



# MEMORIA RSE INFORME 2019





responsabilidad social empresarial

INDICE	MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	3
	PERFIL DE BANCO BISA S.A.	7
	GESTIÓN DE RSE	15
	COLABORADORES	21
	CLIENTES	31
	PROVEEDORES	47
	MEDIO AMBIENTE	49
	COMUNIDAD	63
	PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA	91
	INDICADORES RSE	97

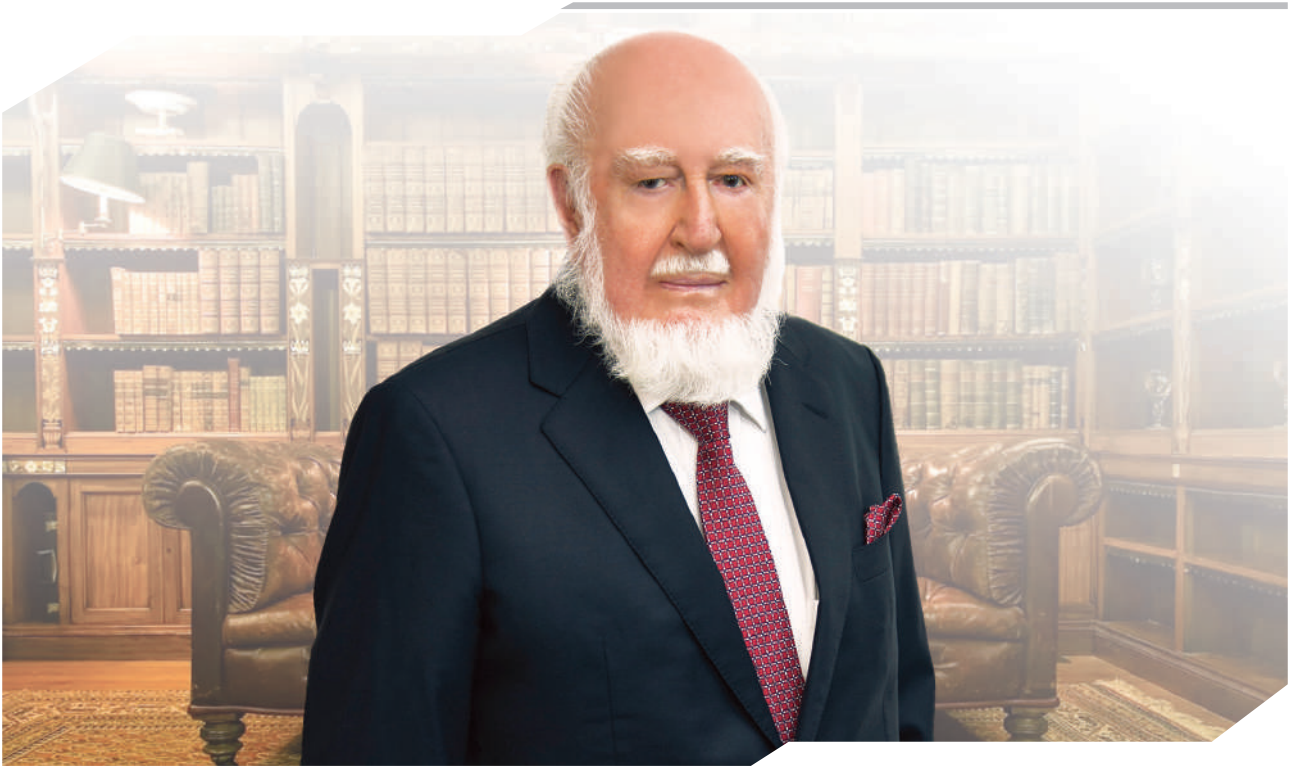


responsabilidad social empresarial



# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

# MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Tengo el agrado de presentarles la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), correspondiente a la gestión 2019, que describe las diferentes acciones sociales y logros medioambientales obtenidos por nuestra institución en este último periodo.

Por tercer año consecutivo, obtuvimos la máxima calificación de "5+", nivel de madurez "Optimizado", en nuestro desempeño de RSE. Para el Banco, la RSE es un compromiso que va más allá de las normas que rigen su actividad financiera y estamos conscientes de que genera ventajas competitivas que contribuyen al avance sostenible de nuestro negocio.

Las líneas de acción de nuestro programa de RSE son la Educación Financiera, la Solidaridad, la Conciencia Ambiental y, el Orgullo Cultural y Deportivo.

En el ámbito de apoyo a la comunidad, nuestro programa de educación financiera "Creando Futuro", benefició a 106.976 personas, entre clientes y usuarios, medianos y pequeños empresarios, estudiantes de primaria y secundaria, niños y adolescentes, mujeres emprendedoras, jóvenes de universidades y centros juveniles, y por primera vez, a personas ciegas. La iniciativa de capacitar en temas financieros a personas con ceguera, se la ejecutó a través de novedosos talleres e innovadoras cartillas educativas impresas en braille.

Nuestro programa de "Conciencia Ambiental", tiene la finalidad de reducir y compensar la huella de carbono del Banco. Con la meta de convertirnos en una empresa "carbono neutral", ampliamos la medición de nuestra huella ambiental a la totalidad de nuestras oficinas en el país y cuantificamos 3.544 toneladas anuales de CO2 por las emisiones directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Uno de los proyectos más importantes para reducir nuestra huella de carbono, ha sido la instalación de un sistema fotovoltaico (paneles solares) de 42,9 kW de potencia en el edificio de nuestra oficina nacional en la ciudad de La Paz, para generar energía limpia (más de 75 MWh al año) y reemplazar parte de la energía convencional.

Asimismo, con el plan de arborización "Pulmón Banco BISA", se tiene más de 4.000 árboles plantados, en su mayoría en la ciudad de La Paz y también en Sucre, que permitirán compensar la huella de carbono del Banco.

En el marco de las acciones de RSE internas, se implementaron las salas de lactancia en todas nuestras oficinas de las ciudades capital de departamento del país y se llevó a cabo la campaña de vacunación contra la influenza.

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

Muchas Gracias.



Ing. Julio César León Prado  
PRESIDENTE



responsabilidad social empresarial





PERFIL DE  
BANCO BISA S.A.

# PERFIL DE BANCO BISA S.A.



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

Se caracteriza por introducir al mercado financiero nacional productos y servicios innovadores, es así que fue el primer Banco en Bolivia en ofrecer el servicio de cajeros automáticos (ATM). Actualmente, los más destacados son: Banca por internet e-BISA y e BISA Móvil; Boletas de Garantía On Line; Servicio Sin Tarjeta; DepoBISA servicio de depósitos en efectivo en Cajeros Automáticos; Giro Móvil; Aplicación BISA NEO, BISA CHAT Biometría Facial FacePhi y Simple "Pagos Express". Banco BISA es una institución financiera múltiple ya que atiende a todos los segmentos económicos del país, desde clientes corporativos hasta microempresarios. Ofrece productos y servicios con altos estándares de calidad y seguridad para satisfacer las necesidades de sus clientes, guiado por su filosofía: "Simplificando tu vida".

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

Algunas características de Banco BISA:

- Presencia en los nueve departamentos de Bolivia,
- Cobertura nacional con 86 sucursales, agencias y puntos de atención,
- Servicio permanente de 330 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional,
- Generación de 1.936 fuentes de empleo a nivel nacional,
- Compromiso con el desarrollo sostenible del país al brindar servicios y productos integrales y de vanguardia.

## Visión, Misión y Valores

### VISIÓN

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

### MISIÓN

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

## Valores Institucionales

### INNOVACIÓN

Construir un nuevo modelo de relación con el cliente diferenciado, ágil, sencillo y eficiente. Desarrollar plataformas de atención eficientes y multicanal. Profundizar banca por internet, nuevos sistemas de pago y acceso desde todo tipo de dispositivos: celulares, tabletas, ATMS, etc.

### COMPROMISO

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



### PRUDENCIA

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

### COORDINACIÓN

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

### CALIDAD

La rentabilidad del Banco está fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen. Se espera de todos los empleados la búsqueda incesante de oportunidades de negocio y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.

## GOBIERNO CORPORATIVO



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

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

PROFESIONALIDAD

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

RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL

## ACCIONISTAS

Banco BISA al 31 de diciembre de 2019 cuenta con 2.143 accionistas, de los cuales 123 son Personas Jurídicas (5,74%) y 2.020 Personas Naturales (94,26%).

## DIRECTORIO

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

El Directorio, a diciembre del año 2019, está integrado por:

PLANTEL DIRECTIVO	
Presidente	Julio César León Prado
Primer Vicepresidente	Luis Enrique García Rodríguez
Director	Julio Antonio Vargas León
Director	Carlos Ramiro Guevara Rodríguez
Director	Hugo Sarmiento Kohlenberger
Director	Tomás Nelson Barrios Santiváñez
Director suplente	Luis Alfonso Ibáñez Montes
Síndico Titular	Sergio Antonio Selaya Elio
Síndico Suplente	Fernando Cristian Caballero Zuleta

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

### COMITÉ DIRECTIVO

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

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

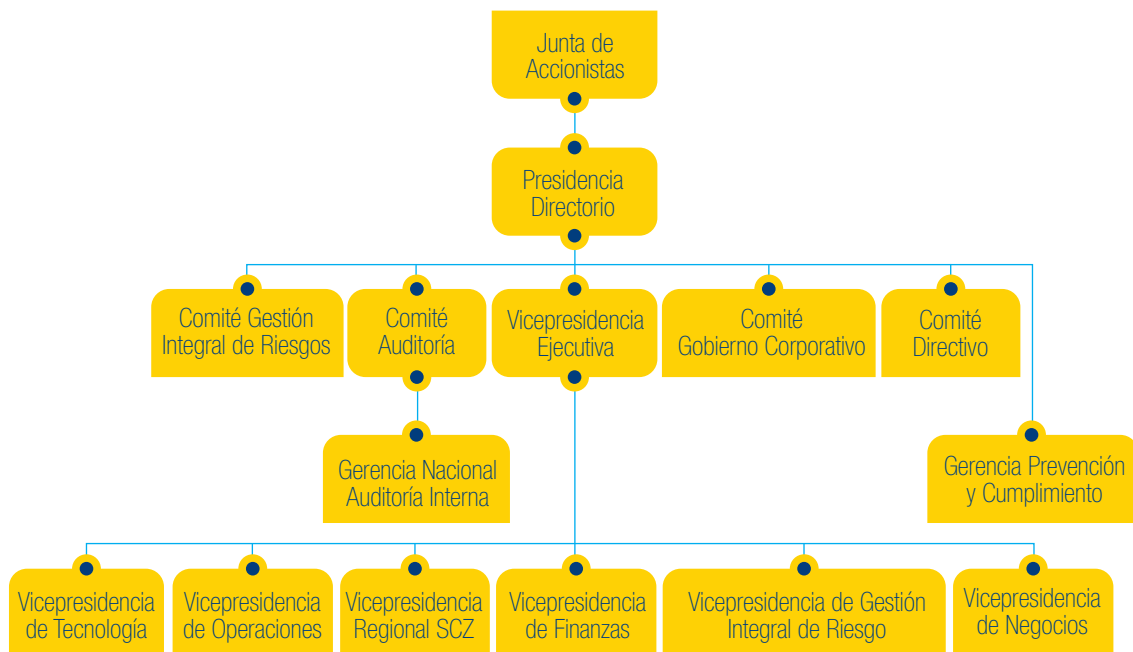
### COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

### ALTA GERENCIA

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

## Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración en base a información de RR.HH a diciembre de 2019.

### PREVENCIÓN DE RIESGOS



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

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

El Banco lleva a cabo un programa de capacitación integral en materia de prevención, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes (LGI/FT y/o DP) a fin de que el personal del Banco se encuentre entrenado y capacitado para establecer, discernir o detectar actos o acciones que pretendan agraviar o involucrar a la institución. Dentro del programa de capacitaciones de Banco BISA, la entidad ejecuta diferentes tipos de entrenamiento sobre temas de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo dirigida a sus colaboradores. En la gestión 2019 capacitó al 91 % de su personal.

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

Banco BISA en Cifras

INDICADOR	BS. DICIEMBRE 2019
Activo	23.671.675.439
Cartera Créditos Directa	2.335.423.539
Cartera Créditos Contingente	954.231.915
Cartera Créditos Consolidada	3.289.655.455
Pasivo	21.970.986.065
Patrimonio	1.700.689.374
Resultado Neto del ejercicio - antes de impuestos	390.439.378
Resultado Financiero Bruto	1.006.036.086
Resultado Neto del ejercicio - después de impuestos	236.540.398



# GESTIÓN DE RSE

# GESTIÓN DE RSE

## POLÍTICA DE RSE

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

### Dimensiones de la Política de RSE



## FUNCIÓN SOCIAL

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

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

### COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- 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 1,2,5,6,9,10,12,16 y 17

### LINEAMIENTOS

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

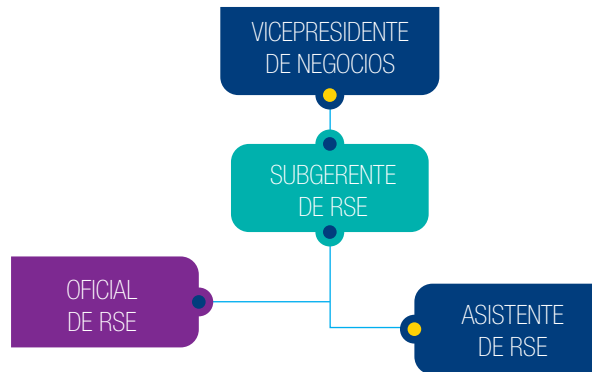
### MOTIVACIÓN

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

## ÁREA DE RSE

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

### Estructura Organizacional de RSE



### COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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

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

### GRUPOS DE INTERÉS



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



## LÍNEAS DE ACCIÓN



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

### Educación Financiera

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

### Solidaridad

- Liderar la recaudación de fondos para asistir a niños víctimas de desastres naturales, al adulto mayor y a personas con discapacidades.

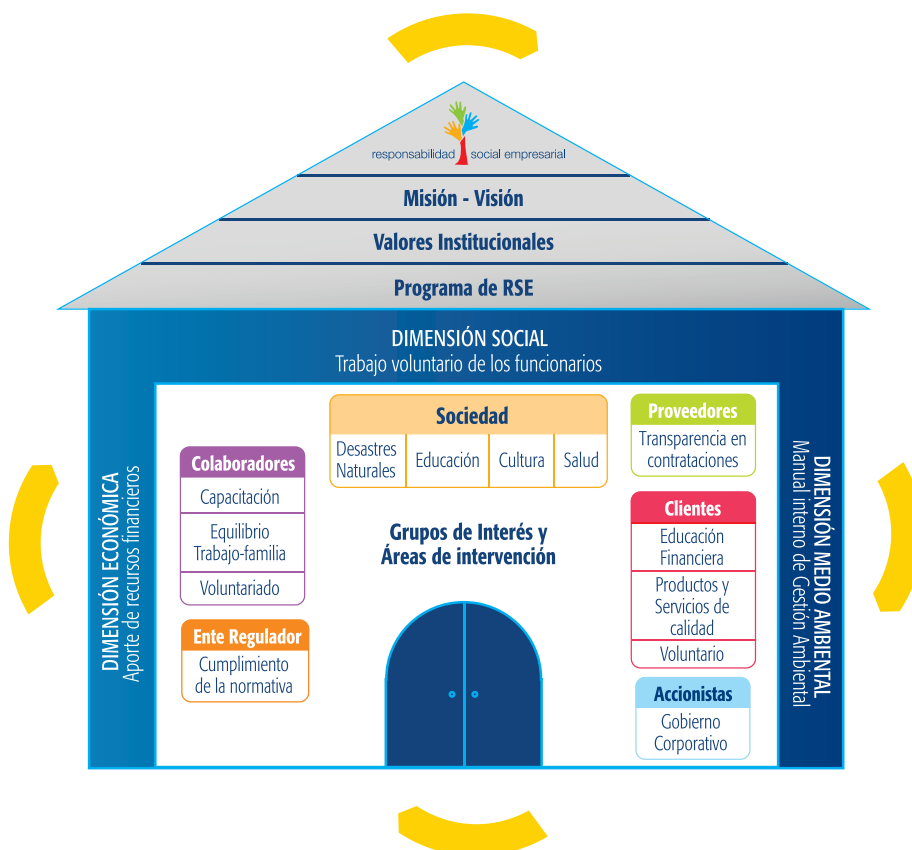
### Conciencia Ambiental

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

### Orgullo Cultural y Deportivo

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

## Modelo de Responsabilidad Social Empresarial



## CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

**Banco BISA**, cumpliendo con lo establecido en la Normativa del Sistema Financiero Boliviano, realizó la calificación de su desempeño social correspondiente a la gestión 2019.

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

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

# COLABORADORES

# COLABORADORES

## CARACTERÍSTICAS



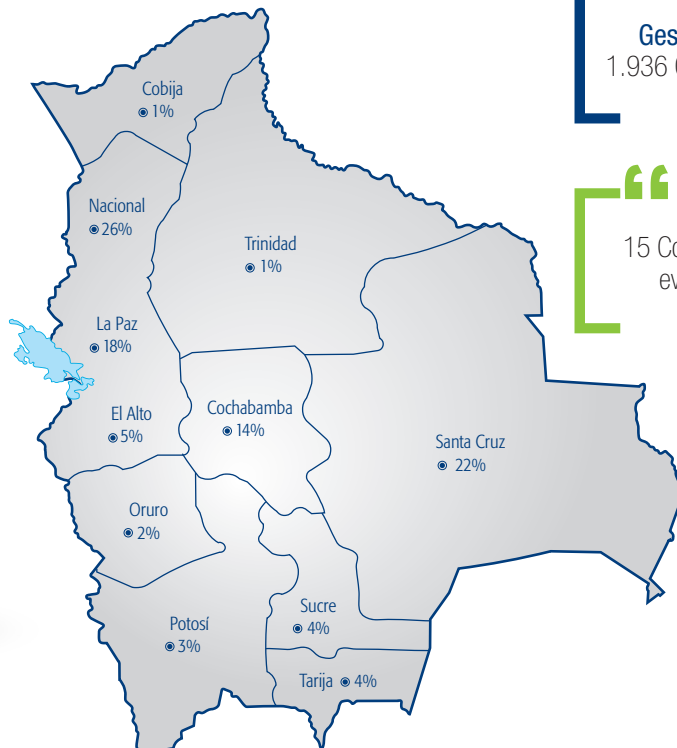
El año 2019 el Banco contó con 1.936 colaboradores de los cuales el 51% son mujeres.

Desglose de personal por Género  
Comparativo entre Gestiones

	2018		2019	
Mujer	992	52 %	996	51 %
Hombre	917	48 %	940	49 %
Total	1.909	100 %	1.936	100 %

A continuación, se muestra el desglose del personal por regional para el final de la gestión 2019.

2019	
La Paz	351
Nacional	500
El Alto	92
Santa Cruz	420
Cochabamba	277
Sucre	71
Tarija	86
Oruro	38
Potosí	50
Cobija	23
Trinidad	28
Total	1.936



Gestión 2019  
1.936 Colaboradores

15 Colaboradores  
eventuales



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

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

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

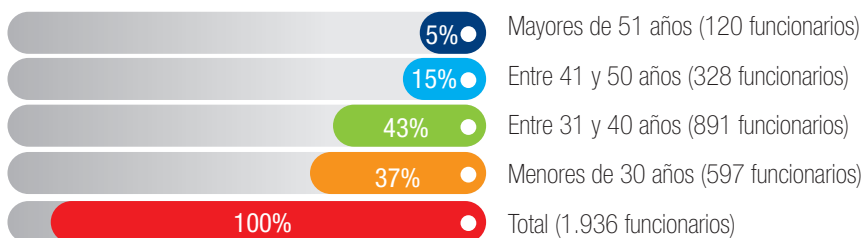
El proceso de reclutamiento y selección de personal se desarrolla a través de las siguientes modalidades:

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

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

#### Desglose de colaboradores por rango de edad

Edades	2018		2019	
Mayores a 51 años	98	5 %	120	6 %
Entre 41 y 50	281	15 %	328	17 %
Entre 31 y 40	820	43 %	891	46 %
Menores a 30	710	37 %	597	31 %
<b>Total</b>	<b>1.909</b>	<b>100 %</b>	<b>1.936</b>	<b>100 %</b>

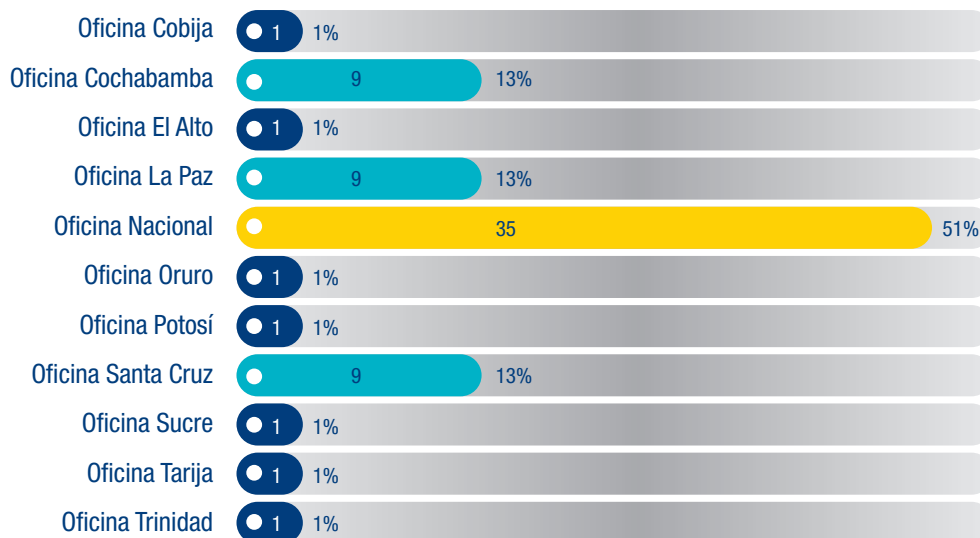


El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 6,76 años y el índice de rotación global es positivo, con un 1,45%.



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



PROGRAMA CULTURA DE GÉNERO



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

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

### EQUIDAD

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

Acciones:

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

### CERO TOLERANCIA AL ACOSO

Existe una política de cero tolerancia al acoso psicológico, laboral y sexual.

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

Acciones:

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

### RESPECTO

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

Acciones:

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

### REDES DE APOYO Y DESARROLLO

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

	2018	2019
Cantidad de Talleres/Actividades	130	15
Cantidad de Horas invertidas	260	1098
Colaboradores Capacitados	1.668	549
Hombres Capacitados	790	271
Mujeres Capacitadas	878	278

Como parte de la implementación del Programa de Cultura de Género, se creó un Comité de Integridad, al cual los colaboradores pueden acudir para denunciar toda situación que contravenga las dimensiones del programa. En la gestión 2019, se atendieron el 100% de los casos presentados ante el Comité de Integridad.

El liderazgo y ejecución del programa fue encargado a un grupo de Ejecutivos del Banco, de manera paritaria entre hombres y mujeres, siendo ellos quienes impartieron los talleres y promueven las acciones planificadas, a nivel nacional, denominándose "Agentes de Equidad".

	2018	2019
Cantidad Ejecutivos - Agentes de Equidad	48	30
Agentes de Equidad Mujeres	23	15
Agentes de Equidad Hombres	25	15



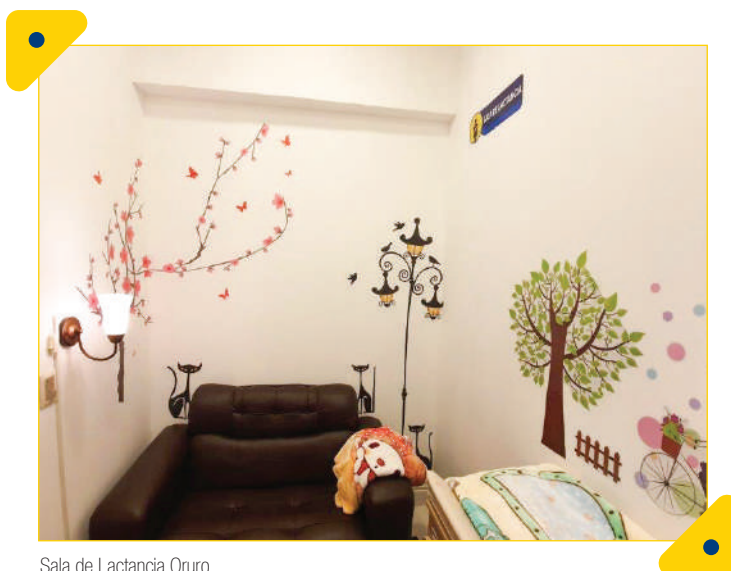


### Salas de Lactancia

Como parte del Programa de Cultura de Género y como objetivo de Banco BISA, es muy importante que las mujeres complementen la maternidad con el desarrollo profesional; es por eso que se implementaron Salas de Lactancia en todas las oficinas principales y regionales de las ciudades capital de departamento del país, para que las colaboradoras puedan amamantar a sus bebés en condiciones de privacidad, seguridad e higiene necesarias.

Los beneficios:

- Atender las necesidades de las colaboradoras,
- Reducir el ausentismo o abandono laboral,
- Apoyar a la lactancia materna.



Sala de Lactancia Oruro



Sala de Lactancia Cochabamba

SALUD



Banco BISA, interesado por ir más allá del ámbito laboral y buscando influir positivamente en la vida de nuestros colaboradores, en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada, llevó adelante programas preventivos de salud, en las mismas instalaciones del Banco. Fruto de este programa, se beneficiaron 173 colaboradores.

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

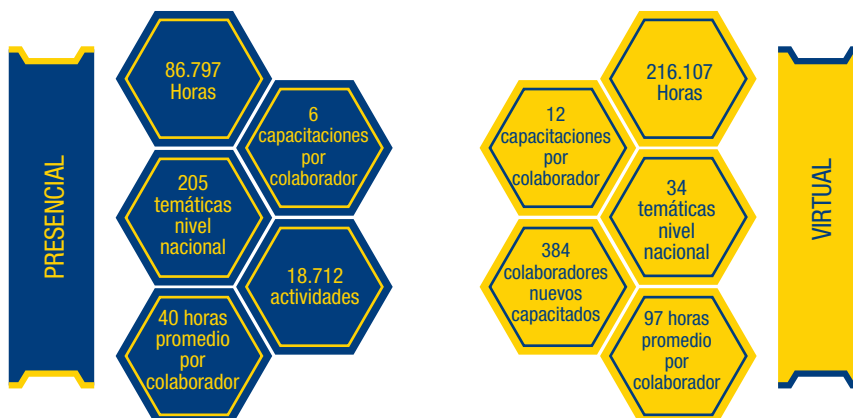
Adicionalmente, se vacunaron a los dependientes de los colaboradores y se colocaron 217 vacunas para adultos y niños.

CAPACITACIÓN



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

Durante la gestión 2019 se alcanzó un total de 302.905 horas de capacitación, en una modalidad “blended” (presencial y virtual), con un promedio de 137 horas persona de capacitación.





Capacitación

### Oportunidades de Crecimiento

En la gestión 2019 se incorporó, como un objetivo del Banco en el Plan de Negocios, la ejecución del Plan Sucesión del Banco. En ese contexto, se identificaron dos grupos de colaboradores para poder iniciar el proceso del Plan de Sucesión: a) Grupo de ejecutivos de primera línea (Gerentes Nacionales y Gerentes) y b) Grupo de mandos medios, segunda línea (Subgerentes y Jefes) de todas las áreas del Banco.

Se utilizó la herramienta Personal Development Analysis (PDA), la cual permite evaluar los estilos de comportamiento de las personas en situación laboral, siendo una herramienta que te permite identificar los principales rasgos de personalidad y comportamiento, naturales y adaptados.

Asimismo, se aplicó una evaluación de los Jefes Inmediatos Superiores, los cuales valoraron el Potencial de Liderazgo de sus dependientes y su Orientación a Resultados, toda esta información sirvió de insumo para poder generar mapas de sucesión de los grupos identificados y desarrollar Planes de Desarrollo Individual (PDI) de los colaboradores evaluados

En el primer grupo se evaluaron 145 colaboradores, de primera línea, y en el segundo grupo 200 colaboradores, de segunda línea de dirección, los cuales están siguiendo el cumplimiento de su Plan de Desarrollo Individual.

### Puestos Claves Identificados

Se identificaron, en primera instancia, 35 puestos claves de primera línea, concentrando esfuerzos en el desarrollo de colaboradores preparados para asumir mayores responsabilidades. Estos cargos son considerados críticos por el nivel de especialización, responsabilidad e impacto en las funciones del Banco.

Es así que, en la gestión 2019, se enfocaron esfuerzos en preparar a los posibles sucesores de estos puestos, con el cumplimiento de su Plan de Desarrollo Individual y buscando generar experiencias que profundicen las habilidades y competencias identificadas, para completar su preparación para puestos de mayor responsabilidad.

### COMPENSACIÓN



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

### SEGURIDAD LABORAL



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

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

### DERECHOS HUMANOS



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

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

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



# CLIENTES

# CLIENTES



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

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

## SERVICIO AL CLIENTE

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

“Simplificando tu vida” es:

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

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

Punto de Reclamo



El Punto de Reclamo es un instrumento de protección y respeto de los derechos del consumidor financiero respecto al cumplimiento de las obligaciones existentes entre las partes, es decir, instituciones de intermediación financiera y clientes.

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

Durante la gestión 2019, se recibieron 4.210 reclamos, tanto de clientes como de usuarios, los cuales fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente en cumplimiento de la normativa vigente. No se recibieron reclamos relativos a la privacidad de la información o pérdida de datos de los clientes/usuarios, en cumplimiento a la normativa vigente del sistema financiero.

#### Línea Gratuita



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

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

#### Página Web



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

#### Redes Sociales



Banco BISA es un activo participante en las redes sociales donde los clientes y usuarios tienen la oportunidad de interrelacionarse con la entidad. Mediante un lenguaje sencillo, una línea gráfica atractiva y con la capacidad de respuesta inmediata, los clientes y usuarios pueden informarse acerca de las actividades y promociones. Hasta fines de 2019, Banco BISA tenía 213.895 seguidores en Facebook, 2.017 en Instagram y 1.921 en Twitter.

## Correo Electrónico



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

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

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

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

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

### INFORMACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE

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

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

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA PERSONAS

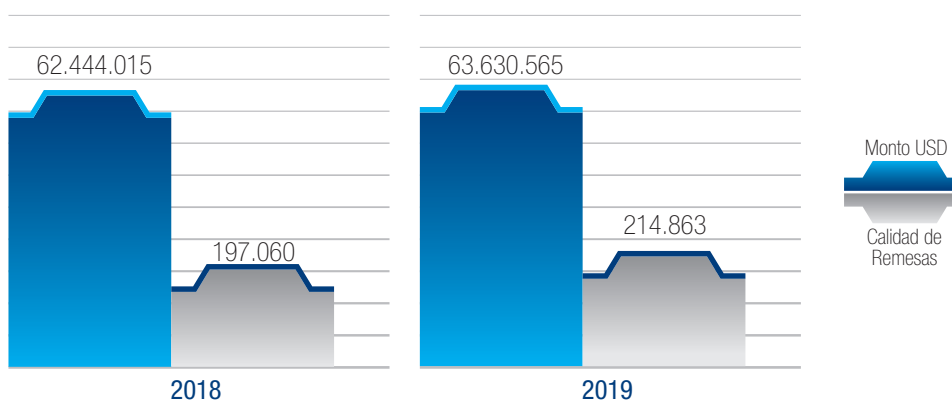


Pago de remesas

El Banco tiene a disposición un servicio de pago de remesas a nivel nacional, y una red de 317 puntos de pago denominada “Envía Bolivia”, que beneficia a familias y personas que reciben fondos desde el exterior.

En 2014 se lanzó la caja de ahorro “Envía Bolivia” con el objetivo de generar una cultura de ahorro en las personas beneficiarias de remesas y permitirles el acceso a diferentes productos y servicios del Banco. Los clientes reciben su remesa familiar directamente en su cuenta, ya sea en bolivianos, dólares o euros, sin necesidad de retirar su dinero en ventanillas del Banco. En la gestión 2019 se realizó el pago de 214.863 remesas familiares, alcanzando un monto de US\$ 63.630.565.

Remesas, desglosado por Gestión



Fuente: : Elaboración propia en base a información de Gerencia de Productos y Servicios no Financieros.

Bisa Hogar

Producto que permite acceder a un crédito de vivienda y financiar la compra de casa, departamento o la construcción y refacción de las unidades habitacionales. Hasta la gestión 2019 se cuenta con una cartera de Bs. 670.737.755.

### Vivienda de Interés Social

Destinado a la adquisición de la primera y única vivienda, ya sea para la compra, construcción, refacción, ampliación o cualquier obra de mejoramiento de una vivienda unifamiliar sin fines comerciales, y cuyo valor comercial o costo final para su construcción, incluido el valor del terreno que no supere los UFV 400.000 para departamentos, UFV 460.000 para casas y UFV 184.000 para terrenos. Los créditos de vivienda social permiten el acceso a préstamos con tasas de interés fijas por el plazo del crédito, que van desde el 5,5 % al 6,5 %. Al cierre de 2019 se cuenta con una cartera de Bs 338.554.965.

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

### Bisa Auto

Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo ofertado por importadoras legalmente establecidas, y vehículos seminuevos. Hasta la gestión 2019 se tiene una cartera de Bs 251.848.001

### Bisa Moto

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

### Créditos de consumo

Financiamiento para la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes. Banco BISA ofrece opciones como el Crédito Nómina dirigido al pago de planillas que permite pagar sueldos a través de abono en cuenta o Crédito para Post Grado. Hasta la gestión 2019 se tiene una cartera de Bs 393.919.634

### Tarjetas de Crédito

Las tarjetas reemplazan el dinero en efectivo y son aceptadas en establecimientos comerciales alrededor del mundo. Banco BISA brinda una variedad de Tarjetas de Crédito, entre las que podemos citar: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Mi Primera Tarjeta de Crédito Empresarial e Infinite Corporate. Hasta la gestión 2019 se tiene una cartera de Bs 206.994.462.

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

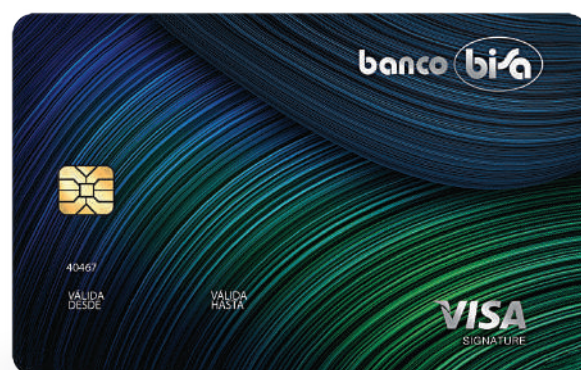


Siendo que los jóvenes son potenciales usuarios de los servicios financieros, es muy importante que asuman una mayor responsabilidad y confianza a través del conocimiento; en ese entendido, la educación financiera es un pilar fundamental de “Mi Primera Tarjeta de Crédito”, por lo que se llevan adelante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

**BISA Propia**, única tarjeta de crédito en el mercado dirigida a clientes que no realizan viajes al exterior y cuyos consumos son en territorio boliviano. Es la tarjeta más económica y accesible, principalmente para clientes de pago de planilla y microfinanzas. Al cierre de 2019 esta tarjeta cuenta con una cartera de Bs 36.058.370.



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



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



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

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

### Tarjetas de Débito

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

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

### Pago de servicios “On Line”

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

### Transferencias desde y al exterior

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

### Cajero Automático (ATM)

Banco BISA, tiene una amplia red de Cajeros Automáticos a nivel nacional, disponibles los 365 días del año. Permite a clientes y usuarios disponer de su dinero, además de varios servicios adicionales. Al cierre de la gestión 2019, Banco BISA cuenta con 330 Cajeros Automáticos a nivel nacional.

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

### Sin tarjeta

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



### Simple "Pagos Express"

La funcionalidad Simple "Pagos Express" te permite realizar cobros y pagos a personas que tengan cuenta en el Banco BISA S.A. o en otros bancos, utilizando códigos QR, sin la necesidad de utilizar tarjetas o efectivo.



### Giro Móvil

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



## Depobisa

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

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

## Banca por Internet e-Bisa

Es la Banca por Internet que te permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea desde una computadora, teléfono móvil o tablet. Este servicio innovador permite a los clientes acceder a sus cuentas, productos y servicios del Banco en forma inmediata y totalmente segura.

## e-Bisa Móvil

A través de este servicio, el cliente puede acceder a la Banca por Internet a través de dispositivos móviles, descargando la aplicación de Banco BISA desde App Store o Google Play de forma gratuita.

## Bisa chat

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

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



## BISA Neo

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

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

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

## Biometría Facial - Facephi

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

Los principales beneficios que ofrece son:

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

## PRODUCTOS CREDITICIOS PARA EMPRESAS



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

### Créditos Capital de Operación

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

### Créditos Capital de Inversión

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

## Líneas de Crédito

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

## Cartas de Crédito

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

## Boletas de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento

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

## Préstamos "On Line" bajo Línea de Crédito

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

## Boletas de Garantía "On Line"

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

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

Este producto se mantiene a la vanguardia de productos tecnológicos porque ofrece a los clientes un servicio más ágil y seguro. En 2019 se realizaron 14.930 operaciones "On Line" por más de US\$ 190 millones.

### PRODUCTOS CREDITICIOS PARA PyME



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

## Créditos Capital de Operaciones

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

## Créditos Capital de Inversiones

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



## Tarjeta de Crédito Empresarial

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

## Boletas de Garantía o Garantías a Primer Requerimiento

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

## Financiamiento Importaciones y Exportaciones

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

### Pyme Cañero

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

### Pyme Lechero

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

### Pyme Efectivo

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

**bisa**  
MICROCRÉDITO

**BISA**  
responde  
800-10-5555

www.bisa.com  
f BancoBisa  
@BancoBisa

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

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

grupo financiero **bisa**

banco **bisa**  
simplificando tu vida

Foto: Empoos / A. Uscach / por / A. Uscach

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

### Línea de Crédito Pyme

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

### Línea de Crédito PyME – On Line

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

## PRODUCTOS CREDITICIOS PARA MICROEMPRESAS



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

Al cierre del mes de diciembre de la gestión 2019, la cartera de la división de Microfinanzas llegó a US\$ 228.124.079, en 19.010 operaciones de microcrédito. Estos resultados alientan la decisión del Banco de incursionar en el área de Microfinanzas, a través de la inclusión social y financiera, favoreciendo a micro emprendedores que requieren productos y servicios acordes a su desarrollo.

Las soluciones integrales, ágiles, variadas y de vanguardia del Banco también llegan a los pequeños artesanos, transportistas, comerciantes, productores de alimentos, confeccionistas y personas que brindan sus servicios. Por ejemplo, la Cartera Agropecuaria del Banco, sobre todo en las agencias rurales de Montero, Yapacaní (Santa Cruz), Quillacollo, Colcapirhua y Vinto Chico (Cochabamba), Yacuiba (Tarija); reportan una cartera de US\$ 16.848.129 en 1.305 operaciones de microcrédito.

### BISA Línea de Crédito

Es el producto financiero que permite al cliente contar con un margen de efectivo, en un período de hasta siete años, bajo el cual solicita desembolsos para capital operativo o de inversión. Al cierre de la gestión 2019 la cartera fue de US\$ 21.801.790 en 610 operaciones.

### BISA Crédito Oportuno

Es el financiamiento oportuno de capital de operación para clientes con actividades de comercio y servicios, que le permite aprovechar épocas de alta demanda relacionadas con un incremento estacional de su actividad. Al cierre de la gestión 2019 la cartera fue de US\$ 3.093.637 en 166 operaciones.

### BISA Organizadora de Crédito

Alternativa financiera para la compra de una o más deudas que el cliente tiene con otras entidades financieras, con el objetivo de organizar las deudas en un solo crédito, mejorando su plan de pagos en el sistema financiero. Al cierre de la gestión 2019 la cartera fue de US\$ 18.677.574 en 1.491 operaciones.



# PROVEEDORES

# PROVEEDORES



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

La normativa vigente de Banco BISA establece brindar prioridad a proveedores locales para adquisiciones y consumos, siempre y cuando la calidad y precio de los productos o servicios cumplan con los estándares requeridos. De esta manera se busca apoyar la producción nacional y fomentar el desarrollo económico del país. El 2019 no ha habido cambios en la política de cadena de suministros y proveedores.

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

Los proveedores de productos y servicios del Banco, en la gestión 2019, fueron de origen nacional e internacional.

# MEDIO AMBIENTE

# MEDIO AMBIENTE



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

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

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

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



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

## MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



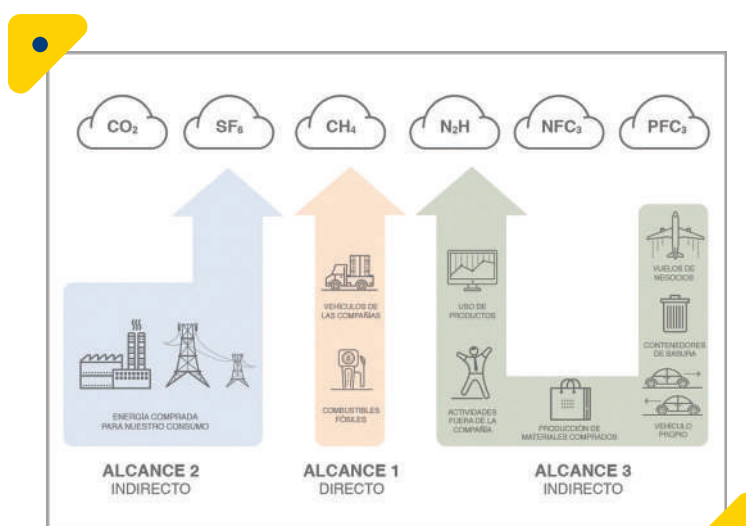
Banco BISA, por quinto año cuantifica las emisiones de CO<sub>2</sub> de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su huella ambiental.

Hasta el 2018, la medición se efectuaba en base las emisiones de CO<sub>2</sub> de los 4 edificios principales del banco, pero el 2019 se decidió ampliar el alcance de ésta a la totalidad de sus oficinas/inmuebles en el país. Los datos del 2019 servirán como la nueva línea base para la comparación con futuras gestiones de operación del Banco.

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

- **Alcance 1. Emisiones Directas de GEI:** Fuentes de emisión que son de propiedad de la organización o están controladas por ésta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio y para el 2019 representaron 868 a 867,56
- **Alcance 2. Emisiones Indirectas de GEI por energía:** Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad de origen externo, consumido por la organización. Las emisiones bajo este alcance también son de reporte obligatorio y para el 2019 representaron 868 a 2.073,92
- **Alcance 3. Otras Emisiones Indirectas de GEI:** Las emisiones de GEI indirectas ocurren como consecuencia de las actividades de la organización, pero provienen de fuentes que no son controladas por la misma. Las emisiones bajo este alcance son de reporte voluntario y para el 2019 representaron 868 a 602,61

Figura 1. Alcances de la HC, según la ISO 14064



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

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

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

Fuente: Elaboración propia

La Huella de Carbono de Banco BISA para la gestión 2019 fue de 3.544 t de CO<sub>2</sub>e, distribuidas en las siguientes ciudades: 1.377,5 t CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de Santa Cruz, 369,6 t a Cochabamba, 535,4 t a La Paz, 134,6 t a El Alto, 43,2 t a Oruro, 102,7 t a Potosí, 125,9 t a Sucre, 162 t a Tarija, 118,8 t a Beni, 81,6 t a Pando. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 11.813 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 2.520 hogares de la ciudad de La Paz en un año.



GUARDIANES DEL PLANETA



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

## Concurso

En 2019 se realizó la quinta versión del concurso interno “Guardianes del Planeta”, con el objetivo de incentivar a los colaboradores a aplicar buenas prácticas para la reducción del consumo de energía, agua y papel, además de acopiar papel y cartón para su reciclaje. Participaron sesenta y seis agencias a nivel nacional.

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

AGENCIA	PREMIOS	AHORRO
OFICINA PRINCIPAL ORURO	Vales de consumo en supermercado, 1 por funcionario, de Bs 150 y una cafetera de bajo consumo de energía para la agencia.	Energía eléctrica 26.62%
AGENCIA MERCADO CAMPESINO	Vales de consumo en supermercado, 1 por funcionario, de Bs 150.	Consumo de agua 41.21%
AGENCIA SIMÓN LÓPEZ	Vales de consumo en supermercado, 1 por funcionario, de Bs 150.	Consumo de papel 70.04%
OFICINA PRINCIPAL EL ALTO	Happy Hour para todo el personal de la agencia y/o sucursal ganadora.	Campaña de comunicación interna más creativa.
OFICINA PRINCIPAL SUCRE	Happy Hour para todo el personal de la agencia y/o sucursal ganadora.	Prácticas más innovadoras de ahorro en el consumo de energía, agua y papel.
AGENCIA BENI	Happy Hour para todo el personal de la agencia y/o sucursal ganadora.	Mayor cantidad de papel reciclado (2.950 kilos).

## Acopio y Reciclado de Papel



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

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

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





El **2019** gracias a tu compromiso se reciclaron **8.3 toneladas** de papel y cartón.

Esta entidad es supervisada por ASFI.

### RECICLAR ES CUIDAR EL PLANETA

Banco BISA evitó la tala de **141 árboles** al trabajar junto a PAPELBOL por el bien del planeta.

responsabilidad social empresarial

banco **bisa**  
simplificando tu vida

#### Cajas Clasificadoras





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

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

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

### PULMÓN BANCO BISA



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

El proyecto empezó el 2016 con la plantación de 500 árboles en el Parque Urbano Central de la urbe paceña, que además de capturar CO<sub>2</sub>, producirá más oxígeno y permitirá la estabilización de los terrenos.



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

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 complementó esta última área, inició el mantenimiento de arbolitos en un talud de Auquisamaña y continuó con el bosquecillo de la misma zona. Adicionalmente, se determinó extender las acciones a la ciudad de Sucre con la plantación de 1.744 árboles, permitiendo que el Banco termine la gestión con un total de 4.006 árboles plantados en 4 años.



Plantación en Sucre



Plantación en La Paz

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

Estos 4.006 árboles en el tiempo podrán absorber, aproximadamente, 530 toneladas de CO<sub>2</sub> anualmente, permitiendo compensar el 14,95% de las 4.000 toneladas de emisiones promedio que representan las operaciones del Banco anualmente.

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



Paneles solares Edificio Nacional Banco BISA

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

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



Paneles solares Edificio Nacional Banco BISA

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.

## CRÉDITOS DE CARBONO



En los últimos 2 años, Banco BISA compra Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) por una cantidad equivalente a las emisiones de CO2 de las operaciones del Banco.

Al comprar RCEs, registrados en el Mecanismo de Desarrollo Limpio de Naciones Unidas, se contribuye a financiar proyectos que reducen o evitan emisiones de CO2 y que benefician a la comunidad local donde se encuentran.

El año 2019 la medición de la huella de carbono determinó que las emisiones del Banco alcanzaron 3.706 ton de CO2, por lo cual se procedió a la compra de 4.000 RCEs - acercando al Banco al objetivo de lograr la "carbono neutralidad" de sus operaciones.

## REQUISITOS MEDIO AMBIENTALES



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

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

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



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

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

## OTRAS INICIATIVAS



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

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





# COMUNIDAD

# COMUNIDAD

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

## EDUCACIÓN FINANCIERA



El Programa de Educación Financiera “Creando Futuro” de Banco BISA busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2019 el Banco llevó adelante diversos talleres y una campaña de difusión de información con el propósito de transmitir conocimientos que permitan a los consumidores financieros comprender conceptos, beneficios y uso correcto de los diversos productos y servicios bancarios.

### Resultados programa “Creando Futuro” subprograma de Educación Financiera

GRUPO DE INTERÉS	BENEFICIARIOS
Personas con Ceguera	77
Cientes y usuarios	11.583
Cientes MyPEs y emprendedores	421
Mujeres emprendedoras	512
Niños, niñas y adolescentes	82.843
Jóvenes	3.286
Portal Educación Financiera “DESCUBRE”	8.254
<b>Total Beneficiarios</b>	<b>106.976</b>

Subprograma de Difusión de Información

ACTIVIDAD / INDICADOR	RESULTADO
ASFI - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	4.678.086 personas atendidas en agencias
ASOBAN - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	4.678.086 personas atendidas en agencias
DESCUBRE - Portal de Educación Financiera	8.254 usuarios
BISA TV - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	4.678.086 personas atendidas en agencias
Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	90.000 dípticos
Difusión de folletería informativa de Educación Financiera	17.386 beneficiarios
Impresión de Cartillas para estudiantes	82.843 ejemplares
Redes Sociales - posteos	55 publicaciones
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cuñas Radiales	1.628 pases
Cómic Creando Futuro	7.218 ejemplares

## SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

### Creando Futuro “Personas con Ceguera”

En el 2019 Banco BISA comenzó sus novedosos talleres dirigidos a personas con ceguera. Se capacitó inicialmente a 77 no videntes, quienes además recibieron cartillas educativas de temas financieros en braille, material innovador y exclusivo de esta entidad financiera. El material educativo en braille fue trabajado por personal del Banco y validado por un especialista, antes de su impresión.



Taller Instituto Boliviano de la Ceguera.



Taller Instituto Boliviano de la Ceguera.

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



Cartillas Educación Financiera en Braille.



Cartillas Educación Financiera en Braille.

La capacitación fue completamente participativa y se dio en dos jornadas –de dos horas cada una- en ambientes del Instituto Boliviano de la Ceguera (IBC) de la zona de San Pedro en la ciudad de La Paz. Por elección de los participantes, los temas abordados fueron la importancia del ahorro, “el presupuesto familiar (ingresos y gastos)”, y “el acceso a créditos”.

### Creando Futuro “Clientes Mypes”

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

El 2019 se capacitó a un total de 2.999 clientes y usuarios a través de 44 talleres impartidos en diez ciudades del país.

CIUDAD	BENEFICIARIOS
Trinidad	242
Sucre	427
Cochabamba	400
El Alto	375
La Paz	357
Oruro	337
Cobija	172
Potosí	166
Santa Cruz	379
Tarija	144
<b>Total</b>	<b>2.999</b>



Taller Clientes – Regional Cochabamba.

### Creando Futuro “Pequeños Productores y Emprendedores”

El año 2019, en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se brindó talleres a Emprendedores y Pequeños Productores que participan de diversos programas de apoyo empresarial y desarrollo económico de este municipio. También se coordinaron actividades con la Red Universitaria de Jóvenes Emprendedores y la agrupación Despega Bolivia Hub que reúne a “startups”. En la ciudad de El Alto se trabajó con el Centro de Innovación Tecnológica de Carpintería (CITE).

En Santa Cruz, se beneficiaron la Asociación Departamental de Apicultores de Santa Cruz (ADAPICRUZ) y la Cámara Departamental de la Pequeña Industria y Artesanía de Santa Cruz (CADEPIA), además de la Asociación de Recolectores.

En Cochabamba, los talleres beneficiaron a FAUTAPO y en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba se trabajó con las empresas ECOTEST y SOLANING.

Banco BISA realizó 11 talleres para 421 beneficiarios de los siguientes programas:

	TALLERES	BENEFICIARIOS
Incubadora de Empresas GAMLP	1	58
Red Universitaria de Jóvenes Emprendedores	1	49
Despega Bolivia HUB	1	36
CITE - Carpintería	1	26
ADAPICRUZ	1	32
CADEPIA	1	31
Asociación Recolectores	1	35
FAUTAPO	1	30
Solaning SRL - GAMC	1	51
Ecotest - GAMC	1	23
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba	1	50
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>421</b>



### Creando Futuro “Mujeres Emprendedoras”

El año 2019, en coordinación con el Centro de Promoción Económica “Gregoria Apaza”, de la ciudad de El Alto, se benefició a 37 mujeres emprendedoras.

En Santa Cruz se organizaron los talleres con el CEA “Mamá Margarita” y la Fundación “Trabajo Empresa”, logrando 200 beneficiarias, a través de 5 talleres.

En La Paz, se beneficiaron 119 emprendedoras a través de 4 talleres que se coordinaron con el CEA “Ciudadela Ferroviaria”, la Red Universitaria de Emprendedores y el Instituto de la Juventud, éste último dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

En Cochabamba, se realizaron los talleres con FAUTAPO, el Centro de capacitación a mujeres “Verina Pedetti” y a través del Gobierno Autónomo Municipal al grupo de mujeres emprendedoras en gastronomía y la empresa Solaning SRL, se beneficiaron a 156 mujeres, mediante 4 talleres.

	TALLERES	BENEFICIARIOS
Centro de Promoción Económica “Gregoria Apaza”	1	37
CEA “Mamá Margarita”	4	165
Fundación “Trabajo Empresa”	1	35
Instituto de la Juventud	2	60
CEA “Ciudadela Ferroviaria”	1	25
Red Universitaria de Jóvenes Emprendedores	1	34
FAUTAPO	1	52
Centro de capacitación a mujeres “Verina Pedetti”	1	22
Emprendedoras en gastronomía - GAMC	1	58
Solaning SRL - GAMC	1	24
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>512</b>





### Creando Futuro “Jóvenes”

El 2019, Banco BISA mantuvo los talleres dirigidos a jóvenes en las siguientes universidades: “Universidad Domingo Savio”, “UCATEC” y “Universidad Mayor de San Simón” (UMSS) de la ciudad de Cochabamba; “Universidad Franz Tamayo” (UNIFRANZ), CEA “Ciudadela Ferroviaria” y “Escuela Militar de Ingeniería” (EMI) de La Paz; “Universidad Privada de Santa Cruz” (UPSA), “Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz” (UTEPSA), “Universidad Domingo Savio” y “Universidad Franz Tamayo” (UNIFRANZ) de Santa Cruz. Se beneficiaron a 1.462 universitarios en total.

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

En coordinación con el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz se realizaron nueve talleres para jóvenes provenientes de todos los macro distritos de la ciudad, quienes participan de las actividades de los Centro de Información Juvenil, además de los beneficiarios de los programas “Mi Primer Empleo” y “Programa de Emprendedores”. Se beneficiaron a 537 jóvenes.



Taller Instituto de la Juventud – La Paz

Adicionalmente se organizó la segunda versión de la Jornada de Educación Financiera Integral, beneficiando a más de 865 jóvenes.

En la ciudad de El Alto se beneficiaron 422 jóvenes mediante talleres con el Instituto de la Juventud, además del Instituto Tecnológico “Don Bosco”.



Jornada de Educación Financiera Integral - La Paz

	TALLERES	BENEFICIARIOS
Universidad Domingo Savio	2	138
Universidad UCATEC	1	22
Universidad Mayor San Simón - Facultad Economía	5	458
Instituto Juventud El Alto	2	119
Instituto Tecnológico Don Bosco	3	303
Universidad Franz Tamayo	1	57
Jornada Educación Integral	2	865
Instituto de la Juventud - EMI	2	150
Mi Primer Empleo	1	29
Programa Emprendedores	1	31
Instituto de la Juventud - CIJ's	6	477
Centro de Educación Alternativa "Ciudadela Ferroviaria"	1	90
Universidad Franz Tamayo	1	82
Universidad Privada de Santa cruz	1	44
Universidad Tecnológica Privada de Santa Cruz	3	146
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>3.286</b>

### Creando Futuro "Niños, Niñas y Adolescentes"

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

El 2019 se capacitó a un total de 82.843 niños, niñas, adolescentes y profesores de acuerdo al siguiente detalle:

CIUDAD	BENEFICIARIOS
Colegios	73.096
Profesores	1.790
Feria del Libro de La Paz	7.957
<b>Total</b>	<b>82.843</b>

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

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

Todo el material ha sido diseñado con conceptos claros y sencillos sobre el dinero, ahorro y metas financieras. Además, tiene historias y ejercicios propuestos por los personajes 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.



Entrega "Mi Maletín Financiero" - Trinidad

Este importante aporte al sistema educativo nacional benefició a más de 73 mil estudiantes de primaria y secundaria del área urbana y rural del país, en alianza con la Fundación Bienaventuranzas y el Gobierno Municipal Autónomo de La Paz a través de la Dirección de Competitividad y Emprendimiento. Además, se capacitó a 1.790 profesores respecto a la aplicación del material complementando el trabajo en aula de los estudiantes.



Entrega "Mi Maletín Financiero" - Santa Cruz

### Creando Futuro “Clientes Nuevos”

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

Se informó a 17.386 clientes y usuarios en 2019, a través de 86 agencias del Banco. Los dípticos se encuentran distribuidos a nivel nacional y tienen el siguiente contenido:

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

#### Beneficiarios por ciudad

CIUDAD	BENEFICIARIOS
Trinidad	350
Sucre	519
Cochabamba	4.844
El Alto	1.407
La Paz	4.005
Oruro	419
Cobija	351
Potosí	451
Santa Cruz	4.631
Tarija	409
<b>Total</b>	<b>17.386</b>



SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

BISA TV – Circuito Cerrado

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

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

Tanto las cápsulas informativas de producción propia, como las enviadas por ASOBAN y ASFI, fueron vistas aproximadamente por 4.678.086 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2019.



### Cuñas Radiales

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

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

Entre los temas difundidos están:

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

### Folletería Informativa

Banco BISA realizó la impresión de 90.000 documentos con información sobre los derechos y obligaciones del consumidor financiero, el ahorro, el presupuesto familiar, el crédito, las medidas de seguridad de la información y garantías no convencionales. Este material fue distribuido en todas sus agencias a nivel nacional para que sea entregado a los clientes y usuarios.

TEMÁTICA	NÚMERO DE DÍPTICOS
Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero	15.000
El Ahorro	15.000
El Presupuesto Familiar	15.000
El Crédito	15.000
Seguridad de la Información	15.000
Garantías No Convencionales	15.000
<b>Total</b>	<b>90.000</b>

## Redes Sociales

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

Durante la gestión 2019, en la página de Facebook se realizaron 55 publicaciones de educación financiera que fueron vistas por los más de 226.756 seguidores del Banco.



## Boletín Mesa de Dinero

Banco BISA mantiene informados y actualizados a sus clientes empresariales mediante la emisión semanal del "Boletín Mesa de Dinero", que contiene información económica relevante. Los 52 números del boletín en formato digital fueron difundidos vía correo electrónico a 787 clientes el año 2019.

Boletín Semanal N° 53/2019  
Fecha: 31 de diciembre de 2019  
Página: 1

Información Económica y Financiera

### INDICADORES ECONOMICOS DE BOLIVIA

		jun-17	dic-17	jun-18	dic-18	jun-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19
PIB	Trimestral (millones de Bs.)	61.794,1	69.527,7	67.810,2	72.888,8	68.638	nd	nd	nd	nd
	Acum. año (millones de Bs.)	122.820,5	259.184,7	135.322,4	278.387,6	138.027	nd	nd	nd	nd
Inflación	% (a precios corrientes)	3,55%	4,20%	4,89%	4,22%	3,13%	nd	nd	nd	nd
	del mes	0,09%	0,34%	0,12%	0,35%	0,16%	-0,08%	0,45%	1,11%	nd
Apreciación/ (Depre.) MN	a 12 meses	1,84%	2,71%	3,17%	1,51%	1,73%	2,26%	2,64%	3,41%	nd
	del mes	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
TC Real	a 12 meses	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	base ag. 03	64,55	64,59	61,41	60,38	61,43	66,52	59,28	58,00	nd
Reservas Int Netas	en millones USD	10.305,8	10.260,6	9.522,2	8.946,3	8.316,9	7.650	6.830	6.460	nd
UFV	en Bs.	2.20681	2.23694	2.26887	2.29076	2.30584	2.31608	2.32098	2.32282	2.33187
Importación CIF(p)	Acum. año (millones de USD)	3.744,6	8.194,6	4.485,2	8.969,9	4.124,8	6.528,8	7.264,3	7.991,1	nd
	Acum. año (millones de USD)	4.428,6	9.308,6	4.684,4	10.046,2	4.913,5	7.335,2	8.122,9	8.731,3	nd

Fuente: Banco Central de Bolivia e Instituto Nacional de Estadística  
Elaboración: Propia

### TASAS DE INTERES

		jun-17	dic-17	jun-18	dic-18	jun-19	30 nov-19	20 dic-19	27 dic-19
LIBOR (6 meses)	%	1,45	1,84	2,50	2,87	2,20	1,90	1,92	1,92
LIBOR (12 meses)	%	1,74	2,11	2,76	3,01	2,18	1,95	2,00	2,00
FED Funds	%	1,25	1,50	2,00	2,50	2,50	1,75	1,75	1,75
Banco Central Europeo	%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Banco Central de Inglaterra	%	0,25	0,50	0,50	0,75	0,75	0,75	0,75	0,75
TRE MN (vigente)	%	2,75	3,00	2,34	0,48	2,57	2,64	2,68	2,68
TRE USD (vigente)	%	0,13	0,21	0,38	0,38	0,45	0,48	1,37	1,32
Reporto BCB MN	%	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	3,00	3,00	3,00
Reporto BCB USD	%	4,00	4,00	2,50	2,50	4,00	4,00	4,00	4,00
Letras del Tesoro/BCB MN (1 año)	%	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd

Fuente: Banco Central de Bolivia y Bloomberg

Elaboración: Propia

nd = no se emitieron títulos a este plazo.

### INDICES BURSATILES

		jun-17	dic-17	jun-18	dic-18	jun-19	29-nov-19	20-dic-19	27-dic-19	Variación % semanal
Dow Jones	EEUU	21.349,63	24.719,22	24.580,85	22.445,37	26.599,98	28.051,41	28.455,09	26.645,26	0,67%
Nasdaq Composite	EEUU	6.140,42	6.903,33	7.692,82	6.333,00	8.006,24	8.666,47	8.924,96	9.006,62	0,91%
Nikkei 225	Japon	20.033,43	22.764,94	22.516,83	20.166,15	21.275,92	23.293,91	23.816,63	23.837,72	0,09%
Bovespa	Brazil	62.899,97	76.402,08	70.640,65	85.697,15	100.967,20	108.233,30	115.121,10	116.634,00	1,23%
Merval	Argentina	21.912,63	30.065,61	30.210,61	28.456,92	41.796,36	34.500,21	38.632,41	41.681,93	7,89%
IPC	Mexico	49.857,49	49.354,42	46.737,64	41.468,56	43.161,17	42.820,18	44.505,54	44.261,51	-0,55%
DAX	Alemania	12.325,12	12.917,64	12.579,72	10.633,82	12.398,88	13.236,38	13.318,98	13.337,11	0,14%

Fuente: Bloomberg

Elaboración: Propia

Nota: Datos al cierre

Aportes voluntarios y solidarios, de Bs 60 al mes, a través de su tarjeta de crédito del Banco BISA.

Contacte a BISA Responde al 800-105555

- 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 2019 se distribuyeron 7.218 ejemplares a beneficiarios de los Talleres de Educación Financiera que se impartieron a clientes, usuarios, universitarios, MyPEs y mujeres emprendedoras.

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



SOLIDARIDAD



Fundación Mosoj Ph'unchay

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

La Campaña del 2019 fue en beneficio de la Fundación Mosoj Ph'unchay (Nuevo Amanecer) que desde hace 12 años atiende y rehabilita a niños y adolescentes que han sufrido quemaduras

Banco BISA cumplió, once años como coorganizador y aliado estratégico, respaldando a la Telemaratón con una activa participación. La totalidad de la recaudación se destinaría a la compra de equipos médicos y mobiliario para el hospital que se construyó gracias a 2 campañas anteriores, lugar donde se podrán realizar operaciones, curaciones, limpiezas quirúrgicas y de emergencia, además de la internación de pacientes de forma solidaria haciendo seguimiento del estado en el que se encuentran.

Debido a los conflictos sociales de octubre/noviembre se suspendió la campaña porque no se tenían las condiciones sociales para el normal desarrollo de las actividades de recaudación. En el corto tiempo que duró la campaña se logró recaudar más de 200 mil bolivianos.

Es importante resaltar que la cruzada no tendría la trascendencia que ha logrado si no fuera por la confianza que depositan los clientes en Banco BISA y las empresas e instituciones del país, que son quienes realizaron sus aportes voluntarios y la ciudadanía en general.



## Donación de Sangre

**¡¡¡GRACIAS!!!**

**POR SER HÉROE O HEROÍNA DE MUCHAS FAMILIAS**

**Agradecimiento**

Gracias por colaborar a cientos de familias que están en necesidad de donaciones de sangre.

Fueron 93 donantes los que de manera desinteresada fueron parte de esta campaña.

Salvar una vida es el acto más importante que podemos realizar.

HOMOCEENTRO BATA

LA VITALICIA

BISA

banco bifa  
simplificando tu vida

Durante el 2019 se apoyó, con material impreso informativo, a la campaña de comunicación del Banco de Sangre Departamental de La Paz, con el objetivo de concientizar a la población acerca de la importancia de donar sangre, no sólo el Día Mundial y Nacional del Donante sino durante todo el año. Es así que además se colaboró con obsequios que fueron repartidos a los donantes voluntarios y altruistas.

Bajo el lema “donemos sangre, salvemos vidas”, se organizó la recolección interna de donaciones entre los colaboradores del Banco en La Paz y El Alto, y de las empresas del Grupo Financiero BISA; la campaña logró 89 unidades de sangre, mismas que fueron utilizadas en tratamientos oncológicos, intervenciones quirúrgicas, entre otros.

## Donaciones

Banco BISA, a través de donaciones económicas y en especie apoyó a diversas iniciativas dirigidas a la salud, la educación, la iglesia y al adulto mayor.

El año 2019 estas donaciones llegaron a 562.465 Bs y en especie se entregó material y equipos en desuso del banco.

RESPALDO A LA CULTURA



Feria Internacional del Libro de La Paz

Banco BISA participó en la Feria Internacional del Libro de La Paz (FIL) por décimo tercer año consecutivo y volvió a demostrar su compromiso con la educación financiera infantil, al instalar un atractivo y singular stand donde, a través de divertidas actividades lúdicas y la actuación teatral, promueve el ahorro en los más pequeños.



Feria Internacional del Libro - La Paz

El espacio contó con tres sectores distintos para fomentar el ahorro en los niños. El primero para colorear, el segundo para realizar actividades lúdicas con juegos como sopa de letras, crucigramas y escaleras y serpientes; y el tercero un escenario para que los pequeños visitantes puedan disfrutar de una puesta en escena sobre la importancia del ahorro, junto a Bianca y Santiago.

Todos los niños y niñas que visitaron el stand y participaron de las actividades recibieron el juego “Escaleras y Serpientes”, para seguir aprendiendo de forma divertida.



Feria Internacional del Libro - La Paz

Un total de 7.957 niños visitaron el Stand de Banco BISA, donde compartieron con los "Guardianes del Planeta Banco BISA", momentos de diversión y aprendizaje sobre el cuidado del planeta y pequeñas acciones de ahorro de energía y agua en sus hogares



Feria Internacional del Libro - La Paz

Por otra parte, la entidad financiera realizó su campaña interna de recolección de libros, con un total de 198 libros que fueron entregados a la Biblioteca Municipal Mariscal Andrés de Santa Cruz.



## Bisa al Periodismo

Más de 170 directores de medios, editores, periodistas, directores y estudiantes de las carreras de comunicación social de diferentes universidades participaron de la V Conferencia con Expertos BISA al Periodismo 2019 - realizada en Santa Cruz, evento que contó con la presencia de Raúl Trejo, reconocido investigador mexicano de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), quien brindó una charla magistral relacionada con el periodismo, las redes sociales y la propagación de información falsa presentada como auténtica.

The flyer is divided into several sections. At the top left, it features the BISA logo and the text 'CONFERENCIA PERIODISMO 2019'. Below this, it states 'BANCO BISA tiene el agrado de invitar a usted a la V CONFERENCIA CON PERIODISTAS EXPERTOS'. The main text on the left side reads: 'BANCO BISA organiza por quinto año consecutivo la conferencia con expertos dirigida a periodistas de todo el país; en esta versión expondrá una reconocida personalidad del ámbito periodístico de la ciudad de México.' At the bottom left, there is a small note: 'Esta entidad es supervisada por ASF.' On the right side, a yellow banner introduces 'RAÚL TREJO DELARBRE (México)' next to a portrait of him. Below the portrait, the theme is listed: 'Tema: "Periodismo y redes sociodigitales en la era de la posverdad"'. The date and location are 'MARTES 27 DE AGOSTO DE 2019' and 'Santa Cruz Hotel Los Tajibos - Salón Buganvilla 08:30 a.m.'. At the bottom right, there are logos for 'Fundación para el Periodismo' and 'banco bisa simplificando tu vida'.

El periodista Raúl Trejo expuso el tema titulado "Periodismo y redes sociodigitales en la era de la posverdad", en que indicó que para combatir la actual avasalladora e incontrolable información falsa - muchas veces publicada como cierta- en las redes sociodigitales, el mejor antídoto es el periodismo profesional, que autentifica y jerarquiza las noticias, en busca de la verdad.

Indicó que la posverdad, entendida como la circulación de información falsa presentada como auténtica, en Facebook, Twitter, Youtube y otras redes, por ser variada se confunde y se trivializa, y al ser abundante con frecuencia no permite distinguir entre los hechos ciertos y lo falso.

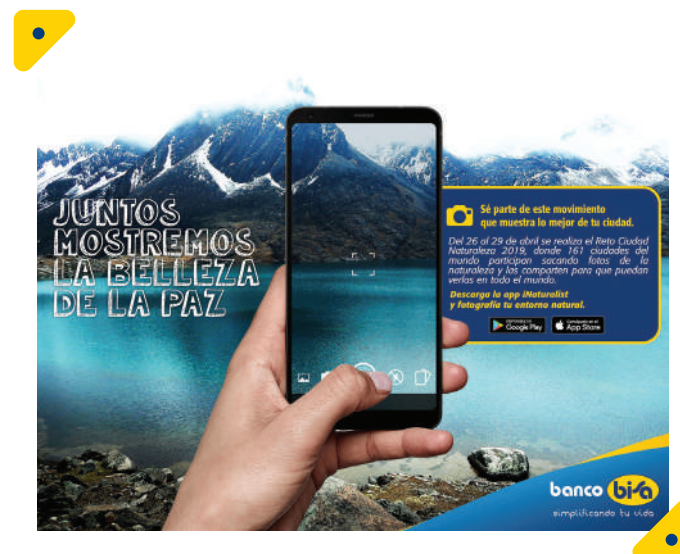
Trejo aclaró que, en los últimos años, los medios de comunicación que los acogen han sido desplazados en parte, y en algunos casos totalmente, por las informaciones en algunas redes sociales, abiertas y cerradas. A esto se suma, el desafío de enfrentar el hecho de que actualmente cada vez más personas, sobre todo jóvenes, se enteran de las noticias de asuntos públicos en las redes sociodigitales, donde las notas de prensa se confunden con informaciones de los más variados orígenes.

## Auspicios Culturales

El año 2019, Banco BISA continuó apoyando la promoción y producción cultural del país a través del auspicio del XII Festival Internacional de Teatros APAC, la Bienal de acuarela en Bolivia IWS, el Concierto Ensamble Curucusí, el Concierto “Las cuatro estaciones” de Vivaldi y Piazzolla y el Festijazz.



Además, se apoyó a la Fundación Bolivia Clásica, la Asociación Filarmónica Sociedad Musical, el Teatro “Nuna” y el apoyo al Concurso “Ciudad Naturaleza”.



## RESPALDO AL DEPORTE



### Torneo de Golf

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

El año 2019 participaron más de 500 golfistas entre damas y varones y de todo el país, quienes compitieron en las categorías individual y pareja, además de los premios especiales a la mejor aproximación (Best Approach) y el lanzamiento más largo (Longest Drive).



Torneo Clásica BISA - Tarija

Además del entusiasmo e integración que caracteriza anualmente al evento, el golfista Ernesto Cruz, por segundo año consecutivo realizó un “hoyo en uno”, pero en esta oportunidad logrado en el Country Club de Cochabamba, quien por su hazaña recibió de regalo un vehículo cero kilómetros Mazda 2 HB HIGH AT (versión de lujo).

### Carrera Pedestre

El Banco colaboró por décimo primer año la Carrera La Paz 3600 10k, organizada por la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) y el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, con el lema “CAF, 50 años por el desarrollo de América Latina”. Además, motivó la participación del “Equipo BISA”, conformado por 273 colaboradores de todas las empresas del Grupo Financiero BISA.



El 2019 la Carrera La Paz 3600 10k mantuvo la categoría Gold del Consejo para el Deporte Responsable por cumplir con estándares internacionales orientados a aumentar el impacto social y reducir el impacto ambiental.

## Auspicios Deportivos

Banco BISA respaldó a deportistas durante la gestión 2019 para su participación en competencias internacionales. Se destaca el apoyo a Gerson Miranda y Sebastián Ruíz que obtuvieron medallas de oro en el Campeonato Mundial Junior de Raquetbol, jugado en San Juan - Costa Rica y a Paula Arauz Ovando por su participación en el Campeonato Sudamericano de Badminton



Gerson Miranda – Medalla Oro Campeonato Mundial Junior de Raquetball



Sebastián Ruíz – Medalla Oro Campeonato Mundial Junior de Raquetball

También se ayudó económicamente a la Liga Sudamericana Femenina Club de Tenis La Paz, Campeonato de Volleyball Cochabamba, Asociación Departamental de Bicicross Cochabamba, además de otorgar equipamiento e indumentaria a diversos equipos.



# PROCESO DE ELABORACIÓN DE MEMORIA

# PROCESO DE ELABORACIÓN DE MEMORIA

La Información contenida en la Memoria e Informe de RSE abarca datos de la gestión 2019 de Banco BISA.

## ALCANCE

La Memoria e Informe 2019 de Banco BISA difunde sus buenas prácticas de RSE con información fiable y oportuna, respecto a su relevancia, materialidad y cobertura.

## MARCO NORMATIVO Y TÉCNICO

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

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

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

### Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial

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

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

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

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

## Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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



La Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2019 se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero. La elección de contenidos de la memoria fue interactiva y dinámica, de acuerdo a los pasos que se describen a continuación.



## Identificación

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

Las herramientas utilizadas para la identificación fueron los contenidos de los informes anuales de las diferentes áreas del Banco, Misión, Visión y Valores, el Plan Estratégico, los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2019, y el Código de Ética, entre otros.

Además, se realizaron las siguientes acciones:

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

## Priorización

Se seleccionaron los temas materiales a publicarse en la Memoria de RSE 2019 en base a la información relevante identificada previamente con los grupos de interés. Participaron de esta actividad los principales responsables de todas las áreas del Banco.

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



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

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

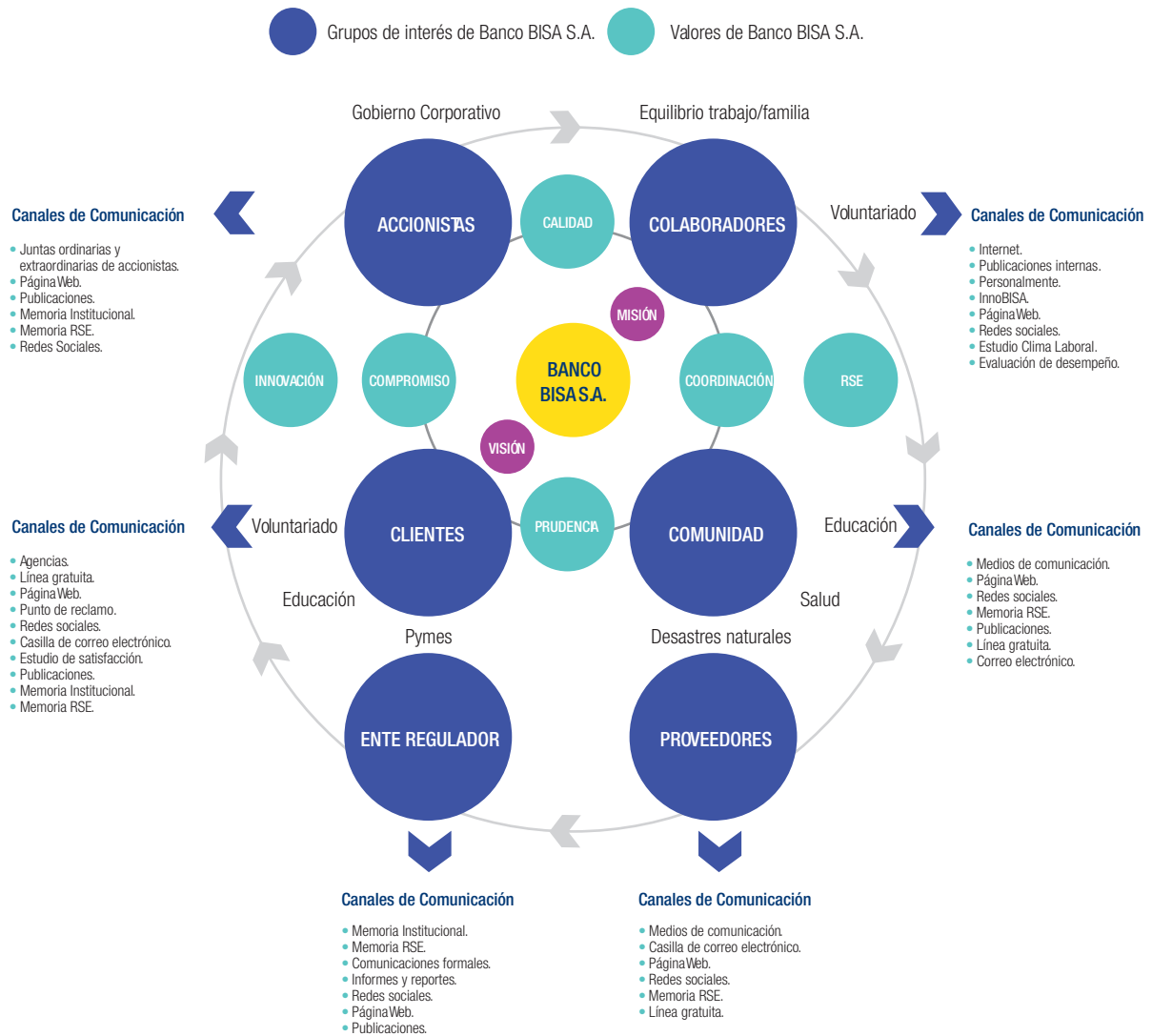
### Validación

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

### Revisión

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

## Diálogo con los Grupos de Interés



# INDICADORES RSE

# INDICADORES RSE

GOBIERNO CORPORATIVO	2018	2019
<b>Gobierno Corporativo</b>		
Comités (número)	55	53
Accionistas (número)	2.131	2.143

GESTIÓN	2018	2019
Colaboradores (número)	1.909	1.936
Oficinas a nivel Bolivia (número)	10	10
Departamentos con cobertura (número)	9	9

Bancarización	2018	2019
Agencias (número)	86	86
Cajeros automáticos (número)	324	330
Clientes MyPEs (número)	21.021	20.617
Clientes Microempresas (número)	20.550	21.279
Clientes personas naturales (número)	621.096	678.950
Remesas (número)	197.276	214.863
Remesas (en Bs)	62.513.863	63.630.565

SOCIAL	2018	2019
Personal capacitado por gestión (número)	1.909	1.936
Horas de formación y capacitación (número)	167.331	302.904
Relación de equidad de género en contratación de personal (mujeres/hombres)	992/917	996/940
Beneficiarios de talleres de educación financiera (número)	104.658	106.976
Salas de lactancia (número)	2	10
Talleres de equidad de género (número)	130	15
Horas invertidas en Talleres de equidad de género (número)	260	1.098
Colaboradores capacitados en equidad de género (número)	1.668	549
Ejecutivos "agentes de igualdad" (número)	48	30

AMBIENTAL	2018	2019
Huella de Carbono del Edificio Nacional (Toneladas de CO2)	629	492.8
Total Huella de Carbono Banco BISA * (Toneladas de CO2)	3.925*	3.544
Árboles plantados (número)	1.262	1.744
Árboles donados y plantados por colaboradores	262	463**
Agencias participantes del concurso "Guardianes del Planeta" (número)	55	66
Papel reciclado (kilogramo)	4.025	8.300
Instalación de sistemas de paneles solares (número)	1	1
Adquisición de Certificados de reducción de emisiones "CREs" (Toneladas de CO2)	2.000	4.000

\* Estimación en base a la medición de la huella de carbono de los 4 edificios principales que representaban el 50% de colaboradores y 47% del consumo de energía eléctrica nacional (principal fuente de emisión de CO2 en el Banco).

\*\* Árboles plantados con colaboradores de "La Vitalicia"

**Contribución a ODS**

**2018**

**2019**

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

## ESTANDARES GRI - ISO 26000

**Contenidos Generales  
Perfil de la Organización**

ISO 26000

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 1 Nombre de la organización	2. Perfil de Banco BISA S.A.	41821		7.2 - 7.8
	102 - 2 Actividades, marcas, productos y servicios	5. Clientes 7. Medio ambiente 8 Comunidad	31-46 49-62 63-90		
	102 - 3 Ubicación de la sede	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99		
	102 - 4 Ubicación de las operaciones	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente 8 Comunidad 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 49-62 63-90 97-99		
	102 - 5 Propiedad y forma jurídica	2. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	7-14 97-99		
	102 - 6 Mercados servidos	5. Clientes	31-46		
	102 - 7 Tamaño de la organización	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99		6.2.3
	102 - 8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	22-24 98-99		6.4.3 - 6.4.4
	102 - 9 Cadena de suministro	6 Proveedores	47-48		7.2 - 7.8
	102 - 10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6 Proveedores	47-48		
	102 - 11 Principio o enfoque de precaución	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 7. Medio ambiente	7-14 31-46 49-62		7.8

**Contenidos Generales**  
**Perfil de la Organización**

ISO 26000

Estándar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 12 Iniciativas externas	3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	15-20 21-30 49-62		6.4.5 - 6.3.10
	102 - 13 Afiliación a asociaciones	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		
<b>Estrategía</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Mensaje del Presidente del Directorio	3-5		5.2 - 7.2 - 7.4.2 - 7.6.2 - 7.8
	102 - 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 7. Medio ambiente 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 31-46 49-62 63-90 97-99		4.3 - 7.8
<b>Ética e integridad</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20		4.4 - 6.3.10 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.7 - 7.2 - 7.8
<b>Gobernanza</b>					
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 18 Estructura de gobernanza	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20		4.6 - 6.2
	102-19 Delegación de autoridad	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96		4.3 - 5.2 - 6.3.3 - 7.8
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A.	3-5 7-14		6.2
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.4.3 - 7.7.5
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2 - 6.3.3
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 31-46 47-48 49-62 63-90 91-96 97-99		6.2 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.4.1 - 7.8
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14		6.2 - 7.7 - 7.7.5
102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 31-46 47-48 49-62 63-90 91-96 97-99		6.3.3 - 7.2 - 7.7.5 - 7.8	

Contenidos Generales  
Perfil de la Organización

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	1. Mensaje del Presidente del Directorio 9. Proceso de Elaboración de Memoria	3-5 91-96	6.2 - 6.3.3 - 7.4.1 - 7.4.3 - 7.7.5
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	7-14 15-20 91-96	6.2
	102-35 Políticas de remuneración	4. Colaboradores	21-30	6.2 - 6.4.1 - 6.4.2

Participación de los grupos de interés

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 40 Lista de grupos de interés	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 7.2 - 7.8
	102 - 41 Acuerdos de negociación colectiva	4. Colaboradores	21-30	4.5 - 6.3.8 - 6.3.10
	102 - 42 Identificación y selección de grupos de interés	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.8
	102 - 43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96	4.5 - 5.2 - 5.3 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.3.3 - 7.5.3 - 6.8.3 - 7.8
	102 - 44 Temas y preocupaciones clave mencionados	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	4.5 - 7.3.3

Prácticas para la elaboración de informes

GRI - 102: Contenidos Generales 2017	102 - 45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores RSE	7-14 31-46 97-99	4.2
	102 - 46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	4.3 - 5.2 - 6.3.3 - 6.4.5 - 7.2 - 7.3.2 - 7.3.3 - 7.6.2 - 7.8
	102 - 47 Lista de temas materiales	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	5.2 - 6.3.3 - 7.2 - 7.3.2 - 7.6.2
	102 - 48 Reexpresión de la información	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	7.6.2
	102 - 49 Cambios en la elaboración de informes	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	6.3.3
	102 - 50 Periodo objeto del informe	1. Mensaje del Presidente del Directorio 9. Proceso de Elaboración de Memoria	3-5 91-96	7.6.2
	102 - 51 Fecha del último informe	10. Indicadores RSE	97-99	7.6.2
	102 - 52 Ciclo de elaboración de informes	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	5.2 - 6.3.3 - 7.5.3 - 7.6.2
	102 - 53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Contratapa	Contratapa	
	102 - 54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	7.6.2
	102 - 55 Índice de contenidos GRI	Índice GRI	100-116	7.6.2
	102 - 56 Verificación externa	9. Proceso de Elaboración de Memoria	91-96	7.6.2



Temas Económicos  
Desempeño Económico

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE Índice GRI	7-14 31-46 91-96 97-99		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	7-14 31-46 47-48 49-62 91-96 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	7-14 31-46 47-48 49-62 91-96 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2. Perfil de Banco BISA S.A. 10. Indicadores RSE	7-14 97-99		4.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.3 - 6.8.7- 6.8.9
<b>Presencia en el Mercado</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46		7.3.2- 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5. Clientes 10. Indicadores RSE	31-46 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5. Clientes 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	31-46 91-96 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 202 Presencia en el Mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	4. Colaboradores	21-30		6.4.3 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.5 - 6.8.7
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	5. Clientes 10. Indicadores RSE	31-46 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5. Clientes 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores RSE	31-46 91-96 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 203 Impactos Económicos Indirectos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	5. Clientes 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	31-46 63-90 97-99		6.3.6 - 6.3.9 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.4 - 6.8.7 - 6.8.9 - 7.2 - 7.8
<b>Prácticas de Adquisición</b>					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	6 Proveedores	47-48		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 6 Proveedores	7-14 47-48		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 6 Proveedores 9. Proceso de Elaboración de Memoria	7-14 47-48 91-96		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 204 Prácticas de Adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	6 Proveedores	47-48		6.4.3 - 6.6.6 - 6.8.1 - 6.8.2 - 6.8.7 - 7.2 - 7.8

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

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
<b>Anticorrupción</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 9. Proceso de Elaboración de Memoria	7-14 91-96	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 205 Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14	6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3 - 6.6.6

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

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
<b>Agua</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 302 Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	49-62 91-96	6.5.4 - 7.2 - 7.8
	302-4 Reducción del consumo energético	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	6.5.4 - 6.5.5 - 7.2 - 7.8
<b>Biodiversidad</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 303 Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	49-62 91-96	6.5.4 - 7.2 - 7.8
<b>Emisiones</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	7.3.2 - 7.3.3

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

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 305 Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	49-62 97-99	6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	49-62 97-99	6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	49-62 97-99	6.5.5 - 7.2 - 7.8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	49-62 97-99	6.5.5 - 7.2 - 7.8

**Cumplimiento Ambiental**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 10. Indicadores RSE	15-20 49-62 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 307 Cumplimiento Ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	5. Clientes 7. Medio ambiente"	31-46 49-62	4.6 - 7.2

**Evaluación Ambiental de Proveedores**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 6 Proveedores	15-20 47-48	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 6 Proveedores	15-20 47-48	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 6 Proveedores	15-20 47-48	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 308 Evaluación Ambiental de Proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	6 Proveedores	47-48	6.3.5 - 6.6.6 - 7.3.1 - 7.2 - 7.8

**Temas Sociales**  
**Empleo**

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 401 Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4. Colaboradores	21-30	6.4.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	4. Colaboradores	21-30	4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.4 - 6.8.5 - 6.8.7 - 7.2

Temas Sociales  
Empleo

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
<b>Relaciones Trabajador/Empresa</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 402 Relaciones Trabajador/ Empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	4. Colaboradores	21-30	4.6 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 6.4.5
<b>Salud y Seguridad en el Trabajo</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 403 Salud y Seguridad en el Trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajadorempresa de salud y seguridad	4. Colaboradores	21-30	4.6 - 4.8 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.6 - 6.8.8 - 7.2
<b>Formación y Enseñanza</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 404 Formación y Enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	4. Colaboradores	21-30	6.4.7
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	4. Colaboradores	21-30	6.4.1 - 6.4.2 - 6.8.5 - 7.2 - 7.8
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>				
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	4. Colaboradores	21-30	4.8 - 6.2.3 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2

Temas Sociales  
Empleo

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 406 No Discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	4. Colaboradores	21-30		4.6 - 4.8 - 6.3.6 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.3 - 7.2

Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 407 Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	4. Colaboradores 6 Proveedores	21-30 47-48		4.6 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.8 - 6.3.10 - 6.4.1 - 6.4.2 - 6.4.5 - 6.6.6

Trabajo Infantil

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 408 Trabajo Infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	4. Colaboradores 6 Proveedores	21-30 47-48		4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.7 - 6.3.10 - 6.6.6 - 6.8.4 - 7.2

Trabajo Forzoso u Obligatorio

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6 Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5

Temas Sociales  
Empleo

ISO 26000

Estandar GRI	Indicador	Capítulo	Pág.	Omisión	Indicador
GRI - 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	4. Colaboradores 6. Proveedores	21-30 47-48		4.6 - 4.8 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.3.10 - 6.6.6 - 7.2

Evaluación de Derechos Humanos

GRI - 103 Enfoque de gestion 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 6. Proveedores 10. Indicadores RSE	7-14 21-30 47-48 97-99		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 412 Evaluación de Derechos Humanos	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	4. Colaboradores 6. Proveedores	21-30 47-48		4.6 - 4.8 - 6.3 - 6.3.1 - 6.3.2 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6 - 7.2

Comunidades Locales

GRI - 103 Enfoque de gestion 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	3-5 7-14 31-46 47-48 49-62 63-90		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	3-5 7-14 31-46 47-48 49-62 63-90		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	3-5 7-14 31-46 47-48 49-62 63-90		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 413 Comunidades Locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1. Mensaje del Presidente del Directorio 2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	3-5 7-14 31-46 47-48 49-62 63-90		6.3.9 - 6.5.1 - 6.5.2 - 6.5.3 - 6.8 - 7.2 - 7.8

Evaluación Social de los Proveedores

GRI - 103 Enfoque de gestion 2017	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	3. Gestión de RSE 6. Proveedores	15-20 47-48		7.3.2 - 7.3.3
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	3. Gestión de RSE 6. Proveedores	15-20 47-48		6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	3. Gestión de RSE 6. Proveedores	15-20 47-48		4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 414 Evaluación Social de los Proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	6. Proveedores	47-48		4.6 - 6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 - 6.6.6 - 6.6.1 - 6.6.2 - 6.8.1 - 6.8.2 - 7.2

**Temas Sociales**  
**Empleo**

Estandar GRI		Indicador	Capítulo	Pág. Omisión	Indicador
Marketing y Etiquetado					
GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	5. Clientes	31-46	7.3.2 - 7.3.3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 417 Marketing y Etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46	4.6 - 6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.3 - 6.7.4 - 6.7.5 - 6.7.9

**Privacidad del Cliente**

GRI - 103 Enfoque de gestión 2017	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	5. Clientes	31-46	7.3.2 - 7.3.3
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46	6 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.4.3 - 7.7.3
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46	4.3 - 6.3.3 - 7.3.1 - 7.7.3 - 7.7.5
GRI - 418 Privacidad del Cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46	4.6 - 6.7.7

# ISO 26000 Responsabilidad Social

Indicador	Descripción del indicador	Materia fundamental: Principios		
		Comentario	Capítulo	Página
4.4	Comportamiento Ético		2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14
4.6	Respeto al Principio de Legalidad		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	7-14 21-30 49-62
6.2	Gobernanza de la organización		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20
Materia fundamental: Derechos Humanos				
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE. 6. Proveedores. 7. Medio ambiente. 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	7-14 15-20 47-48 49-62 91-96
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		4. Colaboradores	21-30
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad		2. Perfil de banco BISA S.A.	7-14
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones		5. Clientes	31-46
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 8. Comunidad	7-14 21-30 63-90
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		4. Colaboradores	21-30
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		4. Colaboradores 5. Clientes 8. Comunidad	21-30 31-46 63-90
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30

**Materia fundamental: Prácticas Laborales**

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 91-96
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	7-14 21-30 49-62

**Materia fundamental: Medio Ambiente**

6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		7. Medio ambiente	49-62
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		7. Medio ambiente	49-62
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		7. Medio ambiente	49-62
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		7. Medio ambiente	49-62

**Materia fundamental: Prácticas justas de operación**

6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción		2. Perfil de Banco BISA S.A.	7-14
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable		3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 7. Medio ambiente 8. Comunidad	15-20 21-30 49-62 63-90
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 8. Comunidad	7-14 15-20 49-62 63-90
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20

**Materia fundamental: Asuntos de Consumidores**

6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 6. Proveedores	7-14 31-46 47-48
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		7. Medio ambiente 8. Comunidad	31-46 49-62 63-90
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		7. Medio ambiente	49-62
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 31-46
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	100-116



Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		8. Comunidad	63-90

Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 63-90 91-96
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		3. Gestión de RSE 8. Comunidad	15-20 63-90
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		4. Colaboradores	21-30
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		2. Perfil de banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 21-30
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores de RSE	7-14 31-46 97-99
6.8.8	Asunto 6: Salud		4. Colaboradores	21-30
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		3. Gestión de RSE 8. Comunidad	15-20 63-90

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

7.3.1	Debida diligencia		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 91-96
7.3.2	Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 91-96
7.3.3	La esfera de influencia de una organización		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 91-96
7.4.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente	15-20 49-62
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		2. Perfil de banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20
7.4.3.	Incorporación de la Responsabilidad Social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 91-96

# 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	100-116

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

Art. 1. Lineamientos de RSE	Lineamientos que debe cumplir la entidad supervisada.	Se desglosa en los siguientes indicadores	Índice GRI	100-116
-----------------------------	---	---	------------	---------

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 2. Rendición de cuentas	La entidad debe rendir cuentas ante la sociedad general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como las acciones para evitar los impactos negativos.		2. Perfil de Banco Bisa S.A. 7. Medio ambiente 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	7-14 49-62 63-90 97-99
Art. 3. Transparencia	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	100-116
a) Misión y visión			2. Perfil del Banco Bisa S.A.	7-14
b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente			2. Perfil del Banco Bisa S.A. 3. Gestión de RSE 7. Medio ambiente 8. Comunidad	7-14 15-20 49-62 63-90
c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente	Producto de las políticas, decisiones y actividades		5. Clientes 7. Medio ambiente 8. Comunidad	31-46 49-62 63-90
Art. 4. Comportamiento ético	Comportamiento organizacional basado en principios y valores establecidos en el código de ética, Gestión de Gobierno Corporativo, incluyendo valores de respeto a las personas y al medio ambiente.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	7-14 21-30 49-62
Art. 5. Respeto a los intereses de las partes interesadas	La entidad supervisada debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	100-116
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96
b) Respetar sus intereses			3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 5. Clientes 8. Comunidad	15-20 21-30 31-46 63-90
c) Considerar sus inquietudes			3. Gestión de RSE 4. Colaboradores 5. Clientes 8. Comunidad	15-20 21-30 31-46 63-90
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes	7-14 21-30 31-46
e) Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada			3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	15-20 91-96
Art. 6. Cumplimiento de las leyes y normas	La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio Ambiente	7-14 21-30 49-62
Art. 7. Respeto a los derechos humanos	La entidad supervisada debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.		2. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
Art. 8. Calificación de Desempeño de RSE	La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE	El Banco obtuvo el máximo nivel de calificación "5+nivel de madurez optimizado" como resultado de la evaluación efectuada por PricewaterhouseCoopers S.R.L. a su desempeño de RSE durante la Gestión 2017.	Índice GRI	100-116

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial	Debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales		3. Gestión de RSE	15-20
Art. 2. Compromiso	El Directorio, debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE, el mismo que debe estar comprendido en la misión y visión de la propia entidad.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20
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	100-116
a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad.	Inlcuso aquellos que ha asumido de manera voluntaria		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 7. Medio ambiente	7-14 21-30 49-62
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96
c. Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.			3. Gestión RSE 7. Medio ambiente 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria	49-62 63-90
Art. 4. Planificación	La entidad supervisada debe incorporar dentro de su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20
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	100-116
a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			3. Gestión de RSE	15-20
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			3. Gestión de RSE	15-20
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			3. Gestión de RSE	15-20
A rt. 6. Política de RSE	Política de Responsabilidad Social Empresarial		3. Gestión de RSE	15-20
A rt. 7. Aspectos relacionado a la sociedad		Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	100-116
a. Derechos Fundamentales	Consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos		4. Colaboradores	21-30
b. Compromiso con la sociedad	Apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos		2. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Clientes 10. Indicadores RSE	7-14 31-46 97-99
c. Valores, principios éticos y transparencia	Conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales deben estar descritos dentro su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
d. Condiciones laborales y de empleo	Políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.		4. Colaboradores	21-30
e. Relación con los consumidores y usuarios financieros	Servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera		5. Clientes 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria	31-46 63-90 91-96
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		7. Medio ambiente 8. Comunidad	49-62 63-90
g. Gestión diligente y profesional	Información relevante a inversionistas y accionistas		2. Perfil del Banco BISA S.A. 7. Medio ambiente 8. Comunidad 10. Indicadores RSE	7-14 49-62 63-90 97-99
h. Compromiso con las autoridades	Cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 7. Medio ambiente	7-14 49-62
i. Equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores	Relación cliente - proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión		6. Proveedores	47-48
j. respeto a la diversidad étnica y pluricultural	Realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.		5. Clientes	31-46
k. Respeto a las personas con discapacidad	De acuerdo a la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
l. Respeto a las personas adultas mayores	De acuerdo a la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 5. Clientes	7-14 21-30
m. políticas contra el racismo y discriminación	De acuerdo a la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
n. Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia	De acuerdo a la Ley No 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.		2. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
Art. 8 Aspectos relacionados con el medio ambiente	Protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos medio ambientales		7. Medio ambiente	49-62
Art. 9 Procedimientos, manuales y registros de RSE	La entidad supervisada debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para los siguientes aspectos:		3. Gestión de RSE	15-20
a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general			9. Proceso de Elaboración de Memoria. 10. Indicadores RSE.	91-96 97-99
b. Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones	Actividades que impacten en la sociedad y medio ambiente		7. Medio ambiente 8. Comunidad	49-62 63-90
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			4. Colaboradores	21-30

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96
e. Identificar y tener acceso a los requisitos legales y normativos			2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores 5. Clientes 7. Medio ambiente	7-14 21-30 31-46 49-62
f. Aplicar y divulgar los derechos humanos	Contemplados en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado.		2. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Colaboradores	7-14 21-30
Art. 10 Control	Procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 63-90 91-96
Art. 11 Revisión y mejora	La entidad supervisada debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.		3. Gestión de RSE 9. Proceso de Elaboración de Memoria	15-20 91-96
Art. 12 Reportes de Información	La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE		3. Gestión de RSE 8. Comunidad 9. Proceso de Elaboración de Memoria 10. Indicadores de RSE	15-20 63-90 91-96 97-99

Sección 4: Otras disposiciones

Art. 1 Responsabilidad	El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE		2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE	7-14 15-20
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	100-116
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	100-116
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	100-116

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

1. Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica.			2. Perfil de Banco BISA S.A. 3. Gestión de RSE. 9. Proceso de Elaboración de Memoria.	7-14 15-20 91-96
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial.	Resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.		4. Colaboradores. 6. Proveedores. 7. Medio Ambiente. 8. Comunidad.	21-30 47-48 49-62 63-90

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			4. Colaboradores. 6. Proveedores. 7. Medio Ambiente. 8. Comunidad.	21-30 47-48 49-62 63-90
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		3. Gestión de RSE	15-20
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			9. Proceso de Elaboración de Memoria. 10. Indicadores RSE.	91-96 97-99

## Información de Contacto

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

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



responsabilidad social empresarial