

A G O S T O 2 0 2 4



# Principios de **Banca** **Responsable**

T E R C E R R E P O R T E





### PRINCIPIO 1 Alineación

Nuestro modelo de negocio	6
Estrategia de Triple Valor Positivo	7
Nuestros objetivos estratégicos de Triple Valor Positivo	8
Nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible	9
Compromisos internacionales en asuntos ambientales y sociales	10



### PRINCIPIO 2 Impacto y establecimiento de objetivos

Composición de nuestra cartera	12
Análisis de impacto	15
Estrategia climática	19
Inclusión y salud financiera	25



### PRINCIPIO 3 Clientes y usuarios

Nuestros clientes	31
Soluciones financieras de Triple Valor	32
Economía circular y movilidad sostenible	33
Alineamiento de cartera con criterios ambientales y sociales	34
Gestión de recursos para financiamiento de proyectos sostenibles	36
Servicios digitales que promueven la inclusión y salud financiera	37



### PRINCIPIO 4 Partes interesadas

Nuestros grupos de interés	39
Consulta a nuestros grupos de interés	40
Relacionamiento con nuestros grupos de interés	41



### PRINCIPIO 5 Gobernanza y cultura

Estructura de gobernanza	43
Órganos de gobierno	44
Gobernanza de los asuntos ambientales y sociales	45
Mecanismos de evaluación y compensación	45
Lineamiento y manual de triple valor positivo	46
Gestión de riesgos de cambio climático	47



### PRINCIPIO 6 Transparencia y rendición de cuentas

Aseguramiento	49
Metodología y estándares utilizados para reportaje	49
Próximos pasos	50

---

Mensaje del presidente	3
------------------------	---

---

Anexos	53
--------	----

## Mensaje **del presidente**

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y públicos de interés en general:

En BAC nos sentimos orgullosos de compartir con ustedes nuestro tercer informe de Principios de Banca Responsable, una iniciativa de colaboración mundial única entre las Naciones Unidas y el sector financiero global. Con mucha satisfacción, hemos alineado este reporte con los requerimientos de reportaje de la Asociación para la Contabilidad Financiera del Carbono PCAF (check list lanzado recientemente) y hemos realizado el proceso de Aseguramiento del cumplimiento de los PRB, utilizando la guía definida por UNEP FI (PRB-Guidance-for-Assurance-Providers).

Como signatarios de esta importante alianza reafirmamos nuestra aspiración de convertirnos en un Banco Neto Positivo trabajando cada día, para maximizar no solamente valor económico para nuestros accionistas, sino también, contribuir a la creación de valor positivo social y ambiental en beneficio de todas nuestras partes interesadas.

La adopción de los Principios de Banca Responsable en BAC, nos ha permitido validar que nuestra agenda de asuntos ambientales, sociales y climáticos, es pertinente y está vigente. Mediante la metodología de Análisis de Impacto, validamos periódicamente la forma en que nuestros objetivos estratégicos nos permiten gestionar nuestros principales riesgos, así como potenciar las oportunidades en cada uno de los países donde operamos, en relación con nuestro portafolio y con nuestra capacidad de ser un catalizador de valor positivo en Centroamérica. Participar activamente de este grupo de bancos líderes a nivel global, nos ha permitido aprender y compartir experiencias que han sido clave en la implementación de este importante estándar.

En congruencia con el principio de transparencia y rendición de cuentas a todas nuestras partes interesadas, presentamos este informe, donde compartimos nuestros principales logros durante el 2023 en los 6 países que servimos: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

Los resultados plasmados en este reporte son producto del esfuerzo de las más de 20,000 personas que trabajan en BAC, motivadas, comprometidas y alineadas a perseguir nuestro propósito y ser un banco de triple valor positivo. Alcanzamos una alta rentabilidad con menor exposición al riesgo y seguimos posicionados como líderes de participación del mercado en América Central medidos por activos, cartera, depósitos y utilidad. El 2023 marcó el primer año completo de operación de BHI después de la escisión de BHI de Banco de Bogotá en 2022, demostrando una sólida operación, un creciente activo reputacional acompañado de un fuerte posicionamiento de marca.

Trabajamos con la visión de ofrecer soluciones financieras centradas en la vida, y esto nos ha permitido cosechar resultados en las mediciones de satisfacción de nuestros clientes, aumentando en más de 200% la obtención de opiniones en encuestas en sucursales y centros de contacto. Logramos también, más retroalimentación de clientes Mipymes, comercios afiliados y empresas. Nuestro Net Promoter Score (NPS) transaccional, cerró el 2023 muy por encima del promedio de la industria.

Nuestra banca de empresas tuvo importantes crecimientos respecto el año anterior. En medios de pago crecimos un 15.5% versus 2022 y al cierre del

2023 nuestra cartera empresarial creció 8,7%. En cuanto a Saldos Vista, banca empresarial creció 10% versus el año anterior, y gracias a la implementación de un nuevo gestor de API's (interfases de programación de aplicaciones) logramos incorporar más de 100 clientes en servicios de Tesorería Corporativa Digital. Esto nos permite ofrecerles a las empresas cada día más agilidad, seguridad y transparencia. También iniciamos un journey de segmentación de los clientes High Net Worth, con una clara gobernanza regional e iniciativas estratégicas para enfocarnos en renovar la experiencia Private Banking.

La banca de personas también evolucionó positivamente en 2023 atendiendo a 4,9 millones de personas y facilitando herramientas de comercio electrónico y medios de pago creciendo doble dígito frente al año anterior. Nuestra Fintech, con la aplicación Kash llegó a los 2 millones de descargas y supera los 8 millones de transacciones como cifra histórica acumulada. Nuestra estrategia regional multipaís nos permite ofrecer soluciones financieras simples, digitales y sostenibles lo que hace que nuestro liderazgo en el negocio de emisión y adquisición sea contundente. De esa forma, nuestras alianzas con las empresas de tarjetas líderes del mundo se fortalecen.

Este año alcanzamos 2.8 millones de clientes digitales activos y hemos migrado el 93% de las transacciones monetarias fuera de una caja de sucursal. En el 2023 crecimos un 340% en apertura de cuentas digitales y aumentamos la colocación por origen digital. Tenemos nuevas funcionalidades que mejoran la experiencia digital como lo son el administrador de tarjetas para visualizar, bloquear o restringir tarjetas adicionales o titulares, el autoservicio en solicitudes como bloqueo temporal de tarjeta, cambio de pin o redención de puntos y el summary box de tarjeta de crédito. Todo esto permitió

que nuestro NPS digital del 2023 cerrara en 64, es decir, 20 puntos por encima del nivel de satisfacción del 2022. El control integral del riesgo se siguió gestionando con absoluta rigurosidad. En 2023 el crecimiento de nuestra cartera neta fue de un 13% pero el costo de riesgo anual se mantuvo en los mismos niveles mínimos históricos del 2022. En cuanto a eficiencia, los centros de servicios compartidos, los cuales brindan servicios especializados de forma centralizada, aportaron beneficios operativos relevantes al estandarizar y centralizar más de 20 plataformas tecnológicas. Además, estos centros de servicios compartidos permitieron procesos más eficientes, al aprovechar las economías de escala y ahorros al realizar negociaciones centralizadas; también se avanzó en la automatización al ponerse en funcionamiento más de 4.000 robots y reducir los pagos por fraude.

Al cierre de 2023, en la dimensión económica, además de los excelentes resultados financieros, logramos un impacto positivo gracias a iniciativas implementadas exitosamente. Entre ellas cabe destacar el diseño de más de 20 soluciones financieras de triple valor positivo que se pusieron a disposición en la región centroamericana para brindar más y mejores servicios con impacto positivo a nuestros clientes corporativos, Mipymes y de banca de personas.

Como parte de nuestra estrategia climática, realizamos la medición de nuestras huellas operativas en los seis países de la región, además de las emisiones de CO<sub>2</sub>e, medimos y gestionamos la huella de materiales y residuos y el consumo de agua en todos nuestros emplazamientos. También medimos las emisiones financiadas de nuestras carteras de Autos e Hipotecas, complementamos con un análisis del contexto centroamericano para definir nuestro plan de acción para ambos activos y definimos

metas de descarbonización basadas en ciencia para el portafolio de hipotecas. Actualmente trabajamos en la implementación de nuestro plan de trabajo para clientes de Banca Empresas, de sectores prioritarios, enfocado en: Soluciones financieras, Capacitación y acompañamiento a clientes, Pruebas de estrés de riesgo climático, Mejora en gestión de datos, Generación de capacidades a nivel interno. Continuamos trabajando para ser el banco líder en impulsar la movilidad sostenible de Centroamérica, aumentando en un 40% la disponibilidad de cargadores eléctricos en nuestras sucursales. Nuestra tarjeta BIO, elaborada de maíz no comestible y la primera en ser compostada al finalizar su vida útil, se encuentra en toda la región y en el 2024 ampliamos las marcas disponibles en una segunda fase.

En la dimensión social externa atendimos a más de 300 mil Mipymes en la región. Fortalecimos los programas Mujeres BAC, Mujer Puedes+ y CrediMujer en los seis países y, al cierre del 2023, el 39% de nuestra cartera Pyme tiene un componente de género. Por su parte, a través de la plataforma Yo me Uno apoyamos más de 300 ONGs afiliadas y recaudamos más de US\$850.000 en el año. Invertimos US\$4,65 millones en proyectos ambientales y sociales en la región y logramos que el 90% de estos fueran apoyos relacionados con la estrategia Neto Positivo. Adicionalmente, relanzamos nuestra plataforma digital de educación financiera: Finanzas Positivas y para avanzar en nuestro objetivo de Inclusión y salud financiera, hemos definido una meta en busca del fortalecimiento de nuestras Mipymes, basándonos en la segmentación de estos clientes según su ciclo de vida.

En la dimensión social interna alcanzamos un Employee Net Promoter Score (eNPS) de 83 a nivel regional, superior al del 2022 que había sido el mejor año en la gestión, y crecimos 32 puntos en cinco años. Estos

resultados confirman que la propuesta de valor para nuestra Gente BAC: generación de conexiones profundas, bienestar holístico, flexibilidad, desarrollo personal y propósito compartido, tienen una alta adherencia y resuenan en nuestro equipo. Para fortalecer una cultura organizacional diversa, equitativa, incluyente y respetuosa, impulsamos las Comunidades Aliadas para la Diversidad e Inclusión, un esfuerzo liderado con el apoyo de muchos de nuestros más altos ejecutivos con más de 2.100 participantes y capacitamos a más del 80% de la Gente BAC. Nuestro programa Posibilidades BAC atendió a 595 colaboradores en condición de pobreza multidimensional, les brindó apoyo con soluciones integrales de salud física y emocional, vivienda, empleo y educación para familiares, entre otras iniciativas para mejorar su calidad de vida.

Con pasión, integridad y excelencia trabajamos para avanzar hacia el logro de nuestro propósito de reimaginar la banca para generar prosperidad en las comunidades que servimos. Lo hacemos con un norte claro, un alto compromiso y alineamiento de nuestros equipos, motivados y convencidos de querer trascender y llevar un paso más allá el éxito económico que históricamente nos ha caracterizado para extenderlo a lo ambiental y social, y lograr de esta manera ser catalizadores de triple valor positivo en la región centroamericana.



**Rodolfo Tabash**  
Presidente y CEO



Principio 1

# Alineación

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.



1.1

Modelo de negocio

Describe (de alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o proporciona productos y servicios. Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

# Nuestro modelo de negocio

Mantenemos presencia relevante en todos los países centroamericanos, lo cual nos posiciona como una de las principales entidades financieras a nivel regional.

Esto ha sido posible gracias a la implementación de una estrategia basada en una filosofía más ágil y digital, sumada a la alineación de nuestros objetivos en el enfoque al cliente en cada país donde operamos.

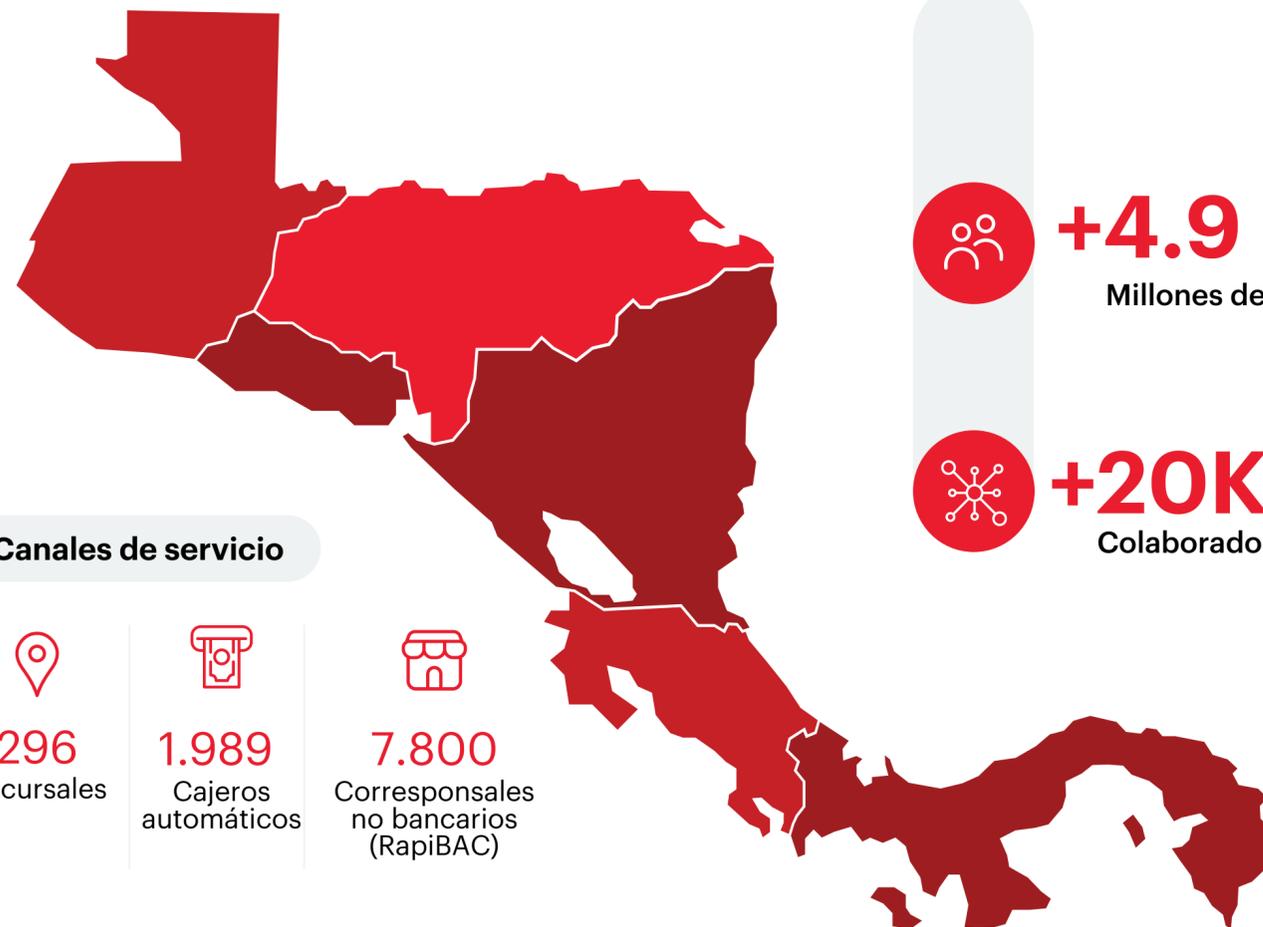
A nivel regional, lideramos participación de mercado en activos, cartera, depósitos y utilidades, así como el negocio emisor y adquirente de tarjetas.

A diciembre de 2023, sobre el total de activos del sistema, tenemos una participación del 10,4%, lo que representa un aumento de 31 puntos base respecto al mismo periodo de 2022.

Con respecto a la cartera, alcanzamos una participación regional del 11,3% con lo cual se logró mantener el liderazgo en colocación de cartera neta, lo cual atribuimos en gran medida a nuestra estrategia de fidelización con nuestros clientes, creación de canales acompañado de una fuerte estrategia de transformación digital, en la cual ofrecemos una banca electrónica moderna y versátil.

Nos posicionamos como el principal banco en captación de depósitos, con una participación de mercado de 10,9% y un incremento de 16 puntos base en comparación con el mismo periodo del 2022.

A diciembre de 2023 lideramos el mercado en utilidad antes de impuestos a nivel regional con un 15,1% del total de utilidades del sistema financiero.



**ROE 18,9% / ROA 1,8%**

Principales indicadores

Activos \$34 MM

Portafolio \$23 MM

Depósitos \$26 MM

Patrimonio \$3.35 MM

Utilidad neta 591 M

## 1.2

**Alineación de la estrategia**

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

Sí  No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

# Estrategia de Triple Valor Positivo

**Hemos integrado la gestión de los asuntos ambientales y sociales en nuestra estrategia corporativa.**

La alineación y complementariedad de estas iniciativas con la visión del negocio nos ha permitido avanzar hacia un modelo de empresa socialmente responsable, al identificar y atender aquellos aspectos del negocio de donde se derivan nuestros posibles impactos, positivos y negativos, reales y potenciales, y los más relevantes para nuestros grupos de interés y para nuestra empresa.

Aspiramos a convertirnos en un Banco Neto Positivo. Así, con la misma excelencia y rigurosidad con la que trabajamos en maximizar el valor económico, procuraremos crear más valor ambiental y social que las huellas que producimos para operar, y así impactar positivamente a nuestros grupos de interés.

En el 2023 avanzamos en la implementación de nuestro modelo de Triple Valor Positivo. Al definir metas y medir nuestro progreso en las dimensiones económica, social y ambiental, crecemos en nuestra visión life centric, en la que ponemos al centro la vida de las personas y el planeta.

**Nuestra estrategia neto positivo**
**Transform**

**Maximizar el triple valor: económico, ambiental y social**  
**Ser neto positivo en 3D**


**Grow**

**Ofrecer las mejores soluciones financieras**  
**"Life-centric"**


**Run**
**Control integral del riesgo**
**Eficiencia**
**Nuestros valores**

**Pasión**

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


**Integridad**

Inspiramos confianza porque actuamos de manera ética y transparente.

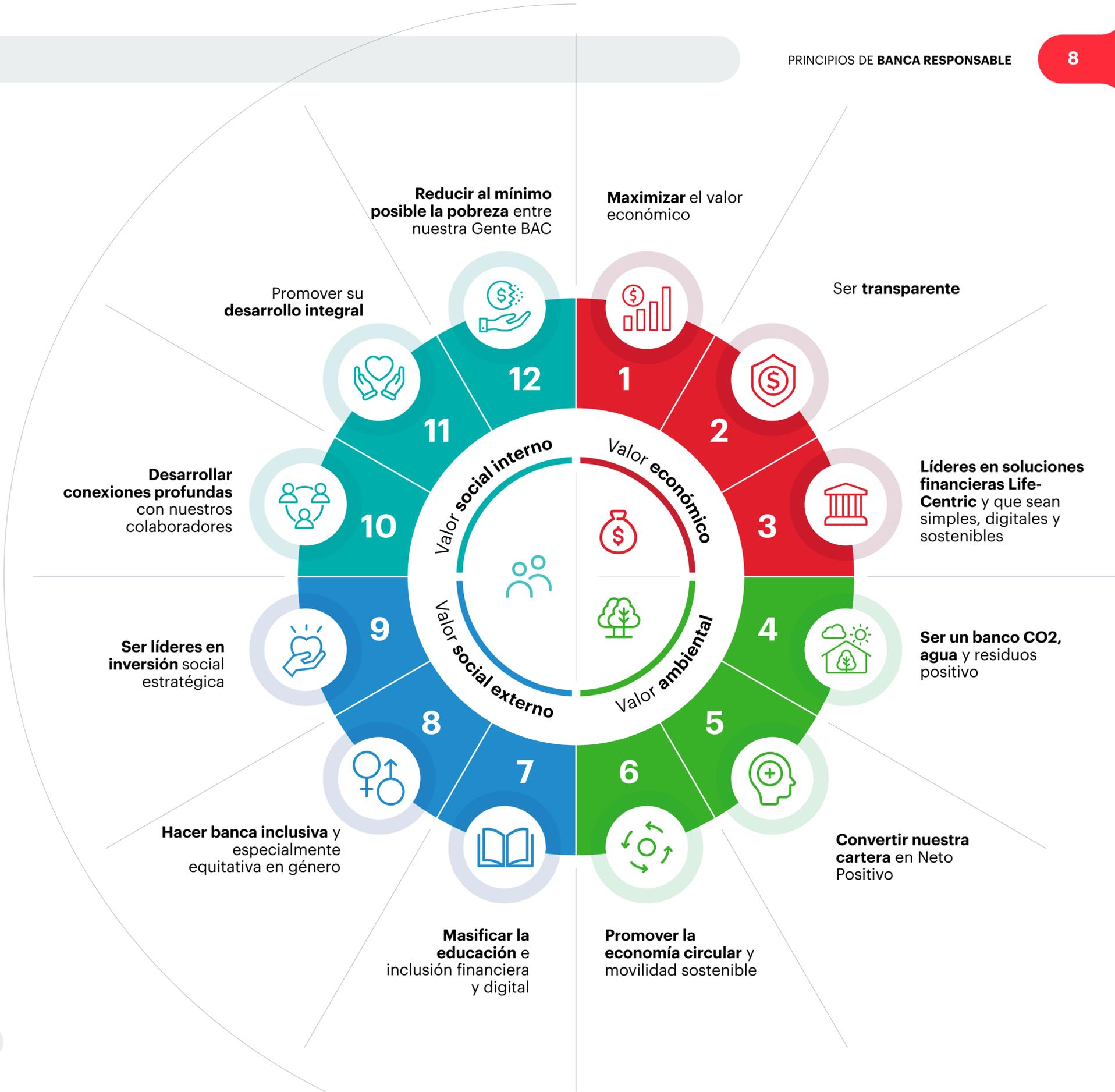

**Excelencia**

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

# Nuestros **objetivos estratégicos de Triple Valor Positivo**

Para trascender la definición tradicional de éxito empresarial y redefinir su rol en la generación de prosperidad, mejora de la calidad de vida de los centroamericanos y armonía con el medio ambiente, BAC estableció tres ambiciosos objetivos en cada una de las dimensiones:

En nuestro Informe Integrado 2023 podrá encontrar el detalle de cada uno de los objetivos estratégicos, y las metas definidas para ejecutar en ese período.



# Nuestra contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Hemos alineado nuestros objetivos de triple valor con los ODS de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que aspiran a poner fin a la pobreza, proteger el planeta, garantizar la paz y la prosperidad universal.

De conformidad con esta agenda, hemos analizado los ODS en relación con nuestra capacidad de impacto, contribución y aporte de valor. Por la naturaleza de nuestras actividades y en línea con la estrategia de Triple Valor Positivo, hemos alineado los temas materiales con los principales retos en nuestra región.

- 1 Fin de la pobreza
- 4 Educación de calidad
- 5 Igualdad de género
- 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- 12 Producción y consumo responsables
- 13 Acción por el clima
- 17 Alianzas

Puede consultar el detalle de las metas de los ODS principalmente impactadas por el desarrollo de nuestra estrategia de triple valor positivo en nuestro Informe Integrado 2023.

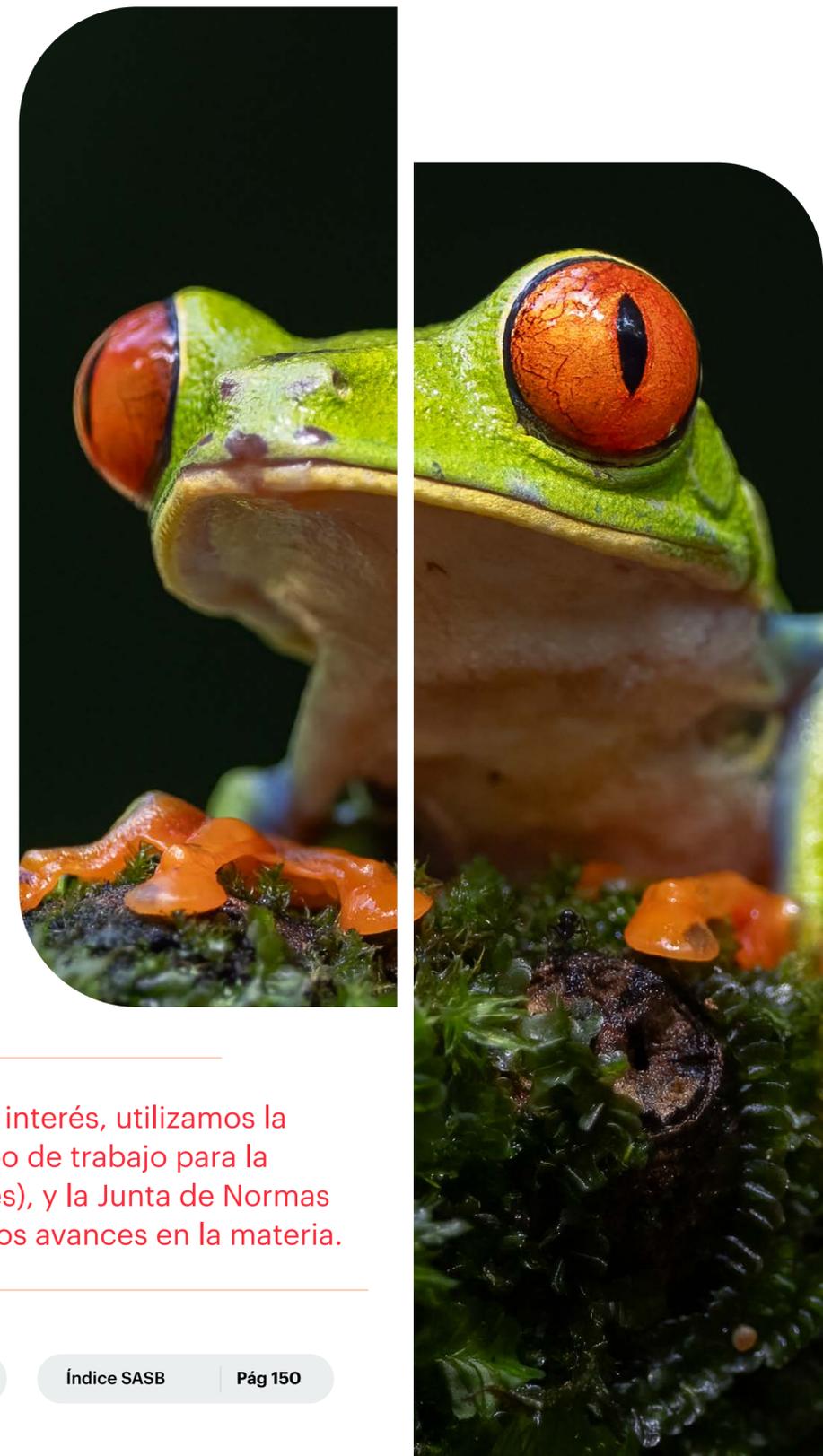
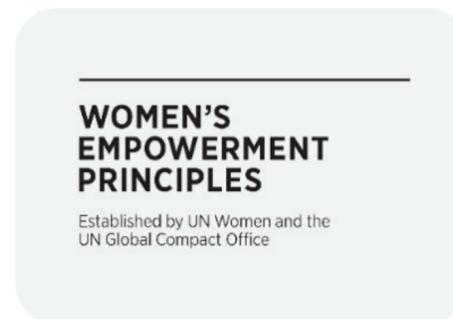


¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional de Laboratorios
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles: NZBA, PCAF, SBTi.
- Todos los requisitos reglamentarios aplicables de presentación de informes sobre las evaluaciones del riesgo social, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles
- Ninguna de las anteriores

## Compromisos internacionales en asuntos ambientales y sociales

En búsqueda de la excelencia, rigurosidad y transparencia, nos hemos adherido a las principales iniciativas internacionales, que nos permitirán una adecuada gestión de los asuntos ambientales y sociales, y de cambio climático. A continuación, el detalle de los compromisos que hemos adherido:



Cada año fortalecemos nuestros mecanismos de transparencia con nuestros grupos de interés, utilizamos la Iniciativa de Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés), el marco de divulgación Grupo de trabajo para la divulgación de asuntos financieros relacionados con clima (TCFD por sus siglas en inglés), y la Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB por sus siglas en inglés) para informar nuestros avances en la materia.



## Principio 2

# Impacto y establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.



2.1

Análisis de impacto

Paso clave 1

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir los siguientes requisitos/especificaciones (a-d):

A. Alcance

¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

# Composición de nuestra cartera

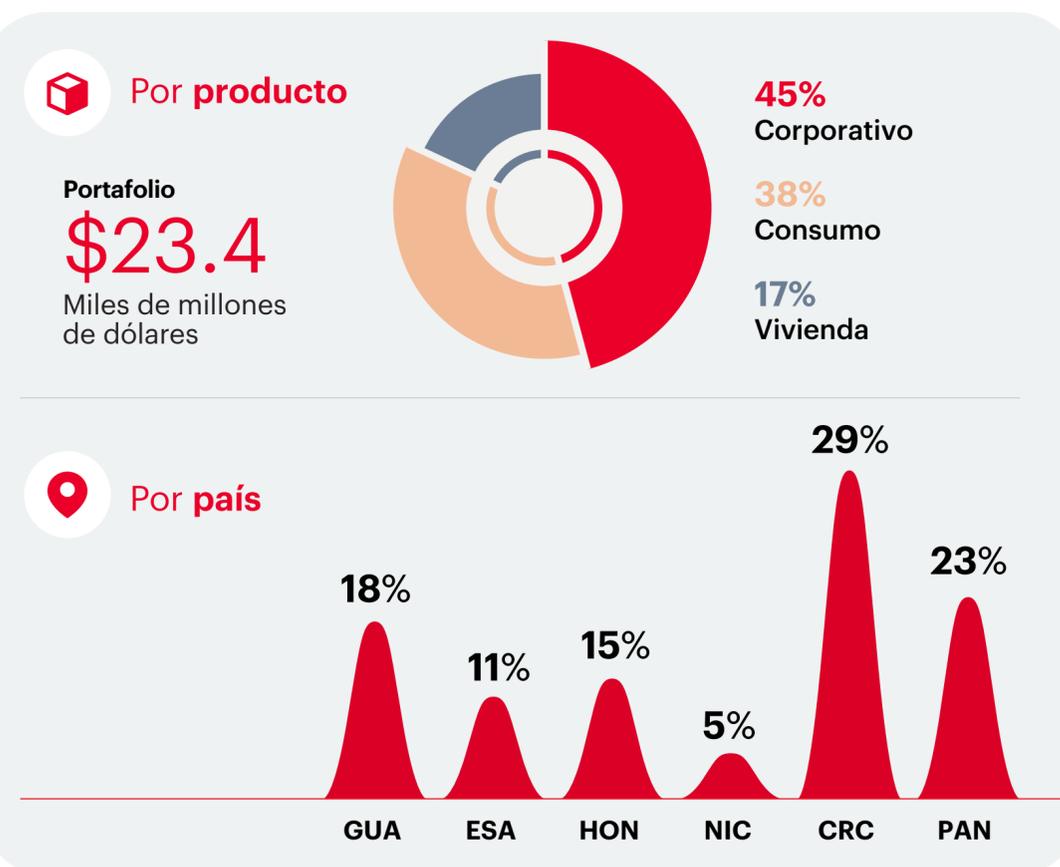
En BAC nos hemos comprometido con la transformación de nuestro portafolio de servicios de tal forma que nuestras soluciones financieras, además de simples, innovadoras y digitales, le permitan a nuestros clientes y usuarios cumplir sus metas, al mismo tiempo que reducen sus impactos negativos y sirven como instrumento para generar valor positivo económico, ambiental y social.

Buscamos establecer relaciones de largo plazo con nuestros clientes, y para lograrlo nos esforzamos en ofrecer soluciones financieras que se ajusten a sus necesidades y les faciliten alcanzar sus metas.

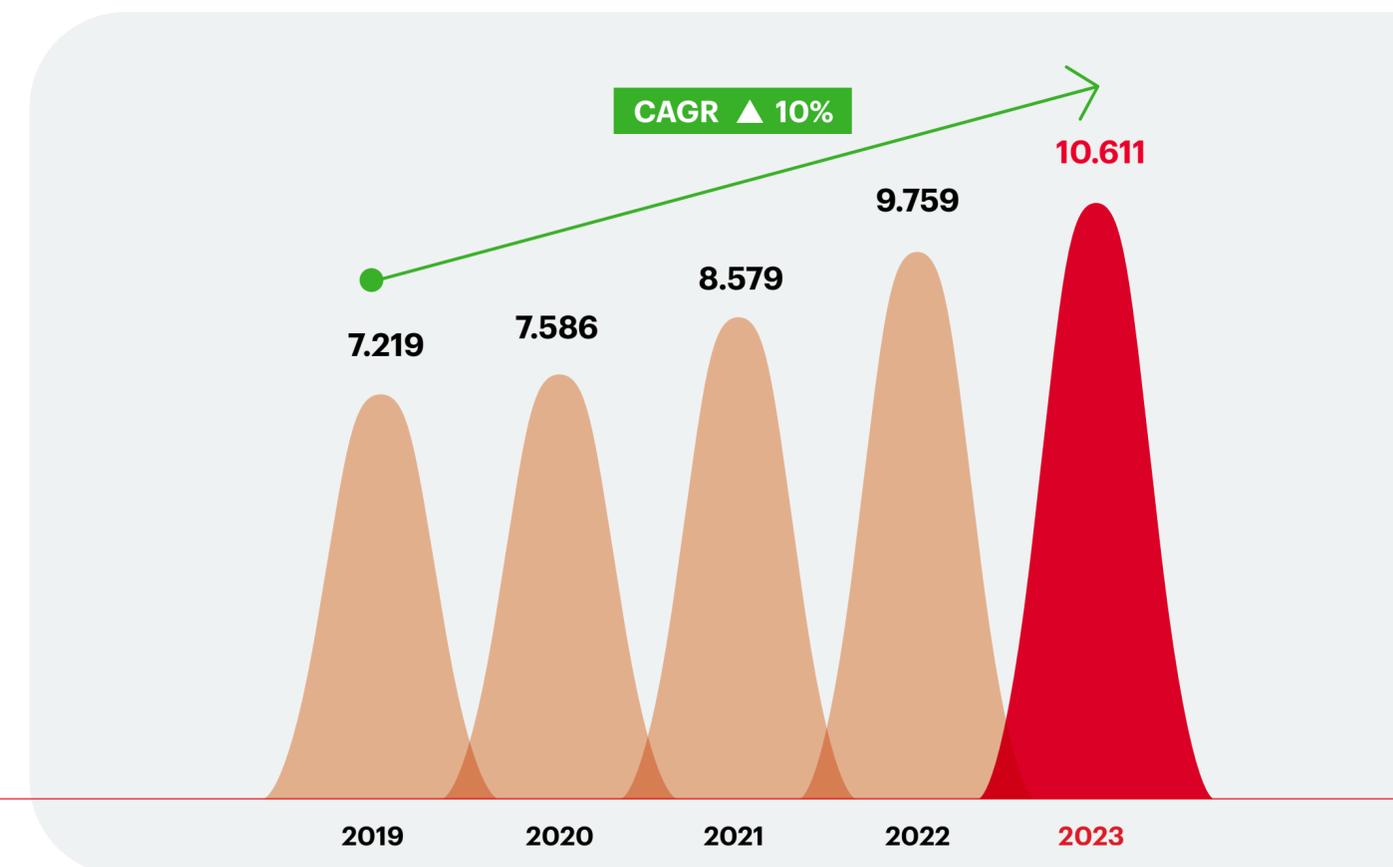
El análisis de impacto lo realizamos para toda nuestra cartera de préstamos, tanto Corporativa, como Consumo, para los 6 países donde operamos.

## Composición de nuestra cartera

### Portafolio diversificado geográficamente



### Crecimiento de nuestra cartera corporativa



# Comprometidos con las personas

## B. Portfolio composition

¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico

1 por sectores e industrias para empresas, empresas y banca de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o

2 por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales del banco en términos de industrias o sectores.

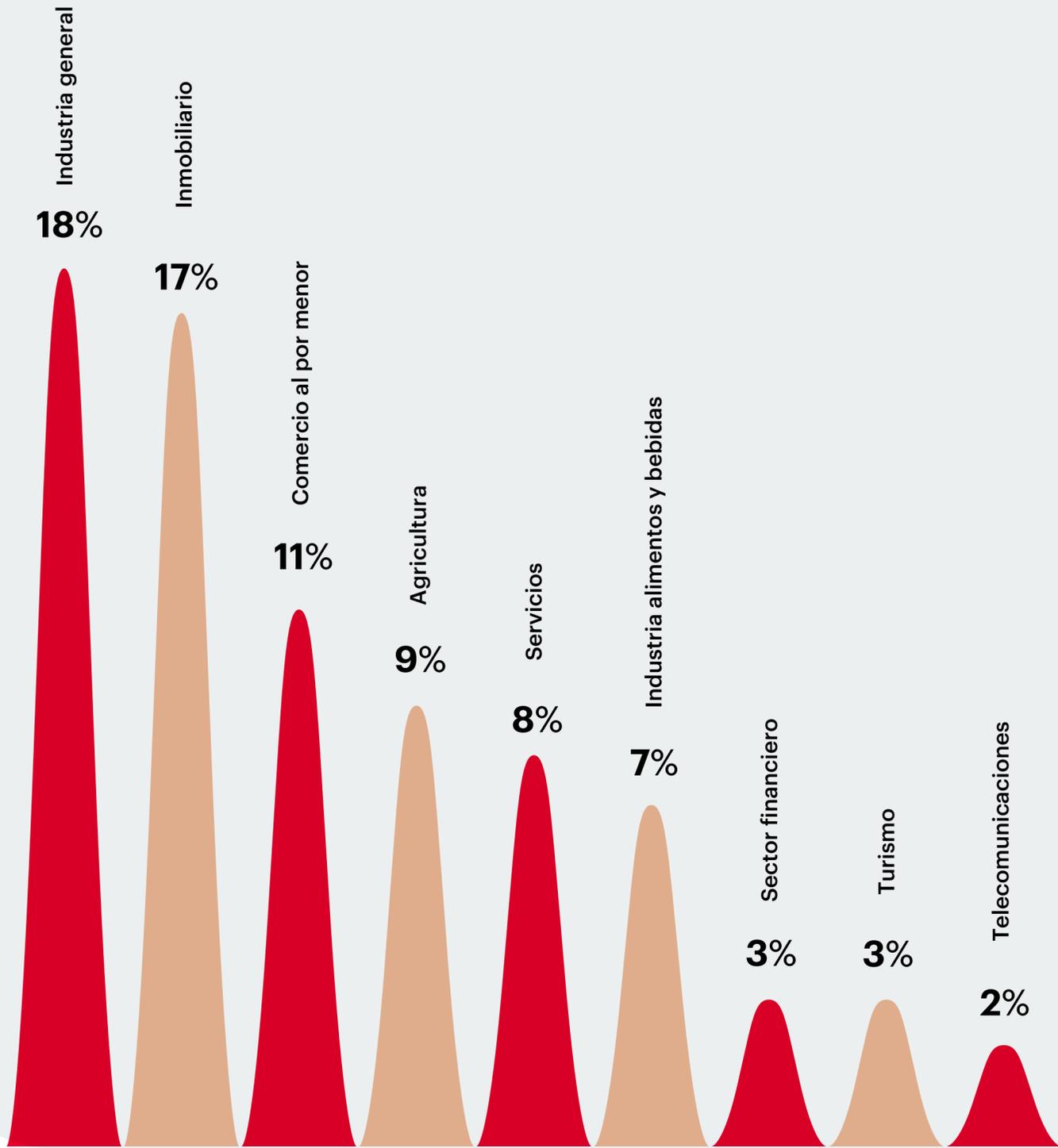
**Con más de 4.6 millones de clientes, nuestra Banca de Personas apunta y atiende a clientes individuales en Centroamérica.**

Con el fin de mantener relaciones rentables y de largo plazo, desarrollamos estrategias de segmentación que satisfagan las necesidades específicas de nuestros clientes individuales. Al 31 de diciembre de 2023, los préstamos a personas (hipotecarios residenciales, automóviles y de consumo) crecieron de forma importante hasta representar un 31% de nuestra cartera total. Al incluir tarjetas de crédito esta cifra asciende a un 55% del total.

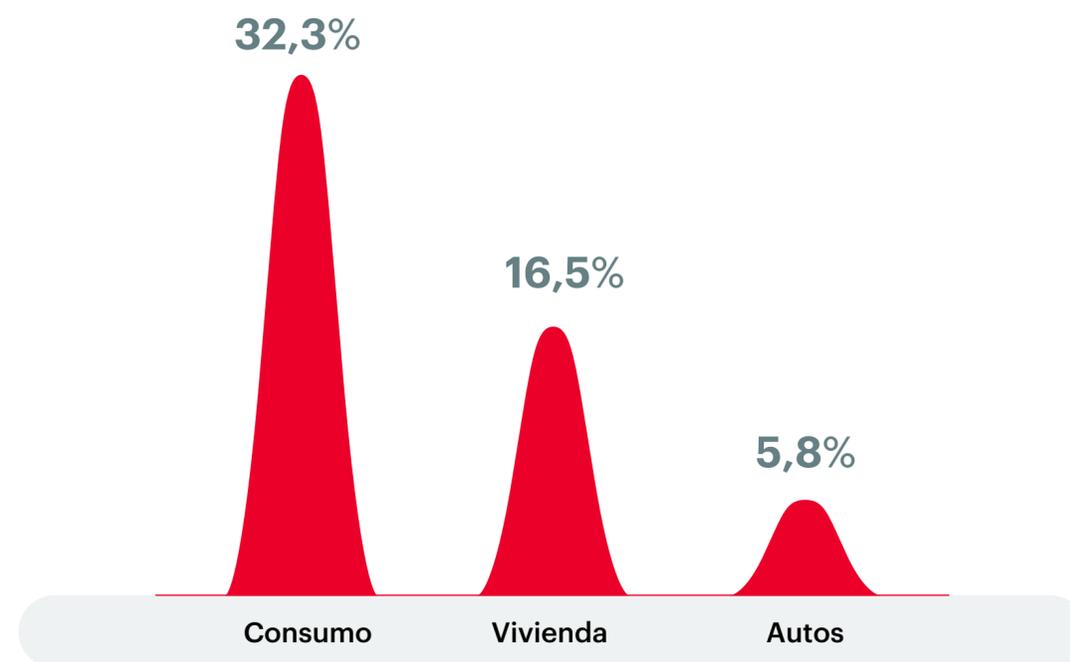
Nuestro portafolio de banca de personas incluye cuentas de ahorro y corrientes, depósitos a plazo, préstamos comerciales y personales, servicios de corretaje, acuerdos de financiamiento fuera de balance, garantías, préstamos hipotecarios, depósitos directos, servicios de nómina, transferencias electrónicas y servicios de cajeros automáticos, entre otros. Además, hemos ampliado nuestra base de depósitos para ofrecer tipos alternativos de cuentas personales específicas para las necesidades de nuestros clientes.

**Nuestra estrategia de negocio ha permitido mantener una mezcla de productos bastante balanceada, que favorece el crecimiento prudente y sostenido. La cartera bruta cerró este año en US\$23.357 millones.**

## NUESTRA CARTERA EMPRESARIAL ESTÁ COMPUESTA DE LA SIGUIENTE MANERA



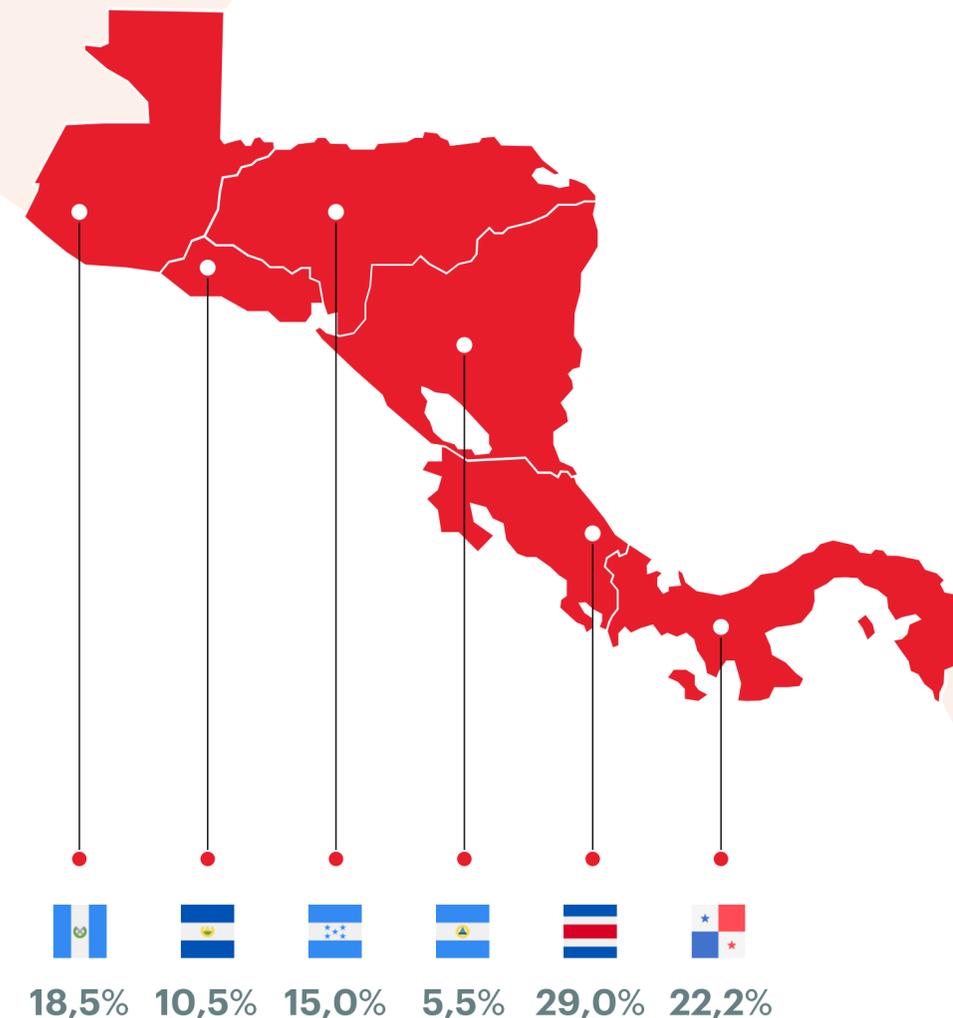
CARTERA DE CONSUMO **POR PRODUCTO**



**Continuamos creciendo en cartera de crédito contribuyendo al desarrollo económico y social a pesar de la incertidumbre económica mundial.**

El producto con el incremento más significativo en el año 2023 fue el de tarjeta de crédito, creciendo US\$873 millones (23,6% respecto al año anterior) lo que representa un 23,4% del total de cartera.

La cartera de autos creció 20,4% y la de hipotecas 4,8%, representando del total de portafolio, un 5,8% y 16,5%, respectivamente.



Geográficamente, mantenemos una distribución de cartera total considerablemente diversificada. Los tres países con mayor participación son Costa Rica con un 29,2%, Panamá 22,2% y Guatemala 18,5%.

Operar en todo el mercado centroamericano nos aporta una importante ventaja competitiva, donde las operaciones sostienen una escala relevante en cada mercado que atendemos; esto nos permite los encadenamientos necesarios para continuar creciendo. El gráfico anterior muestra la diversificación de nuestra cartera donde destaca que ningún país individual supera el 30% del total de la cartera de crédito consolidada.

# Análisis **de impacto**

## C. Contexto

¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

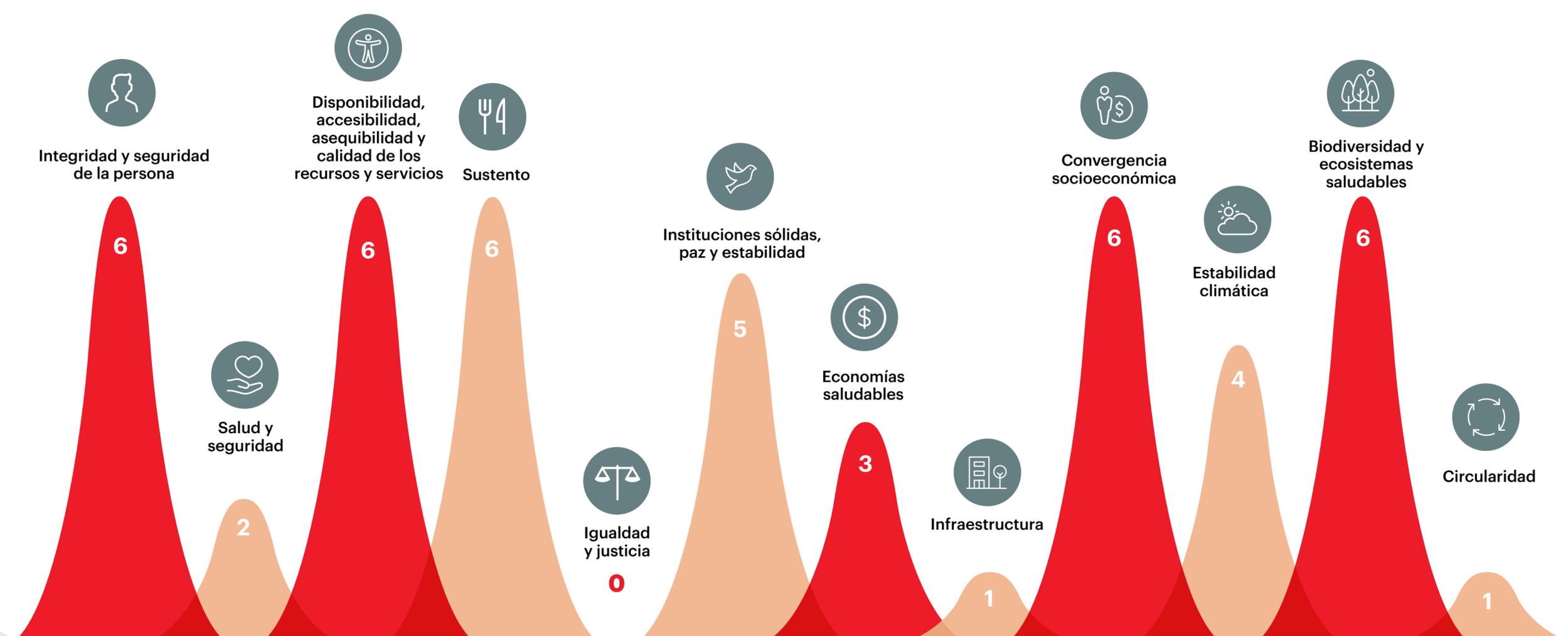
Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

En 2023 actualizamos nuestro análisis de impacto utilizando la herramienta de Análisis de impacto para Bancos de UNEP FI, versión 3.

El contexto de dicho análisis incluye los seis países de Centroamérica donde operamos: Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá, y se realiza tanto para las carteras: Comercial, Corporativa, Mipymes y Consumo.

Se incorpora la información relacionada con recursos internacionales del módulo del contexto de la herramienta de análisis de impacto, y se obtienen como resultado las siguientes áreas prioritarias.

### Áreas prioritarias en los países donde opera BAC



# Resultados análisis de cartera de empresas

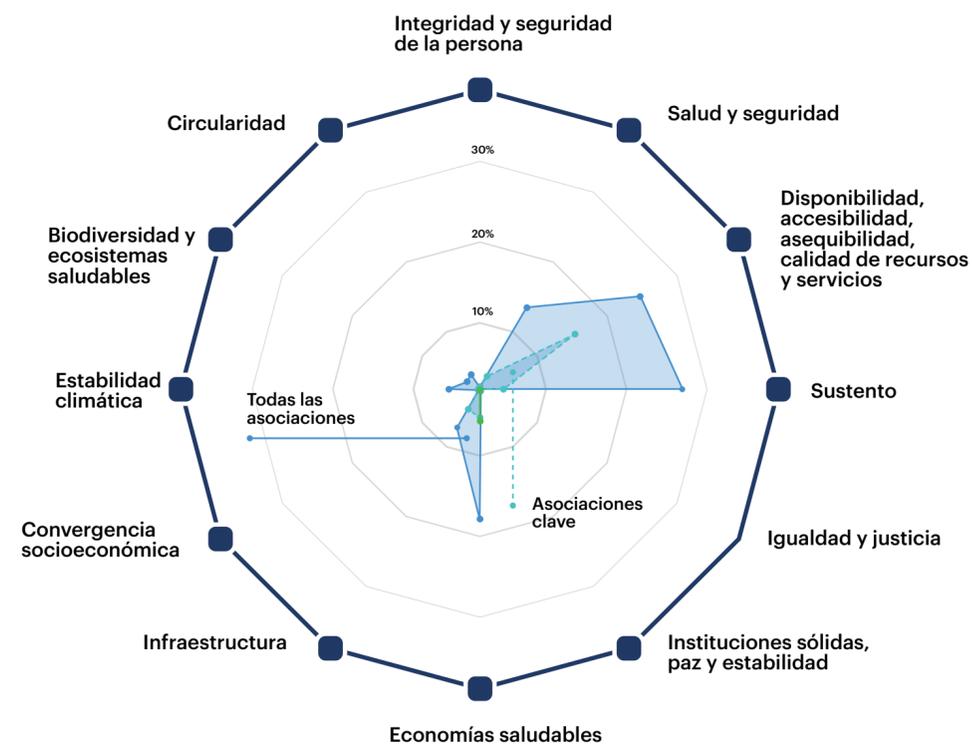
A continuación, se detalla gráficamente la proporción de nuestra cartera asociada con cada área de impacto. Las líneas celestes representan asociaciones de impacto positivo y las líneas amarillas representan asociaciones de impacto negativas. Las líneas turquesa y naranja indican asociaciones de impacto "clave".

De acuerdo con el ejercicio realizado y en concordancia con los criterios definidos en la herramienta de análisis, en nuestra región y de acuerdo con la composición de nuestra cartera, las principales áreas de impacto positivo son: Salud y seguridad,

Disponibilidad, Accesibilidad, Asequibilidad, Calidad de recursos y servicios, Sustento, Economías saludables, Infraestructura, Estabilidad climática, Biodiversidad y Ecosistemas saludables, y Circularidad.

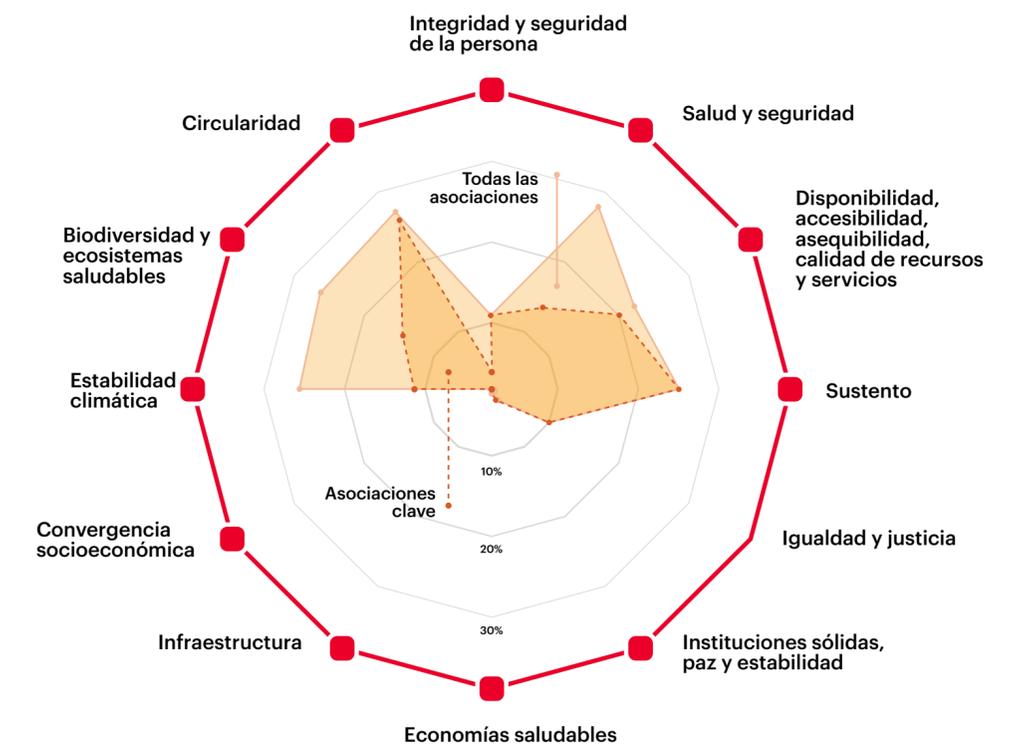
Por otra parte, las áreas más importantes que podrían tener impactos negativos son: Salud y seguridad, Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, Sustento, Igualdad y justicia, Instituciones fuertes, paz y estabilidad, Economías saludables, Estabilidad climática, Biodiversidad y ecosistemas saludables, Circularidad e Integridad y seguridad de las personas.

## Proporción de nuestra cartera en análisis asociada con cada área de impacto:



Impactos positivos

- Todas las asociaciones
- Asociaciones clave
- Prioridades del país
- Pymes



Impactos negativos

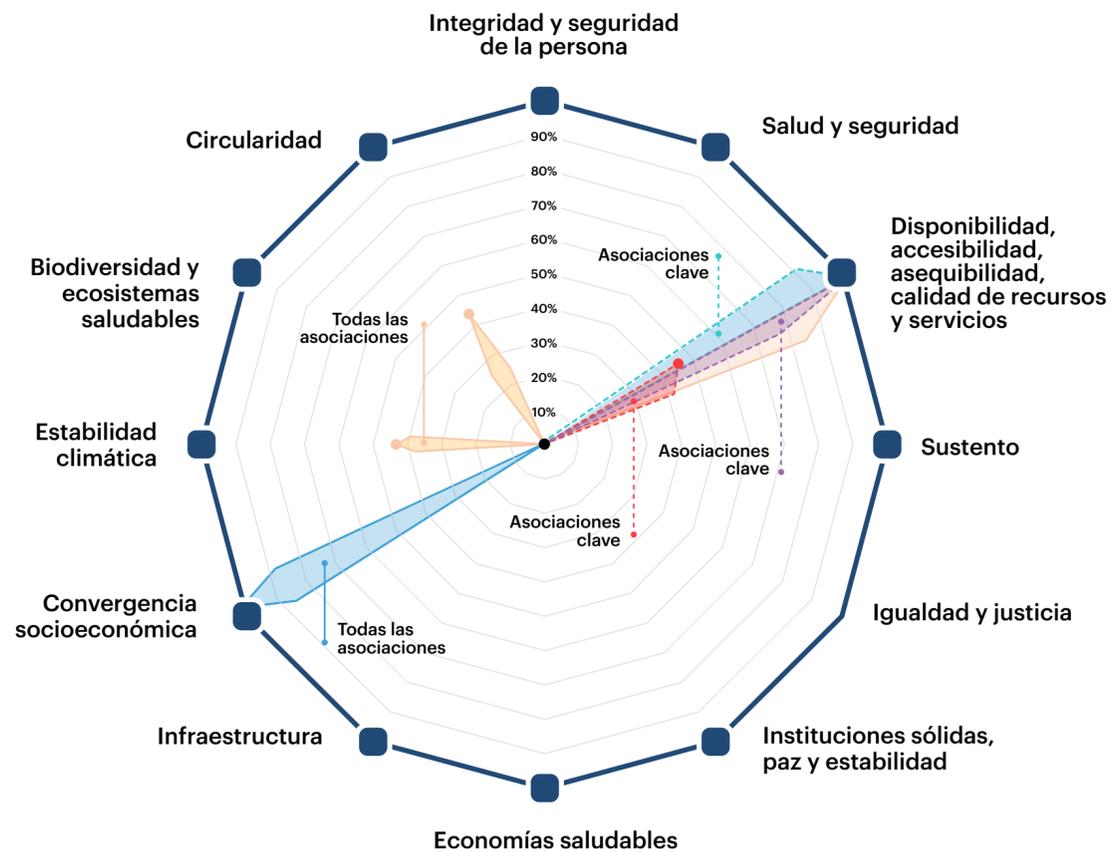
- Todas las asociaciones
- Asociaciones clave
- Prioridades del país

Nota: Los puntos no representan un valor. Solo muestran si un área de impacto es una prioridad en los países/ubicaciones (según los datos del Módulo de Contexto).

# Resultados **análisis de cartera consumo**

En el caso de la cartera de Consumo, las principales áreas de impacto positivo corresponden a: Disponibilidad, Accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, y Convergencia socioeconómica. Por otra parte, las áreas más importantes que podrían tener impactos negativos son: Disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad, calidad de recursos y servicios, Circularidad y Estabilidad climática.

En las siguientes gráficas se muestra la proporción de nuestra cartera en análisis asociada con cada área de impacto.



	Todas las asociaciones	Asociaciones clave
Impactos positivos (crédito)		
Impactos negativos (crédito)		
Impactos negativos (cuenta corriente y ahorro)		

Nota: No se reflejan impactos negativos para cuentas corrientes y ahorros. Los puntos no representan un valor. Solo muestran si un área de impacto es una prioridad en los países/ubicaciones (según los datos del Módulo de Contexto).



Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)? Por favor, divulgar.

**D. Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas):**

Medición del desempeño: ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

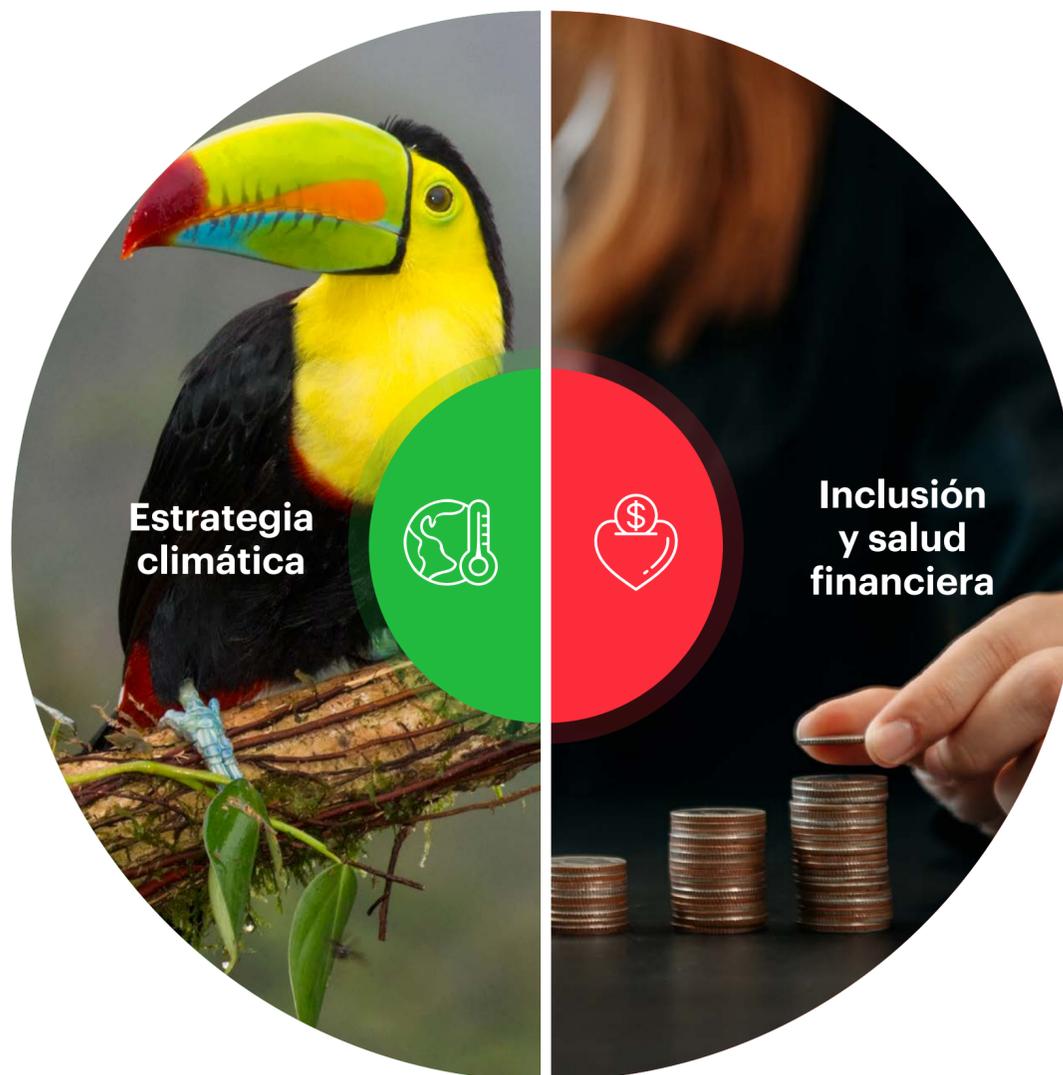
Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incl. indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

# Nuestros asuntos prioritarios

**A partir de los resultados derivados del análisis de impacto, y en línea con nuestros objetivos estratégicos de triple valor, mantenemos priorizadas las áreas de impacto definidas en nuestro primer informe de resultados:**



## RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?

Alcance	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Composición de la cartera	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Contexto	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Medición del rendimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

- 1 Mitigación del cambio climático
- 2 Salud financiera e inclusión

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses antes de la publicación
- Hasta 12 meses antes de la publicación
- Hasta 18 meses antes de la publicación
- Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.:

**Para el análisis del contexto se toma en cuenta las NDC de cada país donde BAC opera, así como las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera, ver anexo Marcos Nacionales considerados para análisis del contexto por país.**

**2.2**

**Configuración de destino**

PASO CLAVE 2

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

**A. Alineación**

¿Qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.



**B. Línea de base**

¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y / o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático	...	...
Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Salud financiera e inclusión	...	...

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, indíquelos.

# Descarbonización de cartera

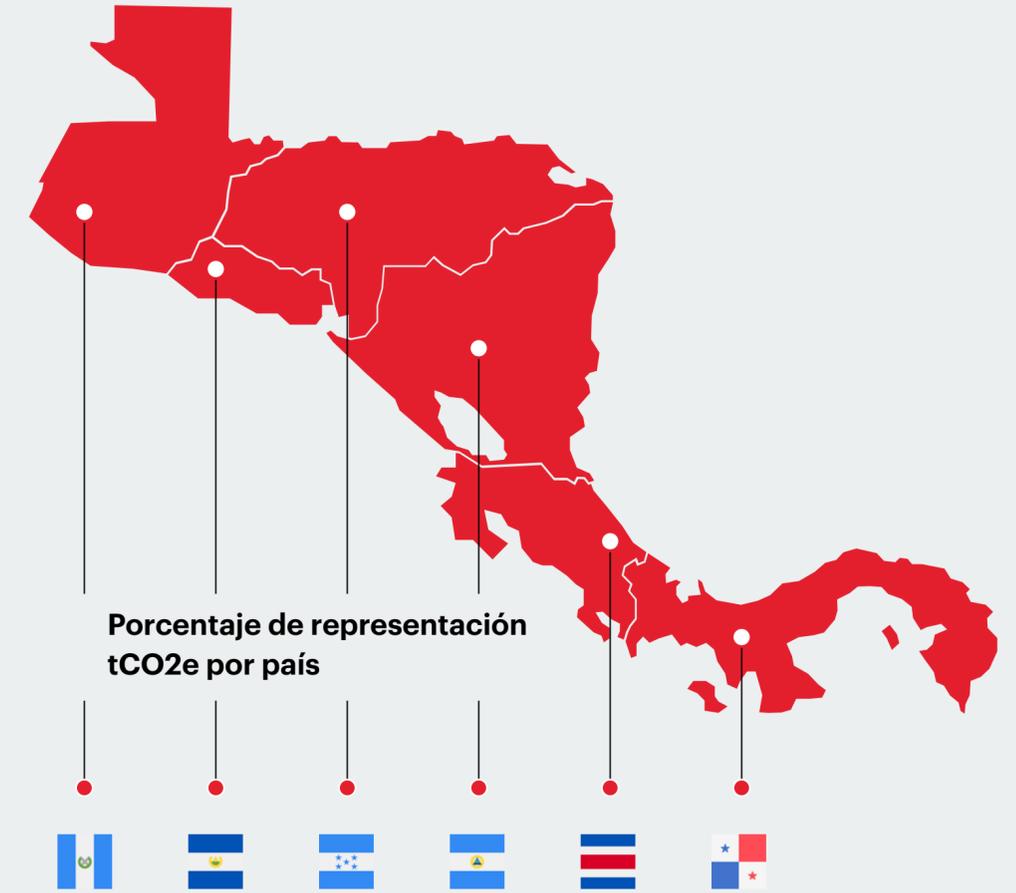
## Medición de huella financiada

En 2022 iniciamos nuestro proceso de medición de huella financiada con el segmento de Banca Empresas: Corporativo, Comercial y Mipymes, y en 2023 medimos nuestra cartera de Vehículos e Hipotecas:

### Resultados de medición de huella financiada

	Emisiones de Alcance 1 y 2	Intensidad de emisiones Alcance 1 y 2
<b>Banca Empresas</b>	2.2M	243,5
<b>Vehículos</b>	164k	122,3
<b>Hipotecas</b>	50k	15,3
<b>Unidad de medida</b>	tCO2e	tCO2e / M USD

M= millones / k=miles



### Porcentaje de representación tCO2e por país

	Uruguay	Argentina	Uruguay	Argentina	Chile	Paraguay
<b>Banca Empresas</b>	33%	10%	16%	6%	10%	24%
<b>Vehículos</b>	13%	8%	13%	8%	34%	24%
<b>Hipotecas</b>	22%	22%	10%	7%	16%	23%

**Resultados de medición de huella financiada por sectores intensivos**

Segmento	Sector	tCO2e	% representation tCO2e	% representación saldo de cartera
Banca Empresas	Generación de energía	1M	44,4%	5,6%
	Agricultura	462k	20,2%	5,2%
	Cemento	167k	7,3%	0,6%
	Inmuebles comerciales (incluye servicios)	102k	4,5%	51,6%
	Petróleo, carbón y gas	12k	0,6%	0,0%
	Hierro y acero	6k	0,3%	0,1%
	Aluminio	184	0,0%	0,0%
Banca Personas	Vehículos	164k		
	Hipotecas	50k		

M= millones / k=miles

**Alcance de la medición**

	Banca Empresas	Vehículos	Hipotecas
<b>Cartera medida al cierre de:</b>	DIC 2022	DIC 2023	DIC 2023
<b>% del total de cartera medida</b>	98%	99%	85%
<b>Exclusiones</b>	Contingencias, aceptaciones bancarias y factoreo	Activos que no coinciden con la descripción de vehículos	Compra de terreno, construcción y remodelación
<b>Saldo de cartera</b>	9.3MM	1.3MM	3.2MM
<b>Alcances medidos</b>	Los resultados de la medición incluyen Alcance 1 y Alcance 2. La medición de Alcance 3 principalmente en la cartera de Banca Empresas es uno de los mayores retos que presenta la región centroamericana, por la no disponibilidad de factores de emisión.		
<b>Calidad de datos</b>	76% Nivel 4, opción 3a 24% estimación directa según sector	3.6	4.9
<b>Clasificación sectorial</b>	ISICv4	n.a.	n.a.

MM=miles de millones

- La cartera medida corresponde a un 68% del portafolio total de crédito, siendo la cartera de consumo (incluyendo tarjeta de crédito) la que se encuentra pendiente de medición, a la espera de creación de metodología por parte de PCAF.
- La medición de la cartera de inversiones se realizará a partir del 2025.
- A la fecha de elaboración de este informe, no hemos realizado medición de emisiones evitadas y/o las absorciones de emisiones, ni recálculo de medición de emisiones financiadas.

**C. Objetivos SMART**

(incluidos los indicadores de rendimiento (KPI)):

Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

# Objetivos de descarbonización

Para el establecimiento de nuestros objetivos de descarbonización, utilizamos como guía la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi por sus siglas en inglés) orientados a limitar el calentamiento global a 1.5 C para prevenir los efectos del cambio climático.

La herramienta facilitada por SBTi para la definición de los objetivos utiliza escenarios basados en datos de la IEA (International Energy Agency), específicamente el Net Zero Emissions by 2050 Scenario.

**La definición de objetivos se realiza tomando en consideración dos criterios principales:**

- 1 Los sectores con una mayor representación de emisiones y/o saldo de cartera.
- 2 La realidad local, de cada país donde operamos.

Segmento	Sector	Alcance	Métrica	Año base 2022	Reducción a 2030
Banca Empresas	Generación de energía	1 y 2	tCO2e/MWh	0,357	71%
	Cemento	1 y 2	tCO2e/ton cement	0,607	21%
	Inmuebles comerciales (incluye servicios)	1 y 2	tCO2e/m2	0,078	64%
	Agricultura	Con el reciente lanzamiento de la metodología definida por SBTi para establecer trayectorias de reducción para este sector, analizaremos la aplicabilidad de esta metodología para nuestra cartera y región.			
	Petróleo, carbón y gas Hierro y acero Aluminio	Estos sectores representan en conjunto menos del 1% tanto en emisiones financiadas como en saldo de cartera, por tal motivo no se realiza la definición de metas de reducción. Nuestros esfuerzos se enfocan en los sectores prioritarios.			
Banca Personas	Vehículos	A la fecha de elaboración de este informe no existe metodología definida para establecer trayectoria de reducción para vehículos de uso personal.			
	Hipotecas	1 y 2	tCO2e/m2	0,020	42%



**D. Plan de acción**

¿Qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

# Plan de acción Banca Empresas

Durante 2023 centramos los esfuerzos en consolidar un equipo multidisciplinario formado por las áreas de Banca Empresas, Riesgo Crédito y Sostenibilidad. Este grupo lidera la definición de un plan de acción que nos permitirá avanzar en nuestro objetivo de transformación y descarbonización de cartera.

Nuestra estrategia se compone de cinco ejes principales:

## 01 Soluciones financieras

Dirigidas a clientes empresariales para apoyar sus procesos de transición hacia una economía más baja en carbono, mediante el financiamiento para la instalación o modernización de sistemas, tecnologías y/o equipos que permitan la reducción de consumo de energía y uso de combustibles fósiles. Al cierre de 2023, financiamos proyectos de energía renovable por más de US\$322 millones, un 56% más respecto del cierre de 2022. En 2024 trabajamos para aumentar el financiamiento de estos productos en todos los países donde operamos, enfocados en aquellos clientes con mayor impacto en generación de emisiones de carbono.

## 02 Capacitación y acompañamiento a clientes

Reconocemos la importancia de acompañar a nuestros clientes en impulsar la mejora de sus procesos productivos para disminuir sus emisiones de carbono, al mismo tiempo que aprovechan el uso de la energía renovable; por ello, trabajamos en conocer con mayor detalle las acciones alineadas a sus procesos de descarbonización, lo que nos permitirá perfilarlos según su nivel de gestión en estrategia climática y con ello ofrecerles herramientas de capacitación o acompañamiento más acorde a la madurez que tengan en sus procesos. Estas acciones las realizamos con nuestros clientes de sectores prioritarios más generadores de emisiones de carbono.

## 03 Pruebas de estrés de riesgo climático

Iniciamos nuestro primer ejercicio de análisis de escenarios de estrés de riesgos de cambio climático para conocer el impacto que podrían tener nuestros sectores financiados, más expuestos a las consecuencias del cambio climático, mapear las zonas geográficas más propensas a distintos eventos climáticos, así como identificar los principales riesgos físicos y de transición, con el objetivo de cuantificar posibles impactos financieros en nuestro portafolio de empresas.

## 04 Mejora en gestión de datos

Contar con información directa de nuestros clientes como datos de su producción, medición de sus huellas operativas (alcance 1 y alcance 2), es un objetivo que nos hemos propuesto para mejorar la calidad de los datos y realizar la contabilización de las emisiones financiadas, para ello realizamos entrevistas uno a uno a nuestros clientes, y realizamos búsquedas de información en sus Reportes de sostenibilidad o páginas web.

## 05 Generación de capacidades a nivel interno

Para que las acciones mencionadas anteriormente se ejecuten de manera exitosa hemos iniciado en el primer semestre de 2024, el desarrollo de varios módulos de capacitación virtual para los equipos vinculados con la estrategia, que involucran a personal desde la Alta Dirección, Negocio, Análisis de Riesgo Crédito y otras áreas operativas directamente relacionadas con nuestra estrategia de descarbonización. El despliegue de este proceso de capacitación se realizará durante la segunda parte del año en curso.

## Soluciones financieras



**Guatemala**  
Negocios Sostenibles



**El Salvador**  
Crédito Verde



**Honduras**  
Reducción de la Huella de Carbono



**Nicaragua**  
CrediVerde



**Costa Rica**  
Paneles Solares  
Construcción Sostenible



**Panamá**  
Paneles Solares

# Plan de acción Banca Personas

Al cierre de 2023 obtuvimos los resultados de huella financiada para nuestra cartera de Vehículos e Hipotecas, y en 2024 iniciamos el desarrollo de nuestra estrategia para estos activos, que se compone de dos ejes principales.

## 01 Soluciones financieras

Nuestro portafolio incluye soluciones financieras que permiten a nuestros clientes personales disminuir sus emisiones, principalmente a través del financiamiento de autos eléctricos e híbridos, préstamos para construcción sostenible certificadas LEED o EDGE, así como crédito para soluciones basadas en paneles solares.

	Autos eléctricos o híbridos (principalmente híbridos)	Construcción sostenible (certificación LEED, EDGE)	Paneles solares
GUA	✓	✓	
ESA	✓		
HON	✓		✓
NIC	✓		✓
CRC	✓		
PAN	✓		✓

## 02 Análisis de contexto – nuestra realidad en Centroamérica

Para avanzar en nuestra agenda de descarbonización, es necesario conocer la realidad que enfrenta cada uno de los países donde operamos en relación con la oferta y demanda de las soluciones financieras mencionadas previamente. A continuación, algunos hallazgos del análisis de contexto centroamericano, que hemos realizado:

### Vehículos eléctricos

- La oferta de vehículos eléctricos es baja en la mayoría de los países de la región, las concesionarias ofrecen principalmente, vehículos híbridos.
- Los vehículos eléctricos que se ofrecen actualmente son de alta gama, siendo poco accesibles para la mayoría de los consumidores.
- A nivel de infraestructura, la disponibilidad de estaciones de carga para vehículos eléctricos es limitada en la mayoría de los países, esto desincentiva la demanda de este tipo de vehículos.
- Hay importantes brechas de conocimiento por parte de los consumidores en relación con los beneficios de un vehículo eléctrico, así como poca disponibilidad de información sobre asuntos de mantenimiento a mediano y largo plazo para estos vehículos.

### Hipotecas Verdes, basadas en certificaciones medioambientales internacionales como LEED o EDGE

- Son pocas las empresas constructoras en Centroamérica que ejecutan desarrollos inmobiliarios o bien que proyectan realizarlos en el corto o mediano plazo, bajo estas certificaciones.
- La demanda individual de construcción de viviendas fuera de proyectos inmobiliarios con certificaciones medioambientales, es nula a nivel de mercado.
- Existen brechas importantes de conocimiento por parte de los consumidores acerca de este tipo de construcciones y los beneficios a mediano y largo plazo que se podrían obtener.
- Centroamérica tiene indicadores de desarrollo social con grandes retos, siendo que costos adicionales como los asociados a una certificación medioambiental al construir una vivienda, no favorecen el interés para la adquisición de éstas.

# Inclusión y salud financiera

## Fortalecimiento de las Mipymes

Hemos priorizado el segmento Mipymes para definir nuestro objetivo SMART en temas de Inclusión y Salud Financiera, considerando los siguientes criterios:

- ▶ El impacto positivo que generan las Mipymes en la economía de nuestra región.
- ▶ Las más de 250 mil micro, pequeñas y medianas empresas que conforman nuestra cartera de clientes.
- ▶ Las metas definidas por los países donde operamos en sus Estrategias Nacionales de Inclusión y Salud Financiera.

### Nuestra meta

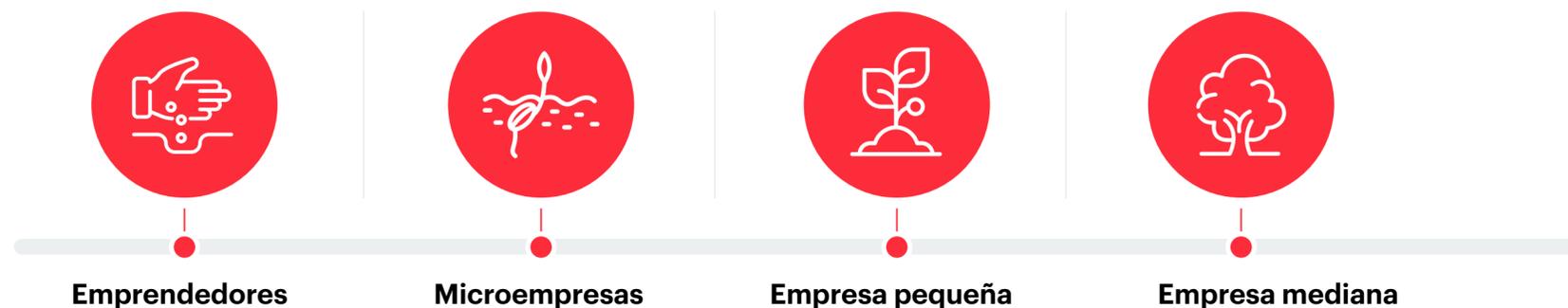
Aumentar en al menos un 2%\* la vinculación de nuestros clientes Mipymes, según su ciclo de vida, al cierre de diciembre 2024.

\* Con respecto al cierre de dic23



**La vinculación tiene como objetivo lograr que los clientes tengan preferencia y obtengan mayores beneficios al cubrir sus necesidades de soluciones financieras y no financieras en una misma entidad bancaria.**

Para lograr nuestro objetivo de vinculación, hemos clasificado nuestras Mipymes en cuatro sub-segmentos, con un enfoque personalizado según su etapa de ciclo de vida:



Para cada etapa de ciclo de vida, hemos identificado las soluciones que impulsarán a estas empresas a madurar y potenciar su crecimiento.

Nuestra estrategia de Inclusión Financiera tiene como objetivo:

- ▶ Brindar un acceso más efectivo a soluciones financieras según las características específicas de cada Mipyme.
- ▶ Dirigir de forma intencionada, acompañamiento especializado a cada tipo de cliente Mipyme según la etapa en la que se encuentre.
- ▶ Impulsar a nuestras Mipymes hacia su crecimiento económico.
- ▶ Facilitar su acceso digital por medio del catálogo de soluciones digitales que ofrecemos.



## Soluciones no financieras para Mipymes

En BAC facilitamos herramientas que permiten fortalecer efectivamente los modelos de negocio de las Mipymes. A través de talleres de capacitación, asesorías técnicas y charlas, promovemos acciones para el desarrollo de este importante sector económico, fortaleciendo su crecimiento en áreas como el comercio digital, capital humano, mercadeo digital, sostenibilidad, inversión, entre otros temas de alto impacto que les permitirán establecerse como una empresa sostenible, generando nuevos empleos y mayor desarrollo económico.

En 2023 capacitamos 13.458 Mipymes a través de nuestro programa de desarrollo y fortalecimiento empresarial, consolidando así más de 160 mil Mipymes desde el 2009 en los seis países de la región.

## Métricas de conversión

Durante 2023, por segundo año consecutivo, medimos la efectividad de las capacitaciones que se imparten a nuestras Mipymes sobre temas específicos relacionados con la aplicación y uso de soluciones financieras como herramientas para su desarrollo. De esta forma, relacionamos la participación en capacitaciones con la decisión de adquisición o uso de un producto específico. Durante este periodo, 9.291 Mipymes fueron capacitadas bajo este enfoque, concluyendo con un 50% de empresas que formalizaron una decisión de uso o adquisición de servicio o producto vinculado a comercio electrónico y servicios financieros digitales.

### Pymes capacitadas en 2023

Período	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total for the region
<b>2009 - 2022</b>	27.042	19.956	19.497	15.334	56.738	8.269	<b>146.836</b>
<b>2023</b>	4.377	916	3.174	1.274	2.586	1.131	<b>13.458</b>
<b>Total</b>	31.419	20.872	22.671	16.608	59.324	9.400	<b>160.294</b>

## Plan de acción

Para el logro de nuestro objetivo de inclusión financiera, ofrecemos un catálogo amplio de soluciones financieras, tales como productos de comercios afiliados, tarjetas de débito y crédito, créditos, pago de planilla, ahorros, certificados, ecommerce, entre otros.

# Banca **Inclusiva** **Género**

En BAC reconocemos el alto potencial de las mujeres en el desarrollo económico de la región centroamericana.

Desde el 2009 hemos impulsado iniciativas para el empoderamiento económico de las mujeres, desarrollando sus habilidades, liderazgo y su capacidad en la gestión empresarial, a través del acompañamiento con mentorías profesionales, talleres y capacitaciones, promoviendo su crecimiento y logro de objetivos en función de sus ideas productivas y modelos de negocio.

En la mayoría de los países donde operamos contamos con programas especiales que incluyen por soluciones financieras y no financieras dirigidas al segmento de mujeres.



**Mujeres BAC**  
Guatemala



**Mujeres Puedes +**  
El Salvador



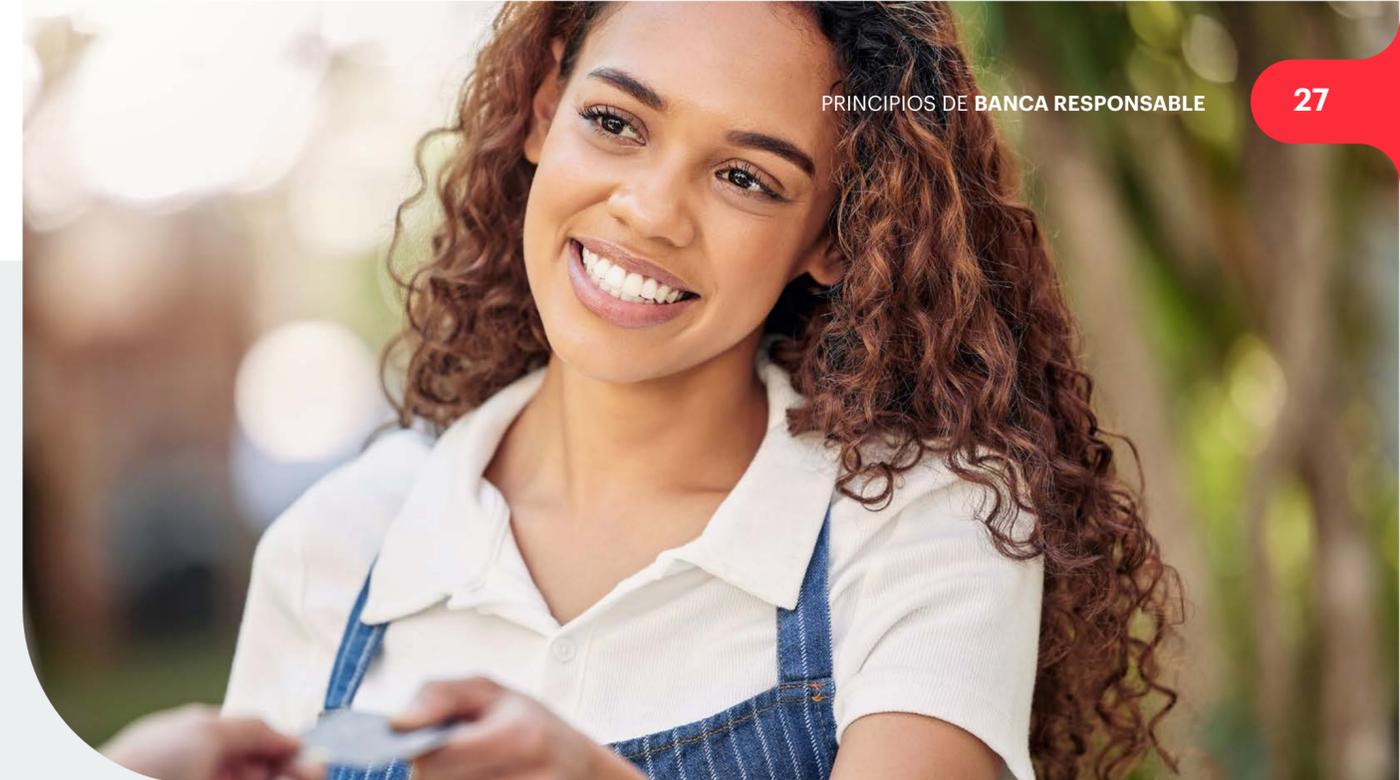
**Mujeres BAC Sin Límites**  
Honduras



**CrediMujer**  
Nicaragua



**Mujeres BAC**  
Costa Rica



Esta propuesta de valor especializada que hemos logrado en un esfuerzo constante de análisis de datos internos y externos, y de un proceso de segmentación de información, nos ha permitido utilizar estos insumos para fortalecer nuestros programas y por dos años consecutivos ser premiados por la Financial Alliance for Women como:

**ESG Champion**  
en 2023

**Gender Data Champion**  
en 2024



## Inclusión y salud financiera para personas

El 2023 fue nuestro segundo año midiendo la efectividad de las capacitaciones de educación financiera con temas específicos vinculados al uso responsable de productos y servicios financieros. De esta forma, asociamos la decisión de adquisición o uso de un producto específico con la participación en capacitaciones.

Durante este periodo, capacitamos 107.819 personas en educación financiera, de las cuales 58.710 personas fueron capacitadas bajo el enfoque ligado a inclusión financiera, dando como resultado un 33% de personas que formalizaron una decisión de uso o adquisición de servicio o producto. Este indicador se asocia con apertura de cuentas de ahorro programado, aumento de transacciones electrónicas y digitalización de usuarios mediante banca en línea.

### Personas capacitadas en educación financiera

Período	Guatemala	El Salvador	Honduras	Nicaragua	Costa Rica	Panamá	Total para la Región
<b>2009 - 2022</b>	183.518	235.241	192.190	99.008	507.843	98.491	<b>1.316,291</b>
<b>2023</b>	12.450	33.894	18.295	6.796	27.429	8.955	<b>107.819</b>
<b>Total</b>	<b>195.968</b>	<b>269.135</b>	<b>210.485</b>	<b>105.804</b>	<b>535.272</b>	<b>107.446</b>	<b>1.424,110</b>

## Lanzamiento plataforma digital educativa: Finanzas Positivas

Con el objetivo de mantener vigentes los contenidos educativos en formato digital, este año relanzamos la plataforma de educación digital Finanzas Positivas, sucesora de Aprendiendo, sitio que acompañó las iniciativas de capacitación virtual por más de cinco años.

Finanzas Positivas incorpora una línea gráfica novedosa e intuitiva y organiza los contenidos disponibles por segmento, con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios y la forma en la que consumen el contenido educativo.

A la fecha de emisión de este informe, la plataforma registró 253 mil usuarios y 434 mil visitas tan sólo durante los primeros meses de 2024. En BAC aspiramos a generar valor positivo facilitando el acceso de más personas a educación financiera por medio de nuestras herramientas digitales.

## Alianzas Público- Privadas

Alianzas Público-Privadas en cuatro países: Guatemala, Honduras, Costa Rica y Panamá, nos permitieron establecer convenios con ministerios de educación pública o entes rectores en materia educativa, para desarrollar programas dirigidos a jóvenes estudiantes de secundaria que además de brindarles herramientas para el manejo adecuado de sus finanzas personales, les ofrecen formación técnica que amplía sus oportunidades de empleabilidad en puestos financieros, así como sus conocimientos y competencias para el emprendimiento y la productividad.

## RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...

	... Primera área de mayor impacto: ... (por favor nómbrelo)	... Segunda área de mayor impacto: ... (por favor nómbrelo)	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto) ... su(s) tercera(s) área(s) de impacto: ... (por favor nómbrelo)
<b>Alineación</b>	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No
<b>Referencia</b>	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No
<b>Objetivos SMART</b>	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No
<b>Plan de acción</b>	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> En curso <input type="radio"/> No

**2.3**
**IMPLEMENTACIÓN Y MONITOREO DE OBJETIVOS**
**PASO CLAVE 2**
**Para cada objetivo por separado:**

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

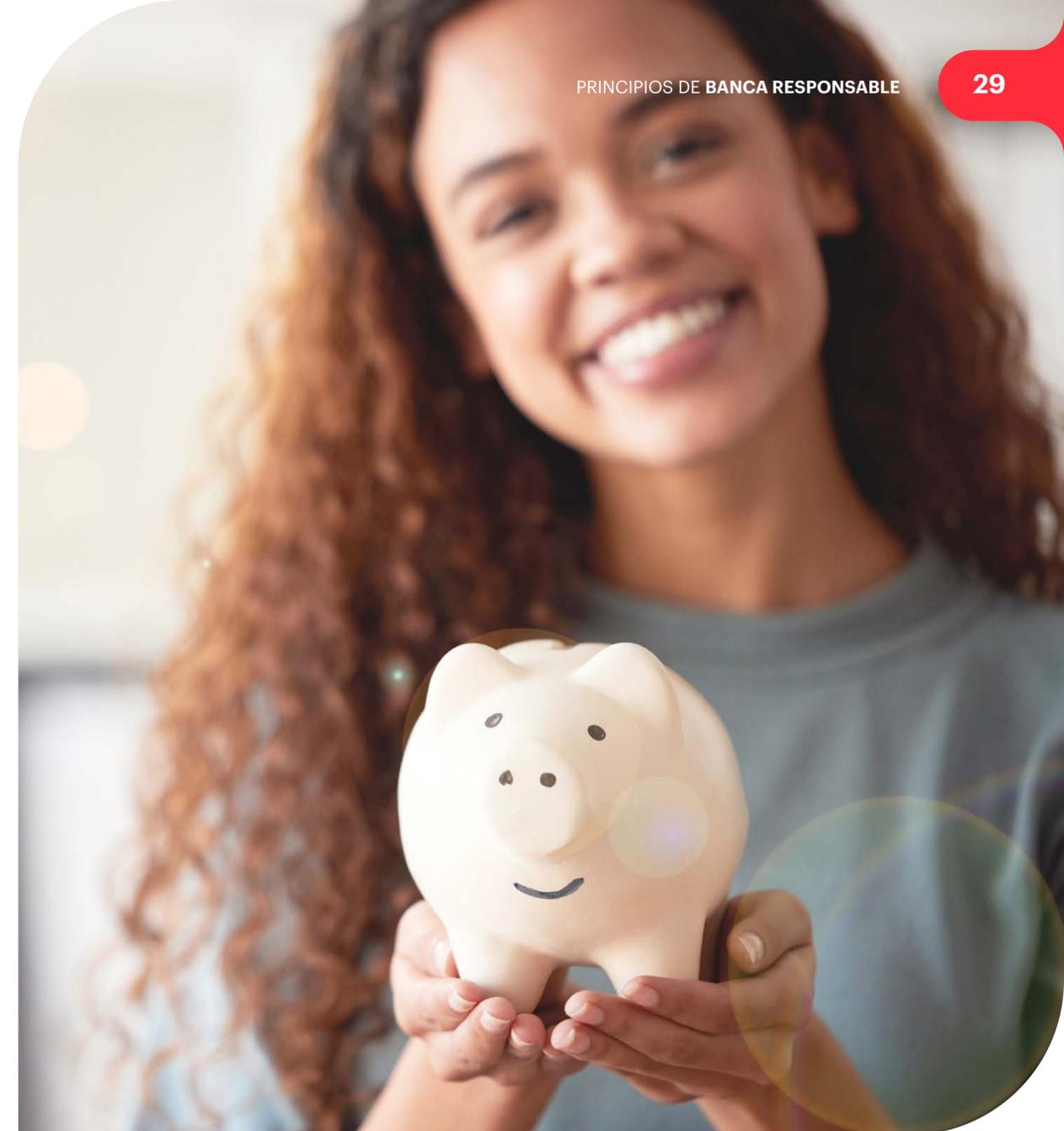
Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2º informe y los siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.


**Estrategia climática**

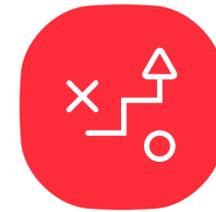
En 2023 definimos una hoja de ruta para nuestro proceso de descarbonización, estas actividades están siendo ejecutadas durante el año en curso. En nuestro siguiente informe de PRB, incluiremos los resultados de la implementación de dicha estrategia y nuestro progreso respecto de los objetivos planteados.

Trabajamos actualmente en el perfilamiento de nuestros clientes prioritarios y en cómo están avanzando en sus procesos de descarbonización, estas actividades son fundamentales para definir acciones específicas según el tipo de cliente y su estado en el camino hacia la descarbonización.


**Inclusión y salud financiera**

En 2023 nos propusimos alcanzar un 30% de conversión asociada a educación financiera digital con 2 productos definidos por país, logrando al cierre de ese período una conversión del 33%.

En 2024 definimos nuestra meta SMART para el segmento Mipymes. En nuestro próximo informe rendiremos cuentas del avance de dicha meta.



Principio 3

## Cientes y usuarios

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitar actividades económicas que creen prosperidad para las generaciones actuales y futuras.



**3.1**
**Compromiso con el cliente**

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles?

Sí  En curso  No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Sí  En curso  No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

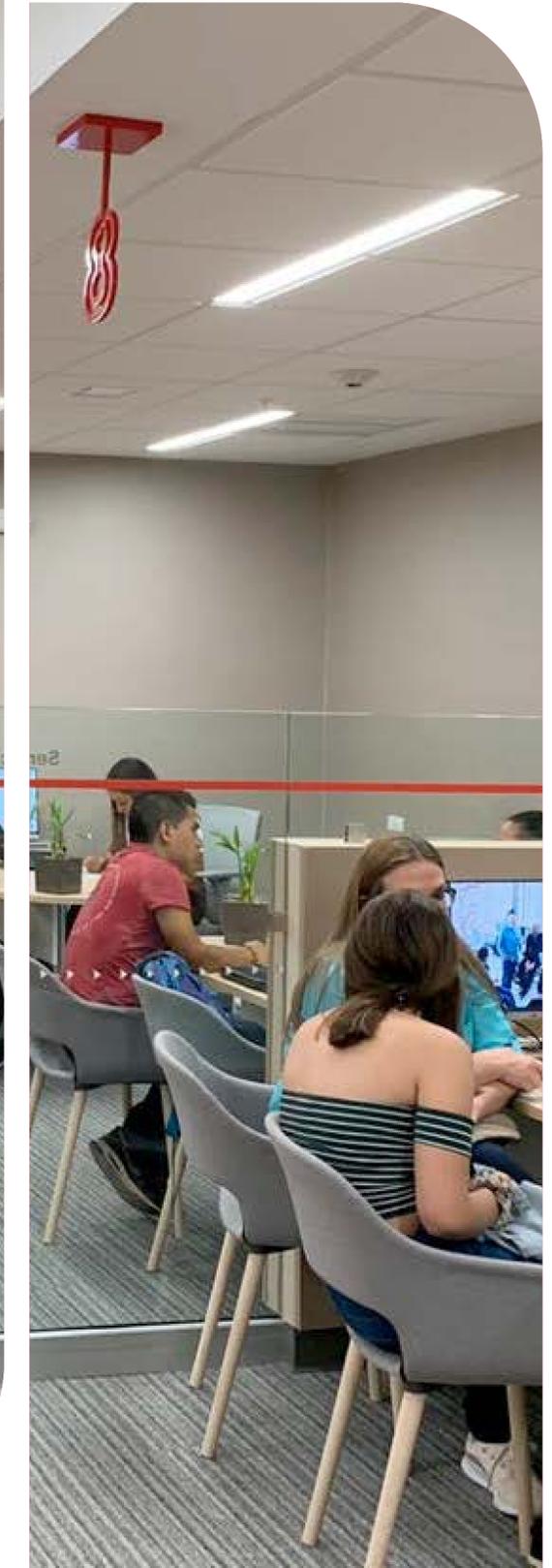
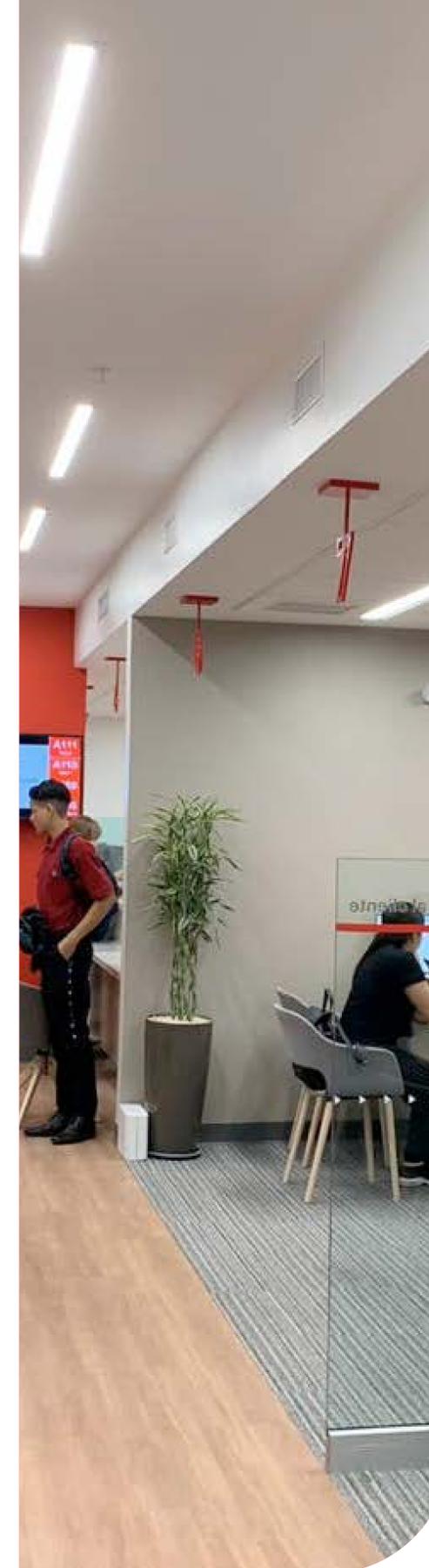
Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).

# Nuestros **clientes**

**Nuestro objetivo es establecer relaciones rentables a largo plazo con nuestra amplia base de clientes, utilizando estrategias de segmentación que satisfagan las necesidades específicas de nuestros clientes individuales.**

En 2023, los préstamos a personas (incluidos los hipotecarios residenciales, para automóviles y al consumo) crecieron de forma importante hasta representar un 31% de nuestra cartera total de préstamos. Al incluir la cartera de tarjetas de crédito esa cifra asciende a un 55%, lo que representa una parte importante de nuestra cartera total colocada en personas naturales.

Nuestro enfoque principal es ofrecer las mejores soluciones financieras para las personas, haciéndolas sencillas, digitales y sostenibles.



**3.2****Oportunidades de negocio**

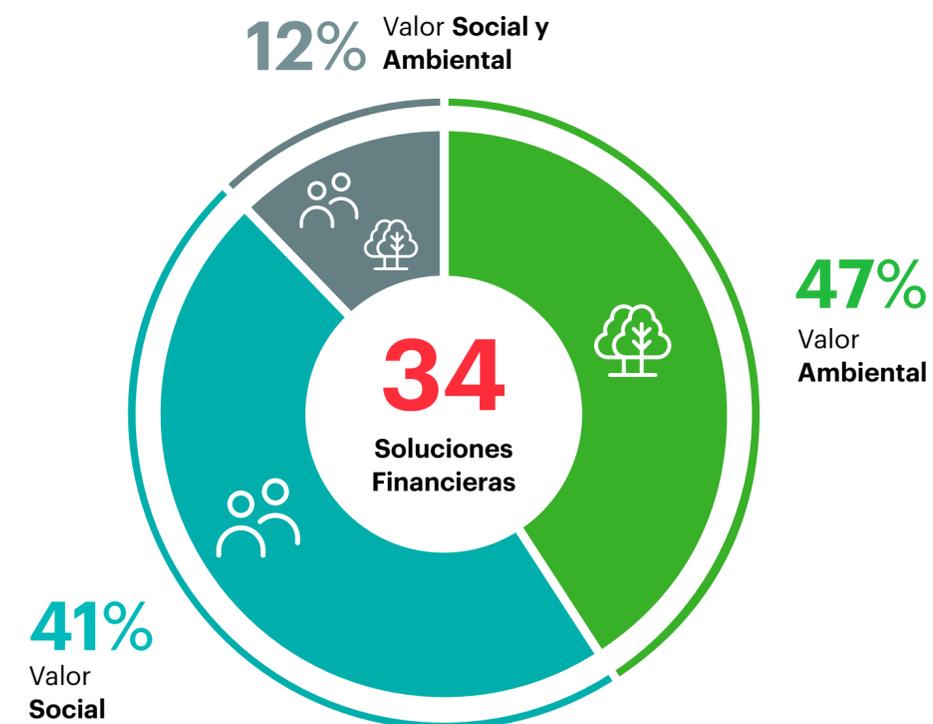
Describe qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y / o cómo ha trabajado en estos en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y / o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

# Soluciones financieras de Triple Valor

Ofrecer a nuestros clientes soluciones financieras simples, digitales y centradas en la vida, es uno de nuestros objetivos principales para convertirnos en un Banco Neto Positivo.

Por eso, en 2023 avanzamos en el diseño y lanzamiento de soluciones financieras que les permitan a las personas adoptar prácticas de producción y consumo más sostenibles con el ambiente y que generen un impacto social positivo en las comunidades que servimos.

Al cierre de 2023 hemos incorporado en nuestro portafolio más de 34 soluciones financieras a nivel regional, 41% con valor social, 47% con valor ambiental y 12% con valor social y ambiental. Un 20% de soluciones, dentro de este portafolio, cuentan con componente de género, con líneas de crédito de vivienda, movilidad, fortalecimiento empresarial, educación y servicios, que ofrecen acceso a fondos de pensión y seguros diseñados específicamente para este segmento.



# Economía **circular** **y movilidad** **sostenible**

## Tarjeta BIO

En 2023 lanzamos nuestra tarjeta BIO hecha con 82% de material derivado del maíz no comestible (PLA: ácido poliláctico), cuyo proceso de producción requiere 26% menos de energía y emite 66% menos de gases de efecto invernadero en comparación con el plástico derivado del petróleo.

El origen natural de este material hace que sea compostable industrialmente. Por esta razón hemos gestionado alianzas con Mipymes y terceros para realizar la separación de materiales, compostar el PLA y reciclar los demás materiales no compostables. Hemos reemplazado el empaque de las tarjetas por uno hecho de materiales más amigables con el ambiente.

**A la fecha de elaboración de este informe 205 mil tarjetas BIO fueron entregadas a clientes BAC en toda la región.**



## Ruta eléctrica BAC

En 2023 la ruta eléctrica BAC centroamericana inaugurada un año antes, sumó 13 estaciones más de carga para vehículos eléctricos, y en 2024 hemos instalado 4 cargadores más, lo que nos permite ofrecer a nuestros clientes 48 cargadores eléctricos de uso gratuito.

### Cargadores eléctricos de vehículos

	<b>3</b> Guatemala		<b>2</b> El Salvador
	<b>2</b> Honduras		<b>1</b> Nicaragua
	<b>36</b> Costa Rica		<b>3</b> Panamá

**47 Total**

# Alineamiento de **cartera con criterios ambientales y sociales**

Con el objetivo de transformar progresivamente nuestra cartera de préstamos de manera que el financiamiento que ofrecemos a los clientes genere impacto positivo, hemos definido líneas de acción y un robusto plan de trabajo.

Desarrollamos una taxonomía interna de categorías ambientales, cambio climático y criterios sociales y de género, tomando como base el dinámico contexto regulatorio de los países donde operamos, así como taxonomías internacionales. De manera constante realizamos revisiones, para garantizar su vigencia y alineación.

Realizamos capacitaciones periódicas en las áreas que participan en los procesos de crédito, incluyendo ejecutivos de negocio, analistas de crédito y personal de áreas operativas, para mejorar sus capacidades de identificación de los proyectos que generan impacto positivo.



24 categorías ambientales

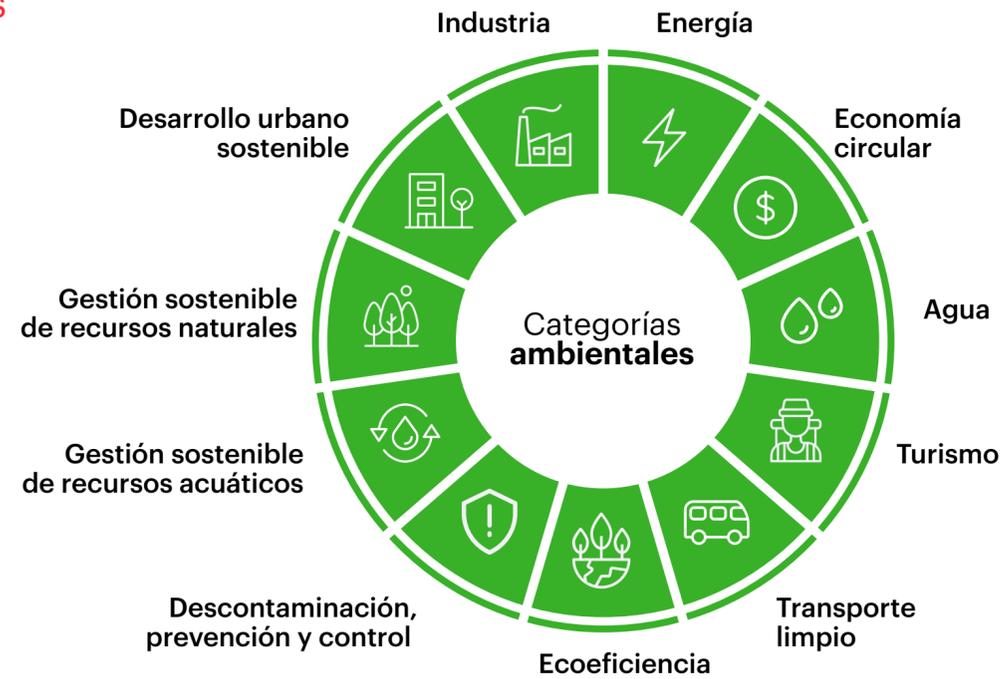


10 categorías sociales



Componente de género

Alineadas con los siguientes temas



Inclusión y empoderamiento socioeconómico



Representación legal



Seguridad y sistemas alimentarios sostenibles



Conformación Junta Directiva



Generación de empleo, alivio de la crisis y prevención del desempleo



Participación accionaria



Acceso a servicios esenciales



Conformación Alta Gerencia

# Banca empresarial

Al cierre de 2023 identificamos montos por más de US\$900 millones en la cartera empresarial, que corresponden a operaciones con algún componente ambiental y/o social.

## Cartera empresarial activa con valor social o ambiental positivo

**35%**  
Energía renovable

\$322M

**17%**  
Servicios esenciales

\$158M

**\$US 900M**  
Saldo diciembre 2023  
**9% de la cartera**

**9%**  
Economía circular

\$85M

**9%**  
Agricultura sostenible

\$84M

**9%**  
Construcción sostenible

\$79M

**5%**  
Transporte limpio

\$42M

**3%**  
Generación de empleo

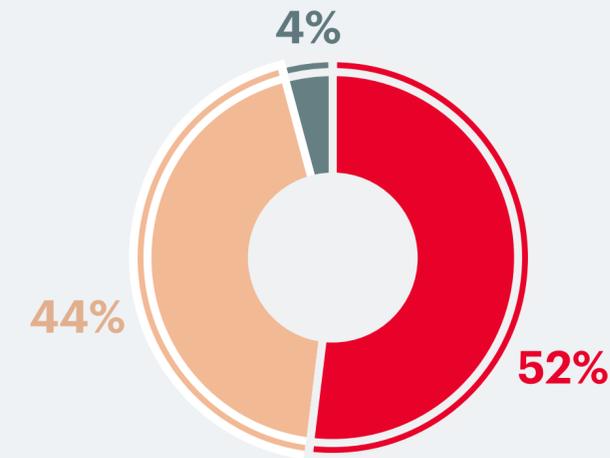
\$29M

**3%**  
Asociaciones de desarrollo y Cooperativa

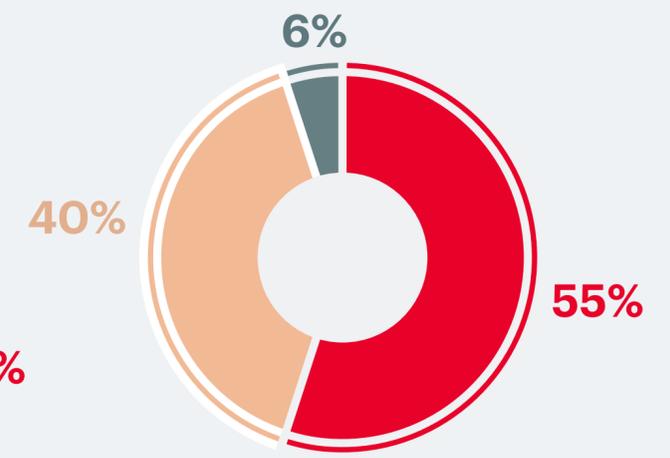
\$26M

Adicionalmente, identificamos cuáles clientes corresponden a empresas lideradas o propiedad de mujeres.

### Cartera Corporativo



### Cartera PYMES



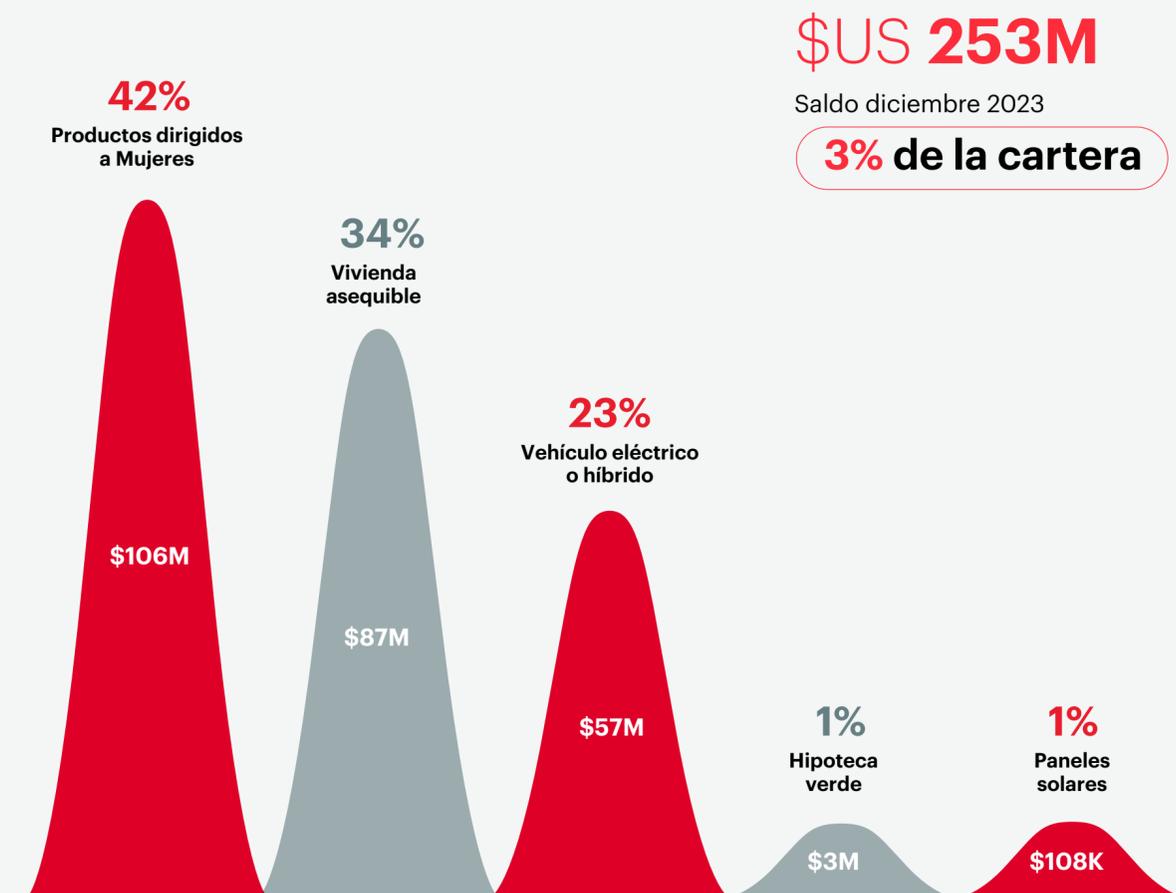
● Sin componente de género ● Con componente de género ● Sin clasificar

## Banca consumo

Con la cartera de personas, al cierre de 2023 identificamos productos que contribuyen a la atención de mujeres. Se les ofrecieron beneficios diferenciados, como vivienda y vehículo, para aportarles en el desarrollo de las diferentes etapas de su vida.

Ampliamos la oferta de financiamiento lo que facilita a los clientes la adopción de prácticas más sostenibles, como el uso de energía limpia en sus viviendas y transporte con menor generación de emisiones (eléctrico o híbrido). Ofrecemos también soluciones crediticias con impacto social, como vivienda asequible.

### Cartera consumo activa con valor social o ambiental positivo



## Gestión de recursos para financiamiento de proyectos sostenibles

Con el propósito de invertir en proyectos sostenibles, firmamos acuerdos con entidades financieras y multilaterales que brindan recursos para el uso de fondos en proyectos con impactos ambientales y sociales.



### BAC Guatemala

Con el Banco Holandés de Desarrollo (FMO, por sus siglas en neerlandés) firmamos una alianza a finales de 2022 mediante la cual se acordó un financiamiento por US\$200 millones que permitirá promover préstamos verdes y apoyar pequeñas y medianas empresas del país. El objetivo es impulsar la generación de empleos a través del fortalecimiento de sus capacidades para que puedan operar y crecer de forma sostenible, transparente y responsable, desde el punto de vista social y ambiental. Este financiamiento también está destinado a apoyar proyectos comprometidos con el cuidado del ambiente, la reducción del consumo de energía y diversas iniciativas sostenibles para mitigar el cambio climático.



### BAC Panamá

En mayo de 2023 establecimos un acuerdo histórico por US\$270 millones con dos bancos de primer orden y con operaciones a nivel global: Wells Fargo y Standard Chartered. Esta operación marca un hito en la región, dado que incluye el primer financiamiento sindicado sostenible para una entidad del sector bancario en la historia de Panamá y del continente americano, sin la participación de una Institución Financiera de Desarrollo. El 50% del acuerdo firmado, es decir, US\$135 millones, será utilizado para impulsar proyectos sociales y ambientales, a través de soluciones financieras centradas en promover el uso de energías limpias y la movilidad sostenible en Panamá y Centroamérica. Los proyectos que califiquen serán seleccionados por BAC Panamá de acuerdo con los Principios de Préstamo Verde y los Principios de Préstamo Social de la Asociación de Comercio y Sindicación de Préstamos.



### BAC Costa Rica

En julio de 2023 recibimos un crédito de DEG Invest (KfW DEG Invest) por US\$120 millones para impulsar la cartera sostenible y proyectos con componente de género. Se trata de la tercera transacción entre ambas instituciones y uno de los créditos bilaterales más altos emitidos hasta ahora por dicha entidad financiera alemana. Este préstamo nos permitirá fortalecer la cartera de créditos sostenibles mediante el financiamiento de proyectos que integren criterios de construcción sostenible, modelos de ahorro energético, compra de vehículos eléctricos, así como iniciativas enfocadas en la reducción de brechas de género alineadas con el #2XChallenge. Esta última iniciativa fue impulsada en la Cumbre del G7 en el 2018 y promueve la movilización de recursos del sector privado a diferentes países para el impulso de iniciativas que permitan a las mujeres mejorar su liderazgo, la calidad del empleo, el financiamiento, el apoyo empresarial y otros productos y servicios.

## Servicios digitales que **promueven la inclusión y salud financiera**

Nuestro banco se caracteriza por ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones financieras basadas en infraestructura tecnológica de punta, plataformas digitales unificadas y robustas, y el mejor servicio.

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones financieras inclusivas y de fácil acceso. Nuestras soluciones digitales tienen como fin que nuestros clientes minimicen riesgos, aumenten la conciencia sobre el uso de su dinero y, con ello, promovamos educación financiera para el mejor uso y acceso efectivo de estas soluciones financieras para nuestros clientes BAC.

**En 2023, los resultados fueron muy positivos y nos permitieron alcanzar a más de 2.8 millones de clientes activos:**

- ▶ Hemos migrado el 93% de las transacciones monetarias fuera de una caja de sucursal.
- ▶ En el 2023 crecimos un 340% en apertura de cuentas digitales en comparación con los resultados del período anterior, y aumentamos la colocación por origen digital.
- ▶ Tenemos nuevas funcionalidades que mejoran la experiencia digital de nuestros clientes, como un administrador de tarjetas para visualizar, bloquear o restringir tarjetas adicionales o titulares, el autoservicio en solicitudes como bloqueo temporal de tarjeta, cambio de pin o redención de puntos y el summary box de tarjeta de crédito.
- ▶ Trabajamos en habilitar nuevas funcionalidades a la Banca Móvil enfocadas en el servicio para las Mipymes, como pago de préstamos, pago de servicios, lobby de gestiones y transferencias internacionales. Adicionalmente, tuvimos un incremento de cerca de dos millones de transacciones con respecto al año pasado.
- ▶ Desarrollamos soluciones innovadoras para nuestros clientes empresariales como el servicio de Tesorería Corporativa Digital, que transforma la operativa de los clientes para sus pagos de proveedores, planillas, servicios empresariales, adquirencia, entre otros.
- ▶ Todo esto permitió que nuestro NPS digital del 2023 cerrara en 64, es decir, 20 puntos por encima del nivel de satisfacción del 2022.

### Transformación Digital

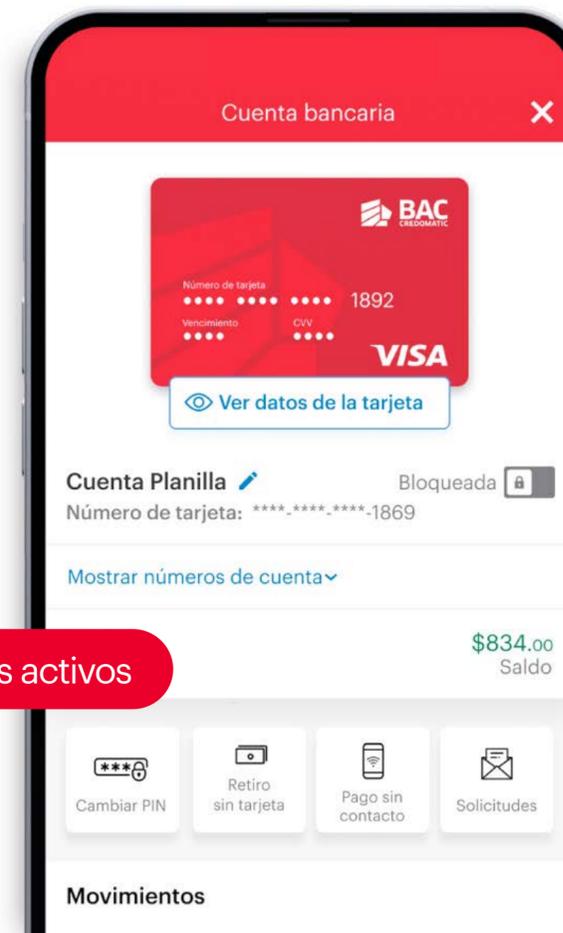
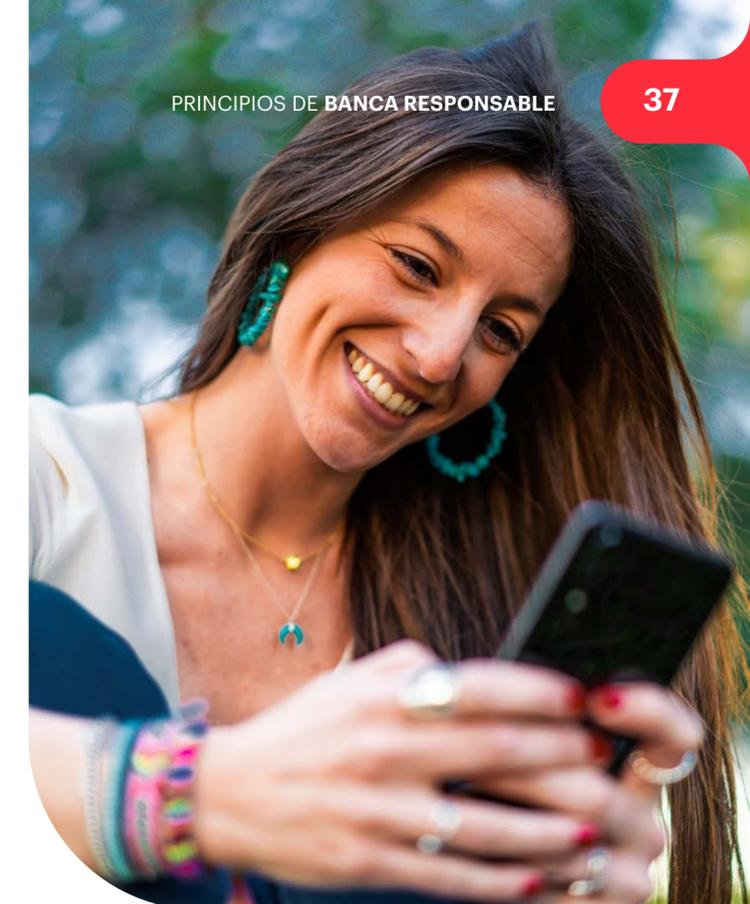


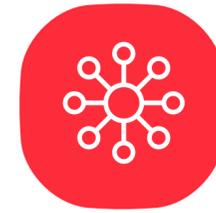
**94%** Clientes digitales que utilizan Banca Móvil



**93%** Transacciones monetarias se realizan por canales remotos

**2,8 millones de clientes digitales activos**





Principio 4

# Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



4.1

**Identificación y consulta de las partes interesadas**

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

Sí  En curso  No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

# Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés son aquellas personas, grupos sociales y organizaciones, a quienes podríamos impactar de manera significativa por nuestras actividades, productos y servicios, y cuyas acciones podrían impactar nuestra capacidad de desarrollar con éxito las estrategias definidas para alcanzar nuestros objetivos.

Para la identificación de nuestros grupos de interés hemos realizado un análisis de los componentes de nuestra cadena de valor.

Periódicamente revisamos estos resultados para velar por su vigencia y validar el nivel de vinculación de cada grupo de interés en nuestros principales procesos de generación de valor, y examinamos su nivel de influencia y relevancia.

Este ejercicio nos permitió afinar la identificación y mapeo de nuestros grupos de interés para cumplir con el compromiso de transparencia y rendición de cuentas, entender mejor sus expectativas frente al BAC e identificar los posibles impactos y temas que les preocupan sobre nuestro banco.

Utilizando la siguiente metodología:



## Consulta a **nuestros grupo de interés**

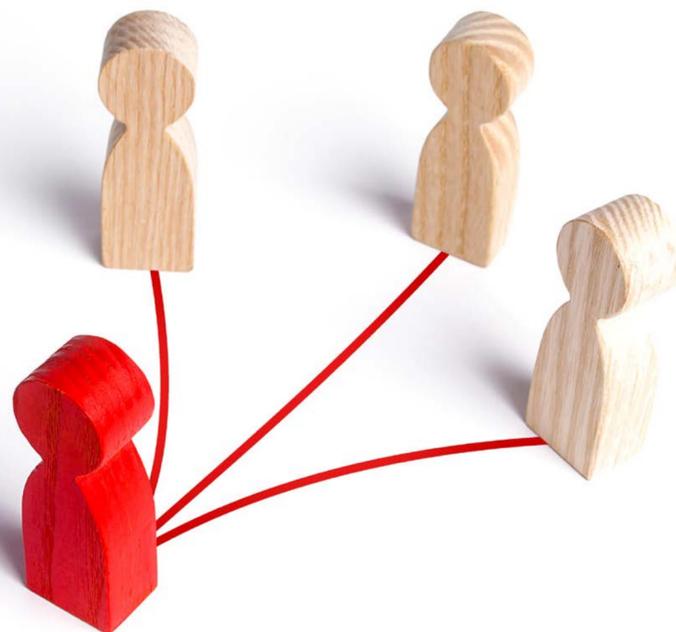
En 2023 se realizó por tercer año consecutivo la medición de la reputación de BAC a nivel regional, la cual consiste en un instrumento de evaluación reputacional basado en una metodología de múltiples stakeholders compuesta por seis evaluaciones y más de 20 fuentes de información.

Este estudio analiza también el liderazgo de BAC en el sector financiero de cada uno de los países donde operamos. Incluye un ranking empresarial por país y un análisis de variables claves de distintas áreas de gestión: Sostenibilidad, Marca y reputación, Resultados económicos-financieros, Calidad de la oferta comercial, Talento, Ética, Transparencia, Responsabilidad corporativa, Dimensión internacional de la empresa, Innovación.



# Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Hemos establecido una gama de mecanismos de información, consulta y diálogo, que nos permiten relacionarnos en distintos niveles con nuestros grupos de interés.



## 1 Información

### NIVEL 1

- Reportes financieros y reportes de sostenibilidad
- Sitio Corporativo:  
[baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa](http://baccredomatic.com/es-cr/nuestra-empresa)
- Redes Sociales:
  - /BACCredomatic
  - /baccredomaticnetwork
- Desplegables, afiches y pantallas en sucursales

## 2 Consulta

### NIVEL 2

- Estudios de servicio al cliente, estudio de reputación, encuestas, grupos focales y otros
- Encuestas transaccionales y relacionales para evaluar el NPS: Net Promoter Score
- Evaluación del Clima Organizacional
- Programa de Voz del Colaborador, eNPS, Pulsos
- Sistema de Innovación, concursos

## 3 Diálogo

### NIVEL 3

- Centros de Contacto
- Programa la Voz del Cliente VoC (Voice of Customer)
- Web chats, correo electrónico, formularios de contacto en línea
- Programa Ombudsperson, Línea Ética
- Redes Sociales:
  - /BACCredomatic
  - /baccredomaticnetwork
- Reuniones formales e informales, conferencias, charlas y talleres
- Mesas de diálogo con grupos de interés internos y externos

## 4 Participación

### NIVEL 4

- Prototipado con clientes
- Creación de capacidad instalada mediante asesoría, co-creación y networking
- Campaña de ideas



Principio 5

# Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos principios a través de una gobernanza y la cultura de banca responsable.



**5.1**
**Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios**

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Sí  En curso  No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre

- Qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB),
- Detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- Prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

# Estructura de gobernanza

Con el objetivo de salvaguardar los intereses de BAC, sus accionistas y clientes, establecimos una sólida estructura de gobierno conformada por las Juntas Directivas, Alta Administración, comités de apoyo, foros y entes de control que tienen alcance a nivel corporativo y en los países donde operan. Todo ello para ejercer supervisión sobre la gestión, monitorear la creación de valor y el uso eficiente de los recursos.

Los órganos de gobierno corporativo son responsables de formular las principales políticas y estrategias del BAC, así como asegurar que la entidad opere con integridad, ética y en cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes, para así mantener la excelente calidad de los servicios y productos que ofrecemos. Las áreas de control conformadas por la auditoría Interna y las áreas que supervisan la gestión de distintos tipos de riesgo, son piezas clave en el sistema de gobierno corporativo para garantizar el compromiso de promover una cultura de cumplimiento, transparencia y gestión de riesgo en cada área de la organización.

La estructura de gobierno corporativo se alinea con las mejores prácticas internacionales y mantiene un profundo respeto de las regulaciones locales.

**A continuación, el detalle de esta estructura:**

**Nombre del órgano**
**Objetivo**
**Junta Directiva**

Definir directrices que permitan alcanzar los objetivos estratégicos, la gestión de los riesgos y el cumplimiento de los valores de BAC, creando valor a sus accionistas, clientes y otros grupos de interés, cumpliendo las normas aplicables y los códigos establecidos regionalmente para las entidades que conforman BAC. Es el principal responsable de la toma de decisiones sobre temas económicos, ambientales y sociales de la entidad.

Es el órgano principal de administración, gestión y vigilancia de la entidad.

- Da seguimiento al plan estratégico, aprueba políticas, dirige, evalúa y gestiona riesgos y vela por el cumplimiento de los valores de las subsidiarias.
- Conformada por directores con amplia experiencia en la región centroamericana y la industria bancaria.

**Equipo gerencial**

Ejecutan la estrategia y aseguran recursos para mantener altos estándares de calidad y cumplimiento.

- **CEO**  
Ejecutivo de más alto nivel en la organización. Diseña y dirige la estrategia y es el responsable de la gestión.
- **Equipo gerencial local**  
Gerente País, es responsable de administrar la operación local, la relación con entes reguladores y clientes.
- **Equipo gerencial regional**  
Directores Regionales, administran la operación regional, evalúan y monitorean la gestión, proponen políticas y estándares.

**Juntas Directivas y Comités locales**

Ejecutan la estrategia, apoyan en conocimiento del mercado local y monitorean los límites de concentración de riesgo de la entidad.

**Participan**

- Directores locales.
- CEO.
- Directores de Junta Directiva Regional.
- Asesores externos e invitados, según sea el caso.



# Órganos de gobierno

Cada órgano de gobierno corporativo tiene una función específica en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos y de garantizar la transparencia ante los accionistas.

Comité Regional de Auditoría	Asesorar a los integrantes de la Junta Directiva para que cumplan con la responsabilidad que tienen con respecto a la calidad e integridad de los informes financieros generados por BAC para el uso de accionistas, accionistas potenciales, inversionistas y clientes; también orientará sobre la eficacia y efectividad del sistema de control interno, las medidas de gobierno y la gestión de riesgos de la Matriz. Asimismo, revisará y evaluará la labor que desempeñen la auditoría externa y la auditoría interna.
Comité Regional de Gestión Integral de Riesgos	Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de los lineamientos, procesos, metodologías y controles para la administración integral de riesgos de BAC, supervisando la gestión de riesgos que se realiza en todos los países donde se tiene operaciones, incluyendo el SARAS (Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social).
Comité Regional de Cumplimiento	Asesorar a la Junta Directiva Regional en su responsabilidad de supervisar el buen funcionamiento del sistema de administración de riesgos de legitimación de activos, financiación del terrorismo y financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva, fomentar la cultura de cumplimiento en todas las jurisdicciones en las que tiene presencia BAC. Asimismo, velar por la actuación de BAC en dichas jurisdicciones, que cumpla a cabalidad con lo que dispongan las leyes y regulaciones locales relacionadas con la función de cumplimiento.
Comité Regional de Compensación y Nombramientos	Establecer el marco de actuación para el nombramiento de miembros de Junta Directiva y de miembros externos de los Comités de Gobierno Corporativo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las calidades de los candidatos. Asimismo, es el responsable de la vigilancia del diseño y funcionamiento del sistema de retribución de BAC.
Comité Regional de Crédito	Evaluar y aprobar créditos, de acuerdo con la matriz de atribuciones establecida. Asimismo, la Junta Directiva ha delegado en este Comité la formulación de propuestas de mejoramiento de políticas, procesos y procedimientos para la aprobación de créditos y provisiones para incobrables.
Comité Regional de Activos y Pasivos (ALICO)	Asesorar a la Junta Directiva Regional sobre la definición y cumplimiento de políticas, metodologías y límites para la gestión de activos y pasivos, con el propósito de mantener bajo control el riesgo de liquidez, riesgo de mercado, y demás riesgos relacionados.



# Gobernanza de los **asuntos ambientales y sociales**

Reconocemos la relevancia de que el alineamiento organizacional, tanto a nivel regional como en cada uno de los países donde operamos, sea liderado por un órgano de alto nivel.

Desde el 2020 el Foro de Sostenibilidad es la instancia responsable de asesorar a la Junta Directiva respecto del enfoque estratégico que guíe la implementación de prácticas de negocio responsables y de los asuntos de sostenibilidad.

## Deberes y Atribuciones del Foro de Sostenibilidad

- ▶ **Colaborar y coordinar con comités de Gobierno Corporativo** aquellas cuestiones relativas a prácticas de negocios responsables y sostenibilidad.
- ▶ **Supervisar y velar por la existencia de procesos para la identificación, gestión, seguimiento y control de riesgos** y oportunidades relacionados con la sostenibilidad del negocio y con las expectativas de los grupos de interés.
- ▶ **Supervisar y evaluar la estrategia de relacionamiento con grupos de interés**, para lo cual deberá informar a la Junta Directiva sobre los intereses y expectativas en cuanto a aspectos sociales, medioambientales, de comportamiento responsable y ético de BAC.
- ▶ **Supervisar la actuación del Banco en materia de sostenibilidad** y en particular que sus prácticas de buen gobierno, medioambientales y sociales se ajusten a la estrategia y a las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- ▶ **Monitorear las acciones de BAC para la contribución del logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** aprobados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
- ▶ **Supervisar y aprobar la incorporación de BAC en los índices** y certificaciones internacionales de sostenibilidad de mayor reconocimiento.
- ▶ **Ser informado y asesorar a la Junta Directiva acerca de las últimas tendencias y mejores prácticas empresariales** como innovación, satisfacción de clientes, inclusión financiera, mercadeo responsable, inclusión y diversidad, no discriminación, cambio climático y otros relacionados con la sostenibilidad del negocio y que contribuyan al desarrollo social y económico en la región.
- ▶ **Evaluar la situación de BAC en materia de sostenibilidad** para lo cual deberá informar periódicamente a la Junta Directiva sobre los avances realizados en materia de prácticas de negocio responsables y sostenibilidad, dar asesoramiento, emitir informes e implementar procedimientos dentro de su ámbito de competencia.
- ▶ **Garantizar la idoneidad de la estructura** y funcionalidad de la gestión de sostenibilidad.
- ▶ **Emitir informes y desarrollar actuaciones le correspondan en materia de sostenibilidad**, de conformidad con el Sistema de Gobierno Corporativo, o aquellos que le soliciten la Junta Directiva y su presidente.

**Este Foro se reúne al menos una vez cada trimestre.**

## Mecanismos de evaluación y compensación

En consistencia con las mejores prácticas a nivel mundial, en BAC contamos con mecanismos de evaluación para todos los niveles. De acuerdo con nuestros objetivos estratégicos, desde el más alto nivel, nos hemos propuesto medir nuestro desempeño y el de nuestro equipo de trabajo, no sólo en la dimensión económica, sino también en las dimensiones ambientales y sociales.

La evaluación de nuestros líderes, desde nuestro CEO, presidentes ejecutivos, vicepresidentes corporativos, vicepresidentes de áreas y gerentes, en su Balanced Score Card (BSC, herramienta para la evaluación de desempeño), incluye pesos de hasta un 15% para metas ambientales y/o sociales. El resultado de esta evaluación está ligado a la compensación de este equipo directivo.



## 5.2

**Promover una cultura de banca responsable**

Describe las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

## Lineamiento y manual de triple **valor positivo**

En línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y de Sistema de Gestión, en BAC tenemos un sistema documental en el que se detallan políticas, lineamientos y procedimientos internos.

Contamos con un Lineamiento y Manual de Triple Valor Positivo alineado a nuestra estrategia de negocio, ambos documentos están estructurados en cuatro dimensiones: económica, ambiental, social interna, social externa.

El lineamiento contiene información de más alto nivel con directrices, y el manual operativo detalla cada iniciativa, roles y responsabilidades de cada parte vinculada y los procedimientos, así como los mecanismos de evaluación que desarrollaremos para avanzar en el logro de nuestra estrategia corporativa de Triple Valor Positivo.



5.3

**Políticas y procesos de diligencia debida**

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Sírvase describir.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

# Gestión de **riesgos de cambio climático**

**Modelo de Madurez**

El desarrollo de este modelo de madurez, alineado al marco del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) y compuesto por cuatro secciones principales categorizadas en cuatro niveles de madurez, con acciones, plazos y responsables definidos, nos permite monitorear los avances y rendir cuentas regularmente en Comités Regionales de Gestión Integral de Riesgos, Comité Regional de Crédito y en Junta Directiva.

		Por desarrollar	Establecido parcial	Establecido	Avanzado
<b>Gobernanza</b>	Órganos de gobierno y supervisión		●		
	Partes interesadas relevantes			●	
<b>Estrategia</b>	Estrategia comercial coherente			●	
	Riesgos y oportunidades en el desarrollo del negocio		●		
	Identificación de operaciones			●	
<b>Gestión del riesgo</b>	Políticas y modelos de gestión de riesgos		●		
	Diferentes tipos de análisis en la gestión	●			
	Nivel de apetito de riesgo definido		●		
	Sostenibilidad y continuidad financiera	●			
<b>Reporte y divulgación</b>	Adopción de iniciativas de reporte y divulgación				●
	Divulgación de objetivos y métricas		●		

**RESUMEN DE LA AUTOEVALUACIÓN**

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí  No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

Sí  No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí  En curso  No



Principio 6

# Transparencia y rendición de cuentas

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos principios, para ser transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución con los objetivos de la sociedad.



**6.1**
**Seguro**

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

Sí  Parcialmente  No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

**6.2**
**Presentación de informes sobre otros marcos**

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- GRI
- SASB
- CDP
- Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad (pendiente de publicación)
- TCFD
- Otro:....

## Aseguramiento

En cumplimiento con los requerimientos de implementación de los Principios de Banca Responsable, hemos realizado el proceso de auditoría de aseguramiento externo de los requerimientos 2,1, 2,2, 2,3 y 5,1.

Los resultados se detallan en el anexo “Informe de Auditoría de los Principios de Banca Responsable”.

## Metodología y estándares utilizados para reportaje

La importancia de realizar un riguroso, claro, transparente y oportuno ejercicio de rendición de cuentas, implica un gran trabajo de coordinación interna con muchas áreas del banco.

Al mismo tiempo, los requerimientos de partes interesadas como inversores, accionistas, reguladores, calificadoras de riesgo y multilaterales, cada vez son más exigentes y amplios; es fundamental identificar también los medios y modelos adecuados para el público de interés, en pro de que el ejercicio de reporte sea un vehículo más para construir confianza y que, a su vez, sea utilizado como instrumento de gestión, para identificar brechas y desafíos, que nos permitan compartir con nuestras partes interesadas nuestro trabajo, avances y compromisos en el camino de convertirnos en el Banco al que aspiramos.

Utilizamos la Iniciativa de Reporte Global (GRI por sus siglas en inglés), Grupo de trabajo para la divulgación de asuntos financieros relacionados con clima (TCFD por sus siglas en inglés), Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB por sus siglas en inglés).

**En 2023 aplicamos por primera vez la Evaluación Corporativa de Sostenibilidad, CSA del Índice de Sostenibilidad de Dow Jones, DJSI y en 2024 realizaremos nuestro segundo ejercicio.**



6.3

Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo período de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Sírvase describir brevemente.

## Próximos pasos

En el 2024 enfocaremos nuestros esfuerzos en:



### Estrategia climática

- Promover las soluciones financieras para apoyar los procesos de descarbonización de nuestros clientes.
- Capacitar y acompañar a clientes de sectores prioritarios para impulsar la mejora de sus procesos productivos y lograr reducción de sus emisiones.
- Identificar los impactos físicos y de transición de los diferentes sectores de nuestro portafolio para la aplicación de pruebas de estrés a nuestra cartera de Banca de Empresas.
- Obtener información directa de las emisiones de nuestros clientes (Alcance 1 y Alcance 2) para mejorar la calidad de datos como parte de nuestros procesos de medición de huella financiada.
- Fortalecer capacidades y conocimiento en temas relacionados con descarbonización para nuestra Gente BAC involucrada en el proceso.



### Salud e inclusión financiera

- Definir un índice de salud financiera para nuestros clientes, con el fin de identificar y prevenir altos niveles de endeudamiento, así como oportunidades de ahorro; tomando acciones oportunas para asesorarles y contribuir a su bienestar financiero.
- Implementar actualizaciones en nuestra plataforma digital, FinanzasPositivas.com, que nos permitirán ofrecer contenidos educativos en múltiples formatos para distintos segmentos de clientes.
- Promover iniciativas de fortalecimiento empresarial y educación financiera, dirigidas a emprendedores con especial énfasis en soluciones financieras adecuadas para la etapa en la que se encuentran y cómo esto les puede ayudar a potenciar su emprendimiento.
- Fortalecer las acciones de educación e inclusión financiera para Mipymes según su etapa de ciclo de vida, con un especial foco en la digitalización de este importante segmento.
- Profundizar en la gestión de datos segregados por sexo para lograr un mejor entendimiento de las necesidades y oportunidades de inclusión del segmento de mujeres.

**6.4**
**Desafíos**

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

**Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="radio"/> Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza  | <input type="radio"/> Compromiso con el cliente               |
| <input type="radio"/> Ganar o mantener el impulso en el banco   | <input type="radio"/> Participación de las partes interesadas |
| <input type="radio"/> Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio   | <input checked="" type="radio"/> Disponibilidad de datos      |
| <input type="radio"/> Realización de un análisis de impacto   | <input checked="" type="radio"/> Calidad de los datos         |
| <input type="radio"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos   | <input type="radio"/> Acceso a los recursos                   |
| <input type="radio"/> Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s)   | <input type="radio"/> Informes                                |
| <input type="radio"/> Establecimiento de objetivos  | <input type="radio"/> Seguro                                  |
| <input type="radio"/> Otro: Es importante considerar la realidad de las diferentes regiones y como esto podría tener implicaciones en el cumplimiento de los requerimientos de metodologías como PCAF, SBTi, NZBA ajenos a las instituciones financieras. | <input type="radio"/> Priorizar acciones internamente         |

---

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando.

---





# Anexos

## Audit Report on the Principles for Responsible Banking



### INFORME INDEPENDIENTE DE ASEGURAMIENTO LIMITADO PARA LA DIVULGACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE DE LAS NACIONES UNIDAS

A la Gerencia de BAC,

Hemos realizado un servicio de Aseguramiento Limitado (*Limited Assurance*) de los Principios de Banca Responsable para BAC, en conformidad con la Guía de Aseguramiento de los Principios de Banca Responsables.

El alcance de nuestro trabajo incluye:

La información provista en el tercer reporte "Principios de Banca Responsable de BAC" y Self-Assessment Template ("UN PRB Template") para el año finalizado Agosto del 2024 vinculada con:

- 2.1 Análisis de impacto
- 2.2 Establecimiento de metas
- 2.3 Planes de implementación y monitoreo de objetivos
- 5.3 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios
- NZBA Intermediate Target Disclosure Checklist

#### 1. Limitaciones inherentes

El alcance de nuestros procedimientos no incluye una evaluación de la idoneidad del diseño de los sistemas y procesos de gestión de impactos PRB de las Naciones Unidas de BAC. Para lograr el alineamiento con los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas ni su eficacia operativa y, por lo tanto, nuestros procedimientos no garantizan el diseño y eficacia operativa de los sistemas y procesos de gestión de impactos ni de los impactos resultantes logrados. El alcance de nuestro trabajo en la plantilla PRB de la ONU se limitó a evaluar si las respuestas seleccionadas del banco muestran un reflejo exacto de los pasos y actividades que el banco ha emprendido.

La plantilla PRB de la ONU y los criterios de presentación de informes se han desarrollado para ayudar a BAC a preparar la divulgación requerida por los Principios de la Banca Responsable de la ONU. Finalmente, la proyección de futuro de los sistemas y procesos de gestión de impactos y su alineación con los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas está sujeta al riesgo de que los sistemas y procesos de gestión de impactos puedan cambiar.

#### 2. Responsabilidades de BAC

BAC es responsable de:

- Diseñar, operar y mantener controles internos relevantes para la preparación y presentación de la plantilla PRB de la ONU que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.
- Seleccionar y/o desarrollar Criterios de Aseguramiento consistentes.
- Medir y reportar la Información Seleccionada de acuerdo con los Criterios de Aseguramiento.
- Los contenidos y declaraciones contenidas en el Informe y los Criterios de Aseguramiento.

#### 3. Responsabilidades de PCS

Somos responsables de planificar y realizar las actividades necesarias para desarrollar un proceso de aseguramiento limitado que permita demostrar que la **información sujeta a aseguramiento** se ha preparado adecuadamente en todos los aspectos importantes y de acuerdo con los **criterios de**



**aseguramiento.** Asimismo, expresar al BAC una **conclusión independiente de aseguramiento limitado** basado en las actividades desarrolladas y las evidencias obtenidas.

El compromiso de PCS con la imparcialidad y la garantía de calidad se establece en sus políticas, procedimientos y estructura de gestión, incluyendo la gestión de la información en concordancia con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento (ISAE 3000), establecida por la Junta Internacional de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida una evaluación del riesgo de errores materiales, ya sea debido a fraude o error. Creemos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestras conclusiones de aseguramiento limitado.

#### 4. Nuestra independencia y control de calidad

Pacific Corporate Sustainability en el marco de sus servicios de verificación de instrumentos de finanzas sostenibles también aplica el Estándar Internacional sobre Control de Calidad para empresas que realizan auditorías y revisiones de estados financieros y otros encargos de aseguramiento y servicios relacionados, y en consecuencia mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados con respecto al cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos legales y reglamentarios aplicables.

#### 5. Resumen de los procesos realizados

- En relación con el **Principio 2.1 Análisis de impacto**, comprobamos que las áreas de negocio y el alcance de BAC estén claramente descritos, y la composición de la cartera conciliada a la información de gestión; asimismo se ha comprobado que los desafíos y prioridades han sido analizado, incluida la justificación de las áreas de negocio en las que no se realizó el análisis. Además, se ha comprobado que BAC ha divulgado el método para determinar sus áreas de impacto y ha seleccionado como se determinaron las dos áreas de impacto más significativas<sup>1</sup>. Para las áreas de impacto Clima e Inclusión y salud financiera, se concilió con la información publicada referenciada en la respuesta y con Información de gestión de apoyo. Finalmente, se verificó la evidencia de apoyo, incluidas minutas de reunión que evidencian que se siguió el proceso de gobierno declarado;
- Con respecto al **Principio 2.2 (Establecimiento de objetivos)**, sobre la base de las verificaciones realizadas, la información obtenida y revisada, se verificó que BAC establece objetivos SMART<sup>2</sup> para sus dos áreas de impacto significativo: Clima e Inclusión y Salud financiera. Verificamos que BAC ha identificado marcos para alinearse y explica cómo contribuye a los objetivos y planes de acción relevantes para el cumplimiento de los objetivos establecidos. Para las dos áreas de impacto significativo se han establecido objetivos SMART, verificamos que el año base no sea más de dos años completos de presentación de informes antes del año en que se hayan establecido los objetivos;
- Con respecto al **Principio 2.3 (Implementación y monitoreo de objetivos)**, basado en consultas realizadas en relación con los procesos y partes interesadas internas, revisamos evidencia de respaldo para evaluar si las divulgaciones dentro de las respuestas seleccionadas en la Plantilla de informes y autoevaluación del PRB reflejan la evaluación del Banco de la etapa de implementación de los PBR;
- Con respecto al **Principio 5.1 Estructura de gobernanza para la implementación de los Principios**, sobre la base de las investigaciones realizadas y la información obtenida y revisada, se verificó la coherencia de la evidencia de apoyo, incluidos los organigramas y las actas de las reuniones. Además, hemos revisado la supervisión la estructura de gobernanza del Banco en relación con la

<sup>1</sup> Las dos áreas de impacto más significativas identificadas por BAC son: Clima e Inclusión y Salud Financiera.

<sup>2</sup> Los Objetivos SMART son aquellos que cumplen con las siguientes características: específicos, mensurables, alcanzables, pertinentes y con plazos determinados.



implementación y el monitoreo de los Principios con las estructuras de gobernanza existentes según lo definido por BAC.

- Con respecto a NZBA Intermediate Target Disclosure Checklist, en base a la información obtenida y revisada, se verificó que BAC esta alineado a los estándares revisados en la lista de verificación, identificado un buen nivel de desempeño al respecto.

En nuestra opinión, los exámenes realizados proporcionan una base suficiente para nuestra conclusión.

#### 6. Conclusión

Según las evidencias obtenidas en el proceso de aseguramiento, no conocemos ninguna declaración errónea en las respuestas de la Plantilla de autoevaluación e informes PRB del UNEP FI de BAC, que nos haga creer que no se cumplan con los Principios para la Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Lima, Perú.

15 de agosto del 2024

**Diana Via Aronez**  
Jefe de Sostenibilidad

PACIFIC CORPORATE SUSTAINABILITY  
Dirección: El Derby 245, Surco-Lima, Perú  
Correo electrónico: [dvia@pcslatam.com](mailto:dvia@pcslatam.com)

Marcos Nacionales considerados para análisis del contexto por país

## Contribución Nacionalmente Determinada (NDC)



**2021**  
Guatemala



**2021**  
El Salvador



**2020**  
Nicaragua



**2021**  
Honduras



**2020**  
Costa Rica



**2020**  
Panamá

## Compromisos Inclusión y Educación Financiera

País	Nombre de compromiso	Año
Guatemala	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	2024
El Salvador	Estrategia Nacional de Educación Financiera	2022
Honduras	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	2015
Nicaragua	Inclusión y educación financiera: Experiencia Internacional y desafíos en Nicaragua	2017
Costa Rica	Informe de Resultados Encuesta Nacional sobre Inclusión Financiera	2020
Panamá	Propuesta para la Estrategia de Inclusión Financiera en Panamá	2019

## A. Mitigación del cambio climático

	Indicador	Respuesta
<b>1</b> Indicadores de acción	<b>A.1.1</b> Estrategia climática: ¿Su banco cuenta con una estrategia climática?	Sí, desde el 2021 iniciamos con el desarrollo de nuestra Estrategia Climática al adherirnos a NZBA. En la sección 2.2 Configuración de destino se mencionan los principales avances.
	<b>A.1.2</b> Objetivo de alineación de París: ¿Su banco ha establecido un objetivo de alineación de París a largo plazo para toda la cartera? ¿Para convertirse en cero neto para cuándo?	Hemos definido objetivos de reducción basados en ciencia para nuestros sectores prioritarios. En la sección 2.2 Configuración de destino / Objetivos de descarbonización se muestran los objetivos.
	<b>A.1.3</b> Política y proceso para las relaciones con los clientes: ¿ha establecido su banco reglas y procesos para las relaciones con los clientes (tanto nuevos clientes como clientes existentes), para trabajar juntos hacia el objetivo de la transición de las actividades y el modelo de negocio de los clientes?	<p>Sí, durante 2023 centramos los esfuerzos en consolidar un equipo multidisciplinario formado por las áreas de Banca Empresas, Riesgo Crédito y Sostenibilidad, este grupo lideró la definición de un plan de acción que nos permitirá avanzar en nuestro objetivo de transformación y descarbonización de cartera trabajando de la mano de nuestros clientes de sectores prioritarios.</p> <p>Por medio principalmente de soluciones financieras enfocadas en apoyar los procesos de transición hacia una economía más baja en carbono, y brindando capacitación y acompañamiento a nuestros clientes, con el objetivo de impulsar la mejora de sus procesos productivos para disminuir las emisiones de carbono.</p>
	<b>A.1.4</b> Análisis de cartera: ¿Su banco ha analizado (partes de) su cartera de préstamos y/o inversiones en términos de emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15); combinación de tecnologías o sectores intensivos en carbono en la cartera?	<p>Sí, medimos las emisiones financiadas de nuestra cartera de empresas, definimos nuestros sectores prioritarios y desarrollamos un plan de acción.</p> <p>Por otro lado, medimos las emisiones financiadas de nuestra cartera de autos e hipotecas, ofrecemos soluciones financieras para ayudar a nuestros clientes a transicionar y generar menor impacto ambiental y estamos realizando un análisis de contexto para tomar en consideración los mayores riesgos y oportunidades que tenemos en el contexto de los países donde operamos.</p>
	<b>A.1.5</b> Oportunidades de negocio y productos financieros: ¿Ha desarrollado su banco productos financieros adaptados para apoyar la reducción de las emisiones de GEI de clientes y usuarios (como hipotecas energéticamente eficientes, préstamos verdes, bonos verdes, titulaciones verdes, etc.)?	<p>Sí, uno de los doce objetivos que hemos establecido en nuestra nueva estrategia de Triple Valor Positivo es la transformación progresiva de nuestro portafolio en soluciones financieras simples, digitales y sostenibles.</p> <p>En la sección 3.2 Oportunidades de negocio se mencionan nuestros principales avances.</p>

## A. Mitigación del cambio climático

	Indicador	Respuesta
<b>2</b> Indicadores de realización	<b>A.2.1</b> Proceso de compromiso del cliente: ¿Está su banco en un proceso de compromiso con los clientes con respecto a su estrategia hacia un modelo de negocio bajo en carbono (para clientes comerciales) o hacia prácticas bajas en carbono (para clientes minoristas)?	<p>Sí, definimos objetivos en nuestros sectores prioritarios para Banca de Empresas, definimos nuestro plan de trabajo enfocado en los clientes más representativos de dichos sectores, y en 2024 nos encontramos desarrollando dicho plan de trabajo. En la sección 2.2 Configuración de destino / Plan de acción Banca Empresas, encontrará la explicación de los 5 ejes principales definidos.</p> <p>Adicionalmente, una vez medida la cartera de Autos e Hipotecas, nos encontramos fortaleciendo las estrategias de colocación en nuestras soluciones financieras para autos híbridos y eléctricos, construcción sostenible y paneles solares.</p>
	<b>A.2.2</b> Emisiones financiadas absolutas: ¿Cuáles son sus emisiones absolutas (emisiones financiadas = alcance 3, categoría 15) en su cartera de préstamos y/o inversiones?	En la sección 2.2 Configuración de destino / Resultados de medición de huella financiada podrá encontrar mayor detalle.
	<b>A.2.3</b> Intensidad de emisiones específicas del sector (por resultados físicos de los clientes o por rendimiento financiero): ¿Cuál es la intensidad de emisión dentro del sector relevante?	En la sección 2.2 Configuración de destino / Resultados de medición de huella financiada podrá encontrar mayor detalle.
	<b>A.2.4</b> Proportion of financed emissions covered by a decar-bonization target: What proportion of your bank's financed emissions is covered by a decar-bonization target, i.e. stem from clients with a transition plan in place?	En la sección 2.2 Configuración de destino / Resultados de medición de huella financiada podrá encontrar mayor detalle.
<b>3</b> Indicadores de resultados	<b>A.3.1</b> Volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono: ¿Cuánto presta o invierte su banco en activos/préstamos verdes y actividades y tecnologías bajas en carbono?	En la sección 3.2 Oportunidades de negocio se menciona el detalle de nuestra cartera con impacto ambiental y social.
	<b>A.3.2</b> Volumen financiero prestado o invertido en sectores y actividades intensivos en carbono y financiación de transición: ¿Cuánto presta o invierte su banco en sectores y actividades intensivos en carbono? ¿Cuánto invierte su banco en financiación de transición?	
<b>4</b> Indicadores de impacto	<b>A.4.1</b> Reducción de las emisiones de GEI: ¿cuánto se han reducido las emisiones de GEI financiadas?	En 2022 realizamos nuestra primera medición y definición de objetivos de emisiones financiadas, en 2023 definimos nuestra hoja de ruta para implementar en los siguientes años, dentro de los ejes principales de esta hoja de ruta hemos definido un proceso de mejora continua de datos, lo que nos permitirá medir el impacto en términos de reducción.
	<b>A.4.2</b> A.4.2 Alineación de la cartera: ¿Qué parte de la cartera de su banco está alineada con París (dependiendo del objetivo establecido [A.1.2] ya sea 1.5 o 2 grados)?	En la sección 2.2 Configuración de destino / Resultados de medición de huella financiada podrá encontrar mayor detalle.

## B. Salud financiera • C. Inclusión financiera

1

## Indicadores de acción

Indicador	Respuesta
<b>B.1.1 / C.1.1</b> # de productos y servicios en la cartera con enfoque en salud financiera / C.1.1 # de productos y servicios en el portafolio con enfoque en inclusión financiera	<p>Hemos establecido en nuestra nueva estrategia de Triple Valor Positivo la transformación progresiva de nuestro portafolio en soluciones financieras simples, digitales y sostenibles.</p> <p>En la sección 3.2 Oportunidades de negocio se mencionan nuestras Soluciones financieras de Triple Valor así como nuestros servicios digitales que promueven la inclusión y salud financiera.</p>
<b>B.1.2 / C.1.2</b> % de empleados relevantes apoyados con capacitación efectiva sobre inclusión financiera, crédito responsable y/o salud financiera	<p>Un 33% de nuestros colaboradores fueron capacitados en temas de salud e inclusión financiera en el 2023.</p>
<b>B.1.3 / C.1.3</b> # de alianzas activas para alcanzar los objetivos de salud financiera e inclusión	<p><b>Guatemala</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza público-privada con el Ministerio de Educación, para colaborar con los planes de estudio, poniendo a disposición del sistema educativo nacional, contenidos y metodologías en materia de finanzas personales y emprendimiento para la productividad, en los niveles de educación media y ciclo de educación básica. Los contenidos son impartidos en las escuelas públicas del país por sus propios docentes, como parte del currículo oficial de la institución. Hemos ejecutado, programas de formación y actualización para docentes, así como el diseño y producción de guías y manuales.</li> <li>Participación en mesas de trabajo para la inclusión financiera liderado por la Superintendencia de bancos de Guatemala.</li> <li>Participación en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).</li> </ul> <p><b>El Salvador</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas como Estrategia Nacional de Educación Financiera y Convenio de Cooperación técnica en temas de Educación Financiera en conjunto con el Banco Central de Reserva..</li> </ul> <p><b>Honduras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza con la Secretaría de Educación Pública, para fortalecer la educación financiera dirigida a niños, jóvenes, docentes, padres y madres de familia. Se crea el Bachillerato Técnico Profesional en Banca y Finanzas (BTP), programa de tres años, que faculta a los estudiantes graduados para optar por empleos no sólo en sector bancario sino también en áreas financieras de cualquier empresa.</li> <li>Actividades de educación financiera impulsadas por la Comisión Nacional de Banco y Seguros. Entre las cuales se mencionan: Global Money Week, Día mundial del ahorro, Semana de la educación financiera.</li> </ul> <p><b>Costa Rica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza con el Ministerio de Educación Pública, se incorporó en el currículo nacional la asignatura de Finanzas personales y familiares para la vida cotidiana en noveno año y en colegios técnicos profesionales se creó la especialidad de Técnico Medio en Banca y Finanzas.</li> <li>Semillas de Cambio, es un grupo colaborativo a cargo de la promoción del emprendimiento y la productividad en liceos ubicados en zonas rurales.</li> <li>Convenio con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, se incentiva y pone a disposición de los habitantes el uso del contenido, charlas, herramientas, sitio web de educación e inclusión financiera y se formulan programas de educación e información para el consumidor.</li> <li>Sinergias con otras entidades como Oficina del Consumidor Financiero y Cámara de Bancos.</li> </ul> <p><b>Panamá</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativa Finanzas para tu futuro, avalada por la Dirección Nacional de Currículo y Tecnología Educativa de MEDUCA, busca empoderar a los jóvenes en el manejo asertivo de sus finanzas. Facilita la educación en finanzas personales por medio de un novedoso modelo de experiencias en talleres y debates entre estudiantes, lo que permite una construcción participativa de conocimientos financieros.</li> </ul>

## B. Salud financiera • C. Inclusión financiera

	Indicador	Respuesta
<b>2</b> Indicadores de realización	<b>B.2.1 / C.2.1</b> # de personas apoyadas con iniciativas de educación financiera y/o digital dedicadas y efectivas	Podrá encontrar el detalle de nuestros principales avances en 2022 en la sección 2.2 Configuración de destino / Inclusión y salud financiera.
	<b>B.2.2 / C.3.3</b> % de clientes que utilizan activamente la plataforma/herramientas de banca en línea/móvil	Al cierre de 2023 contamos con 2.8 millones de clientes digitales activos. Un 94% de nuestros clientes digitales utilizan Banca Móvil. Un 93% de las transacciones monetarias se realizan por canales remotos.

