



INFORME RSE



responsabilidad social empresarial



responsabilidad social empresarial

ÍNDICE

Mensaje del Presidente del Directorio.	5
Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe.	9
Perfil de Banco BISA S.A.	17
Gestión RSE.	25
Colaboradores.	35
Clientes.	45
Proveedores.	59
Medio Ambiente.	61
Comunidad.	77
Indicadores RSE.	107



responsabilidad social empresarial



Mensaje del
Presidente del
Directorio



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



Estimados lectores,

Es para mí un grato honor presentarles estos resultados, con datos valiosos, respecto al desempeño de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Este informe, de las actividades del 2022, describe los impactos económicos, sociales y medioambientales de las operaciones de Banco BISA S.A.

Es importante resaltar que la política de RSE fue concebida como un compromiso que va más allá del cumplimiento normativo y regulatorio que rige la actividad financiera y está orientada para actuar en beneficio de la sociedad, cumpliendo con uno de los principios del Banco: la Responsabilidad Social.

La RSE se ha convertido en un eje transversal del Banco, está inmersa en su Misión y Visión, y es parte de sus actividades de negocio, servicios y relacionamiento con la sociedad en general.

El 2022, el Banco logró -nuevamente- la calificación de "5+, Nivel de Madurez Optimizado" que representa una mejora continua, basada en buenas prácticas y acciones contempladas en una Planificación Estratégica de RSE, aplicando normas, procesos, y mecanismos de control y monitoreo formalmente implementados.

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

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

En "Educación Financiera" logramos más de 68 mil beneficiarios capacitados desde estudiantes de primaria hasta jóvenes universitarios, microempresarios y emprendedores, proveedores, personas con ceguera y mujeres en proceso de fortalecimiento de competencias. Nuestro programa de educación "Creando Futuro" fue presentado como "caso de éxito", en el Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera de FELABAN, por la metodología de asegurar contenidos integrales exentos de aspectos comerciales.

Además, se realizaron talleres para personas con ceguera, en Cochabamba y El Alto, en los que se les entregó cartillas en braille con el contenido del programa "Creando Futuro".

La línea de acción "Conciencia Ambiental", está orientada a compensar la Huella de Carbono (CO₂) que se genera con sus operaciones y en este contexto se implementó la gestión medioambiental integral que contempla la medición, reducción y compensación. Por ejemplo, se plantaron 925 árboles durante el 2022 y se tienen 7.278 en siete áreas estratégicas de La Paz y Sucre en el marco del proyecto "Pulmones Banco BISA".

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 a 2.436 toneladas de CO₂ y el 2021 logramos bajar a 2.070 toneladas. En 2022, con la recuperación de actividades presenciales post-COVID, este indicador alcanzó 2.413 toneladas.

Dentro las acciones de reducción tenemos el concurso interno "Guardianes del Planeta" que promueve el uso consciente de energía eléctrica, agua y papel en agencias y sucursales; además de fomentar el reciclado de tapas plásticas y papel en desuso en favor organizaciones que financian tratamientos contra el cáncer infantil. Adicionalmente, se realizan acciones mensuales para que los colaboradores implementen en sus hogares y reduzcan la huella de carbono de sus familias.

Continuamos implementando acciones de inclusión para personas con ceguera; desde el 2022 se dota de tarjetas personales en braille a todos los colaboradores y ejecutivos que tienen relación con clientes externos. Además de los talleres de educación financiera en los que se les entrega cartillas en braille a los asistentes.

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



Cumplimiento
Normativo y Proceso de
Elaboración del Informe

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

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial abarca datos de la gestión 2022 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.

Anexo 1 – Informe RSE – ASFI

Requerimiento Normativo	Indicador en el Documento	Capítulo	Páginas
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.	Ind.ASFI.01	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión de RSE.	11, 13 -15 19, 20, 23 26 - 33
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.	11, 14 24 32, 33 38, 39, 42 - 44 46, 48 - 55 60 63 - 76 78 - 105
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Ind.ASFI.03	5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	38, 39, 42 - 44 46, 54, 55 60 63 - 76 78 - 105
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.	23 27

Requerimiento Normativo	Indicador en el Documento	Capítulo	Páginas
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Ind.ASFI.05	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 4. Gestión RSE.	10, 11, 13 - 15 28 - 33

Lineamientos de RSE – ASFI
Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02

Requerimiento Normativo	Indicador en el Documento	Capítulo	Páginas
a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.	Ind.ASFI.a	3. Perfil Banco Bisa. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores RSE.	24 26, 31 36 - 41, 44 48 - 54 60 63 - 76 78 - 105 108
b. Transparencia.	Ind.ASFI.b	3. Perfil Banco Bisa. 4. Gestión RSE. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores.	19, 20, 24 28 - 30, 31 46 - 54 60 63 - 76 78 - 105 108
c. Comportamiento ético.	Ind.ASFI.c	3. Perfil Banco BISA. 4. Gestión RSE.	22 32
d. Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Ind.ASFI.d	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	13 - 15 28 - 32 38, 39, 41 - 44 46 - 48, 54 - 58 63 - 76 78 - 105
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.	19, 23 26, 32, 33 38, 39 44 46, 48 - 54 60 63 - 66, 75 78 - 105
f. Respeto a los Derechos Humanos.	Ind.ASFI.f	3. Perfil Banco Bisa. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores.	21 26, 27, 32 38, 39, 42 - 44

Marco Técnico

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

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

Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial

Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma coadyuva al esfuerzo de operar de manera socialmente responsable. ISO 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 estándares (universales, sectoriales y temáticos) permiten a los grupos de interés internos y externos formarse opiniones y tomar decisiones informadas sobre la contribución de una organización al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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



Materialidad y Prioridad de Contenidos Informe de RSE

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

El Informe de RSE 2022 se ha elaborado de conformidad con la opción Referenciada de los Estándares GRI y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero. La elección de contenidos del informe fue interactiva y dinámica, de acuerdo con los pasos que se describen a continuación.



PRINCIPIOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD

Entender el Contexto

Ind.ASFI.d

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

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

Identificar impactos reales y potenciales

Ind.ASFI.d

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

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

Evaluar la importancia de Impactos

Ind.ASFI.d

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

Priorizar los impactos más significativos

Ind.ASFI.02/Ind.ASFI.d

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

Grupo de interés	Categoría	Tema Material
Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Desempeño Económico	Desempeño Económico
		Presencia en el Mercado
		Anticorrupción
Accionistas Colaboradores Proveedores Comunidad	Desempeño Ambiental	Gestión Consciente
		Biodiversidad / Forestación
		Emisiones
Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Desempeño Social	Gestión Humana
		Trabajo Infantil
		Trabajo Forzoso u Obligatorio
		Evaluación de Derechos Humanos
		Comunidades Locales
		Evaluación Social de los Proveedores



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 la gestión 2022, las condiciones de tasa de interés preferencial para la cuenta "Ahorro Plus".

Se continuó fomentando el uso de la Banca Digital, e-BISA+ en las versiones web y app, esta última cuenta con reconocimiento inteligente de acuerdo con la configuración del dispositivo móvil del cliente para que el ingreso sea con reconocimiento facial o huella dactilar. Además, incluye un token dinámico, que es una innovación, que permite al cliente obtener la clave virtual desde su mismo dispositivo de manera más segura, rápida y cómoda. Durante la gestión 2022 se realizaron más de 13,5 millones de transacciones por e-BISA y e-BISA+. Del total de transacciones realizadas por nuestros clientes en los distintos canales del banco, en el mencionado periodo, el 33% fueron realizadas a través de la Banca Digital.

Se destaca el crecimiento en el uso de los canales digitales: Sin Tarjeta, Pago de Servicios On Line, Giro Móvil, Cobros y Pagos por QR, todos estos tienen el objetivo principal de brindar mayor comodidad en las transacciones de los clientes. Como ejemplo, destacamos que el servicio de Pagos y Cobros por QR durante la gestión 2022, tuvo un crecimiento mayor al 400% con respecto al 2021, resultado del impulso que el Banco dio a este servicio como canal de cobranza, tanto para empresas como de personas naturales.

Durante el 2022, se generaron más de 173.000 conversaciones a través de la cuenta corporativa del Banco por WhatsApp, representando éste un canal importante de comunicación y soporte con usuarios y clientes.

Se continuó incentivando el servicio de remesas, a través del cual se recibieron más de 402.000 remesas del exterior para ser pagadas en los más de 300 puntos de pago que conforman nuestra red "Envía Bolivia".

Por otro lado, pensando en el bienestar y tranquilidad 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 80 sucursales, agencias y puntos de atención,
- Servicio permanente de 339 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional,
- Generación de 1.843 fuentes de empleo a nivel nacional,
- Compromiso con el desarrollo sostenible del país al brindar servicios y productos integrales y de vanguardia.

Visión, Misión

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

Visión

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

Misión

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

Valores Institucionales

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.b

Innovación

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

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

Compromiso

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

Coordinación

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

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

Calidad

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

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

Prudencia

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

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

Integridad

La independencia de criterio es muy importante, hecho por el cual se evitan situaciones o relaciones personales que puedan generar riesgo de colaboración con actos ilegales o incurrir en conflicto de intereses personales en las tareas asignadas; se promueve una conducta intachable al administrar los bienes y recursos del Banco; teniendo presente las limitaciones, restricciones y abstenciones en el marco de la normativa vigente.



Gobierno Corporativo



Ind.ASFI.f

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



Fuente: Elaboración en base a información de Banco BISA.

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 esta, evitando el beneficio estrictamente personal y se garantizará que toda información relacionada con la negociación de contratos, compras, ventas y otros, sea comunicada a las partes interesadas en igualdad de condiciones.

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

No Discriminación

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

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 extrategia del Banco, está inmersa en su Misión y Visión y se manifiesta a través de sus actividades de negocios, servicios y relacionamiento con la sociedad en general.

Responsabilidad Social Empresarial

Accionistas

Banco BISA al 31 de diciembre de 2022 contó con 2.184 accionistas, de los cuales 124 eran Personas Jurídicas (5,68%) y 2.060 Personas Naturales (94,32%).

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 2022, estuvo integrado por:

Presidente	Julio Cesar León Prado
Vicepresidente	Luis Enrique García Rodríguez
Director Titular - Secretario	Tomás Nelson Barrios Santivañez
Director	Carlos Ramiro Guevara Rodríguez
Director	Julio Antonio Vargas León
Director Titular Independiente	Hugo Sarmiento Kohlenberger
Director suplente	Juan Alejandro Mac Lean Céspedes
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

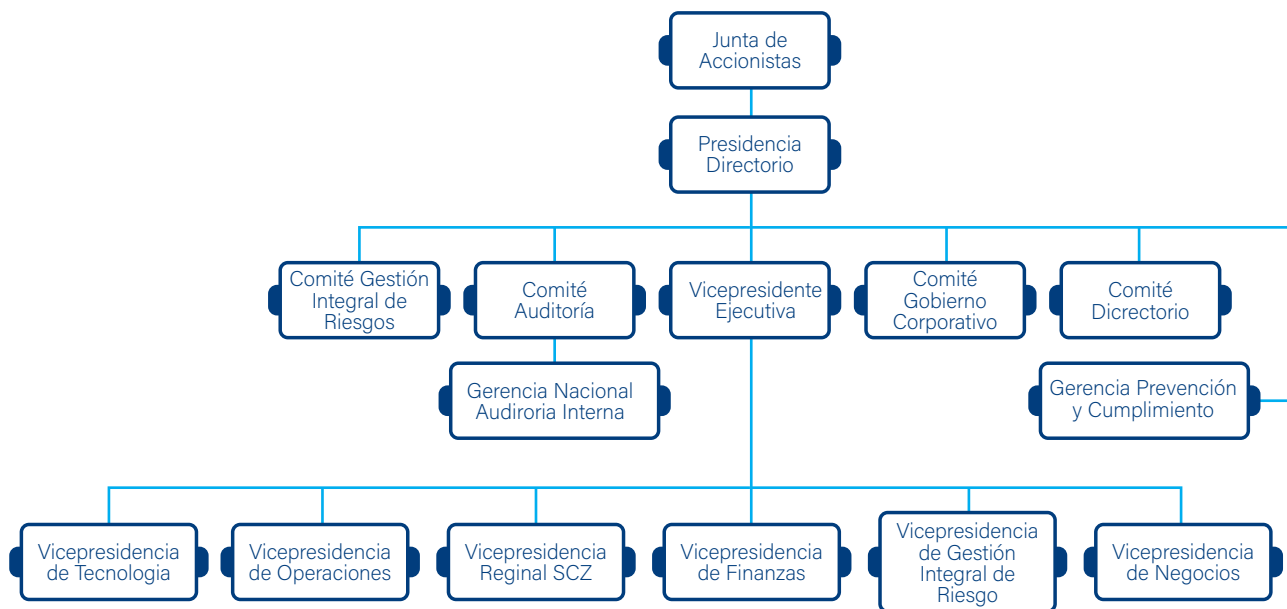
Ind.ASFI.c

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 2022 capacitó al 95 % de su personal.

Durante la gestión 2022 se trabajó cumpliendo plenamente con la normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras mediante Resolución Administrativa Nro. UIF/063/2019 que entró en vigor en diciembre de 2019 además de las recomendaciones internacionales en comunicación con el Comité de Cumplimiento y Directorio.

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

Banco BISA en Cifras

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

Indicador	Bs. Diciembre 2021	Bs. Diciembre 2022
Activo	27.553.745.529	27.712.320.282
Cartera Créditos Directa	2.345.471.757	2.529.950.578
Cartera Créditos Contingente	788.241.763	894.083.682
Cartera Créditos Consolidada	3.133.713.520	3.424.034.261
Pasivo	25.719.547.600	25.759.375.029
Patrimonio	1.834.197.929	1.952.945.253
Resultado Neto del ejercicio - antes de impuestos	297.615.326	326.053.451
Resultado Financiero Bruto	905.343.344	906.302.017
Resultado Neto del ejercicio - después de impuestos	169.771.742	200.048.807



Gestión
RSE

Gestión RSE

Política de RSE

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

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

Dimensiones de la Política de RSE



El Banco 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.

Función Social

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

Compromiso con los ODS

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

Motivación

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

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

Estructura Organizacional de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.04

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



Se cuenta con un Comité de RSE que tiene la función de aprobar el plan anual de RSE y hacer seguimiento al cumplimiento de la política y estrategia de RSE, alineada al Plan Estratégico del Banco. El mencionado Comité está conformado por el Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente de Negocios, Subgerente de RSE y Asesor de RSE.

Grupos de Interés de RSE

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



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



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

El 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.

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

Clientes

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

Accionistas

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

Colaboradores

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

Proveedores

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

Comunidad

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

Ente Regulador

- Presentar anualmente un 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.

Valores de Banco BISA S.A. Grupos de interés de Banco BISA S.A.

Canales de Comunicación

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

Canales de Comunicación

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

Canales de Comunicación

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

Canales de Comunicación

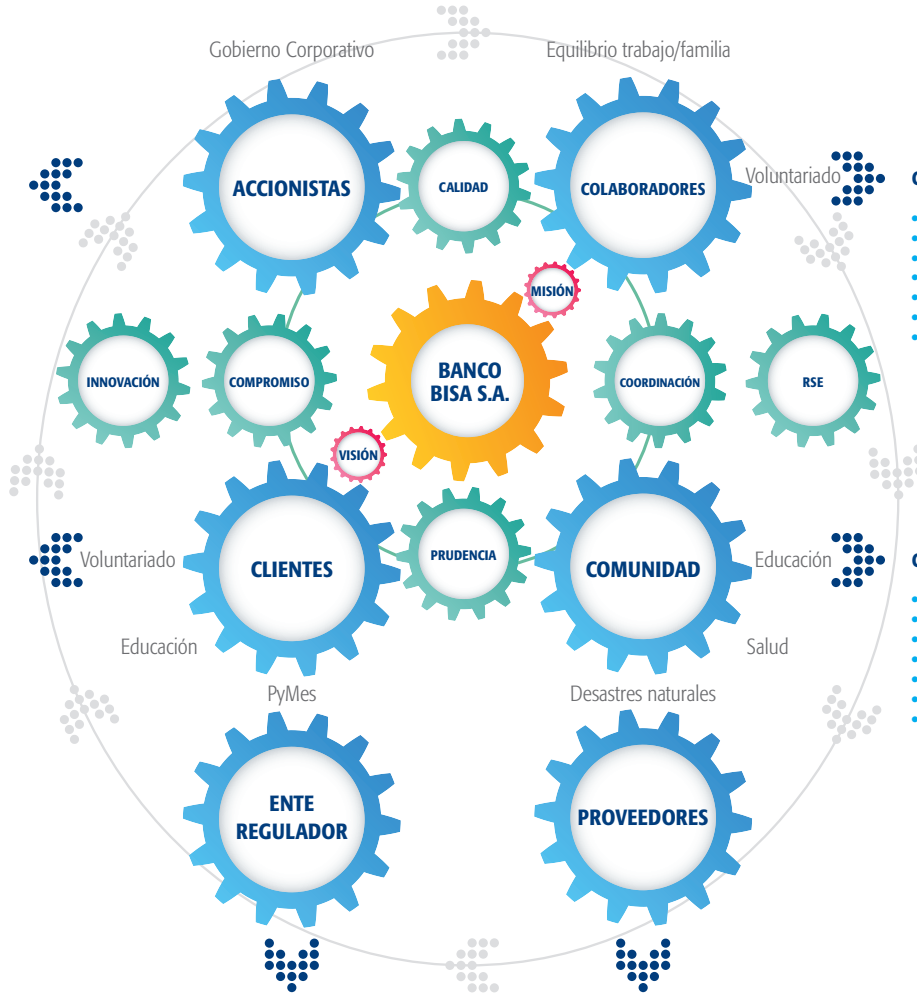
- Medios de comunicación.
- Casilla de correo electrónico.
- Página Web.
- Redes sociales.
- Informe RSE.
- Línea gratuita.

Canales de Comunicación

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

Canales de Comunicación

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



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 y banca digital.

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.

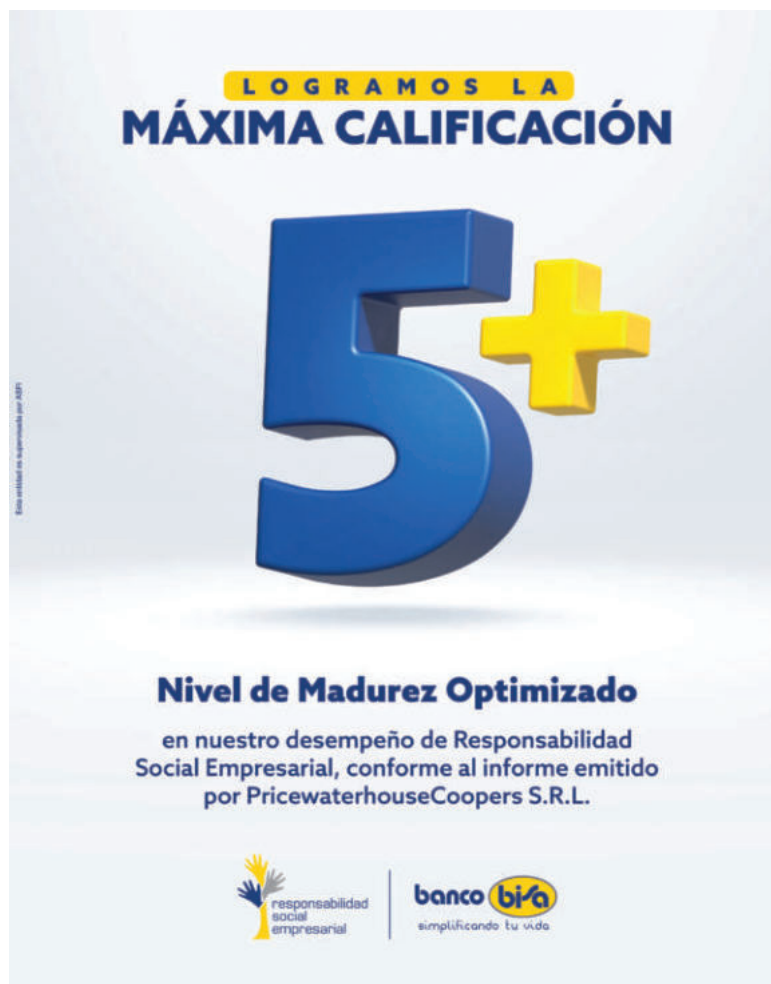
Calificación de Desempeño de RSE

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 2022.

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.





responsabilidad social empresarial



Colaboradores

Colaboradores

Características

Ind.ASFl.a

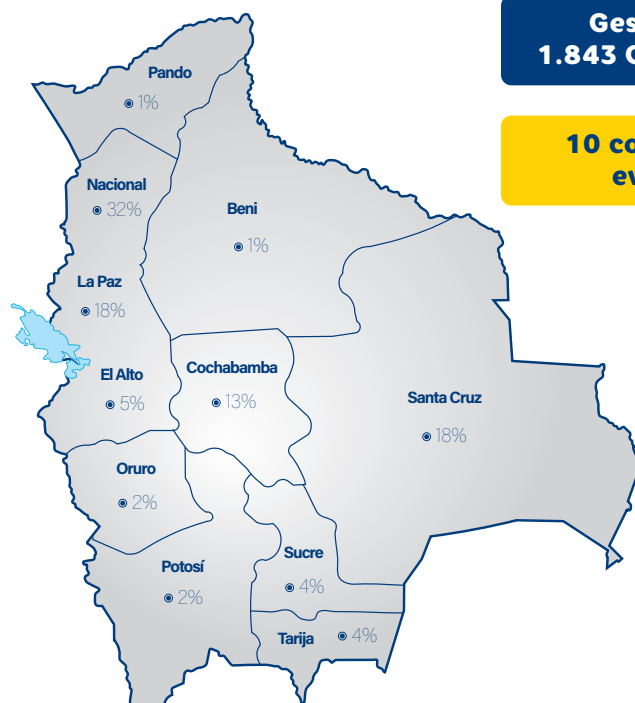


El año 2022 el Banco contó con 1.843 colaboradores, de los cuales el 51% fueron mujeres.

	2021		2022	
Mujer	901	51 %	932	51%
Hombre	881	49 %	911	49%
Total	1.782	100 %	1.843	100%

A continuación, se muestra el desglose de los colaboradores por regional al cierre de la gestión 2022.

	2022
Oficina Nacional	595
Santa Cruz	334
La Paz	327
Cochabamba	248
El Alto	84
Sucre	68
Tarija	67
Potosí	45
Oruro	35
Trinidad	22
Cobija	18
Total	1.843



Gestión 2022
1.843 Colaboradores

10 colaboradores eventuales

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

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

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

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

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

Desde la gestión 2022 el Banco implementó la Escuela de Negocios y la Escuela de Riesgos; con el fin de entrenar a la nueva generación de colaboradores y preparar a nuestros futuros Oficiales de Negocios Microfinanzas y Analistas de Riesgo; con un total de 89 nuevos profesionales contratados.

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	2021		2022	
Mayores a 50 años	144	8 %	147	8%
Entre 41 y 50	352	20 %	418	22%
Entre 31 y 40	841	47 %	859	47%
Menores a 30	445	25 %	419	23%
Total	1.782	100 %	1.843	100%

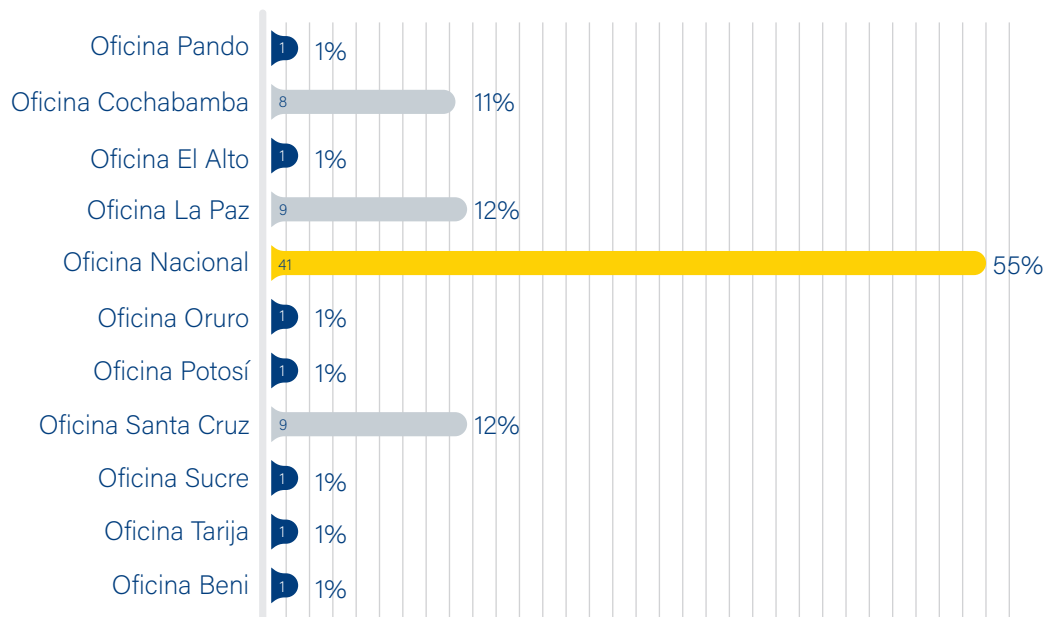
El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 7,58 años y el índice de rotación global fue de 3,3%, en la gestión 2022.

Índice de Rotación de Personal



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

Desglose de Ejecutivos por regional



Salud de los Colaboradores



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

Banco BISA, en atención a la pandemia por COVID-19, durante la gestión 2022 mantuvo el protocolo de retorno de actividades y acciones preventivas, con el objetivo de cuidar la salud de todos sus colaboradores. Algunas de las acciones preventivas son: a) brindar las medidas de bioseguridad y protección establecidas por la normativa nacional, b) la opción de modalidad de trabajo remoto o híbrido, de acuerdo con las funciones y responsabilidades de cada cargo, 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 de los colaboradores. Además de gestionar el acceso a vacunas para todos nuestros colaboradores, en las instalaciones del Banco.



Vacúnate
Por tí, por mí, por los demás

El 10 y 11 de mayo, personal de la Caja Petrolera de Salud, colocarán a todos los colaboradores que desean la 1ra., 2da., 3ra. y 4ta. dosis de vacunas contra COVID-19 (Pfizer y Sinopharm), según el siguiente detalle:

***Deberás portar tu carnet del seguro y una fotocopia de tu carnet de identidad**

Martes 10 Edificio El Prado, piso 2 Horas: 9:00 a 11:00	Miércoles 11 Edificio Loayza, piso 5 Horas: 9:00 a 11:00
--	---

Porque tú bienestar y el de tu familia es nuestra prioridad 

Seguridad y Salud Ocupacional

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

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.

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

Aprendizaje Continuo

[Ind.ASFI.a](#)

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

Durante la gestión 2022, se reforzaron las metodologías y canales de formación, utilizando la plataforma de e-Learning (Open BISA Learning) para capacitar a los colaboradores que se encuentran en las diferentes modalidades de trabajo.

Se alcanzó un total de 173.045 horas de capacitación, resultantes de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) virtual (sincrónico y asincrónico) y presencial, con un promedio de 91 horas de capacitación por colaborador.

Logros

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

Resultados Globales 2022



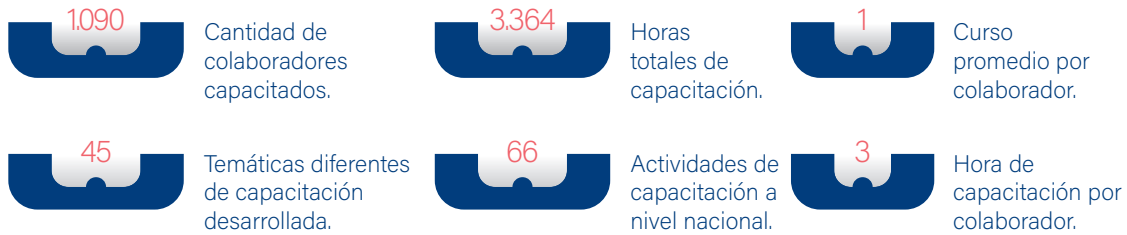
Virtual
Asincrónico



On Line
Sincrónico



Capacitación Presencial



Bienestar y Clima Laboral

Ind.ASFI.d

En la gestión 2022, se realizó y presentó el estudio de Bienestar Organizacional, que incluye la medición de Clima Laboral para brindar información precisa, a cada una de las áreas, de forma que puedan establecer un autodiagnóstico de las causas y resultados obtenidos y actuar sobre las principales causas que pueden estar afectando al ambiente de trabajo.

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



Asimismo, se llevó a cabo el segundo estudio sobre Espacios Laborales Sin Acoso – ELSA 2022. Algunas de las principales conclusiones del estudio son: a) el acoso sexual ha disminuido en comparación al año anterior, b) hay un mejor conocimiento de las medidas institucionales de prevención del acoso, c) los comentarios y bromas de tinte sexual o sexista son todavía tolerados como “normales”; d) las personas son más conscientes sobre su rol como apoyo a las víctimas y e) los líderes demuestran estar más y mejor capacitados para manejar una situación de acoso entre sus equipos.



Desarrollo de Personal

Ind.ASFI.d



En la gestión 2022, 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 / Ind.ASFI.f



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 2022, se atendieron el 100% de los casos presentados ante el Comité de Integridad.

CONOCE EL PROCESO DE DENUNCIAS DE ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

NUESTRO BANCO NUESTRO HOGAR

Todo caso es analizado e investigado por **GESTIÓN HUMANA** juntamente con **AUDITORIA INTERNA** para luego pasarlo al **COMITÉ DE INTEGRIDAD**

Posteriormente, se lleva adelante un proceso formal, generando **SOLUCIONES Y SANCIONES** sobre la denuncia recibida.

 **El proceso es completamente seguro y confidencial.**

Si sientes acoso, o conoces a alguien que esté pasando por eso, envía un correo a comitedeintegridad@grupobisa.com

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



SALA DE LACTANCIA

Oficina Principal - Potosí



Felicidades y agradecemos a la Oficina Principal Potosí, que con todo el compromiso y dedicación pone a disposición del personal la sala de lactancia, que se encuentra en el 4° piso de la Sucursal Central:

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

LA LACTANCIA MATERNA
ES AMOR
CONVERTIDO EN ALIMENTO





Compensación



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

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



 Clientes

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 como los colaboradores están capacitados para responder con calidez, amabilidad y efectividad los requerimientos y necesidades de los clientes y usuarios financieros.

Servicio al Cliente

Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

La política de servicio al cliente de Banco BISA 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, clientes y usuarios.

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 2022, se recibieron 6.973 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 los canales de atención 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 2022, Banco BISA tenía 321.000 seguidores en Facebook, 9.101 en Instagram, 2.511 en Twitter y 60.231 en LinkedIn.

Correo Electrónico

Ind.ASFI.d

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

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

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

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

Productos y Servicios

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

Banco BISA 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/Servicio	Descripción
Crédito Consciente Auto	<p>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.</p>
Crédito Consciente Hogar	<p>Producto destinado al financiamiento de la instalación de energía solar en viviendas unifamiliares en construcción o remodelación.</p> <p>Para acceder a las condiciones preferenciales, el crédito debe cumplir las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, y ▪ Determinación de los componentes del sistema para realizar cotizaciones en empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).
Pago de Remesas	<p>Servicio de pago de remesas familiares a nivel nacional a través de una red de 303 puntos de pago denominada "Envía Bolivia", que beneficia a personas que reciben fondos desde el exterior.</p>
Bisa Hogar	<p>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.</p>
Vivienda de Interés Social	<p>Crédito destinado a la adquisición de la primera y única vivienda, ya sea para la compra, construcción, refacción, ampliación o cualquier obra de mejoramiento de una vivienda unifamiliar sin fines y cuyo valor comercial o costo final para su construcción, incluido el valor del terreno que no supere los UFV 400.000 para departamentos, UFV 460.000 para casas y UFV 184.000 para terrenos. Los créditos de vivienda social permiten el acceso a préstamos con tasas de interés fijas por el plazo del crédito, que van desde el 5,5 % al 6,5 %.</p> <p>Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas a través de la página web: https://vivienda.bisa.com/</p>
Bisa Auto	<p>Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo nuevo o seminuevo ofertado por importadora legalmente establecida.</p>
Bisa Moto	<p>Producto que permite financiar un crédito para la adquisición de motocicletas y/o cuadratracks nuevos, que son ofertados en casas importadoras legalmente constituidas.</p>
Créditos de Consumo	<p>Crédito en el que tiene libre disponibilidad de fondos para financiar la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes.</p>

Productos/Servicio	Descripción
Tarjetas de Crédito	<p>Medio de pago que permite disponibilidad de dinero para realizar compras o adelantar efectivo. Se ofrece una variedad de Tarjetas de Crédito: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Empresarial e Infinite Corporate.</p> <p>Los clientes y usuarios pueden obtener pre – aprobación de su tarjeta de crédito, a través de la página web: https://tarjetas.bisa.com/</p>
Tarjetas de Débito "BISA Efectiva"	<p>Producto que permite retirar dinero en efectivo de las cuentas afiliadas a la tarjeta a través de la red de cajeros automáticos (ATM's) del Banco 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.</p>
Pago de Servicios "On Line"	<p>Servicio de Banca Digital, QR y red de Cajeros Automáticos que permite pagar en línea servicios básicos, de telecomunicación, Internet, así como pensiones de colegios, universidades y otras instituciones.</p>
Transferencias desde y al Exterior	<p>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.</p>
Cajero Automático (ATM)	<p>Red de 339 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.</p>
Sin Tarjeta	<p>Servicio que permite hacer retiros de efectivo y otras transacciones en cajeros automáticos del Banco sin necesidad de usar la Tarjeta de Débito, a través de códigos enviados por mensajería SMS.</p>
Simple "Pagos Express"	<p>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+.</p>
Cobros por QR	<p>Servicio a través del cual las empresas pueden realizar cobros a sus clientes mediante la generación de códigos QR, dándoles una alternativa más de pago diferente a las tarjetas o al efectivo, teniendo acceso a una plataforma para el seguimiento de los pagos y reportes correspondientes.</p>
Giro Móvil	<p>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.</p>

Productos/Servicio	Descripción
Depobisa	Servicio que permite, a través de los Cajeros Automáticos identificados como "DepoBISA", realizar depósitos de dinero en bolivianos o dólares americanos a cuentas propias o de otros clientes del Banco. La disponibilidad del dinero es inmediata.
Banca Digital e-BISA+	Banca Digital que permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea desde una computadora.
Banca Móvil	La Banca por Internet a través de dispositivos móviles (celulares o tablets) a través de la APP de Banco BISA que puede descargarse de forma gratuita para sistemas Android e IOS.
BISA Chat	Asistente con inteligencia artificial que responde a consultas y brinda soporte a través de la aplicación Messenger de Facebook y Whatsapp. Brinda información como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer direcciones de cajeros automáticos y agencias incluyendo el tiempo promedio de espera, ▪ Teléfonos de contacto e interés, ▪ Tipo de cambio de la fecha, e ▪ Información de productos y servicios.
Biometría Facial - Facephi	Tecnología que permite el reconocimiento de las características físicas del rostro de una persona, cuya identificación positiva permite el ingreso a aplicaciones o realizar diferentes transacciones bancarias. Los principales beneficios que ofrece son: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se trata de un único medio de autenticación, seguro, rápido, simple, preciso y fácil para que el cliente pueda realizar transacciones a través de sus cuentas; ▪ El cliente no requerirá cambiar su clave y recordarla; y ▪ Permite tener acceso para la realización de diferentes transacciones financieras con un solo registro de imagen, en diferentes dispositivos y con la misma tecnología.



Productos Crediticios para Empresas



Productos/Servicio	Descripción
Créditos Capital de Operación	Crédito a corto y mediano plazo destinado a pagos de proveedores, gastos de importaciones y, en general, a capital de operaciones en moneda nacional y con disponibilidad inmediata. Las garantías colaterales son auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de estas.
Créditos Capital de Inversión	Crédito para compra, refacción, ampliación de inmuebles, compra de maquinaria, compra de equipos, entre otros, a un plazo de hasta 10 años, crédito con disponibilidad inmediata. Las garantías colaterales son auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de estas.
Líneas de Crédito	Línea de crédito, habilitada por tres años, para capital u operaciones, con desembolso en 24 horas, lo cual permite una disponibilidad inmediata de fondos y cubrir desfases eventuales en el flujo de caja.
Cartas de Crédito	Herramienta de pago para importaciones y exportaciones que representa el compromiso de pago - emitida por un banco emisor actuando por cuenta del comprador (ordenante), de pagar al vendedor (beneficiario) el importe pactado e indicado en los instrumentos de giro y/o documentos, bajo términos y condiciones de crédito definidas.
Boletas de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento	Servicio de emisión de Garantías para el respaldo de las operaciones financieras y comerciales locales, como ser: seriedad de propuesta, cumplimiento de contrato, buena ejecución de obra, correcta inversión de anticipo, derechos arancelarios o impositivos, devolución de CEDEIM's y constitución jurídica administrativa.
Préstamos "On Line" bajo Línea de Crédito	Crédito, bajo una línea de crédito rotativa, con disponibilidad permanente las 24 horas del día, hasta 360 días, y con destino exclusivo para capital de operaciones, como la compra de materias primas e insumos o mercadería.
Boletas de Garantía "On Line"	Servicio rápido de emisión de Garantías "On Line", una vez finalizada la solicitud (boleta de Garantía o Garantía a Primer Requerimiento), el cliente o a quien designe, puede recoger la Garantía inmediatamente en cualquier agencia o sucursal del Banco.



Productos/Servicio	Descripción
Créditos Capital de Operaciones	Créditos en bolivianos, destinados a capital de operaciones para la compra de materia prima, mercadería, insumos y pago a proveedores, con un plazo de hasta 360 días. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias; garantías no convencionales o fondos de garantía.
Créditos Capital de Inversiones	Créditos destinados a capital de inversiones para la compra de maquinaria, equipo, vehículos, inversión en instalaciones e infraestructuras, con duración hasta 7 años. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias, garantías no convencionales o fondos de garantía.
Tarjeta de Crédito Empresarial	Tarjeta de Crédito especializada para financiar gastos de representación por medio de POS o de avance en efectivo o a través de ATMs y/o del servicio tecnológico de e-BISA.
Boletas de Garantía o Garantías a Primer Requerimiento	Boletas de garantía y/o garantías a primer requerimiento de seriedad de propuesta para licitaciones por convocatoria de diferentes obras y provisiones; cumplimiento de contrato de obras, entrega de materiales u obligaciones; correcta inversión de anticipo; pago de derechos arancelarios o impositivos; caución de cargos o funciones; buen funcionamiento de maquinaria y para amparar consecuencias judiciales o administrativas.
Financiamiento Importaciones y Exportaciones	Financiamiento tanto para importar o exportar productos manufacturados, bienes intermedios, materia prima, entre otros, y ofrece asesoramiento con el fin de gestionar, negociar y financiar sus emprendimientos.
Pyme 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.

Productos Crediticios para Microempresas



Productos/Servicio	Descripción
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.

Productos/Servicio	Descripción
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, cuenta con 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, y
- Determinación de los componentes del sistema para realizar cotizaciones en empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).



Escuela de Microfinanzas

Ind.ASFI.d

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

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

Para la primera versión, 33 nuevos profesionales se incorporaron en las listas de la entidad financiera y están siendo formados para trabajar en sintonía con los valores del Banco. Durante un periodo estarán guiados por capacitadores y tutores internos, que les brindarán las herramientas necesarias para que puedan desenvolverse en el sector de las Microfinanzas, en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre.

El proyecto contempla, además, fomentar el conocimiento colaborativo, pues involucra a sus colaboradores a formar parte de la Escuela, siendo los principales actores para encaminar a la nueva generación y dejar el sello Bisa en toda la experiencia de formación.

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



Escuela Microfinanzas - La Paz



Escuela Microfinanzas - Cochabamba



Escuela Microfinanzas - Santa Cruz



Escuela Microfinanzas - Sucre



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 2022 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 2022, 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



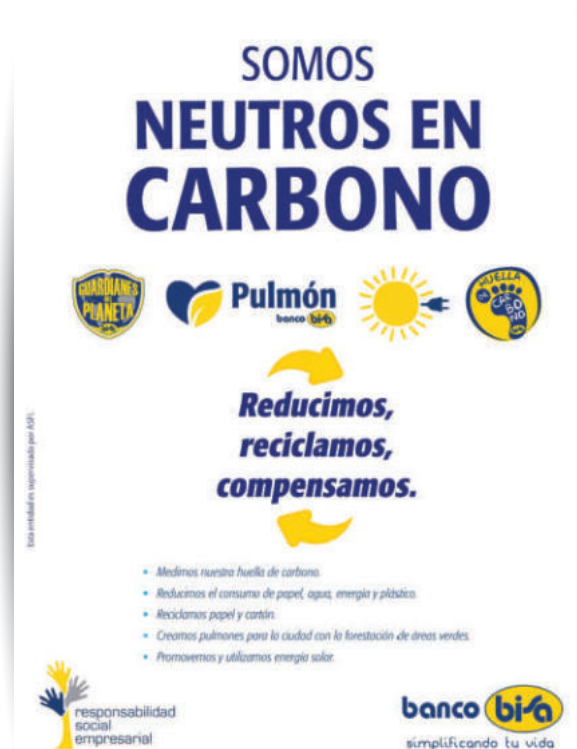
Banco BISA es consciente de que el cuidado y respeto al medioambiente impulsa el desarrollo sostenible, por lo que se ha convertido en un tema primordial para todos quienes integran la institución.

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, implementó el programa de forestación "Pulmón Banco BISA" y promueve el uso de energías sostenibles a través de la instalación de paneles solares y compra de créditos de carbono para ser neutros en carbono.

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



Medición de la Huella de Carbono

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



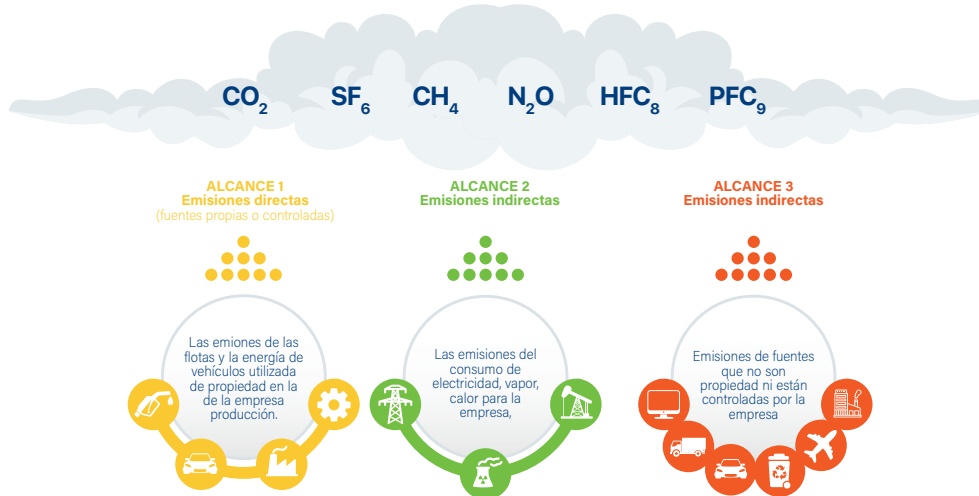
Banco BISA, por octavo año, cuantificó las emisiones de CO₂ de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su huella ambiental.



La metodología para el cálculo de la Huella de Carbono cumple con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 14064-1:2006, y los lineamientos técnicos establecidos por el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). De acuerdo con la ISO 14064:1 las emisiones se clasifican en:

- **Alcance 1.** Emisiones Directas de GEI: Fuentes de emisión que son de propiedad de la organización o están contraladas por esta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio y para el 2022 representaron 916t CO₂e
- **Alcance 2.** Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad de origen externo, consumido por la organización. Las emisiones bajo este alcance también son de reporte obligatorio y para el 2022 representaron 1178t CO₂e
- **Alcance 3.** Las emisiones de GEI indirectas ocurren como consecuencia de las actividades de la organización, pero provienen de fuentes que no son controladas por la misma. Las emisiones bajo este alcance son de reporte voluntario y para el 2022 representaron 319t CO₂e.

Alcances de la HC, según la ISO 14064



Fuente: (GLOBAL CLIMATE INITIATIVES, 2020)

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

Factores de Emisión

Factor de Emisión	
Alcance 1	<p>Gasolina</p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p> <p>Poder Calorífico: YPFB Refinación.</p>
	<p>Diésel</p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p> <p>Poder Calorífico: YPFB Refinación.</p>
	<p>Gas Natural</p> <p>IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006.</p> <p>Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.</p> <p>Poder Calorífico: YPFB Refinación.</p>
Alcance 2	<p>Emisiones Fugitivas</p> <p>IPCC, Sexto Informe de Evaluación, 2021. Potencial de Calentamiento Global de los Gases R410A, R22 y R407C.</p>
	<p>Energía Eléctrica</p> <p>Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2022.</p>

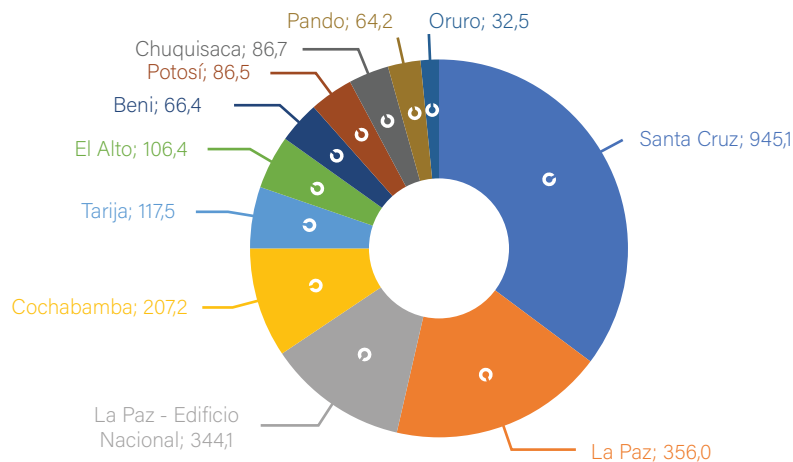
Factor de Emisión	
Papel	Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil, 2015.
Residuos Sólidos	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características en rellenos sanitarios de Bolivia. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.
Viajes Terrestres	Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.
Viajes Aéreos	Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.

Fuente: Elaboración propia

La Huella de Carbono de Banco BISA para la gestión 2022 fue de 2.413 tCO₂e, distribuidas en las siguientes ciudades:

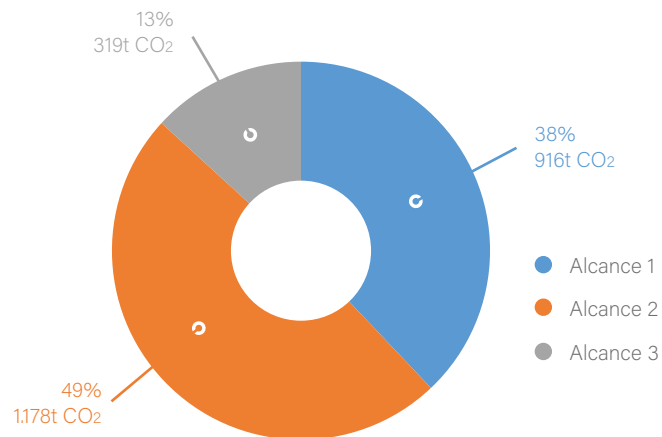
Departamento	Huella de Carbono en Toneladas CO ₂
Santa Cruz	945,1
La Paz	356,0
La Paz - Edificio Nacional	344,1
Cochabamba	207,2
Tarija	117,5
El Alto	106,4
Chuquisaca	86,7
Potosí	86,5
Beni	66,4
Pando	64,2
Oruro	32,5
Oruro	32,5
Total	2.413

Huella de Carbono en Toneladas CO₂ - por Departamentos



La Huella de Carbono está compuesta de la siguiente manera: 2.094t CO₂e corresponden a emisiones de Alcance 1 y 2, y 319t CO₂e corresponden a las emisiones de Alcance 3. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 8.040 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 1.715 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 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 2022 se realizó la séptima versión del concurso interno "Guardianes del Planeta", con el objetivo de incentivar a los colaboradores a aplicar buenas prácticas para la reducción del consumo de energía, agua y papel, además de acopiar tapas plásticas, papel y cartón para ser vendidas y recicladas. El 100% de la recaudación se entrega a Asociaciones que financian tratamientos infantiles de cáncer. Participaron 67 agencias a nivel nacional.

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



Felicidades a los Ganadores

del concurso interno "Guardianes del Planeta 2022"

¡Gracias a todos los que participaron!

 <p>Agencia YANACACHI</p> <p>Vale de Supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador y una cafetera de bajo consumo de energía para la agencia.</p> <p>CATEGORÍA: Consumo de Energía Eléctrica Ahorro del 18.05%</p>	 <p>Agencia ARROYO CONCEPCIÓN</p> <p>Vale de Supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador.</p> <p>CATEGORÍA: Consumo de Agua Ahorro del 64.87%</p>	 <p>Agencia YANACACHI</p> <p>Vale de Supermercado: 1 de 150 Bs por colaborador.</p> <p>CATEGORÍA: Consumo de Papel Ahorro del 54.55%</p>	 <p>Agencia EL CARMEN</p> <p>Happy Hour para todo el personal de la Agencia.</p> <p>CATEGORÍA: Reciclaje de Papel 16.5 kg por colaborador</p>	 <p>Agencia EL CARMEN</p> <p>Happy Hour para todo el personal de la Agencia.</p> <p>CATEGORÍA: Reciclaje de Tapas Plásticas 1.25 kg por colaborador</p>
--	---	--	--	---




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.

ULTIMO DÍA PARA PARTICIPAR

**DÍA INTERNACIONAL
DE LOS DERECHOS DE LOS ANIMALES**



**QUE SU DERECHO A LA VIDA,
SEA NUESTRO DEBER.**

Comparte una fotografía **consintiendo al animalito que es parte de tu familia o uno que vive en la calle.**

**Envía tus fotos
HASTA HOY**
Al correo rsebisa@grupobisa.com

¡Sorteo de 10 premios entre los participantes!

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

PREMIO DEL MES




Dispensador de bolsas, fabricado con fibra, diseño de hueso, 15 bolsas biodegradables.

Para participar del concurso interno de este mes, envía una foto tuya utilizando una bolsa de tela o ecológica cuando vayas de compras.

**Envía tus fotos al correo
rsebisa@grupobisa.com**

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



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 2022, se logró reciclar 10.4 toneladas de papel y cartón, con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Dicha cantidad equivale a 177 árboles que no serán utilizados para fabricar papel nuevo. El papel es vendido y el 100% de la recaudación se entrega directamente a la Asociación de Voluntarios de Lucha contra el Cáncer Infantil para que financien tratamientos infantiles.



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 (GAMLP), desde el año 2016 planta y mantiene árboles en diferentes zonas de la ciudad de La Paz.

El proyecto empezó el 2016 con la plantación de 500 árboles en el "Parque Urbano Central" de la urbe paceña, que además de capturar CO₂, producen más oxígeno y estabilizan el terreno.

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 Urbano Central"

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 "Bartolina Sisa"

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.

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

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 2022 se implementaron siete "Pulmones Banco BISA" con un total de más de 7.278 árboles plantados en esta capital y en Sucre.

Pulmón BISA	Cantidad Árboles
Av. Kantutani	2.388
Bosquecillo Auquisamaña	2.263
Parque Urbano Central (PUC)	900
Bioparque "Vesty Pakos" (Mallasa)	725
Parque Bartolina Sisa (Aranjuez)	500
Talud Auquisamaña	340
Pulmón Sucre	162
Total	7.278

Esta cantidad de árboles podrá absorber, aproximadamente 938 toneladas de CO2 al año, permitiendo compensar anualmente cerca del 39% de las 2.413 toneladas de emisiones del Banco.

Las especies forestales son nativas para mantener el equilibrio del ecosistema y que su desarrollo sea el óptimo: Queñua, Kiswara, Molle, Mutu Mutu, Kantuta, entre otras.

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 Línea de Acción 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 Cochabamba

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



Paneles solares Edificio Nacional

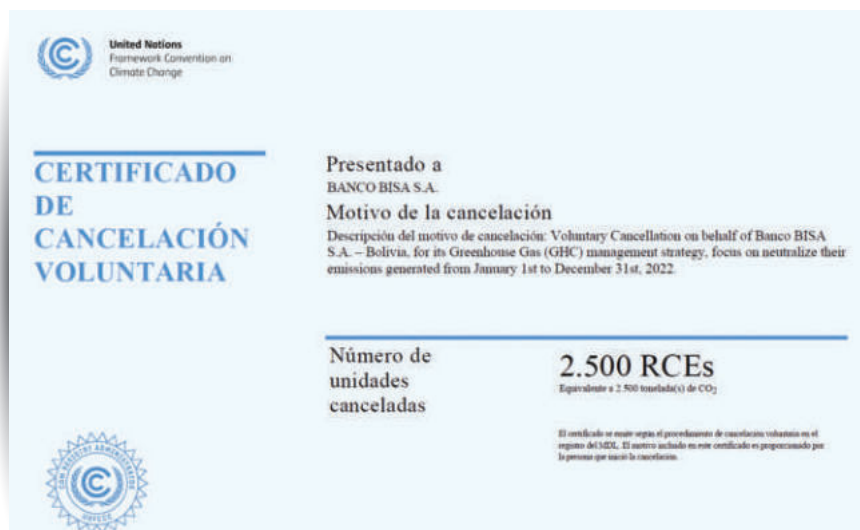
Ahora, Banco BISA cuenta con una capacidad de generación de energía solar de más de 254 MWh año, lo que equivale al consumo de 240 viviendas urbanas de Bolivia.

Durante el 2022 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 financió Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) por una cantidad equivalente a las emisiones de CO₂ de las operaciones del Banco.

Al financiar 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 2022 la medición de la huella de carbono determinó que las emisiones del Banco alcanzaron 2.413 ton de CO₂, por lo cual se procedió a la compra de 2.500 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 No. 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

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

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 beneficien a niños en situación de desventaja, apoyar actividades que promueven el deporte y la cultura, y respaldar otras acciones que favorezcan a la sociedad en su conjunto.

Educación Financiera



creando futuro

Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera “Creando Futuro” de Banco BISA busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2022 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-2022), Banco BISA fue invitado, por segundo año consecutivo, para exponer los resultados de su exitoso programa “Creando Futuro”.

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

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

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

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



CONGRESO LATINOAMERICANO DE EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA 2022



Participación Banco BISA - Congreso CLIEF (FELABAN).

Subprograma de Educación Financiera

Grupo de interés	Beneficiarios
Niños, niñas y adolescentes	25.988
Clientes y usuarios	20.720
Jóvenes	18.197
Usuarios del Portal Educación Financiera "DESCUBRE"	2.912
Clientes MyPEs y emprendedores	695
Mujeres en proceso de formación	126
Personas con ceguera	85
Total Beneficiarios	68.723

Creando Futuro "Personas con Ceguera"

En el 2022 se realizaron talleres de Educación Financiera dirigidos a personas con ceguera, en la ciudad de El Alto con el Club de Atletismo de Personas Ciegas "Illimani" y en Cochabamba con el Centro de Rehabilitación para Ciegos "Manuela Gandarillas". Se beneficiaron a 85 personas que recibieron un certificado de participación y una cartilla 100% en braille.

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

Adicionalmente, se apoyó a la realización del campeonato de atletismo del Club "Illimani" que se llevó a cabo en el estadio "Cosmos 79" de la ciudad de El Alto.



Taller Educación Financiera - Club "Illimani"



Taller Educación Financiera - Club "Ilimani"

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 2022 se capacitó a un total de 4.662 clientes y usuarios a través de 17 talleres impartidos en diez ciudades del país.

Ciudad	Beneficiarios
Cochabamba	659
Sucre	644
Oruro	591
El Alto	587
Santa Cruz	581
La Paz	472
Cobija	323
Potosí	305
Trinidad	250
Tarija	250
Total	4.662

Creando Futuro “Pequeños Productores y Emprendedores”

El año 2022, en alianza con diversos actores, Banco BISA realizó 7 talleres para 695 beneficiarios.

	Talleres	Beneficiarios
Emprendedores “Fe y Alegría”	4	503
Taller Leasing Financiero	1	103
Taller Proveedores	1	50
JCI Andina	1	39
Total	7	695

En alianza con la Fundación “Fe y Alegría”, que tiene la finalidad de brindar apoyo pedagógico a jóvenes de escasos recursos, se realizaron 4 talleres para emprendedores que son capacitados de manera continua. Se beneficiaron 503 personas que cursaron los talleres de: El Presupuesto, Ahorro y Objetivos Financieros, Seguridad de Canales Electrónicos y El Crédito.

En coordinación con la Cámara Junior Internacional (JCI) Andina, una de las principales redes de jóvenes líderes emprendedores del departamento de La Paz que busca contribuir a la sociedad a través de la ejecución de programas y proyectos enmarcados en la difusión y cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Naciones Unidas (ODS), se llevó adelante un taller que benefició a 39 integrantes.

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 103 beneficiarios.



PARTICIPA DE NUESTRO:

**TALLER VIRTUAL
ARRENDAMIENTO
FINANCIERO**

26
SEPTIEMBRE
Hrs. 19:00

EVENTO GRATUITO

bisa leasing
Esta Entidad es Supervisada por ASF

CERTIFICADO POR
BISA Leasing S.A.

Como apoyo a los proveedores del Banco se tuvo una sesión exclusiva para explicar las medidas de seguridad en el uso de canales electrónicos de pago y transacciones financieras, con la participación de 50 beneficiarios.

Creando Futuro “Mujeres Emprendedoras”

El año 2022, en la ciudad de El Alto, se organizaron talleres virtuales con I3 Impacto Social y sus proyectos “Jakaña”, “Warmis” y “Vencedoras”, que tienen la finalidad de empoderar a mujeres mediante el conocimiento, la capacitación y el desarrollo de nuevas destrezas. La temática que se impartió a las asistentes fue: El ahorro y objetivos financieros. Se beneficiaron a 126 mujeres.

“Jakaña” es un programa que apoya a emprendedoras de comida “los agachaditos” en la ciudad de El Alto para que puedan ofrecer comida consciente: sana, saludable, local y de temporada.

“Warmis Poderosas” es un programa que ofrece a jóvenes alteñas la preparación para acceder a becas universitarias.

“Vencedoras” es un programa que capacita a mujeres alteñas para que mejoren sus posibilidades de empleo.



Taller Educación Financiera "Warmis Pderasos" y "Vencedoras"



Taller Educación Financiera "Jakaña"

Creando Futuro "Jóvenes"

El 2022, se beneficiaron a 18.197 jóvenes mediante 25 talleres con el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, cuya convocatoria se realizó a través de las redes sociales del propio instituto y del Banco.

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

Las temáticas que se adaptaron para un mejor aprovechamiento de los jóvenes fueron: elaboración del presupuesto personal y familiar, el ahorro y objetivos financieros, seguridad en el uso de canales electrónico de pago, el crédito y derechos y obligaciones del consumidor financiero.

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



Creando Futuro “Niños y Adolescentes”

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

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.



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

El 2022, mediante 4 alianzas benefició a 25.988 estudiantes de primaria y secundaria.

Institución	Beneficiarios
Sociedad “San José”	12.969
Fundación Bienaventuranzas	10.313
Enseña por Bolivia	2.456
Instituto Politécnico Tomás Katari	250
TOTAL	25.988



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 y se benefició a 10.313 estudiantes con el material en formato virtual.



Estudiantes de Secundaria - Cochabamba



Estudiantes de Primaria - Santa Cruz

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 2022, "Enseña por Bolivia" asignó a 40 profesionales que trabajaron por mejorar la educación en los municipios de Achocalla, Sica Sica, Yanacachi, El Alto y La Paz en el departamento de La Paz y Atocha en el departamento de Potosí. Estos agentes de cambio han sido asignados a 31 Unidades Educativas. Se lograron beneficiar a 2.456 niños.



Estudiantes de Primaria - Yanacachi

El Instituto Politécnico "Tomás Katari" de la ciudad de Sucre es una entidad privada, de carácter social y sin fines de lucro. Busca el cambio cualitativo e integral del pueblo boliviano en su conjunto para transformar su actual realidad social, económica, política e ideológica hacia el Vivir Bien. Dentro sus actividades esta el apoyo pedagógico a estudiantes de primaria y secundaria de escuelas rurales, quienes tuvieron acceso al material "Bianka y Santiago", así como la capacitación de los profesores para su uso en clases. Se lograron 250 beneficiarios.

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 y Sur de la ciudad de La Paz, y distrito 5 de la Ciudad de El Alto. También se benefició al municipio de Palca y distrito 6 del municipio de Palca.



Estudiantes de Primaria - 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 12.969 estudiantes.

Subprograma de Difusión de Información

Actividad / Indicador	Resultado
ASFI - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3.460.245 personas atendidas en agencias
ASOBAN - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3.460.245 personas atendidas en agencias
BISA TV - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3.460.245 personas atendidas en agencias
Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	149.304 dípticos
Difusión de folletería informativa de Educación Financiera	18.663 beneficiarios
Distribución de Cartillas para estudiantes	25.988 ejemplares
Redes Sociales - posteos	29 publicaciones
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cómic Creando Futuro	22.859 ejemplares
Creando Futuro "Podcast"	1.592 reproducciones

Creando Futuro "Podcast"

Se elaboraron 8 sesiones de podcast difundidas en todas la redes sociales del Banco y publicadas en 5 plataformas multimedia, a nivel nacional e internacional, lográndose 1.592 reproducciones.

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

No.	Temática
1	¿Qué es el Phishing?
2	¿Qué es el Carding?
3	¿Qué es el Smishing?
4	¿Qué es el QRishing?
5	¿Qué es el Vishing?
6	¿Qué es el Skimming?
7	¿Qué son las Estafas Presenciales?
8	Consejos de Manejo de Dinero Efectivo



Creando Futuro "Clientes"

Se entregaron dípticos de Educación Financiera a 18.663 clientes y usuarios que esperaban su turno de atención en cajas o plataforma de atención al cliente en las 80 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, y
- Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago.

Beneficiarios por Ciudad

Ciudad	Temática
Cochabamba	4.872
Santa Cruz	4.787
La Paz	4.208
El Alto	1.516
Tarija	707
Sucre	557
Oruro	544
Potosí	529
Cobija	479
Trinidad	464
Total	18.663



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 3.460.245 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2022.

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.

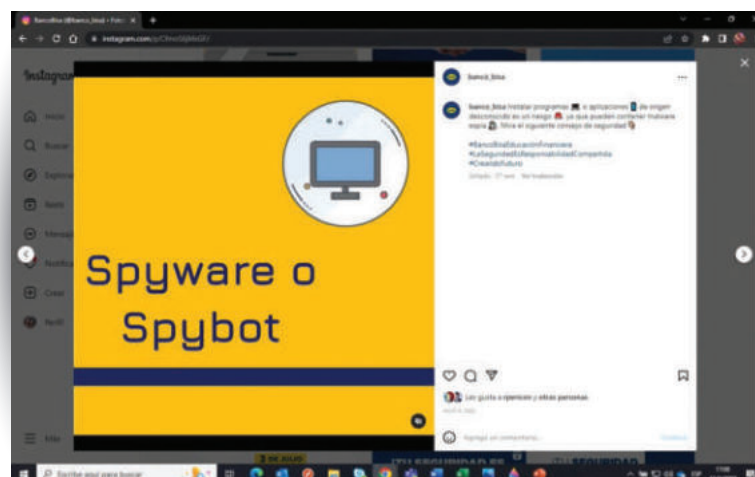
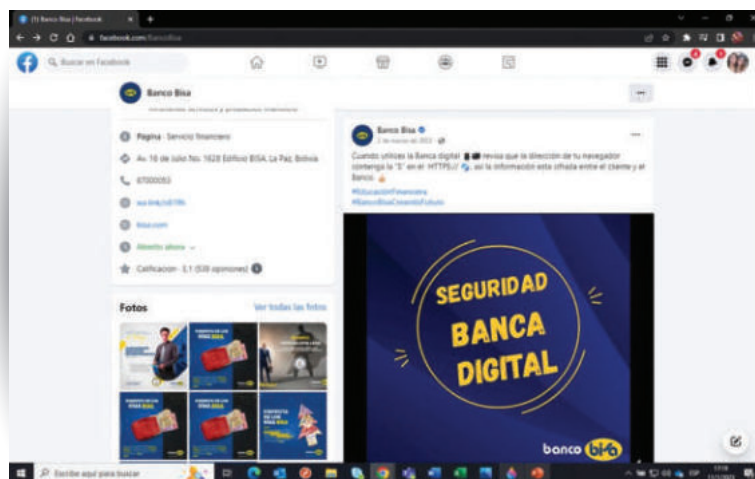
Folletería Informativa

Banco BISA realizó la impresión de 149.304 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 2022, en las diferentes Redes Sociales del Banco se realizaron 29 publicaciones de educación financiera que fueron vistas por los más de 321.000 seguidores en Facebook, 9.101 en Instagram, 2.511 en Twitter y 60.231 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 292 clientes el año 2022.



Monedas Latinoamericanas

	01-mar-22	18-mar-22	25-mar-22	Variación % Semanal
Real	5.1729	5.0233	4.7429	5.58%
Peso Argentino	83.3511	109.6900	110.3715	-6.63%
Sol Peruano	3.6120	3.7915	3.7424	1.03%
Peso Chileno	714.03	804.00	778.10	3.22%

Fuente: Bloomberg

Banco BISA S.A. cuenta con un servicio que le permite realizar transferencias al exterior y operaciones de compra/venta de dólares y euros, con condiciones preferenciales, a través de la banca electrónica.

BISA

Para acceder a las mismas, debe negociar con Mesa de Dinero las condiciones preferenciales y solicitar un número de ticket.

Línea Gratuita: MESA DE DINERO 800 10 6636

El real se apreció 5.58% luego de la publicación de las actas de la última reunión del Comité de Política Monetaria (Copom) del Banco Central del Brasil, en esta reunión se abrió la posibilidad de incrementar la tasa Selic (tasa de interés de referencia) por encima del 12.75% anual. Este anuncio generó expectativas positivas respecto al rendimiento de los instrumentos denominados en moneda local brasilera, incrementando la demanda de moneda local para ejecutar inversiones con tasas superiores a las expectativas de inflación.

El peso argentino se depreció 6.63% debido al incremento de la deuda pública de Argentina que tuvo una variación de USD834 millones con relación con el mes de febrero. El stock total de deuda asciende a USD366,561 millones y cerca al 70% de este monto debe ser cancelado en moneda extranjera por lo que la demanda de divisas y la disminución de reservas internacionales generan presiones sobre el tipo de cambio que mantiene su tendencia hacia una constante depreciación.

El sol peruano se apreció 1.03% luego de la publicación oficial de las proyecciones del Banco Central de Reserva de Perú sobre el crecimiento de la economía peruana, la autoridad publicó que se espera un crecimiento económico de 3.4% para la economía de este país, al cierre de la gestión 2022 impulsada principalmente por el sector de la minería y su desempeño ante el incremento de los precios a nivel mundial.

El peso chileno se apreció 3.22% luego de la visita a Santiago de una misión económica del Fondo Monetario Internacional, las conclusiones de la evaluación del FMI confirman que la recuperación económica de Chile está en marcha, destacando que el Producto Interno Bruto chileno se recuperó 11.7% en 2021 luego de una caída del 6% en el año 2020.

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

Cómics

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

El 2022 se distribuyeron 22.859 ejemplares digitales a los beneficiarios de los Talleres de Educación Financiera que se impartieron a jóvenes.

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



Solidaridad y Bienestar



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 y nacionales, métodos de bioseguridad, consejos de nutrición y sistema inmunológico, además de estadísticas.

BOLETÍN N° 39

al (22/07/22)

SALUD

Noticias

- Un gran estudio internacional identifica nuevos síntomas clínicos de la viruela del mono [\(El Mundo\)](#)
- Tailandia detecta su primer caso comunitario de viruela del mono [\(El Mundo\)](#)
- Quinta ola de COVID-19: ¿Cuándo es más contagiosa una persona que da positivo? [\(El Financiero\)](#)
- El Long Covid es lo mismo que el Covid-19, solo que dura más [\(ABC\)](#)
- Descubrieron cómo se transforma la proteína espiga del SARS-CoV-2 para infectar las células [\(Infobae\)](#)
- ¿Qué es la niebla mental que afecta a los pacientes con covid-19? [\(CNN\)](#)

Casos Covid Mundo

567.951.340 CONFIRMADOS	6.380.835 DECEOS
----------------------------	---------------------

(Datos departamentales, correspondientes a los SEIOS. Datos nacionales correspondientes al Ministerio Salud.)

Casos Covid Bolivia

991.680 CONFIRMADOS	912.600 RECUPERADOS	22.007 DECEOS +B	6.050 NUEVOS (21/07)
------------------------	------------------------	---------------------	----------------------------

Chuquisaca	Cochabamba	La Paz
495 Nuevos 72.713 Confirmados 1.574 Deceos	1.929 Nuevos 185.328 Confirmados 3.130 Deceos	901 Nuevos 174.300 Confirmados 3.125 Deceos
Pando	Potosí	Santa Cruz
75 Nuevos 12.594 Confirmados 353 Deceos	137 Nuevos 42.028 Confirmados 921 Deceos	1.644 Nuevos 871.524 Confirmados 8.524 Deceos
Beni	Oruro	Tarija
141 Nuevos 31.294 Confirmados 985 Deceos	155 Nuevos 43.683 Confirmados 1.629 Deceos	573 Nuevos 79.566 Confirmados 1.345 Deceos

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

Tarjetas Personales en Braille



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

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

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

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

Atletismo "Club Illimani" El Alto





En la ciudad de El Alto se llevó a cabo el campeonato de atletismo del Club "Illimani" con la participación de atletas ciegos que corrieron en las categorías de 100, 400 y 5.000 metros.

Se dotó de uniformes y coadyuvó con la organización de la competencia. Además, colaboradores del Banco corrieron con los atletas que requerían apoyo y direccionamiento.

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

“Tiempo de Actuar”

De acuerdo con datos proporcionados por UNICEF Bolivia, hubo una disminución del 15,6% de la tasa de vacunación en niños y niñas menores de 1 año; 50% de niñas, niños y adolescentes se encuentran en situación de pobreza; 41% de las escuelas se mantuvieron cerradas durante la gestión 2021, al igual que la mayoría de los centros infantiles; 61% de hogares rurales con niños, niñas y adolescentes no cuentan con acceso a saneamiento básico. Otro dato alarmante es que 30.824 niñas, niños y adolescentes fueron víctimas o presenciaron violencia durante la cuarentena.

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:

- Fortalecer de la cadena de frío para la vacunación.
- Comprar 15 refrigeradores y 5 cámaras frías.
- Prevenir la violencia en las escuelas (15.000 estudiantes).
- Apoyar psicoemocionalmente a través de la línea Familia Segura (10.000 casos).
- Equipar guarderías públicas (15 guarderías fortalecidas).

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

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



Participaciones Deportivas

Banco BISA respaldó a deportistas durante la gestión 2022 para su participación en competencias internacionales.

Se destaca el apoyo a Valeria Miranda Medalla de Oro en Dobles Damas U18 y Hernán Ruiz Medalla de Plata en Dobles Mixto U16 y Medalla de Plata en Dobles Varones U16 que representaron al país en el Mundial Junior de Racquetbol que se realizó en Guatemala.



Centro Deportivo Polifuncional Salesiano

En coordinación con la Inspectoría de los Salesianos de Don Bosco en Bolivia "Nuestra Señora de Copacabana" se construyó una Cancha Polifuncional en la ciudad de Cobija.

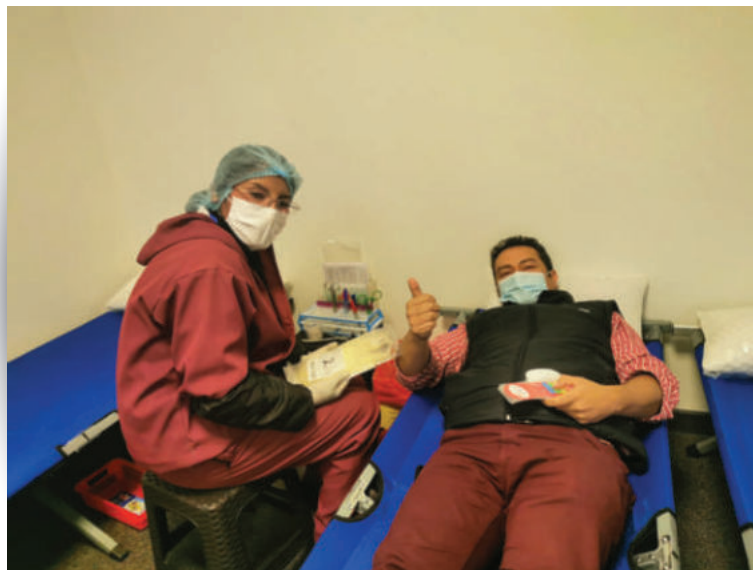
La construcción de este Centro Polifuncional es de mucha utilidad y tiene un efecto multiplicador en la generación de actividades deportivas y una sana disciplina en favor de muchos jóvenes de Cobija.



Donación de Sangre

Durante el 2022 se apoyó, con material impreso informativo, a la campaña de comunicación del Banco de Sangre Departamental de La Paz, con el objetivo de concientizar a la población acerca de la importancia de donar sangre, no sólo el Día Mundial y Nacional del Donante sino durante todo el año.

Adicionalmente, se promovió la donación voluntaria de sangre entre colaboradores del Banco y se organizó una jornada de colecta en el Edificio Principal del Banco. Banco BISA es un aliado estratégico del Hemocentro de La Paz.



Donaciones Diversas

El año 2022 se efectuaron donaciones diversas, en efectivo y en especie, beneficiando a 13 instituciones que trabajan con la comunidad y 11 personas para fines académicos o deportivos.

Dentro las acciones, se tiene el pago de la atención médica anual del hogar de ancianos "San José" de la ciudad de Cochabamba; continuamos con el apoyo mensual al hogar de ancianos "Santa Teresa Jornet" de la ciudad de Tarija; se equipó a la banda de música de la Unidad Educativa Fiscal "Cristina Prado" de la ciudad de Quillacollo; se entregó implementos deportivos a la Unidad Educativa "Ayni Pacha" de la ciudad de Cochabamba; se otorgaron becas educativas de postgrado como incentivo a la excelencia académica; apoyamos la participación del equipo del Club Tenis La Paz en el Campeonato Nacional de Basketball entre otras.



Banda Unidad Educativa "Cristina Prado" - Quillacollo



Equipo Basketball - Club Tenis La Paz

Cultura



Feria Internacional del Libro de La Paz

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

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



Adicionalmente, se realizó la campaña interna “Dona un libro” con la finalidad de recolectar libros entre los colaboradores del Banco y entregarlos a bibliotecas juveniles del Municipio de La Paz; se logró reunir 232 libros.



Festival de Música Barroca

Banco BISA auspició el Festival Internacional de Música Renacentista y Barroca Misiones de Chiquitos, luego de la suspensión del evento en 2020 a causa de la pandemia.

Este evento es organizado por la Asociación Pro-Arte y Cultura (APAC), organización de gestión cultural sin fines de lucro, integrada por voluntarios, que desde 1998 realiza una labor de democratización y dinamización del acceso a la formación artística y a actividades de ocio creativo con la población.

Cada festival está acompañado por un "Encuentro Científico, Simposio Internacional de Musicología" (ECSIM), en el cual historiadores, investigadores y musicólogos discuten sobre algún tema referente a la música antigua. Las ponencias presentadas en todos los ECSIM se publican y se difunden a través del Fondo Editorial APAC.



Fundación "Bolivia Clásica"

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

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

Otros Auspicios

Se realizaron otros auspicios culturales como la "Serenata Lírica, las mejores arias de la Ópera Italiana" organizada por la Embajada Italiana en Bolivia; la presentación del libro "Tierras, pueblos, hombres de chicas" del autor Cesáreo Aramayo Ávila; los Festivales Culturales de los Colegios "Franco Boliviano" y "Saint Andrews" de la ciudad de La Paz; entre otras.



Serenata Lírica


JUEVES 29
DICIEMBRE

**PRESENTACIÓN
DEL LIBRO**

**TIERRAS, PUEBLOS,
HOMBRES DE CHICHAS**
Cesáreo Aramayo Ávila (1903 - 1982)

HORAS
18:00
Av. 20 de octubre, Edif. Torre Luz 2635,
entre campos y Pinilla

Todo incluido en el precio de la obra

 **responsabilidad
social
empresarial**

banco bifa
simplificando tu vida



responsabilidad social empresarial



Indicadores
RSE

Indicadores RSE

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

Indicador	2021	2022
Gobierno Corporativo		
Comités (número)	55	57
Accionistas (número)	2.172	2.184

Indicador	2021	2022
Gestión		
Colaboradores (número)	1.782	1.843
Oficinas Principales a nivel Bolivia (número)	10	10
Departamentos con cobertura (número)	9	9

Indicador	2021	2022
Bancarización		
Agencias (número)	83	80
Cajeros automáticos (número)	342	339
Clientes MyPEs (número)	17.571	18.140
Clientes Microempresas (número)	17.768	18.417
Clientes personas naturales (número)	757.197	804.839
Remesas (número)	314.959	402.218
Remesas (en Bs)	98.806.896	119.171.202

Indicador	2021	2022
Social		
Personal capacitado por gestión (número)	1.772	2.065
Horas de formación y capacitación (número)	204.873	173.045
Relación de equidad de género en contratación de personal (mujeres/hombres)	901/881	935/911
Beneficiarios de talleres de educación financiera (número)	68.850	68.723
Salas de lactancia (número)	10	10
Talleres de equidad de género (número)	8	12
Horas invertidas en Talleres de equidad de género (número)	10	24
Colaboradores capacitados en equidad de género (número)	180	506

Indicador	2021	2022
Ambiental		
Total Huella de Carbono Banco BISA (Toneladas de CO2)	2.070	2.413
Árboles plantados (número)	200	925
Agencias participantes del concurso "Guardianes del Planeta 2021" (número)	68	67
Colaboradores participantes del concurso "Guardianes del Planeta en Casa" (número)	380	422
Papel reciclado (kilogramo)	6.400	10.400
Instalación de sistemas de paneles solares (número)	0	0
Adquisición de Certificados de reducción de emisiones "CRE's " (Toneladas de CO2)	2.100	2.500

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

Estándares GRI

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

GRI 1 Utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1: Detalles organizacionales	18 - 24			
	2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	18 - 24			
	2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	42278			
	2-4: Actualización de la información		a. presentar actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores	No procede	No se tiene información pendiente a corrección del Informe anterior.
	2-5: Verificación externa		b. si la presentación de informes de sostenibilidad de la organización se ha sometido a verificación externa:	No procede	La normativa nacional no exige la verificación externa
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	46 - 58 60			
	2-7: Empleados	36 - 44			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-8: Trabajadores que no son empleados	36			
	2-9: Estructura de gobernanza y composición	22, 23			
	2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22			
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	22			
	2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20 - 23			
	2-13: Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	20 - 23			
	2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	10 - 15			
	2-15: Conflictos de interés	22 - 23			
	2-16: Comunicación de inquietudes críticas	22 , 23			
	2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20 - 23			
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	20 - 23			
	2-19: Políticas de remuneración		a. describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye:	Restricciones de confidencialidad	Información que no es pública por seguridad
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	44			
	2-21: Ratio de compensación total anual		a. presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada);	Restricciones de confidencialidad	Información que no es pública por seguridad
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	62 - 76			
	2-23: Compromisos y políticas	18 - 24 26 - 33			
	2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	18 - 24 26 - 33			
	2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	18 - 24 26 - 33			
	2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	26 - 33			
	2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	10 - 15 26 - 33 36 - 44 46 - 58 60 62 - 76 78 - 105			
2-28: Afiliación a asociaciones	18				
2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	10 - 15 26 - 33				

Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30: Convenios de negociación colectiva	36 - 44			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Temas Materiales					
GRI 3: Tema Material 2021	3-1: Proceso de determinación de los temas materiales 3-2: Lista de temas materiales 3-3: Gestión de Temas Materiales	10 - 15			
Desempeño Económico					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	18 - 24 108 - 109			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	24, 108			
Presencia en el Mercado					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	46 - 58			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	38			
Anticorrupción					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	23			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	23			
Desempeño Ambiental					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	62 - 76			
Gestión Conciente					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	62 - 76			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	63 - 66			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	67			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	67			
	303-5 Consumo de agua	67			
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	69			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	69, 76			
Biodiversidad / Forestación					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	62 - 76			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	70 - 72			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Emisiones					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	62 - 76			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	63 - 66			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	63 - 66			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	63 - 66			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	63 - 66			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	63 - 74			
Desempeño Social					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	26 - 33 36 - 44 78 - 105			
Gestión Humana					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	36 - 44			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	36 - 38			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	44			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	32, 37			
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	38, 39			
Gestión Humana					
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	39			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	39			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	32, 37			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	32, 37, 39			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	38, 39			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	32, 37, 39			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	39 -41			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	39 - 41			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	39 - 41			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	36 - 38			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	21, 32			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Trabajo Infantil					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	32, 37, 60			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	32, 37, 60			
Trabajo Forzoso u Obligatorio					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	32, 37, 60			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	32, 37, 60			
Evaluación de Derechos Humanos					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	21 32 36 - 44			
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	21, 32, 37			
Comunidades Locales					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	78 - 105			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	78 - 105			
Evaluación Social de los Proveedores					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	21, 60			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	21, 60			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	60			
Temas No Materiales					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	21, 32, 37			

ISO 26000

Responsabilidad Social

Materia fundamental: Principios				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
4.4	Comportamiento Ético		3. Perfil de Banco BISA S.A.	18 - 24
4.6	Respeto al Principio de Legalidad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	18 - 24 36 - 44 68 - 76
6.2	Gobernanza de la organización		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	18 - 24 26 - 33
Materia fundamental: Derechos Humanos				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente.	10 - 15 18 - 24 26 - 33 60 62 - 76
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		5. Colaboradores	36 - 44
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad		3. Perfil de Banco BISA S.A.	18 - 24
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones		6. Clientes	46 - 58
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 9. Comunidad	18 - 24 36 - 44 78 - 105
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		5. Colaboradores	36 - 44
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	36 - 44 46 - 58 78 - 105
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	18 - 24 36 - 44
Materia fundamental: Prácticas Laborales				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	18 - 24 36 - 44
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	18 - 24 36 - 44
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	18 - 24 36 - 44
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	18 - 24 36 - 44 62 - 76

Materia fundamental: Medio Ambiente

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		8. Medio ambiente	62 - 76
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		8. Medio ambiente	62 - 76
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		8. Medio ambiente	62 - 76
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		8. Medio ambiente	62 - 76

Materia fundamental: Prácticas justas de operación

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción		3. Perfil de Banco BISA S.A.	18 - 24
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable		4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	26 - 33 36 - 44 62 - 76 78 - 105
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	18 - 24 46 - 58
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 9. Comunidad	18 - 24 26 - 33 62 - 76 78 - 105
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	18 - 24 26 - 33

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores	18 - 24 46 - 58 60
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	46 - 58 62 - 76 78 - 105
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		8. Medio ambiente	62 - 76
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	18 - 24 46 - 58
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	18 - 24 46 - 58

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.8	Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	Banco BISA no brinda servicios esenciales, pero si contribuye al cuidado del medio ambiente a través de acciones para reducir su Huella de Carbono y tiene programas de forestación para compensar la misma.	Índice GRI	109
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		9. Comunidad	78 - 105

Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	10 - 15 26 - 33 78 - 105
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	26 - 33 78 - 105
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		5. Colaboradores	36 - 44
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	18 - 24 36 - 44
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores de RSE	18 - 24 46 - 58 108 - 109
6.8.8	Asunto 6: Salud		5. Colaboradores	36 - 44
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	26 - 33 78 - 105

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
7.3.1	Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
7.3.2	Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
7.3.3	La esfera de influencia de una organización		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	8 - 14 24 - 30
7.4.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	26 - 33 62 - 76
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	18 - 24 26 - 33
7.4.3.	Incorporación de la Responsabilidad Social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	18 - 24 26 - 33
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33

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	109
Capítulo I. Sección 2: Lineamientos mínimos de responsabilidad social empresarial				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Lineamientos de RSE	Lineamientos que debe cumplir la entidad supervisada.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	109
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	18 - 24 62 - 76 78 - 105 108 - 109
Art. 3. Transparencia	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	109
a) Misión y visión			3. Perfil del Banco BISA S.A.	18 - 24
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	18 - 24 26 - 33 62 - 76 78 - 105
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	46 - 58 62 - 76 78 - 105
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	18 - 24 36 - 44 62 - 76
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	109
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
b) Respetar sus intereses			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	26 - 33 36 - 44 46 - 58 78 - 105
c) Considerar sus inquietudes			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	26 - 33 36 - 44 46 - 58 78 - 105
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			3. Perfil del Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes	18 - 24 36 - 44 46 - 58

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
e) Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
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	18 - 24 36 - 44 62 - 76
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	18 - 24 36 - 44
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	26 - 33

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial	Debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales		4. Gestión de RSE	26 - 33
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	18 - 24 26 - 33
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	109
a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad.	Inlcuso aquellos que ha asumido de manera voluntaria		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	18 - 24 36 - 44 62 - 76
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10- 15 26 - 33
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	62 - 76 78 - 105
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	18 - 24 26 - 33
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	109
a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			4. Gestión de RSE	26 - 33
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			4. Gestión de RSE	26 - 33
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			4. Gestión de RSE	26 - 33
Art. 6. Política de RSE	Política de Responsabilidad Social Empresarial		4. Gestión de RSE	26 - 36
Art. 7. Aspectos relacionado a la sociedad		Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	109
a. Derechos Fundamentales	Consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos		5. Colaboradores	36 - 44

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
b. Compromiso con la sociedad	Apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 6. Clientes 10. Indicadores RSE	18 - 24 46 - 58 108 - 109
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	18 - 24 26 - 33
d. Condiciones laborales y de empleo	Políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, practicas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.		5. Colaboradores	36 - 44
e. Relación con los consumidores y usuarios financieros	Servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 6. Clientes 9. Comunidad	10 - 15 46 - 58 78 - 105
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		8. Medio ambiente 9. Comunidad	62 - 76 78 - 105
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	18 - 24 62 - 76 78 - 105 108 - 109
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	18 - 24 62 - 76
i. Equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores	Relación cliente - proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión		7. Proveedores	60
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	46 - 58
k. Respeto a las personas con discapacidad	De acuerdo a la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	18 - 24 36 - 44
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	18 - 24 36 - 44
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	18 - 24 36 - 44
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	18 - 24 36 - 44
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	62 - 76
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	26 - 33

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 10. Indicadores RSE.	10 - 15 108 - 109
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	62 - 76 78 - 105
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			5. Colaboradores	36 - 44
d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
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	18 - 24 36 - 44 46 - 58 62 - 76
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	18 - 24 36 - 44
Art. 10 Control	Procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	10 - 15 26 - 33 78 - 105
Art. 11 Revisión y mejora	La entidad supervisada debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	10 - 15 26 - 33
Art. 12 Reportes de Información	La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad 10. Indicadores de RSE	10 - 15 26 - 33 78 - 105 108 - 109

Sección 4: Otras disposiciones

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1 Responsabilidad	El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	18 - 24 26 - 33
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	109
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	109
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	109

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
1. Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE.	10 - 15 18 - 24 26 - 33
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.	36 - 44 60 62 - 76 78 - 105
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	36 - 44 60 62 - 76 78 - 105
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		4. Gestión de RSE	26 - 33
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 10. Indicadores RSE.	10 - 15 108 - 109

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



responsabilidad social empresarial