



REPORTE ANUAL
DE LA ESTRATEGIA
NETO POSITIVO

2023

Índice de contenidos

Contenido interactivo

Coloque el cursor sobre los titulares para obtener más contenido.



La sostenibilidad como eje de nuestro negocio	3				
Mensaje del Presidente Ejecutivo	4				
01. Reimaginamos la banca: principales logros BAC 2023					
Resultados de triple valor positivo en el 2023: en el ámbito económico, ambiental y social	7				
	8				
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!					
Una trayectoria en Centroamérica de más de 70 años	13				
Entidades incluidas en el reporte	14				
Canales de distribución	15				
Una trayectoria de crecimiento	16				
Repensamos la banca para ser Neto Positivo	18				
Nuestra cadena de valor: trabajamos en equipo por un solo propósito	19				
Creamos productos y servicios para el desarrollo	20				
Nuestro aporte solidario en donaciones y patrocinios	23				
El fruto de nuestro esfuerzo: premios y reconocimientos 2023	26				
	30				
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza					
Trazamos una ruta clara a través de nuestro liderazgo	31				
Procesos de elección	32				
Nuevas orientaciones para operar	36				
La rendición de cuentas de la Estrategia Neto Positivo	37				
Manejo de conflictos de interés	38				
El proceso de Gobernanza y Control	39				
	40				
		04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible			
		Construimos sostenibilidad en todo lo que hacemos	56		
		Foro de Sostenibilidad BAC: un espacio para el impulso estratégico	57		
		Política de Sostenibilidad BAC	61		
		Gestión de impactos como base de la materialidad de nuestra estrategia	62		
		Conocemos a profundidad a nuestros grupos de interés	63		
		Construimos relaciones duraderas	65		
		Temas materiales como brújula de la sostenibilidad	67		
		Nuestro impacto positivo en los ODS	68		
			71		
		05. Generamos valor económico y desarrollo			
		Maximizamos el valor económico	72		
		BAC en cifras	73		
		Un negocio en positivo	74		
		Desempeño financiero: Personas	74		
		Recuperación económica con Seguros BAC	78		
		Desempeño financiero: BAC Pensiones	82		
		Apoyo al sector económico más grande de Costa Rica MiPymes BAC	85		
		El desempeño financiero de BAC Empresas	87		
		Desempeño financiero: Área Bursátil	92		
		Desempeño financiero centrado en el cliente	97		
		Desempeño financiero: estrategia, operaciones y TI	100		
		Hacemos banca transparente	102		
		Somos el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor	106		
		Nuestra ruta 2024	108		
			111		
		06. Comprometidos con el planeta			
		Somos un banco que trabaja por ser carbono, residuos y agua positivo	120		
		Transformamos nuestra cartera en NETO POSITIVO	124		
		Taxonomía ambiental	131		
		Taxonomía social	131		
		Somos el banco que impulsa una Centroamérica circular y la movilidad sostenible	132		
		Nuestra ruta 2024	135		
			136		
		07. Nuestra huella social interna			
		Nos enfocamos en la Gente BAC	137		
		Impulsamos el conocimiento	138		
		Educación financiera para alcanzar sueños	153		
		Mujeres BAC interno	154		
		Reducir la pobreza en BAC al mínimo posible	155		
		Nuestra ruta 2024	157		
			160		
		08. Nuestra huella social externa			
		Ampliamos la inclusión y educación financiera y digital	162		
		Fomentando la Diversidad e Inclusión 2023	163		
		Mujeres BAC 2023	166		
		Ser líderes en inversión social estratégica	167		
		Nuestra ruta 2024	171		
			182		
		09. Índice GRI			
			187		
		10. Índice Principios de Banca Responsable			
			191		
		11. Índice Net Zero Banking			
			193		

La sostenibilidad como eje de nuestro negocio

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Es un gran orgullo para BAC presentar a nuestros públicos de interés el Reporte Anual de la Estrategia Neto Positivo para el período 2023.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

En este documento detallamos todas las acciones y el desempeño de nuestros objetivos estratégicos en materia ambiental, social, económica y de gobernanza desde el 1º de enero hasta el 31 de diciembre del 2023; reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y el desarrollo sostenible.

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

Este Reporte Anual de la Estrategia Neto Positivo fue elaborado de conformidad con los estándares y metodología del “*Global Reporting Initiative*” (GRI).

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Hacemos referencia a la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los lineamientos “*Net Zero Banking*” y los principios de Banca Responsable. Este año contamos con un reporte 100 % accesible para personas con discapacidad visual, que emplea los lineamientos para contenido digital establecidos en las pautas de “*Web Content Accessibility Guidelines*”, conocida como WCAG 2.1 y “*World Wide Web Consortium*” (W3C). Para que sea accesible, debe ser revisado con la última versión del lector de pantalla “*Non Visual Desktop Access*” (NVDA), software gratuito que requiere Adobe Acrobat.

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

Este documento ofrece además contenido interactivo.

08. Nuestra huella social externa

Si desea obtener más información acerca de este reporte, le invitamos a ponerse en contacto con la Gerencia de Sostenibilidad a través de los siguientes medios:

09. Índice GRI

 **Teléfono:** 2295-9000.

10. Índice Principios de Banca Responsable

 **Correo electrónico:** sostenibilidadbaccredomatic@baccredomatic.cr

11. Índice Net Zero Banking



Mensaje del Presidente Ejecutivo

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Estimados clientes, aliados y amigos en general:

Me gustaría iniciar nuestro informe anual de Estrategia Neto Positivo 2023 con una bonita historia....

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

Hace 10 años, en San Carlos, empezó a operar la empresa Productos Chago, una pyme dedicada a productos alimenticios, que hoy tiene un equipo de 27 personas, la gran mayoría vecinos de la zona y una buena parte madres. Traigo este ejemplo porque se trata de una empresa que refleja los valores que comparte BAC.

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

La dueña de esta pyme, doña Yorleny Chacón, dijo lo siguiente cuando le entregamos, el premio Neto Positivo del año anterior: "No solo se trata de entender que la empresa debe generar ganancias, sino que también debe dar un apoyo social a la comunidad". En otras palabras esta empresa modela el concepto de valor positivo.

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

Este informe pretende brindar una visión detallada de las acciones que realizamos en las dimensiones económica, social y ambiental, con el objetivo de hacer banca con propósito y de generar prosperidad en las comunidades donde servimos, tal y como lo hace doña Yorleny con su equipo.

05. Generamos valor
económico y desarrollo

El año 2023 fue un gran año para BAC, gracias al compromiso de su equipo compuesto por más de 5200 personas colaboradoras, y a la confianza y el respaldo de nuestros más de 1,6 millones de clientes.

06. Comprometidos con el
planeta

A nivel económico, nuestros resultados financieros fueron satisfactorios, con crecimientos en todas las líneas de negocio. Nuestra utilidad neta cerró en \$98 millones, con una disminución porcentual leve respecto al año anterior producto de la caída en el tipo de cambio del dólar, lo cual impactó a la industria en general. No obstante, nuestra rentabilidad sobre patrimonio se mantuvo cerca del 8 %.

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

De esta forma, continuamos liderando la industria, manteniendonos como el banco privado con el volumen más elevado de activos y de crédito, y también el banco privado líder en manejo de saldos a la vista y depósitos a plazo, una muestra clara de que el respaldo de nuestros clientes sigue creciendo.

Adicionalmente nos hemos convertido en un catalizador de desarrollo y de crecimiento económico a través de nuestra posición favorable como banco adquirente y como facilitador de medios de pago tanto físicos como digitales.

Continuamos siendo un banco innovador enfocado en brindar facilidades tecnológicas y que ofrezca la mejor experiencia en el servicio. Este año tuvimos el privilegio de alcanzar la posición número 3 en el ranking de Merco de las empresas con mejor reputación en Costa Rica y seguir siendo la número 1 entre las entidades financieras.

Nos esforzamos por escuchar a nuestros clientes, entender el mercado y adaptarnos a los cambios para seguir siendo un proveedor de soluciones financieras, una organización centrada en la vida de las personas, y un dinamizador del desarrollo económico, social y ambiental.

En temas de colocación de crédito, nuestra cartera corporativa creció un 20% el año pasado y la de consumo un 22%. Además, el portafolio de BAC Costa Rica representa la tercera parte de la cartera de toda la operación regional del grupo financiero, algo que nos enorgullece, pero también nos compromete a hacer un manejo prudente y responsable de dicha colocación.

A nivel de los depósitos, me satisface indicar que seguimos creciendo. En depósitos a plazo crecimos un 29 % durante el año pasado y en saldos vista un 15 %, lo que ya representan una quinta parte del mercado.



En banca de personas ya tenemos más de 1 600 000 clientes transaccionando con nosotros y contabilizamos 5500 clientes empresariales haciendo sus pagos y sus cobros a través de nuestras plataformas con un volumen equivalente a casi una cuarta parte de la producción nacional. En pago de planillas somos líderes y ya logramos manejar al 35 % de los colaboradores del sector privado nacional, lo que representa cerca de 393 000 personas a diciembre 2023.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Y aquí hago una pausa, pues vuelvo a recordar la historia de doña Yorleny y de Productos Chago. Ella es una de las 89 000 mipymes que son clientes de nuestra organización y que gracias a las soluciones financieras que les brindamos, pueden extender sus alas y convertirse en generadores de empleo y de oportunidades para miles de familias en toda Costa Rica.

Hoy, 6 de cada 10 pymes de nuestro país son parte de nuestra cartera, y están ubicadas en todos los cantones del país.

En mipymes tenemos colocados \$816 millones en cartera de crédito, lo que significa un 16 % más que el año anterior. Aquí es importante mencionar también el aporte que hacemos desde BAC para canalizar recursos del Sistema de Banca de Desarrollo, un actor muy importante en el fortalecimiento de ese ecosistema de las mipymes.

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Por otra parte, nuestra inversión en innovación y tecnología no se detiene y nos permite seguir siendo reconocidos, tanto a nivel local, como internacional, como un banco con las mejores herramientas digitales de la industria. A nivel transaccional, podemos mencionar que por nuestras plataformas se realizaron, en promedio, 18 transacciones de pago por segundo con tarjetas de débito y crédito durante el periodo anterior.

Nuestras estrategias de digitalización, que incluye la apertura de cuentas de ahorro de forma electrónica, así como el lanzamiento de las billeteras digitales, entre otros productos, nos ha permitido seguir sumando clientes y lograr una penetración del 62% de clientes digitales que hacen al menos 1 transacción al mes a través de nuestras plataformas. Hoy tenemos 958 000 clientes digitalizados y el 90% de las transacciones monetarias se hacen de forma electrónica.

Aquí quiero hacer un alto en el camino y también mencionar los buenos resultados que han obtenido nuestras subsidiarias, las cuales también aportan una gran cuota de valor a los clientes pues complementan las soluciones financieras que brindamos, siempre bajo la sombrilla de ese triple valor positivo.

Nuestro Puesto de Bolsa, por ejemplo, sigue ganando participación de mercado creciendo en nuevos clientes que se ven atraídos por la asesoría de primer nivel que les ofrecemos para el manejo de sus inversiones. Hoy, esta empresa tiene más de \$2000 millones en activos bajo administración.

Paralelamente, nuestra sociedad administradora de fondos de inversión también sigue creciendo, no solo gracias al acompañamiento sino también por el lanzamiento de productos innovadores, como el fondo de inversión de capital de riesgo que salió a inicios de este 2024.

Una mención especial también merece nuestra Operadora de Pensiones que siguió creciendo y ganando participación de mercado gracias a la confianza de nuestros clientes para cuidar y gestionar sus ahorros.

Estos buenos resultados, así como el trabajo tesonero de nuestras personas colaboradoras inciden directamente en nuestros indicadores de satisfacción, los cuales siguieron creciendo año pasado. En el 2023, el NPS cerró en 66 %, superando el 65 % del año anterior.

Además, el 2023 fue un año muy positivo para la consolidación de una serie de proyectos que complementan esta visión de servicio integral que fomentamos en BAC.

Por ejemplo, el Programa BAC Impulsa que ayuda las microempresas a darle sostenibilidad a sus negocios, a través de asesoría especializada, inclusión financiera, diseño de planes de crecimiento y apertura de espacios de comercialización, benefició a 716 microempresas.

El programa Mujeres BAC, creado en el 2021, sigue adelante ofreciendo un paquete de soluciones financieras a las mujeres, que hoy representan el 43 % de nuestra clientela. A través de esta cartera se logró la colocación de más de \$33 millones en productos tales como crédito para vivienda, crédito para vehículos y seguros con condiciones Mujeres BAC.

Pero si bien estos resultados de la dimensión económica nos enorgullecen y demuestran que la labor realizada hasta ahora responde a una estrategia bien planificada y ejecutada, no podemos dejar de lado las otras dos dimensiones que componen nuestra estrategia de sostenibilidad.

En materia ambiental, seguimos adelante con una serie de proyectos y acciones que nos colocan a la vanguardia de las empresas que han decidido firmemente reducir su huella, compensar sus emisiones, y desarrollar un negocio que vaya de la mano con el cuidado de este país y de este mundo.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Con respecto a la generación de emisiones de gases de efecto invernadero, es importante destacar que hemos implementado mejoras en nuestra gestión, entre ellas reemplazo de equipos de aire acondicionado de alto consumo que además funcionan con gases refrigerantes más amigables con el ambiente, la instalación de paneles solares, la colocación de luminaria LED, los diseños en infraestructura para aprovechar la iluminación natural, controles automatizados y el reemplazo de equipos electromecánicos

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

Durante el 2023, se desarrollaron proyectos de eficiencia energética que nos permitieron reducir 29 toneladas de CO₂e de nuestra huella de carbono y, a través del Programa de Pago de Servicios Ambientales, impulsado por el Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO), hemos compensado y sobre compensado 2500 toneladas de CO₂e, lo que representa alrededor de 33 hectáreas de bosque.

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

Y aquí hay que hacer una mención especial a nuestra Ruta Eléctrica, proyecto inaugurado en el 2021 y que sigue creciendo. El año pasado cerramos con 33 puntos de carga semirrápidos, distribuidos en diferentes sucursales en todo el país, lo que significa que hemos brindado más de 15 270 horas de conexión y una autonomía (energía entregada) de más de 711 423 Km, lo que equivale a 3356 viajes realizados de San José a Liberia.

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

Gracias a la instalación de estos cargadores, contribuimos a reducir la dependencia de los combustibles fósiles y el uso de energías renovables, lo que colabora con la mejora de la seguridad energética del país, la reducción a la exposición de la variabilidad de los precios del petróleo y la descarbonización de nuestra economía.

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

Pero en BAC no nos queremos quedar ahí y vemos más allá porque sabemos que la sostenibilidad es la base fundamental de nuestra organización y de nuestro negocio.

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Desde el 2022 empezamos a hacer un inventario de todas las soluciones financieras que brindamos para proyectos y negocios sostenibles, de tal forma que podamos medir su impacto y saber qué estamos haciendo y qué más debemos hacer.

Esta cartera de negocios sostenibles, que incluye financiamiento de vehículos eléctricos, proyectos de construcción sostenibles, entre otros, ya está diseñada, cuantificada y en funcionamiento y eso nos permitirá tener claridad de cómo, a través de nuestra operación, nuestros clientes pueden también apoyar a la protección del medio ambiente y generar valor social y económico.

No puedo terminar de escribir esta rendición de cuentas sin hacer un reconocimiento a nuestro equipo, nuestra Gente BAC. Detrás de cada una de estas iniciativas y estos buenos resultados están nuestras personas colaboradoras que día a día, con su esfuerzo, disciplina y dedicación llevan a esta organización a los niveles más altos de la industria.

Por eso, seguimos trabajando para ofrecer un ambiente laboral competitivo, que les permita desarrollar su potencial dentro del banco, manteniendo un balance con su vida familiar y personal.

Con eso en mente, desarrollamos y mejoramos cada año nuestros programas de capacitación, e impulsamos otros para brindarles mayor seguridad e, incluso, ayudarlos a mejorar su condición socioeconómica y su salud física y mental.

Estas acciones han redundado en que contemos con un nivel de recomendación en Employee Net Promoter Score (eNPS) de un 83 % en el 2023, aumentando en 2 puntos porcentuales respecto al 2022.

A nivel académico, nuestra U BAC tiene a su disposición cientos de cursos en temas de liderazgo, planificación, inteligencia emocional, entre otros y el año anterior logramos graduar a casi 500 personas colaboradoras en distintas disciplinas.

A nivel socioeconómico, una mención especial merece el programa Posibilidades BAC, que contribuye a la reducción de la pobreza entre los colaboradores. En el año 2017 teníamos un indicador de pobreza multidimensional empresarial de 11,7 %, y para el año 2023 evidenciamos una gran reducción llegando a un 3,23 %.

Durante el año pasado, bajo la sombrilla de este programa, se brindaron 81 soluciones de desarrollo y bienestar integral para mejorar la calidad de vida de las personas colaboradoras sus familias, en temas de empleabilidad, vivienda, educación, salud financiera, red de cuidado y asesoría legal.

Productos Chago, la pyme que mencioné al inicio de este informe, demostró que las organizaciones sostenibles son aquella que trabajan de forma balanceada su dimensión económica, social y ambiental, sin descuidar a sus clientes, a sus accionistas y lo más importante, sin descuidar a su gente.

En BAC tenemos una visión, objetivos, una estrategia y acciones claras para seguir liderando en la industria, sin descuidar esas tres dimensiones, potenciando nuestro talento humano y sirviendo de la mejor manera a nuestros clientes, atendiendo las necesidades y oportunidades de nuestras partes interesadas, y generando rentabilidad a nuestros accionistas.

Seguiremos reafirmando nuestro compromiso de triple valor con integridad, pasión y excelencia, aspirando a evocar en nuestros clientes un sentimiento de que los conocemos, los entendemos y que estamos en una relación ganar ganar.

Federico Odio
Presidente Ejecutivo
BAC Costa Rica



01

Reimaginamos la banca: principales logros BAC 2023

Este es un documento interactivo. Coloque el cursor del mouse sobre los títulos para ver el contenido al lado derecho.



Resultados de triple valor positivo en el 2023: en el ámbito económico, ambiental y social

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Dimensión económica

- 1 Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable).
- 2 Hacer banca responsable.
- 3 Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.

Dimensión ambiental

- 4 Ser un banco Carbono, Residuos y Agua Positivo.
- 5 Transformar nuestra cartera en Neto Positivo.
- 6 Ser el banco que impulsa una Centroamérica circular y la movilidad sostenible.

Dimensión social externa

- 7 Masificar la inclusión y educación financiera y digital.
- 8 Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género.
- 9 Ser líderes en inversión social estratégica.

Dimensión social interna

- 10 Desarrollar conexiones profundas con nuestra Gente BAC.
- 11 Promover el desarrollo y bienestar integral de nuestra Gente BAC.
- 12 Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC.

Resultados de triple valor positivo en el 2023: en el ámbito económico, ambiental y social

Gracias al trabajo comprometido de nuestra Gente BAC y de nuestra estrategia organizacional llamada Neto Positivo, logramos resultados significativos en el cumplimiento de nuestros 12 objetivos estratégicos en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad. A continuación, un resumen de estos logros.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Dimensión económica



Objetivo 1: Maximizar el valor económico generado (crecimiento rentable)

- a. Nuestros activos al cierre del año 2023 alcanzaron la cifra de **\$10 585** millones, lo que representó un crecimiento de un **18 %** con respecto al 2022.
- b. Nuestra cartera de crédito finalizó el 2023 con un registro de **\$6882** millones, para un aumento de un **15 %**, en relación con el 2022.
- c. Nuestros pasivos reportaron la cifra de **\$9313** millones al cierre del 2023, con un aumento de un **18 %** con respecto al desempeño del 2022, principalmente a nivel de los depósitos, los cuáles reflejan la confianza de los clientes a nivel de captaciones y saldos vista.
- d. A nivel de sus resultados al **cierre 2023**, BAC presenta una **posición de liderazgo** a nivel del **sector bancario** siendo **número uno** a nivel de **Utilidad Neta y Operativa**, respaldada por un **crecimiento** en la **totalidad de segmentos** en los que se **desempeña**.
- e. En el **Área de Personas** el incremento de la cartera activa fue de un **13 % interanual**, productos como autos y tarjetas de crédito tuvieron un desempeño sobresaliente. La facturación, aumentó en un **34 %**, mostrando un dinamismo superior al de la economía nacional. La cartera pasiva experimentó un crecimiento del **27 %** impulsado, en gran medida, por el enfoque en el ecosistema de planillas.
- f. Desde **Seguros BAC** aumentamos los ingresos por este producto en un 17 %. Además, incrementamos la democratización de la banca, ya que 20 307 personas de zonas rurales y con altos índices de pobreza tuvieron acceso a seguros, 10 000 Pymes adquirieron un seguro, y 130 209 mujeres adquirieron seguros.
- g. En **Pensiones** todos los fondos administrados presentaron una sólida recuperación en rendimientos:
 - Cantidad de afiliados: **334 287**
 - Crecimiento en 2023: **54 948 (19 %)**
 - Participación de mercado: **13,95 %**
 - Crecimiento interanual ROP: **48 %**
 - Crecimiento interanual FCL: **48 %**
 - Crecimiento interanual, Fondo Voluntario: **58 %**
 - Crecimiento interanual, Fondo Voluntario: **23 %**
- h. La cartera de crédito **MiPymes** alcanzó un saldo de **\$850** millones, generando cada vez mayor margen financiero para la organización. Los saldos a la vista de los clientes MiPymes son cerca de **\$1000** millones y se espera un crecimiento importante en los próximos años. Se cuenta con más de **45 000** clientes MiPymes con productos de medios de pago, con lo cual facturan más de **\$6000** millones anualmente. El aporte al resultado de la organización es relevante en cada pilar estratégico.
- i. Desde el **Área de Empresas** manejamos una cartera de saldos vista de **\$1663** millones, lo cual representó un crecimiento de un **18 %** comparado con el 2022. Además, **393 000 personas** recibieron su pago mensual por medio del BAC, esto refleja un aumento de un **7 %** con respecto al 2022.
- j. En el **Área Bursátil** el Puesto de Bolsa presentó un crecimiento favorable, principalmente en las carteras gestionadas, las cuales alcanzaron un **24 %**. En SAFI el aumento del promedio de los activos administrados fue el indicador que más crecimiento tuvo, en **20 %** al compararlo con el resultado del año anterior.
- k. En el área de **Experiencia del Cliente** escuchamos y analizamos continuamente las necesidades para convertirlas en estrategias de servicio para lograr altos niveles de satisfacción. Mejoramos nuestra infraestructura de seguridad informática gracias a una inversión local de \$5,7 millones para garantizar la estabilidad y seguridad de nuestras plataformas digitales.
- l. Desde **Operaciones** resolvimos un total de **2,1** millones de gestiones en el 2023. Producimos **1,6** millones de tarjetas y realizamos más de **35 000** desembolsos por más de **\$3,5** billones.
- m. Para BAC, promover una conducta empresarial ética y responsable entre sus proveedores es sumamente relevante. A través de nuestro programa de capacitación anual, buscamos evaluar y formar a los proveedores estratégico-críticos con el objetivo de minimizar riesgos e impactos asociados a su gestión, así como motivar una conducta empresarial sostenible en nuestra cadena de valor. En el 2023 se capacitó en las siete materias fundamentales de la responsabilidad social a **27 empresas proveedoras y 183 representantes**, brindando acompañamiento con el fin de generar planes de trabajo en la implementación de buenas prácticas en su gestión.



Dimensión económica



Objetivo 2: Hacer banca transparente

- Lanzamos **"Summary Box 2.0"**, programa que tiene como objetivo **gestionar** un resumen de las **principales características** y la **información relevante** del **producto adquirido**, como tarjetas, seguros, créditos, etc.
- A través de la implementación de políticas logramos **gestionar una gobernanza integral de los fees y comisiones**, herramientas de seguimiento centralizadas para **promover la transparencia de nuestro Grupo Financiero**.
- Divulgamos y actualizamos la **política de comunicación en toda la organización** para garantizar un mensaje corporativo unificado, coherente y transparente.



Objetivo 3: Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor

- En el 2023, el portafolio de negocios sostenibles alcanzó la cifra de **\$312 millones**, de los cuales el **52 %** corresponde a **iniciativas ambientales** y el **48 %** se ubica en **proyectos sociales**. El área de **Empresas** representó alrededor de un **45 %** de este portafolio, seguido del área de **Personas**, con **44 %**, y **Pymes** con un **11 %**.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Dimensión ambiental



Objetivo 4: Ser un banco carbono, residuos y agua positivo

- Mantenemos activo un robusto **Sistema de Gestión Ambiental, Energético** y de **Carbono Neutralidad** certificado en las normas **ISO 14001, INTE B5, ISO 14064-1 e ISO 50001**, a través del cual se gestionan los **aspectos ambientales y sus impactos**.
- Disminuimos 28,67 toneladas de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a través de proyectos de eficiencia energética.
- Disminuimos en un 4,85 % el consumo de papel con respecto al periodo 2022.
- Activamos la **campana de recolección de tapas plásticas** en nuestros principales **edificios y sucursales**, involucrando a la **Gente BAC y clientes**, con el objetivo de **recuperar el material** y entregarlo a la **Fundación ProParques** para la creación de **rampas** que facilitarán el **acceso al mar a personas con discapacidad**. Durante el 2023 entregamos un aproximado de **500 kg** de tapas plásticas.
- Creamos una alianza comercial con la empresa social **Huella Colectiva** para transformar el material publicitario en nuevos productos bajo un enfoque de **economía circular**, inclusiva y sostenible, generando empleo a **nueve emprendedoras jefas de hogar** e impactando a **550 niños/as** al destinar el **20 %** de los ingresos pagados a **fundación DEHVI**.



Objetivo 5: Transformar nuestra cartera en Neto Positivo

- En el 2023, nos enfocamos en la **medición de la huella ambiental de nuestra cartera**. Por medio de la metodología **PCAF ("Partnership for Carbon Accounting Financials"** por sus siglas en inglés) medimos las emisiones de los segmentos de **Empresas, Pymes y Personas**. Con esta base, en el 2024 implementaremos una estrategia de reducción y tendremos datos de avance en los siguientes reportes de la estrategia Neto Positivo.



Objetivo 6: Ser el Banco que impulsa una Centroamérica circular y la movilidad sostenible

- Desarrollamos el proyecto **Tarjeta BIO**, la cual fue lanzada en marzo del 2023 bajo nuestro programa **"CashBack"**, para las versiones de crédito de Mastercard. Con esta tarjeta se **reemplazó el plástico de PVC** por un **biopolímero derivado del maíz** llamado **ácido poliláctico** (PLA, por sus siglas en inglés) que está compuesta por un **82 % de PLA**; el **18 % restante** corresponde al **chip, banda, antena y diseño**; y emite **66 %** menos **gases de efecto invernadero** en comparación con el **PVC**.
- Mantenemos activo un robusto plan para el manejo de los **residuos generados en los procesos, productos y servicios de la organización**, a través del cual se realiza la separación y entrega para su posterior tratamiento. La recolección de residuos valorizables se mantiene activa en el **100%** de los emplazamientos y es realizada por proveedores autorizados por el Ministerio de Salud, a través de los cuales se destina el material para su transformación en **nuevos productos** a partir del **reciclaje** y la **reutilización**.
- Ampliamos la Ruta Eléctrica, un proyecto que nació en el 2021 y que ya cuenta con **33 puntos de carga semirápidos**, distribuidos en sucursales del banco en todo el país. En este proyecto se han brindado más de **15 270 horas de conexión** y una autonomía (energía entregada) de más de **711 423 Km**, lo que equivale a **3356** viajes realizados de **San José a Liberia**.

En BAC somos Neto Positivo.



Dimensión social externa

Desencadenamos valor más allá de la banca.



Objetivo 7: Masificar la inclusión y la educación financiera y digital

- a. Implementamos más de **200** comunicaciones de **Educación Financiera** en los diferentes canales (internos y externos) y logramos alcanzar a más de **76 000** personas.
- b. Renovamos el **Convenio de Cooperación** con el Ministerio de Educación Pública, que rige hasta septiembre del año 2027. Esta alianza tiene como objetivo la promoción de **iniciativas de educación e inclusión financiera** para la población estudiantil de colegios académicos. En el 2023 logramos alcanzar a **34 860** estudiantes.
- c. Relanzamos el sitio web: **“Finanzas Positivas”** <https://finanzaspositivas.com/regional>, organizado en tres segmentos: **“personas, familias y empresas”**. Este sitio cuenta con más de **900** contenidos gratuitos sobre finanzas personales, seguros, pensiones, inversiones y muchos más. En el 2023 contabilizamos un total de **156 861** visitas al sitio.
- d. Nuestra participación en el **Grupo Colaborativo Semillas de Cambio** nos permitió promover el movimiento emprendedor en las comunidades rurales. En el 2023, impactamos **128** liceos rurales, **11 000** estudiantes y más de **400** docentes.
- e. Realizamos el **seminario Pymes** en donde se brindaron herramientas de gestión empresarial y asistieron **1800** clientes.



Objetivo 8: Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género

- a. En el 2023 capacitamos a **432** mujeres bajo diferentes modalidades en temas relacionados a la **equidad de género y empoderamiento femenino**.
- b. Realizamos **215** mercaditos (ferias de emprendimiento en sucursales) en donde participaron **284** mujeres.
- c. Más de **1100** mujeres cumplieron su sueño de tener acceso a **crédito de vehículo y vivienda** con condiciones de Mujeres BAC.
- d. Desde el área de Pymes, se fortalecieron **1670** mujeres dueñas de empresas y emprendimientos mediante **ferias, mercaditos Pymes, capacitaciones y talleres**.
- e. Obtuvimos el **Galardón “Environmental, Social and Governance” (ESG) Champion 2023**, entregado por **Financial Alliance for Women** en el marco del Alliance Summit. Este reconocimiento destaca la **inclusión financiera** que hace BAC con componente de género, así como las acciones hacia la transición climática.



Objetivo 9: Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor

- a. Durante el 2023, como parte del programa **Yo me uno**, con el que buscamos ser aliados y promotores de proyectos sociales y ambientales de las organizaciones sin fines de lucro y con el fin de beneficiar las comunidades donde operan, activamos **11 campañas** de promoción y recaudación de fondos. Capacitamos a **44 ONG** y **487 representantes** con **11 capacitaciones**, para un total de **41 horas** invertidas en formación.
- b. En BAC impulsamos estrategias empresariales para aportar a la economía circular, prevenir la contaminación, reducir los residuos y generar prosperidad en las comunidades donde operamos, por eso, donamos artículos que ya no están en uso con el fin de aprovechar los recursos y apoyar la atención de necesidades de organizaciones vinculadas a los programas “Comunidades BAC” y Yo me uno. En el 2023 se donaron **2030 artículos** a las **comunidades** en **San José, Heredia, Alajuela y Guanacaste**.
- c. Durante el 2023 desarrollamos iniciativas de voluntariado estratégico y comunitario, en las cuales participaron **900 personas BAC**, y se realizaron un total de **6574 horas de voluntariado**. Además, desarrollamos **seis acciones de voluntariado comunitario** que beneficiaron causas sociales y ambientales.
- d. Realizamos el **I Encuentro de Liderazgo Comunal** en el que participaron **18 líderes comunales** de las empresas sociales ya conformadas. A través de capacitaciones en habilidades blandas les brindamos **herramientas de crecimiento**, al tiempo que logramos **generar comunidad** entre ellos y **realizar** una encuesta de **medición de impacto del proyecto**.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Dimensión social interna



Objetivo 10: Desarrollar conexiones profundas con las personas colaboradoras

- a. **Nueve** de cada **diez** colaboradores de BAC, sienten una **conexión profunda** con nuestra organización. Por medio de nuestra estrategia de gestión de talento logramos entender las **necesidades** de nuestro **equipo de trabajo** y buscamos darles lo **mejor a ellos y sus familias**.



Objetivo 11: Promover el desarrollo y bienestar integral de las personas colaboradoras

- a. Por medio del programa **“El aplauso”** (programa en el que se expresa el agradecimiento y reconocimiento al trabajo bien hecho), se otorgaron **19 749 reconocimientos a personas BAC**.
- b. Realizamos **1309** consultas nutricionales, implementamos **670** sesiones de psicología, **5145** sesiones de fisioterapia y ejecutamos campañas de ergonomía al **100 %** de la Gente BAC.
- c. Lanzamos el programa de inglés con cobertura a más de **1000** personas de nuestra **Gente BAC**.
- d. En la **Semana Universitaria** innovamos en **metodologías de desarrollo** e incorporamos abordajes como **“master class” y “after office”**.
- e. A través del Programa de **Educación e Inclusión Financiera** brindamos aprendizaje sincrónico y asincrónico sobre herramientas para alcanzar finanzas saludables a toda nuestra **Gente BAC**, logrando **6082 participaciones**.



Objetivo 12: Reducir al mínimo posible la pobreza en BAC

- a. Por medio del programa **Posibilidades BAC**, en el 2023 implementamos **57** planes de desarrollo y acompañamiento familiar, de los cuales 39 casos lograron desactivar su condición de **pobreza multidimensional**.
- b. En el segundo semestre del año iniciamos la primera fase de la aplicación de la cuarta encuesta que mide el **Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe)**, lo que nos permitió comprender la situación general de la Gente BAC. El **67 %** de nuestra planilla completó la encuesta de IPMe.
- c. Gestionamos **81** soluciones de desarrollo y bienestar integral distribuidas de la siguiente manera: salud financiera **28**, empleabilidad **3**, vivienda **20**, red de cuidado **30**, asesoría legal **1** y educación **9**.
- d. Por medio del Programa de Educación e Inclusión Financiera se atendió a **91 personas colaboradoras y 293 horas** de asesoría financiera individual y personalizada. Esta iniciativa fue ganadora en la Dimensión Social del Concurso Interno El Aplauso y representante de Costa Rica a nivel Regional.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



02

Somos líderes
con un propósito
sostenible:
¡Somos BAC!

Una trayectoria en Centroamérica de más de 70 años

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Como grupo, sumamos una trayectoria de más de 70 años en Centroamérica.

Iniciamos operaciones el 5 de julio de 1952 con la fundación del Banco de América en Nicaragua y, en los años setenta, nos transformamos en pioneros en el negocio de medios de pago.. Progresivamente, abrimos operaciones en los diferentes países de Centroamérica hasta convertirnos, en los años noventa, en el primer Grupo Financiero con presencia en todo el istmo.

En el sector financiero a nivel internacional, mantenemos una presencia muy importante en Centroamérica mediante BAC Holding International Corporation, fundada bajo la Ley de Sociedades de Panamá con sede administrativa en Colombia. BAC Holding International (BHI) se dedica a actividades de inversión en Colombia y Panamá y es, además, accionista de otras entidades del sector bancario como el BAC. Esto permite al BHI extender su accionar a más regiones de Latinoamérica.

Hoy contamos con una banca digital utilizada por más de 2,6 millones de clientes. Tenemos 331 sucursales, más de 20 000 personas colaboradoras en la región centroamericana y brindamos productos y servicios financieros a 4,7 millones de clientes en toda la región.

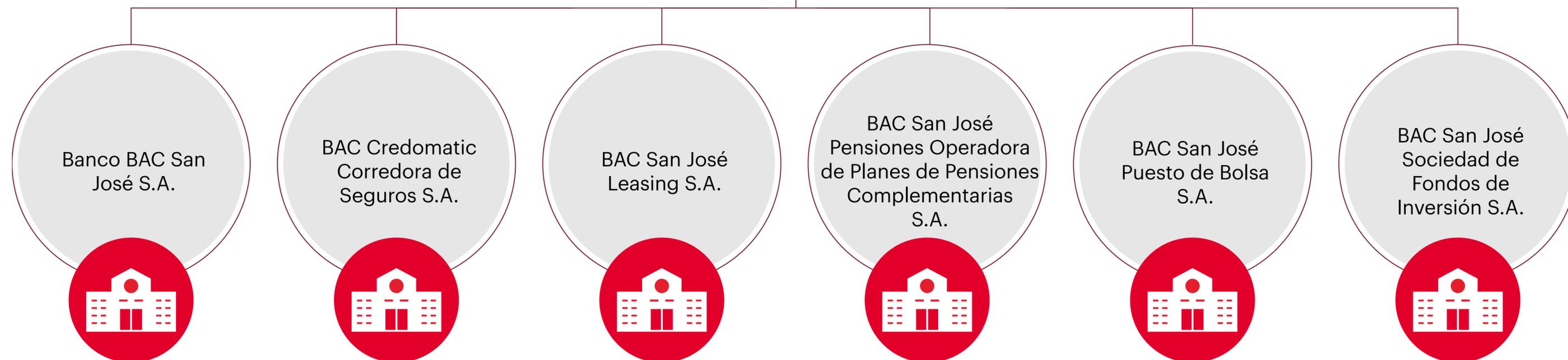


Entidades incluidas en el reporte

Nuestro nombre es Grupo Financiero BAC; sin embargo, para el desarrollo de nuestras actividades productivas lo hacemos bajo la sociedad: Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A., la cual agrupa todas nuestras subsidiarias. Como parte de nuestra responsabilidad empresarial, en BAC contamos con estados financieros consolidados y auditados de la información contable de la Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A. y nuestras subsidiarias.



Subsidiarias de Grupo Financiero BAC



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

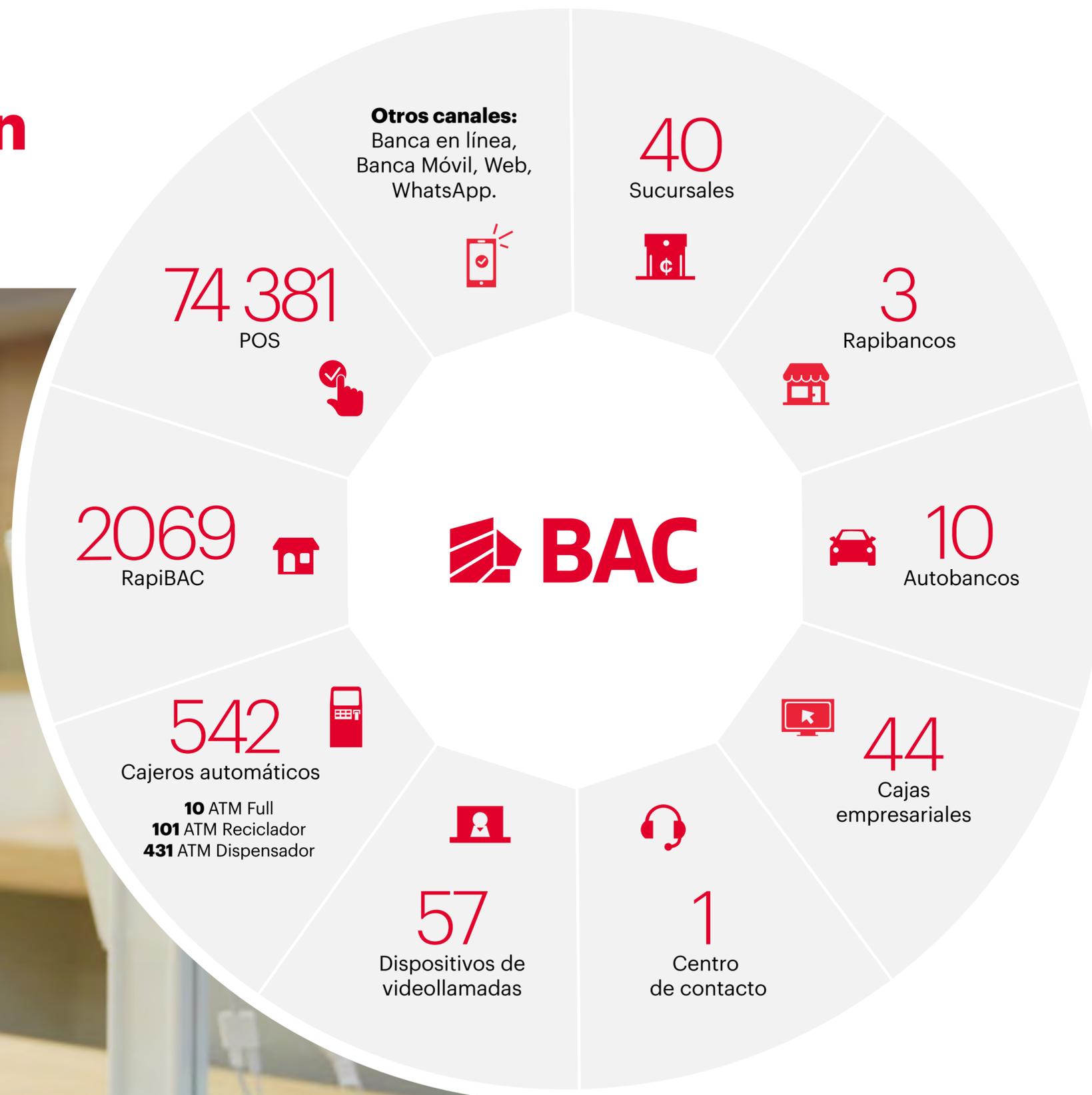
08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Canales de distribución



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Oficinas de operación administrativa



Sucursal	Provincia	Cantón	Distrito
Alajuela	Alajuela	Alajuela	Alajuela
Aurora	Heredia	Heredia	Ulloa
Avenida Segunda	San José	San José	Catedral
Boulevard Cartago	Cartago	Cartago	Occidental
Cartago	Cartago	Cartago	Aguacaliente
City Mall	Alajuela	Alajuela	Desamparados
Curridabat	San José	Curridabat	Curridabat
El Coco	Guanacaste	Carrillo	Sardinal
El Cruce	San José	Escazú	San Rafael
Escazú	San José	Escazú	Escazú
Grecia	Alajuela	Grecia	Grecia
Guadalupe	San José	Goicochea	Guadalupe
Guápiles	Limón	Pococí	Guápiles
Jacó	Puntarenas	Garabito	Jacó
La Bandera	San José	Montes de Oca	Mercedes
La Fortuna	Alajuela	San Carlos	La Fortuna
Liberia	Guanacaste	Liberia	Liberia
Limón	Limón	Limón	Limón
Moravia	San José	Moravia	San Vicente
Multicentro Desamparados	San José	Desamparados	Desamparados
Multiplaza del Escazú	San José	Escazú	San Rafael
Multiplaza de Este	San José	San José	Zapote
Oficinas Centrales	San José	San José	Carmen
Oxígeno	Heredia	Heredia	San Francisco
Paseo de las Flores	Heredia	Heredia	Heredia
Paseo Metrópoli	Cartago	Cartago	Carmen
Pérez Zeledón	San José	Pérez Zeledón	San Isidro de El General
Puntarenas	Puntarenas	Puntarenas	Chira
Quepos	Puntarenas	Quepos	Quepos
Sabana	San José	San José	Pavas
San Carlos	Alajuela	San Carlos	Quesada
San Francisco de Dos Ríos	San José	San José	San Francisco de Dos Ríos
San Francisco de Heredia	Heredia	Heredia	San Francisco
San Pedro	San José	Montes de Oca	San Pedro
San Ramón	Alajuela	San Ramón	Ángeles
Santa Ana	San José	Santa Ana	Pozos
Santo Domingo	Heredia	Santo Domingo	Santo Domingo
Tamarindo	Guanacaste	Santa Cruz	Tamarindo
Terramall	Cartago	La Unión	San Diego
Tibás	San José	Tibás	San Juan
Rapibanco Santa Ana	San José	Santa Ana	Santa Ana
Rapibanco Aeropuerto	Alajuela	Alajuela	Río Segundo
Rapibanco Heredia centro	Heredia	Heredia	Heredia
Santa Teresa	Puntarenas	Cóbano	Cóbano

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

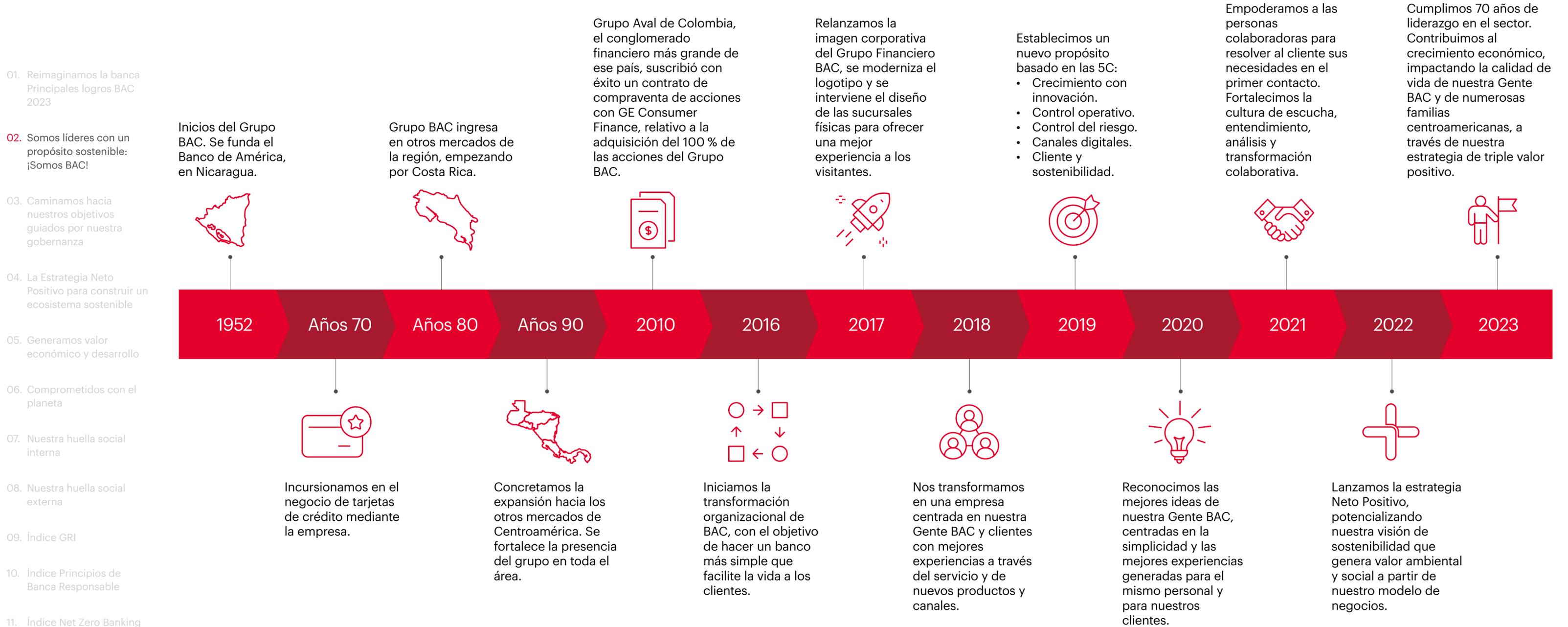
08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Una trayectoria de crecimiento



Repensamos la banca para ser Neto Positivo

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC aplicamos la visión de sostenibilidad de forma transversal en todas nuestras operaciones y en cada uno de los servicios y procesos que desarrollamos. Estamos convencidos de que la resiliencia y el liderazgo con un enfoque de sostenibilidad son fundamentales para superar la complejidad del entorno empresarial, y estamos comprometidos con la innovación, la responsabilidad y la rentabilidad, tomando decisiones apegadas a la ética y a nuestros valores para generar un impacto positivo en el mundo.

Como parte de nuestra evolución desarrollamos la estrategia Neto Positivo, en la que nuestro cliente es el centro de nuestra visión Centrada en la Vida, que está respaldada, además, por un Sistema de Gestión basado en la norma INTE G35. Esta norma, simplifica la planificación, ejecución y seguimiento de sistemas de gestión de responsabilidad social y evalúa si el sistema cumple con los criterios normativos.

Bajo la consigna “*El Banco me conoce y me entiende*”, creamos estrategias y herramientas en torno a nuestro cliente, a su vida y a sus relaciones con otros actores.

Como parte de nuestra búsqueda en la eficiencia de la comunicación interna, utilizamos diversos medios de comunicación interna y eventos corporativos para dar a conocer nuestro propósito, valores, la estrategia organizacional y las acciones que desarrollamos en torno a esta visión.

Propósito
Reimaginamos la
banca para
generar
prosperidad en
las comunidades
que servimos.

Valores



Integridad:

Inspiramos confianza porque actuamos de manera ética y transparente.



Excelencia:

Sobresalimos porque vamos más allá de lo que se espera de nosotros y nos encanta servir con excelencia.



Pasión:

Amamos lo que hacemos porque sabemos que nuestro trabajo tiene un impacto positivo en las personas y en nuestro planeta.

Nuestra cadena de valor: trabajamos en equipo por un solo propósito

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

La cadena de valor de BAC se fundamenta en el Ecosistema de Medios de Pagos, que funciona mediante un modelo interrelacionado de nuestros clientes físicos y empresariales y la integración con la cadena productiva de ellos. Este ecosistema nos permite cumplir la función de habilitador de la economía.

En el 2023, la estrategia de medios de pago se enlazó con el concepto de creación de “Ecosistemas”, es decir, BAC como plataforma de conexión entre las empresas pagadoras, los proveedores receptores que, a su vez, también son empleadores y Gente BAC, entre otros.

Para impactar en la cadena de valor y lograr prosperidad, asumimos tres compromisos claves en toda la región:



Incentivamos el crecimiento y la sostenibilidad de nuestras empresas proveedoras, dotándolas de herramientas que les permitan adoptar prácticas y modelos de negocio cada vez más éticos y responsables. Desde el 2015, el “Programa de Proveedor Responsable” acompaña a estas empresas para contribuir con su crecimiento integral.

Logros en la gestión de nuestra cadena de valor 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

BAC



- Dejamos de hablar de “productos y servicios” y empezamos a hablar de soluciones financieras centradas en la vida de las personas.
- Nos orientamos hacia una estrategia Centrada en la Vida, donde vemos a la persona y empresa de forma integral, con sus relaciones, preferencias y necesidades y estamos ahí para acompañarlos en todo su ecosistema de interacciones.
- Seguimos creciendo e innovando en nuevas soluciones para nuestros clientes, reimaginando la banca con el enfoque triple valor positivo que permita generar prosperidad en las comunidades que servimos.

Banca de Empresas



- Realizamos el abordaje desde ecosistemas, no solo entendiendo la relación con el cliente, sino enfocándonos en toda la cadena de valor alrededor de clientes, proveedores, accionistas, Gente BAC, gobierno, Pymes, y otros.

Banca Personas



- Trabajamos planes con piloto de diferentes tácticas para aumentar volumen y defender nuestra posición en “Market Share”.
- Mejoramos las condiciones especiales del Certificado de Depósito a Plazo, con una captación extraordinaria asociada a esta iniciativa.
- Mejoramos las condiciones de cuenta de inversión banca privada en dólares. El impacto de este ajuste de tasas está aún en proceso de dimensionamiento y promoción de cara a los clientes, como parte de las herramientas para promover concentración de saldos a la vista en el Grupo Financiero.

Productos Bursátiles



- BAC SJO Puesto de Bolsa inició la ejecución de su estrategia con el objetivo de mantener y aumentar su participación en la industria bursátil en un período de tres a cinco años.

Para promover la inclusión y el enfoque de género en nuestros servicios, implementamos dos programas:

Mujeres BAC

Promueve la integración económica y empoderamiento de las mujeres, a través de oportunidades inclusivas que contribuyan a reducir las brechas de género.



Comunidades BAC

Contribuye al desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos, a través de iniciativas de inversión social estratégica, alianzas y voluntariado que permitan la transferencia de recursos técnicos y financieros para la generación de capacidades, el fortalecimiento de tejido comunitario y la exploración de nuevas oportunidades de negocio.





01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Seguimos consolidándonos como el banco privado más importante del país, somos el segundo más importante en cartera de créditos y el tercero más importante en términos de cartera pasiva (saldos vista + certificados a plazo).

Cumplimos una función de habilitador de la economía al participar del 34 % de las planillas privadas del país. Además, el pago de proveedores y el procesamiento de la facturación representan un flujo anual cercano al 31 % y 24 %, respectivamente, del PIB del país.

Mejoramos la cercanía con nuestros clientes en los distintos segmentos:

En BAC realizamos más de 29 mercaditos Pymes con la participación de más de 400 emprendedores, desarrollamos 25 capacitaciones aproximadamente con 766 participantes en temas de gestión administrativa, gestión de su negocio, finanzas, estrategias de ventas, entre otros.

En banca de Empresas, realizamos tres clubes de directores de empresas con 600 participantes aproximadamente, con perfiles de Directores, CFO y CEO, para fomentar un “networking” de negocios y de visión de desarrollo.

En banca de Personas, conectamos con nuestros clientes para acompañarlos hacia una mejor salud financiera, con 1621 clientes por medio de tres webinars y con 84 clientes por medio de dos eventos presenciales de pensiones, en las cuales se comentó sobre el manejo de sus fondos de pensiones, generalidades macroeconómicas y la relevancia de planificar para el futuro.

Con las capacitaciones en salud financiera, impactamos a 75 933 personas externas y 91 personas colaboradoras atendidas en asesorías financieras.

Gracias al fortalecimiento del Sistema de Banca para el Desarrollo y microcréditos, desde BAC crecimos un 62 % en comparación con el sistema a nivel nacional que creció un 46 %. Además, la cartera de microcréditos ascendió a 21 329 créditos, distribuidos en 17 industrias, donde predominan: agricultura y ganadería, servicios, comercio, transporte e industria manufacturera y con presencia en 83 cantones del país. Todos estos esfuerzos resultaron en una cartera total de créditos SBD de \$543 millones de dólares, posicionándonos como el operador privado SBD más grande del Sistema Financiero Nacional

En temas de digitalización, en el 2023 crecimos un 17 % en cantidad de clientes digitales, logramos abrir 9,9 cuentas digitales más que en el 2022 y aumentamos en un 118 % el pago con billeteras móviles en 2023 vs 2022.

Creamos productos y servicios para el desarrollo

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Para nosotros en BAC es fundamental brindar soluciones financieras de alto valor y calidad. Para ello ofrecemos productos y servicios que puedan abastecer las necesidades de nuestros públicos de interés.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

Productos y servicios en números 2023

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

Productos y servicios digitales en números 2023

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Contamos con más de
900 000
clientes digitales.



El 61,9 %
del total de nuestra
clientela está
digitalizada.

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

Realizamos
629 901
ventas en línea.



En el 2023 un
98,4 %
de nuestras
transacciones monetarias
fueron digitales.

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Creamos productos y servicios para el desarrollo

Banca de personas



Ahorro

- Cuenta ahorro.
- Ahorromatic.
- BAC Objetivo.
- Ahorro prima vehículo.
- Ahorro prima vivienda



Inversiones

- Certificados a plazo.
- Fondos de inversión.
- Cuentas bursátiles.



Crédito

- Tarjetas de crédito.
- Financiamiento de Vivienda.
- Financiamiento de Vehículo.
- Crédito Personal.
- Traslado de Saldo Revolutivo.
- Bono vivienda.
- "Back to Back".
- Microcréditos.



Cuentas bancarias

- KASH (app para transferencias en tiempo real sin costo).
- Corriente.
- Fácil.
- BAC Ahorros.
- Infantil.
- Juvenil.
- Planilla.
- Preferente.
- Total.



Seguros / Asistencias

- Accidentes Personales.
- Automóviles.
- Bolso Protegido.
- Fraude Digital.
- Funerario.
- Multisaldo Protegido.
- PRF: Pérdida, Robo y Fraude.
- PPI: Plan de Protección de Ingresos.
- Tranquilidad Hospitalaria.
- Viajero.
- Desempleo.
- Gastos Médicos.
- Incendio.
- Saldo Deudor.
- Vida.



Compras en comercios

- Tasa Cero.
- Minicuotas.



Comercio electrónico

- "E-Commerce".
- "E-Ticket".



Pensiones

- Planes de pensión voluntaria individuales.
- Planes de pensión voluntaria colectivos.
- Planes de pensión obligatorios.
- Administración de Fondos de Capitalización Laboral.
- Planes de Beneficios del ROP.



Movilidad

- Prendario.
- Compass.
- "Leasing".

Banca de empresas



Pagos

- Adelanto de proveedores.
- Pago de proveedores.
- BAC Direct.
- BAC Viáticos.
- Garantías.
- "Host to host".
- Planillas.
- Transferencias internacionales.



Administración

- Comercios afiliados.
- BAC Flota.
- Factoreo.
- Métrix: plataforma de inteligencia comercial.



Cuentas bancarias

- Corriente.
- De inversión.
- Coberturas cambiarias.
- De planillas.
- Regionales.



Comercio electrónico

- PayBac.
- Token virtual.



Crédito

- Cartas de crédito.
- Empresarial.
- Líneas de crédito revolutivas.
- Sistema Banca para el Desarrollo de Segundo Piso.
- BAC 360: financiamiento con propósito.



Ahorro

- BAC Objetivos Empresariales.



Seguros

- Coberturas cambiarias.
- Seguros varios.



Tarjetas

- Tarjeta de crédito empresarial.



Inversiones

- Certificados a plazo.
- Fondos de inversión.



Cuentas bursátiles

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Creamos productos y servicios para el desarrollo

Servicios para MiPymes



Medios de pago

- Afiliarse.
- Datáfono.
- MiPOS.
- FullPOS.
- Punto de venta.
- Factura electrónica.
- Conectividad.



Ventas digitales

- Ventas digitales.
- Compra Click.
- "E-Commerce".
- Tarjeta Virtual.



Herramientas de ventas

- RapiBAC.
- Tasa Cero.
- Minicuotas.
- Compass.
- Microcréditos.



Productos bancarios



Tarjetas

- Tarjeta de crédito empresarial.



Asistencias

- Asistencia SOS Pymes.
- Asistencia Médica BAC Salud Planillas.



Gestiones

- Pymes y medios de pago.
- Servicios bancarios.



Sistema Banca para el Desarrollo

- Tarjeta de crédito Banca para el Desarrollo.
- Banca para el Desarrollo (SBD).
- Créditos verdes.



Financiamiento, capital de trabajo y activos

- Línea revolutiva.
- Crédito específico Pymes.
- Créditos preaprobados.
- Préstamo con garantía líquida ("Back to Back").
- "Leasing".
- Garantías de participación y cumplimiento.
- Cartas de crédito.



Desarrollo empresarial

- Mercaditos Pymes.
- Seminario Pymes.
- Desayunos "networking".
- Talleres.
- Charlas y capacitaciones.
- Alianzas público-privadas.
- Universidad Pymes.

Servicios patrimoniales



Puesto de bolsa

- Gestión individual de portafolio (portafolios genéricos o personalizados).
- Ejecución con asesoría (Premium, "Trading", Ingreso).
- Asesoría de inversión.
- Ejecución y transmisión de órdenes.
- Custodia de valores.
- Recepción automatizada de órdenes.
- Referimiento de clientes.
- Suscripciones de contratos de colocación de emisiones.



Fondos de inversión

- Impulso C BAC No Diversificado.
- Impulso D BAC No Diversificado.
- Sin Fronteras BAC No Diversificado.
- Millennium BAC No Diversificado.
- Posible BAC No Diversificado.
- Propósito BAC No Diversificado.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Nuestro aporte solidario en donaciones y patrocinios

Monto total donaciones 2023

\$72 230

Personas o entidades beneficiarias

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC nos propusimos ser líderes en inversión social estratégica. Nuestro objetivo es generar prosperidad en las comunidades que servimos. El prestigio que tiene nuestra marca BAC nos permite patrocinar eventos y actividades que tienen un componente de triple valor positivo, social, ambiental y económico.

Nuestro programa de donaciones y patrocinios se rige por la Política ABAC (Política Corporativa Anticorrupción), la cual establece los parámetros que garantizan los principios de transparencia de todas las etapas de gestión de una donación o patrocinio.

En el 2023 realizamos un aporte total de \$72 230 en donaciones y patrocinios que se distribuyó entre organizaciones, programas e iniciativas.



Patrocinios

\$447 618

- Cumbre de Inversión y Sostenibilidad de la Zona Azul (Bliss Summit)
- Concierto World Doctors Orchestra
- TEDx PuraVida 2023
- Programa Visión 2023 - Patrocinio para
- Investigaciones Económicas
- Musical Henrietta en la Zona de Guanacaste
- ExpoPymes 2023- Organizado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio MEIC
- Informes del PND - 16 Ensayos para Analizar Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública
- Evento Cinde *Megaminds* in Megatrends 2023
- Evento IV Congreso Regional Exportadores de Centroamérica 2023
- Evento Gold Seminario CS Latam CamSCAT 2023
- Evento Congreso de Industriales 2023
- Día Nacional del Exportador - Congreso Regional de Cadexco 2023
- Evento TEDx Llorente Women - Fundación Voces Vitales
- Carrera AVON - Carrera Atletismo Rosa
- Juegos Deportivos Estudiantiles MEP 2023 - Donación en Especie
- Juegos Deportivos Estudiantiles MEP 2023 - Servicio de Desarrollo y Ejecución
- Índice de Competitividad Nacional - Consejo de Promoción de la Competitividad 2023
- Evento Cámara de Comercio de C.R. - Congreso del Comercio 2023
- Feria del Café Frailes
- Evento Sostenibilidad y Economía Verde de Forbes

Los patrocinios que otorgamos en el 2023 potenciaron diferentes iniciativas en las cuales promovimos el posicionamiento de la marca y fortalecemos alianzas con diferentes partes interesadas.

*Las donaciones o patrocinios que realizamos cuentan con un periodo de ejecución anual, por esa razón aún no contamos con el dato de la cantidad de personas beneficiadas. Dicho dato se indicará en el reporte 2024 una vez hayamos recibido todos los informes de cierre.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC creemos en la importancia de impulsar iniciativas para el entretenimiento sano, la promoción de la salud y el bienestar de las sociedades. Por esta razón, apoyamos el patrocinio de eventos o acciones asociadas al área deportiva y bienestar integral. En el 2023 participamos de las siguientes actividades que contribuyen a generar valor social en las comunidades donde operamos:

Patrocinamos los
**Juegos Deportivos
Estudiantiles**
a nivel nacional.

Participación de
7012 jóvenes
entre deportistas y
comunidad estudiantil.

Desarrollamos
**siete eventos con
activación de marca:**
tres finales nacionales y cuatro finales
regionales con cinco disciplinas deportivas
distintas (baloncesto, fútbol, futsala, voleibol,
baloncesto 3x3).

Premiamos a los ganadores con uniformes
e implementos deportivos para los equipos
ganadores de cada evento. En total se entregaron
27 kits
de implementos deportivos y
756 uniformes
para las instituciones educativas.

Implementamos
**zona de
juegos BAC**
en cada evento deportivo con inflable, tira
penales, inflable baloncesto y *photobooth*.

Se entregaron artículos promocionales BAC
entre deportistas y estudiantes, para un total de
1887 unidades.
También, se apoyó con la entrega
de hidratación para un total de
17 eventos deportivos.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

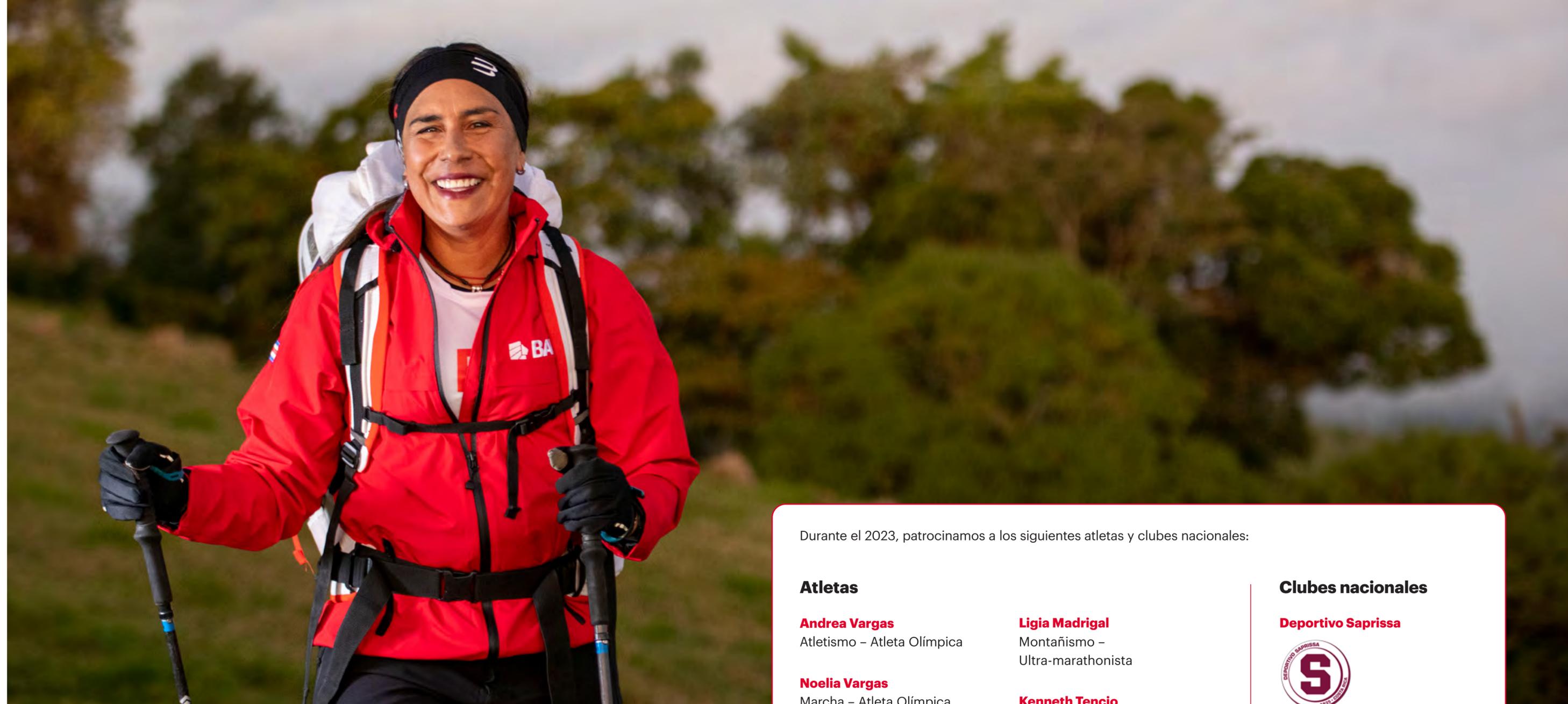
07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Embajadores de marca 2023

Actualmente, como parte de nuestros patrocinios, contamos con atletas de alto rendimiento en diversas disciplinas. Esta iniciativa refuerza nuestra estrategia deportiva en BAC, ya que consideramos el deporte como un pilar esencial para el desarrollo social y económico de nuestro país.

En esta línea, también optimizamos alianzas comerciales con los equipos de fútbol de mayor influencia en Costa Rica. Estas colaboraciones son fundamentales para respaldar nuestra estrategia de marketing y aumentar nuestra visibilidad en el ámbito deportivo nacional.

Durante el 2023, patrocinamos a los siguientes atletas y clubes nacionales:

Atletas

Andrea Vargas
Atletismo – Atleta Olímpica

Noelia Vargas
Marcha – Atleta Olímpica

Shirley Cruz
(Hasta 30 agosto 2023)
Futbolista de LDA y
seleccionada nacional

Raquel Rodríguez
Futbolista Angel City, USA y
seleccionada nacional

Ligia Madrigal
Montañismo –
Ultra-marathonista

Kenneth Tencio
BMX Free Style – Atleta Olímpico

Celso Borges
(Hasta 31 diciembre 2023)
Futbolista de LDA y
seleccionado nacional

Bryan Ruiz
(Hasta 30 junio 2023)
Ex-futbolista de LDA y
seleccionado nacional

Clubes nacionales

Deportivo Saprissa



Liga Deportiva Alajuelense



Juntos abarcan el
82 % de la afición
fútbolística del país.

El fruto de nuestro esfuerzo: premios y reconocimientos 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Actuamos en lo que creemos.

Durante el 2023 fuimos premiados fruto de nuestro esfuerzo y de nuestra pasión por lo que hacemos. Estos reconocimientos nos ayudan a incrementar la huella con la que queremos desarrollar una banca con propósito.

▶ **Premio Amcham:** Ganadores Categoría Comunidad gracias a la gestión del Programa Yo me uno.

▶ Mención honorífica **Premios Amcham** gracias a la gestión del Programa Posibilidades BAC.

▶ Reconocimiento como Campeones Sociales y de Gobernanza 2023 por parte de **Financial Alliance For Women** (Alianza Financiera para Mujeres).

▶ Mujeres BAC ganó el **eCommerce Award** en la categoría eWomen.

▶ Reconocimiento en el marco del evento “Sostenibilidad: Motor de Innovación y rentabilidad”, otorgado por la revista **Vida y Éxito**, como reconocimiento por nuestras buenas prácticas en sostenibilidad y las iniciativas concretas de impacto en las comunidades, a nivel interno y en los grupos de interés.

▶ Premios otorgados por la revista británica **Euromoney**, los cuales destacan a los principales actores en servicios bancarios en múltiples categorías:

- **Responsabilidad Corporativa y Social (RSC)** en la categoría: **Market Leader** (Líder del Mercado).
- **Soluciones Digitales** en categoría: **Market Leader** (Líder del Mercado).
- **Diversidad e Inclusión** en categoría: **Highly Regarded** (Altamente Considerado).
- **Ambiental, Social y Gobernanza (ASG)** en la categoría: **Highly Regarded** (Altamente Considerado).

▶ Premio al mejor banco de Centroamérica por segundo año consecutivo por parte de **Global Finance** (revista norteamericana especializada en mercados financieros).

▶ Reconocimientos por parte de los **Premios Empresariales Globales 2023** en tres categorías:

- Premio como **Banco Digital Innovador del Año**.
- Premio como **Banco del Año**.
- Premio como **mejor Banco para la Inclusión Financiera**.



03

Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

Trazamos una ruta clara a través de nuestro liderazgo

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC nos rige una estructura de Gobernanza establecida por la Junta Directiva, los Comités de Gobierno Corporativo y la Alta Gerencia. A través de nuestros líderes, de políticas, procedimientos y de la estrategia Neto Positivo, la Gente BAC y nuestros grupos de interés saben cómo sumarse a nuestra visión empresarial para contribuir al triple valor positivo.

Grupo Financiero BAC de Costa Rica

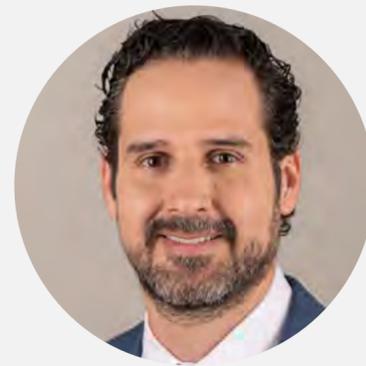


Algunos de los miembros de la Junta Directiva también desempeñan otros cargos, por ejemplo:



Rodolfo Tabash Espinach

- ▶ Director de empresas financieras domiciliadas en Centroamérica y el Caribe.



Daniel Pérez Umaña

- ▶ Director y secretario en empresa financiera domiciliada en Panamá.
- ▶ Director de empresas financieras domiciliadas en Centroamérica y el Caribe.



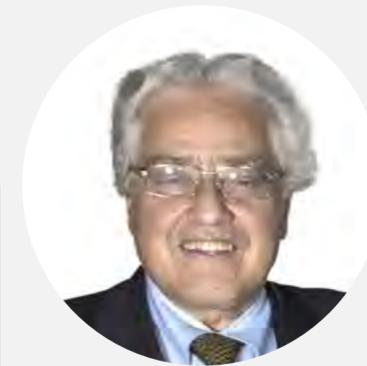
Federico Odio González

- ▶ Miembro de Junta Directiva en organización gremial de entidades financieras.



Ana María Cuéllar de Jaramillo

- ▶ Gerente Administrativa y de Producción en florería mayorista domiciliada en Colombia.
- ▶ Asesora financiera en tienda de materiales para la construcción domiciliada en Colombia.
- ▶ Miembro de Junta Directiva en empresa financiera domiciliada en Colombia.
- ▶ Miembro del Comité de Auditoría en empresa dedicada a la distribución de combustibles derivados del petróleo domiciliada en Colombia.



Álvaro Velázquez Cock

- ▶ Miembro de Junta Directiva en empresas financieras domiciliadas en Colombia y Panamá.



Mario Gómez Pacheco

- ▶ Socio Fundador del Bufete Gómez & Galindo Abogados. Asesor legal en la Asociación Bancaria Costarricense.



Rolando Laclé Zúñiga

- ▶ Miembro de la Junta Directiva de una cadena de restaurantes.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Nuestro máximo órgano de gobierno corporativo es la Junta Directiva, encabezada por el CEO de BAC. La Junta Directiva de la sociedad controladora, Corporación Tenedora BAC Credomatic S.A., así como las Juntas Directivas de sus Subsidiarias, son responsables de la estrategia, de la gestión de riesgos, de la solidez financiera, de la organización interna y la estructura de Gobierno Corporativo de la empresa.

La Junta Directiva delega la administración de las tareas operativas, pero no sus responsabilidades y debe rendir cuentas por la gestión de los recursos y por el seguimiento de las acciones de sus delegados y de los comités de su Gobierno Corporativo.

Tanto la Alta Gerencia como la Junta Directiva tienen la responsabilidad de garantizar la razonabilidad y la transparencia de la información financiera de la entidad. Para lograrlo, implementan sistemas de control interno efectivos y mantienen un ambiente propicio en la organización.

Asimismo, la Junta Directiva y la Alta Gerencia tienen la responsabilidad de administrar las operaciones de la organización de acuerdo con la estrategia empresarial Neto Positivo, el apetito de riesgo y las políticas establecidas. Además, deben supervisar de cerca las áreas operativas para asegurar el logro de los objetivos organizacionales. En ese sentido, la Alta Gerencia delega algunas de sus funciones, sin embargo, sigue siendo el máximo responsable.

La Alta Gerencia está integrada por las vicepresidencias del Grupo Financiero, que incluyen:



Vicepresidencia de Personas, MiPymes y Medios de Pago.



Vicepresidencia de Empresas y Patrimonial.



Vicepresidencia de Experiencia y Canales.



Vicepresidencia de Estrategia, Operaciones y TI.



Vicepresidencia de Relaciones Corporativas.



Vicepresidencia de Gobernanza y Control.



Vicepresidencia de Talento y Cultura.



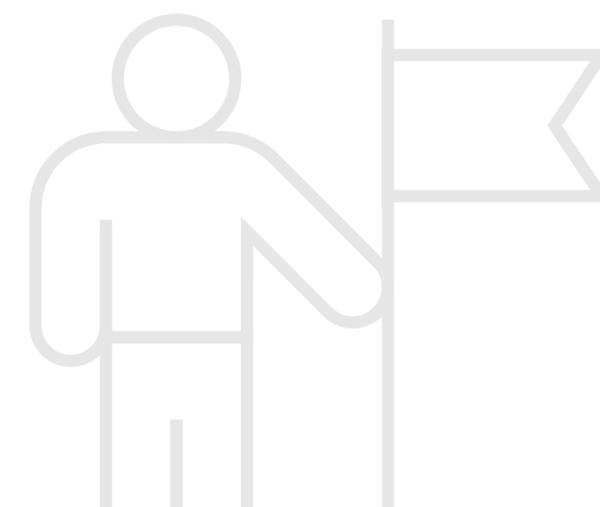
Vicepresidencia de Tesorería y Finanzas.



Vicepresidencia de Auditoría Interna.



En BAC somos liderazgo.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

La estructura organizacional tuvo una reestructuración a partir del II semestre del 2023, que quedó constituida por las siguientes vicepresidencias y gerencias, ubicadas en Plaza Roble, San José.

Alta Gerencia

Vicepresidencias que operan desde Plaza Roble, San José

	Presidente Ejecutivo del BAC Federico Odio González		Vicepresidencia de Personas, Pymes y Medios de pago Mayid Antonio Sauma Ruiz
	Vicepresidencia de Relaciones Corporativas Laura Moreno Ramírez		Vicepresidencia de Estrategia, Operaciones y Tecnología Carlos José Sáenz Almendaris
	Vicepresidencia de Gobernanza y Control Francisco Echandi Gurdián		Vicepresidencia Auditoría Interna David Galán Ramírez
	Vicepresidencia de Experiencia y Canales María Emilia Tiscornia Dufar		Vicepresidencia de Talento y Cultura Rebeca Vargas Gonzáles
	Vicepresidencia de Empresas y Patrimonial Lorena Arce Quirós		Vicepresidencia de Tesorería y Finanzas Esteban Bonilla Méndez

Gerencias de las Sociedades Anónimas

	Gerencia Senior de la Corredora de Seguros Marilyn Benavidez Rojas
	Gerencia de BAC San José Pensiones Ana María Brenes García
	Gerencia de Puesto de Bolsa Jennifer Campos Ulate
	Gerencia Sociedad de Fondos de Inversión Armando López Chasi

Con el objetivo de mejorar la eficacia y la exhaustividad en el análisis de los temas bajo su competencia, la Junta Directiva creó Comités de Gobierno Corporativo que operan según sus propios reglamentos, los cuales detallan su composición, funciones y procedimientos, incluyendo la manera en que informan a la Junta Directiva.

Actualmente, la estructura de Gobierno Corporativo incluye los siguientes comités:

	Comité de Auditoría.		Comité de Crédito.		Comité de Activos y Pasivos.
	Comité de Cumplimiento.		Comité Integral de Riesgos.		Comité de Riesgos Operativos.
	Comité Estratégico de TI.		Comité de Inversiones Operadora de Planes de Pensiones Complementarias.		Comité de Riesgos Operadora de Planes de Pensiones Complementarias.
	Comité de Inversiones Sociedad de Fondos de Inversión.		Comité de Riesgos de Sociedad de Fondos de Inversión y Puesto de Bolsa.		Comité de Nominaciones Corporativo.
	Comité de Remuneraciones Corporativo.		Comité de Auditoría Operadora de Planes de Pensiones Complementarias.		

Procesos de elección

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Los miembros de nuestros Órganos de Dirección son electos cada cinco años, y en caso de que cumplan con la idoneidad requerida, tienen la posibilidad de ser reelectos. La Asamblea de Accionistas es la encargada de su nombramiento.

El Grupo Financiero cuenta con una Política de Idoneidad que considera la evaluación de los candidatos a ocupar puestos en la estructura de Gobierno Corporativo. Esta evaluación se realiza previo al nombramiento, y se aplica a los miembros en ejercicio cada dos años. La Evaluación de Idoneidad es ejecutada por la Gerencia Corporativa de Cumplimiento y sus resultados son presentados al Comité de Nominaciones quienes deben considerarlos para proponer a la Junta Directiva nuevos nombramientos o cambios en las estructuras de Gobierno Corporativo.

La Política de Idoneidad fue creada considerando las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y en cumplimiento con la regulación vigente. La metodología de evaluación incluye los siguientes aspectos:

Las aprobaciones de Junta Directiva son documentadas en actas y se comunican a las áreas responsables mediante los acuerdos de Junta Directiva. Por su parte, la Alta Gerencia se encarga de socializar con toda la entidad financiera los acuerdos tomados por la Junta Directiva.



Nuevas orientaciones para operar

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Durante el 2023 fortalecimos nuestra gobernanza mediante la aplicación de buenas prácticas internacionales:



Adicionalmente, con el objetivo de asegurar el adecuado ejercicio de nuestra gobernanza, cada año evaluamos el desempeño de los Órganos de Gobierno Corporativo. En ese sentido, con la entrada en vigor del Acuerdo CONASSIF 15-22 “Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades y Empresas Supervisadas”, desarrollamos una nueva metodología de evaluación que considera las mejores prácticas internacionales, además de los requerimientos normativos.

La evaluación del desempeño del periodo 2023 se encuentra en proceso y será concluida en el primer semestre del 2024.

Esta nueva herramienta de análisis contiene los criterios de revisión y evaluación que serán la base para que Cumplimiento Regulatorio la aplique y emita una opinión sobre el desempeño individual de los miembros y en conjunto de cada órgano colegiado.

La rendición de cuentas de la Estrategia Neto Positivo

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Las aprobaciones de Junta Directiva son documentadas en actas y se comunican a las áreas responsables mediante los acuerdos de Junta Directiva. Por su parte, la Alta Gerencia se encarga de socializar con toda la entidad financiera los acuerdos tomados por la Junta Directiva.

El papel del máximo órgano de gobierno de BAC tiene el compromiso de rendir cuentas de la gestión realizada en la estrategia Neto Positivo (dicha estrategia se detalla en el capítulo *Caminando Hacia el Desarrollo Sostenible y Comprometidos con el Ambiente*). Los resultados y avances de la estrategia se revisan en el Foro de Sostenibilidad (todos los detalles de este Foro se encuentran en el capítulo *Caminando hacia un futuro sostenible*), mientras los temas relevantes se elevan a la Junta Directiva, de manera que los miembros estén informados de los avances respectivos.

El presente Reporte de la Estrategia Neto Positivo no es auditado por un tercero; sin embargo, es validado por toda la Alta Dirección: Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes, gerentes corporativos, Foro de Sostenibilidad y es de conocimiento de la Junta Directiva.



Manejo de conflictos de interés

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Desde BAC contamos con directrices y procedimientos claros asociados al manejo y prevención de conflictos de interés, que son aplicables a todas las entidades que forman parte del Grupo Financiero, estos procedimientos están diseñados para proteger los intereses comunes. También procuramos apoyar a la Administración, los Órganos de Control y a nuestra Gente BAC para alcanzar altos niveles éticos y de confianza. Producto de esta gestión para el año 2023, no se materializó ningún caso de conflicto de interés.

En el BAC respetamos el derecho de nuestra Gente BAC a participar en actividades extralaborales de índole financiera, comercial, entre otras; siempre y cuando sean legales y no provoquen conflictos con sus responsabilidades.



Para normar este tema establecimos la Política de Conflictos de Interés, que señala las directrices generales para lograr una adecuada identificación, comunicación, administración y control de los conflictos que puedan presentarse.

Con el objetivo de prevenir y mitigar los conflictos de interés, en BAC todas las personas colaboradoras, Alta Gerencia, miembros de Comité de Gobierno Corporativo y Junta Directiva realizamos una declaración de conflictos de interés. Esta declaración es un procedimiento de control interno que busca prevenir la materialización de situaciones de conflicto y debe completarse durante el proceso de contratación con la organización y actualizarse como mínimo una vez al año.

La gestión de declaración de conflictos de interés por parte de los miembros de los Comités de Gobierno Corporativo y las Juntas Directivas se realiza desde la Presidencia Ejecutiva, asimismo el proceso de control, revisión y análisis es gestionado por la Gerencia Corporativa de Cumplimiento.

El principal resultado en esta materia es la campaña anual de actualización de la declaración de conflictos de interés 2023, la cual abarcó a la Gente BAC, Alta Gerencia y miembros de Órganos de Gobierno Corporativo, según lo requerido por nuestras políticas internas. Esta campaña busca explicar la importancia de completar este proceso y forma parte, también, del ejercicio que hace la organización por ser un banco altamente transparente.

Al cierre de la campaña de actualización del año 2023, logramos la participación del 99,70 % de nuestra Gente BAC; las declaraciones pendientes (0,30 %) contaban con justificación y la Gerencia Corporativa de Cumplimiento les dio seguimiento hasta que se completaron.

El proceso de Gobernanza y Control

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

En BAC contamos con un lineamiento de alcance corporativo que promueve y vigila que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes y reglamentos, acorde con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

La gestión del cumplimiento normativo está a cargo de la Gerencia Corporativa de Cumplimiento con apoyo de la Gerencia Legal y la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos.

El proceso tiene como objetivo cumplir con las responsabilidades de la Función de Cumplimiento establecidas en el Artículo 37 del Acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo. En BAC contamos con un Manual Operativo que describe las metodologías, procesos, roles y responsabilidades para la gestión del Cumplimiento Regulatorio.

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

Utilizamos la metodología de gestión de Riesgos Regulatorios para monitorear e identificar los incumplimientos normativos. El Riesgo Regulatorio es la posibilidad de enfrentar pérdidas económicas por la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales, normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control, sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas. Incluye también errores por falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.

El Perfil de Riesgo Regulatorio es el resultado final de un proceso de identificación y evaluación de riesgos que pretende identificar los niveles de exposición al riesgo a los que se enfrenta la organización.

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

En caso de identificar casos de incumplimiento normativo, la Unidad o Función de Cumplimiento realiza reportes periódicos a los órganos de Gobierno Corporativo y la Alta Gerencia sobre los principales indicadores que permiten asegurar que el BAC opera dentro del marco normativo que regula su actividad comercial.

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

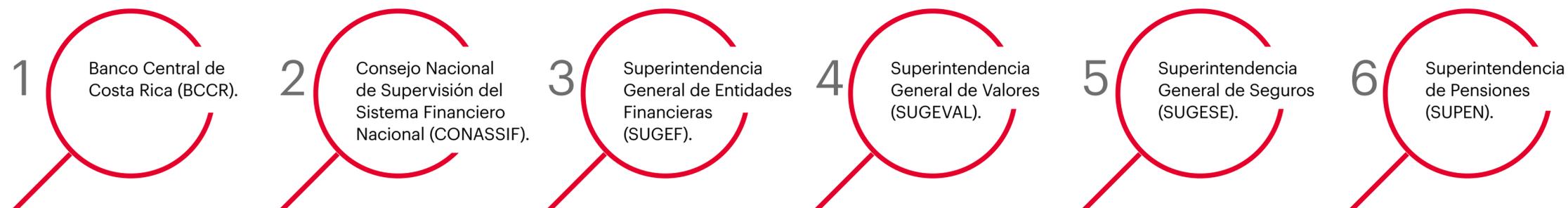
09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En el 2023, el principal hito fue el seguimiento y gestión de los cambios normativos introducidos por: el Acuerdo CONASSIF 16-22 sobre Supervisión Consolidada, el Acuerdo CONASSIF 15-22, Reglamento sobre Idoneidad y Desempeño de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de Entidades y Empresas Supervisadas, y el Acuerdo SUGEF 24-22 Reglamento para Calificar a las Entidades Supervisadas. De manera general, estos acuerdos tratan sobre los nuevos mecanismos de regulación a los diferentes campos comerciales de las entidades financieras y la transparencia de su actuar a nivel comercial y directivo.

A nivel nacional BAC estamos supeditados a la autoridad de seis reguladores, como se aprecia en el siguiente cuadro:





01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Además de nuestros canales de comunicación, contamos con dos medios para realizar denuncias: “Ombudsperson” y Línea Ética (personas encargadas de velar por los derechos fundamentales del personal. Son personas mediadoras de conflictos que se caracterizan por su alta capacidad de escucha y de resolución).

Durante el 2023 registramos 14 denuncias que fueron presentadas ante el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), tres ante la Agencia de

Protección de Datos (Prodhab), se presentaron 14 recursos de amparo ante la Sala Constitucional, y tuvimos 7097 quejas.

Para el abordaje de las distintas quejas y/o denuncias, en BAC contamos con procesos para la debida atención y resolución, en la cual se involucran a las áreas pertinentes al caso, que apoyan a dar una debida gestión y acompañamiento para el cliente, esto en el plazo establecido según el caso.

A través de Gobernanza y Control, en BAC procuramos consolidar nuestro objetivo de ser un banco responsable.

Ética y transparencia: el eje transversal de nuestras operaciones.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

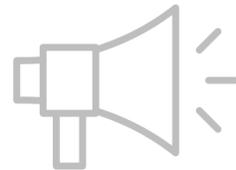
09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En el BAC promovemos la ética y la transparencia en nuestras actividades financieras a través de tres acciones:

Acción 1. Plan de comunicación



La comunicación efectiva es fundamental para la implementación, interiorización, mantenimiento y sostenibilidad de un programa antisoborno y anticorrupción.

Tanto en BAC, como en nuestras entidades vinculadas, hemos desarrollado un plan de comunicaciones anual que promueve y afianza la cultura antifraude y anticorrupción, a la vez que concientiza a la Gente BAC sobre la importancia de prevenir, detectar y denunciar situaciones de soborno y corrupción.

El plan de comunicaciones incluye campañas internas, material de apoyo, comunicaciones escritas, correos electrónicos, entre otros, donde se hace énfasis en los aspectos más relevantes de la política antisoborno y anticorrupción, sus lineamientos relacionados y la importancia del control interno.

Acción 2. Capacitación y entrenamiento



Dentro del proceso de inducción a nuevas personas colaboradoras de BAC, realizamos una capacitación sobre el programa antisoborno y anticorrupción que abarca:

- El compromiso de BAC y sus entidades vinculadas con la prevención del soborno y la corrupción.
- Las ventajas del programa antisoborno y anticorrupción.
- Los eventos o conductas que pueden constituir sobornos o corrupción, y que deben ser reportados.
- Los mecanismos a través de los cuales se puede hacer una denuncia.
- El proceso de investigación.
- Los perjuicios de cometer soborno o corrupción, actos ilegales o conductas antiéticas, y las sanciones disciplinarias que ello implica.

Brindamos la capacitación de forma continua, tanto en modalidad virtual como presencial, dirigida selectivamente a nuestra Gente BAC, con el objetivo de fortalecer los conceptos clave y garantizar la continuidad y sostenibilidad del programa antisoborno y anticorrupción.

Acción 3. Monitoreo



- Revisamos periódicamente los objetivos y componentes del Programa ABAC (Antisoborno y Anticorrupción), así como su Política Anticorrupción y los lineamientos relacionados. También, monitoreamos los riesgos identificados y los controles implementados en los diferentes procesos.
- Las auditorías internas de BAC y de nuestras Entidades Vinculadas, realizan periódicamente una evaluación de la Política Anticorrupción, basada en la efectividad de los controles existentes y en los eventos de fraude o corrupción reportados.
- A partir de esa valoración presentamos un informe anual a los Órganos de Control, que contiene los aspectos más relevantes sobre la efectividad de la Política Anticorrupción, además de los ajustes o actualizaciones que deben implementarse en el documento.

Nuestra Junta Directiva aprobó e implementó un Código de Integridad y Ética que establece diferentes pautas para promover la ética y la transparencia en nuestro grupo financiero:

El Código reconoce que cada persona colaboradora puede influir a diario en la reputación de nuestra compañía, en cualquier lugar en que desarrollemos la actividad.

En BAC trabajamos para mantener los más altos niveles de exigencia en cuanto a ética de la conducta empresarial. Queremos ir más allá del cumplimiento de la ley, guiados por el espíritu de la integridad.

Este Código es un documento de referencia, elaborado para uso interno de la Gente BAC, de las entidades que componen BAC y sus proveedores. El documento está disponible en los repositorios de información internos del grupo financiero y sus principios y políticas son comunicados para su acatamiento a la hora de cada vinculación con terceros.

El Código articula ese espíritu y establece principios generales por los que debe regirse la conducta de todas nuestras personas colaboradoras cada día y en todas partes.



Nuestro mayor reto en ética y transparencia es: Lograr el compromiso activo de nuestra Gente BAC para mantenernos como una empresa que desarrolla relaciones basadas en la ética, la transparencia y el apego estricto de nuestro quehacer con los valores de nuestra compañía.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC definimos un procedimiento de aplicación regional para la gestión responsable, proactiva y estratégica de recursos destinados a proyectos de inversión social, donaciones y patrocinios, con el objetivo de lograr impactos significativos y duraderos en el tiempo.

De esta forma impulsamos el desarrollo sostenible de la región, fortaleciendo relaciones transparentes con los grupos de interés y contribuyendo a la construcción de la reputación, posicionamiento y valor de marca BAC.

Contamos con tres mecanismos para fomentar el ejercicio de la ética y la transparencia interna:

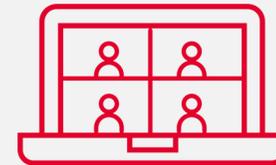
1. Comunicación interna

Mediante los repositorios oficiales de comunicación interna, enviamos periódicamente mensajes sensibilizadores relacionados a la integridad y ética.



2. Cursos

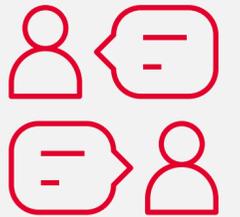
Anualmente toda la Gente BAC debe completar un curso virtual y la evaluación o prueba de aprendizaje con los temas más relevantes relacionados a la Integridad y Ética.



3. Canales de denuncia

En BAC implementamos mecanismos a través de los cuales la Gente BAC reporta eventos de fraude o corrupción.

- a. La Línea Ética, un canal de denuncia atendido por autoridades internas.
- b. Los "Ombudsperson", personas que se eligen de manera democrática y transparente a lo interno de la organización. Estas personas cuentan con una probada credibilidad y están encargadas de velar por los derechos fundamentales del personal. Son personas mediadoras de conflictos que se caracterizan por su alta capacidad de escucha y de resolución.
- b. La comunicación directa a los jefes directos o los siguientes niveles de supervisión de la persona denunciante.
- c. El especialista en el cumplimiento de las normas, auditor o Recursos Humanos.
- d. El asesor legal de la empresa.



Durante el 2023, se obtuvieron los siguientes resultados en el fomento de la ética y la transparencia:



Realizamos comunicados a todo el personal BAC en temas sobre: canales de denuncia, principios del Código de Integridad y Ética y mensajes por parte de los "Ombudsperson".



Impartimos cursos a nuestra Gente BAC, quienes cumplieron con el requerimiento. La campaña contó con la participación de más de 5000 personas colaboradoras, de las cuales el 99,84 % completó el curso con satisfacción.



Sobre los canales de denuncia, durante el periodo 2023 **no se evidenciaron incumplimientos al Código de Integridad y Ética y sus políticas.**

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Gestión Anticorrupción

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Para dar seguimiento a posibles casos de corrupción, en el BAC aplicamos seis principios:

1

Todas las personas en BAC debemos realizar negocios de manera justa, honesta, responsable y transparente. Por lo tanto, todas las formas de corrupción, incluidos los pagos de facilitación, están estrictamente prohibidas.



2

Todas las personas en BAC debemos informar de situaciones que parezcan tener un posible conflicto de interés tan pronto como las percibamos y antes de tomar cualquier decisión.



3

Nuestra Línea Ética está disponible para el personal de BAC y terceros. Cualquier queja se investiga cuidadosamente, se siguen las acciones apropiadas, se prohíben las represalias y se protege el anonimato de los denunciantes.



4

Los obsequios e invitaciones que se reciben de nuestros proveedores siempre deben ser razonables, tener u obedecer a un propósito legítimo y no deben crear un conflicto de interés o la percepción de este.



5

Las donaciones y patrocinios que otorgamos están controlados, regulados por principios de transparencia e integridad y debidamente aprobados por la Junta Directiva.



6

No se permite realizar ningún tipo de contribución pública o política en nombre de la entidad o en nombre propio con recursos de la entidad.



Para evitar actos de soborno, corrupción e irregularidades, en el BAC contamos con seis mecanismos:

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

1

Proveedores, Compras y Terceras Partes Intermediarias: En BAC establecimos lineamientos de contratación que aplicamos a todas nuestras subsidiarias, donde se detallan los requisitos mínimos para suscribir un contrato u orden de servicio con un tercero. Se incluyen condiciones de idoneidad ética, jurídica y de calidad, de acuerdo con las políticas internas de compras.

2

Donaciones, patrocinios y alineamiento estratégico con impacto Neto Positivo: En cumplimiento de la normativa local e internacional en materia de anticorrupción, se prohíbe realizar o dar cualquier tipo de donación o patrocinio a un funcionario público nacional o extranjero, con el propósito de influenciar cualquier acto u omisión con un propósito corrupto de ayudar al BAC o a cualquiera de sus subsidiarias a obtener una ventaja inapropiada.

Las donaciones y patrocinios se deben otorgar bajo los más altos estándares de transparencia y para el beneficio de la sociedad. Deben estar enmarcados en un plan o programa aprobado por las instancias autorizadas por la entidad.

3

Contribuciones Públicas o Políticas: Se prohíbe a las personas colaboradoras realizar cualquier tipo de contribución pública o política en nombre de la Entidad o en nombre propio con recursos de la Entidad. Entiéndase Entidad como cualquier empresa de BAC y subsidiarias. Si se identifica un caso de contribución pública o política, la persona deberá informar al Líder Antisoborno y Anticorrupción para que evalúe las acciones pertinentes.

4

Adquisiciones, Fusiones, Incremento de Participación, Negocios Conjuntos y Asociadas: Todas las personas colaboradoras de BAC y sus subsidiarias, en particular los de primera línea de defensa, somos responsables de identificar, evaluar, gestionar y controlar el proceso de debida diligencia para la evaluación de riesgo de exposición a soborno y corrupción en procesos como reorganización empresarial de adquisición y/o alianzas, fusiones, incremento de participación, negocios conjuntos y asociados.

5

Conflictos de Interés: En BAC y nuestras subsidiarias contamos con una Política para la Gestión de Conflictos de Interés diseñada para proteger los intereses de la empresa y alcanzar altos niveles éticos y de confianza.

6

Regalos e Invitaciones: Se prohíbe a las personas colaboradoras de BAC y de sus subsidiarias:

- Realizar el pago, promesa de pago de efectivo o de cualquier cosa de valor a un funcionario público o privado, nacional o extranjero y en general, a cualquier persona, con el propósito de influenciar cualquier acto o decisión para ayudar a la entidad a obtener una ventaja inapropiada.
- Otorgar o prometer a un tercero con quien tenga relación comercial (o en proceso de negociación), a título de la entidad o propio, con recursos de la entidad o propios, actuando en nombre de la entidad, dinero en efectivo, bonos, cheques, tarjetas débito o crédito, valores, títulos valores o cualquier otro.
- Dar o recibir pagos con el propósito de agilizar procesos y trámites en favor de un tercero.
- Solicitar de manera directa o indirecta, en forma tácita o explícita regalos y/o invitaciones de una persona, corporación o sociedad con la que la entidad tenga negocios.

En el BAC contamos con siete instancias que ejercen el control para evitar casos de corrupción, legitimación de capitales, soberanos y otros, como se muestra en el siguiente cuadro.

Control interno

Encargado	Método
Junta Directiva	Aprobación de políticas, procedimientos y recursos.
Jefaturas	Canales de denuncia.
Líder ABAC	
Líder ABAC suplente	Canales de denuncia y mecanismos de control.
Especialista de cumplimiento	
"Ombudsperson"	Canales de denuncia; en BAC contamos con un equipo de personas capacitadas para atender consultas de manera confidencial y resolver conflictos de forma justa y equitativa.

Auditoría interna	Canales de denuncia y procedimientos de auditoría.
--------------------------	--

Desde BAC damos seguimiento a **32 mecanismos de control** para mitigar actos de soborno y corrupción en **176 procesos de la empresa**.

Además, realizamos evaluaciones de riesgo de corrupción en las siguientes operaciones:



De igual forma, realizamos evaluaciones de riesgo por corrupción para las siguientes acciones:

Operaciones para ofrecer, prometer y/o entregar directa o indirectamente dineros, cosa de valor o en especie que tengan una orientación social, donación o patrocinio.

Realizar informes contables.

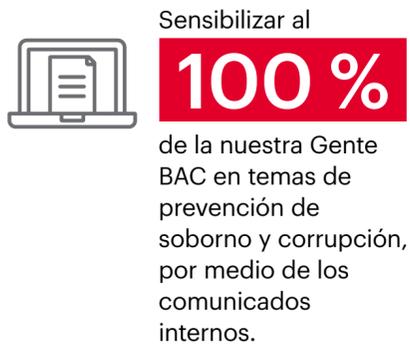
Realizar informes técnicos de gestión y/o resultados de la compañía o de sus proyectos.

- 01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Principales logros obtenidos en anticorrupción, en el 2023:



Competencia justa

Las directrices de cada unidad de negocio contienen instrucciones sobre cómo establecer relaciones con competidores, cómo obtener y manejar la información acerca de estos, y sobre la participación en asociaciones comerciales, colegios profesionales y organizaciones especializadas en la certificación de productos y en el control de calidad.

En el BAC tenemos claro que la legislación de defensa de la competencia:

A Prohíbe los acuerdos o convenios entre empresas que impidan el buen funcionamiento del mercado.

B Regula el funcionamiento de las empresas dominantes.

C Obliga a examinar y aprobar las absorciones, fusiones y otras transacciones para evitar que estas reduzcan la competencia de una manera sustancial.

Velamos por los datos del cliente

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC reconocemos la privacidad como un derecho fundamental de toda persona, así como del alto valor que esto considera para cada individuo. Por esa razón, implementamos medidas concretas que garantizan la protección de los datos personales de nuestros clientes.

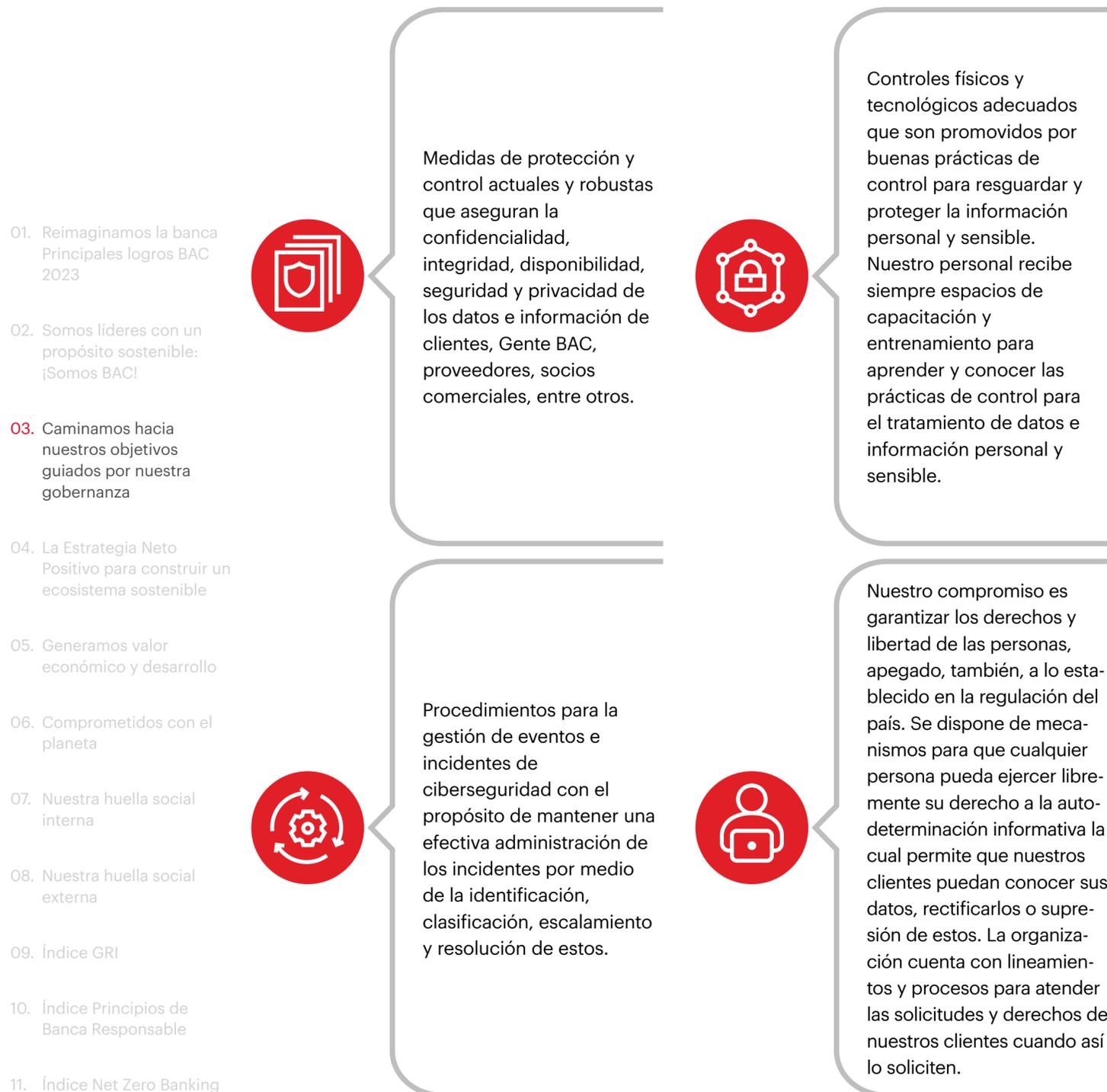


Para reducir los impactos negativos en nuestros clientes, trabajamos en acciones de seguridad:

Implementamos continuamente nuevas tecnologías y prácticas para asegurar que la experiencia del cliente sea la más segura y positiva. Mantenemos un compromiso y responsabilidad activa, desde lo ético y moral, para asegurar que en todos nuestros procesos internos el tratamiento de los datos personales y privacidad se utilicen de manera lícita, legítima y fuera de toda forma de discriminación o uso ilícito que las regulaciones estipulan.

Seguimos marcos de referencia para la aplicación de prácticas y medir la madurez de seguridad en distintos marcos internacionales, los cuales se validan mediante un proceso auditable tanto internamente como por entes reguladores.

Nuestros mecanismos para asegurar la privacidad y protección de datos son:



En aras de nuestro compromiso de sensibilización con nuestra Gente BAC, cada año realizamos un importante esfuerzo por generar más cultura sobre la Protección de Datos Personales y Privacidad.

Durante el 2023 logramos los siguientes resultados:



Con relación al manejo de información de nuestros clientes durante el 2023, se gestionaron: 29 consultas recibidas, 24 revisiones por un equipo especializado de investigación y 1 incidente materializado por un recurso de amparo interpuesto ante la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia.

La organización cuenta con un protocolo de actuación para la atención y resolución quejas o denuncias que

ingresan por los distintos canales de la organización. En este proceso participan diversas áreas tanto de negocio como otras áreas especializadas independientes según corresponda el caso, Legal, Seguridad de la Información, Tecnologías de Información, Talento Humano, Seguridad e Investigaciones, Comunicación y Reputación, que analizan los casos y de acuerdo con los lineamiento internos y regulatorios dan una respuesta oportuna al cliente.

Gestión de riesgos organizacionales

La Gestión Integral de Riesgos la realizamos mediante un proceso formal, integral y continuo.

Contamos, además, con criterios definidos para identificar, medir, evaluar, monitorear, comunicar y mitigar los riesgos a los que está expuesto el Grupo Financiero, tanto en su gestión de activos y pasivos propios, como de fondos de terceros. Esto tiene la finalidad de velar por una gestión prudente de los recursos administrados.

Riesgos organizacionales identificados en el 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Riesgo de Crédito



Probabilidad de que un deudor, emisor o una contraparte, no pueda atender sus obligaciones pactadas con sus acreedores, según los términos previamente acordados.

Riesgos de Mercado (Precio)



Posibilidad de sufrir pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance como consecuencia de fluctuaciones adversas en los precios de mercado de los activos.

Riesgo de Tipo de Cambio



Posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el tipo de cambio.

Riesgo de Tasas de Interés



Posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro del libro bancario (cartera de inversión), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad.

Riesgo de Liquidez



Posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados.

Riesgo Operativo



Probabilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

Riesgo de Tecnología de Información



Posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atender contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

Riesgo de Cumplimiento Regulatorio



Posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas.

Gestión de riesgos organizacionales

Riesgos organizacionales identificados en el 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Riesgos Emergentes



Son aquellos riesgos nuevos o no identificados que no han sido previamente considerados por la entidad, o riesgos conocidos que están evolucionando de manera inesperada, que puedan afectar no solo a una compañía sino a todo un sector o toda la economía.

Riesgo de Grupo Financiero



Posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos, producto de la interdependencia entre la entidad y el resto de empresas integrantes del grupo financiero.

Riesgo de Reputación



Posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.

Riesgo de LA/ FT/FPADM



Posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir la entidad por su propensión a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de activos, financiar el terrorismo y/o financiar la fabricación, adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso de armas nucleares, químicas o biológicas, sus medios de lanzamiento y otros materiales relacionados (incluyendo tecnologías y bienes de uso dual para propósitos ilegítimos).

Riesgo Estratégico



Potencial inhabilidad para implementar de manera apropiada el plan de negocios, la estrategia por la inadecuada toma de decisiones, asignación de recursos o adaptación a cambios en el entorno del negocio, con impacto en la sostenibilidad de la entidad.

Riesgos Ambientales, Sociales y Gobernanza



Riesgo ambiental: Posibilidad de pérdidas derivadas de conductas o actividades del deudor o emisor que impacten negativamente en el medio ambiente, o que dichas actividades se vean impactadas por un evento o catástrofe en el medio ambiente. Los riesgos ambientales incluyen los riesgos asociados al cambio climático.

Riesgo Social: Es la posibilidad de pérdidas derivadas de conductas o actividades con impacto social del deudor o emisor. Se entiende el impacto social cuando se afecta el entorno humano o el contexto socioeconómico en el que se está actuando.

Riesgo de Gobernanza: Es la posibilidad de que las deficiencias en la estructura de gobierno, la toma de decisiones y la gestión de la entidad puedan resultar en pérdidas, daños a la reputación y debilitamiento de la estabilidad. Implica problemas en la estructura organizativa, cultura corporativa, toma de decisiones y supervisión que pueden dar lugar a prácticas inapropiadas y falta de cumplimiento normativo.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En el BAC contamos con un Comité de Gestión Integral de Riesgos que es corporativo, y un Comité de Riesgos Individuales para la Operadora de Pensiones, para el Puesto de Bolsa y la Sociedad de Fondos de Inversión, en atención a la normativa específica que les compete.

Los principales temas que se abordan:



En materia de capacitaciones de riesgos organizacionales, abordamos 11 temas, como se aprecia en la siguiente tabla:

Temas abordados	Cantidad de participantes
Capacitación Gestión Integral de Riesgos, Seguridad de la Información, Cumplimiento.	5000
Curso virtual de Seguridad de la Información.	5492
Capacitación Seguridad de la Información: Datos sensibles, privacidad y protección de datos.	901
Curso virtual de Continuidad del Negocio.	5069
Capacitación virtual de Riesgo Operativo.	1523
Capacitación presencial Riesgo Operativo.	76
Curso código de integridad y ética.	5158
Curso de Anticorrupción.	5157
Prevención del Riesgo de LC/FT/FPADM.	1598
Curso de Prevención del Riesgo de LC/FT/FPADM.	5202
Curso de FATCA & CRS y Política Anticorrupción.	843



Mediante las capacitaciones realizadas, buscamos lograr una comprensión significativa por parte de nuestra Gente BAC de los riesgos a los que está expuesto el Grupo Financiero.

Esperamos que mediante el proceso de culturización y capacitación se genere mayor conciencia sobre la importancia de la gestión de riesgos en todos los niveles de la operación de la entidad.

A través de la ejecución de las capacitaciones, nuestra Gente BAC estará en mayor capacidad para identificar y evaluar los riesgos en sus áreas de trabajo, lo que contribuirá a fortalecer la gestión de riesgos, promover la estabilidad, confianza y el crecimiento sostenible del Grupo Financiero en el largo plazo.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Resultados en materia de riesgos organizacionales en el 2023

Categoría del riesgo	Logros principales
Riesgo de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> Realización Ejercicio BUST 2022 con resultado satisfactorio en la suficiencia patrimonial. Implementación Acuerdo CONASSIF 14-21 en tiempo y eficiencia.
Riesgos de Mercado (precio)	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del tablero para la gestión de riesgos de mercado.
Riesgo de Tipo de Cambio	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes en límites de riesgos de mercado, según objetivos estratégicos en la gestión de las carteras propias de inversión.
Riesgo de Tasas de Interés	<ul style="list-style-type: none"> Medición de impacto del riesgo de mercado en la cartera propia de crédito e inversiones del banco y su efecto en ejercicios de estrés internos y regulatorios (BUST), y su afectación en términos de suficiencia patrimonial.
Riesgo de Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del tablero de indicadores para la gestión de riesgos de liquidez.

Categoría del riesgo	Logros principales
Riesgo Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de la campaña de cultura de riesgos y concienciación. Reidentificación de los riesgos de 107 Unidades Funcionales de la entidad, durante el 2023. Se incrementó la cantidad de controles evaluados con respecto al año anterior. Se cumplió con las metas establecidas para los niveles de servicio interno, así como las relacionadas con clima organizacional. Se completaron de manera satisfactoria los proyectos relacionados con la racionalización de controles. Se establecieron los perfiles de riesgos de la entidad y se presentaron a los foros de gobierno establecidos.

Categoría del riesgo	Logros principales
Cumplimiento Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y gestión de brechas relacionadas con la implementación de cambios normativos, dentro de los que destacan: <ul style="list-style-type: none"> a. Acuerdo CONASSIF 16-22 “Reglamento sobre Supervisión Consolidada”. b. Acuerdo CONASSIF 15-22 “Reglamento sobre idoneidad y desempeño de los miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de entidades y empresas supervisadas”. c. Acuerdo SUGEF 24-22 “Reglamento para calificar las Entidades Supervisadas”. Avance en la implementación de la Fase III del Modelo de Cumplimiento Regulatorio.
Riesgos Emergentes	<ul style="list-style-type: none"> Realizar el ejercicio anual de identificación de riesgos emergentes para el corto, mediano y largo plazo, revelando los resultados a Órganos de Gobierno Corporativo como la Alta Gerencia, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y la Junta Directiva.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Resultados en materia de riesgos organizacionales en el 2023

Categoría del riesgo	Logros principales
Riesgos Ambientales, Sociales y Gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de una política de Inversiones Sostenibles y Responsables dirigida a gestionar los factores de riesgo ambientales, sociales y de gobernanza en los portafolios de inversión propios y de terceros. Revelación al Comité de Gestión Integral de Riesgos, los resultados del análisis SARAS (Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social) aplicado en la Cartera de Crédito.
Riesgo de Grupo Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico e implementación de las nuevas disposiciones regulatorias del Acuerdo CONASSIF 16-22 Reglamento de Supervisión Consolidada.

Categoría del riesgo	Logros principales
Riesgo de Reputación	<ul style="list-style-type: none"> Disminución de la cantidad de incidentes de riesgo con impacto en la reputación. Disminución de la cantidad de comentarios negativos en redes sociales. Disminución en el monto expuesto a pérdidas por incidentes de riesgo con impacto en la reputación. Disminución del monto materializado de pérdidas por incidentes de riesgo con impacto en la reputación.
Riesgo Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Implementación del Marco de Gestión del Riesgo Estratégico, en cumplimiento con el Acuerdo CONASSIF 16-22 Reglamento de Supervisión Consolidada. Revelación de las acciones de tratamiento destinadas a gestionar el riesgo estratégico a Órganos de Gobierno Corporativo como Comité de Gestión Integral de Riesgos y Junta Directiva.

Categoría del riesgo	Logros principales
Riesgo de LA/FT/FPADM	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de controles a fin de agilizar el proceso de gestión de riesgos y actualizar los procesos. Mejora en el flujo de aprobación de clientes de alto riesgo a fin de bajar tiempos de espera. Reducción de alertas de negocio (falsos positivos). Automatización de monitoreos alternos en la herramienta Sentinel. Implementación de un nuevo procedimiento de congelamiento de Fondos – ICD. Mejora en el proceso de Altos Flujos de Efectivo.



04

La Estrategia
Neto Positivo
para construir
un ecosistema
sostenible

Construimos sostenibilidad en todo lo que hacemos

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En BAC integramos nuestra gestión de sostenibilidad en nuestro ADN y en nuestra estrategia corporativa de Neto Positivo, al evolucionar de una institución que ofrecía soluciones financieras tradicionales, a una que incorpora la sostenibilidad en la estrategia organizacional, incorporando los criterios Ambientales, Sociales y Gobernanza (ASG), para generar el triple valor.



Dimensión Económica

Soluciones financieras para maximizar el valor económico.



Somos Neto Positivo



Dimensión Ambiental

Crear más valor ambiental que la huella que producimos al operar.



Dimensión Social

Crear más valor social que el requerido para operar.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

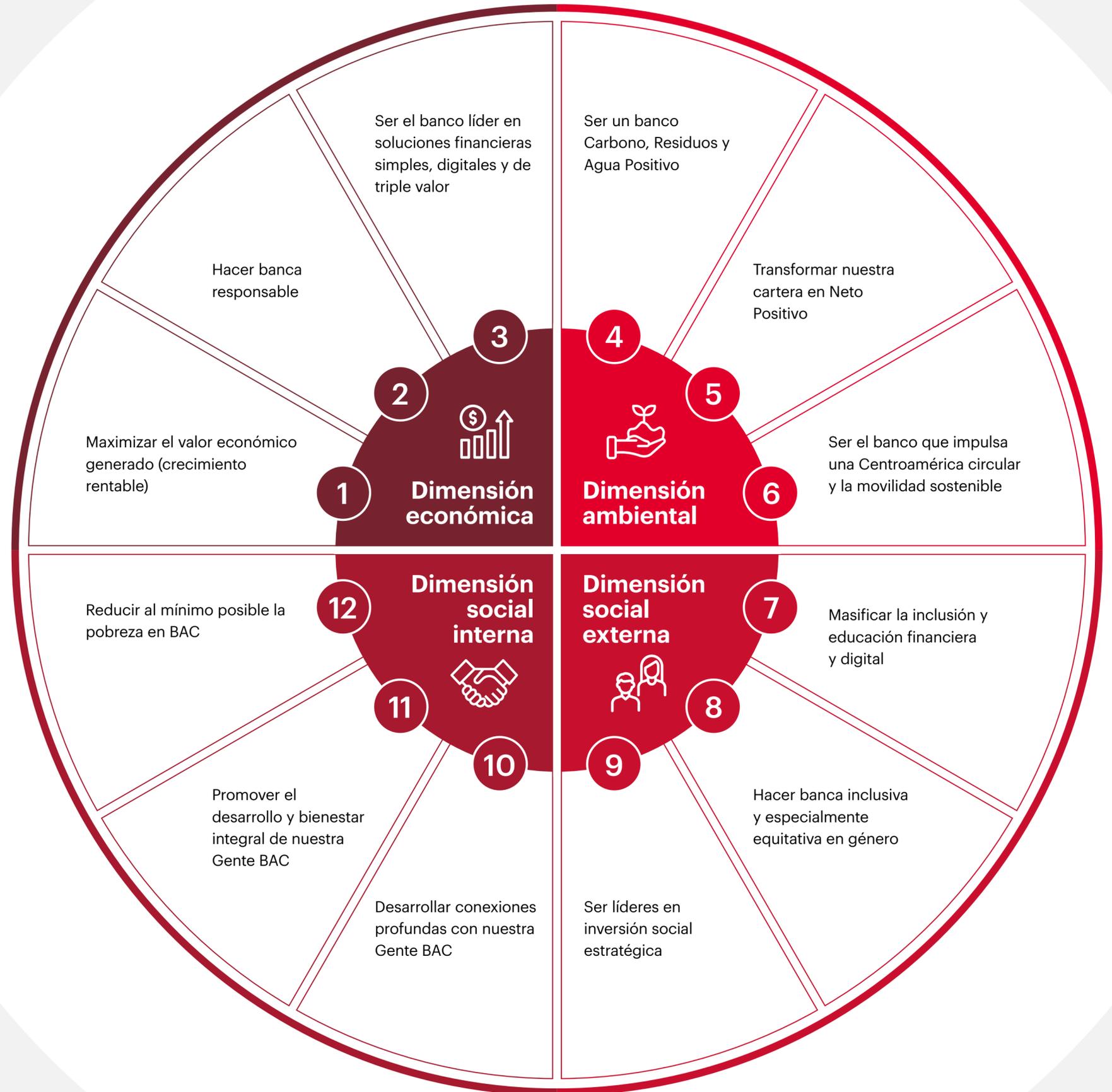
10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Neto Positivo es el modelo de empresa socialmente responsable, que identifica y atiende las áreas de gestión del negocio de donde se derivan los posibles impactos, reales y potenciales, lo hemos consolidado atendiendo con la misma excelencia y rigurosidad los tres componentes del triple valor.

Para lograrlo, en la Estrategia Neto Positivo definimos doce objetivos estratégicos, que buscan generar un impacto en nuestros públicos de interés, en la sociedad y el medio ambiente.

Los doce objetivos estratégicos se traducen en acciones para que BAC sea una organización sostenible, en la que cada persona que labora en BAC sea parte de esta misión y se cumpla el compromiso institucional, a través de su gestión en su puesto de trabajo.





Logramos una cultura enfocada en la sostenibilidad para hacer negocios.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Contamos con un grupo de 112 personas colaboradoras que ejercen la función de gestores (as) de sostenibilidad que son el principal enlace de comunicación de la Sostenibilidad con las diferentes áreas, e impulsan los planes de trabajo bajo la estrategia Neto Positivo. Estas personas trabajan por liderar desde sus diferentes áreas, los compromisos de sostenibilidad.

En el cumplimiento de estos objetivos, contamos con una serie de compromisos, indicadores y metas, donde están involucradas todas las áreas de la organización y todos los niveles jerárquicos; dichos compromisos son monitoreados y evaluados con el fin de presentar en este reporte los principales esfuerzos y logros en cada uno de estos. Para el logro de los objetivos contamos con alianzas estratégicas que nos ayudan a potenciar los impactos, dichas alianzas se aprecian en el siguiente cuadro:

Asociación estratégica	Objetivo
Alianza con el emprendimiento Huella Colectiva	Promover el reciclaje al reutilizar los materiales publicitarios para convertirlos en promocionales de la organización.
Alianza con el emprendimiento Bosque Plástico	Reutilizar las bolsas plásticas que salen del área de Producción de Tarjetas y se convierten en productos nuevos a base de madera plástica.
Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)	Velar para que el sector productivo obtenga mayor competitividad y contribuya al desarrollo sostenible del país.
Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad (ALIARSE)	Apoyar el Programa País Carbono Neutralidad mediante la propuesta de incentivos que aumenten la ambición, participación e impacto del sector empresarial público y privado en la acción climática costarricense.
Alianza para la Acción Climática	

Asociación estratégica	Objetivo
Asociación Bancaria Costarricense (ABC)	Continuar impulsando y consolidando una cultura financiera que favorezca la bancarización y que permita a los costarricenses aprovechar las oportunidades financieras del sistema.
Asociación Costarricense de Operadoras de Pensión (ACOP)	Trabajar en conjunto para preservar el sistema costarricense de pensiones complementarias.
Cámara de Bancos e Instituciones Financieras (CBIF)	Ser parte de la promoción para el desarrollo y fortalecimiento del Sistema Financiero Costarricense.
Cámara de Comercio (CCRO)	Continuar la competitividad de nuestro negocio por medio de la mejora continua y de iniciativas innovadoras y sostenibles.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Asociación estratégica	Objetivo
Cámara Costarricense, Norteamericana de Comercio (AMCHAM)	Continuar la relación histórica entre Costa Rica y Estados Unidos para impulsar la construcción de negocios entre ambas partes.
Cámara de Industrias de Costa Rica, (CICR)	Participar del desarrollo sostenible del sector industrial costarricense.
Coopemente	Brindar soluciones de educación formal a la nuestra Gente BAC y familiares que cuentan con algún tipo de rezago educativo. En el 2023, nueve personas colaboradoras y/o familiares, participaron en programas de educación abierta para adultos.
Declaración San José / Pride Connection	Ayudar a las organizaciones a gestionar la no discriminación en los ambientes laborales por temas de LGBTIQ+.
GBA (Financial Alliance for Women)	Compartir la ambición de desbloquear el valor total de la economía femenina, desde la creación de plataformas donde las personas miembros pueden aprender de las experiencias sobre el terreno de los demás, hasta la publicación de nuestros propios datos e investigaciones patentados y la defensa del cambio de políticas globales.
Horizonte Positivo	Asesorar al programa de Posibilidades BAC, desde la aplicación de la encuesta que mide el Índice de Pobreza Multidimensional, hasta la construcción e implementación de los planes de desarrollo familiar que promueven el bienestar integral.
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	
Instituto Centroamericano de Administración de Empresas, (INCAE)	Apoyar la educación del país por medio de la formación de profesionales con alto desempeño e impulsar el progreso social.
Instituto Nacional de la Mujer, (INAMU)	Promover la integración económica y empoderamiento de las mujeres, a través de oportunidades inclusivas que contribuyan a reducir las brechas de género.

Asociación estratégica	Objetivo
Iniciativa de Paridad de Género Costa Rica	Obtener un autodiagnóstico, analizar los resultados y crear planes de acción para fortalecer la igualdad de oportunidades.
Ministerio de Educación Pública, MEP	Impulsar el mejoramiento de actitudes y prácticas que le permitan a la población estudiantil, al personal docente y técnico docente, fortalecer sus competencias en el manejo y administración de las finanzas personales y la de sus familias de forma responsable y saludable.
Ministerio Economía, Industria y Comercio (MEIC)	Promover el desarrollo empresarial y mejorar la competitividad de los sectores de industria, comercio y servicios.
Ministerio de Trabajo	Promover la inserción de jóvenes en condición de desempleo o vulnerabilidad social, a través del “Programa Empléate”.
Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés)	Generar buenas prácticas empresariales que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de nuestra gestión. Alinear nuestra estrategia con los principios universales en temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción.
Pacto Global	También tenemos como meta contribuir a que se logren los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
Principios de Banca Responsable	Alinearnos a las mejores prácticas internacionales, donde se integren los desafíos sociales y ambientales.
Protocolo Conducta Empresarial Responsable (Seguros)	Promover la conducta empresarial responsable, la debida diligencia y el impacto en la cadena de valor de las aseguradoras en Costa Rica y Panamá.

Asociación estratégica	Objetivo
Protocolo verde para la banca	Mejorar la calidad de vida de las personas a través de líneas de financiamiento y programas que fomenten el uso sostenible del medioambiente, así como mejorar la oferta de productos y servicios bancarios para promover proyectos que busquen beneficios socioambientales.
Sistema Banca para el Desarrollo, SBD	Convertirnos en el primer banco Neto Positivo. Para ello asumimos un rol de catalizadores del desarrollo a partir de alianzas público-privadas que generan prosperidad, de esta manera creamos más valor económico mediante la reactivación económica y el empleo.
TALANA (Fundación DEVHI)	Promover el acceso a centros de cuidado mediante un sistema de copago a hijos o familiares de nuestra Gente BAC que sean menores de seis años, para garantizar una protección social de calidad.
ORACLE	Facilitar una plataforma educativa y de empleabilidad, mediante la formación a personas colaboradoras y/o familiares en tecnologías para conectarse con el mercado laboral.
Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del sector empresarial privado (UCCAEP)	Contribuir al desarrollo socioeconómico del país, por medio del crecimiento del sector productivo privado, la promoción del empresarialismo responsable y la búsqueda de la competitividad país.
Conapdis	Promover el cumplimiento de los derechos humanos de la población con discapacidad de nuestra Gente BAC, para fomentar su desarrollo inclusivo en todos los ámbitos de la sociedad.

Foro de Sostenibilidad BAC: un espacio para el impulso estratégico

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Con el objetivo de supervisar y evaluar el enfoque estratégico de la sostenibilidad en BAC, desde el 2021 se creó el Foro de Sostenibilidad, el cual se reúne para asesorar a la Junta Directiva una vez cada tres meses.

En este Foro se analizan tendencias, se evalúan periódicamente los avances realizados en las prácticas de desarrollo sostenible por medio de informes y del desarrollo de acciones pertinentes en esta área y se genera análisis sobre los avances, logros y retos que presenta la implementación de la estrategia Neto Positivo.

El Foro de Sostenibilidad monitorea nuestras acciones para contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aprueba su incorporación en índices y certificaciones internacionales, y vigila que nuestra organización conozca las últimas tendencias en prácticas responsables y desarrollo sostenible.

Dicho foro está conformado por la alta dirección de BAC Costa Rica, presidido por nuestro Presidente Ejecutivo.



Líder alta gerencia
Presidente Ejecutivo del BAC
Federico Odio González



Líder de gestión
Gerencia de Sostenibilidad
Anabelle Calderón Villalobos

Vicepresidencias



Vicepresidencia de Relaciones Corporativas
Laura Moreno Ramírez



Vicepresidencia de Gobernanza y Control
Francisco Echandi Gurdían



Vicepresidencia de Experiencia y Canales
María Emilia Toscornia Dufar



Vicepresidencia de Empresas y Patrimonial
Lorena Arce Quirós



Vicepresidencia de Personas, Pymes y Medios de pago
Mayid Antonio Sauma Ruiz



Vicepresidencia de Estrategia, Operaciones y Tecnología
Carlos José Sáenz Almendaris



Vicepresidencia Auditoría Interna
David Galán Ramírez



Vicepresidencia de Talento y Cultura
Rebeca Vargas Gonzáles



Vicepresidencia de Tesorería y Finanzas
Esteban Bonilla Méndez

Política de Sostenibilidad BAC

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

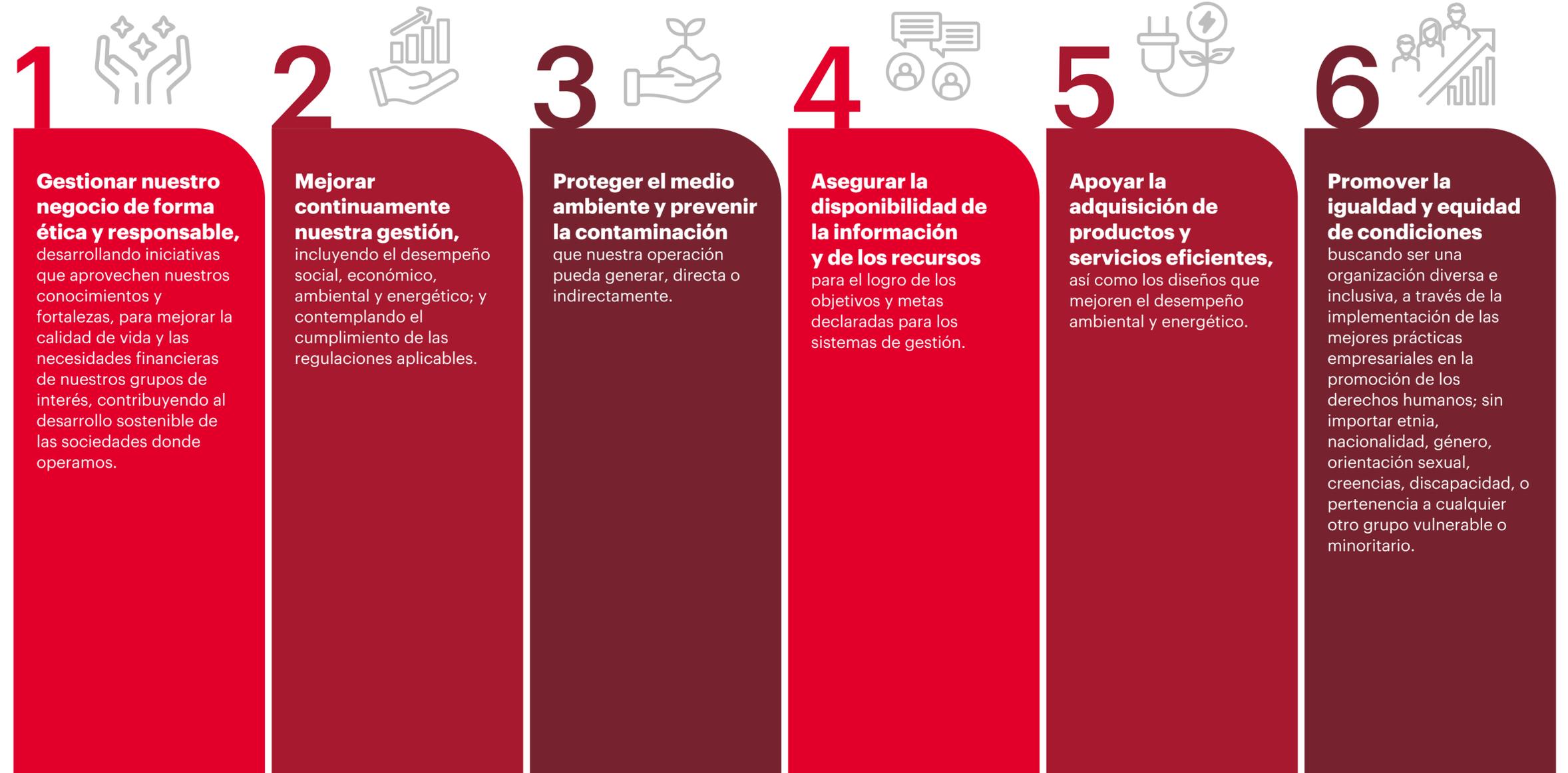
08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Mediante nuestra Política de Sostenibilidad nos comprometemos a:



En BAC definimos nuestro compromiso con la sostenibilidad mediante una política integrada que considera aspectos vinculados con los sistemas de gestión: INTE G35 Responsabilidad Social, ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, INTE B5 norma para demostrar la Carbono Neutralidad y la ISO 50001 Gestión Integral de la Energía.

Gestión de impactos como base de la materialidad de nuestra estrategia

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC, cada año evaluamos los impactos generados por nuestras operaciones en la sociedad, en las personas y el ambiente. Como parte de ese proceso, realizamos una validación de los impactos identificados, para incorporarlos en los planes de trabajo, a través de la gestión de los planes de sostenibilidad y en todas las áreas del negocio. Esto parte de un ejercicio definido de identificación y relacionamiento con los grupos de interés, que se ha realizado para la definición de la estrategia organizacional actual.

En este proceso se revisan los mecanismos de relacionamiento y retroalimentación con estos grupos de interés, para obtener una lista de impactos positivos y negativos derivados de nuestra operación diaria que, posteriormente, se convierten en los temas materiales.

Estos impactos se potencian o se mitigan a través de las diferentes iniciativas que se desarrollan en los programas que, a su vez, se enmarcan en planes de trabajo anuales.

Los impactos positivos y negativos de nuestra gestión con su respectiva dimensión se pueden apreciar en el siguiente recuadro.

Dimensión Económica



Dimensión Social



Dimensión Ambiental



Impactos positivos

Impactos reales o potenciales

- Satisfacción del cliente por la agilización del servicio mediante digitalización.
- Creación de empleo directo y local, de calidad.
- Encadenamientos responsables.
- Innovación.
- Mejora en temas de gestión de la responsabilidad social en nuestra esfera de influencia, incluyendo liderazgo sectorial.
- Crecimiento de las PYME.
- Dinamización de las economías nacionales de los países donde operamos.
- Seguridad financiera.
- Fomento del emprendedurismo.
- Inclusión financiera.
- Valor agregado a la vida de nuestra Gente BAC y sus familias.
- Desarrollo de capital humano de nuestra Gente BAC.
- Satisfacción/ motivación de nuestra Gente BAC en el trabajo.
- Salud financiera de las personas.
- Promoción del consumo responsable.
- Gente BAC con buena salud financiera.
- Inclusión laboral de personas con discapacidad.
- Desarrollo a través de Alianzas Público-Privadas.
- Desarrollo comunitario.
- Balance vida laboral-vida personal.
- Promoción de una cultura de ahorro.
- Aprovechamiento de nuestra plataforma, al servicio de la sociedad.
- Valor agregado a la vida de nuestros clientes y sus familias.
- Proliferación de proyectos con valor ambiental agregado por financiación disponible, ej.: energías renovables, ecoeficiencia.
- Personas colaboradoras conscientes del impacto de sus decisiones, en el ambiente.

Dimensión Económica



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Dimensión Social



Dimensión Ambiental



Impactos negativos

Impactos reales o potenciales negativos a los que responde

- Insatisfacción del cliente por tramitología excesiva/ burocracia.
- Insatisfacción del cliente por mal servicio.
- Insatisfacción del cliente por incapacidad de hacer transacciones de manera oportuna.
- Asimetría en las relaciones con proveedores.
- Tiempos excesivos en pago a proveedores.
- Mala reputación de la empresa.
- Alto endeudamiento por prácticas de negocio inadecuadas (crédito sin tener perfil/condiciones idóneas, falta de transparencia, información engañosa, venta agresiva, etc.).

- Divulgación de información personal, sensible, de los clientes.
- Alto endeudamiento por cobro excesivo de intereses y comisiones.
- Insatisfacción del cliente por cobro excesivo de intereses y comisiones.
- Discriminación por género, edad, grupos minoritarios u otros indicadores de diversidad; en la conformación de los órganos de Gobierno Corporativo.
- Competencia desleal.

- Lavado de dinero por falta de controles.
- Exclusión financiera de PYME.
- Exclusión financiera por razones socio-económicas.
- Exclusión financiera de Microempresas.
- Exclusión financiera de personas con discapacidad.
- Exclusión financiera por razones geográficas.
- Exclusión financiera de ONG.

- Consumo excesivo por venta agresiva.
- Consumo excesivo por publicidad inmoderada.
- Uso indebido de productos y servicios financieros por falta de transparencia en las ventas y/o falta de acceso a información oportuna.
- Uso indebido de productos y servicios financieros por información engañosa u ocultamiento de información esencial para la toma de decisiones.
- Insatisfacción de clientes actuales y potenciales por venta + cobro agresivo.
- Exclusión financiera de Gente BAC por inexistencia de oferta específica.
- Balance de las cargas de trabajo de nuestra gente BAC.
- Percepción de nuestra Gente BAC en la falta de reconocimiento por parte de sus líderes.
- Falta de credibilidad de la Gente BAC por poca comunicación y accesibilidad de sus jefaturas.

- Poca credibilidad de las personas colaboradoras hacia sus jefaturas por incumplimiento de promesas y falta de coherencia entre lo que se dice y se hace.
- Poca participación en la toma de decisiones de parte de las personas colaboradoras por que las jefaturas no involucran al colaborador.
- Desinterés de parte de las personas colaboradoras por que las jefaturas no fomentan y responden a las sugerencias o ideas que plantean.
- Falta de credibilidad de parte de las personas colaboradoras hacia sus jefaturas por favoritismos en los ascensos y/o promociones.
- Alto endeudamiento por falta de educación financiera.
- Consumo excesivo por falta de educación financiera.
- Uso indebido de productos y servicios financieros por falta de educación financiera de la población.
- Alto endeudamiento/ Sobreendeudamiento de los colaboradores.

- Discriminación por género, edad, grupos minoritarios u otros indicadores de diversidad, en los procesos de contratación.
- Discriminación por género, edad, grupos minoritarios u otros indicadores de diversidad, en el lugar de trabajo.
- Irrespeto a las necesidades sentidas de la comunidad.
- Acoso laboral.
- Incumplimiento de legislación laboral local.
- Violación de derechos humanos de los trabajadores.
- Afectación en la salud de las personas colaboradoras por accidentes laborales.
- Afectación de la salud psicológica y emocional de las personas colaboradoras por motivos laborales.
- Poca tolerancia de parte de los líderes con las personas colaboradoras al presentarse errores involuntarios.
- Insatisfacción de las personas colaboradoras por falta de acciones que logren integrar vida- trabajo.
- Deterioro del bienestar/ la calidad de vida de las personas a raíz de su relación con la empresa.

Conocemos a profundidad a nuestros grupos de interés

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

La estrategia Centrada en la Vida permite considerar las expectativas de nuestros públicos de interés y fortalecer las relaciones de confianza, a partir de procesos de transparencia.

Mediante la comunicación que realizamos a través de canales digitales y encuestas, y la retroalimentación que recibimos mediante nuestros centros de atención, identificamos las expectativas y necesidades de nuestros públicos de interés, para incorporarlos en los programas que implementamos.

En el 2024, mediante nuestro Sistema de Gestión de la Sostenibilidad, realizaremos la actualización anual de las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés, así como de nuestros impactos positivos y negativos.

Nuestra rendición de cuentas con los grupos de interés se lleva a cabo mediante el Reporte de la Estrategia de Neto Positivo, donde tratamos temas ambientales, económicos y sociales de manera integral y transparente.



Dirigir Centrada en la Vida nos permite concentrar nuestros esfuerzos en las personas, en nuestra Gente BAC, en nuestros clientes, en nuestros proveedores y en general en todos aquellos a quienes tocamos su vida positivamente con nuestras operaciones.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Para identificar los intereses de estos públicos, el Sistema de Gestión de la Sostenibilidad realiza procesos de mapeo y priorización.

En esta instancia identificamos las partes interesadas, analizamos sus expectativas y necesidades y definimos acciones para satisfacerlas.

La información obtenida a través de actividades de relacionamiento se utiliza para la definición de objetivos estratégicos y la toma de decisiones. Además, sirve de insumo para definir los recursos para la gestión de la transparencia y la ética, y fortalecer la reputación organizacional.

Internamente, realizamos la encuesta de clima organizacional y NPS ("Net Promoter Score"), indicador en programas de experiencia del cliente interno, por medio de las cuales nuestra Gente BAC nos brinda su retroalimentación sobre condiciones del ambiente laboral, comunicación y capacitaciones, entre otras.

Construimos relaciones duraderas

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

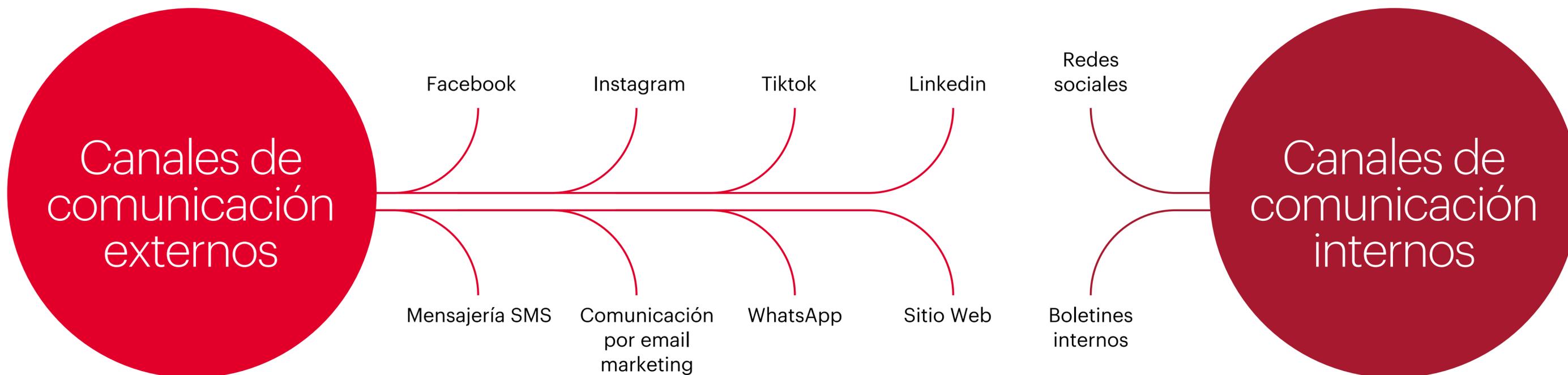
09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

La comunicación efectiva con nuestros grupos de interés es esencial para establecer y fortalecer relaciones sólidas y duraderas. A través de una comunicación clara, transparente y bidireccional, logramos comprender mejor sus necesidades, expectativas y preocupaciones, así como transmitirles información relevante sobre nuestras actividades, políticas y compromisos.

Actualmente, contamos con diferentes canales de comunicación que ofrecen la oportunidad de informar de manera oportuna, así como de crear y mejorar la experiencia de nuestros clientes.



Temas materiales como brújula de la sostenibilidad

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Nuestros temas materiales son el fruto de un proceso de análisis y priorización exhaustivo. Después de identificar los impactos, tanto positivos como negativos, relacionados con nuestras operaciones, productos y servicios, desarrollamos una revisión para identificar, priorizar y detallar los impactos más relevantes para nuestra empresa: sociales, ambientales y económicos, ya sean actuales o potenciales, positivos o negativos.

Posteriormente, agrupamos los temas y elaboramos un proceso de abordaje a través de nuestros programas y proyectos:

Los temas materiales son
la raíz y el norte de nuestra
Estrategia Neto Positivo.

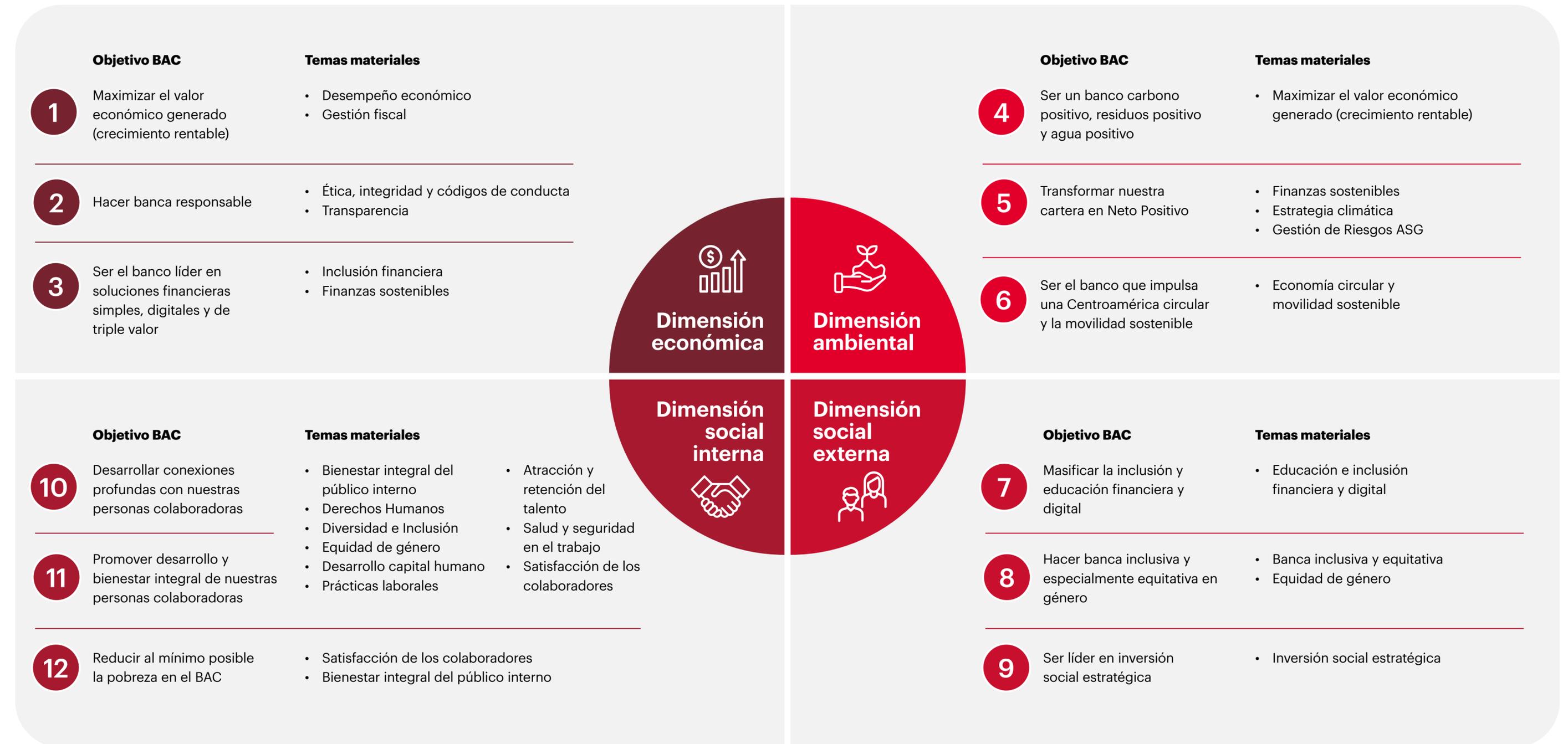


Matriz de temas materiales

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Los temas materiales definidos se entrelazan con la dimensión y sus objetivos:



Nuestro impacto positivo en los ODS

01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
05. Generamos valor económico y desarrollo
06. Comprometidos con el planeta
07. Nuestra huella social interna
08. Nuestra huella social externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking

El compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) es un pilar de nuestro enfoque de sostenibilidad. Como institución financiera, reconocemos el impacto significativo que tenemos en la economía global y en la sociedad.

La estrategia del BAC está alineada con los ODS mediante la implementación de la estrategia Neto Positivo, de un trabajo constante de revisar y mejorar nuestras prácticas internas para apoyar estos objetivos, incluyendo la promoción de prácticas de trabajo justo y ético, la gestión responsable de nuestros impactos ambientales y sociales.



Mediante nuestras acciones y programas impactamos a los siguientes ODS:





05

Generamos valor
económico y
desarrollo

Nuestra estrategia de crecimiento en BAC ha cimentado nuestra posición como uno de los bancos más destacados y de mayor relevancia para el país. Durante el año 2023, mantuvimos una sólida estabilidad financiera, lo que nos consolidó como el tercer banco más grande en términos de activos y depósitos, y el segundo en cartera crediticia. Además, nos enorgullece compartir que alcanzamos el liderazgo en utilidades tanto netas como operativas.

Maximizamos el valor económico

El año 2023 fue particularmente difícil para el sector bancario costarricense, al punto de que las utilidades del sector se redujeron en un 40 % al compararlas con los resultados del 2022, según los datos de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

En ese entorno financiero complicado, con grandes cambios en las tendencias: la inflación, que en el 2022 llegó a alcanzar un 10 % de crecimiento y finalizó con 7,7 % de incremento de precios, pasó a una variación negativa en el 2023, culminando en un -1,77 %. A su vez, la Tasa de Política Monetaria (TPM), que en el 2022 rompió meses de estar anclada en 0,75 % y se ascendió a un 9 %, inició un descenso que, sin embargo, no fue comparable a su ascenso del período anterior y cerró en el 6 %.

Asimismo, el tipo de cambio del colón con respecto al dólar profundizó su caída, que en el 2022 fue de -7 %, para cerrar el 2023 con una reducción del -12 %.

En el BAC mantuvimos la solidez de nuestras cifras financieras, a pesar de este entorno financiero desafiante, y consolidamos nuestra posición en el mercado. Somos el tercer banco a nivel nacional por el nivel de activos y depósitos, el segundo por el nivel de su cartera, y el líder en utilidades, tanto netas como operativas. Impulsamos un aumento de la rentabilidad que se reflejó en este 2023 en las actividades de nuestros clientes y el crecimiento del banco.

La implementación exitosa de nuestra estrategia Centrada en la Vida, con el fin de utilizar en forma analítica la información para ofrecer a nuestros clientes soluciones a la medida, según sus necesidades específicas, nos permitió afianzarnos como la primera opción de los servicios bancarios privados, y mantener, en el 2023, un crecimiento sólido, que se evidenció en un incremento de nuestros activos, depósito y patrimonio.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

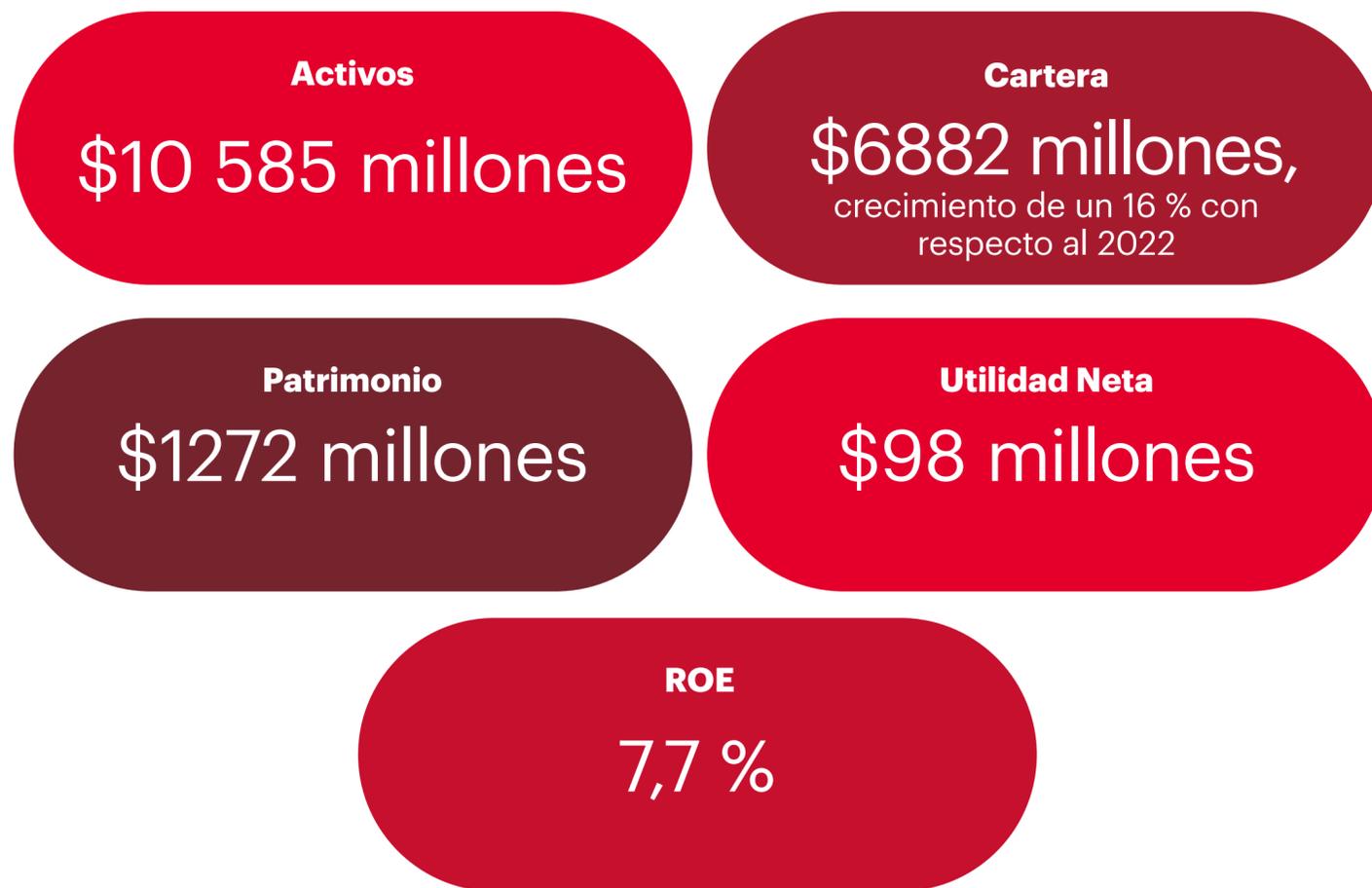
11. Índice Net Zero Banking



BAC en cifras

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En el 2023, en BAC consolidamos nuestra posición en el sector bancario costarricense. Los indicadores lo evidencian.

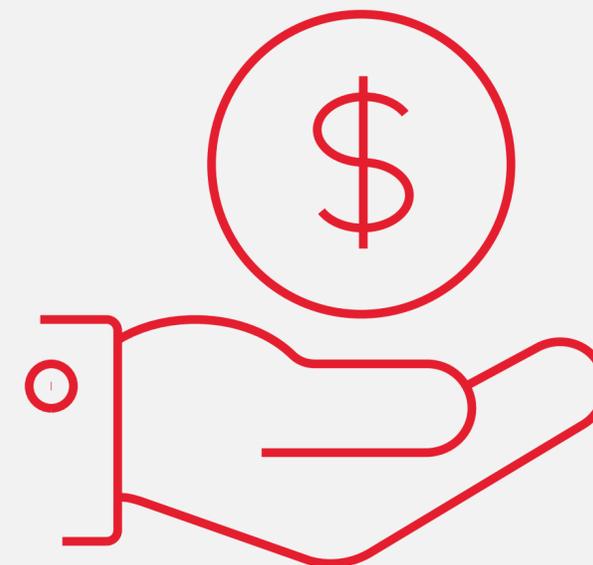


Utilidad neta del efecto de diferencial cambiario \$183 MM y ROE neto de efecto de diferencial cambiario 14.4%.

Un negocio en positivo

Activos

En BAC logramos seguir creciendo en nuestros diferentes segmentos durante el 2023 debido a nuestra exitosa estrategia de ofrecer soluciones a la medida para nuestros clientes.



Pasivos

Nuestra solidez financiera es reconocida por el mercado, lo que se refleja en el crecimiento constante de los pasivos con el público.

Nuestros pasivos reportaron la cifra de \$9313 millones al cierre del 2023, lo que representó un aumento de un 18 % con respecto al desempeño del 2022.

Los depósitos (\$8409 millones) representaron un 90 % de los pasivos, al cierre del periodo 2023, representando un incremento de un 20 % en comparación al periodo anterior.

Evolución de los depósitos (millones de dólares)



Aporte fiscal: Somos parte del diálogo tributario en Costa Rica

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

La Dirección General de Tributación Directa creó el Foro de Diálogo con Grandes Contribuyentes Nacionales (GCN) el 23 de febrero del 2023, mediante el oficio MH-DGT-RES-0005-2023. Se trata de una práctica tributaria considerada entre las mejores y avalada por la OCDE, en las que la gestión tributaria se enfoca en el desarrollo de un modelo de cumplimiento cooperativo.

BAC fue invitado a participar en la actividad del Primer Foro, desarrollado el 3 de noviembre con el patrocinio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el que se discutieron desafíos y oportunidades para la implementación de un Programa de Cumplimiento Colaborativo (PCC) en la región.



Desde BAC aceptamos participar como parte de su compromiso con la transparencia y su disposición de colaborar con las iniciativas fiscales del país, acorde con su responsabilidad como el cuarto mayor gran contribuyente nacional privado del país.

“El BID apoya los esfuerzos del Ministerio de Hacienda para introducir el cumplimiento colaborativo, como un instrumento basado en la confianza que permite canalizar la relación con las grandes empresas de bajo riesgo fiscal, mejorar el cumplimiento voluntario, reducir costos y promover la inversión extranjera directa en el país”.

Francisco Javier Urra, Representante del BID en Costa Rica.



De acuerdo con el BID, el cumplimiento colaborativo es un programa abierto a las grandes empresas que, voluntariamente, deseen adherirse, en el cual las autoridades tributarias ofrecen servicios de la mayor calidad, que dan a los contribuyentes la seguridad jurídica que demandan los inversores internacionales y reducen la litigiosidad.

Los contribuyentes, por su parte, garantizan a la administración que cumplirán voluntariamente sus obligaciones fiscales y pagarán el importe correcto de impuestos en el momento oportuno.

<https://www.hacienda.go.cr/docs/N2ForoDialogoGrandesContribuyentesNacionales.pdf>

Resultados del período

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Durante el período de reporte, nuestra dedicación a la excelencia se vio reforzada por un crecimiento constante en todos los segmentos de nuestro negocio.

Valor económico generado y distribuido en aumento

Durante el 2023, en el BAC aumentamos el valor económico, tanto el generado como el distribuido, como se aprecia en la evolución de estos valores, reportados en miles de dólares.

La categoría con más aumento fue la del valor económico distribuido a nuestra Gente BAC, casi un 30 %.

Estado de resultados	2022	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Ingreso financiero	684	888	204	30 %
Gasto financiero	215	381	166	77 %
Margen neto	469	507	38	8 %
Provisiones neto	62	161	99	158 %
Margen financiero después de provisiones	407	346	(60)	-15%

Estado de resultados	2022	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Comisiones e ingresos por servicios	562	684	122	22 %
Otros ingresos operativos	173	404	232	134%
Total ingreso operativo	1141	1434	293	26 %
Gastos operativos	(896)	(1281)	(386)	43%
Diferencial cambiario	(57)	(121)	(64)	111 %
Impuesto de renta	(93)	(55)	39	-42 %
Utilidad neta	152	98	(54)	-35 %
Diferencial cambiario neto impuestos	40	85	45	111 %
Utilidad neta de diferencial de cambio	193	183	(9)	-5 %

* Utilidad neta ajustada de impacto de diferencial cambiario neto de impuestos 2022 \$193 - 2023 \$183



En el BAC también somos rigurosos con el cumplimiento de las obligaciones tributarias, que realizamos de forma transparente y oportuna. Y en lo que respecta a la distribución de intereses pagados a sus ahorrantes, nos aseguramos de que reciban un rendimiento que refleje de manera correcta la relación riesgo/rendimiento.

En cuanto a los accionistas, en BAC seguimos una planeación anual de pago de dividendos, que se rige según lo establecido a nivel de indicadores regulatorios.



Resumen de balance general

Crecimiento constante

A nivel de balance, BAC sigue manteniendo crecimientos sólidos y sostenidos a través de los años, y el 2023 no es la excepción.

Balance general	2022	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Activos	8964	10 585	1621	18 %
Efectivo y disponibilidades	1729	1883	154	9 %
Inversiones	1137	1590	453	40 %
Cartera de crédito	5950	6882	932	16 %
Provisiones de cartera	(264)	(313)	-49	18 %
Cartera total, neto	5685	6569	884	16 %
Otros activos	412	544	132	32 %
Pasivos	7908	9313	1405	18 %
Depósitos	6997	8409	1412	20 %
Obligaciones financieras	701	667	-34	-5 %
Otros pasivos	211	238	27	13 %
Patrimonio	1056	1272	216	20 %

Estado de resultados

BAC consolida liderazgo

Durante el 2023, en el BAC consolidamos el liderazgo que nos ha definido durante los últimos años a nivel de utilidad neta y utilidad operativa en el sector bancario costarricense.

Crecimientos del 8 % a nivel de margen neto, y del 26 % a nivel de los ingresos operativos, reflejan esta posición de liderazgo en resultados.

Estado de resultados	2022	2023	Variación absoluta	Variación porcentual
Ingreso financiero	684	888	204	30 %
Gasto financiero	215	381	166	77 %
Margen neto	469	507	38	8 %
Provisiones netas	62	161	99	158 %
Margen financiero después de provisiones	407	346	-60	-15 %
Comisiones e ingresos por servicios	562	684	122	22 %
Otros ingresos operativos	173	404	232	134 %

* Utilidad neta ajustada de impacto de diferencial cambiario neto de impuestos 2022 \$193 - 2023 \$183

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Desempeño financiero: Personas

Un enfoque personalizado nos distingue

Al centrarnos en la vida de las personas, en BAC podemos entender a nuestros clientes a profundidad, la etapa de la vida en la que se encuentran, gustos y preferencias, perfil de transacciones y su situación financiera.

Estos insights nos permiten acompañar a los clientes en las diferentes etapas de su vida, mediante la oferta y diseño de soluciones financieras que satisfacen sus necesidades.

Para esta estrategia, ha sido fundamental la implementación de nuevas tecnologías, la optimización de procesos y un alto enfoque en la digitalización y el autoservicio, siempre apalancándonos en los datos como sustento de nuestras decisiones.

La importancia de una estrategia centrada en las personas es que demuestra nuestro interés genuino y responsable con los clientes, lo que permite impactar sus vidas de forma positiva, y genera una mayor fidelidad, vinculación y, por ende, rentabilidad a largo plazo.

Nuestra extensa cantidad de productos de ahorro, inversiones, crédito, KASH, cuentas bancarias, compras en comercio, comercio electrónico y movilidad nos permite ofrecer una amplia oferta de servicios que garantiza poder identificar las alternativas adecuadas para cada cliente.



Objetivos estratégicos a los que responde

- Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.
- Maximizar el valor económico generado.
- Transformar nuestra cartera en NETO POSITIVO.



Públicos impactados

- Clientes internos y externos.



Alianzas para el cumplimiento de objetivos

- "Partners" tecnológicos.
- Pymes, empresas.
- Desarrolladores, agencias de vehículos.
- Nuestros socios comerciales en la emisión de tarjetas.



Hoy tenemos la capacidad de personalizar la experiencia del cliente, desde la realización de ofrecimientos específicos para sus necesidades, a la generación de ideas, mejoras y educación financiera para que cumplan sus metas, manteniendo un enfoque de soluciones financieras responsables.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Creciendo durante el 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC 2023

Durante el 2023, la cartera activa de Banca Personas aumentó un 13 % interanual, productos como autos y tarjetas de crédito tuvieron un desempeño sobresaliente.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

La facturación aumentó un 34 %, mostrando un dinamismo superior al de la economía nacional y la cartera pasiva creció un 27 %, muy apalancado por el enfoque en el ecosistema de planillas.

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

En crédito se trabajó fuertemente en temas regulatorios de cara a los cambios en la normativa SUGEF 14-21.

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Impulsamos una vigorosa digitalización de nuestros servicios, lo que abre la puerta para una oferta más personalizada y ágil.

05. Generamos valor económico y desarrollo

Consolidamos y ampliamos los negocios sostenibles, lo que nos permite profundizar nuestro compromiso de armonizar la rentabilidad económica y la conciencia ambiental y social.

06. Comprometidos con el planeta

Principales cifras

07. Nuestra huella social interna

Durante el 2023, los productos del área de personas mostraron un desempeño positivo.

08. Nuestra huella social externa

Producto	Crecimiento porcentual
Créditos	13 %
Cartera pasiva	27 %
Facturación de crédito	33 %
Facturación débito	34 %
Kash App (Usuarios MPR)	224 %

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Una oferta de servicios personalizada

En el área de personas ofrecemos un servicio personalizado, según las diferentes necesidades de nuestros clientes:



Aumentamos la digitalización eficiente

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Como parte de la estrategia del BAC, desde Personas nos enfocamos en aumentar la digitalización de los clientes y en ampliar la oferta o colocación de productos por medio del autoservicio en nuestros activos digitales, lo que también se traduce en una oferta mucho más personalizada.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

En el 2023, hubo un enfoque especial en la colocación de productos que refuerzan la digitalización del cliente como Usuario de Banca en Línea, SINPE, KASH, los cuales permiten introducir a los clientes al ecosistema digital.

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

También desarrollamos estrategias para maximizar el autoservicio en créditos personales, BAC objetivos y cuenta digital, las tarjetas digitales (crédito y débito) y transacciones mediante billeteras digitales.

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Esto se complementa con una estrategia de comunicación digital para llegar a clientes con alto potencial de conversión. El resultado de estas acciones permitió incrementar las ventas digitales en un 27 % durante el 2023.

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Construimos negocios sostenibles

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

En el 2023, desde Banca de Personas emprendimos un proceso constructivo, acompañados de Ernst and Young, en donde se trabajó de manera organizacional la definición de productos sostenibles. Como resultado priorizamos los productos enfocados en el financiamiento de vivienda sostenible, movilidad sostenible, ecoeficiencia y educación.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

Buscando impactar positivamente el mercado, lanzamos en todos nuestros canales, el financiamiento de vivienda y vehículos sostenibles con condiciones especiales en tasa, plazo de tasa fija y otras condiciones no financieras. Participamos en eventos con desarrolladores y dealers para incentivar su colocación.

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Cabe resaltar el éxito del financiamiento de vehículos sostenibles donde un 23 % de los vehículos sostenibles (híbridos y eléctricos) importados en el país durante el 2023 fue financiado por BAC.

05. Generamos valor económico y desarrollo

También comercializamos otros productos sostenibles como el financiamiento de vivienda social (a bono crédito o bono completo), tarjetas de Crédito BIO, tarjeta de débito Ciudadano de Oro, e impulsamos el programa Mujeres BAC, que procura mayor accesibilidad al financiamiento para las mujeres.

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

En el año 2023, en el área de personas colocamos una importante cantidad de productos sostenibles:

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



La educación financiera que cambia vidas

Para este tema tan importante, en el 2023, se destinaron recursos con la intención de atender retos financieros desde el concepto de finanzas personales.

Actualmente brindamos asesoría financiera a nuestros clientes y, adicionalmente, ofrecemos contenido en forma de capacitaciones y recursos multimedia, con los cuales propiciamos el uso responsable de los productos financieros. Además, diseñamos estrategias para apoyar a nuestros clientes en los momentos difíciles brindando alivio financiero en la forma de readecuación de las condiciones de sus operaciones crediticias para ajustarse a su capacidad de pago.

Personas capacitadas en 2023:

7178



Algunos ejemplos de esfuerzos adicionales en el área de personas fueron:

- Implementación de proyectos de vivienda social en los cuales, junto con el otorgamiento de un crédito, hemos desplegado un programa de formación en presupuestos, uso y funcionamiento del crédito.
- Modificación del proceso de "On Boarding", para capacitar a los clientes en el uso de los productos.
- Generación de los consultorios financieros, para atender clientes que están atravesando situaciones difíciles y poder acompañarlos en sus procesos.

Recuperación económica con Seguros BAC

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Seguros BAC significa: a) los productos y servicios que presta el Grupo Financiero por medio de la Sociedad Corredora de Seguros BAC, b) seguros colectivos contratados por el Grupo Financiero BAC por cuenta de sus clientes y a través de los distintos canales del Grupo, c) los seguros autoexpedibles.

Estos productos permiten a los clientes recuperarse económicamente, por medio de indemnizaciones, de los eventos inesperados que deben enfrentar. De esta manera, BAC contribuye a la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes, con una oferta personalizada y adaptada a las necesidades específicas de nuestros usuarios.



En Seguros BAC apoyamos la tranquilidad y protección de los clientes y su patrimonio ante situaciones inesperadas con productos de seguros adaptados a sus necesidades.



Crecimiento con enfoque en desarrollo sostenible

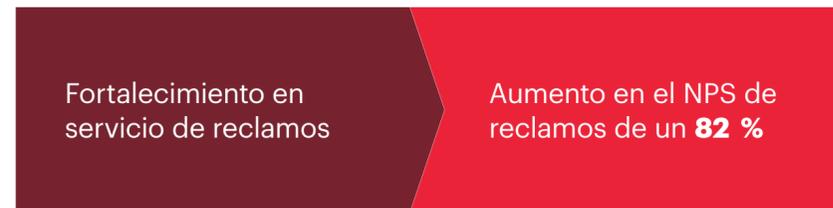
01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Las acciones ejecutadas desde Seguros BAC durante el 2023 permitieron importantes resultados, que se articularon con un enfoque de iniciativas responsables, que permitieron prácticas más sostenibles y el acceso creciente de grupos vulnerables a seguros.

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

Un repaso de las principales acciones y sus resultados ilustra el panorama:

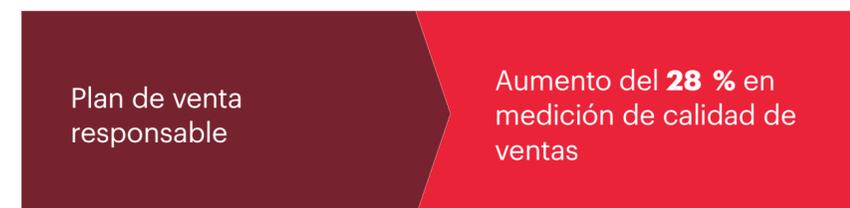
03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza



04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible



05. Generamos valor
económico y desarrollo



06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Estas iniciativas complementaron un 2023 en el que los esfuerzos de Seguros BAC se orientaron a aumentar la penetración de seguros en la cartera de crédito bancario, crear nuevos productos enfocados en mujeres, fortalecimiento de las ventas a través de canales digitales, y ser parte de la cadena de valor del banco al ofrecer seguros que acompañan los productos bancarios.

Los resultados del año resultaron positivos en todos los indicadores importantes:



Aumento de ingresos por seguros
17 %



Aumento en primaje de seguros:
8 %



Aumento en ventas de seguros:
18 %



Indemnizaciones pagadas:
\$20 millones



Montos asegurados en créditos:
Más de \$2600 millones

Compromisos generados por el enfoque Neto Positivo

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Además del enfoque de rentabilidad, desde Seguros BAC impulsamos acciones para elevar los enfoques de responsabilidad social.



Como firmantes del Protocolo de Conducta Empresarial Responsable del Sector Asegurador de Costa Rica, participamos en tres foros estratégicos, enfocados en Gestión Integral de Riesgos y Continuidad del Negocio, Estrategia Climática y Gobierno Corporativo.



Impulsamos el acceso de grupos vulnerables a seguros, facilitando múltiples canales de adquisición de seguros accesibles y de bajo costo, y a través de productos enfocados en mujeres, en sinergia con el programa Mujeres BAC. El balance del 2023 arrojó que 20 307 personas de zonas rurales y con altos índices de pobreza tuvieron acceso a seguros, 10 000 Pymes adquirieron un seguro, y 130 209 mujeres adquirieron seguros.



Adicionalmente, 349 personas participaron en capacitaciones de educación financiera por medio de charlas sobre los seguros, como parte de la protección financiera.

Desempeño financiero: BAC Pensiones

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

BAC Pensiones aporta al desempeño económico de la organización a través de la generación de ingresos por el servicio de administración de fondos de pensión, al mismo tiempo que contribuye a la generación de valor social por la gestión de recursos que servirán para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes en su futuro.

Para cumplir con este objetivo, nos destacamos por administrar de manera eficiente y responsable los fondos de pensión de nuestros afiliados, con el objetivo de lograr una adecuada salud financiera en la etapa de jubilación de nuestros clientes.



Objetivos estratégicos a los que responde

- Maximizar el valor económico generado.
- Administrar los recursos de los afiliados con excelencia



Públicos impactados

- Clientes, reguladores, empresas del sector, instituciones públicas vinculadas con esta área, emisores del mercado de valores y público en general.



Alianzas para el cumplimiento de objetivos

- Somos parte de la Asociación Costarricense de Operadores de Pensiones (ACOP), y proveedores de las empresas con planes colectivos para nuestra Gente BAC.

BAC Pensiones tiene el objetivo de administrar los recursos de nuestros clientes siguiendo los más altos estándares de inversiones, buscando los mejores resultados para su etapa de jubilación, y asesoraron a nuestros afiliados para una adecuada preparación y toma de decisiones que contribuyan a su salud financiera futura.



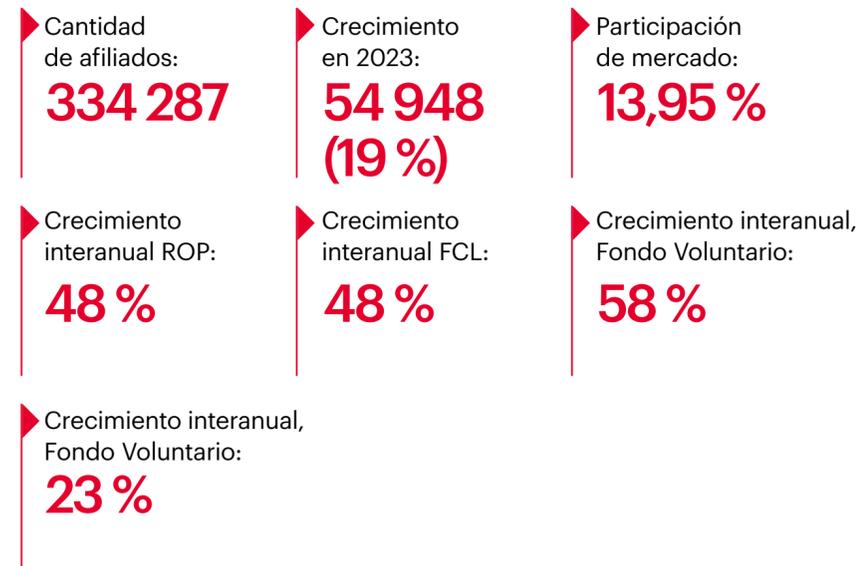
Rendimiento sólido

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Durante el 2023, en BAC Pensiones trabajamos prioritariamente en 3 líneas de acción:

1. **Disciplina** para ejecutar las estrategias de inversión definidas para cada fondo, obteniendo resultados muy favorables para los afiliados.
2. **Coordinación** con los canales del Grupo Financiero BAC para lograr un mayor alcance y optimización de los servicios.
3. **Comunicación** oportuna, mediante iniciativas para promover la educación financiera y la cercanía con los afiliados.

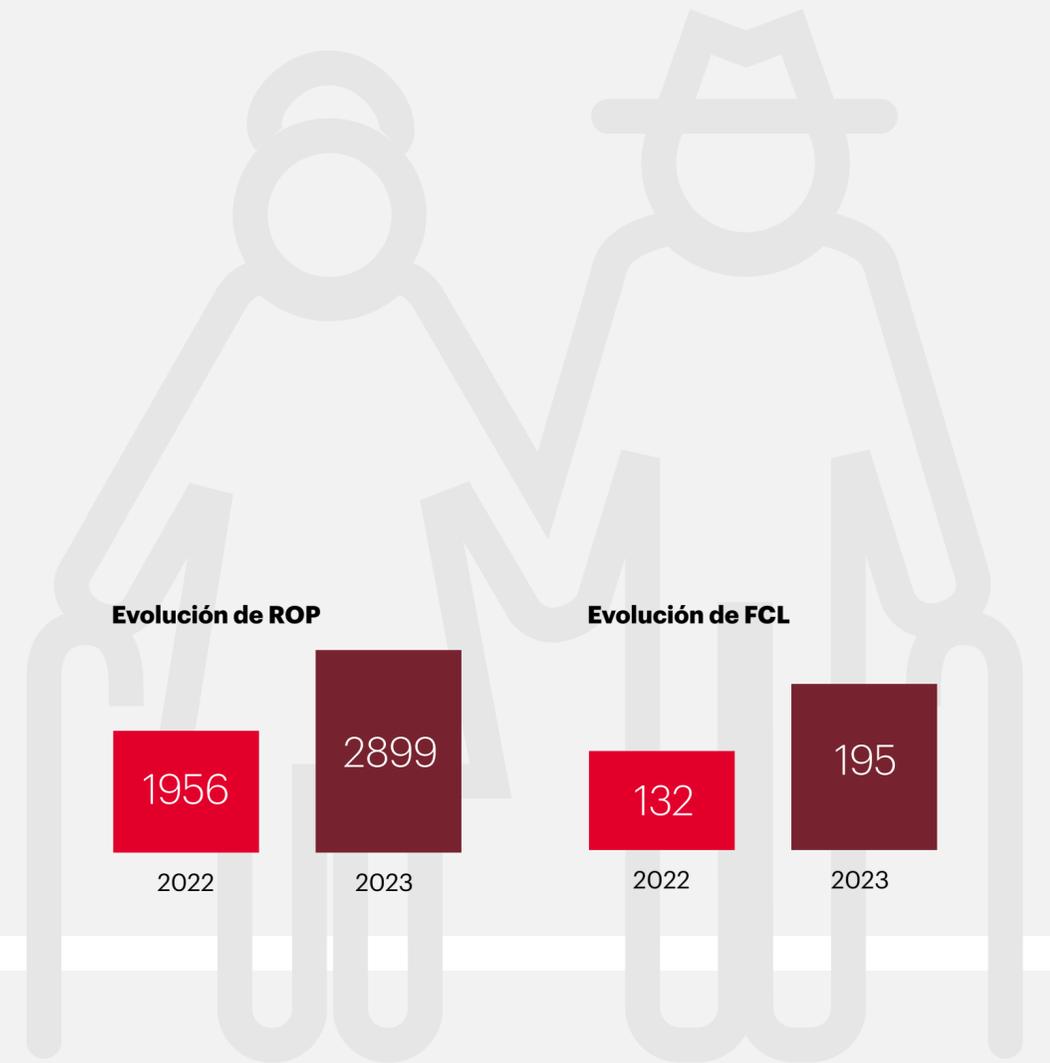
Gracias a su sólido crecimiento, BAC pensiones se posicionó en el tercer lugar en participación del mercado, y durante el 2023 se ubicó como la operadora con mayor crecimiento en saldo administrado.



Planes obligatorios de pensión complementaria

Los saldos administrados por BAC en el Régimen Obligatorio de Pensiones (ROP) y en el Fondo de Capitalización Laboral (FCL) mostraron un importante crecimiento el año pasado.

Ambos fondos registraron un aumento de un 48 % durante el 2023. Las cifras se presentan en millones de dólares.



Planes complementarios de pensión voluntaria (individuales y colectivos)

Los planes complementarios de pensión voluntaria, tanto individuales como colectivos, en colones y dólares, sumaron un saldo de \$173 millones al cierre del 2023, con un crecimiento de 43 % en comparación con el año anterior. Las cifras se presentan en millones de dólares.



En total, de 334 287 afiliados a BAC Pensiones, 320 787 tienen un plan de pensión obligatoria, 22 335 tienen un plan de pensión voluntaria y 281 699 tienen un fondo de capitalización laboral.





- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Apoyo al sector económico más grande de Costa Rica MiPymes BAC

Las MiPymes son parte esencial del desarrollo económico del país: los datos de INEC para el 2023 estimaban que existían más de 400 000 en Costa Rica, y que alrededor del 47 % del empleo es generado por este sector.

Sin embargo, en Costa Rica la tasa de mortalidad para los emprendimientos es del 78 % en sus primeros tres años, lo que evidencia que, pese a su relevancia, requieren de un apoyo importante para subsistir.

En BAC creemos en impulsar el desarrollo y el crecimiento de las MiPymes, al ofrecerles productos y servicios a través de todas las etapas de sus ciclos de vida, asesorarlas para que puedan resolver sus necesidades y potenciar su desarrollo sostenible, como motor económico del país.



Objetivos estratégicos a los que responde

- Maximizar el valor económico generado.
- Cantidad de Pymes favorecidas.



Públicos impactados

- Microempresas, pequeñas empresas, empresas medianas



Alianzas para el cumplimiento de objetivos

- Fodemipymes (Fondo de desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas), Fonade (Fondo financiero de proyectos de desarrollo)
- INA (Programa INA Impulsa)

En BAC, tenemos la meta de potenciar el Desarrollo Sostenible de las MiPymes como motor económico del país.

MiPymes BAC es sinónimo de crecimiento sostenible en el 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Durante el 2023, consolidamos una cartera de 89 000 MiPymes, que tienen saldos a la vista en sus cuentas bancarias por \$1000 millones y certificados de inversión por \$195 millones.

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

Además, por medio de nuestras plataformas digitales se pagaron \$614 millones a proveedores y 69 000 planilleros. La facturación adquirente para nuestras empresas fue de \$6068 millones en 44 000 grupos comerciales afiliados.

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

Asimismo, la cartera de créditos finalizó el año en \$850 millones, un 51 % más que en el período anterior. Mayor fue el aumento en los créditos desembolsados, los \$242 millones representaron un crecimiento de un 66 %.

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

Para obtener estos rendimientos, en el 2023 se desarrollaron nuevas formas de generar bases preaprobadas de créditos, lo que permitió aportar más de \$100 millones de cartera adicionales.

05. Generamos valor
económico y desarrollo

A su vez, la facturación de clientes Pymes alcanzó los \$6068 millones, lo que representó una mejoría de un 24 % al compararla con el año anterior.

06. Comprometidos con el
planeta

De igual forma, se trabajó sobre la oferta de valor de las planillas, principalmente el soporte del producto, con lo cual se logró pagar más de 69 000 usuarios a través de sus patronos del segmento, un crecimiento del 15 % con respecto al 2022.

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

Durante el período de reporte, implementamos iniciativas innovadoras para impulsar el desarrollo económico de las MiPymes. Introdujimos nuevos métodos para establecer líneas de crédito preaprobadas, lo que resultó en la incorporación de más de \$100 millones adicionales en nuestra cartera de préstamos. Además, adoptamos un enfoque renovado para ampliar nuestra base de clientes y mejorar su calidad, lo que nos llevó a sumar alrededor de

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

9000 nuevos afiliados a nuestros servicios de pago. Esta estrategia incluyó la promoción del uso de Kash como parte de nuestro plan de digitalización del efectivo y expansión de la adquisición en el sector de las MiPymes.

En el área de Desarrollo empresarial realizamos 30 mercaditos con la participación de más de 500 clientes con el objetivo de impulsar el desarrollo económico de nuestras partes interesadas, estas actividades generaron ventas por un total de \$600 000. Como resultado directo de la participación en estas ferias, las Mipymes involucradas experimentaron un notable aumento en sus flujos en BAC del 43 % durante el 2023.

Además, organizamos 27 sesiones de capacitación, las cuales contaron con la asistencia de más de 3000 clientes Pymes. Durante estas sesiones, proporcionamos a los participantes herramientas y conocimientos indispensables para impulsar el crecimiento y la prosperidad de sus negocios.

Durante el 2023, en BAC contribuimos activamente con el desarrollo de 89 000 MiPymes. Al cierre del año contamos con 16 788 clientes beneficiados con los fondos de Banca para el Desarrollo, principalmente para sectores de servicio, comercio y agro, esto representa una cartera de \$543 millones. De estos créditos, el 29 % fue destinado a microcréditos para microempresas y micro y pequeñas unidades productivas, con una cobertura del 99 % del país.

Adicionalmente, durante el periodo del reporte, el 26 % de los créditos fue otorgado a empresas lideradas por mujeres y el 29 % de los créditos se ha colocado en el sector agrícola. Estas cifras muestran un crecimiento en nuestra cartera de 56 % con respecto al cierre del 2022.

Distribución de clientes MiPymes 2023

Microempresas



Cantidad de clientes	46 118
Principales ubicaciones	San José, Alajuela, Heredia y Cartago
Acceso a productos	Medios de Pago, Cuentas Bancarias para inicio de ciclo de vida
Programas específicos	Desarrollo Empresarial, BAC Emprende / BAC Impulsa

Pequeñas empresas



Cantidad de clientes	34 044
Principales ubicaciones	San José, Alajuela, Heredia y Cartago
Acceso a productos	Medios de Pago, créditos preaprobados, compra click y punto de venta, planillas y proveedores.
Programas específicos	Desarrollo Empresarial

Medianas empresas



Cantidad de clientes	9048
Principales ubicaciones	San José, Alajuela, Heredia y Cartago
Acceso a productos	Medios de Pago, "Ecommerce", Planillas, Proveedores, Créditos de Garantía Real
Programas específicos	Desarrollo Empresarial

Programa BAC Impulsa en BAC MiPymes



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Como parte del compromiso de BAC con el desarrollo de las MiPymes, creamos el programa BAC Impulsa, con el fin de desarrollar capacidades de gestión empresarial en personas dueñas de microempresas.

Sus objetivos específicos son desarrollar y fortalecer modelos de negocios, a través de asesoría especializada; ofrecer espacios de comercialización y generar encadenamientos, y acciones de sostenibilidad, mediante el diseño de un plan de crecimiento futuro.

Durante este año, 716 empresas se registraron, 329 empresas recibieron procesos de capacitación y 69 fueron acompañadas en sus gestiones. Esto mediante dos grupos:

Grupo 1 BAC Impulsa

Inició en febrero

La evolución del grupo mejoró en más de un **25 %** con respecto al perfil de ingreso.

El **56 %** de las empresas se encuentra en etapa de crecimiento.

El grupo participante pasó de vender un monto promedio mensual de **\$2200** a registrar ventas cercanas a los **\$3000** mensuales durante el acompañamiento, lo que equivale a un crecimiento de un **36 %**.

22 de las empresas incorporaron nuevos productos o servicios.

Cinco empresas solicitaron créditos por un monto de **\$74 000**.

Grupo 2 BAC Impulsa

Arrancó en agosto

La evolución del grupo mejoró en más de un **35 %** con respecto al perfil de ingreso.

El grupo participante pasó de vender un monto promedio mensual de **\$14 500** a registrar ventas mensuales por **\$16 200**, lo que equivale a un incremento de un **12 %**.

Cinco empresas solicitaron créditos por un monto de **\$100 000**.

En el período de reporte por medio del programa BAC Impulsa desarrollamos diferentes acciones, entre ellas:



Implementamos una asesoría y capacitación general a clientes dueños de microempresas.



Brindamos acompañamiento empresarial individualizado a clientes dueños de microempresas, según las necesidades de cada organización.



Gestionamos la posibilidad de acceder a recursos financieros con condiciones del Sistema de Banca para el Desarrollo, según plan de inversión.

Créditos verdes para MiPymes

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

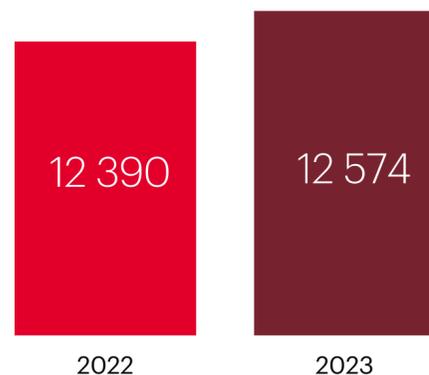
10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Los créditos verdes mantuvieron su crecimiento en el 2023. Consisten en otorgar soluciones financieras a MiPymes para proyectos de eficiencia energética, energías renovables, reducción de la huella de carbono, flotilla de vehículos eléctricos y calentadores solares; en general, proyectos que, de la mano con la eficiencia energética, generen un retorno económico.

Durante el 2023 en el BAC otorgamos 157 créditos sostenibles, con un monto desembolsado de \$12,5 millones. Representó un incremento de 2,7 % con respecto al año anterior. En este segmento, la categoría con mayor cantidad de desembolsos fue el transporte limpio con 151.

Evolución de créditos verdes



En esta área, hemos realizado una contribución significativa para reducir la huella de carbono y promover la movilidad eléctrica. Un total de 152 clientes de MiPymes han optado por adquirir vehículos eléctricos para sus emprendimientos. Además, hemos financiado \$1000 para caficultores participantes en el programa regenerativo 2025. Este programa tiene como objetivo reducir el uso de pesticidas en los cultivos y promover la fijación del CO₂.



Hemos comprobado que la sostenibilidad sí es parte del éxito de los negocios.

Generamos valor social a través de nuestros productos

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En el período de reporte, la distribución de nuestros clientes por cartera de créditos de Banca para el Desarrollo tuvo una variación de 120 %, su distribución se detalla en el siguiente recuadro:

Tipo MiPyme	2022	2023	Porcentaje de variación
 MiPymes físicas: Hombres	3674	8447	130 %
 MiPymes Jurídicas: Lideradas por hombres	1789	2849	59 %
 MiPymes físicas: Mujeres	1363	4252	212 %
 MiPymes Jurídicas: Lideradas por mujeres	589	784	33 %
Total	7415	16 312	120 %

En el período de reporte el total de MiPymes físicas y jurídicas lideradas por mujeres aumentó en un 212 % y en un 33 % respectivamente.

Durante el año 2023, nos propusimos reducir las barreras de acceso al crédito a través del programa Microcrédito Independiente, en el cual se realiza un ofrecimiento preaprobado con condiciones del Sistema de Banca para el Desarrollo mediante análisis estadísticos. Esta cartera supera hoy en día los \$100 millones.

Además, lanzamos con éxito varios programas de Avales de Cartera Autoexpedibles, con desembolsos cercanos a los \$20 millones. Esta innovadora figura beneficia a nuestros clientes MiPymes al eliminar la necesidad de presentar garantías hipotecarias en préstamos de montos menores, facilitando, así, el acceso al financiamiento.

Por otro lado, mediante los programas BAC Impulsa y BAC Emprende hemos brindado oportunidades de crédito a clientes que aún no cuentan con historial crediticio, permitiéndoles iniciar o expandir sus negocios con el respaldo de nuestro banco.

Creemos firmemente que la educación financiera es esencial para el crecimiento sostenible de las MiPymes, razón por la cual, también implementamos capacitaciones para que los diferentes sectores cuenten con una adecuada gestión de sus finanzas. Esto garantiza un uso eficiente de los recursos sin comprometer los ingresos de nuestros clientes.



La distribución de los talleres y las charlas que impartimos en el periodo 2023, se detalla a continuación:

Tema	Cantidad de personas capacitadas
Taller: Fortalecimiento Cámara de Hoteleros Puntarenas	18
Taller: Comercio Electrónico	33
Taller Estrategias para realizar ventas efectivas	27
Taller: Gestión administrativa básica para mi empresa	27
Hospitality Disney	56
Webinar: Finanzas en mi PYME	32
Programa de formación en Educación Financiera para caficultores de San Vito de Coto Brus	14
Taller: Fortalecimiento y Desarrollo Empresarial Monteverde	29
Programa de formación en Educación Financiera para caficultores de San Ramón	15
Charla virtual: Feria de Conexión OIM	41
Charla virtual: Coca Cola	21
Charla Helsar	22
Taller: Prospección de clientes y ventas por medios digitales	52
Taller: Análisis financiero de mi negocio	50
Crea, escala y delega tu máquina de ventas	1350
Finanzas Sanas	20
Taller Ecommerce	37
BAC Impulsa	329
BAC Emprende	50

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
05. Generamos valor
económico y desarrollo
06. Comprometidos con el
planeta
07. Nuestra huella social
interna
08. Nuestra huella social
externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de
Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking



El desempeño financiero de BAC Empresas

Como el banco privado más importante del país, mantenemos una relación estratégica con las grandes empresas del país, que pueden considerarnos como un aliado para sus negocios.

Esto se gestó desde el 2017, cuando variamos el enfoque y pasamos de ser tomadores de pedidos de los clientes, a asesores de confianza, y hemos seguido evolucionando para pasar de banca tradicional, a un banco centrado en la estrategia, con una visión de triple valor.



Objetivos estratégicos a los que responde

- Maximizar el valor económico generado



Públicos impactados

- Empresas medianas, grandes y transnacionales.



Alianzas para el cumplimiento de objetivos

- Acercamientos con empresas e instituciones que impulsan el desarrollo sostenible, y con cámaras empresariales e industriales.

Segmentos del Área de Empresas

Hemos definido tres grandes segmentos para atender las necesidades de las empresas y generar servicios a su medida.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Segmentos del Área de Empresas

A su vez, los clientes se distribuyen en “cluster”, al dividirlos según las actividades económicas.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

34%

Servicios



31%

Comercio



11%

Inmobiliario



8%

Industria



4%

Transporte
y logística



3%

Agricultura y
ganadería



3%

Zona franca



2%

Salud



1%

Institucional



Pilares estratégicos

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Para desarrollar el modelo de banco centrado en una estrategia bajo las dimensiones del triple valor positivo, desde el área de Empresas definimos tres pilares estratégicos:



Servicios y prospección:

1

Alineado a la dimensión de crecimiento económico y ambiental, es el área donde generamos y colocamos nuestros productos financieros, con el fin de mejorar nuestra vinculación y rentabilidad. Productos destacados: créditos verdes, con financiamiento para vehículos eléctricos y paneles solares; o en el sector inmobiliario, financiamiento de proyectos con certificaciones de edificios sostenibles. Con este par de iniciativas colocamos más de \$150 millones.



Innovación y digitalización

2

Definimos como objetivo ser una gerencia digital e interconectada, que genera opciones para que nuestros clientes se autosirvan, con opciones como la banca en línea. Además, generamos tecnología para que los sistemas del cliente se comuniquen con nuestros sistemas en banco y, así reducir riesgos en errores humanos e incluso riesgos de fraudes.



Ecosistema y sostenibilidad:

3

Vemos más allá del cliente, tratamos de entender todo el encadenamiento que tiene un clúster o un cliente, a esto le llamamos ecosistemas. Con este enfoque, vemos la interacción del cliente con diferentes elementos (proveedores, Gente BAC, clientes, accionistas), y analizamos, mediante el uso de datos, cómo podemos construir una estrategia.



El éxito de BAC Empresas en el 2023

Este enfoque de banco centrado en la estrategia, nos permitió obtener grandes resultados en el 2023 en el área de Empresas:

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Desempeño financiero: Área Bursátil

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Nuestro modelo de asesoría basado en las necesidades de los clientes, se complementa con nuestra área bursátil. Con esta sección, generamos valor al brindar asesoría financiera especializada y proporcionar información oportuna para facilitar la toma de decisiones de inversión de nuestros clientes.

Esto lo hacemos a través de dos áreas:



Puesto de Bolsa: Su función principal es la de asesorar y gestionar inversiones en mercados locales e internacionales, a través de distintos productos y servicios, diseñados de acuerdo con la naturaleza, perfil de riesgo y objetivos de inversión de los clientes.



Sociedad de Fondos de Inversión (SAFI): Su función principal es administrar los recursos aportados por los inversionistas en cada Fondo de Inversión, invirtiendo en diferentes instrumentos (papeles comerciales, bonos, acciones, ETF, fondos mutuos y otros), con el fin de generar rendimientos a los participantes de acuerdo con los mandatos específicos y en función de los objetivos de inversión de estos.



Objetivos estratégicos a los que responde

- Maximizar el valor económico generado.
- Innovación de soluciones financieras de triple valor.



Públicos impactados

- Accionistas, clientes, Reguladores, proveedores, público interno, socios estratégicos.



Alianzas para el cumplimiento de objetivos

- Nuevo Fondo de Capital de Riesgo: en el área de SAFI, se realizó una alianza con CAFAM, sobre un Fondo de deuda enfocado en infraestructura en Costa Rica, que logrará canalizar ahorro privado hacia obras de desarrollo por más de \$288 millones.

El fortalecimiento de la estructura de análisis y el desarrollo de los insumos de información para una mejor toma de decisiones permiten al área bursátil aportar al desempeño económico de la organización.



Mejorar para crecer en el 2023

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

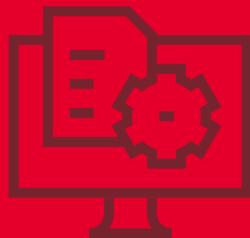
09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Para fortalecer el desempeño del área bursátil en el 2023, se plantearon dos grandes estrategias:

Eficiencia



- Simplificación de procesos: automatización de procesos, utilización de herramientas digitales, controles más inteligentes.
- Potenciar decisiones basadas en datos: análisis de clientes, negocios y fuerzas comerciales.
- Inicio del cambio de plataforma de gestión de carteras, mejora del servicio de asesorías.

Optimización



- Mayor prospección y referimiento de los negocios para los segmentos de bolsa y SAFI.
- Servicio institucional.
- Mejora en los procesos de negociación locales, transfronterizos e internacionales.

Principales resultados

Las acciones para mejorar la eficiencia y optimizar resultados en el área bursátil se tradujeron en resultados positivos:



Crecimiento en activos totales del 16%.

Crecimiento del 24% en la generación de carteras gestionadas.

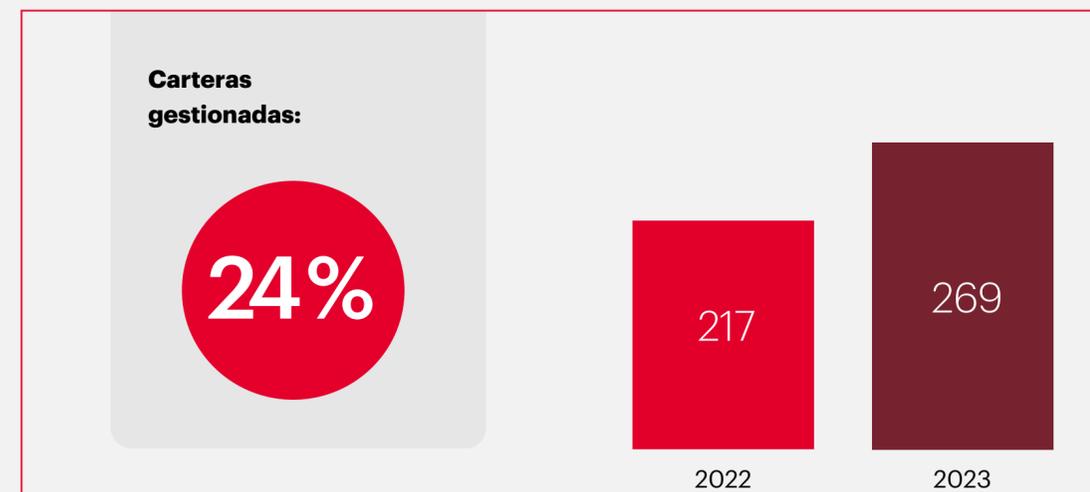
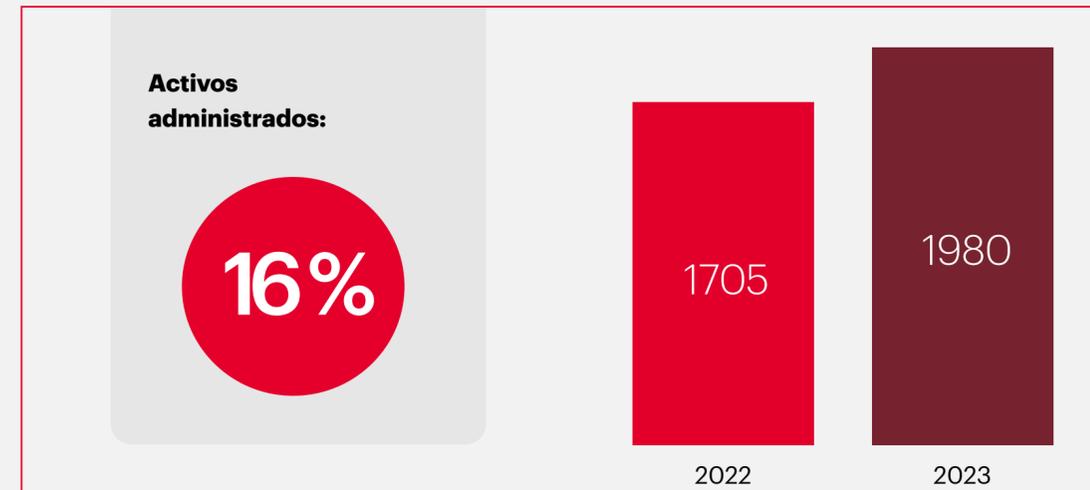


Crecimiento del 20% en volumen administrado.

SUGEVAL autorizó el nuevo Fondo de Capital de Riesgo.

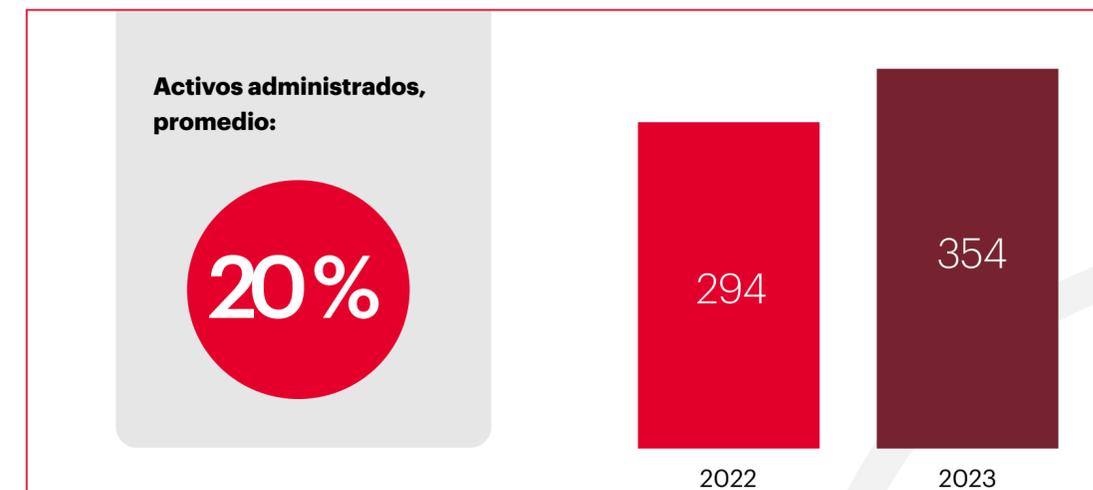
Resumen del Puesto de Bolsa

Durante el 2023 se presentó un crecimiento favorable en los indicadores, que llegó a alcanzar un 16 % de los activos administrados. Cifras en miles de dólares.



Resumen de la SAFI

El aumento del promedio de los activos administrados fue el indicador que más crecimiento tuvo: un 20 % al compararlo con el resultado del año anterior. El indicador de "market share" se mantuvo en un 10 % en el ámbito de los financieros abiertos. Cifras en miles de dólares.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Desempeño financiero centrado en el cliente

Durante el 2023, en BAC atendimos a más de un millón de clientes, generando soluciones para sus necesidades, y propiciando mejores hábitos financieros.

Asimismo, hemos logrado incrementar los niveles de digitalización: hoy más de la mitad de nuestros clientes operan en nuestras plataformas digitales, lo que les permite autogestionar sus requerimientos en cualquier momento.

Los alcances de nuestras acciones también van en la dirección de brindar mejores experiencias a nuestros clientes para generar relaciones duraderas: en las encuestas de satisfacción la mayoría de nuestros clientes recomendarían a otras personas la vinculación con nuestros servicios financieros.

Los equipos de trabajo comprometidos con la innovación y la experiencia nos permitieron superar, en el 2023, la meta de ENPS (*Employee Net Promoter Score*), con un 83 %.



Comprendemos a las personas y sus desafíos

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Costa Rica todavía enfrenta secuelas de la pandemia del COVID-19, tanto en el ámbito financiero, como el social. Por ello, entre los retos que asumimos en BAC para el área de Experiencia al cliente, estuvo considerar las condiciones de reactivación pospandemia, e incluso se incorporó entre las inversiones diseñar oficinas para acoplarnos a la nueva realidad de este entorno.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

Se remodelaron sucursales y se abrió un nuevo centro de negocio en zona rural.

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Implementamos niveles más altos de vinculación con nuestros clientes, a través de estrategias de atención, mantenimiento y retención, acciones que se complementaron con el incremento de la digitalización de nuestros clientes, lo que nos permite una relación más directa e inmediata.

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



En el área de experiencia al cliente nos apoyamos en la tecnología para potenciar nuestros modelos de servicio, desde la transformación digital hasta la operativa.

Nuestro propósito es transformar la banca, deleitando a nuestros clientes con las mejores soluciones digitales, lo que nos lleva a que las Tecnologías de la Información (TI) tengan cada vez más relevancia en todos nuestros diferentes segmentos.

Esto también nos lleva a mejorar nuestra infraestructura de seguridad digital. La inversión para garantizar la estabilidad y seguridad de nuestras plataformas alcanzó \$5,7 millones.

Priorizar la estrategia digital nos llevó a elaborar respuestas y estrategias en el 2023 para los desafíos que se presentaron en esta materia.

Retos

Control regulatorio

Múltiples iniciativas de negocio

Transformación operativa

Productividad

Ciberdelincuencia

Abordaje

Procesos basados en riesgos

Estrategia de portafolio corporativo

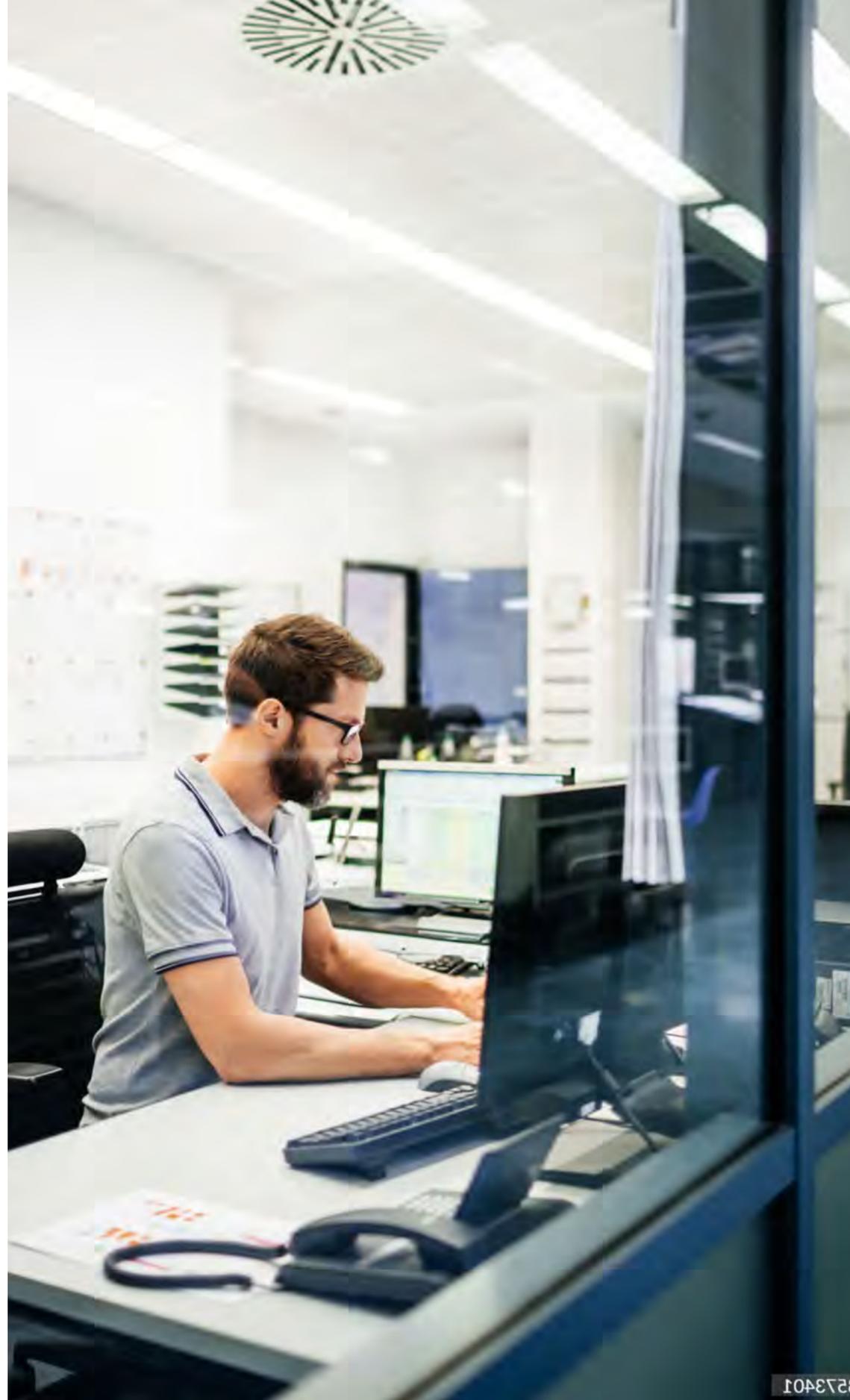
Fábrica de capacidad

Descomposición de misiones en features

Estrategia de seguridad basada en defensa a profundidad y "Zero Trust"



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Desempeño financiero: estrategia, operaciones y TI

En el área de operaciones bancarias nos centramos en identificar y potencializar el talento de nuestra Gente BAC, de manera que participen en el diseño y mejora de los procesos, contribuyendo a construir la mejor experiencia.

Desafiamos constantemente los procesos, enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, bajo los siguientes principios:

- **Resolución en primer contacto:** Que el cliente pueda resolver su solicitud de manera inmediata.
- **Formularios cero papel:** Simplificar los procesos de formalización de productos del cliente y minimizar al máximo el impacto ambiental de nuestros procesos.
- **Motores de reglas:** políticas automatizadas, sistemas de validación y "scoring", generando una mejor experiencia para el cliente.
- **Omnicanalidad:** Habilitar los procesos en los diferentes canales y garantizar la mejor experiencia.



Objetivos estratégicos a los que responde

- Ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.
- Maximizar el valor económico generado.
- Transformar nuestra cartera en NETO positivo.



Públicos impactados

- Clientes externos, Gente BAC.



Alianzas para el cumplimiento de objetivos

- Alianza para la acción climática

Proceso de gestión de servicios: Deleitar a nuestros clientes, resolviendo sus gestiones en primer contacto, de manera anticipada o en el menor tiempo posible, para crear vínculos duraderos y experiencias posventa memorables.

El desarrollo de la gestión operativa, organizado en cuatro procesos, permitió grandes resultados en todas esas áreas:

Gestiones de Servicio

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

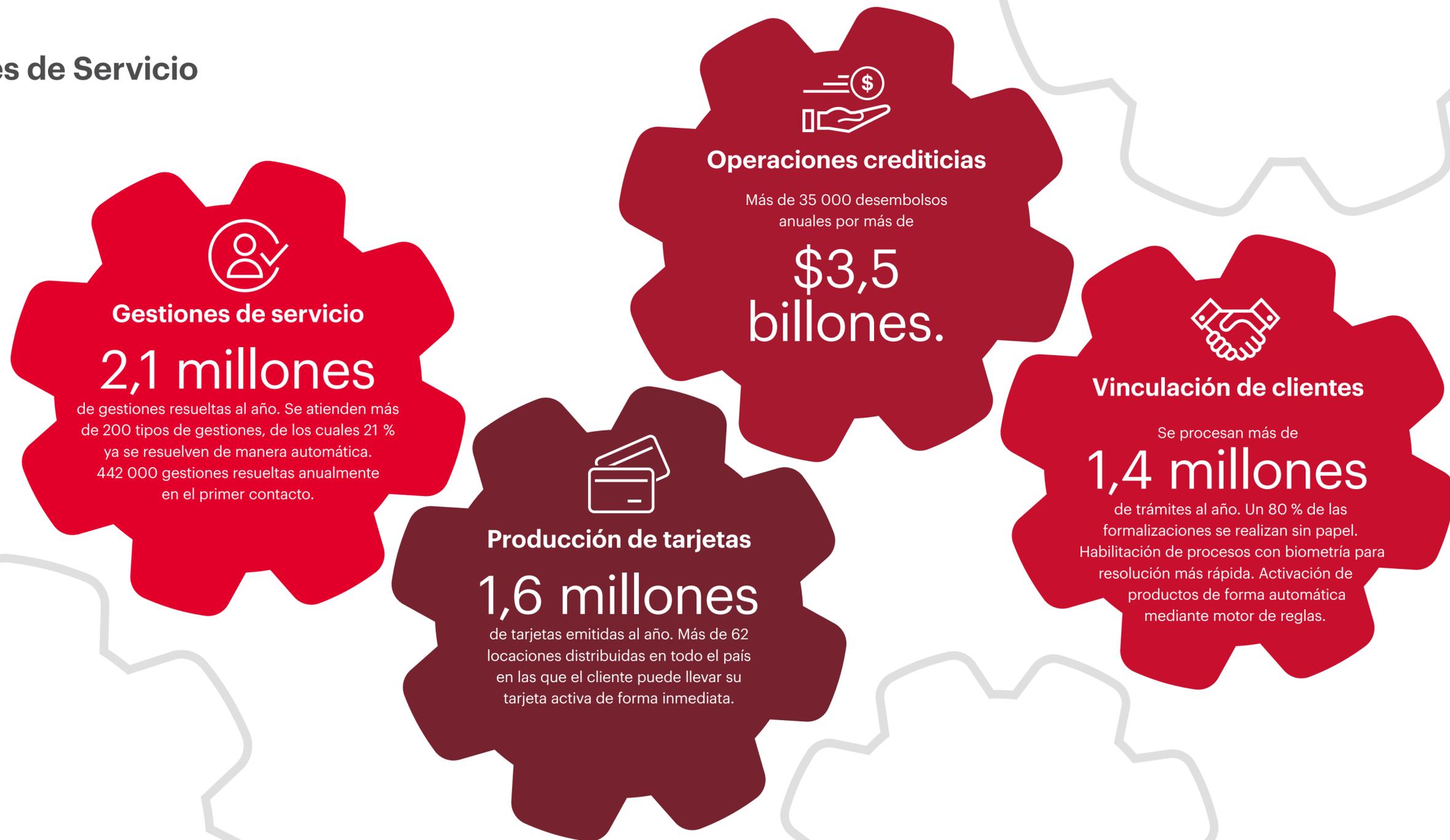
07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Nuestros Proveedores son aliados estratégicos

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Como parte destacada de la gestión operativa, nuestro programa Proveedores BAC busca fortalecer a nuestros proveedores, como aliado fundamental de la cadena de valor, a través de un proceso de capacitación y acompañamiento que nos permita contribuir en la implementación de buenas prácticas y fortalecimiento de ejes estratégicos de la sostenibilidad de sus negocios, además de gestionar adecuadamente sus impactos.

Actualmente, contamos con más de 1100 proveedores activos, que van desde Pymes a grandes contribuyentes.

Los proveedores que participan en el programa se comprometen a aplicar e implementar en sus empresas un plan de acción, con el fin de mejorar la operativa en las siete materias fundamentales de la RSE, según la ISO 26000.

Se cuenta con equipos internos que participan activamente en la identificación, priorización y seguimiento de proveedores en términos de monitoreo, gestión de riesgos e impactos. Estos equipos incluyen las áreas de Continuidad de Negocios, Cumplimiento, Gestión Integral de Riesgos, Gestión Integral de Compras, Facilidades Físicas y otras áreas clave.

Para la selección de los proveedores, el programa definió dos criterios:

 Criticidad del bien o servicio que brindan, se toman en cuenta los siguientes aspectos: continuidad de negocios, cumplimiento, seguridad de la información y ciberseguridad.

 Alcance en la prestación de servicios "outsourcing" o tercerizados, debido a que los proveedores brindan un servicio a la organización, se debe garantizar una evaluación previa de apego a una conducta empresarial responsable.



En el proceso de inscripción de un proveedor, el responsable de la unidad de negocio (RUN) debe realizar una evaluación de criticidad, que se ejecuta en el sistema de administración de proveedores (ARIBA), en el que se identifican criterios de cumplimiento, seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad de negocios. Al terminar este proceso, queda clasificado como "crítico" o "no crítico".

Para que una empresa forme parte de nuestros proveedores, debe participar en procesos competitivos, transparentes, responsables y éticos, en los cuales se evalúan una serie de requisitos para identificar las ofertas de bienes y/o servicios más convenientes para BAC.

Generamos conocimiento junto con nuestros proveedores

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

La capacitación de los proveedores es un proceso serio, para garantizar su incorporación con los principios del desarrollo sostenible. Las siguientes son acciones que desde BAC se realizaron conjuntamente con los proveedores:

 **Diagnóstico línea base:** Diseño de un cuestionario, con base en las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social. Al realizar el autodiagnóstico, cada proveedor recibió un reporte con sus resultados graficados, lo cual les permitió identificar fácilmente las áreas de oportunidad, donde podrá implementar acciones de mayor impacto.

 **Sesiones sincrónicas de formación:** Se ejecutaron sesiones virtuales sincrónicas de 90 minutos por cada una de las siete materias fundamentales de la Responsabilidad Social, según la Norma ISO 26000.

 **Desarrollo de planes de acción:** con lo aprendido en las sesiones, cada proveedor elaboró el plan de acción correspondiente a cada materia fundamental, los cuales fueron revisados por expertos.

 **Acompañamiento individual:** a cada empresa proveedora se le brindó un espacio de 2 sesiones virtuales de acompañamiento de 30 minutos con un integrante del equipo consultor, con el fin de abordar consultas y oportunidades de mejora a cada plan.



Las acciones desarrolladas desde el área de estrategia presentaron los siguientes indicadores, que reflejan su importante dimensión:



Hacemos banca transparente

La ética y la transparencia son parte inseparable de nuestra relación con los clientes y la sociedad. Estos valores son la base de nuestras prácticas para generar finanzas responsables y confianza en nuestras acciones.

Contamos con tres elementos que permiten concretar este compromiso:

<p>Ética en BAC:</p> <p>Basamos nuestra forma de hacer negocios en principios de integralidad y ética, y vamos más allá de las obligaciones legales para asumir compromisos con base en principios de sostenibilidad y transparencia.</p>	<p>Educación sobre actuación ética:</p> <p>Tenemos un programa de capacitación para nuestra gente BAC sobre políticas antifraude, en el que inculcamos nuestro compromiso con la prevención del fraude y la corrupción; además, identificamos eventos o conductas que pueden constituir actos de corrupción que deben reportarse con robustos canales de denuncia y sanciones claras para estas conductas.</p>	<p>Monitoreo constante:</p> <p>Monitoreamos los riesgos identificados y los controles implementados en los diferentes procesos. Realizamos una evaluación anual de la política anticorrupción.</p>
--	---	---

La adopción de los compromisos éticos y de transparencia en el BAC se concretan con la adopción y el mantenimiento de los principios generales que orientan nuestro ejercicio profesional:



Cumplir la legislación aplicable y los principios de responsabilidad que rigen nuestra conducta empresarial.



Ser sinceros, justos y dignos de confianza en las actividades y relaciones que hagamos.



Evitar los conflictos de interés entre el trabajo y asuntos personales.



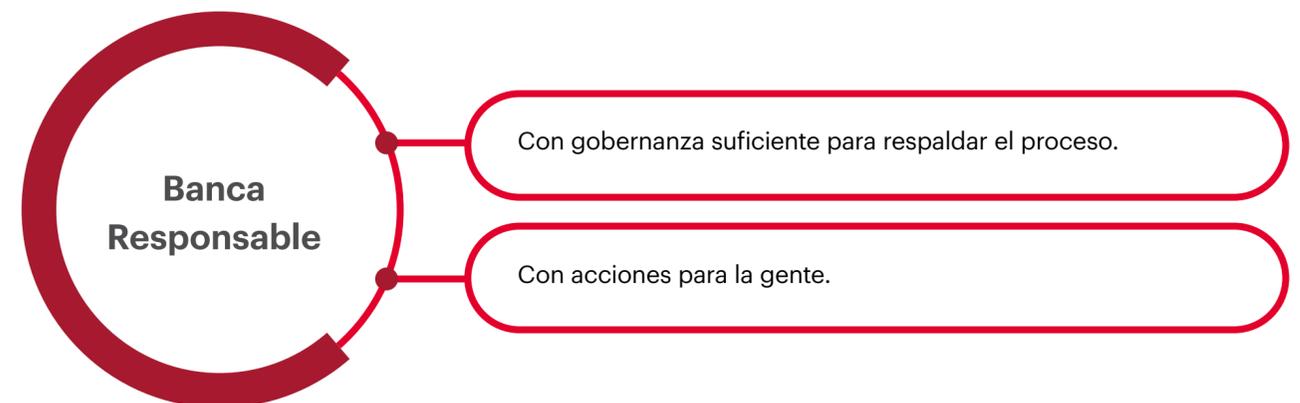
Fomentar un ambiente en el que las prácticas de empleo justas se extiendan a todas las personas que interactúan con el BAC y en él.



Promover un entorno de trabajo seguro e identificado con la protección del ambiente.



Crear una cultura que reconozca y valore la conducta ética, y en la que nuestra Gente BAC sea un ejemplo de ella.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Gestionando la transparencia

En BAC promovemos la gestión y el desarrollo de nuestras políticas de transparencia mediante cuatro pilares que permiten una mejor circulación de la información y su acceso oportuno:

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

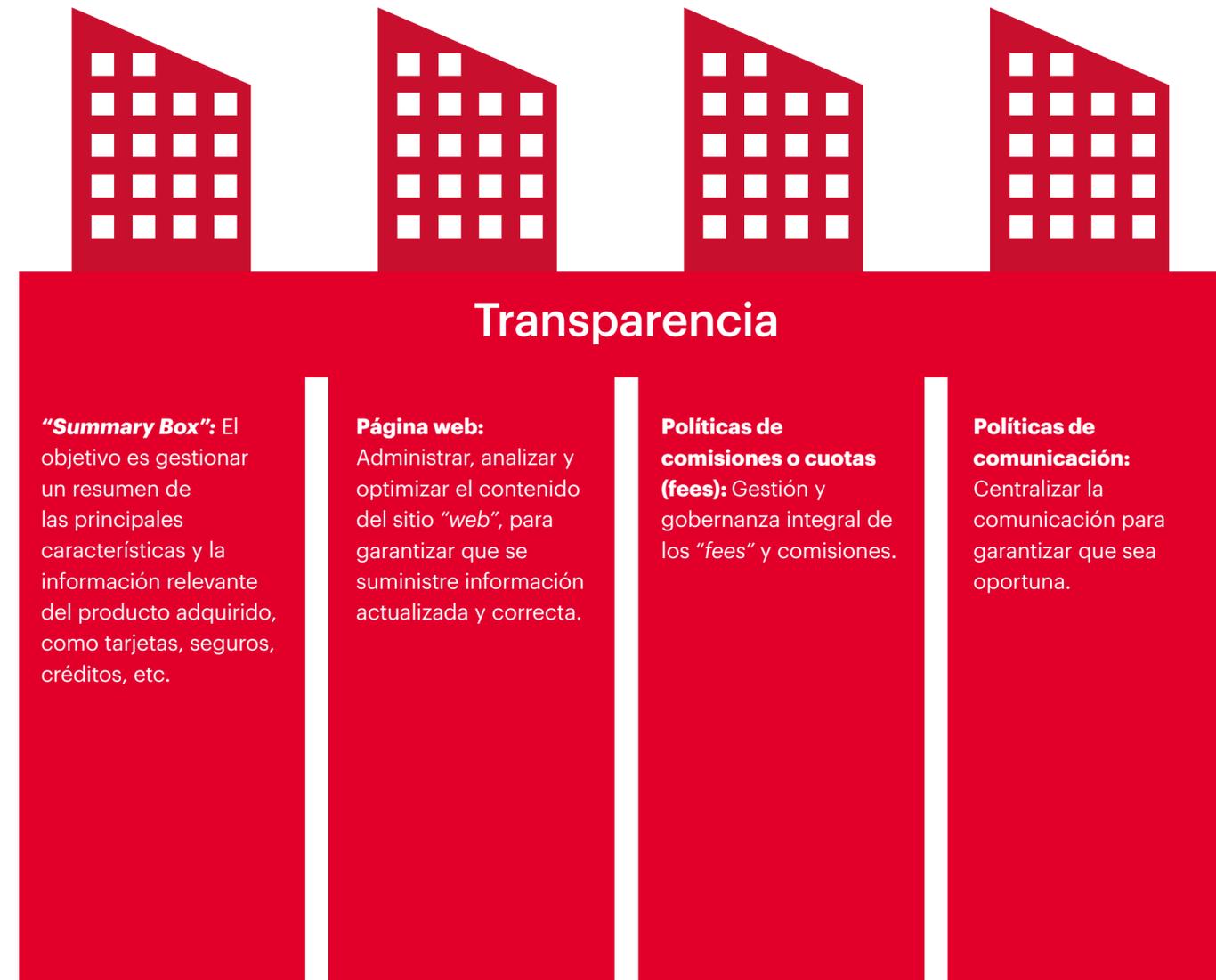
07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Los principales resultados de la implementación de estos pilares en el 2023 evidenciaron un trabajo constante y un progreso sostenido de la transparencia que nos distingue en el BAC

- **Lanzamiento del “Summary Box 2.0”:** Esta versión, que se elaboró en el 2022, se lanzó en diciembre del 2023, luego de encuestas que solicitaban que debía ser personalizado con información propia de cada tarjeta del cliente, en lugar de información genérica. Actualmente, se encuentra en etapa de ajustes.
- **Actualización de contenido web:** Se diseñó e implementó un proceso de actualización del contenido del sitio público. Se eliminó contenido desactualizado y duplicado, y se pasó de registrar 5000 *landings* en el 2022, a 640 en el 2023.
- **Divulgación de política de comunicación:** Se actualizó la política de comunicación y se evidenció y divulgó el apoyo y valor agregado de la Gerencia de Comunicación a diferentes áreas de la organización. Se garantizó un mensaje corporativo unificado, coherente y transparente.

Somos el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor

Gestionando negocios sostenibles

En BAC somos conscientes de que, como parte del sector financiero, tenemos la responsabilidad de impactar positivamente la sociedad a través de nuestros productos y servicios, ofreciendo soluciones financieras responsables y que contribuyan a enfrentar los desafíos sociales y financieros que son parte del entorno económico nacional.

Se trata de responder a una creciente demanda de la sociedad hacia todos los sectores, incluido el financiero, para adoptar una posición responsable ante el uso de los recursos y sus impactos en el entorno.

En BAC hemos sido pioneros en gestión de la sostenibilidad y comportamiento responsable en Costa Rica, por más de 15 años impulsamos negocios con un enfoque de desarrollo sostenible, y esta vocación nos llevó al lanzamiento de la estrategia Neto Positivo, un esfuerzo que reafirmó nuestro modelo de negocios en el que se incorporaron los 12 objetivos estratégicos que nos permiten ser el banco líder en soluciones financieras simples, digitales y de triple valor.

Fieles a estos compromisos, procuramos que nuestros proyectos financieros no provoquen un impacto ambiental negativo, pero vamos mucho más allá: facilitamos a nuestros clientes financiamiento para que utilicen tecnologías, energía y transporte más limpios, y que sus medios de producción y consumo generen impactos positivos.

Negocios sostenibles:

Para lograr estos objetivos, buscamos transformar nuestra cartera en Neto Positivo, un reto que implica la creación de un portafolio de productos que integre aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza, para generar un impacto positivo en el desarrollo sostenible del país.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking





Creamos soluciones que agregan valor a la gente.

En esta dirección, en el 2023 nos enfocamos en la planificación y construcción de la cartera de negocios sostenibles, que se encuentra en su etapa de validación de propuesta de productos.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Nuestro portafolio ambiental y social

En esta construcción de la cartera de negocios sostenibles, ya podemos identificar un portafolio de productos ambientales y sociales para el 2023.

Segmento	Personas	Empresas	Pymes
	Vivienda social y sostenible	Movilidad sostenible	Movilidad sostenible
	Tema de bono de vivienda más un financiamiento BAC, esfuerzo para potenciar y certificar vivienda sostenible.	Flotillas vehiculares, y ya se financió los primeros cabezales eléctricos.	Iniciativas para flotillas vehiculares de Pymes.
	Movilidad sostenible	Inmobiliario	Agropecuario
	Vehículos eléctricos e híbridos: el 17% de vehículos que se colocaron fueron eléctricos.	Impulsar la certificación de edificios y construcciones sostenibles.	Esfuerzos en temas agrícolas y ganaderos para potenciar prácticas sostenibles: iniciativa de café orgánico.
	Mujeres BAC Vivienda	Energía renovable:	Energía renovable
	Línea de financiamiento con enfoque de género.	Fideicomiso por \$10 millones, sirve de garantía para que empresas puedan instalar espacios fotovoltaicos. Hay 9 proyectos instalados.	Fideicomiso por \$10 millones, sirve de garantía para que empresas puedan instalar espacios fotovoltaicos.
	Mujeres BAC vehículos		BAC Emprende y BAC Impulsa
	Línea de financiamiento con enfoque de género.		Línea para ayudar a pasar el primer año operativo, desde formalizar ideas de negocios, a formalizar operaciones.
	Educación		
	Esta categoría se encuentra en revisión para su relanzamiento.		
Oportunidad	Ecoeficiencia	Producción eficiente	Producción eficiente
	Línea de financiamiento para lograr uso más eficiente de recursos (agua, energía); incluye gestión de residuos.	Línea de financiamiento para lograr uso más eficiente de recursos (agua, energía); incluye gestión de residuos.	Línea de financiamiento para lograr uso más eficiente de recursos (agua, energía); incluye gestión de residuos.

■ Social ■ Ambiental ■ Ambos

Nos destacamos como una banca enfocada en soluciones

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC 2023
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
05. Generamos valor económico y desarrollo
06. Comprometidos con el planeta
07. Nuestra huella social interna
08. Nuestra huella social externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking

Para este 2023, consolidamos estos esfuerzos. Definimos una cartera de soluciones financieras que han sido pensadas para acompañar las áreas del negocio de Empresas, Personas y MiPymes, con posibilidades reales de financiamiento hacia proyectos que pretenden disminuir el impacto ambiental o social producto de las diferentes operaciones.

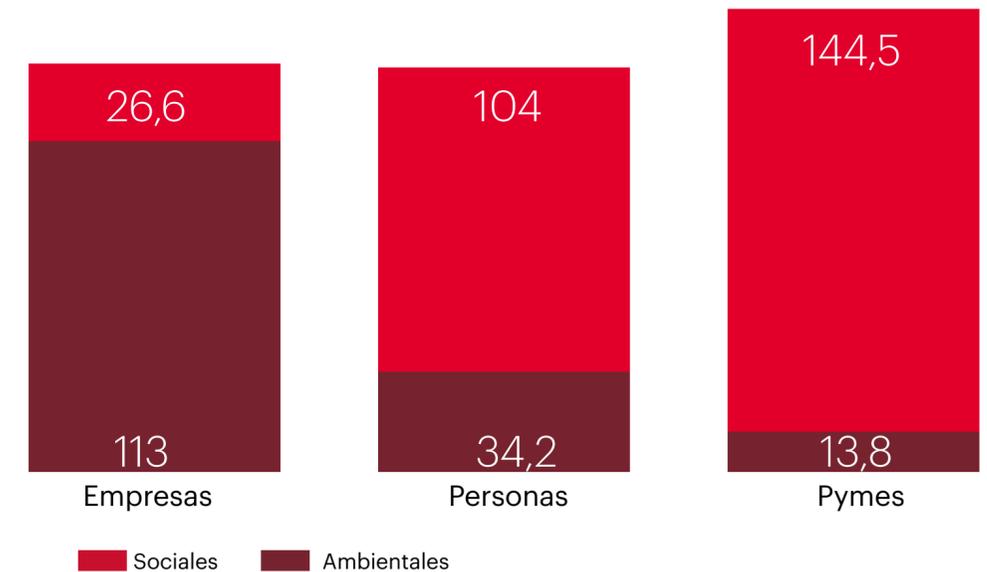
El portafolio de negocios sostenibles alcanzó la cifra de \$436,1 millones, de los cuales el 37 % corresponde a iniciativas ambientales y el 63 % se ubica en proyectos sociales.

Por segmentos, el área de Empresas representó alrededor de un 32 % de este portafolio, seguido por personas con 31,7 %, y las Pymes con 36,3 %.



Sin embargo, la proporción no es uniforme: en las empresas, más del 80 % de los negocios de la cartera sostenible son del área ambiental, mientras que, en personas, el predominio es de los proyectos sociales, con un 75 % y en Pymes del 91 % del monto en estas áreas.

Negocios de la cartera ambiental



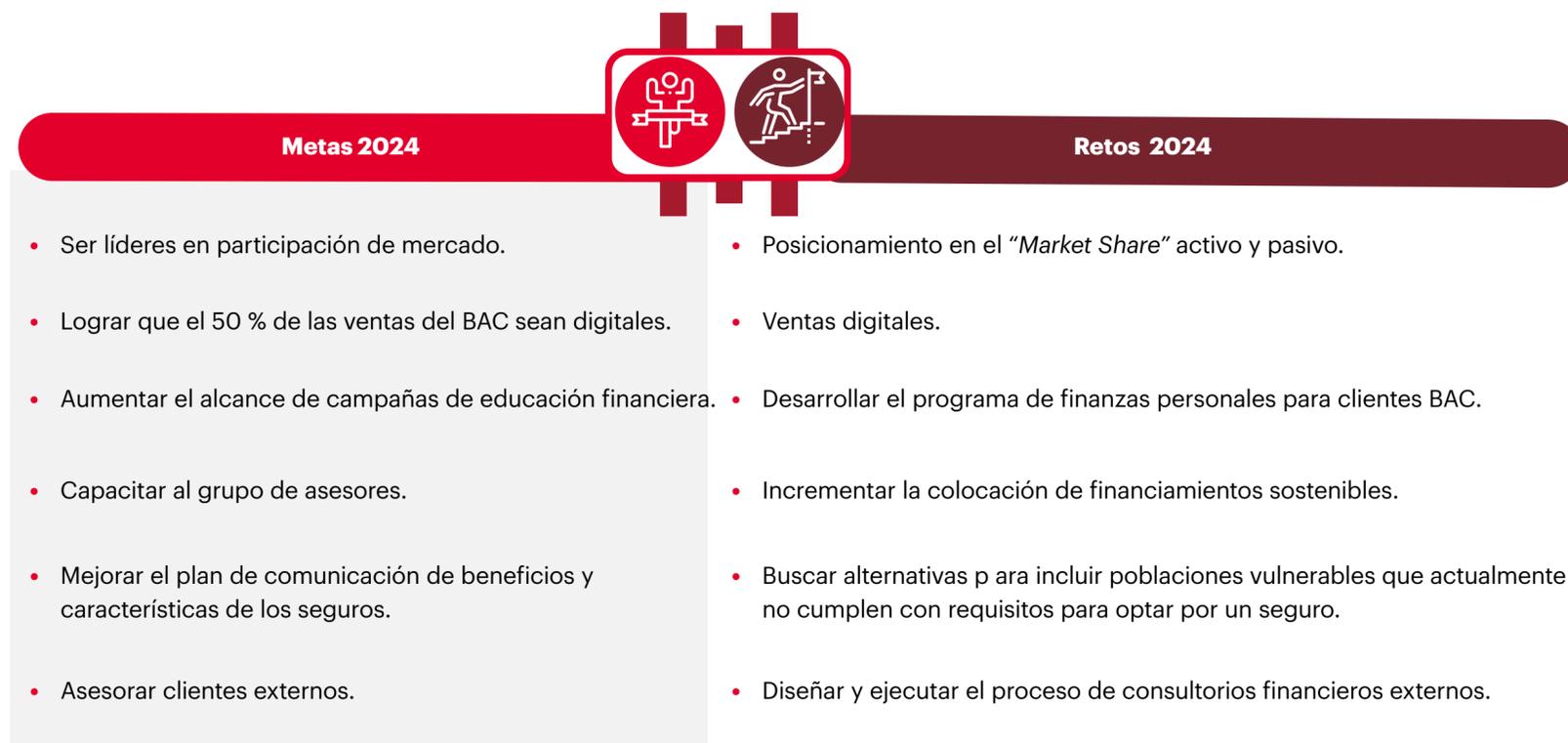
Desde marzo del 2022, utilizamos el estándar de PCAF (Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera, por sus siglas en inglés), una asociación global de instituciones financieras que procura el reporte del impacto de los gases de efecto invernadero.

Nuestra ruta 2024

En el BAC tenemos altas expectativas para este 2024. Nuestros objetivos de mantener nuestra condición de banco líder con el enfoque de triple valor, de continuar creciendo como el aliado para nuestros clientes que les ofrece una asesoría personalizada, y de profundizar la digitalización y los negocios sostenibles, nos obligan a mantener elevadas aspiraciones en todas nuestras áreas.

Personas

El enfoque personalizado que nos diferencia y posiciona como un banco diferente que alcanzó altos estándares en el 2023, que deberán profundizarse de manera continuada en el 2024.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

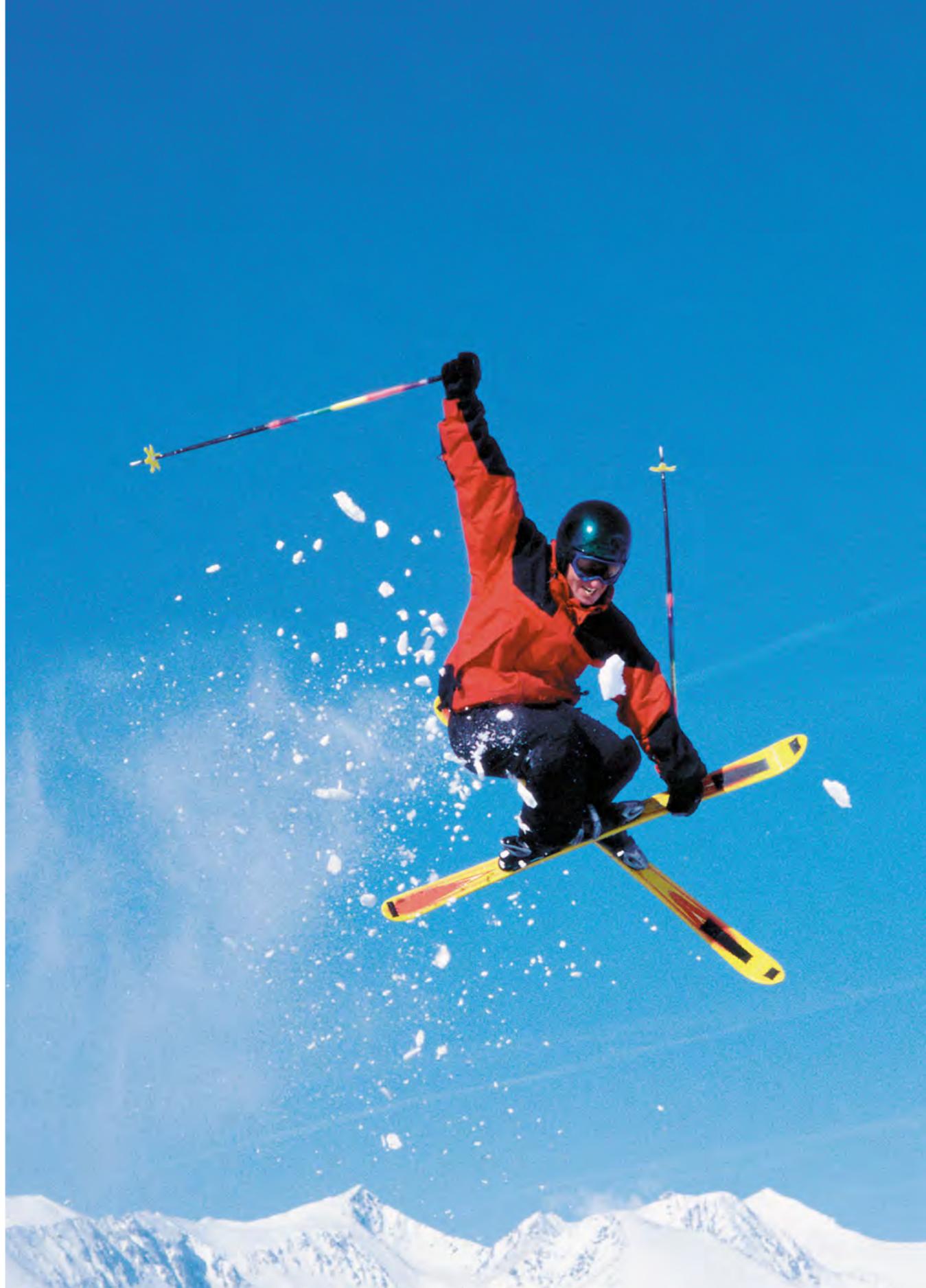
09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Seguros

Los esfuerzos por aumentar la penetración de los seguros se profundizarán en el 2024, en el que la meta es una ampliación de varios productos y estrategias.



Pensiones

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

El sólido rendimiento de la operadora de pensiones permitió un importante crecimiento de la cartera en el 2023. Esta es la base para el siguiente paso en el 2024: preparar la implementación de nuevos fondos.

Metas 2024

- Cumplir el cronograma para la implementación de fondos generacionales.
- Desarrollar iniciativas de comunicación y asesoría a los afiliados.

Retos 2024

- Preparación para implementación de fondos generacionales.
- Robustecer la educación de los costarricenses en materia de pensiones.



MiPymes

Tenemos un importante potencial de crecimiento en el área de MiPymes, que en BAC queremos orientar principalmente hacia las zonas rurales, tanto en la cantidad de clientes que podemos alcanzar, como en el nivel de vinculación que esperamos consolidar.

Metas 2024	Retos 2024
<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar un 50 % de NPS. Mejorar la presencia en el sector rural, en clientes y vinculación. Aumentar los canales y el origen del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el NPS. Aumentar la retención de clientes. Profundizar y cubrir más zonas del país. Ampliar el uso de NBO para dirigir la oferta de clientes. Mejorar los procesos de soporte y el origen de los productos.

Tomamos decisiones valientes e impulsamos negocios exitosos.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
05. Generamos valor
económico y desarrollo
06. Comprometidos con el
planeta
07. Nuestra huella social
interna
08. Nuestra huella social
externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de
Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking



Empresas

En el área de empresas el objetivo de consolidarnos como aliados estratégicos de las empresas se logró, al alcanzar niveles de liderazgo en la banca privada del país.

Metas 2024

- Atención integral en todos los países, para evolucionar en el concepto de banco regional.
- Construir nuevas formas para aprovechar y mejorar el análisis de información.



Retos 2024

- Convertirnos en expertos en ecosistemas.
- Profundizar en los procesos de utilización y análisis de datos.
- Mejorar los niveles de digitalización.

Área bursátil

Nuestro enfoque de aumentar la eficiencia y optimizar los rendimientos en el 2023, ahora apuntará a la creación y consolidación de nuevos instrumentos.

Puesto de bolsa

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Metas 2024

- Al menos 3 estructuraciones/emisiones en el 2024.

Retos 2024

- Trabajo multidisciplinario para ofrecer financiamiento no tradicional a empresas.
- Posibilidad de crear un portal de inversiones para mejorar la visualización e interacción de productos, a través de una plataforma independiente.

SAFI

Metas 2024

- Cliente 100 % digital.
- Cierre de los compromisos de inversión del Fondo de Capital de Riesgo.

Retos 2024

- Asesor virtual de Fondos de Inversión.
- Consolidar el Fondo de Capital de Riesgo.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Experiencia al cliente

Mejorar las experiencias del cliente nos llevó a superar el concepto de asesoría tradicional, para ofrecerle alternativas para sus necesidades en sus diferentes aspectos de la vida, y ampliar los alcances de la digitalización. Avanzar más en esta faceta es el gran desafío para el 2024.

Metas 2024

- Optimización del modelo de servicio.
- Mejora en la experiencia del cliente mediante la digitalización.
- Eficiencia en los canales de atención.
- Educación financiera y digital para clientes y las comunidades.



Retos 2024

- Presencia geográfica.
- Accesibilidad de los clientes a soluciones digitales.
- Ciberseguridad.
- "Fintechs" y competencia directa.

Gestión de operaciones

En el 2024 el área de gestión se propone mejorar los procesos de digitalización que se emprendieron el año anterior, para avanzar hacia un modelo que aproveche al máximo las posibilidades de la tecnología y la autogestión.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

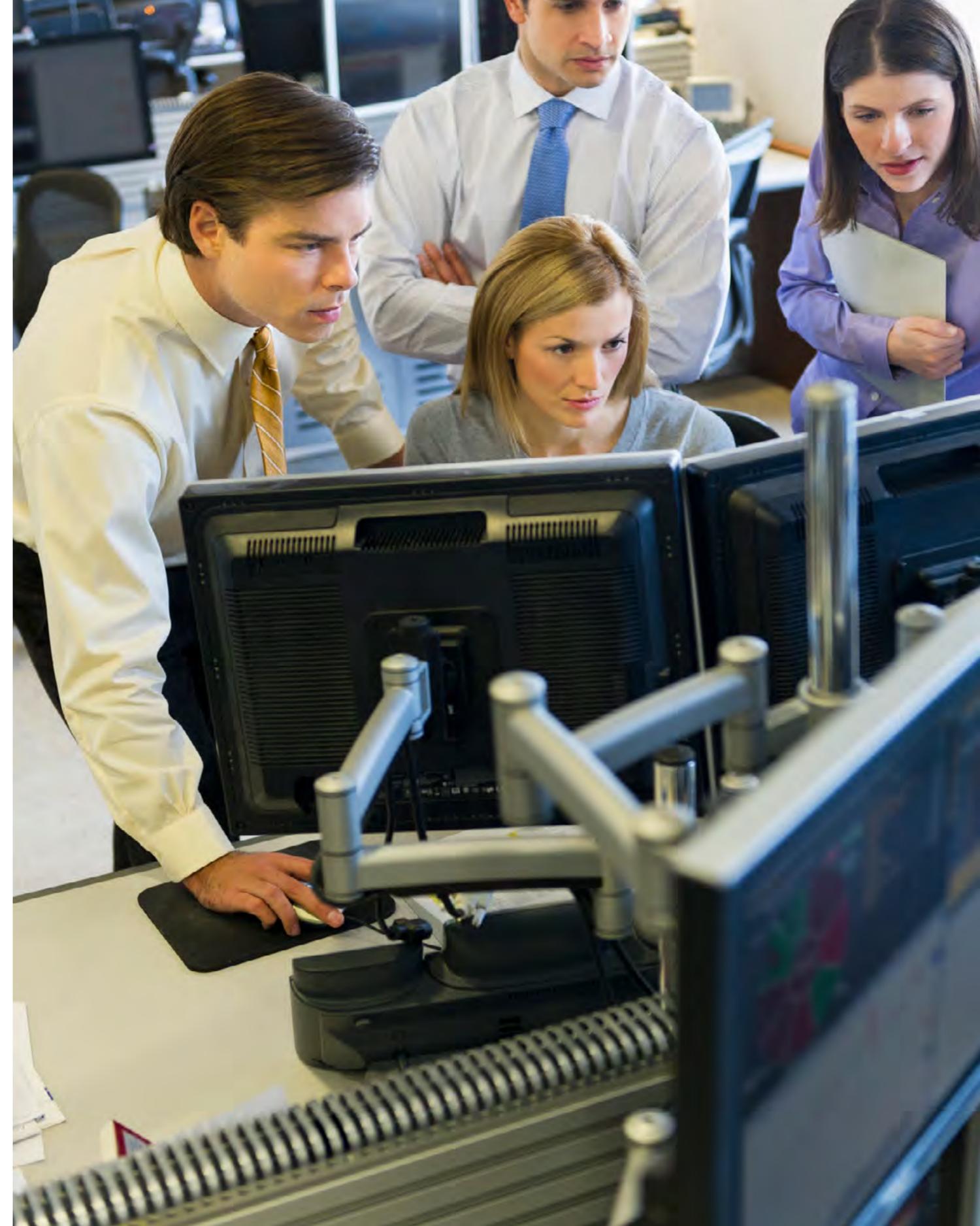
11. Índice Net Zero Banking

Metas 2024

- Implementar el módulo de compra en todas las áreas en un 100 %.
- Rediseño de 3 procesos prioritarios para la organización.
- Realizar levantamiento de procesos del área que se puedan automatizar, para incluirlos en lista de priorizaciones.

Retos 2024

- Implementación del sistema COUPA en todas las áreas de BAC para procesos de contratación.
- Optimización de los procesos a partir de minería de datos.
- Automatización de procesos, mediante aplicaciones tecnológicas.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
05. Generamos valor
económico y desarrollo
06. Comprometidos con el
planeta
07. Nuestra huella social
interna
08. Nuestra huella social
externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de
Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking



Proveedores

En total armonía con los objetivos de las diferentes áreas de BAC, el enfoque para el trato con los proveedores en el 2024 apunta a un seguimiento intenso de los compromisos de los planes de trabajo adoptados.

Metas 2024

- Culminar con los 25 planes de trabajo en progreso con los diferentes proveedores.
- Crear una estrategia de sensibilización y capacitación interna para la incorporación de los criterios de compras sostenibles en los procesos de selección de proveedores.



Retos 2024

- Mantener la constancia de los 25 proveedores que deberán implementar planes de trabajo.
- Crear una cultura entre responsables de compras sobre la importancia de incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de selección de proveedores.



06

Comprometidos con el planeta



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En BAC mantenemos una robusta gestión para velar por el cumplimiento de nuestras responsabilidades ambientales.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA), certificado mediante las normas ISO 14001, un Sistema de Gestión de la Energía (SGEn), certificado mediante normas ISO 50001 y un Sistema de Gestión de Carbono Neutralidad (SGCN), verificado mediante la norma INTE B5 e ISO 14064-1 y vigente como máxima categoría de Organización Carbono “Neutral Plus”.

La gestión de estos sistemas se realiza mediante un plan de trabajo que se monitorea para garantizar su cumplimiento, validar sus avances y oportunidades de mejoras.

Esta planificación incluye: campañas de comunicación interna y externa, dinámicas ambientales, iniciativas para promover la participación en Bandera Azul, en la categoría de hogares sostenibles, capacitaciones, campañas de reciclaje y otras activaciones relacionadas con los principales aspectos ambientales, encuentros presenciales con el equipo de Gestores Ambientales, atención de auditorías y desarrollo de nuevos proyectos, entre otros.



Somos conscientes de las oportunidades que tenemos de generar impactos positivos relacionados con nuestras operaciones, pero también por medio de las actividades que realizamos en conjunto con nuestros proveedores y clientes, quienes, a través de las diferentes actividades que desarrollan, pueden también garantizar el bienestar común aportando a la preservación de este planeta.

Gestores ambientales como líderes de la mejora



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Contamos con una red de 120 Gestores Ambientales aproximadamente, personas colaboradoras voluntarias que lideran en sus áreas la mejora del desempeño vinculado con el Sistema de Gestión Ambiental, orientados por la Gerencia de Sostenibilidad.

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Para el 2023,
los principales
resultados de
los Gestores
Ambientales se
presentaron en
los siguientes
programas:

**Reporte mensual
de campañas
ambientales:**
sensibilización
con su equipo
de trabajo a
través de noticias
ambientales y
de información
relacionada con el
SGA.

**Reporte mensual
de Indicadores
Ambientales:**
datos para la
gestión de
indicadores,
como cantidad
de personas y
consumo de
electricidad.

**Reporte mensual
de Inspecciones
Ambientales:**
visualización del
compromiso
ambiental y
seguimiento
de controles
operacionales.

**Auditorías
internas y
externas:**
certificación de
normas ISO 14001,
ISO 50001, ISO
14064-1 e INTE B5.

**Evaluaciones
legales anuales:**
informe brindado
por la empresa
Ecolegal.

Algunas iniciativas abordadas bajo esta filosofía ágil fueron:



Como parte de esta gestión ambiental, en BAC tenemos tres objetivos estratégicos:

- 1 Ser un banco carbono positivo, residuos positivo y agua positivo.
- 2 Transformar nuestra cartera en NETO POSITIVO.
- 3 Ser el banco que impulsa una Centroamérica circular y la movilidad sostenible.



"EarthBAC", gestión con enfoque ambiental

Como parte de la mejora continua y el fortalecimiento de nuestra gestión, en el 2021 creamos "EarthBAC", un equipo ágil y multidisciplinario mediante el cual gestionamos proyectos con enfoque ambiental.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

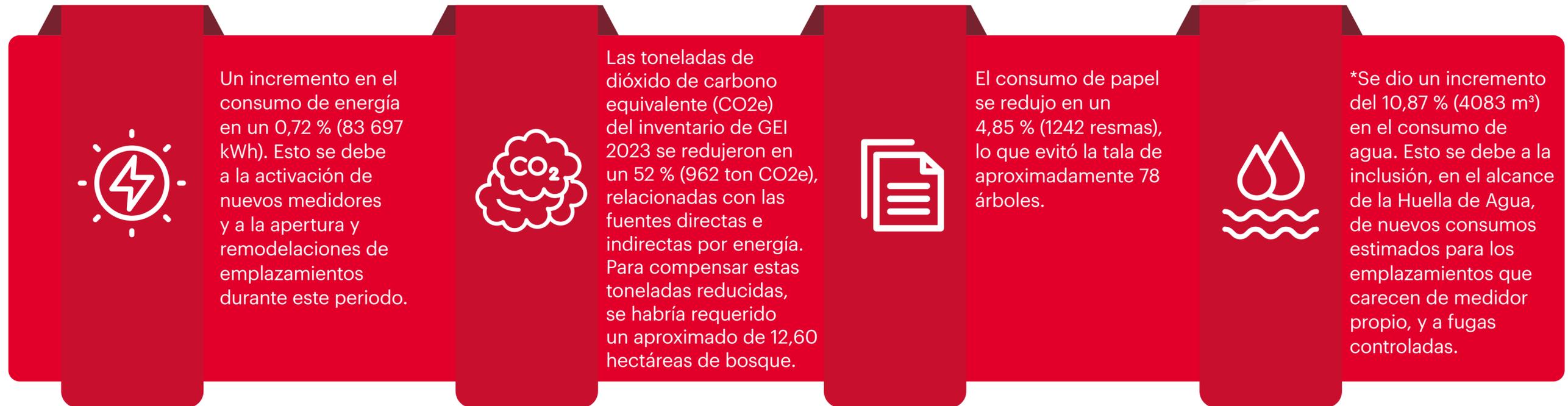
09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Somos un banco que trabaja por ser carbono, residuos y agua positivo

En el primer objetivo ambiental, el consumo responsable es nuestra prioridad, con el fin de minimizar los impactos generados por nuestra actividad, reducir consumos y emisiones, y mejorar la eficiencia en el uso de los recursos para generar más valor del requerido en esta materia para producir.



*Se dio un incremento del 10,87 % (4083 m³) en el consumo de agua. Esto se debe a la inclusión, en el alcance de la Huella de Agua, de nuevos consumos estimados para los emplazamientos que carecen de medidor propio, y a fugas controladas.

- 01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Energía



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

El consumo de la energía en BAC es gestionado a través de la implementación de controles operacionales y proyectos para su reducción, tales como instalación de luminaria LED, infraestructura que aprovecha la iluminación natural, equipos de aire acondicionado más eficientes, instalación de paneles solares, entre otros.

Energía en la mira

A pesar de eso, durante el 2023, registramos un ligero incremento en el uso de la electricidad, y un descenso en la cantidad de energía renovable que utilizamos. Este incremento se debe a la activación de nuevos medidores y la apertura de emplazamientos, así como remodelaciones.

Consumo total de energía 2023

Fuente	2022	2023	Variación
Electricidad	41 880,96	42 182,27	0,72 %
Energía renovable propia (solar)	257,76	179,42	-30,39 %
TOTAL	42 138,72	42 361,70	0,53 %

*Datos en gigajulios (GJ)



Como parte de las acciones para reducir este consumo energético, durante el 2023 desarrollamos proyectos de eficiencia energética en los edificios B3 y B4 de Calle Blancos, en el edificio de Operaciones, que incluyeron el reemplazo de UPS, cambio en velocidad de abanicos de manejadoras, reemplazo de chiller y equipos de red, y mejoras operativas.

Estas acciones permitieron una reducción en el consumo eléctrico de 1932,96 GJ, lo que corresponde a 28,67 toneladas de dióxido de carbono no emitidas. Para el 2024, tenemos proyectos que incrementarán el ahorro, como la instalación de más paneles solares y el diagnóstico para reemplazo de luminarias.



Combustibles

Durante el periodo 2023, BAC mantuvo un enfoque en la reducción en consumo de energía como una de sus principales fuentes de emisión. Por tanto, no registramos proyectos en cuanto a la reducción de combustibles; sin embargo, se mantuvo activo el seguimiento de indicadores de consumo y los controles operacionales establecidos

Combustibles bajo trazabilidad

En el periodo de reporte, desde BAC registramos un aumento de un 53% en este consumo.

Dentro del control operacional, se mantiene la trazabilidad del consumo de gasolina en vehículos alquilados y bodegas, de diésel para los generadores de energía, traslado de vehículos blindados, alquilados y de gas LP en el comedor del Edificio Calle Blancos.

Consumo total de combustibles 2023

Fuente	2022	2023	Variación
Gas LP	129,84	164,70	26,85%
Gasolina	33,41	306,02	815,97%
Diésel vehículos	1313,98	1530,40	16,47%
Diésel generadores	381,47	844,47	121,48%
TOTAL	1858,70	2845,99	53,12%

*Datos en gigajulios (GJ)

El incremento se debe a un mayor consumo de diésel que las plantas generadoras de energía requirieron en diversos momentos del año, debido a recurrentes interrupciones de la red eléctrica. Así como a la inclusión de la nueva fuente relacionada con combustible de vehículos alquilados para el traslado de colaboradores en giras corporativas.

Para el periodo 2024 se continuará dando seguimiento al indicador, con el propósito de evaluar posibles proyectos relacionados a la disminución de emisiones de esta fuente.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Para el periodo 2024, nuestro objetivo es continuar con el proyecto de instalación de dispositivos de medición en sucursales que carecen de medidor propio, con el fin de poder mejorar la cobertura en trazabilidad de consumo de agua potable y así determinar oportunidades y prioridades en cuanto a proyectos de reducción.

Adicionalmente, se continuará con la sensibilización a las áreas sobre los controles operacionales de este aspecto ambiental.

Agua



El consumo de agua representa un aspecto ambiental significativo, y es gestionado a través de controles operacionales que las áreas implementan para mantener un uso racional de este recurso.

La extracción se realiza desde fuentes de terceros, como el Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA), Municipalidades, Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH) y Sistemas Comunales (ASADAS).

Como parte de la estrategia organizacional, mantenemos en

ejecución el proyecto de instalación de dispositivos de medición, con el propósito de mejorar la disponibilidad y calidad de los datos sobre consumo de agua y así poder completar el levantamiento de la Huella de Agua, basado en la norma ISO 14046.

Para el periodo de reporte, reemplazamos de forma exitosa las griferías convencionales, colocando otras con sensor en las sucursales Boulevard Cartago, Desamparados, Sabana y Terramall.

Consumo total de agua 2023

Fuente	2022	2023	Variación
Acueducto o servicio comunal	35,57	41,66	10,87 %

*Datos en megalitros

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta**
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Papel



En BAC desarrollamos proyectos de digitalización, con el objetivo de impactar desde este aspecto ambiental reduciendo el consumo de papel en diferentes procesos internos y externos, lo que nos permite también, hacerlos cada vez más simples y ágiles.

Actualmente, nuestra estrategia se enfoca en la digitalización de los procesos y la compra de papel elaborado de la caña de azúcar, como subproducto de la actividad agrícola.

En BAC estamos constantemente innovando e incorporando mejoras para la digitalización de los procesos. El resultado es una disminución en el consumo de papel, que en el 2023 fue del 4,85 %.

Consumo total de papel 2023

Fuente	2022	2023	Variación
Papel	25 608	24 366	-4,85 %

*Datos en resmas

Residuos

En BAC aspiramos a ser un banco responsable, que crea más valor para el planeta que los recursos que tomamos de él para existir, por eso hemos definido un plan para un adecuado manejo de los residuos generados en los procesos, productos y servicios de la organización, a través del cual se realiza la separación y entrega para su posterior tratamiento. La recolección de residuos valorizables se mantiene activa en el 100 % de los emplazamientos y es realizada por proveedores autorizados por el Ministerio de Salud, a través de los cuales se destina el material para su transformación en nuevos productos a partir del reciclaje y la reutilización.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

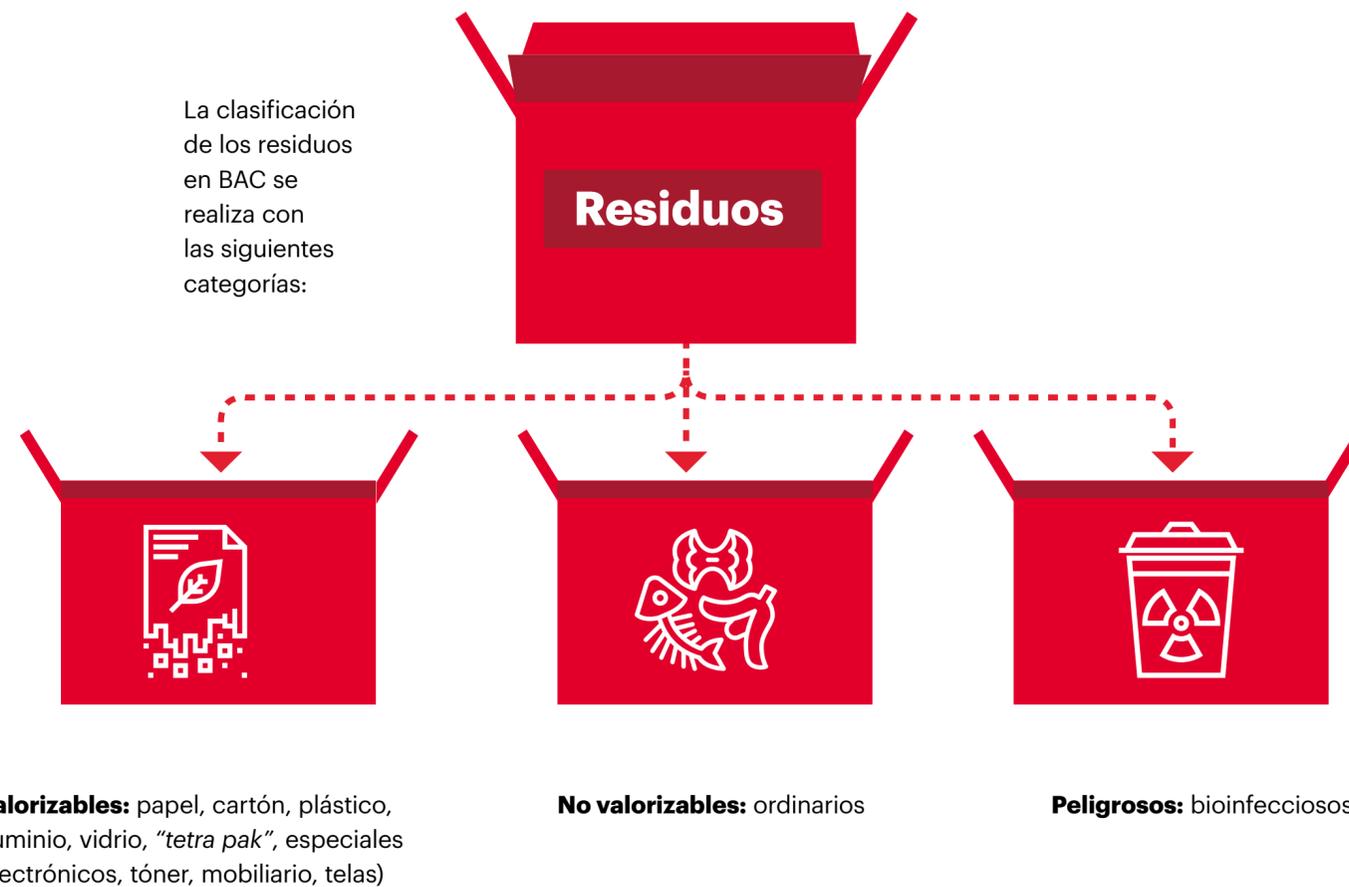
07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Este proceso agrega valor positivo ya que, al utilizar los residuos como materia prima en un nuevo proceso de producción, contribuimos a la protección de los recursos naturales, reducción de la contaminación, creación de nuevos empleos, el ahorro de dinero y recursos, disminuyendo la huella ambiental.

En marzo del 2023 se creó la alianza comercial con la empresa social "Huella Colectiva". El objetivo fue convertir el material publicitario en productos promocionales a través de nueve emprendedoras jefas de hogar. Este proyecto se desarrolla bajo un enfoque de economía circular, inclusiva y sostenible, que benefició a 550 niños/as al destinar el 20 % de los ingresos pagados a la fundación DEHVI.

Además, activamos la campaña de recolección de tapas plásticas en nuestros principales edificios y sucursales, involucrando a nuestra Gente BAC y clientes, con el objetivo de recuperar el material y entregarlo a ProParques para la creación de pasarelas que serán colocadas en las playas de Parques Nacionales facilitando el acceso al mar a personas con discapacidad. Durante el 2023 entregamos un aproximado de 500 kg de tapas plásticas.

En el periodo de reporte recuperamos más de 162 toneladas de residuos y, en enero de este mismo año iniciamos la gestión de transformación de material acrílico, bolsas plásticas y PVC de tarjetas a madera plástica para el desarrollo de madera plástica que se utilizará para fabricar rótulos, muebles, pisos, basureros, entre otros.

Los programas potencian el reciclaje de los residuos valorizables, así como el debido tratamiento de los que no se pueden reutilizar.

Manejo de residuos 2023

Fuente	2022	2023	Variación
Residuos ordinarios (relleno)	595,72	727,88	22,19 %
Residuos valorizables (reciclaje)	77,0	75,27	-2,25 %
Residuos especiales (reciclaje)	143,0	86,44	-39,55 %
Residuos peligrosos	0,14	0,12	-12,93 %

*Datos en toneladas

Emisiones

Para el seguimiento de los proyectos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, implementamos un Plan de Gestión de Reducciones que permite llevar la trazabilidad de los proyectos, y evidenciar la totalidad de toneladas de dióxido de carbono equivalente reducidas.

La gestión de emisiones se realiza según los parámetros de la norma INTE B5 e ISO 14064-1. En BAC Costa Rica mantenemos la verificación de Carbono Neutralidad en el 100 % de nuestras operaciones con control operacional desde el año 2013.



Desde el 2018 mantenemos el máximo galardón como empresa Carbono "Neutral Plus", al realizar esfuerzos adicionales a los requisitos de la norma INTE B5, tales como:

- La compensación y sobrecompensación que supera el 20 % de las emisiones de GEI del año de reporte.
- El apoyo económico a la Alianza para la Acción Climática, que tiene como objetivo movilizar al sector empresarial público y privado hacia la acción climática a través de una mayor participación, acción y colaboración entorno a los esfuerzos país por lograr la descarbonización de la economía, la resiliencia climática y el desarrollo sostenible.
- El mantenimiento de un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2015.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Durante este periodo, disminuimos **28,67 toneladas** de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a través del proyecto de reducción.

Este es el resultado de iniciativas de reducción que se han ejecutado desde el 2013, relacionadas con reemplazo de equipos de aire acondicionado de alto consumo que además funcionan con gases refrigerantes más amigables con el ambiente, la instalación de paneles solares, colocación de luminaria LED y diseños en infraestructura para aprovechar la iluminación natural.

También se han implementado controles automatizados de equipos electromecánicos en los edificios de mayor consumo de energía, alineados al Sistema de Gestión de la Energía certificado en la ISO 50001.

Las emisiones de BAC

Desde el año 2013 que BAC inició con la verificación de su inventario de emisiones de dióxido de carbono a la fecha se ha logrado una reducción de 52 %, aproximadamente, de sus emisiones directas e indirectas por energía gracias a la implementación de controles operacionales y proyectos.

Las emisiones directas de GEI (categoría 1) se componen de las siguientes fuentes: combustión de diésel, gasolina y gas LP, descomposición anaeróbica en tanques sépticos y planta de tratamiento con sistema de lodos activados, fugas de gas refrigerante y uso de lubricantes.

Las fuentes indirectas (categoría 2) consideran el consumo de electricidad y la combustión de diésel por planta eléctrica de terceros.

Las fuentes indirectas significativas (categoría 3 y categoría 4) incluyen las fuentes por combustión de diésel y gasolina por el transporte de bienes, vuelos corporativos, servicios brindados a la organización a través de proveedores y tratamiento de residuos sólidos.

Generación total de emisiones 2023

Fuente	2022	2023	Variación
Fuentes directas (emisiones categoría 1)	1190,42	428.44	-64.01%
Fuentes indirectas (emisiones categoría 2, energía importada)	467,99	629.66	34.55%
Fuentes indirectas (emisiones categoría 3, significativas por transporte)	67,23	198.33	195.03%
Fuentes indirectas (emisiones categoría 4, significativas por productos utilizados).	0	771,03	100%
TOTAL	1725,63	2027,47	17,49%

*Datos en toneladas de CO2e

Transformamos nuestra cartera en NETO POSITIVO

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Medición de la huella del portafolio

Desde BAC, bajo la dirección de nuestro objetivo número 5: Transformar nuestra cartera en Neto Positivo, estamos comprometidos con la mejora continua y la búsqueda de alternativas más sostenibles para que sean incorporadas a las operaciones de nuestro Grupo Financiero.



Objetivos estratégicos a los que responde

#5 Transformar nuestra cartera en Neto Positivo

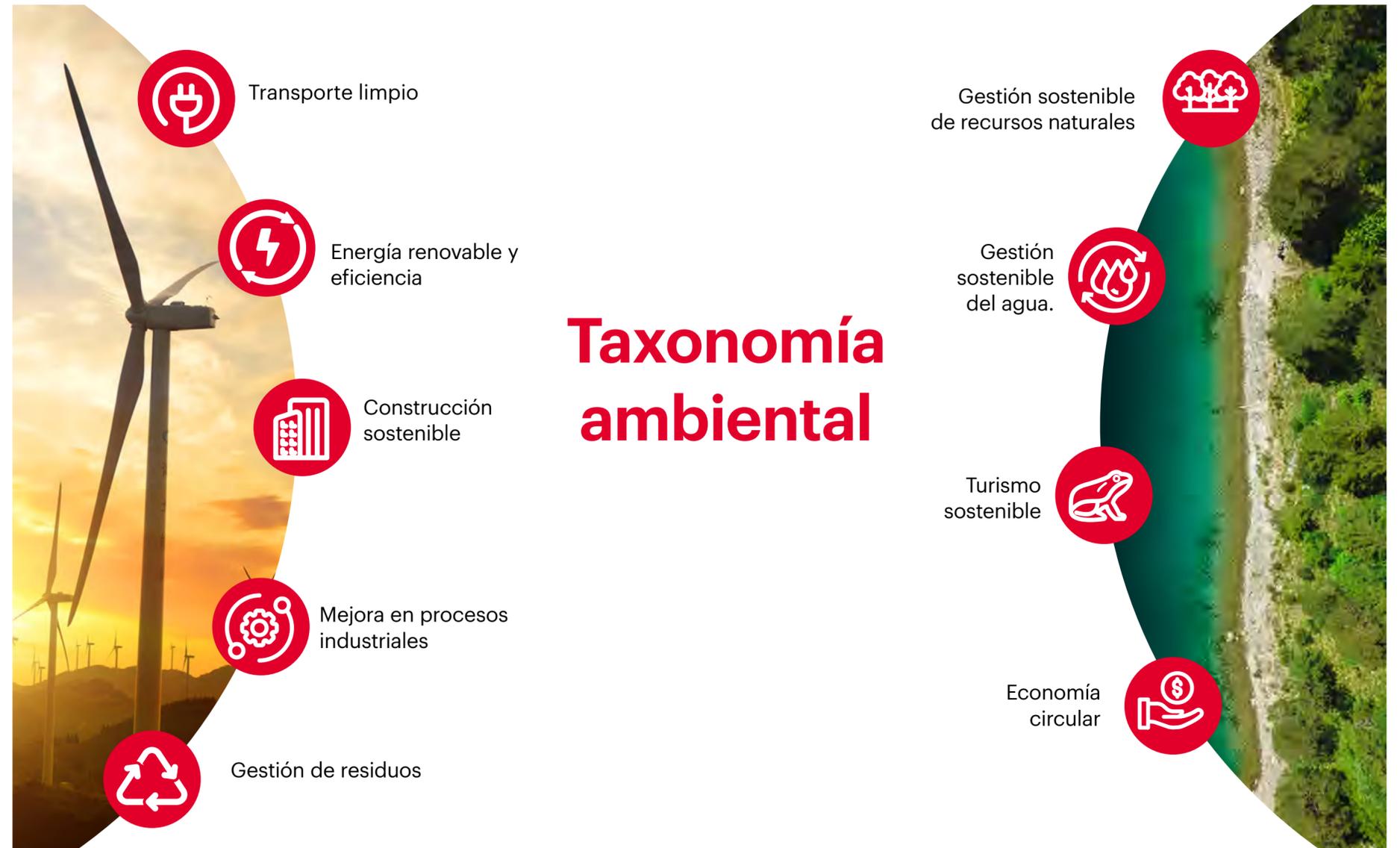


Públicos de interés impactados

Toda la cartera de negocios de BAC, la cual abarca una amplia gama de clientes, que incluye desde personas hasta empresas y Pymes.

Desde el año 2022 lanzamos la cartera de negocios sostenibles, lo cual nos convirtió en pioneros en esta categoría, al explorar y estructurar un conjunto de soluciones financieras y ambientales que, a la vez, pudieran generar un impacto positivo en el desarrollo sostenible de Costa Rica.

En ese sentido, disponemos de una taxonomía interna que se ajusta a estándares internacionales y locales. Esta nos permite identificar las actividades que producen tanto impactos ambientales y sociales positivos como negativos.



Taxonomía ambiental



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Servicios esenciales

Vivienda asequible, salud,
educación, internet, transporte,
energía y agua potable



Equidad de género

Accionistas, Junta Directiva,
Alta Gerencia



Inclusión y empoderamiento socioeconómico

Encadenamientos, desarrollo en zonas
rurales, asociaciones de desarrollo y
emprendimientos

Taxonomía social

Generación de empleo



Seguridad alimentaria



Con el objetivo de fomentar nuestra cartera Neto Positivo, en el período de reporte implementamos diferentes iniciativas:

- Nos sumamos a la Iniciativa Financiera del Programa de Ambiente para la ONU (UNEP FI) sobre los principios de Banca Responsable y a la alianza bancaria Neto Zero, con el fin de medir el impacto ambiental que tiene nuestra cartera de préstamos.
- Utilizamos el estándar de PCAF (Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera, por sus siglas en inglés), una asociación global de instituciones financieras que procura el reporte del impacto de los gases de efecto invernadero.

Durante este 2023, nuestros esfuerzos se enfocaron en la medición de la huella ambiental de nuestra cartera, lo que permitirá que en el 2024 la estrategia de Neto Positivo avance en los esfuerzos de reducción.



Dada nuestra visión de sostenibilidad que es transversal con todas nuestras acciones en el BAC, el establecimiento de esta estrategia de Neto Positivo y los objetivos asociados a su cumplimiento son fundamentales.

Generamos datos de calidad

El objetivo de estas mediciones es obtener las estimaciones a partir del nivel 1; sin embargo, requiere un proceso con la participación de los clientes. En BAC enfrentamos el desafío de escalar en la calidad de nuestros datos en forma continua y acompañar a nuestros clientes para que mejoren sus indicadores:

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC 2023
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
05. Generamos valor económico y desarrollo
06. Comprometidos con el planeta
07. Nuestra huella social interna
08. Nuestra huella social externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking

Nivel 1: Información de emisiones CO2, entregada por el cliente, verificada por un tercero

Nivel 2: Información de emisiones CO2, entregada por el cliente, sin verificar

Nivel 3: Información de producción suministrada por el cliente

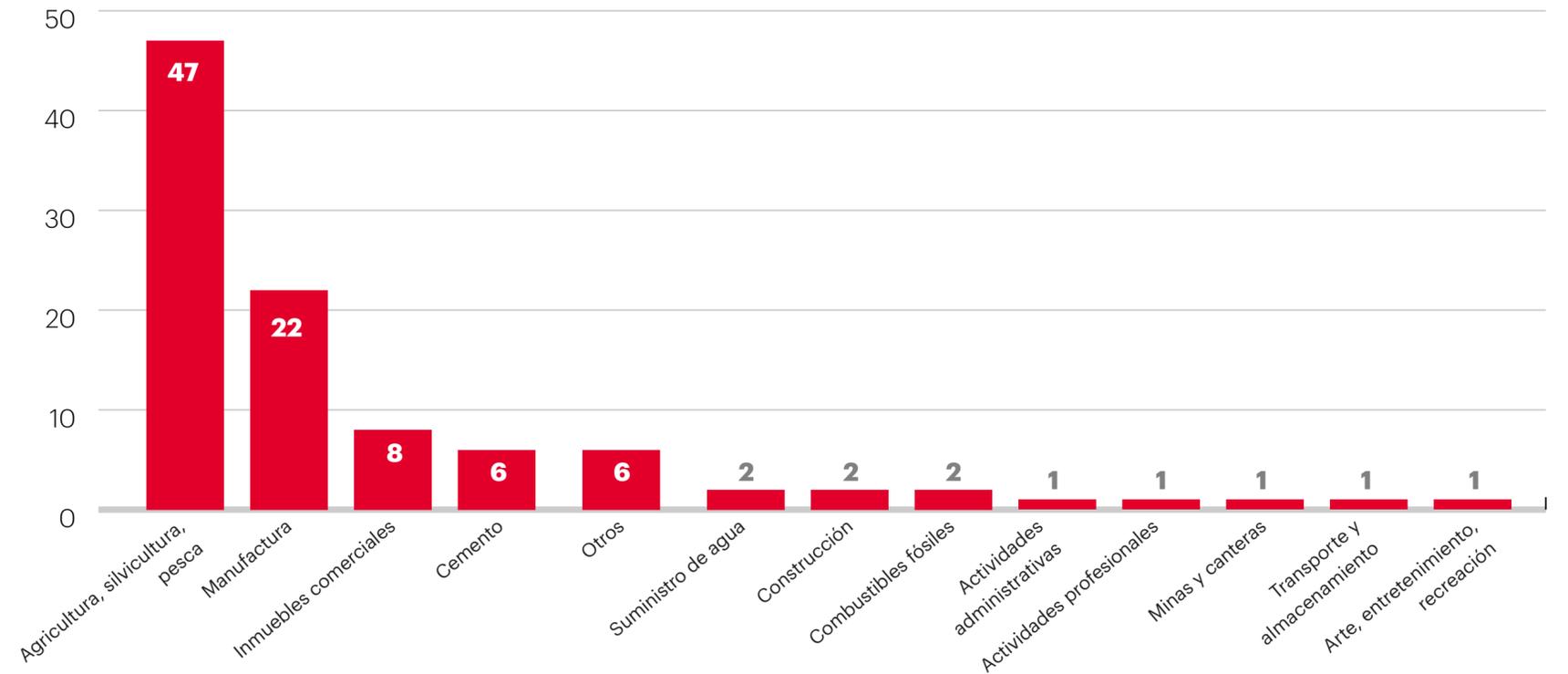
Nivel 4: Datos proxy basados en sector productivo y en información financiera disponible en el banco **76%**

Nivel 5: Estimación de factores de emisión promedio por sector o país, sin información financiera completa **24%**

Vamos rumbo hacia las cero emisiones

Como parte de un proceso de objetivos basados en la ciencia, en BAC no solo identificamos nuestra huella, sino que establecemos objetivos y acciones para reducirlas de forma concreta.

La composición de las emisiones financiadas en Costa Rica, de alrededor de 220 000 toneladas de dióxido de carbono, se distribuye en doce diferentes categorías.



De estas emisiones, un 89 % se concentra en 2605 clientes, lo que representa un 11 % del total de la cartera.

Las acciones para la medición de las emisiones, que fueron un elemento central en el 2023, dan paso en el 2024 a las estrategias para la reducción de esta huella.

Acciones integrales

Las principales estrategias para la reducción de emisiones en clientes del BAC consisten en:

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Soluciones financieras:
Financiamiento de proyectos y tecnologías para disminuir emisiones, basadas en energía renovable, eficiencia energética y transporte limpio.

Relación con clientes:
Fomentar capacidades en nuestros clientes, generar conocimiento y acompañarles en medición, monitoreo y con financiamiento para la disminución de sus emisiones.



A su vez, en BAC hemos definido objetivos para sectores prioritarios, como parte de un proceso que implica tanto su identificación, como su reducción sostenible.

Objetivos prioritarios para BAC

La estrategia de reducción de emisiones en BAC regional contempla objetivos concretos y medibles, de los cuales ya varios están en marcha:

Generación de energía: Para el 2027, se definió un objetivo de reducción proyectado en un 46 %, que crecerá a un 71 % para el 2030.

Cemento: Para el 2027 se definió un objetivo de reducción de un 13 %, que crecerá a un 21 % para el 2030.

Bienes raíces comerciales: Para el 2027 se definió un objetivo de reducción de un 42 %, que crecerá a un 64 % para el 2030.

Agricultura: Se trabaja en alternativas para la reducción; todavía no se define trayectoria

Transporte: Se medirá en una segunda fase

Combustibles fósiles: Análisis de financiamiento a este sector

Somos el banco que impulsa una Centroamérica circular y la movilidad sostenible

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Desde BAC vemos la importancia de fomentar que Centroamérica sea una región más circular y que cuente con una movilidad sostenible. Este objetivo estratégico consiste en impulsar la transición a medios de producción circulares, que consideren la extracción responsable de materias primas, vida útil de los productos y tratamiento de sus residuos, de manera que permanezcan en el ciclo económico el mayor tiempo posible, así como alternativas de transporte inclusivas y con bajo impacto ambiental.

Con el propósito de impulsar la movilidad sostenible, contamos con un portafolio de soluciones financieras de triple valor, que brinda facilidades financieras a nuestros clientes para que puedan adquirir vehículos híbridos y eléctricos con condiciones diferenciadas, y facilitar la infraestructura de carga para las personas usuarias de vehículos eléctricos.

En esta dirección, BAC puso en marcha la Ruta Eléctrica, un proyecto que nació en el 2021, y que, en el 2023, alcanzó 33 puntos de carga semirápidos, distribuidos en sucursales del banco en todo el país.

Actualmente la Ruta Eléctrica de BAC abarca San José, Alajuela, Puntarenas, Cartago, Heredia y Guanacaste. A la fecha, los cargadores de BAC han brindado más de 15 270 horas de conexión y una autonomía (energía entregada) de más de 711 423 Km, lo que equivale a 3356 viajes realizados de San José a Liberia.

Vinculado con el Programa de Gestión Integral de Residuos, actualmente promovemos la transformación de residuos valorizables generados por nuestras operaciones, mediante alianzas con Pymes.

Durante el 2022 desarrollamos el proyecto Tarjeta BIO, la cual fue lanzada en marzo del 2023 bajo nuestro programa "CashBack" para las versiones de crédito de Mastercard. Esto nos convierte en el primer banco de la región en ofrecer una tarjeta de origen natural y el primero en el mundo que la compostará.

Esta tarjeta nos permite reemplazar el plástico de PVC actual de las tarjetas por un biopolímero derivado del maíz llamado ácido poliláctico (PLA, por sus siglas en inglés) en un 82 % (el restante 18 % corresponde al "chip", banda, antena y diseño). Requiere un 26 % menos energía en su producción y emite un 66 % menos de gases de efecto invernadero, en comparación con el PVC.

BAC ha emitido más de 28 000 tarjetas BIO. Al terminar su vida útil y una vez recibidas en alguna de nuestras sucursales, serán gestionadas por emprendimientos locales para asegurar el tratamiento responsable de este residuo.



La Tarjeta BIO es la primera de origen natural en la región.

A partir de nuestros esfuerzos en BAC alcanzamos todas las metas ambientales propuestas para el 2023, algunas superaron el objetivo propuesto inclusive.

Meta	Resultados	Cumplimiento
Reducir el 3 % (334 639 kWh) en el consumo total de energía del 2023, con respecto al año anterior.	4,8 % (536.933 kWh)	160 %
Cumplir con el 100 % de las actividades del plan de trabajo regional para el año 2023, relacionadas con la gestión para la construcción de la Huella de Agua, considerando seguimiento de indicadores, análisis de alternativas de reducción y mejora en la calidad del dato, con base en la norma ISO 14046.	100 % avance plan de trabajo regional 2023	100 %
Reducir 18 toneladas de dióxido de carbono equivalente del inventario de gases efecto invernadero, en relación con la línea base 2022.	28,67 toneladas de dióxido de carbono equivalente	159 %
Ampliar alcance certificado del Sistema de Gestión Ambiental, basado en ISO 14001, para el año 2023.	100 % avance plan de trabajo	100 %

Nuestra ruta 2024

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

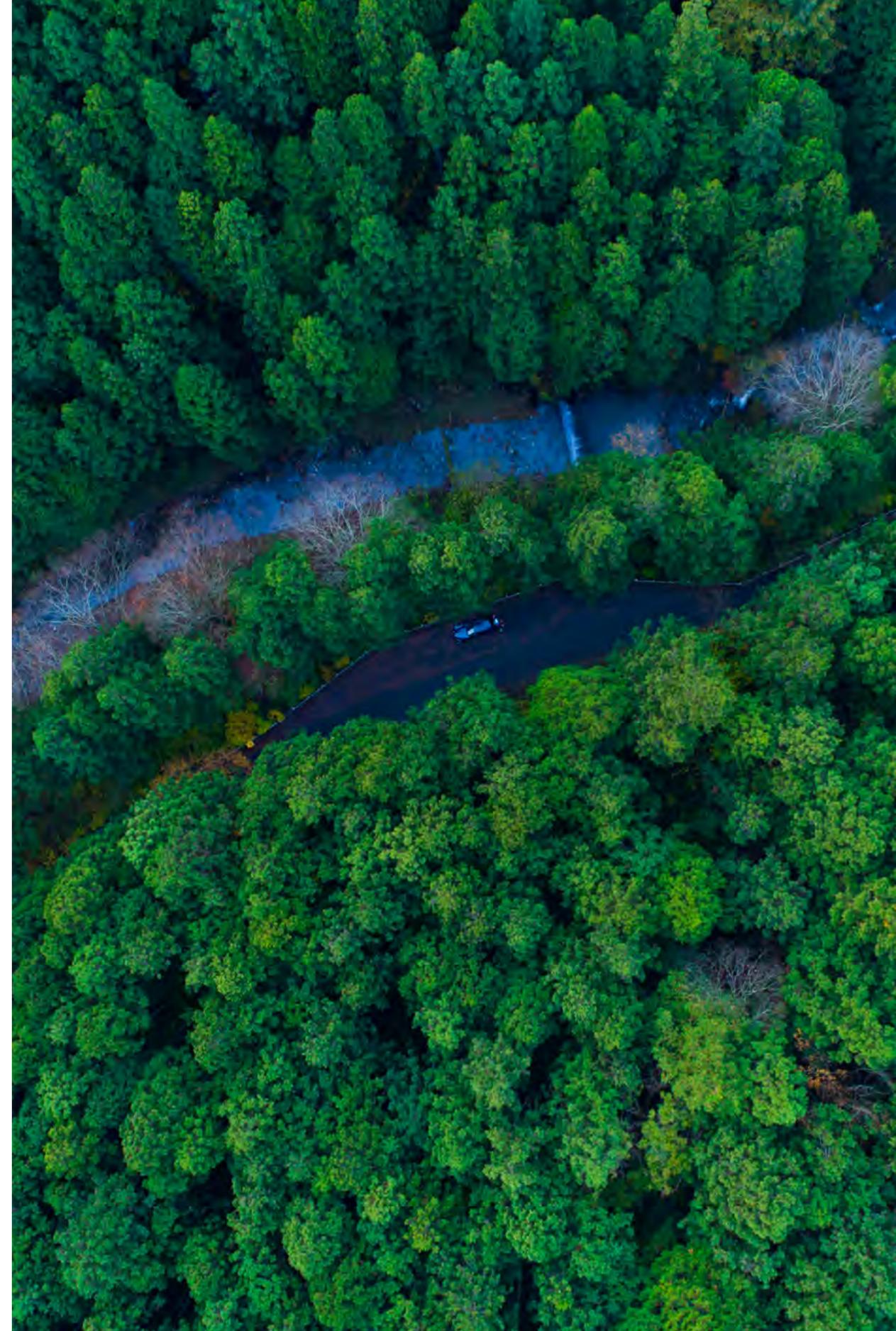
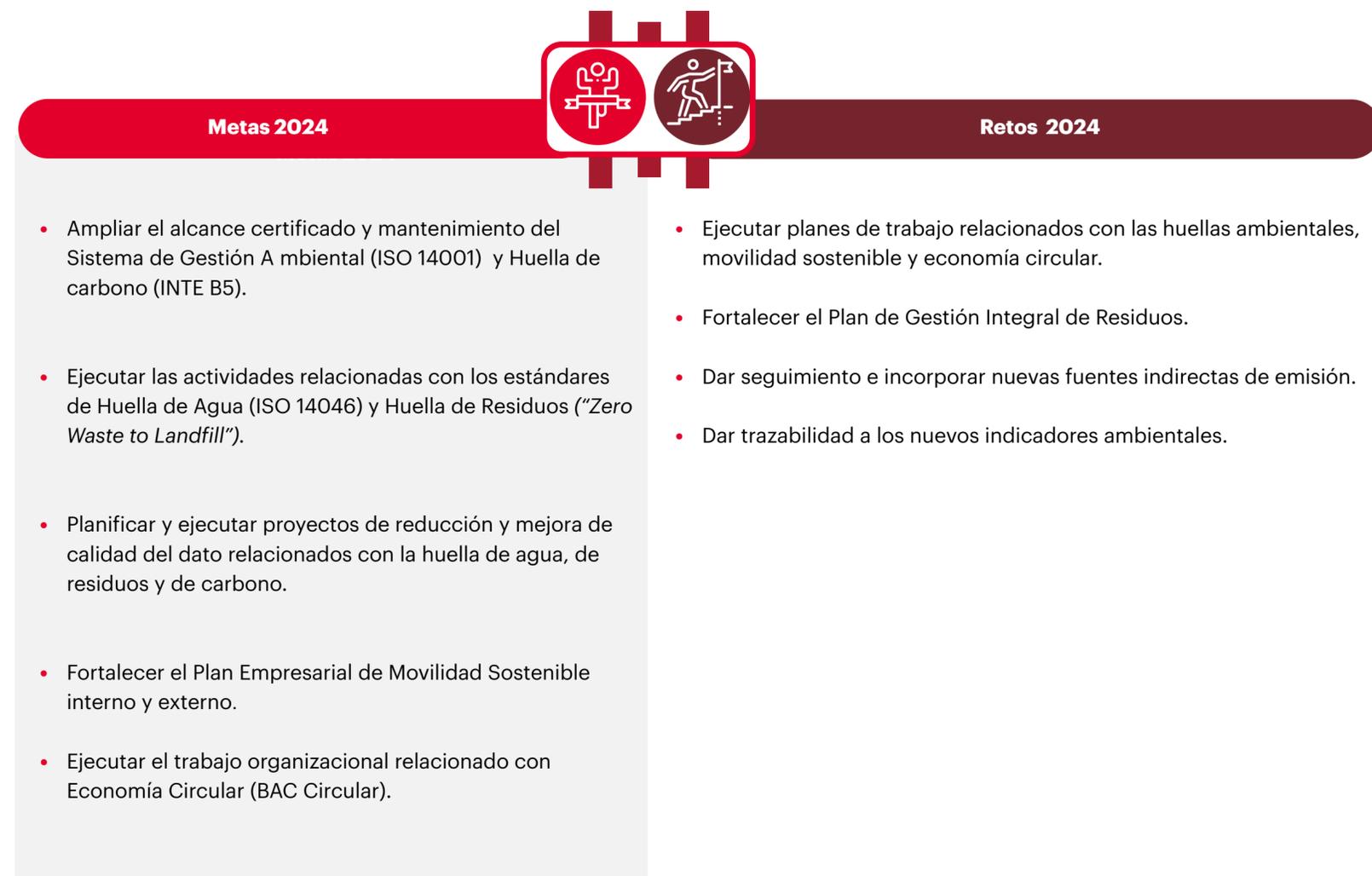
08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Con la exitosa gestión del 2023, definimos metas y retos para profundizar estos objetivos ambientales durante el 2024:





07

Nuestra huella social interna

Nos enfocamos en la Gente BAC

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

Nuestra meta inmediata es impactar positivamente en el bienestar integral de la Gente BAC y brindarles condiciones laborales óptimas para desempeñar su trabajo de manera adecuada.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

Gracias a nuestra Gente BAC podemos impulsar positivamente nuestro negocio y enfrentar los desafíos con experiencia, profesionalismo, conocimiento, habilidades e ideas innovadoras de cada una de estas personas colaboradoras

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

En BAC desarrollamos acciones para contribuir con la calidad de vida de nuestros colaboradores y de sus familias y nos aseguramos de que vivan constantemente una mejor experiencia por lo que:

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible



Gestionamos una marca empleadora que aborda procesos de selección y contratación, asegurando la igualdad de oportunidades y transparencia.

05. Generamos valor económico y desarrollo



Potenciamos las habilidades de nuestro personal y desarrollamos las destrezas que se requerirán para un futuro y el logro de la estrategia.

06. Comprometidos con el planeta



Fortalecemos nuestra Universidad BAC para dar respuesta a los planes de desarrollo profesional y contar con equipos de trabajo capacitados.

07. Nuestra huella social interna



Procuramos el desarrollo y bienestar físico, mental y emocional de nuestro personal y mantenemos instalaciones y puestos de trabajo con los más altos estándares.

08. Nuestra huella social externa



Cultivamos relaciones laborales que aseguran la promoción del bienestar laboral integral, apoyando a los líderes para mantener un ambiente laboral armonioso y de cumplimiento con las regulaciones laborales.

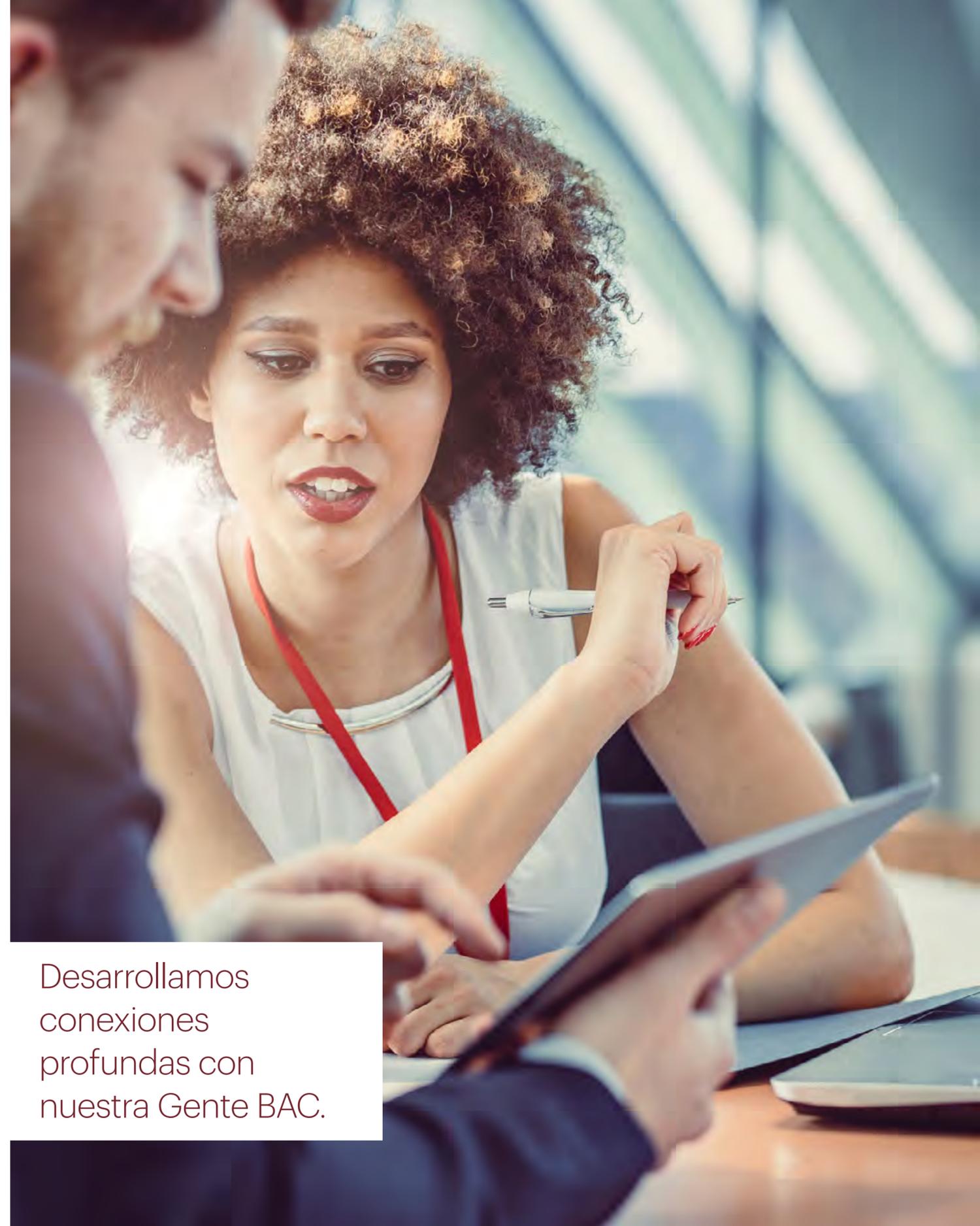
09. Índice GRI



Garantizamos un diseño organizacional de compensación y beneficios para todos los niveles de la organización, analizando constantemente una estructura salarial alineada a la equidad e igualdad.

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Desarrollamos conexiones profundas con nuestra Gente BAC.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Construimos el orgullo de
ser Gente BAC.

En BAC nos aseguramos de proteger la privacidad de los datos de los colaboradores como parte de nuestro compromiso con el respeto y la confianza, un aspecto que fortalece la relación laboral. Contamos con procesos de seguridad de información y riesgos operativos que nos permiten el monitoreo y gestión de la mejor manera.

En el 2023, contamos con 5191 personas colaboradoras, la mayoría con contrato indefinido y en jornada completa.

Como parte de la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y del bienestar general de la sociedad el 79,9 % pertenece a la Asociación Solidarista.

Cantidad de personas que laboran en el BAC

Género	Contrato		Jornada	
	Definido	Indefinido	Completa	Medio tiempo
Femenino	21	2873	2879	15
Masculino	6	2291	2296	1
Total	27	5164	5175	16

Contamos con un equipo de más de 600 líderes multiplicadores que tienen un propósito social y nos permiten formar una estructura sólida de liderazgo.

Cantidad de personas colaboradoras del BAC, según edad y género

Estructura organizacional	Género		Grupo etario al que pertenecen		
	Femenino	Masculino	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Junta Directiva	1	16	0	3	14
Gerencia del país	74	82			
Comité ejecutivo	4	6	0	6	4
Comités operativos	6	29	0	16	19

Políticas de remuneración y derechos humanos

Nuestro objetivo es colocar a nuestra Gente BAC en primer lugar. Por ello hemos diseñado una estrategia de política salarial para asegurar la transparencia y equidad, ofreciendo salarios competitivos, para atraer y fidelizar el talento. Esto nos llevó a cumplir uno de los objetivos planteados para el 2023 sobre la equidad salarial interna de manera exitosa.

Además, para reforzar nuestro compromiso contamos con modelos de análisis para cerrar las brechas existentes y manejamos tres políticas de remuneración que son: creación, cambio y control de los Procesos de Remuneración Variable, Política Salarial y el Lineamiento de Incentivos.

Nuestro dato de ratio de compensación total anual y el incremento de compensación total anual de 2023 se gestiona se bajo un enfoque estratégico y del bienestar integral de nuestra Gente BAC. Se trata de información confidencial, por lo que se omite el dato en este reporte.

El gran trabajo que nos hemos esforzado en realizar dio resultado, por lo que con gran orgullo y compromiso logramos un porcentaje del 94 % en equidad interna para el periodo 2023.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Lograr la equidad salarial interna es la prueba de la esencia BAC que además materializa nuestro compromiso con la equidad, la competitividad y el bienestar integral de nuestra Gente BAC.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Trabajamos los derechos humanos con transparencia y responsabilidad para generar bienestar integral en nuestra Gente BAC

En BAC respetamos, promovemos y defendemos los derechos humanos como base fundamental para lograr un impacto positivo en el desarrollo económico, social y ambiental para las generaciones actuales y futuras.

La alta dirección de BAC reconoce la importancia de abordar los derechos humanos de manera estratégica impulsando una cultura de respeto y compromiso a nivel organizacional.

Por ende, esta cultura creciente es el resultado de una trayectoria de trabajo, compromiso y mejora continua. Este reconocimiento va más allá, y lo extendemos a nuestra Gente BAC, también a nuestros proveedores, clientes y otras partes interesadas con quienes nos relacionamos para lograr un desarrollo sostenible y negocios duraderos.

Rechazamos cualquier tipo de discriminación de las personas por razones de edad, sexo, raza, origen social, religión, nacionalidad, afinidad política,

orientación sexual, discapacidad u otras y tampoco toleramos ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio, ni el trabajo infantil.

El respeto a los derechos humanos lo gestionamos mediante una estrategia de educación y toma de conciencia en todos los niveles de la organización, a partir de nuestras políticas internas.

El éxito que hemos logrado es el resultado del liderazgo desde la alta dirección. En cada decisión plasmamos nuestro compromiso real de respetar los derechos humanos a través del Código de Integridad y Ética de BAC y los dos comités y dos políticas que rigen el cumplimiento de los derechos humanos.

Además, para asegurar el cumplimiento de nuestras políticas contamos con canales confidenciales donde cualquier persona puede reportar comportamientos en contra de los derechos humanos.

Con nuestro compromiso y avance en promover y proteger los derechos humanos, construimos, también, el valor de lo que más importa: el valor de las personas

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Nos regimos estrictamente por las leyes, normativas, principios, decretos y mejores prácticas que regulan nuestra actividad comercial, tanto en Costa Rica como en otras jurisdicciones.



Foro de Sostenibilidad: gestiona los derechos humanos desde la perspectiva de parte interesada y legal.

Comité de Remuneraciones y Nominaciones: tiene como propósito la equidad y salarios justos, siendo parte de los derechos humanos.

Política de Relaciones Laborales y Política de Atracción: su objetivo es que se cumplan procesos transparentes, de manera ética, diversa e inclusiva.

Parte de las acciones que ejecutamos para la toma de conciencia sobre los derechos humanos que realizamos durante el 2023, impartimos cursos que abordan temas de diversidad e inclusión, para dar a conocer los diferentes conceptos y detallar cómo se puede brindar un servicio inclusivo a los diversos grupos de personas.



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Para identificar riesgos con un impacto negativo en contra de los derechos humanos, hemos definido instrumentos y canales internos y externos, también nos apoyamos en validaciones por terceros expertos.

Además, la Unidad o Función de Cumplimiento realiza reportes periódicos a los órganos de Gobierno Corporativo y la Alta Gerencia sobre los principales indicadores que permiten asegurar que en BAC operamos dentro del marco normativo que regula su actividad comercial.

En el 2023 no se reportaron casos de incumplimiento de los derechos humanos en la organización.

Trabajadores que no son colaboradores

Para BAC es fundamental promover el desarrollo y bienestar integral de nuestras personas colaboradoras, pero también el de personas que no son colaboradoras. Por esta razón, siempre damos espacio a pasantes que quieran incorporarse a nuestra organización y brindarles oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional, permitiéndoles adquirir experiencia práctica en un entorno laboral.



Durante el 2023 logramos incorporar a 163 pasantes en diferentes áreas administrativas de la organización.

Somos un buen lugar para trabajar y atraemos el mejor talento: contrataciones 2023

Contamos con políticas de atracción y selección de talento humano, que aseguran la diversidad y la inclusión.

Nuestra tasa de rotación durante el 2023 fue de un

9,30 %

siendo una de las más bajas durante los últimos años.

Personas contratadas durante el 2023 en el BAC, según género, jornada laboral, tipo de contrato y edad

Personas contratadas durante el 2023 en el BAC, según género, jornada laboral, tipo de contrato y edad

Género		Contrato		Jornada	
Femenino	Masculino	Definido	Indefinido	Tiempo completo	Medio tiempo
337	243	81	499	577	3

Grupo etario al que pertenecen

Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
360	217	3

Fortalecemos la cultura y el liderazgo a través de nuestro clima laboral

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Fortalecemos la cultura organizacional por medio de un liderazgo multiplicador y transformador, este es un objetivo relevante y que influye directamente en el éxito y la sostenibilidad de BAC. Evaluamos continuamente nuestro clima laboral y tomamos acciones de mejora para asegurarnos de que los equipos de trabajo se sientan valorados y motivados, en un ambiente de trabajo positivo.

Consideramos esencial que nuestra Gente BAC comprenda y se identifique plenamente con nuestro propósito y cultura organizacional. Por ello, durante el 2023, llevamos a cabo encuestas de clima organizacional utilizando el método eNPS.

Los resultados de esta encuesta revelaron que un 93,2 % de nuestra fuerza laboral interna conoce y comprende nuestra misión, visión y valores. Este logro refleja nuestro compromiso continuo de mantener informado a nuestro personal de manera regular y accesible.

Además, semanalmente, distribuimos actualizaciones a través de diversos canales, incluyendo correos electrónicos, mensajes de "WhatsApp", "Microsoft Teams" y la aplicación móvil "GO Connect". Cada trimestre organizamos un webinar masivo, dirigido por nuestro Presidente Ejecutivo, para reforzar estos principios fundamentales y fomentar una mayor conexión con nuestra cultura organizacional.

Beneficios al medir el clima organizacional



Persona colaboradora:

Buscamos que siempre se sientan satisfechos, felices, realizados y orgullosos de ser BAC.

Claridad de cómo puedo impulsar mi desarrollo profesional y personal para cumplir mis sueños.

Impactamos a la familia de nuestra Gente BAC por medio del bienestar integral y la plenitud de sentirse bien en el trabajo.

Creamos, juntos, iniciativas que nos lleven a ser una organización a la que todos aspiramos llegar.

Generamos un alto sentido de pertenencia y compromiso con la organización.



Organización

Facilita tener una organización con un equipo comprometido y orgulloso de ser BAC.

Facilita la productividad constante y continua en los equipos.

Permite impulsar la marca empleadora.

El equipo de trabajo está motivado y comprometido con la organización.

Nos permite retener y atraer el mejor talento.



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Aparte del clima organizacional realizamos dos mediciones más.



Otras mediciones

Realizamos mediciones relacionales cuantitativas dos veces al año en el I y II semestre: Se evalúan alineamiento estratégico, liderazgo, bienestar integral, desarrollo y nivel de pertenencia. La medición se realiza por medio del sistema (MEDALLIA) donde se envía un link personalizado a las personas colaboradoras para que respondan.

Realizamos mediciones transaccionales cualitativas: Se realizan posterior a algún servicio o iniciativa que impulse el bienestar para calibrar el proceso en beneficio de la persona colaboradora. Se aplican según la necesidad que se tenga dentro de la organización para identificar y/o validar iniciativas que impulsen el bienestar de la Gente BAC.

Con el objetivo de potenciar nuestro clima organizacional y de que sea positivo para nuestra Gente BAC diseñamos el programa de reconocimiento El Aplauso.

Damos **El Aplauso** a quienes van más allá del servicio.

Reconocimientos formales:

A cada líder se le otorga una cantidad de puntos por trimestre para que reconozca a su equipo u otras personas colaboradoras por labores extraordinarias o sobresalientes.

Evento del Aplauso: actividad en la que se reconocen la antigüedad y los proyectos de mayor impacto a la estrategia del Banco, por medio de la iniciativa "Premios El Aplauso, nominaciones de proyectos.

Es hoy: iniciativa en donde, dos veces al año, se le otorgan puntos a las personas colaboradoras para que reconozcan a sus compañeros o jefes por su ayuda, acompañamiento o algún otro aspecto.

Reconocimientos formales:

Celebraciones.

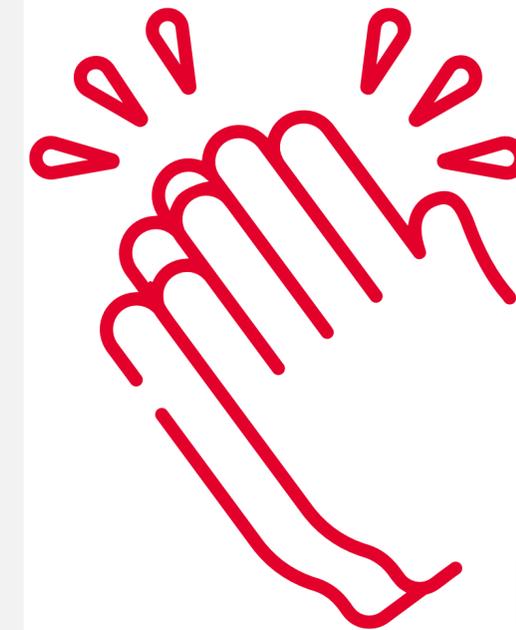
Reconocimiento entre pares: por medio de "e-card" se reconoce el trabajo bien hecho entre compañeros y/o equipos.

Logros de equipo.

Fechas especiales.

Activaciones especiales tipo "Acción de gracias" o "Día de la Felicidad".

Durante el 2023, tuvimos grandes resultados del programa El Aplauso. Este programa reconoce a nuestra Gente BAC, la que hace acciones e iniciativas positivas y que son postuladas por sus compañeros, incluso por clientes.



Resultados de El Aplauso

Como parte del reconocimiento formal se realizaron.

Re-diseño de Premios El Aplauso, con un programa alineado al 100 % a la estrategia.

La cantidad de canjes tramitados se duplicó en relación con el 2022.

Actualización de la plataforma de reconocimiento mediante cambios en los productos a canjear alineados a las expectativas de las personas colaboradoras.

Nuestro nivel de satisfacción con el reconocimiento se encuentra en un 83 %.

52 % de nuestra Gente BAC tuvo, al menos, un reconocimiento del liderazgo y el 26 %, al menos, un reconocimiento de su equipo de trabajo.

Se otorgaron 19 749 reconocimientos.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna**
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Equilibrio entre vida laboral y personal

En BAC promovemos un equilibrio en la vida personal y laboral de nuestra Gente BAC, nos preocupamos en brindar beneficios que ayuden a mejorar su bienestar integral. Esto contribuye a mantener sanas las relaciones interpersonales y desempeñarse de manera adecuada en los ámbitos laboral, social y familiar.

Nuestro objetivo en BAC es contribuir al bienestar de nuestra gente.

Durante el 2023, desarrollamos cinco acciones para fomentar ese equilibrio.



Acciones para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal en el 2023

Acciones o proyectos	Objetivo	Principales resultados
01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023	Semana de la salud y carrera de atletismo para nuestra Gente BAC y sus familiares.	Más de 2000 personas colaboradoras y sus familias participaron de forma activa.
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!	Promover los buenos hábitos de alimentación y ejercicio.	
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza		Datos de capacitación del periodo 2023 Horas promedio de capacitación
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible		Por género: mujeres: 28,85 horas - Hombres: 27,81 horas
05. Generamos valor económico y desarrollo		Por categoría laboral: gerentes y directores: 50,23 horas - jefaturas: 36,18 horas - administrativos: 28,81 horas - operativos: 26,09 horas.
06. Comprometidos con el planeta	Capacitaciones y certificaciones profesionales impartidas por la Universidad BAC.	Por generación: <ul style="list-style-type: none"> • "Baby boomer": 17,57 horas • Generación X: 29,99 horas • Generación Y: 28,48 horas • Generación Z: 28,35 horas.
07. Nuestra huella social interna		Horas de capacitación por eje:
08. Nuestra huella social externa		Conocimiento técnico: 129 392 horas Solidez regulatoria: 9451 horas Competencias: 14 497 horas Bienestar personal: 5910 horas Programas de educación financiera: 1388 participantes aprendieron a tomar decisiones financieras saludables.
09. Índice GRI		
10. Índice Principios de Banca Responsable		
11. Índice Net Zero Banking		



Acciones para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal en el 2023

Acciones o proyectos	Objetivo	Principales resultados
Trabajo y horario flexible	Brindar a nuestra Gente BAC la opción de trabajar de forma remota para aprovechar al máximo su tiempo personal y tiempos de desplazamiento.	66 % de las personas colaboradoras
Campañas de salud	Incentivar a las personas colaboradoras sobre el cuidado de su salud.	Más de 2000 personas participaron en la campaña Semana de la Salud (festival de la salud) que incluye: Carrera de 10 kilómetros y 5 kilómetros Caminata 5 kilómetros Carrera de niños Clases de ejercicios (zumba y aeróbicos) Donación de sangre, consulta nutricional, masaje terapéutico, exámenes de la vista, de sangre, charlas educativas. "Stands" de Pymes con productos y servicios de bienestar integral
Chequeo Médico a nuestra Gente BAC	Asegurar el buen estado de salud de las personas colaboradoras.	El 100 % de nuestra Gente BAC tiene acceso a póliza de gastos médicos.

Ponemos a disposición de nuestra Gente BAC más de

50 beneficios

para su bienestar integral,
que abarcan:



Salud



Desarrollo



Productos
financieros



Descanso



Flexibilidad



Educación



Descuentos

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Salud y seguridad ocupacional

Desde la BAC, desarrollamos una estrategia Centrada en la Vida, ya que para nosotros es fundamental asegurar la salud ocupacional para nuestra Gente BAC y agregar valor en sus vidas.

La estrategia Centrada en la Vida es necesaria para:



Durante el 2023, desarrollamos varias campañas de salud ocupacional para asegurar el bienestar integral.

Eventos para el bienestar físico y mental 2023			
Temas	Cantidad de campañas realizadas	Cantidad de personas que asistieron	Principales resultados
Nutrición	Servicio fijo	451	1309 consultas nutricionales.
Ejercicio físico (Festival de la Salud)	6	Más de 2000	Más de 2000 personas colaboradoras y sus familiares en la semana de la salud y otras actividades.
Ergonomía	3	5000	Ejecución de las campañas en el 100% de las áreas de la organización.
Salud mental	Servicio fijo	97	670 sesiones de psicología.
Actuación ante emergencias	4	5000	Ejecución de las campañas en el 100 % de las áreas de la organización.
Fisioterapia	Servicio fijo	2138	5145 sesiones.

También trabajamos en eliminar los riesgos psicosociales que provocan estrés y enfermedades como se detalla a continuación.

Acciones para eliminar los riesgos psicosociales

Encuesta de índice socioeconómico para determinar los factores psicosociales que afectan a nuestra Gente BAC.

Se cuenta con un servicio de psicología dentro del consultorio médico para atender casos de personas colaboradoras que han presentado afectación por factores psicosociales.

Se dispone un área de Relaciones Laborales para atender todo lo concerniente al marco de derecho laboral.

En BAC desarrollamos siempre buenas prácticas en materia de salud y seguridad ocupacional.

- Promover una cultura de bienestar integral.
- Desarrollar programas de bienestar integral.
- Crear un entorno físico saludable.
- Promover la educación y conciencia sobre salud.
- Desarrollar programas de apoyo emocional y mental.
- Gestionar flexibilidad laboral.
- Mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- 01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En el BAC detectamos al menos siete tipos de dolencias y enfermedades que fueron las más comunes durante el 2023, abordadas por diferentes programas de salud.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Principales dolencias y enfermedades laborales en nuestra Gente BAC

Tipos	Cantidad de personas afectadas 2023	
	Hombres	Mujeres
Afecciones músculo esqueléticas (incapacidades INS)	8	24
Visita médica a los consultorios	1574	2344
Respiratorias	1797	3056
Musculoesqueléticas	997	1451
Crónicas	865	1036
Gastrointestinales	819	1598
Chequeo de salud	592	1351

Atendidos en INS en el 2023



Identificación de peligros y evaluación de riesgos laborales

Mediante una matriz se identifican los peligros por el área de trabajo donde se utilizan herramientas como listas de verificación.

Se evalúan los riesgos en frecuencia y gravedad con parámetros numéricos establecidos por metodologías nacionales para obtener el nivel de riesgo.

Se prioriza la implementación de los controles determinados.

Investigar accidentes de trabajo

Usamos una herramienta de recolección de datos acompañada de otra que ayuda a determinar la causa raíz del accidente.

Posteriormente procedemos con la implementación de los controles adecuados.

El área de Salud Ocupacional gestiona el cumplimiento de los requisitos legales aplicables; por ejemplo, la inscripción y participación ante el Consejo de Salud Ocupacional del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Otra actividad relevante es coordinar las Comisiones de Salud Ocupacional de todos los centros de trabajo en BAC. Las principales acciones son:

- 1 Investigar las causas de los riesgos de trabajo e implementar las medidas para mitigarlos.
- 2 Inspeccionar los centros de trabajo para garantizar las condiciones óptimas de seguridad y de cumplimiento regulatorio.
- 3 Informar a las personas colaboradoras los resultados de la gestión de las comisiones.
- 4 Liderar acciones para mitigar los riesgos como invertir en infraestructura como rotulación, sistemas de incendio, salas de lactancia y suministros para brigadas, entre otros.

En BAC contamos con cuatro consultorios que brindan servicios de atención médica de empresa que proporcionan un acceso fácil y conveniente, además promueve la salud y el bienestar de nuestra Gente BAC.

Durante el 2023, en BAC detectamos cuatro hitos en temas de Salud y Seguridad Ocupacional:

Contamos con más de 300 brigadistas en toda la organización.

Mantenemos por debajo del 2 % el total de incapacidades anuales por accidentes y enfermedades laborales.

Gestionamos una inversión de más de \$30 000 anuales en campañas de salud.

Logramos el 100 % de cumplimiento de requisitos legales aplicables relacionados con Salud y Seguridad Ocupacional.

Igualdad de oportunidades

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En BAC fomentamos la igualdad de oportunidades para nuestra Gente BAC y por ello definimos políticas transparentes y éticas.

El proceso de contratación externa o promoción interna considera los criterios de selección bajo las mismas condiciones.

Mediante la Universidad BAC desarrollamos nuestros programas de capacitación y desarrollo y el área de Relaciones Laborales brinda apoyo a toda la organización en temas laborales-legales para asegurar el trato igualitario justo y transparente.

También, promovemos en nuestros ambientes laborales el respeto a la diversidad e inclusión y por la no discriminación de nuestras personas colaboradoras, quienes tienen a disposición canales de denuncia para que se expresen en caso de que sientan que sus derechos son irrespetados.

Canales de denuncia contra la discriminación:

Líderes
Área de Talento y Cultura
Línea de Ética
"Ombudsperson"

La diversidad nos caracteriza

Como parte de nuestros objetivos de inclusión e igualdad, seguimos creciendo en la contratación de personas con alguna discapacidad. Para el 2023 contamos con 25 personas colaboradoras con capacidades diferentes.



Discapacidad física:
11



Discapacidad sensorial
auditiva:
13



Discapacidad sensorial
visual:
1

Contamos con un programa con cobertura al 100% de la población, y no tenemos registrados casos de discriminación.

Acciones para fomentar la diversidad e inclusión y la no discriminación

Diversidad e inclusión

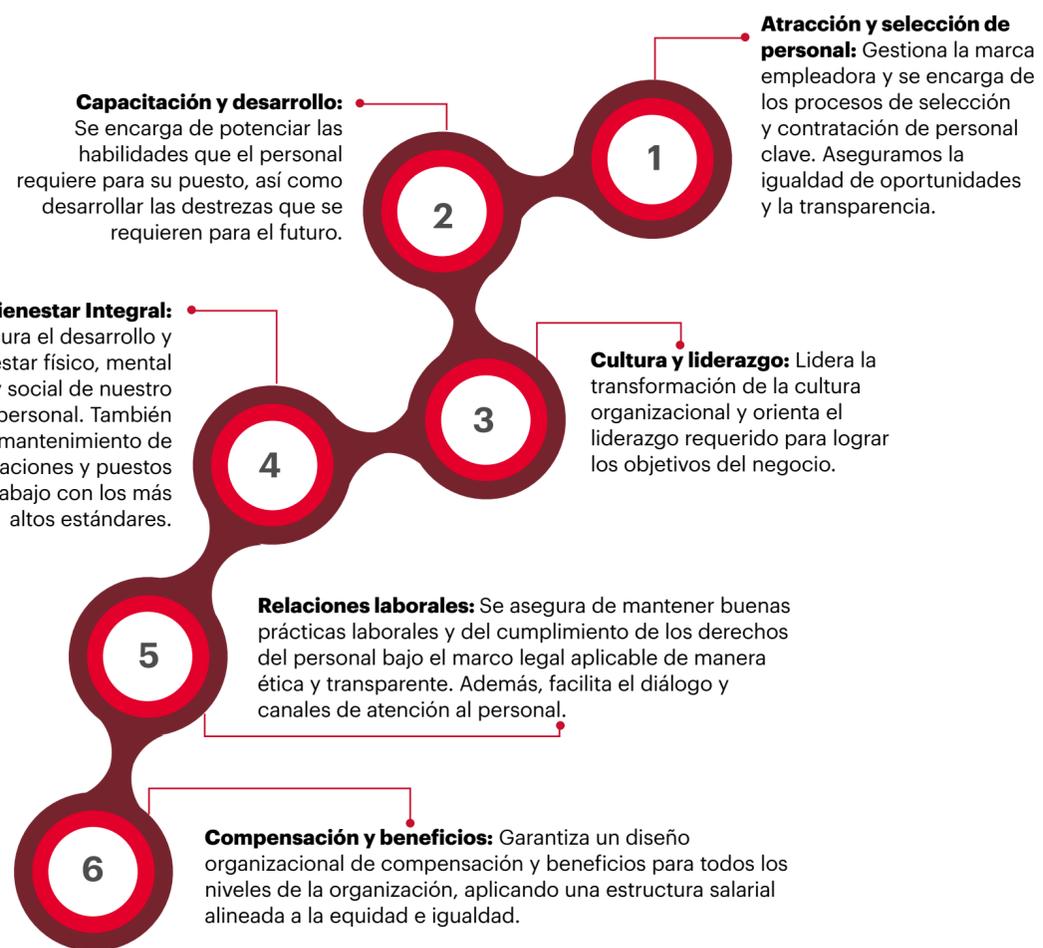
Acciones	Principales resultados
<p>Programa de diversidad e inclusión BAC</p> <p>En Relaciones Laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Somos cuidadosos al analizar las razones para una medida disciplinaria, o una desvinculación. Evitamos represalias respaldados en nuestro Código de Integridad y Ética. En conjunto con Comunicación, desarrollamos la "Campaña del Respeto", para fomentar comportamientos alineados a valores humanos básicos, educar y así generar una cultura acorde a un liderazgo de visión y respeto y evitar situaciones de hostigamiento. Esta campaña la realizamos dos veces al año. Durante el 2023 desarrollamos 15 sesiones, en su mayoría en modalidad presencial. Registramos la participación de 444 personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Personas colaboradoras con capacidades diferentes se les brinda las facilidades para que obtengan la certificación ante el CONAPDIS Participación nuestra Gente BAC en la Campaña del Respeto.

Desarrollo profesional

En BAC nos esmeramos por brindar a nuestra Gente BAC un espacio de aprendizaje constante y desarrollo, tanto personal como laboral, lo cual es accesible al 100 % de la población ubicada en diferentes lugares del país.

Las personas líderes en la organización brindan acompañamiento para el desarrollo de habilidades que ayuden a fortalecer no solo a ellos mismos, sino de sus equipos, sus procesos, entre otros.

Tenemos una estrategia para gestionar nuestro talento humano.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

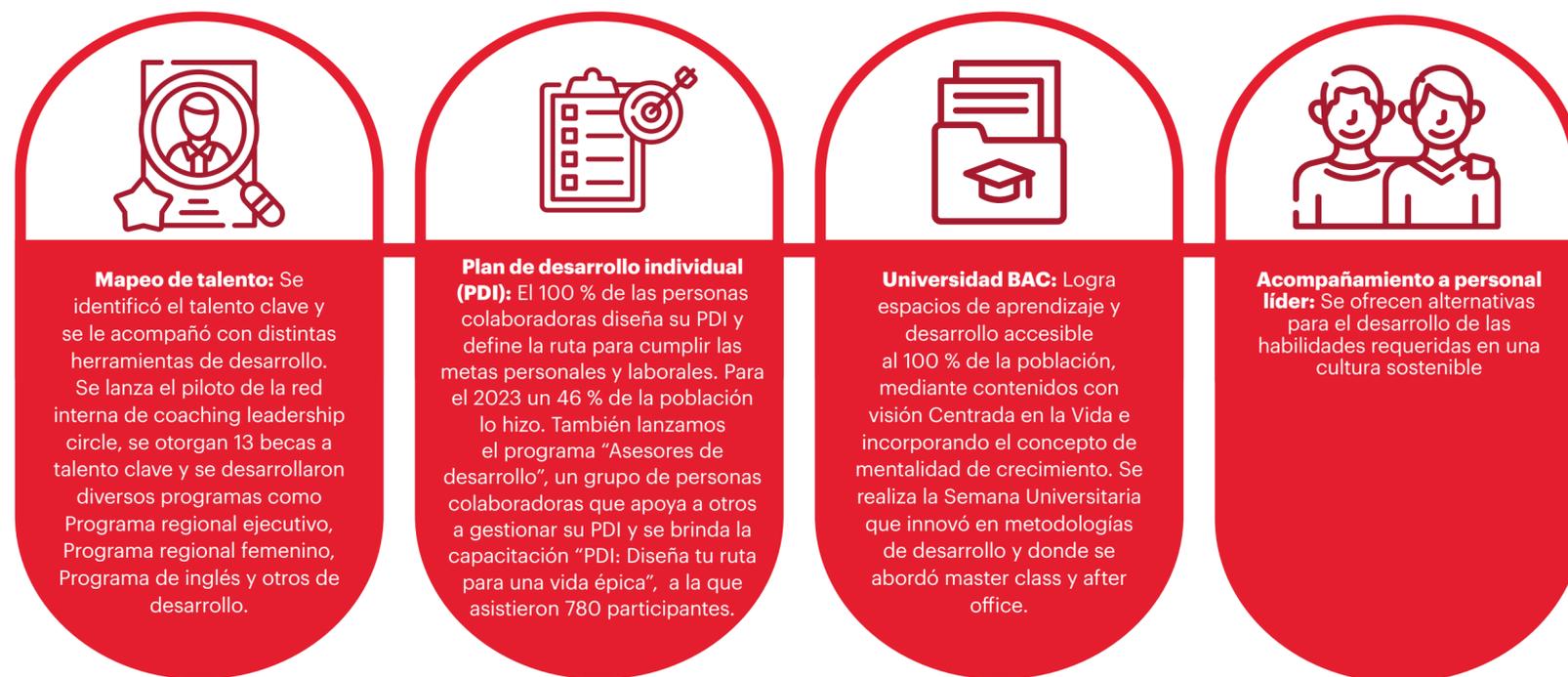
10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



En BAC somos líderes con un propósito sostenible.

Durante el 2023 apostamos por cuatro proyectos específicos para impulsar el desarrollo profesional de nuestra Gente BAC.



Impulsamos el conocimiento

Durante el 2023 en el BAC desarrollamos cuatro capacitaciones específicas para nuestra Gente BAC:

Capacitaciones a las personas colaboradoras del BAC durante el 2023				
Tema y descripción	Cantidad de hombres	Cantidad de mujeres	Promedio del tiempo invertido en la capacitación	Cantidad total de personas capacitadas
Conocimiento técnico	2019	2607	129 392 horas	5895
Solidez regulatoria	2407	3011	9451 horas	
Competencias	799	1255	14 497 horas	
Bienestar personal	2107	2712	5910 horas	

Nota: La cantidad de hombres + cantidad de mujeres suman 5501, esa diferencia de 394 corresponde a colaboradores que no tenían registro de género dentro de la data.

En el desarrollo profesional tuvimos tres hitos principales durante el 2023.

Lanzamiento del programa de inglés con cobertura a más de 1000 personas colaboradoras.

Semana Universitaria que innovó en metodologías de desarrollo, incorporó abordajes como "master class" y "after office", por ejemplo.

Club de líderes, un espacio de crecimiento en habilidades de liderazgo.

- 01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023
- 02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
- 04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el planeta
- 07. Nuestra huella social interna
- 08. Nuestra huella social externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Nuestra evaluación de desempeño

Para BAC es muy importante la evaluación de desempeño, nos permite establecer objetivos, definir metas y evaluar el avance, alineado con nuestra estrategia organizacional.

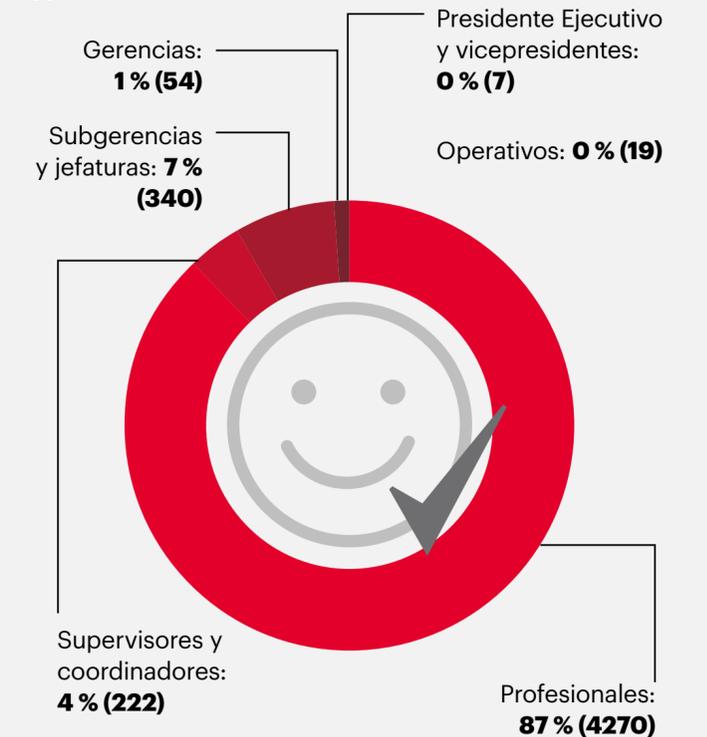
Nos ayuda a tener claras las expectativas, metas y competencias y, además, facilita conversaciones de realimentación, mejora continua y desarrollo profesional.

El proceso de evaluación de desempeño es anual, y tiene 3 etapas: Cascadeo y establecimiento de objetivos, Evaluación de medio periodo, Evaluación de cierre de año. Las evaluaciones se miden con cuatro escalas:



Las evaluaciones al cierre del año se aplican solamente para las personas colaboradoras con contrato indefinido y que hayan ingresado previo al 1.º de septiembre de ese año. No se aplica para pasantes, practicantes, o temporales.

El porcentaje de personas por nivel jerárquico que les aplica la evaluación de desempeño 2023 se representa así:



Aplicación según género:



Con el objetivo de mejorar las herramientas, capacitaciones y/o procesos asociados de la nuestra Gente BAC, revisamos con frecuencia el proceso de desempeño.

Tener varias etapas de evaluación durante el año permite identificar a tiempo las oportunidades de mejora en el alcance de metas y/o habilidades de las personas colaboradoras.

Para lograr este objetivo se realizan conversaciones de realimentación, entre el líder y la persona colaboradora, que ayuden a trabajar en planes de acción y/o desarrollo.

Educación financiera para alcanzar sueños

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

A nivel interno, en BAC gestionamos la educación financiera a través del Programa de Educación e Inclusión Financiera interno y externo.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

Nuestro objetivo es que nuestras partes interesadas cuenten con las herramientas para tomar decisiones financieras informadas y responsables, así como el manejo adecuado de sus finanzas personales y familiares.

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

Lo hacemos mediante las siguientes metodologías preventivas y reactivas de abordaje:



- Talleres.
- “Webinars”.
- Charlas a personas colaboradoras, clientes y no clientes.
- Asesoría Financiera individual y personalizada.
- Contenidos digitales por medio de nuestro sitio “web” de educación financiera: Finanzas Positivas.

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

La coordinación del Programa y el logro de sus objetivos está a cargo de un equipo de colaboradoras de la Gerencia de Sostenibilidad bajo la dirección de la Jefatura de la Dimensión Social, y con el apoyo, por supuesto, de nuestra Gente BAC en las distintas áreas de negocio, que participa como parte del Programa de

Voluntariado. También es fundamental el apoyo de proveedores externos y alianzas público privadas.

Durante el 2023, a lo interno realizamos cinco proyectos de capacitación en temas de educación financiera.

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Proyectos

Beneficios y resultados

Consultorio Financiero para nuestra Gente BAC.

- Brinda de manera individual y personalizada un acompañamiento periódico que tiene como base la educación e inclusión financiera. Se monitorea el porcentaje de endeudamiento, de ahorro, déficit y superávit de ingresos, entre otros factores.
- Pretende generar un cambio en las conductas y hábitos de nuestra Gente BAC para promover una adecuada salud financiera.
- Alcance: 91 personas colaboradoras atendidas y 293 horas de asesoría financiera.
- Esta iniciativa fue ganadora en la Dimensión Social del concurso interno El Aplauso y representante de Costa Rica a nivel Regional.

Formación de facilitadores de salud financiera (Gente BAC).

- Formación de 53 facilitadores de salud financiera para que brinden charlas y talleres de educación e inclusión financiera a nuestras partes interesadas. De esta manera contribuimos con la masificación de la educación e inclusión financiera.

Cursos-talleres- webinarios- capacitaciones (personal colaborador BAC).

- Brinda aprendizaje sincrónico y asincrónico sobre herramientas para tener finanzas saludables.
- Alcance: 6082 participaciones de personas colaboradoras.

Aprobación de Política de Crédito para Gente BAC con alto endeudamiento.

Estos son algunos de los cursos recibidos:
Curso “Decisiones Financieras 3.0”.
Taller “Finanzas Sanas” y “Conquistando la Montaña Financiera”.
“Webinars” sobre planeación y ahorro por medio de seguros.
Capacitación “Principios Clave de una Buena Salud Financiera”.
Capacitaciones sobre embargos, inversiones, educación financiera para la niñez y creencias limitantes en relación con el dinero.
Curso de Formación para Emprender

- Personas colaboradoras que, por algunas características, no pueden optar por financiamiento obtienen este beneficio, el proyecto fue aprobado en junio del 2023.
- Cinco personas colaboradoras se beneficiaron.

Creación de Curso Formación para Emprender como complemento en las Asesorías Financieras.

Brindar herramientas para diversificación de ingresos. 73 personas están realizando el curso.

Mujeres BAC interno

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Como parte de las iniciativas para promover la igualdad de oportunidades a nivel interno, contamos también con el Programa Mujeres BAC. Este programa fomenta la integración y el empoderamiento económico de las mujeres colaboradoras y proporciona herramientas que aportan a reducir las brechas de género.

El accionar de este programa se alinea con diferentes objetivos estratégicos, entre ellos:

Objetivos estratégicos



Promover la integración y empoderamiento económico de las mujeres, a través de oportunidades inclusivas que contribuyan a reducir las brechas de género.



Hacer banca inclusiva y, especialmente, equitativa en género.



Promover el desarrollo y bienestar integral de nuestra Gente BAC.

Para lograr estos objetivos forjamos alianzas con organizaciones que comparten nuestro compromiso con la diversidad, inclusión y empoderamiento de las mujeres:



- Ruta de Paridad de Género.
- ONU Mujeres.
- "Financial Alliance for Women".
- Parque La Libertad.
- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).
- Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).
- Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED).
- Efecto "Boomerang".
- Voces Vitales.



BAC impacta la vida de sus personas colaboradoras.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



En el período de reporte desarrollamos tres iniciativas importantes para fomentar el Programa Mujeres BAC a nivel interno:



1 En conjunto con el área de la **Universidad Corporativa** creamos la **especialización en liderazgo femenino**, con el objetivo de **reducir las brechas que impiden a las mujeres escalar a puestos de liderazgo**.

La distribución de las charlas se aprecia a continuación:

- Charlas en el marco de la Especialización de Liderazgo Femenino (el objetivo de esta especialización se detalla en la sección Mujeres BAC interno).
- Charla de Sesgos Inconscientes a jefaturas de mujeres que participaron en la Especialización de Liderazgo Femenino: 18 participantes.
- Charla de Desarrollo de Talento Femenino: 11 participantes.
- Taller: ¿Cómo y qué nos enseñan sobre

ser mujeres? 27 participantes.

- Taller: Liderazgo y empoderamiento: 27 participantes.
- Taller: Habilidades estratégicas y proyección profesional: 23 participantes.
- 4 Mentorías individuales para las participantes.
- 2 mentorías grupales con testimonios sobre la experiencia que líderes de alto nivel han tenido en su desarrollo profesional.
- Taller: Sororidad y “networking”: 26 participantes.
- Sesgos inconscientes y actualización sobre los beneficios de Mujeres BAC: 20 participantes.

Como resultado participaron **30 personas colaboradoras** y realizamos **20 mentorías**.



2 Lanzamos una **campana** para identificar a **mujeres colaboradoras con habilidades STEM** (mujeres que se desarrollan en el campo de ciencia, tecnología, ingeniería

o matemáticas) **en todas las áreas** de la organización. Como resultado, identificamos a más de **400 colaboradoras**. Para el próximo periodo estaremos creando iniciativas para este segmento.



3 Creamos el curso: **“Atención a Mujeres Clientas con Enfoque de Género”**, con la finalidad de **brindar un servicio alineado a este enfoque**, en este curso **capacitamos y**

sensibilizamos a las **personas colaboradoras** que tienen vinculación con **servicio al cliente** en diferentes áreas de la organización.

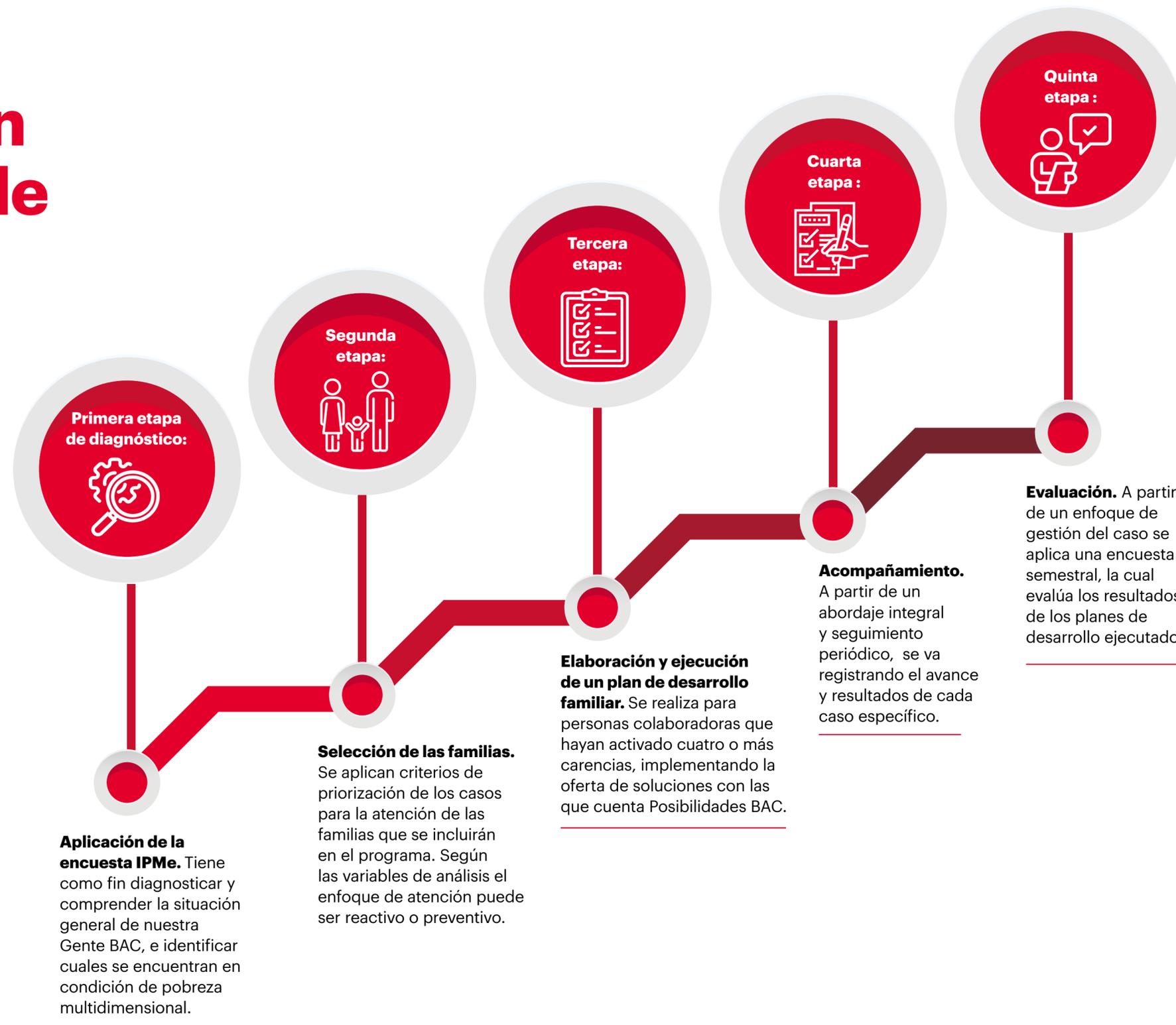
Reducir la pobreza en BAC al mínimo posible

Programa Posibilidades BAC

Nuestro programa Posibilidades BAC fue creado con el objetivo de contribuir a la reducción de la pobreza y mejorar la calidad de vida de nuestra Gente BAC y los miembros de su núcleo familiar mediante soluciones de desarrollo y bienestar integral, basadas en las carencias identificadas en el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial (IPMe).

Posibilidades BAC, mediante la aplicación de la encuesta del Índice de Pobreza Multidimensional, identifica carencias, las cuales, a partir de un enfoque de acompañamiento y gestión del caso, son atendidas a través de soluciones de desarrollo y bienestar integral, y alianzas con otras organizaciones para superar las situaciones identificadas.

El IPMe (Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial) es una herramienta que identifica vulnerabilidades en los hogares más allá del ingreso económico, y analiza aspectos como el acceso a la salud y garantías sociales, la ausencia de servicios básicos o el nivel de escolaridad, entre otros. La medición se enfoca en cinco dimensiones: vivienda, educación, salud, trabajo y protección social. Asimismo, BAC incorporó como variable de análisis adicional el endeudamiento.



Aplicación de la encuesta IPMe. Tiene como fin diagnosticar y comprender la situación general de nuestra Gente BAC, e identificar cuales se encuentran en condición de pobreza multidimensional.

Selección de las familias. Se aplican criterios de priorización de los casos para la atención de las familias que se incluirán en el programa. Según las variables de análisis el enfoque de atención puede ser reactivo o preventivo.

Elaboración y ejecución de un plan de desarrollo familiar. Se realiza para personas colaboradoras que hayan activado cuatro o más carencias, implementando la oferta de soluciones con las que cuenta Posibilidades BAC.

Acompañamiento. A partir de un abordaje integral y seguimiento periódico, se va registrando el avance y resultados de cada caso específico.

Evaluación. A partir de un enfoque de gestión del caso se aplica una encuesta semestral, la cual evalúa los resultados de los planes de desarrollo ejecutados.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Toda persona colaboradora del BAC o miembro de su núcleo familiar puede participar del Programa Posibilidades BAC, cuando se haya identificado que existen carencias asociadas. En BAC la encuesta de Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial tiene una aplicación bianual.

Las soluciones brindadas pueden facilitar acompañamientos, asesorías y apoyos de carácter reactivo o preventivo. Por esto trabajamos en varias iniciativas:



1. Atención reactiva: persona colaboradora y/o familiar que haya activado cuatro o más carencias, y que, debido a su condición de vulnerabilidad se ubica en un grupo de atención prioritaria.

2. Atención preventiva: persona colaboradora y/o familiar que, si bien no se encuentra en el umbral de pobreza multidimensional, a partir de un análisis técnico del caso se determina que requiere apoyo por parte del programa pues la carencia que activa es de alto riesgo para su bienestar integral.

Durante el 2023, se desarrollaron 57 planes de desarrollo y acompañamiento familiar, de los cuales 37 casos lograron desactivar su condición de pobreza multidimensional.

Los planes de desarrollo familiar incluyeron la ejecución de soluciones de desarrollo y bienestar integral tales como:



Bonos de
vivienda



Asesoría
legal



Red de
cuido



Asesoría financiera, talleres
de finanzas saludables,
readecuación de deudas



Programa de
Educación Formal



Capacitación en
primeros auxilios
psicológicos



Becas
universitarias



Talleres de
empleabilidad



Acceso a bolsa
de empleo

En el segundo semestre del año 2023 se inició la I fase correspondiente a la aplicación de la cuarta encuesta que mide el Índice de Pobreza Multidimensional Empresarial.

Esta aplicación permitió comprender la situación general de las personas colaboradoras y su entorno familiar e identificar quienes se encuentran en condición de pobreza multidimensional y cuáles están en alto riesgo de ingresar en el umbral de pobreza multidimensional.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Operamos bajo un ecosistema de bienestar

Durante el 2023, contamos con alianzas para impulsar el Programa de Posibilidades BAC.

Nombre de la alianza	Objetivo de la alianza	Resultados
AED	Promover la articulación entre el sector empresarial, organizaciones de la sociedad civil y el Estado costarricense para promover estrategias de corresponsabilidad social de los cuidados en la primera infancia, conciliación de la vida familiar y laboral.	Acceso e intercambio de buenas prácticas empresariales para fortalecer la solución de Red de Cuido.
Coopemente	Brindar soluciones de educación formal a nuestra Gente BAC o sus familiares con algún tipo de rezago educativo.	Nueve personas colaboradoras y/o familiares, participaron de formación en educación abierta para adultos.
Horizonte Positivo	Asesorar a Posibilidades BAC, desde la aplicación de la encuesta que mide el Índice de Pobreza Multidimensional, hasta la implementación de los planes de desarrollo familiar para generar bienestar integral en nuestra Gente BAC.	Implementación de la cuarta encuesta para medir el IPMe Asesoría en planes de desarrollo familiares durante el 2023.

Nombre de la alianza	Objetivo de la alianza	Resultados
ASEBAC	Brindar apoyo a Posibilidades BAC, por medio de las formalizaciones, seguimientos, pagos, así como estudios de personas colaboradoras para acceso y redirección de soluciones.	Colaboración en el sistema pago compartido de Red de Cuido. Apoyo en procesos de soluciones financieras.
TALANA (Fundación DEVHI)	Gestionar mediante un sistema de copago, acceso a centros de cuidado idóneos parah hijos (as) de personas colaboradoras de BAC, con edades de máximo 12 años para garantizar una protección social de calidad.	Se apoyaron a 15 familias en Red de Cuido. Se brindó apoyo de cuidado a 20 personas menores de edad.
ORACLE	Facilitar una plataforma educativa y de empleabilidad, mediante la formación a personas colaboradoras y/o familiares en tecnologías para conectarse con el mercado laboral.	Matrícula de 23 personas colaboradoras o sus familias en curso de formación en programación.

Principales resultados del programa Posibilidades BAC.

Principales resultados	Retos 2023
67 % de la planilla del BAC completó la encuesta de IPMe.	Lograr un mayor porcentaje de participación en el llenado de la encuesta.
57 personas cuentan con al menos una solución de sus carencias.	Lograr la continuidad de los familiares de nuestra Gente BAC en el programa, pues no hay una relación directa con la persona beneficiaria.
39 personas colaboradoras desactivaron IPMe.	Generar capacidad instalada y competencias en nuestra Gente BAC para sostener la estabilidad que brindó la solución facilitada.
81 soluciones de desarrollo y bienestar integral distribuidas de la siguiente manera: salud financiera 28, empleabilidad 3, vivienda 20, red de cuidado 30, asesoría legal 1 y educación 9.	

Nuestra ruta 2024

En materia de huella social interna, en BAC nos planteamos metas, compromisos y retos para el 2024.

Talento y Cultura

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Metas 2024

- La cultura organizacional.
- Fortalecer la Cultura Organizacional de BAC, con el fin de alcanzar nuestro propósito organizacional.
- Implementar un modelo integral de dimensionamiento y gestión del talento interno.
- Diseñar un programa de desarrollo de carrera interna para nuestro equipo de trabajo.
- Fortalecer nuestra propuesta de valor para el colaborador.
- Modelo de Servicio.
- Ser referentes en temas de equidad.

Retos 2024

- **Liderazgo y Cultura:** Alcanzar un liderazgo y una cultura flexible, auténtica, empática y multiplicadora, trabajando en equipo por un solo propósito.
- **“Workforce planning”:** Garantizar el talento deseado en el lugar y el tiempo oportuno, con las herramientas necesarias para impactar en la estrategia.
- **Talento & Movilidad Interna:** Desarrollar una cultura de talento y movilidad interna basada en la transparencia
- **Valor Centrada en la Vida** Crear soluciones diferenciadoras que agreguen valor a la vida de las personas colaboradoras.
- **Modelo de Servicio:** Crear un modelo de servicio que garantice el trabajo en el ecosistema y la mejora en la experiencia del cliente a través de la tecnología y la Inteligencia Artificial.
- **Mejores prácticas:** en todos los procesos para implementar acciones justas, inclusivas y prósperas.

Mujeres BAC
Creando historias

buscamos el
empoderamiento
integral

Mujeres BAC
Creando historias



Mujeres BAC interno

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Metas 2024

- Construir e implementar la estrategia para la segunda generación de la Especialización de Liderazgo Femenino.
- Abordar temas de masculinidades con los colaboradores.
- Abordar el tema de sesgos con los líderes de la organización.
- Fomentar a nivel interno el desarrollo personal de Mujeres STEM.

Retos 2024

- Contar con datos desagregados por género para todas las áreas del banco.
- Crear y lanzar un círculo con los líderes de la organización e involucrar a los embajadores de género para la promoción e implementación de este tipo de iniciativas.
- Realizar espacios socioeducativos como webinarios y talleres que permitan sensibilizar a líderes y colaboradores de toda la organización.
- Crear iniciativas en conjunto con la Gerencia de Tecnología de la Información mediante actividades de voluntariado.

Programa Posibilidades BAC

Metas 2024

- Mejorar la calidad de vida de nuestra Gente BAC.
- Fortalecer la relación de las personas colaboradoras con el BAC a través de conexiones profundas.

Retos 2024

- Brindar las soluciones individualizadas requeridas en cantidad y calidad al 100 % de la población en pobreza multidimensional.
- Lograr un acercamiento profundo con el 100 % de las personas colaboradoras atendidas por Posibilidades BAC.
- Consolidar nuevas posibles soluciones a través de alianzas estratégicas.

Educación e Inclusión Financiera

Metas 2024

Las siguientes iniciativas:

- Fortalecimiento del Programa de Asesores de Educación Financiera con la finalidad de ampliar el alcance, tanto a lo interno como a lo externo de la organización.
- Lanzamiento del Programa Conquistando la Montaña Financiera modalidad virtual para clientes internos y externos.
- Proyecto "Personal Financial Management", el cual pretende obtener un índice de salud financiera de nuestros clientes según estos cuatro indicadores: ahorro, récord crediticio, endeudamiento y capacidad de pago, lo anterior con la finalidad de apoyarlos en la toma de decisiones informadas y conscientes.
- Desarrollo e Implementación de "Dashboard" de endeudamiento de clientes internos y externos, con el objetivo de desarrollar estrategias más intencionadas según la necesidad de las partes interesadas.
- Proyecto Termómetro Financiero, el cual busca brindar a nuestras partes interesadas una herramienta de autodiagnóstico en relación a su situación financiera actual, visualizándolo como Termómetro o Semáforo de Salud Financiera BAC, que logre por medio de inteligencia artificial brindar resultados de hábitos, liquidez y solidez, y con base en el resultado dirigir al cliente a contenido en nuestro sitio "Web" de Educación Financiera (Finanzas Positivas) que le permita obtener conocimientos y mejorar en los aspectos en que así lo requiere.
- Proyecto de Educación Financiera para adultos mayores, con el objetivo de realizar banca inclusiva y apoyar a estos segmentos en los que se ha identificado la necesidad.
- Capacitación a los líderes de la organización para el adecuado abordaje de la política KYE Conozca a su Colaborador, en lo relacionado a la situación financiera del personal colaborador.

Retos 2024

- El reto principal es lograr los compromisos adquiridos considerando los recursos con los que se cuenta, tanto de capital humano como recursos económicos.
- Concientizar a las personas acerca de la importancia de priorizar la Educación Financiera para el cumplimiento de metas y objetivos personales y profesionales.



08

Nuestra huella social externa

Ampliamos la inclusión y educación financiera y digital

Educación e Inclusión Financiera 2023

En BAC contamos con el Programa de Educación e Inclusión Financiera interno y externo, como marco para la promoción del bienestar financiero de nuestros grupos de interés, para la toma de decisiones informadas y responsables, así como un manejo adecuado de sus finanzas personales y familiares.

A nuestra Gente BAC, clientes y no clientes, los abordamos mediante talleres, webinarios y charlas de educación financiera.

Además, brindamos asesoría financiera individual y personalizada, y ofrecemos contenidos digitales por medio de nuestro sitio "web" de educación financiera: Finanzas Positivas.



Cambiamos vidas con el poder de la educación financiera.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Proyectos de capacitación financiera en el 2023

Proyectos realizados

Capacitaciones por medio del Programa de Facilitadores de Salud Financiera (nuestra Gente BAC - Voluntariado Profesional).

Proyecto Carretica Cuentera.

Proyecto PIXDEA.

Materia de 9.º año MEP (Finanzas Personales y Familiares para la Vida Cotidiana).

Guías de Emprendimiento para Liceos Rurales.

Sitio “web” de Educación Financiera Finanzas Positivas.

Clasificación de los participantes

Personas adultas

Niñas, niños y familias

Niñas, niños y jóvenes

Jóvenes

Jóvenes

Público en general

Beneficios y resultados de los proyectos a lo interno y externo

Su objetivo es educar a los grupos de interés en el manejo de las finanzas personales y familiares, y el uso adecuado de las soluciones financieras.

En el 2023, por medio de este programa se alcanzó un total de **11 734** personas de diferentes empresas.

Su objetivo es educar a niñas, niños y familias en contenido sobre finanzas saludables, mediante talleres presenciales y en un ambiente de aprendizaje lúdico y participativo. Se abordan temas de ahorro, metas financieras, presupuesto, seguridad cibernética y consejos de salud financiera.

Alcance:

15 talleres presenciales.
530 estudiantes en talleres presenciales.
5234 estudiantes que recibieron contenidos digitales.
2305 hombres.
3459 mujeres.
28 125 reproducciones del cuento “El laboratorio de educación financiera”.

Promueve la salud financiera en niños, niñas y jóvenes por medio de contenido educativo tecnológico, a través de giras educativas mediante realidad virtual.

Alcance

38 giras educativas mediante realidad virtual.
4023 estudiantes de escuelas y colegios privados.
25 escuelas ubicadas en las provincias de San José, Alajuela, Cartago y Heredia.

-Brinda educación e inclusión financiera a estudiantes de 9.º año y logramos alcanzar **34 860** estudiantes.

-Desde el 2013 hemos impactado a **272 000** estudiantes.

Junto con el Grupo Colaborativo Semillas de Cambio promovemos el movimiento emprendedor en las comunidades rurales y contribuimos al cierre de las brechas sociales y económicas.

Contamos con una matrícula de **11 058** estudiantes.

Relanzamiento del sitio de educación financiera, ahora Finanzas Positivas, organizado en tres segmentos: personas, familias y empresas. Cuenta con más de 900 contenidos gratuitos sobre finanzas personales, seguros, pensiones, inversiones y más. **Alcance: 156 861** visitas en el 2023.

Aliados

Voluntariado Profesional Interno

Proveedor Externo Carretica cuentera

Proveedor Externo PIXDEA

Ministerio de Educación Pública (MEP).

MEP

N/A

01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Personas que beneficiamos a través de la educación financiera, en el 2023.

Personas beneficiadas			
	2022	2023	% de variación
Estudiantes de secundaria.	46 377	52 118	-1 %
Cientes y público en general.	22 805	24 108	6 %
Cantidad total de participantes.	69 182	70 144	1 %

Alcance en redes sociales:



En 2023 realizamos más de 200 comunicaciones de Educación Financiera en los diferentes canales (internos y externos).

Nuestro principal hito en el 2023 en cuanto a educación e inclusión financiera es que logramos alcanzar a 76 226 personas, gracias al apoyo de nuestro equipo interno por medio del Programa de Voluntariado y de aliados estratégicos.

6082	participaciones de nuestra Gente BAC en cursos.
11 734	personas capacitadas de diferentes empresas de nuestro país.
9787	segmento niñez y juventud.
2587	personas representantes de Pymes.
34 860	estudiantes en Alianza con el Ministerio de Educación Pública (Materia de 9.º año Finanzas Personales y Familiares para la Vida Cotidiana).
11 058	estudiantes de Liceos Rurales.
118	docentes.
Renovamos el Convenio de Cooperación con el Ministerio de Educación Pública, el cual rige hasta septiembre del año 2027 y promueve iniciativas de Educación e Inclusión Financiera para la población estudiantil.	
Relanzamos el sitio de educación financiera, ahora Finanzas Positivas, organizado en tres segmentos: "Personas", "Familias" y "Empresas". Tiene más de 900 contenidos gratuitos sobre finanzas personales, seguros, pensiones, inversiones y muchos más. Alcance: 156 861 visitas en el año 2023.	

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



Hacemos una banca inclusiva y equitativa en temas de género.

Fomentando la Diversidad e Inclusión 2023

En BAC promovemos la diversidad y el respeto a los derechos humanos y trabajamos siempre para ser una organización inclusiva, libre de discriminación, sin importar raza, nacionalidad, género, orientación sexual, religión, discapacidad, origen social o pertenencia a cualquier otro grupo vulnerable.

Por esta razón, contamos con el Programa de Diversidad e Inclusión que promueve la igualdad de oportunidades y responde a la Política Corporativa de Diversidad e Inclusión BAC Holding International Corp. y subsidiarias.

En el 2023 reestructuramos la gestión del programa y creamos siete pilares estratégicos.

Impulsar acciones desde la Estrategia de Diversidad e Inclusión para buenas prácticas laborales, sociales y técnicas que permitan documentar y gestionar los procesos.

Fortalecer en la cultura BAC los principios D&I, en la que fomentemos la tolerancia, aceptación y el compromiso, impactando así la dimensión social en la estrategia de Triple Valor.

Impulsar iniciativas que permitan brindar servicio inclusivo para todos los grupos vulnerables, en nuestros canales físicos y digitales.

Incentivar la atracción de talento diverso mediante procesos de reclutamiento externos e internos transparentes e inclusivos.

Gestionar los requisitos para asegurar que los puestos de trabajo se adapten a los requerimientos de la persona

Durante el 2023 en la promoción de hacer banca inclusiva, implementamos diferentes acciones e iniciativas dirigido a públicos de interés, en apoyo de la Vicepresidencia de Talento y Cultura, y de Experiencia y Canales:

El 85 % de nuestra Gente BAC completó el curso virtual de Sesgos Inconscientes.

El 63 % de las personas colaboradoras entre sucursales y Centro de Atención Remota completaron el curso de Servicio Inclusivo.

Hubo una participación de 64 usuarios de la aplicación SARA y 138 interacciones en el sistema de interpretación de LESCO.

En las visitas e interacciones a nuestras sucursales y ATM se aumentó la interacción con el APP Lazarillo para personas con discapacidad visual. El aumento fue de 164 interacciones con respecto al 2022, para un total de 469. Así

mismo, aumentó la cantidad de usuarios de la app de 40 (2022) a 198 (cierre de año 2023).

Se mejoraron los tiempos de espera de un 82 % (2022) a un 87 % (2023) en la atención de ventanilla preferencial en sucursales.

Se mejora de un 86 % (2022) a un 92 % (cierre 2023) la priorización en la Respuesta De voz interactiva, en la atención de adultos mayores.

Se aumenta de un 70 % a un 77 % del NPS en atención de adultos mayores en sucursales.

Se aumenta en cinco puntos porcentuales del NPS en atención de adultos mayores en Centro de Experiencia Remota.

01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible
05. Generamos valor económico y desarrollo
06. Comprometidos con el planeta
07. Nuestra huella social interna
08. Nuestra huella social externa
09. Índice GRI
10. Índice Principios de Banca Responsable
11. Índice Net Zero Banking

Mujeres BAC 2023

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Nuestro programa Mujeres BAC promueve la integración y el empoderamiento económico de las mujeres, generando oportunidades inclusivas que ayuden a cerrar las brechas de género.

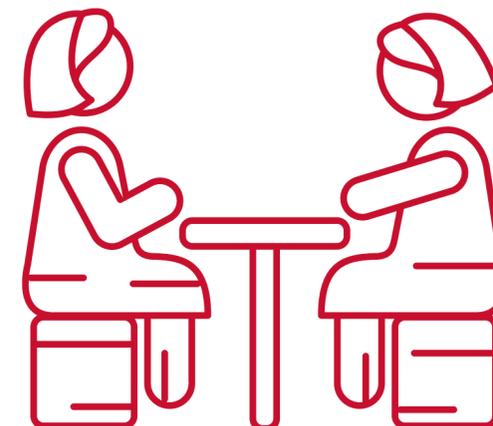
Este programa responde al objetivo de la Estrategia Neto Positivo de “Hacer banca inclusiva y especialmente equitativa en género”.

Nos posicionamos como un banco comprometido en promover la equidad de género y eliminar las formas de discriminación contra las mujeres y niñas.

Lo hacemos a través de tres ejes de acción:



1. Acceso a soluciones financieras (con condiciones Mujeres BAC y acorde a las necesidades de las mujeres).



2. Acceso a soluciones no financieras:

Formación para emprendedoras (Academia Mujeres BAC).
Acceso a plataforma para posicionamiento y venta de productos (Mercaditos “Mujeres BAC”).
Educación Financiera (externa).
Premio Neto Positivo (categoría emprendedora y Mujer STEM).
“Networking”.



3. Participación del Proyecto CAF-INAMU para apoyar al cierre de brecha financiera entre mujeres y hombres.

Además, en el BAC contamos con los siguientes objetivos estratégicos del programa Mujeres BAC a nivel exterior:

Promover la integración económica y empoderamiento de las mujeres, mediante oportunidades inclusivas que reduzcan la brecha de género.

Las partes interesadas son: Vicepresidencia de Estrategia, Operaciones y TI, de Experiencia al Cliente, de Relaciones Corporativas, Sostenibilidad y Mercadeo, de Banca de Personas y Medios de Pago y de Tesorería.

Hacer banca inclusiva y, especialmente, equitativa en género.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Pilar

Descripción

Acciones desarrolladas



Empresa

Pilar enfocado en la parte empresarial

1. Crédito Aval Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD).

- Si no se cuenta con una garantía real, mediante un crédito se les solventa. Con un aval brindado por SBD se accede al crédito.

2. Mercaditos

- Iniciativa que permite a las emprendedoras ofrecer sus productos en los lugares destinados por BAC.

Requisitos para participar:

- Tener el emprendimiento inscrito en el Ministerio de Hacienda.
- Ser cliente BAC.
- Contar o adquirir con datáfono activo.
- Ser propietaria o socia del emprendimiento.
- "Link" para registrarse en Mercaditos
<https://survey3.medallia.com/?RscKtM-mercadito2>

3. Academia

- Mediante el programa Academia de Mujeres BAC, enseñamos habilidades para el manejo de emprendimientos.
- Tiene una duración de 16 semanas, mediante clases virtuales se les brinda acompañamiento y formación.
- Entre los temas que se abordan destacan: crecimiento de ventas, técnicas de negociación, herramientas de medición y ordenamiento de las finanzas del negocio.
- Quienes culminen el proceso recibirán un certificado de participación y mentoría con voluntarios de BAC.

4. Asistencia negociadora.

- Brinda orientación o guía para acceder a diferentes servicios administrativos, contables, impuestos, patentes, trámites y Registro Nacional.



Educación

Pilar enfocado en generar cultura financiera de forma que más personas puedan tener finanzas sanas y cuenten con la información necesaria para tomar buenas decisiones a la hora de adquirir un producto bancario.

Pilar Educación

1. Educación Financiera Personal y Familiar.
- Acceso a formación financiera personal y familiar mediante cursos, "Webinars" y herramientas que permitan unas finanzas más sanas.



Transporte

Pilar enfocado en vehículo y medios de transporte.

Pilar Transporte

1. Crédito para vehículo
- Adquisición de vehículo, aplica para prendario o "leasing".

Condiciones:

- El financiamiento de vehículo a tasa fija pasa de 2 años a todo el plazo del crédito.
- 2. Seguro Bolso Protegido
- Aplica para robo tanto de bolso como documentos.

Pilar	Descripción	Acciones desarrolladas
<p>01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023</p> <p>02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!</p> <p>03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza</p>	<p>Familia</p> <p>Pilar enfocado en la gestión que involucre a todas las personas que formen parte de la familia.</p>	<p>Pilar Familia</p> <p>1. Crédito para vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> Adquisición de vivienda para hipoteca o fideicomiso. Condiciones para vivienda: el financiamiento tendrá tasa fija durante los primeros 5 años del crédito. <p>2. Asistencia familia</p> <ul style="list-style-type: none"> Médico general para el núcleo familiar. Pediatría para menores de 14 años.
<p>04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible</p> <p>05. Generamos valor económico y desarrollo</p>	<p>Salud</p> <p>Pilar enfocado en el bienestar tanto mental, emocional, físico de las personas.</p>	<p>Pilar Salud</p> <p>1. Seguro Oncológico</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyo en tratamiento de cualquier tipo de cáncer mediante asistencias ilimitadas y planes según edad actual. <p>2. Seguro Previsiva</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantiza que los hijos/hijas o beneficiarios continúen con sus estudios en caso de fallecimiento de la mujer titular.
<p>06. Comprometidos con el planeta</p> <p>07. Nuestra huella social interna</p>	<p>Otros</p> <p>Realizar "networking", reconocimiento y acompañamiento a las mujeres costarricenses.</p>	<p>1. Premio BAC Positivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Estamos orgullosos de ser el banco con triple valor positivo y queremos buscar empresas, líderes de diferentes sectores que quieran postularse al concurso BAC Positivo. En el concurso BAC Positivo pueden aplicar proyectos en marcha con enfoque social, iniciativas de STEM y emprendimientos liderados por mujeres. <p>Se cuenta con varias categorías en donde puede participar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Empresa del año Empresa Social del año Emprendedor del año
<p>08. Nuestra huella social externa</p> <p>09. Índice GRI</p> <p>10. Índice Principios de Banca Responsable</p> <p>11. Índice Net Zero Banking</p>	<p>La estrategia en Costa Rica abarca cuatro pilares: clientes, cultura, Gente BAC y posicionamiento interno.</p> <p>La estrategia de Mujeres BAC también tiene otros enfoques.</p>	<p>1. Clientas Mujeres BAC: abarca diferentes segmentos como Pymes, empresas, personas y patrimonial.</p> <p>2. Gente BAC (Programa Mujeres Bac a lo interno): Indicadores internos de Igualdad de género (brecha salarial, capacitación, liderazgo con enfoque de género, puesto de liderazgo) y Mentoría Círculos de Mujeres (1:1)</p>
<p>Acciones desarrolladas</p> <ul style="list-style-type: none"> Infochef, localización de mejores precios de medicamentos y entrega a domicilio. 3. Cuenta ahorro infantil Beneficios, condiciones y requisitos que se adaptan a las necesidades financieras. Para niños de 0 a 12 años. 4. Cuenta ahorro juvenil Beneficios, condiciones y requisitos que se adaptan a tus necesidades financieras. Para jóvenes de 13 a 17 años. <p>3. Asistencia Salud Millennial</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseñada para cuidar de la salud y bienestar. <p>4. Asistencia Pro Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> Coberturas en temas de salud, nutricional y psicológica. <p>2. Grupo Privado de Facebook (Mujeres BAC) Es un espacio para compartir oportunidades, experiencias y contenido de valor. El grupo está conformado por más de 13 900 personas, se puede acceder en el siguiente link https://www.facebook.com/share/ELg8oGkQDjNbFikV/?mibextid=KR3qBd</p> <p>3. "Newsletter" Boletín informativo que se envía a las per8que deseen registrarse para estar enteradas de noticias de interés.</p> <p>3. Posicionamiento externo: Evento de lanzamiento y 8M, Boletín y Grupo de Facebook, Organización de Webinars: (Día de la Madre y Padre, cáncer de mama, Día de la Mujer y el Hombre). Participación en foros.</p> <p>4. Cultura Igualdad de Género</p> <p>Comunicación interna: Mensajes claves, porcentaje de participación de mujeres en liderazgo.</p> <p>Capacitación en Género: Techos de cristal, nuevas masculinidades, sesgos, liderazgo para la igualdad.</p>		

En el 2023, en BAC brindamos a nuestras clientas soluciones financieras y no financieras como se destacó en el cuadro anterior.

Durante el 2023, tuvimos resultados muy positivos con nuestro programa Mujeres BAC.

- **Capacitación: 432 mujeres** capacitadas en diferentes temas relacionados con la equidad de género y el empoderamiento femenino.
- **Mentorías de liderazgo femenino: 35 colaboradoras y emprendedoras** recibieron mentoría en el tema.
- **Mercaditos: 215 mercaditos** realizados en sucursales y **284 mujeres** emprendedoras participantes.
- **Seguros y Asistencias: 149 productos** y asistencias colocadas en mujeres.
- **Premio BAC Positivo: Tres Mujeres Clientas** obtuvieron el galardón a la categoría Mujer STEM, Emprendedora del año y Empresa del año.
- **Academia: 25 emprendedoras** finalizaron la Academia para fortalecer los emprendimientos liderados por mujeres.
- Más de **1100 mujeres** cumplieron su sueño de tener acceso a crédito de vehículo y vivienda.

A partir de las iniciativas implementadas recibimos dos reconocimientos muy importantes.



Galardón "Environmental, Social and Governance (ESG) Champion" 2023, por promover la inclusión financiera con componente de género y de transición climática, entregado por "Financial Alliance for Women" en el marco del "Alliance Summit" en noviembre del 2023.

Insignia por el Cambio: Igualdad de género 2024, por la gestión sostenible del tema de género en el interior de la empresa y en su cadena de valor, otorgada por la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED).

En BAC mantenemos tres alianzas estratégicas con el objetivo de fomentar nuestro aporte al Programa Mujeres BAC:

1. Financial Alliance for Women

Líder de organizaciones financieras dedicadas a defender la economía femenina, el mercado más grande y de más rápido crecimiento del mundo, y sin embargo, uno que permanece sin explotar. Como una red única con miembros de más de 135 países, compartimos la ambición de desbloquear el valor total de la economía femenina.

¿Cómo apoya a las empresas afiliadas?

Al formar parte de los miembros permite el avance económico de las mujeres con sus propias historias de éxito. Ayuda a impulsar las ganancias y hacer crecer los programas a través de tres pilares:

- -Aprendizaje entre pares (mentorías).
- -Investigación (tenemos acceso a todas las investigaciones).
- -Impacto en abogar por el cambio de políticas y difundir el valor de la economía femenina.

2. Iniciativa Ruta de Paridad de Género

Es una comunidad de empresas vanguardistas que se especializan en la sostenibilidad, la equidad y la inclusión. Ofrece un banco de herramientas gratuitas y con estándares internacionales, tales como herramienta de diagnóstico, "Toolkit", MOOC.

Es un espacio de intercambio de conocimientos a través de experiencias de aprendizajes globales, conversatorios y diferentes encuentros a nivel nacional y regional. Representa la amplificación del impacto a través de articulaciones público-privadas. Fortalece a las empresas como agentes de cambio para la paridad de género.

3. WEPS de ONU Mujeres

Los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPS, por sus siglas en inglés) son un conjunto de buenas prácticas empresariales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión.

Promovida por ONU Mujeres en alianza con el Pacto Mundial, propone la creación de oportunidades de desarrollo para las mujeres dentro de las empresas públicas y privadas, su participación en el liderazgo y la toma de decisiones, igual remuneración por igual trabajo y generación de ofertas de formación, capacitación y desarrollo profesional continuos.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Ser líderes en inversión social estratégica

Programa Yo me uno 2023

Yo me uno es un programa que creamos en BAC hace 11 años, para apoyar a las organizaciones sin fines de lucro, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad.

Ponemos a disposición de las organizaciones una plataforma de recaudación de fondos en la que se puede donar de tres maneras distintas: dinero, bienes o voluntariado, ingresando a www.yomeuno.com, además de capacitaciones gratuitas, campañas de recaudación de fondos, alianzas estratégicas, concurso por fondos para desarrollo de proyectos y voluntariado profesional.

Nuestro objetivo es que el impacto de las organizaciones sin fines de lucro sea de largo plazo, con mayor alcance y sostenibilidad al ser impulsores de iniciativas y proyectos que se ejecutan en las diferentes comunidades a lo largo y ancho del país.

Objetivos estratégicos	Partes interesadas	Alianzas
#9: Líderes en inversión social estratégica.	Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro.	En 2023 se generó una alianza con el bufete de abogados "Consortium Legal", quien brindó capacitación de cuatro sesiones y asesoría pro bono a ONG del programa que requieren apoyo.
	Al final de cada proceso de formación, socializamos una encuesta que nos permite conocer su nivel de satisfacción con los espacios e identificar necesidades.	

Como parte del programa Yo me uno, cada año generamos un plan para fortalecer a las ONG en competencias estratégicas para el desarrollo de proyectos sostenibles en ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Dentro de las iniciativas que gestionamos en el programa para el logro de los objetivos están:

- Afiliación de organizaciones sin fines de lucro.
- Activación de campañas de recaudación de fondos.
- Ejecución de un concurso por fondos para que las organizaciones postulen sus proyectos ambientales y sociales llamado: Proyectos Innovadores Yo me uno.
- Un programa de capacitación y fortalecimiento que busca brindar herramientas para que los representantes de las organizaciones puedan robustecer su gestión y aportar a su sostenibilidad.

Durante el 2023, el programa Yo me uno desarrolló una serie de acciones enfocadas en fortalecer la gestión de las organizaciones que forman parte del programa.

Campañas de recaudación:

activación de 11 campañas
Desde BAC ofrecemos a las ONG la promoción de recaudación de dinero a gran escala, mediante todos sus canales de comunicación interna y externa, como lo son comunicados a nuestros clientes, Banca en línea, cajeros automáticos, redes sociales, con el fin de posicionar la ONG y su causa social o ambiental

Capacitación y fortalecimiento:

activación de 11 capacitaciones, para un total 41 horas invertidas en formación, en donde se capacitaron 44 ONG y 487 representantes. Brindamos herramientas de valor para que las organizaciones sin fines de lucro alcancen una buena gestión administrativa, gobernanza, mercadeo, comunicación, recaudación de fondos.

Unidos sumamos

Dentro del proceso de formación, se ejecutó el evento "Unidos sumamos", el cual se realizó de manera presencial convocando a las organizaciones sin fines de lucro que participan activamente en el programa, con una asistencia de 55 organizaciones. El evento permitió propiciar un encuentro entre organizaciones sin fines de lucro para crear conexiones genuinas e intercambio de buenas prácticas, con el fin de vincularlas en el largo plazo y crear relaciones ganar-ganar.

Actividad	Tema tratado y ONG beneficiada	Participantes	Capacitaciones
Capacitación Concurso	Construcción del marco lógico de un proyecto socio-ambiental.	40	1
	Elementos claves para una propuesta exitosa.	40	1
	Diseño de indicadores y herramientas de monitoreo y evaluación.	40	1
	Elaboración de presupuesto e informe de resultados.	45	1
Programa formación general	Elementos claves para el diseño de planes estratégicos innovadores.	37	1
	El rol de la dirección y la Junta Directiva en la sostenibilidad institucional.	40	1
	Gobernanza: Gestión legal y notarial.	34	1
Capacitación legal	Etapa 1: Obligaciones tributarias de organizaciones.	53	1
	Etapa 2: Obligaciones tributarias de organizaciones.	46	1
Encuentro de ONG	Contratos laborales y de voluntariado: cargas, derechos y compromisos.	57	1
	Encuentro "Viaje al éxito" formación de taller en "Estrategia de recaudación".	55	1

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

09. Índice GRI

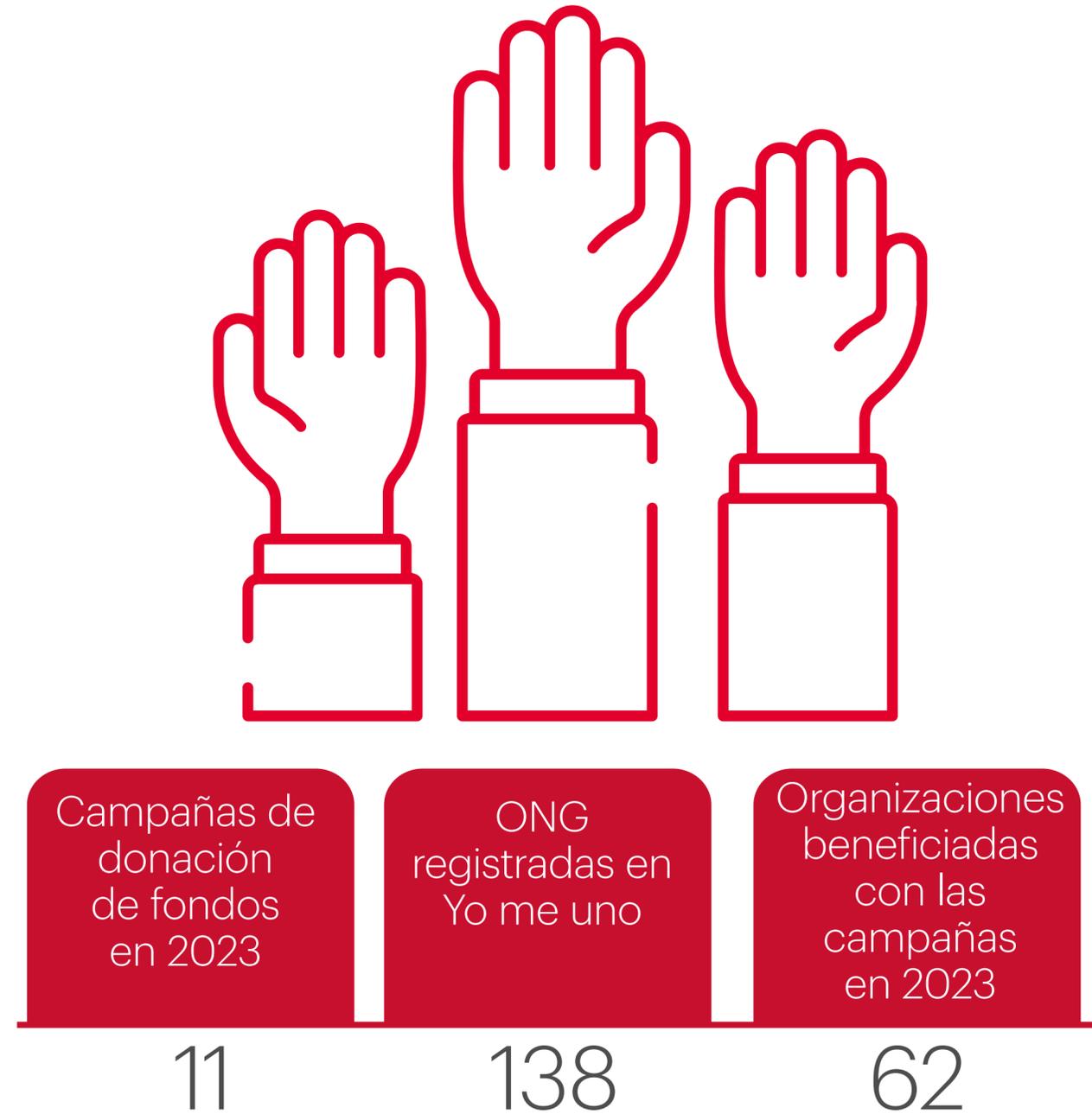
10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Voluntariado: en conjunto con el programa de voluntariado se creó un catálogo de voluntariado Yo me uno, el cual se genera a partir de un diagnóstico realizado a las ONG del programa, nos permite conocer cómo apoyarles a partir de las necesidades profesionales o corporativas identificadas. Dicho catálogo permite que las personas colaboradoras de BAC cuenten con una amplia oferta de opciones e información de cómo pueden apoyar y activar acciones en beneficio de las organizaciones.

El resultado fueron **15** organizaciones beneficiadas, 97 voluntarios y 849 horas de voluntariado. En BAC brindamos asesorías, acompañamiento y herramientas que aporten a la sostenibilidad del sector de ONG.



Durante el 2023 recaudamos más de **\$524 mil** a través de los canales.

Durante el 2023 obtuvimos un monto total de **\$524 311.18** a través de todos los canales de recaudación.

Nuestro concurso anual de proyectos innovadores Yo me uno consiste en impulsar y fortalecer la gestión de las ONG mediante capacitación y herramientas técnicas para desarrollar proyectos sociales y ambientales que mejoren la calidad de vida de las personas en las comunidades donde operan.

Las organizaciones no gubernamentales que concursan deben proponer proyectos alineados con la estrategia de sostenibilidad de BAC, que impacten en lo económico (pobreza, salud y emprendimiento), social (niñez, juventud, adulto mayor) y ambiental (educación y conservación ambiental).

Los proyectos ganadores reciben un premio económico de \$15 000, \$5000 y \$5000, para el primer, segundo y tercer lugar respectivamente, adicional reciben activación de campañas en redes para posicionar la organización.

	Proyecto	Objetivo	Monto	Lugar (1, 2, 3)	Principales resultados
01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023	Asociación Hogar y Cultura (Proyecto Suri): Mujeres transformando realidades	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto impulsado por Asociación Hogar y Cultura por medio del Centro de Capacitación Suri, pretende mejorar las condiciones socioeconómicas de las mujeres de Pavas, en condiciones de vulnerabilidad. Es posible mediante una preincubadora social de costura industrial, que reutiliza residuos de telas recubiertas vinílicas, para que las participantes generen ingresos. Se capacita a la población meta en costura industrial y manejo de vinil y se instala un taller para reusar los residuos de vinil en nuevos productos. 	\$15 000	1	En proceso de ejecución en 2024
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!					
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza					
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible	Fundación Soy Niña: Empoderando a niñas y mujeres jóvenes en Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> El proyecto “Empoderando a niñas y mujeres jóvenes en Costa Rica” está diseñado para dar continuidad al Club Niña y el Club Cole, programas principales de la Fundación Soy Niña en el año 2024. Estos programas acompañan a niñas y mujeres adolescentes en condición de vulnerabilidad; mediante procesos socioeducativos progresivos para el desarrollo de herramientas y habilidades que impulsen el empoderamiento y la disminución del riesgo y vulnerabilidad psicosocial. El Club Niña es un programa presencial de dos horas, para niñas de primero a sexto grado (de 6 a 12 años). El Club Cole, es la continuidad en secundaria del Club Niña. Está dirigido a adolescentes de séptimo a noveno año (12-15 años). Ambos son continuos y complementarios a la educación formal con formato de “after school”. 	\$5 000	2	En proceso de ejecución en 2024
05. Generamos valor económico y desarrollo					
06. Comprometidos con el planeta	Fundación Árboles Mágicos: Aventuras con propósito: en ruta a las floraciones magníficas	<ul style="list-style-type: none"> Es un proyecto que diseña y promueve experiencias ambientales, educativas y socio-culturales que permiten a adultos, trabajadoras y/o estudiantes, vivir la conexión natural y la celebración de los árboles en floración masiva, un fenómeno especial en Costa Rica. Pretende compartir y guiar la experiencia de las floraciones, a través de excursiones fuera de la GAM y facilitar una experiencia emocionante y educativa que promueva el turismo natural y el desarrollo económico local. De forma interdisciplinaria e involucrando la participación comunitaria, se diseñan las tres primeras rutas de aventura para la época de floraciones (enero-mayo). El proyecto permitiría diseñar una guía de rutas que se sigan de forma independiente y promover opciones de recreación y aprendizaje para una mejor calidad de vida humana que genere un impacto positivo integral y sostenible. Las personas participantes se relacionan con la naturaleza, grupos de intereses similares y con personas pequeñas empresarias y sus negocios. 	\$5 000	3	En proceso de ejecución para el 2024
07. Nuestra huella social interna					
08. Nuestra huella social externa					
09. Índice GRI					
10. Índice Principios de Banca Responsable					
11. Índice Net Zero Banking					



Como parte de nuestra rendición de cuentas, en el BAC habilitamos el sitio yomeuno.com, con 138 organizaciones sin fines de lucro, enviamos a nuestros clientes comunicados por HTML y divulgamos en redes sociales las campañas de donación que activamos.

Ante situaciones de emergencia del país, en alianza con la Asociación Club de Leones San Sebastián, generamos campañas de recaudación de fondos para invitar a clientes y no clientes a sumarse a las causas.

En estos años hemos aprendido que para que los procesos de formación y capacitación de las ONG sean exitosos, deben ser específicos y ajustarse a sus necesidades, su realidad y su contexto.

Por esta razón, en el programa Yo me uno para el 2024 nos propusimos dos retos: las limitaciones tecnológicas y de personal de algunos miembros del programa, y la urgencia de trabajar con mayor énfasis en el desarrollo de habilidades de comunicación y mercadeo digital para innovar y potenciar las campañas de recaudación de fondos por parte de las ONG.

Relacionamiento con las comunidades

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

En 2019, inició el “Programa Comunidades BAC” con el objetivo de generar desarrollo económico local a partir del emprendimiento comunitario, en alianza con Dinadeco, INCAE, Fundes y gobiernos locales. El proyecto se trabaja sobre 3 pilares: empoderamiento, capacitación técnica y recurso financiero.

Inició con tres cantones: Liberia, San Carlos y Desamparados (Frailes), y para el 2023 se sumaron Huacas, Sarapiquí y Pérez Zeledón, esta última en proceso de inaugurar.

Todas las organizaciones involucradas han trabajado en cooperación multisectorial para crear valor compartido, sumando recursos económicos y conocimiento para que el programa se realice con horas de voluntariado, asesoría técnica, mesas de diálogo y talleres.

Este proyecto impacta directamente en las dimensiones de acceso a infraestructura cultural y recreativa’ y al balance de empleos formales del Índice de Progreso Social (IPS), el cual se traduce en bienestar para los habitantes y reafirma el compromiso de BAC en generar prosperidad en las comunidades donde operamos y al desarrollo del país.

Para gestionar estas relaciones con la comunidad, utilizamos cuatro categorías de abordaje.

1

Comunidades BAC líderes:

Tiene como objetivo crear empresas sociales lideradas por asociaciones de desarrollo integral (ADI) que permitan contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos con el objetivo de generar capacidades y fortalecer el tejido comunitario para la exploración de nuevas oportunidades de negocio.

• Características:

- Poseen una empresa social comunal.
- Tienen un plan de continuidad que incluye al área de sostenibilidad y sucursal.
- Existe una mayor inversión económica
- con enfoque social estratégico.
- Bancarización como un medio
- de inclusión financiera.
- Fortalecimiento de las alianzas público-privadas.

• Comunidades activas:

- Fortuna, Liberia, Frailes, Tamarindo y Sarapiquí (inauguradas).
- Pérez Zeledón (en proceso).

2

Comunidades potenciales:

Tiene como objetivo generar cercanía entre el banco y los actores principales de la comunidad para la creación de alianzas futuras e implementación de iniciativas de relacionamiento.

• Características:

- Interés comercial en la zona a corto plazo.
- Cuentan con potencial ya identificado para crear una empresa social futura.
- Vinculación con patrocinio/ donación otorgada por la empresa.
- Comunidades activas: El Coco, Jacó, Limón, Cartago (Corralillo).

3

Comunidades en exploración:

Tiene como objetivo posicionar a BAC como un buen vecino y generar relaciones básicas positivas.

• Características:

- Nivel de relacionamiento con fuerzas vivas es inicial-exploratorio.
- Apoyo vinculado a actividades de voluntariado, educación financiera, afiliación de nuevas ONG a Yo me uno y Mujeres BAC.
- Gestiones lideradas por gerencias de zonas ya definidas (Central, Pacífico, Caribe y Occidente).

4

Comunidades donde surjan actividades extraordinarias asociadas Imagen y reputación

Tiene como objetivo posicionar a BAC en la comunidad apoyando una actividad específica en el marco de una celebración local.

• Características:

- Expos con gran alcance.
- Ferias con gran alcance.
- Donaciones-patrocinios aprobados por Junta Directiva y/o gerencia general.

El programa Comunidades BAC busca crear empresas sociales autosuficientes, que generen ingresos, bienestar y fuentes de empleo.

Descripción del programa	Objetivos estratégicos	Alianzas
<ul style="list-style-type: none"> • Comunidades BAC es un programa que busca generar vínculos positivos y prosperidad en las comunidades donde operamos, mediante inversión social estratégica, alianzas y voluntariado. • Nos regimos por la Ley N.º 3859 sobre Desarrollo de la Comunidad y el Decreto ejecutivo 41796 MGP-MEIC sobre creación, consolidación, desarrollo y formalización de empresas productivas a nivel comunitario. • Programa cuenta con tres pilares: empoderamiento, capacitación y recursos financieros. 	<p>Ser líderes en inversión social estratégica</p>	<p>Desde hace cinco años, en BAC hemos contribuido al desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos, gracias a la alianza público-privada con actores como la Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (Dinadeco), municipalidades, asociaciones de desarrollo, INCAE y FUNDES.</p> <p>Transferimos recursos técnicos y financieros para la generación de capacidades, fortalecimiento de tejido comunitario y creación de empresas como nuevas oportunidades de negocio.</p>



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

A través de un sistema de gestión de la sostenibilidad desarrollamos los procesos de mapeo y priorización de los públicos de interés y temas materiales prioritarios para la gestión de la organización y el cumplimiento de sus objetivos. Para crear empresas sociales, en la etapa de formulación del proyecto, realizamos un proceso de diagnóstico, mapeo de necesidades y actores comunitarios, a través de las Asociaciones de Desarrollo Integral.

02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza

Los criterios para la creación de empresas sociales y relaciones estratégicas con la comunidad son identificados con herramientas metodológicas como el FODA y el modelo social de negocio "Canvas".

04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible

Además, como parte del programa Comunidades BAC, contamos con una guía y un lineamiento para orientar a los públicos internos en su relacionamiento comunitario. También, a partir del programa de voluntariado, promovemos la vinculación con los distintos grupos de interés de las comunidades.

05. Generamos valor económico y desarrollo

06. Comprometidos con el planeta

Asimismo, en las comunidades activas realizamos una serie de talleres, con el apoyo técnico de organizaciones aliadas para identificar el contexto y las necesidades de la comunidad.

07. Nuestra huella social interna

08. Nuestra huella social externa

En la etapa inicial de relacionamiento con las comunidades, y como parte del proceso de desarrollo de capacidades técnicas con líderes de las Asociaciones de Desarrollo Integral (ADI), implementamos ocho talleres:

09. Índice GRI

10. Índice Principios de Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En el 2023, iniciamos la evaluación de impacto en las comunidades con empresas sociales, para medir los impactos, luego de implementar el programa con los líderes de las Asociaciones de Desarrollo Integral. Este proceso se llevó a cabo con la colaboración de INCAE y finalizará en el segundo trimestre del 2024.

Inversión realizada por generación de empresas sociales.

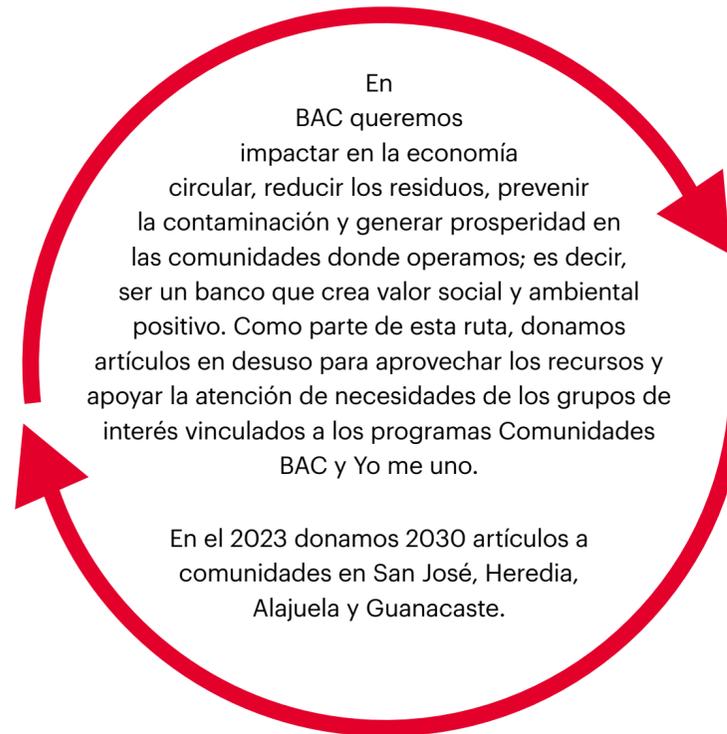
La inversión que se ejecutó a través del programa ha estado asignada por generaciones y distribuida de la siguiente manera:

I Generación (2021-2022):	\$477 245 (3 empresas sociales inauguradas).
II Generación (2022-2023):	\$424 665 (2 empresas sociales inauguradas y 1 en proceso).

Durante el 2023, no se seleccionaron nuevas empresas sociales, debido a que nos centramos en brindar acompañamiento técnico, así como promover el desarrollo y fortalecimiento de las empresas ya existentes. Inauguramos el proyecto de infraestructura comunitaria de la ADI del Mortero en la comunidad de Sarapiquí.

Otras de las acciones realizadas en el año fue el I Encuentro de Liderazgo Comunal en el que participaron 18 líderes comunales de las empresas sociales ya conformadas. A través de capacitaciones en habilidades blandas, les brindamos herramientas de crecimiento, al tiempo que logramos generar comunidad y networking entre ellos y realizar una encuesta de medición de impacto del proyecto.

Contribuyendo a la economía circular a través de la donación de activos en las comunidades



Trabajamos por el bienestar de las comunidades donde operamos

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

Desde BAC, estamos comprometidos con el progreso social y con generar más recursos, especialmente para zonas rurales donde sabemos que las fuentes de trabajo y acceso a bienes y servicios son más limitados.

Por esta razón, con el apoyo de Dinadeco elegimos tres cantones y dos ideas productivas de asociaciones de desarrollo con el fin de seleccionar una asociación por cada cantón a la que se le dan recursos económicos no reembolsables: \$100 000 en total (\$50 000 de BAC por concepto de donación, y \$50 000 de Dinadeco).

La selección de empresas o Asociaciones de Desarrollo Integral a las que apoyamos durante el proceso de formalización se divide en diferentes etapas.



01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Principales resultados de las empresas activas

Empresas formalizadas (I Generación 2021-2022)				Empresas formalizadas (II Generación 2022-2023)			
Comunidad	Fortuna	Liberia	Freiles	Comunidad	Pérez Zeledón	Huacas	Sarapiquí
Proyecto	Plaza Eco Zeta 13	Complejo Deportivo Ídolo 5	Paraíso del Café	Proyecto	La Jungla Lodge	Locales Comerciales Huacas	El Mortero Servicio de Alquiler de Maquinaria
Giro negocio	Locales	Fútbol 5	Cafetería y artesanías	Giro negocio	Cabañas y salón de eventos	Locales comerciales	Alquiler de maquinaria agrícola
Avance de los proyectos							
	Actualmente, se encuentra en construcción el parque. Se donaron dos bancas y un basurero de bosque plástico. También, se aprobó crédito BAC (\$28 000) para dos locales dentro del parque.	Se realizó el cercado de la propiedad y se construyó un espacio de bodega con un contenedor. Además, se hicieron arreglos en el parque infantil. En proceso de presentación de proyecto a DINADECO para techado de la cancha.	La cafetería está temporalmente cerrada, en proceso de reestructuración interna para fortalecer la estructura y gestión de la empresa social. Se plantea la re-apertura en el I Semestre del 2024.	Avance de los proyectos	Inicio de obras de construcción: febrero, 2024	Inaugurada en enero, 2024	Inaugurada en 2023.



Voluntariado

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

En BAC aspiramos a ser un banco neto positivo, y esto implica apalancar iniciativas sociales, ambientales y económicas que generen prosperidad.

Nuestro Programa de Voluntariado permite sensibilizar al talento BAC, para que seamos más conscientes de las necesidades y dificultades de los demás y para generar una mayor comprensión de las situaciones y emociones de las personas.

Por esta razón, trabajamos en seis aspectos clave:

1. Potenciar nuestro impacto a través de la inversión social estratégica.

Brindar soluciones reales y tangibles para generar prosperidad en las comunidades donde servimos.

3. Crear conexiones con nuestra Gente BAC y facilitar actividades.

Fortalecer las relaciones con nuestras partes interesadas.

5. Construir o fortalecer capacidades profesionales en nuestra Gente BAC.

Involucrar más a nuestra Gente BAC en la estrategia Neto Positivo.

Nuestro Programa de Voluntariado es un medio de acción solidaria por el que nuestra Gente BAC aporta talentos, conocimientos y tiempo a personas y comunidades en condición de vulnerabilidad en la búsqueda de soluciones para su desarrollo sostenible; por ello, tenemos como objetivos ser líderes en inversión social estratégica y desarrollar conexiones con nuestra Gente BAC.

Los públicos beneficiados son las ONG, Gente BAC, Pymes, gobiernos locales y Asociaciones de Desarrollo Integral. También contamos con alianzas como la red de organizaciones no gubernamentales del Programa Yo me uno.

Además, nuestro programa promueve el apoyo estratégico y comunitario en la organización como un medio para el desarrollo del talento humano y la generación de prosperidad en las comunidades donde operamos.

Las actividades estratégicas que realizamos se vinculan con apoyo a las Pymes, asesorías técnicas, limpieza de residuos en playas y zonas urbanas, siembra y mantenimiento de árboles, formaciones técnicas para desarrollo de competencias en talento BAC, capacitaciones técnicas para personas en condición de vulnerabilidad y riesgo social, entre otras.

Desde que el Programa Voluntariado BAC inició labores, en el año 2012, hemos apoyado a diferentes causas en las dimensiones sociales, económicas y ambientales, conectando las necesidades de nuestras partes interesadas con el talento BAC.

1
Objetivos
estratégicos
BAC.

2
Talento,
experticia e
intereses de
voluntarios(as).

3
Necesidades
partes
interesadas.

Para promover el desarrollo social, económico y/o ambiental de nuestros grupos de interés a través de acciones de voluntariado estratégico y comunitario, contamos con el siguiente procedimiento, el cual nos permite impactar positivamente en nuestras comunidades:

1

En el primer cuatrimestre del año se envían las propuestas de planes de trabajo anuales a las vicepresidencias y gerencias, donde se definen las metas de voluntariado. Esas metas son canalizadas a las personas colaboradoras

2

Para cumplir con las metas, se envía a las áreas un catálogo con diversas opciones de voluntariado, para que escojan la opción que más les conviene.

3

Cuando las áreas seleccionan la opción de su preferencia, deben informar a la analista profesional a cargo del Programa de Voluntariado o a las personas Gestoras de Sostenibilidad de cada Vicepresidencia, para gestionar una reunión inicial con la parte interesada.

4

El proyecto de voluntariado es liderado por el/la gestor(a) de sostenibilidad y personas voluntarias, quienes garantizan que los acuerdos definidos se hagan en el plazo definido. Los avances del proyecto y las horas invertidas se reportan.

- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Durante el 2023, a través de este programa, sumamos un total de 6574 horas de trabajo voluntario por parte de nuestra Gente BAC en diferentes causas sociales.

Programa o área asociada	Voluntarios participantes	Actividad y población beneficiada
Mujeres BAC	5	Asesorías a mujeres empresarias.
Bienestar/Posibilidades BAC	227	Apoyo en lectoescritura para familiares de nuestra Gente BAC en situación de pobreza.
		Asesoría legal para nuestra Gente BAC.
		Procesos socioeducativos y técnicos para nuestra Gente BAC.
		Apoyo integral en Festival de Salud y Carrera BAC.
Salud financiera	132	Formación de personas colaboradoras CER (habilidades blandas, excel, presentaciones, etc.).
		Facilitadores de las estaciones Neto+ del <i>open house</i> para niños.
Pymes	75	Charlas de asesoría financiera.
		Asesoría financiera a nuestra Gente BAC y personas clientes y no clientes.
Voluntariado	300	Charlas a Pymes.
		Asesoría a Pymes.
		Apoyo en el seminario Pymes.
		Charla salud ocupacional en centro educativo Heredia.
Yo me uno	161	Charla sobre excelencia para funcionarios de la Municipalidad de San José.
		Jornadas de voluntariado ambiental.
		Apoyo logístico Carrera Avon/ Mujeres BAC
Total	900	Apoyo logístico en el Torneo Fútbol Por Mi País. Comunidades BAC (actividades en escuelas y empresas sociales). Facilitadores de talleres Triple valor "Open House". Asesoría técnica a ONG. Apoyo a ONG con actividades de voluntariado comunitario.

Durante el 2023, BAC realizó también voluntariado para impulsar el programa Yo me uno.

Actividades realizadas



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking

- Asesorías (auditoría, riesgos, comunicación e inversiones)
- Taller manejo de clientes
- Charla contable
- Entrevistas laborales de práctica a jóvenes en condición de vulnerabilidad
- Asesoría sobre sentido de pertenencia
- Charla liderazgo
- Capacitación sobre servicio al cliente
- Limpieza urbana de residuos
- Capacitación técnica a estudiantes del programa "Youth Can" de Aldeas Infantiles SOS
- Charla salud ocupacional
- Jurados de proyectos "Ecology Project"
- Taller para elaboración de indicadores
- Conteo dinero alcancías campaña
- Pintura de casas de Aldeas Infantiles SOS
- Limpieza de playas
- Siembra y mantenimiento de árboles
- Estudio de mercado, ropa personas con discapacidad
- Salud financiera para Niños y adolescentes
- Asesoría de inventarios
- Formación técnica escuela Héroes
- Capacitaciones para personal de centros de cuidado
- Charlas empleabilidad
- Formación técnica en call center, crédito y cobro, asistente administrativo
- Reformulación ficha técnica comunitaria

ONG beneficiadas



1. Techo
2. Fundación Talana
3. C.R.E.W
4. Aldeas Infantiles SOS
5. Fundación Génesis
6. "Lifting Hands"
7. Parque Libertad
8. Chepe se baña
9. Fundación Ronald McDonald Accesible
10. "Clean Wave"
11. ProParques
12. Samuel
13. Red Costarricense de Turismo
14. Casa Viva
15. Casa de los Niños
16. Tierra Fértil

Cantidad de
participantes del
voluntariado



97
personas



Nuestra ruta 2024

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Para el próximo año enumeramos una serie de retos en materia social externa.

En BAC estamos trazando líneas como parte de nuestra visión de crecimiento y compromiso permanente. Desde ya tenemos fijados nuestros compromisos, retos y metas para el 2024.

Programa de Comunidades

Metas 2024

- Contar con una red comunitaria interinstitucional consolidada.
- Un plan de vinculación por sucursal.
- Tres comunidades nuevas seleccionadas para la creación de empresas sociales.

Retos 2024

- Lograr el compromiso sostenible de los diferentes actores comunitarios para apoyar a las empresas sociales ya establecidas.
- Lograr el alcance y uso eficiente de los recursos para generar impacto en las comunidades donde operamos.
- Generar un proceso de selección que responda al Índice de Progreso Social cantonal y necesidades de las comunidades.



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa**
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Programa de Voluntariado

Metas 2024

Voluntariado:

- 1084 personas participantes de iniciativas de voluntariado.
- 4336 horas de voluntariado.
- 70 % voluntariado estratégico y 30 % voluntariado comunitario.

Retos 2024

- Uso eficiente de los recursos para ampliar la oferta y alcance del voluntariado.
- Ampliar el alcance de la meta de voluntariado sin desatender la operativa y estándares de servicio del negocio.
- Ampliar el alcance de voluntariado a zonas fuera del GAM.



Programa Yo me uno



Metas 2024

- Cantidad de nuevas ONG: miembros y afiliadas.
- Cantidad de ONG participantes en capacitación.
- Evento para promover los proyectos de las organizaciones.
- Activación de campañas de recaudación de fondos.
- Activación de plan de comunicación interna y externa.
- Ejecución de catálogo de voluntariado para ONG.
- Construcción de oferta de valor para alianzas estratégicas.

Retos 2024

- Mapear necesidades latentes y situaciones de las ONG en Costa Rica.
- Ampliar la incorporación de ONG fuera del GAM.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

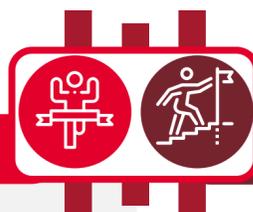
08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Programa de Diversidad e Inclusión



Metas 2024

- Capacitación a líderes con personal a cargo sobre los procesos de contratación y selección inclusiva.
- Mejorar la atención de personas en LESCO en sucursales.
- Ampliar la participación de nuestra Gente BAC en las comunidades aliadas regionales para procurar espacios seguros libres de discriminación.

Retos 2024

- Aplicar la atención en LESCO en sucursales.
- Capacitar a más nuestra Gente BAC en temas de diversidad e inclusión.
- Promover la comunicación inclusiva en todos nuestros canales y eventos BAC.



- 01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023
- 02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!
- 03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza
- 04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible
- 05. Generamos valor
económico y desarrollo
- 06. Comprometidos con el
planeta
- 07. Nuestra huella social
interna
- 08. Nuestra huella social
externa**
- 09. Índice GRI
- 10. Índice Principios de
Banca Responsable
- 11. Índice Net Zero Banking



Programa Mujeres BAC

Metas 2024

- Seguir incluyendo productos financieros basados en las necesidades de las mujeres.
- Abarcar zonas rurales tomando en cuenta las necesidades de las mujeres en esos lugares.
- Seguir trabajando el tema de equidad para continuar desarrollando banca inclusiva.

Retos 2024

- Incorporar más analítica tomando en cuenta los datos desagregados por género a la estrategia



Programa de Educación e Inclusión Financiera interno y externo.

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Metas 2024

- Implementaremos nuevas iniciativas:
- **Fortalecimiento del Programa de Gestores y Asesores de Educación Financiera** para alcanzar a más personas, a lo interno y externo de la organización.
- **Lanzamiento del Programa Conquistando la Montaña Financiera** modalidad virtual para clientes internos y externos.
- **Promoción del curso Formación para Emprender** a todos nuestros públicos.
- **Lanzamiento de Asesoría Finanzas Positivas**, tanto a nivel individual como a clientes externos.
- **Proyecto “Personal Financial Management”** para obtener un índice de salud financiera de nuestros clientes a partir del ahorro, récord crediticio, endeudamiento y capacidad de pago.
- **Desarrollo e Implementación de Dashboard** de endeudamiento de clientes internos y externos, para desarrollar estrategias a la medida.
- **Proyecto Termómetro Financiero**, herramienta de autodiagnóstico. Se visualiza como Termómetro de Salud Financiera BAC, el cual, mediante inteligencia artificial, brinda resultados de hábitos, liquidez y solidez.
- **Proyecto de Educación Financiera para adultos** mayores, para realizar banca inclusiva.
- **Capacitar** a un total de 72 500 personas con contenido de Educación Financiera.

Retos 2024

- Lograr los compromisos adquiridos, a partir de los recursos humanos y económicos con que se cuenta.
- Concientizar acerca de la importancia de priorizar la Educación Financiera para el cumplimiento de metas y objetivos personales y profesionales.





09

Índice GRI

Declaración de uso

BAC ha informado de acuerdo con los Estándares GRI ("Global Reporting Initiative") para el período comprendido entre el 1.º de enero hasta el 31 de diciembre del 2023.

Índice GRI					
Sección	GRI	Indicador	Razón de omisión	Número de página	
Acerca del reporte	2-3	Período de informe, frecuencia y punto de contacto		3	
Mensaje de las autoridades	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		De la pág. 4 a la 6	
Somos líderes con un propósito sostenible	2-1	Detalles de la organización		De la pág. 14 a la 19	
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		15	
	2-4	Reexpresión de la información		36	
	2-5	Verificación externa		38	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		De la pág. 20 a la 25	
	Somos BAC	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		De la pág. 23 a la 25
01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023	2-28	Asociaciones de miembros		34	
	02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!	2-9	Estructura y composición de la gobernanza		De la pág. 32 a la 35
		2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		36
	03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		De la pág 33 a la 34
		2-12	Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		36
		2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		36
	04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		38
		2-15	Conflictos de interés		39
	05. Generamos valor económico y desarrollo	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas		Pág. 41 y pág.67
	06. Comprometidos con el planeta	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		37
		2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		37
2-19		Políticas de remuneración		140	
07. Nuestra huella social interna	2-20	Proceso para determinar la remuneración		140	
08. Nuestra huella social externa	2-21	Ratio de compensación total anual	Por tratarse de información confidencial, el dato del ratio de compensación total anual no se detallará en este periodo de reporte.	140	
09. Índice GRI	2-23	Compromisos de política		De la pág. 141 a la 143 y pág. 39	
10. Índice Principios de Banca Responsable	2-24	Incorporación de compromisos de política		De la pág. 141 a la 143 y pág. 39	
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		Pág. 41 y pág.67	
11. Índice Net Zero Banking	2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	Contenido	De la pág. 40 a la 41	

Contenido interactivo

Coloque el cursor sobre los titulares para obtener más contenido.



Índice GRI

Sección	GRI	Indicador	Razón de omisión	Número de página
La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible	2-25	Procesos para remediar impactos negativos		71
	2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		De la pág. 68 a la 70
Generamos valor económico y desarrollo	3-1	Proceso para determinar temas materiales		De la pág. 68 a la 69
	3-2	Lista de temas materiales		De la pág. 69 a la 70
	3-3	Manejo de temas materiales		De la pág. 68 a la 70
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		De la pág 73 a la 74
01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		De la pág. 75 a la 77
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		De la pág. 45 a la 50
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		48
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		50
	03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza	2-7	Empleados	
2-8		Trabajadores que no son empleados		143
401-1		Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		143
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		De la pág. 149 a la 150
	403-3	Servicios de salud en el trabajo		De la pág. 149 a la 150
05. Generamos valor económico y desarrollo	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		De la pág. 149 a la 150
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		De la pág. 149 a la 150
06. Comprometidos con el planeta	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		De la pág. 149 a la 150
	403-9	Lesiones por accidente laboral		150
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales		150
07. Nuestra huella social interna	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		De la pág. 162 a la 163
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		De la pág. 162 a la 163
08. Nuestra huella social externa	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		153
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		161
09. Índice GRI	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		151
10. Índice Principios de Banca Responsable	2-30	Acuerdos de negociación colectiva		139
	11. Índice Net Zero Banking			

Contenido interactivo

Coloque el cursor sobre los titulares para obtener más contenido.



Índice GRI

Sección	GRI	Indicador	Razón de omisión	Número de página
Nuestra huella social externa	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales		De la pág. 163 a la 186
	301-2	Insumos reciclados		129
Comprometidos con el planeta	302-1	Consumo energético dentro de la organización		De la pág. 125 a la 126
	303-5	Consumo de agua		127
	305-1	Emissiones directas de GEI (alcance 1)		130
	305-2	Emissiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		130
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		130
	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos		129
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos		129
	306-3	Residuos generados		129
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		De la pág 104 a la 105
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		De la pág 104 a la 105

01. Reimaginamos la banca
Principales logros BAC
2023

02. Somos líderes con un
propósito sostenible:
¡Somos BAC!

03. Caminamos hacia
nuestros objetivos
guiados por nuestra
gobernanza

04. La Estrategia Neto
Positivo para construir un
ecosistema sostenible

05. Generamos valor
económico y desarrollo

06. Comprometidos con el
planeta

07. Nuestra huella social
interna

08. Nuestra huella social
externa

09. Índice GRI

10. Índice Principios de
Banca Responsable

11. Índice Net Zero Banking

Contenido interactivo

Coloque el cursor sobre los titulares
para obtener más contenido.





10

Índice Principios de Banca Responsable

Principios de Banca Responsable	Tema en el Reporte	Número de página
01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023	1. Alineamiento de la estrategia de negocios con los ODS y el Acuerdo de París.	De la pág. 57 a la 71
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!	2. Impacto y fijación de objetivos para evaluar y reducir los impactos de la gestión.	De la pág. 57 a la 71
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza		
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible	3. Clientes que adopten prácticas más sostenibles y estilos de vida responsable.	De la pág. 20 a la 25 y de la pág. 57 a la 71
05. Generamos valor económico y desarrollo		
06. Comprometidos con el planeta		
07. Nuestra huella social interna		
08. Nuestra huella social externa		
09. Índice GRI		
10. Índice Principios de Banca Responsable		
11. Índice Net Zero Banking		

Principios de Banca Responsable	Tema en el Reporte	Número de página
4. Partes interesadas que trabajen en alianza para incrementar impactos positivos.	Enfoque para la participación de las partes interesadas Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes Dimensión social interna y externa Cadena de valor Alianzas Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	De la pág. 20 a la 25, de la pág 59 a la 60 y de la pág. 65 a la 67.
5. Gobernanza y cultura integren la sostenibilidad en el ADN del negocio.	Procesos para remediar impactos negativos Compromisos de política Incorporación de compromisos de política Capítulo Gobernanza	De la pág. 32 a la 36 y de la pág. 57 a la 58
6. Transparencia y responsabilidad para asumir los impactos y compromisos con la sociedad.	Enfoque para la participación de las partes interesadas Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes Procesos para remediar impactos negativos Proceso para determinar temas materiales Manejo de temas materiales Gobernanza Ética y transparencia	De la pág. 42 a la 51, y de la pág. 57 a la 71



11

Índice Net Zero Banking

	NET ZERO BANKING	Traducción	Tema en el Reporte	Número de página
01. Reimaginamos la banca Principales logros BAC 2023	"Banks shall establish an emissions baseline and annually measure and report the emissions profile of their lending portfolios and investment activities"	Los bancos deberán establecer una línea base de emisiones y medir y reportar anualmente el perfil de emisiones de sus carteras de préstamos y actividades de inversión.	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág 130 y de la pág 57 a la 71
02. Somos líderes con un propósito sostenible: ¡Somos BAC!			Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
03. Caminamos hacia nuestros objetivos guiados por nuestra gobernanza	"Banks shall use widely accepted science-based decarbonisation scenarios to set both long-term and intermediate targets that are aligned with the temperature goals of the Paris Agreement".	Los bancos deben utilizar escenarios de descarbonización basados en la ciencia ampliamente aceptados para establecer tanto objetivos a largo plazo como objetivos intermedios que estén alineados con los objetivos de temperatura del Acuerdo de París.	Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 130 y de la pág. 131 a la 135
04. La Estrategia Neto Positivo para construir un ecosistema sostenible			Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
05. Generamos valor económico y desarrollo			Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
06. Comprometidos con el planeta			Reducción de las emisiones de GEI	
07. Nuestra huella social interna			Proceso de materialidad	
08. Nuestra huella social externa			Estrategia Neto Positivo	
09. Índice GRI			Foro de sostenibilidad	
10. Índice Principios de Banca Responsable			Alianzas	
11. Índice Net Zero Banking				

	NET ZERO BANKING	Traducción	Tema en el Reporte	Número de página
	"Banks shall regularly review targets to ensure consistency with current climate science"	Los bancos deberán revisar regularmente los objetivos para garantizar su coherencia con la ciencia climática actual.	Procesos para remediar impactos negativos	De la pág. 57 a la 71 y de la pág 121 a la 136.
			Consumo energético dentro de la organización	
			Consumo de agua	
			Emisiones directas de GEI (alcance 1)	
			Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	
			Reducción de las emisiones de GEI	
			Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	
			Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	
			Residuos generados	
			Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
	Proceso de materialidad			
	Estrategia Neto Positivo			
	Foro de sostenibilidad			
	Reporte de sostenibilidad			

