBITO**

Las tarjetas de débito permiten realizar pagos en cualquier momento y en cualquier lugar. Estas tarjetas se otorgan a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

**2 TARJETAS DE CRÉDITO**

Las tarjetas de crédito permiten realizar compras y pagarlas posteriormente. Estas tarjetas se otorgan a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

**3 ORDENES ELECTRONICAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS**

Los órdenes electrónicos de transferencia de fondos permiten realizar transferencias de dinero de manera segura y rápida. Estos órdenes se otorgan a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

banco bifa  
simplificando tu vida

### EL PRESUPUESTO FAMILIAR

El presupuesto familiar es un instrumento que permite planificar los gastos de una familia. Este instrumento se otorga a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

**LO RECOMENDABLE ES:**

- GASTAR SENSIBILIZADO.
- ANHOVAR REGULARMENTE.
- INVERTIR PRUDENTEMENTE.

**CONSTRUIR UN PRESUPUESTO ES MUY SENCILLO, SÓLO TIENES QUE SEGUIR LOS SIGUIENTES PASOS:**

El titular puede utilizar el presupuesto familiar para:

- Realizar compras.
- Pagar servicios.
- Pagar impuestos.
- Pagar otros gastos.

banco bifa  
simplificando tu vida

### TRATAMIENTO DE REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS CON CUOTAS QUE FUERON DIFERIDAS

El refinanciamiento y la reprogramación de créditos con cuotas diferidas permiten a los clientes reorganizar sus pagos y reducir su carga financiera. Estos servicios se otorgan a clientes que cumplen con ciertos requisitos.

banco bifa  
simplificando tu vida

### CLIENTES CON PLENO OBTUVO CUMPLIMIENTO DE PAGO

Los clientes con pleno cumplimiento de pago son aquellos que han pagado sus créditos de manera puntual y completa. Estos clientes reciben beneficios y descuentos.

banco bifa  
simplificando tu vida

## 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 3.341.487 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2021.

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.

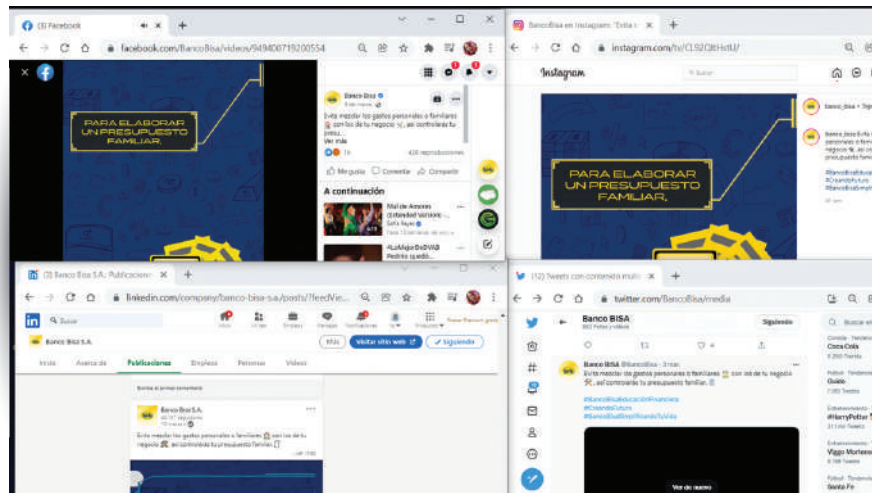
## Folletería Informativa

Banco BISA realizó la impresión de 179.315 documentos con información sobre los derechos y obligaciones del consumidor financiero, el ahorro, el presupuesto familiar, el crédito, las medidas de seguridad de la información, garantías no convencionales, y reprogramación y refinanciamiento de créditos. Este material fue distribuido en todas sus agencias a nivel nacional para que sea entregado a los clientes y usuarios.

## Redes Sociales

Banco BISA 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 2021, se realizaron 64 publicaciones de educación financiera que fueron vistas por los más de 277.389 seguidores en Facebook, 6.657 en Instagram, 2.396 en Twitter y 43.617 en LinkedIn.





## 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 2021.



Indicadores Económicos		dic19	ene20	feb20	mar20	abr20	may20	jun20	jul20	ago20	sep20	oct20	nov20	dic20
PIB	Tercer trimestre de 2020	53.028,0	46.405,0	53.370,0	50.058,0	73.180,0	64.810,0	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00
	Activ. del Tercer trimestre de 2020	274.387,0	137.770,0	202.887,0	121.262,0	202.710,0	120.957,0	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00
IGAE	% a 12 meses	-4,2%	-2,0%	2,2%	-4,5%	-0,2%	1,1%	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00	66,00
	del mes	0,3%	0,1%	-1,9%	0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inflación	% a 12 meses	1,0%	1,7%	1,4%	1,4%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	del mes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Apreciación (índice) BCB	% a 12 meses	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	del mes	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
TC Real	índice de precios al consumidor	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
	índice de precios al productor	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Reservas Int. Netas	en millones de USD	8.046,3	8.018,8	8.438,0	8.272,0	8.270,0	4.824,0	4.680,0	4.782,0	4.680,0	4.782,0	4.680,0	4.782,0	4.680,0
	en millones de USD	2.207,0	2.206,0	2.207,0	2.206,0	2.207,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0
Exportación FOB	en millones de USD	2.068,0	6.124,0	8.780,0	8.100,0	6.807,0	4.806,0	6.024,0	6.024,0	6.024,0	6.024,0	6.024,0	6.024,0	6.024,0
	en millones de USD	11.049,0	6.013,0	8.701,0	8.101,0	7.800,0	4.121,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0
Importación CIF	en millones de USD	2.207,0	2.206,0	2.207,0	2.206,0	2.207,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0	2.206,0
	en millones de USD	11.049,0	6.013,0	8.701,0	8.101,0	7.800,0	4.121,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0	7.021,0
Tasas de Interés														
LIBOR 3 meses	%	2,25	1,80	0,96	0,27	0,17	0,16	0,17	0,16	0,17	0,16	0,17	0,16	0,17
	%	2,15	2,05	0,97	0,36	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28	0,28
FED Funds	%	2,50	1,75	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
	%	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
Banco Central Europeo	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
Banco Central Inglaterra	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
	%	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10	0,10
TRE MN	%	3,57	3,60	3,60	3,61	3,68	3,66	3,66	3,66	3,66	3,66	3,66	3,66	3,66
	%	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
TRE USD	%	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
	%	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60
Reporto BCB MN	%	3,50	3,50	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
	%	3,50	3,50	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75
Reporto BCB USD	%	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
	%	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

En contenido es el siguiente:

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

## 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 2021 se distribuyeron 17.509 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:



## Bienestar y Solidaridad



### Acciones contra el Covid-19

#### Boletines Covid-19

La difusión del Boletín "Covid-19" continuó de forma diaria con la finalidad de mantener informados a los colaboradores respecto al avance de la pandemia, noticias internacionales, métodos de bioseguridad, consejos de nutrición y sistema inmunológico, además de estadísticas.



#### Cápsulas Animadas Covid-19

Se elaboraron campañas de comunicación interna dirigidas a colaboradores del Banco y sus familias, respecto a prevención del Covid-19, medidas de bioseguridad y consejos de nutrición para el fortalecimiento natural del sistema inmunológico, ya sea para prevenir como para afrontar la enfermedad.

Las temáticas que se difundieron fueron: Síntomas del Covid-19, mecanismos de prevención, aislamiento y cuidado de un enfermo, fuentes naturales de Zinc, Magnesio, Omega 3, vitaminas C, D, B12, cómo equilibrar el Ph del cuerpo, efectos del sedentarismo y beneficios del sueño.



## Iniciativas para Personas con Ceguera

### Equipo Goalball "El Alto"



Asociación Municipal de Deportes para Personas con Ceguera - El Alto

En la ciudad de Tarija se llevó a cabo el Campeonato Nacional de GoalBall con la participación de las selecciones de todos los Departamentos.

Se dotó de uniformes a la Asociación Municipal de Deportes para Personas con Ceguera de El Alto dentro las iniciativas de inclusión que el Banco implementa en beneficio de este grupo de interés.

## Alianza con UNICEF

### "Toma mi Mano"

Esta iniciativa consiste en invitar a los clientes del Banco Bisa, a través de nuestro call center, a convertirse en "Héroes de la Niñez", quienes con un aporte mensual pueden ayudar a cambiar la vida de miles de niñas y niños en todo el país.

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

Gracias al apoyo de todos los donantes individuales y aliados institucionales, UNICEF entregó más de 126 toneladas de insumos de bioseguridad destinados principalmente a hospitales y centros de salud, 1.400 cajas de transporte de vacunas entregadas al Ministerio de Salud que ese despacho de Estado distribuyó entre los 327 municipios de Bolivia, mientras que 40.000 personas recibieron apoyo psicoemocional a través de la línea gratuita Familia Segura para la prevención de la violencia en el contexto de la pandemia.



### “Tiempo de Actuar”

Unos 2.8 millones de niños dejaron las escuelas por la pandemia; 44,8% de los niños, niñas y adolescentes en Bolivia se encuentran en situación de pobreza moderada, de acuerdo con datos proporcionados por UNICEF Bolivia.

Este tiempo es diferente y está generando secuelas en nuestra sociedad que se reflejan, por ejemplo, en los indicadores de violencia doméstica en tiempos de cuarentena o el dato vinculado con la cantidad de niños que dejaron de estudiar.

Banco BISA, en alianza con UNICEF Bolivia, formó parte de la Campaña “Tiempo de Actuar” destinada a garantizar la continuidad de los servicios esenciales de salud, educación y protección para la niñez. Nuestro apoyo no sólo fue a través de una donación económica, sino también con la difusión de la Campaña.

La recaudación sirvió para:

- 400 estaciones de lavado en los lugares más alejados del país.
- 5.000 mochilas escolares con material escolar y libros bilingües.
- Atención psicológica para 4.000 familias.
- 1.400 refrigeradores portátiles para el transporte de vacunas.
- 4 salas de refrigeración de 40 m<sup>3</sup> para vacunas.

Dentro las actividades que realizó el Banco, al apoyar esta causa, estaba el de reclutar héroes que sean donantes recurrentes comprometidos con la niñez.

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



## Trabajo Social Colegio "San Ignacio"

Los estudiantes de último año del Colegio "San Ignacio" de la ciudad de La Paz realizaron, durante 3 semanas, trabajo social en comunidades de Los Yungas Paceños. Este es un gesto a resaltar ya que, teniendo la posibilidad de realizar un viaje de promoción, los estudiantes decidieron realizar una labor social que les permitió conocer una realidad diferente a la que habitualmente están acostumbrados y trabajar en beneficio de la comunidad.

Banco Bisa financió parte de las obras civiles, además de material para los estudiantes.

La promoción "SURICATAS 2021" trabajó en la construcción de tanques de almacenamiento de agua; zanjado y colocado de tubos para llevar agua a las casas más alejadas de cada comunidad; empedrado de caminos; entre otros.

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



Comunidad Janko Uma - Yungas Paceños



Comunidad Janko Uma - Yungas Paceños

### Donación de Sangre

Durante el 2021 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

El año 2021 se efectuaron donaciones diversas, en efectivo y en especie, beneficiando a 11 instituciones que trabajan con la comunidad.

Entre las iniciativas que se destacan se encuentran: la construcción del muro perimetral del hogar "La Ciudad de los Niños" en Cochabamba, el apoyo mensual al hogar de ancianos "Santa Teresa Jornet" en Tarija, las "Becas a la Excelencia en Economía" para estudiantes universitarios en La Paz, tratamientos médicos relacionados al Covid-19, y la dotación de víveres a la Brigada de Bomberos "Antofagasta" de la Policía Boliviana Nacional.



*Hogar "La ciudad de los niños" - Cochabamba*



Indicadores  
**RSE**

# Indicadores RSE

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

Indicador	2020	2021
<b>Gobierno Corporativo</b>		
Comités (número)	56	55
Accionistas (número)	2.148	2.172

Indicador	2020	2021
<b>Gestión</b>		
Colaboradores (número)	1.889	1.782
Oficinas a Nivel Nacional (número)	10	10
Departamentos con Cobertura (número)	9	9

Indicador	2020	2021
<b>Bancarización</b>		
Agencias (número)	81	83
Cajeros Automáticos (número)	339	342
Clientes MyPEs (número)	17.896	17.571
Clientes Microempresas (número)	20.096	17.768
Clientes Personas Naturales (número)	719.020	757.197
Remesas (número)	193.898	314.959
Remesas (en Bs)	61.673.724	98.806.896

Indicador	2020	2021
<b>Social</b>		
Personal Capacitado por Gestión (número)	1.889	2.016
Horas de Formación y Capacitación (número)	182.770	204.873
Relación de Equidad de Género (mujeres/hombres)	958/931	901/881
Beneficiarios de Talleres de Educación Financiera (número)	45.860	68.850
Salas de Lactancia (número)	10	10
Talleres de Equidad de Género (número)	12	8
Horas Invertidas en Talleres de equidad de género (número)	36	10
Colaboradores Capacitados en Equidad de Género (número)	174	180

Indicador	2020	2021
<b>Ambiental</b>		
Total Huella de Carbono Banco BISA (Toneladas de CO2)	2.436,8	2.070,7
Árboles Plantados (número)	2.145	200
Agencias Participantes del Concurso "Guardianes del Planeta 2021" (número)	N/A por Covid-19	68
Colaboradores Participantes del Concurso "Guardianes del Planeta en Casa" (número)	53	380
Papel Reciclado (kilogramo)	2.074	6.400
Instalación de Sistemas de Paneles Solares (número)	3	0 *
Adquisición de Certificados de Reducción de emisiones "CRE's" (Toneladas de CO2)	2.300	2.100

\* Mantenimiento semestral de los 4 Sistemas instalados.

Contribución a ODS		2020	2021
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		
	102 - 2 Actividades, marcas, productos y servicios	6. Clientes 8. Medio Ambiente 9. Comunidad	44 - 54 58 - 72 74 - 94		72 - 78
	102 - 3 Ubicación de la sede	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		
	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 34 - 42 58 - 72 74 - 94 96 - 98		
	102 - 5 Propiedad y forma jurídica	3. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	16 - 22 96 - 98		
	102 - 6 Mercados servidos	6. Clientes	44 - 54		
	102 - 7 Tamaño de la organización	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6.2.3
	102 - 8 Información sobre empleados y otros trabajadores	5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	34 - 42 96 - 98		6.4.3 - 6.4.4
	102 - 9 Cadena de suministro	7. Proveedores	56		72 - 78
	102 - 10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	7. Proveedores	56		
	102 - 11 Principio o enfoque de precaución	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 8. Medio Ambiente	16 - 22 44 - 54 58 - 72		78
	102 - 12 Iniciativas externas	4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 8. Medio Ambiente	24 - 31 34 - 42 58 - 72		6.4.5 - 6.3.10
	102 - 13 Afiliación a asociaciones	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22		

Contenidos Generales  
 Perfil de la Organización

**ISO 26000**

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Estrategía</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Mensaje del Presidente del Directorio	5		5.2 - 7.2 - 7.4.2 - 7.6.2 - 7.8
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	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 34 - 42 44 - 54 58 - 72 74 - 94 96 - 98		4.3 - 7.8
<b>Ética e integridad</b>					
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 - 31		4.4 - 6.3.10 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.7 - 7.2 - 7.8
<b>Gobernanza</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 18 Estructura de gobernanza	3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE.	16 - 22 24 - 31		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 4. Gestión de RSE.	8 - 13 24 - 31		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.	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 3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio Ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	8 - 13 16 - 22 34 - 42 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94 96 - 98		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 3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	8 - 13 16 - 22 34 - 42		6.3.3 - 7.2 - 7.7.5 - 7.8

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Gobernanza</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio Ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	44 - 54 56 58 - 72 74 - 94 96 - 98		6.3.3 - 7.2 - 7.75 - 7.8
	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	5 8 - 13		6.2 - 6.3.3 - 7.4.1 - 7.4.3 - 7.75
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	8 - 13 16 - 22 24 - 31		6.2
	102-35 Políticas de remuneración	5. Colaboradores	34 - 42		6.2 - 6.4.1 - 6.4.2
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 40 Lista de grupos de interés	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31		4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102 - 41 Acuerdos de negociación colectiva	5. Colaboradores	34 - 42		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 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31		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 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31		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	8 - 13		4.5 - 7.3.3
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
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 44 - 54 96 - 98		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	8 - 13		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	8 - 13		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	8 - 13		7.6.2
	102 - 49 Cambios en la elaboración de informes	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe	8 - 13		6.3.3

Contenidos Generales  
 Perfil de la Organización

**ISO 26000**

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 50 Periodo objeto del informe	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe	5 8 - 13		76.2
	102 - 51 Fecha del último informe	10. Indicadores RSE	96 - 98		76.2
	102 - 52 Ciclo de elaboración de informes	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe	8 - 13		5.2 - 6.3.3 - 75.3 - 76.2
	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	8 - 13		76.2
	102 - 55 Índice de contenidos GRI	Índice GRI			76.2
	102 - 56 Verificación externa	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe	8 - 13		76.2

 Temas Económicos  
 Desempeño Económico

**ISO 26000**

Estándar 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 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores RSE Índice GRI	8 - 13 16 - 22 44 - 54 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	8 - 13 16 - 22 44 - 54 56 58 - 72 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	8 - 13 16 - 22 44 - 54 56 58 - 72 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	3. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	16 - 22 96 - 98		4.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.3 - 6.8.7 - 6.8.9

Temas Económicos  
Desempeño Económico

**ISO 26000**

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Presencia en el Mercado</b>					
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 44 - 54		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6. Clientes 10. Indicadores RSE	44 - 54 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 6. Clientes 10. Indicadores RSE	8 - 13 44 - 54 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 202 Presencia en el Mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	5. Colaboradores	34 - 42		6.4.3 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.5 - 6.8.7
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>					
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 44 - 54		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6. Clientes 10. Indicadores RSE	44 - 54 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 6. Clientes 10. Indicadores RSE	8 - 13 44 - 54 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 203 Impactos Económicos Indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6. Clientes 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	44 - 54 74 - 94 96 - 98		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
<b>Prácticas de Adquisición</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	7. Proveedores	56		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 7. Proveedores	16 - 22 56		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 3. Perfil de Banco BISA S.A. 7. Proveedores	8 - 13 16 - 22 56		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 204 Prácticas de Adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	7. Proveedores	56		6.4.3 - 6.6.6 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.7 - 7.2 - 7.8
<b>Anticorrupción</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A.	16 - 22		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 3. Perfil de Banco BISA S.A.	8 - 13 16 - 22		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
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**

Estándar 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 - 31 58 - 72		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	58 - 72 96 - 98		6.5.4 - 7.2 - 7.8
	302-4 Reducción del consumo energético	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		6.5.4 - 6.5.5 - 7.2 - 7.8
<b>Agua</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	58 - 72 96 - 98		6.5.4 - 7.2 - 7.8
<b>Biodiversidad</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	1. Mensaje del Presidente del Directorio 4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	5 24 - 31 58 - 72		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 304 Biodiversidad	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	8. Medio Ambiente	58 - 72		6.5.6 - 7.2 - 7.8
<b>Emisiones</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	58 - 72 96 - 98		6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	58 - 72 96 - 98		6.5.5 - 7.2 - 7.8

Temas Ambientales					ISO 26000
Desempeño Ambiental					
Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Emisiones</b>					
GRI - 305 Emisiones	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	58 - 72 96 - 98		6.5.5 - 72 - 78
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	58 - 72 96 - 98		6.5.5 - 72 - 78
<b>Cumplimiento Ambiental</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestion 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente 10. Indicadores RSE	24 - 31 58 - 72 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 307 Cumplimiento Ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	6. Clientes 8. Medio Ambiente	44 - 54 58 - 72		4.6 - 72
<b>Evaluación Ambiental de Proveedores</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestion 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 31 56		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 31 56		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 31 56		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
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	56		6.3.5 - 6.6.6 - 73.1 - 72 - 78

Temas Sociales					ISO 26000
Empleo					
Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Emisiones</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestion 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5. Colaboradores	34 - 42		6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	5. Colaboradores	34 - 42		4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.4 - 6.8.5 - 6.8.7 - 72

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	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 402 Relaciones Trabajador/Empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	5. Colaboradores	34 - 42		4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 6.4.5
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>					
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 34 - 42 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	5. Colaboradores	34 - 42		4.6 - 4.8 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.6 - 6.8.8 - 7.2
<b>Formación y Enseñanza</b>					
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 34 - 42 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 404 Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	5. Colaboradores	34 - 42		6.4.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	5. Colaboradores	34 - 42		6.4.1 - 6.4.2 - 6.8.5 - 7.2 - 7.8
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
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 34 - 42 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5

Temas Sociales					ISO 26000
Empleo					
Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>					
GRI - 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5. Colaboradores	34 - 42		4.8 - 6.2.3 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2
<b>No Discriminación</b>					
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 34 - 42 96 - 98		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 406 No Discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	5. Colaboradores	34 - 42		4.6 - 4.8 - 6.3.6 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2
<b>Libertad de Asociación y Negociación Colectiva</b>					
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 34 - 42 56 96 - 98		73.2 - 73.3
	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 34 - 42 56 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 56 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
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	34 - 42 56		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
<b>Trabajo Infantil</b>					
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 34 - 42 56 96 - 98		73.2 - 73.3
	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 34 - 42 56 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 56 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 408 Trabajo Infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	5. Colaboradores 7. Proveedores	34 - 42 56		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

Temas Sociales  
Empleo

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Trabajo Forzoso u Obligatorio</b>					
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 34 - 42 56 96 - 98		73.2 - 73.3
	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 34 - 42 56 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 56 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
GRI - 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	5. Colaboradores 7. Proveedores	34 - 42 56		4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.10 - 6.6.6 - 7.2
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>					
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 34 - 42 56 96 - 98		73.2 - 73.3
	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 34 - 42 56 96 - 98		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 7. Proveedores 10. Indicadores RSE	16 - 22 34 - 42 56 96 - 98		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5
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	34 - 42 56		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
<b>Comunidades Locales</b>					
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	5 16 - 22 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94		73.2 - 73.3
	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	5 16 - 22 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94		6 - 6.3.3 - 73.1 - 74.3 - 77.3
	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	5 16 - 22 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94		4.3 - 6.3.3 - 73.1 - 77.3 - 77.5

Temas Sociales		ISO 26000			
Empleo					
Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
<b>Comunidades Locales</b>					
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	5 16 - 22 44 - 54 56 58 - 72 74 - 94		6.3.9 - 6.5.1 - 6.5.2 - 6.5.3 - 6.8 - 72 - 78
<b>Evaluación Social de los Proveedores</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 31 56		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 31 56		6 - 6.3.3 - 7.31 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4. Gestión de RSE 7. Proveedores	24 - 31 56		4.3 - 6.3.3 - 7.31 - 77.3 - 77.5
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	56		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
<b>Marketing y Etiquetado</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6. Clientes	44 - 54		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 44 - 54		6 - 6.3.3 - 7.31 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 44 - 54		4.3 - 6.3.3 - 7.31 - 77.3 - 77.5
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 44 - 54		4.6 - 6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.3 - 6.7.4 - 6.7.5 - 6.7.9
<b>Privacidad del Cliente</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6. Clientes	44 - 54		73.2 - 73.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 44 - 54		6 - 6.3.3 - 7.31 - 74.3 - 77.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 44 - 54		4.3 - 6.3.3 - 7.31 - 77.3 - 77.5
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 44 - 54		4.6 - 6.7.7

## ISO 26000 RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>Materia fundamental: Principios</b>				
Indicador	Descripción del indicador	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 34 - 42 58 - 72
6.2	Gobernanza de la organización		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 31

**Materia fundamental: Derechos Humanos**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente.	8 - 13 16 - 22 24 - 31 56 58 - 72
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		5. Colaboradores	34 - 42
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	44 - 54
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 9. Comunidad	16 - 22 34 - 42 74 - 94
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		5. Colaboradores	32 - 42
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	34 - 42 44 - 54 74 - 94
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 34 - 42

**Materia fundamental: Prácticas Laborales**

6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 34 - 42
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 34 - 42
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 34 - 42
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 34 - 42 58 - 72

**Materia fundamental: Medio Ambiente**

6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		8. Medio Ambiente	58 - 72
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		8. Medio Ambiente	58 - 72
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		8. Medio Ambiente	58 - 72
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		8. Medio Ambiente	58 - 72

**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 - 31 34 - 42 58 - 72 74 - 94
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	16 - 22 44 - 54

<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
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 - 31 58 - 72 74 - 94
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 - 31
<b>Materia fundamental: Asuntos de Consumidores</b>				
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 44 - 54 56
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		6. Clientes 8. Medio Ambiente 9. Comunidad	44 - 54 58 - 72 74 - 94
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		8. Medio Ambiente	58 - 72
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 44 - 54
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 44 - 54
6.7.8	Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	Banco BISA no brinda servicios esenciales, pero si contribuye al cuidado del medio ambiente a través de acciones para reducir su Huella de Carbono y tiene programas de forestación para compensar la misma.	Índice GRI	
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		9. Comunidad	74 - 94
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>				
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	8 - 13 24 - 31 74 - 94
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	24 - 31 74 - 94
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		5. Colaboradores	34 - 42
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	16 - 22 34 - 42
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores de RSE	16 - 22 44 - 54 96 - 98
6.8.8	Asunto 6: Salud		5. Colaboradores	34 - 42
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	24 - 31 74 - 94
<b>Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización</b>				
7.3.1	Debida diligencia		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31
7.3.2	Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31



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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
73.3	La esfera de influencia de una organización		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31
74.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		4. Gestión de RSE 8. Medio Ambiente	24 - 31 58 - 72
74.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	16 - 22 24 - 31
74.3	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 - 31
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31

## 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	
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 58 - 72 74 - 94 96 - 98
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 - 31 58 - 72 74 - 94
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	44 - 54 58 - 72 74 - 94
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 34 - 42 58 - 72

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 5. Respeto a los intereses de las partes interesadas	La entidad supervisada debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31
b) Respetar sus intereses			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	24 - 31 34 - 42 44 - 54 74 - 94
c) Considerar sus inquietudes			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	24 - 31 34 - 42 44 - 54 74 - 94
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes	16 - 22 34 - 42 44 - 54
e) Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada			2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31
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 34 - 42 58 - 72
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 34 - 42
Art. 8. Calificación de Desempeño de RSE	La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE		4. Gestión de RSE	24 - 31

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

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 - 31
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 - 31
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.	Incluso aquellos que ha asumido de manera voluntaria		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 8. Medio Ambiente	16 - 22 34 - 42 58 - 72
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
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	58 - 72 74 - 94
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 - 31
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 - 31
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			4. Gestión de RSE	24 - 31
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			4. Gestión de RSE	24 - 31
A rt. 6. Política de RSE	Política de Responsabilidad Social Empresarial		4. Gestión de RSE	24 - 31
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	34 - 42
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 44 - 54 96 - 98
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 - 31
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	34 - 42
e. Relación con los consumidores y usuarios financieros	Servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 6. Clientes 9. Comunidad	8 - 13 44 - 54 74 - 94
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		8. Medio Ambiente 9. Comunidad	58 - 72 74 - 94
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 58 - 72 74 - 94 96 - 98

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
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 58 - 72
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	56
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	44 - 54
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 34 - 42
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 34 - 42
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 34 - 42
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 34 - 42
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	58 - 72
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 - 31
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 - 13 96 - 98
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	58 - 72 74 - 94
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			5. Colaboradores	34 - 42
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 - 13 24 - 31
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 34 - 42 44 - 54 58 - 72
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 34 - 42

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art.10 Control	Procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	8 - 13 24 - 31 74 - 94
Art.11 Revisión y mejora	La entidad supervisada debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	8 - 13 24 - 31
Art.12 Reportes de Información	La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE		2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad 10. Indicadores de RSE	8 - 13 24 - 31 74 - 94 96 - 98

**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 - 31
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. 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE.	8 - 13 16 - 22 24 - 31
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.	34 - 42 56 58 - 72 74 - 94
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	34 - 42 56 58 - 72 74 - 94
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		4. Gestión de RSE	24 - 31

**Libro 10°, Título I, Capítulo II**

**Anexo 1: Informe de Responsabilidad Social Empresarial**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe. 10. Indicadores RSE.	8 - 13 96 - 98

## 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)

