



responsabilidad social empresarial

memoria 2010-2011

banco **bisa**

simplificando tu vida



responsabilidad social empresarial

Índice de contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. MENSAJE DEL PRESIDENTE | 7 |
| 1.1. Mensaje del Presidente | 8 |
| 2. PERFIL DE BANCO BISA S.A. | 11 |
| 2.1. Visión, Misión y Valores | 12 |
| 2.1.1. Visión | 12 |
| 2.1.2. Misión | 12 |
| 2.1.3. Valores Institucionales | 12 |
| 2.2. Estructura Sostenible | 13 |
| 2.3. Estructura Organizacional | 15 |
| 2.4. Banco BISA S.A. en Bolivia | 16 |
| 2.5. Programa de Bancarización | 17 |
| 2.6. Banco BISA S.A. y sus RRHH | 18 |
| 2.6.1. Banco BISA S.A. y las Microfinanzas | 20 |
| 2.6.1. Programa de Remesas | 21 |
| 2.7. Productos y Servicios | 21 |
| 2.7.1. Productos y servicios para personas | 22 |
| 2.7.1.1. BISA Hogar | 22 |
| 2.7.1.2. BISA Auto | 22 |
| 2.7.1.3. Créditos de Consumo | 22 |
| 2.7.1.4. Tarjetas de Crédito | 23 |
| 2.7.1.5. Tarjetas de Débito | 23 |
| 2.7.1.6. Pago de Servicios | 23 |
| 2.7.1.7. Pago de Pensiones | 23 |
| 2.7.1.8. Pago de Servicios "On Line" | 23 |
| 2.7.1.9. Transferencias al Exterior | 23 |
| 2.7.1.10. Cajero Sin Tarjeta | 23 |
| 2.7.1.11. DepoBISA | 24 |
| 2.7.2. Productos y servicios para empresas | 25 |
| 2.7.2.1. Créditos sector constructor | 25 |
| 2.7.2.2. Préstamo "On Line" bajo Línea de Crédito | 25 |
| 2.7.2.3. Boletas de Garantía "On Line" | 26 |
| 2.7.2.4. Operaciones de pago y servicios | 26 |
| 2.7.3. Productos y servicios para PyME | 26 |
| 2.7.3.1. BISA PyME, servicios integrales | 27 |
| 2.7.3.2. PyME Agrícola | 27 |
| 2.7.3.3. PyME Cañero | 27 |
| 2.7.3.4. PyME Constructor | 27 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 2.7.3.5. | Línea de crédito PyME | 27 |
| 2.7.4. | Soluciones integrales | 27 |
| 2.7.4.1. | Plataforma e-BISA | 28 |
| 2.7.4.2. | BISA soluciones crediticias | 28 |
| 2.7.4.3. | Mesa de dinero | 29 |
| 2.7.4.4. | Comercio Exterior | 29 |
| 2.7.5 | Productos y Servicios de Microfinanzas | 29 |
| 2.7.5.1 | BISA Microcrédito | 29 |
| 2.7.5.2 | BISA Línea de Crédito | 29 |
| 2.7.5.3 | BISA Microlínea de Crédito | 30 |
| 2.7.5.4 | BISA Crédito Oportuno | 30 |
| 2.7.5.5 | BISA Organizadora de Crédito | 30 |
| 3. | DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS | 31 |
| 3.1. | Programa de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE) | 32 |
| 3.2. | Dependencia del área de RSE y sus funciones | 33 |
| 4. | DIMENSIÓN INTERNA | 37 |
| 4.1. | Prevención de riesgos | 38 |
| 4.2. | Nuestros accionistas | 39 |
| 4.3. | Nuestros colaboradores | 39 |
| 4.3.1. | Personal de Banco BISA S.A. | 40 |
| 4.3.2. | Capacitación | 44 |
| 4.3.3. | Compensación y protección del personal | 45 |
| 4.3.3.1. | Compensación | 45 |
| 4.3.3.2. | Seguridad y Salud Laboral | 45 |
| 4.3.3.3. | Derechos Humanos | 46 |
| 5. | DIMENSIÓN EXTERNA | 47 |
| 5.1. | Nuestros clientes | 48 |
| 5.1.1. | Política de atención al cliente | 48 |
| 5.1.1.1. | Punto de Reclamo (Servicios de atención de reclamos y consultas) | 48 |
| 5.1.1.2. | Línea gratuita | 48 |
| 5.1.1.3. | Página web (www.bisa.com) | 48 |
| 5.1.1.4. | Correo electrónico | 48 |
| 5.1.1.5. | Buzón de sugerencias | 49 |
| 5.2. | Nuestro compromiso con la sociedad | 49 |
| 5.2.1. | Medio ambiente | 49 |
| 5.2.1.1. | Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos | 49 |
| 5.2.1.2. | Otras iniciativas medio ambientales implementadas | 50 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 5.2.1.3. | Huella de Carbono | 51 |
| 5.2.1.4. | Energía y agua | 52 |
| 5.3. | Nuestros proveedores | 55 |
| 5.4. | Bolivia Solidaria y acción social | 56 |
| 5.4.1. | Bolivia Solidaria 2010: Aporte y compromiso sin precedentes | 58 |
| 5.4.2. | Bolivia Solidaria 2011: Presente en las emergencias | 59 |
| 5.4.3. | Otras actividades de apoyo | 60 |
| 6. | PREMIOS Y ASOCIACIONES | 65 |
| 6.1. | Premios y reconocimientos | 66 |
| 6.2. | Asociaciones | 67 |
| 7. | PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE RSE | 69 |
| 7.1. | Alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la memoria | 70 |
| 7.2. | Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la memoria de RSE | 70 |
| 7.3. | Alcance y cobertura de la memoria de RSE | 70 |
| 8. | PRINCIPALES INDICADORES DE RSE | 71 |
| 8.1. | Indicadores de RSE | 72 |
| 8.2. | Banco BISA S.A. en cifras | 73 |
| 8.3. | Índice GRI | 74 |
| 9. | INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE | 89 |
| 9.1. | Informe del auditor independiente | 90 |

Índice de tablas

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabla 1. | Plantel Directivo | 14 |
| Tabla 2. | Ubicación de Nuevas Agencias | 18 |
| Tabla 3. | Índice de Rotación de Personal | 42 |
| Tabla 4. | Consumo de Gas y Gasolina | 52 |
| Tabla 5. | Consumo de Energía Eléctrica | 53 |
| Tabla 6. | Emisiones Generadas por Banco BISA S.A. | 54 |
| Tabla 7. | Otras Emisiones Generadas por Banco BISA S.A. | 54 |
| Tabla 8. | Desglose de las Emisiones por Regional | 54 |
| Tabla 9. | Porcentaje de Recaudación de Bolivia Solidaria | 57 |
| Tabla 10. | Desglose del Valor Económico de Banco BISA S.A. | 72 |
| Tabla 11. | Indicadores Principales de Banco BISA S.A. | 73 |

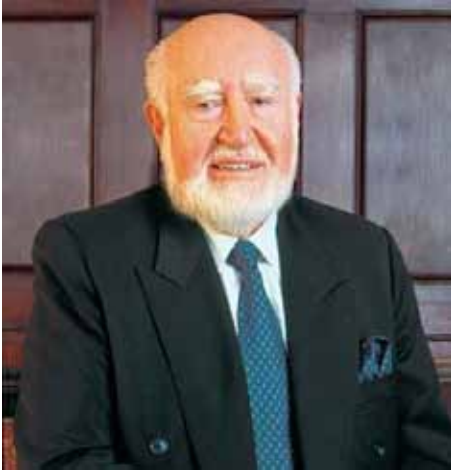
Índice de Diagramas

| | |
|---|----|
| Diagrama 1. Valores Institucionales | 13 |
| Diagrama 2. Modelo de Gestión y Gobierno Corporativo | 15 |
| Diagrama 3. Estructura Organizacional | 16 |
| Diagrama 4. Desglose de colaboradores por departamento | 19 |
| Diagrama 5. Productos y servicios para personas | 22 |
| Diagrama 6. Productos y servicios para empresas | 25 |
| Diagrama 7. Productos y servicios para PyMEs | 26 |
| Diagrama 8. Soluciones integrales | 28 |
| Diagrama 9. Productos y servicios Microfinanzas | 29 |
| Diagrama 10. Programa de Responsabilidad Social Empresarial | 32 |
| Diagrama 11. Estructura Organizacional Vicepresidencia Nacional de Negocios | 33 |
| Diagrama 12. Diálogo con los grupos de interés | 35 |
| Diagrama 13. Compensación al personal | 45 |
| Diagrama 14. Requisitos medio ambientales para la concesión de créditos | 50 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Crecimiento de la generación de empleo desglosado por departamento | 20 |
| Gráfico 2. Incremento de remesas, desglosado por gestión | 21 |
| Gráfico 3. Desglose de personal por género comparativo entre gestiones | 40 |
| Gráfico 4. Desglose de personal por género desglosado por gestión | 40 |
| Gráfico 5. Desglose de personal por regional | 41 |
| Gráfico 6. Desglose de personal por rango de edad, comparativo entre gestiones | 42 |
| Gráfico 7. Ejecutivos desglosados por rango de edad | 43 |
| Gráfico 8. Desglose de ejecutivos por regional | 44 |
| Gráfico 9. Consumo de energía eléctrica, expresado en kilowatt – hora (kwh) comparativo entre gestiones | 53 |
| Gráfico 10. Consumo de agua, expresado en m3 comparativo entre gestiones | 55 |
| Gráfico 11. Desglose de proveedores (Nacional - Extranjera) | 56 |

Mensaje del Presidente



MENSAJE DEL PRESIDENTE

La Paz, 29 de Junio de 2012

Señores accionistas:

A nombre del Directorio, el cual presido, tengo el agrado de presentar la memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A. correspondiente a las gestiones 2010 – 2011, años de importantes logros en materia social para nuestra Institución.

El presente documento cuenta con el aval de una empresa independiente y legalmente establecida en el país, que respalda la información expuesta. La metodología internacionalmente reconocida de la Global Reporting Initiative (GRI) fue la utilizada para la elaboración de la presente memoria que recomienda utilizar como eje fundamental los requerimientos de los grupos de interés identificados por la Institución, en busca de lograr resultados concretos para la atención a la población más vulnerable y en el desarrollo de la economía con mayor inclusión social.

El Banco cuenta con un marco de política de Responsabilidad Social Empresarial, que tiene el objetivo de generar valor compartido para establecer, desarrollar y fortalecer relaciones con el entorno en el que se desenvuelve nuestra entidad sostenida en tres pilares fundamentales: económico, social y ambiental, los cuales están integrados a la estrategia del Banco.

Uno de los grupos de interés identificados son los clientes, en ese sentido, la innovación en productos y servicios es un objetivo permanente en el desarrollo y oferta de los mismos. Acorde a esto último en la gestión de los años 2010 y 2011 el Banco ha lanzado al mercado productos de avanzada tecnología y también ha ingresado al mercado de las microfinanzas; marcando, de esta forma, un nuevo hito en su historia y en la del mercado financiero boliviano, al ser el primer y único banco comercial que se convierte en universal, es decir, que atiende a la totalidad de los sectores económicos del país.

En Banco BISA combinamos nuestro accionar financiero con actividades de responsabilidad social hacia nuestra comunidad, quien es identificada como nuestro principal grupo de interés. Asumimos la Responsabilidad Social Empresarial como un modelo de gestión que es transversal a toda la cadena de valor de nuestro negocio y que comprende el desempeño económico, social y ambiental. Nuestro compromiso con la comunidad se manifiesta a través del apoyo a diversas actividades relacionadas al ámbito de la cultura, el deporte y otras causas sociales las mismas que se detallan a lo largo de esta memoria.

“Bolivia Solidaria, es momento de ayudar” es, sin duda, el proyecto estrella de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA. A través de esta cruzada se brindó respaldo a diferentes necesidades sociales que se presentaron en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

Gracias a importantes alianzas estratégicas y a la confianza de empresas, entidades, instituciones y población en general, las Telemaratonés de Bolivia Solidaria en esas ciudades lograron recaudar más de Bs7 millones, además de toneladas de donativos en especie, los cuales fueron destinados a las siguientes causas:

- Entrega de módulos habitacionales para los damnificados por el deslizamiento de tierras de la zona Huano Huanuni en la ciudad de La Paz.
- Adquisición de casas prefabricadas para las familias afectadas por el megadeslizamiento ocurrido el 2011 en siete barrios de la ladera este de la urbe paceña. De igual manera, parte de los fondos se dirigieron a la compra de medicamentos para los damnificados de las inundaciones en Cochabamba y Rurrenabaque.
- Construcción del Albergue para niños quemados Mosoj Phunchay en Cochabamba.
- Construcción de infraestructura y equipamiento de cinco centros de atención integral, tratamiento médico y rehabilitación para más de 400 niños y niñas con discapacidad en la ciudad de Cochabamba.
- Equipamiento médico para el pabellón quirúrgico del Centro de Rehabilitación de Niños Quemados "CERNIQUEM" en Santa Cruz.
- Implementación de una planta de productos lácteos que permitirá la auto sostenibilidad económica del Hogar de Dios, que apoya a más de 40 niños con parálisis cerebral severa en Santa Cruz.

Por otro lado y con el objetivo de emprender acciones que generen una conciencia ambiental social, Banco BISA S.A. contrató a expertos en medio ambiente para determinar la emisión de gases de carbono dentro de todas sus actividades. Luego de la evaluación, se ejecutarán en las siguientes gestiones diversas acciones socialmente responsables para mitigar el impacto del calentamiento global. En este propósito, Banco BISA S.A. se convierte en la primera entidad financiera que determina su Huella de Carbono reflejando su interés por reducir sus niveles de contaminación al medio ambiente.

En el ámbito del fomento a la innovación e investigación en alumnos, profesionales y docentes investigadores que demuestran ser capaces de crear empresas transformadoras y trascendentales para el país, también nuestra Institución respalda hace cuatro años el Concurso de Ideas Innovadoras y Base Tecnológica "Innova San Andrés" de manera de impulsar el espíritu emprendedor de los participantes.

El comportamiento empresarial socialmente responsable constituye un eje fundamental en la estrategia de negocios de nuestra entidad. En este marco, estamos satisfechos por nuestra labor en beneficio de la comunidad en la que nos desenvolvemos pero también estamos conscientes de que queda mucho por hacer y ahí se encuentra la promesa de seguir con nuestra labor en los años venideros.

A nombre del Directorio, deseo expresar mi agradecimiento a nuestros accionistas, clientes y la sociedad en general renovando nuestro compromiso de trabajar en esta área con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población boliviana.

Atentamente,



Ing. Julio César León Prado
Presidente

Perfil de Banco BISA

banco bisa
simplificando tu vida

2. PERFIL DE BANCO BISA S.A.

Banco BISA S.A. cuenta con la Misión, Visión y Valores Institucionales, establecidos en base a los objetivos de la Institución.

2.1. Visión, Misión y Valores

La Visión, Misión, Valores y el Programa de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE) constituyen la base para ser una entidad financiera responsable en los diferentes campos donde Banco BISA S.A. desarrolla sus actividades, generando, de esa manera valor para sus grupos de interés.

2.1.1. Visión

“Ser líderes del mercado, con los mejores indicadores de solidez y rentabilidad, ofreciendo la más completa variedad de soluciones financieras, con una administración integral de riesgos y personal motivado.”

2.1.2. Misión

“Simplificar la vida de nuestros clientes, con servicios y productos integrales y de alta calidad, a través de profesionales capacitados, con cultura de eficiencia, ética y transparencia, generando valor para los accionistas.”

2.1.3. Valores institucionales

Banco BISA S.A. se guía por cuatro valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso y Coordinación, estos valores forman parte de las acciones diarias, haciendo a la Institución sostenible a lo largo del tiempo.

Fieles a estos preceptos, hoy los clientes de Banco BISA S.A., siguen constituyendo nuestra prioridad. Por ello, es un imperativo para cada uno de los funcionarios de la Institución, responder con creatividad y efectividad a los requerimientos, fortaleciendo así, los estrechos lazos de cooperación que nos unen con los grupos de interés.



A continuación se describe cada uno de los valores practicados por Banco BISA S.A.

Diagrama 1. Valores Institucionales



Fuente: Elaboración propia en base a los Valores Institucionales de Banco BISA S.A.

2.2. Estructura sostenible

El Banco, dentro de su estructura de administración, cuenta con reglamentos, políticas, normas, entre otros documentos, que permiten un accionar correcto y una gestión transparente de todos los integrantes de la organización hacia sus diferentes grupos de interés, garantizando la sostenibilidad del negocio y la continuidad del mismo, apoyados en sólidos pilares organizacionales.

Banco BISA S.A. cuenta con estatutos que permiten mantener las estructuras de mando con principios de ética e integridad. Asimismo, cuenta con procedimientos establecidos para informar a sus accionistas sobre la gestión del desempeño económico, ambiental y social de la Institución; una muestra clara de las actividades realizadas son la Memoria Institucional y la presente Memoria de RSE, en las cuales Banco BISA S.A., muestra el comportamiento de sus diferentes actividades y los resultados de las mismas a sus accionistas y grupos de interés.

El Banco cuenta con un modelo de sostenibilidad basado en los principios de Responsabilidad Social Empresarial, el mismo que tiene como base fundamental una estructura organizacional sólida, eficaz y con capacidad de adaptación, estructura que trabaja en forma conjunta por mantener la estabilidad de la organización, apoyada en los principios de responsabilidad, solidaridad y sostenibilidad.

El máximo órgano de gobierno de Banco BISA S.A. es el Directorio, el cual está conformado por cinco Directores Titulares y dos Suplentes así como un Síndico titular y otro suplente, independientes de la dirección ejecutiva del Banco. El Vicepresidente Ejecutivo funge como Secretario del Directorio. Los Directores con diferentes formaciones profesionales, en promedio, cuentan con amplia experiencia en el sector financiero, con perfiles, cualidades y experiencias en un marco común de compromiso y pertenencia al Banco, agregando valor para la administración del negocio.

El Directorio se encuentra compuesto por los siguientes miembros:

Tabla 1. Plantel Directivo

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| Presidente | Julio León Prado |
| Primer Vicepresidente | Alfredo Arana Rück |
| Segundo Vicepresidente | Julio Jaime Urquidi Gumucio |
| Director | Ramiro Guevara Rodríguez |
| | Wolfgang Leander Barber |
| Secretario | Tomás Barrios Santiváñez |
| Directores suplentes | Claude Bessé Arze |
| | Hugo Landivar Cuellar |
| Síndico Titular | Oscar García Canseco |
| Síndico Suplente | Hugo Meneses Márquez |

Fuente: Información propia.

Complementando el modelo de sostenibilidad con el que el Banco cuenta, se suma el modelo de Gobierno Corporativo que se adapta a estándares del mercado y que se basa en transparencia e igualdad de los derechos de los accionistas. El Modelo de Gestión del Directorio adicionalmente se integra a través de los diferentes comités con los que el Banco cuenta, (Directivo, de Riesgos y de Auditoría).

En el siguiente diagrama se describe el Modelo de Gestión de Gobierno Corporativo:

Diagrama 2. Modelo de Gestión y Gobierno Corporativa

Establecer los medios de comunicación entre el directorio y las siguientes contrapartes: Auditoría Interna, Auditoría Externa, Síndico, Calificadora de Riesgos y el ente regulador Autoridad del Sistema Financiero (ASFI).

Informar y dar opinión al Directorio sobre los resultados de las Auditorías Internas, al menos cada tres meses.

Revisar y solicitar, a las instancias que corresponda, aprobación del Plan Anual de Trabajo de Auditoría Interna y asegurarse de que se cumpla.

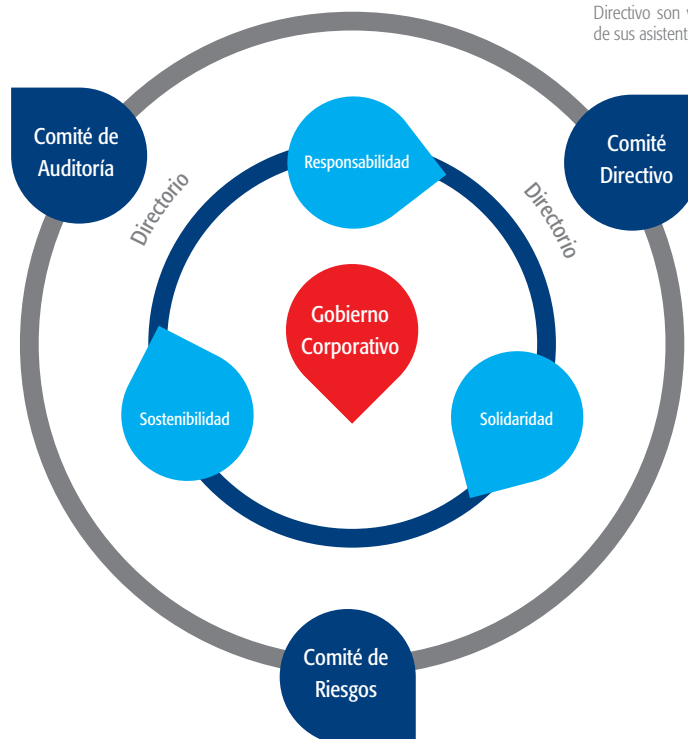
Recomendar al Directorio la remoción o reelección del Auditor Interno, la empresa de Auditoría Externa y la Calificadora de Riesgo.

Efectuar seguimiento de los planteamientos que Auditoría Externa y la ASFI formulen para el fortalecimiento del control interno verificando que el Banco ha dado solución a las observaciones planteadas.

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicadas a las Entidades de Intermediación Financiera y las emitidas internamente por el Banco.

Analizar y proponer al Directorio la aprobación de las políticas, estrategias y manuales elaborados por la administración del Banco, así como las revisiones y modificaciones que se realicen a los mismos y aprobar las excepciones de acuerdo con las facturas que se fueran delegadas expresamente por el Directorio.

Los acuerdos y resoluciones del Comité Directivo son válidos por voto mayoritario de sus asistentes.



Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos, procedimientos y manuales, así como las revisiones y modificaciones que se realicen a los mismos, para la eficiente gestión integral de los riesgos crediticios, de mercado, liquidez, operativo y legal y de proponer los límites de exposición a éstos, tomando en cuenta las directrices de la Ley de Bancos, y Entidades Financieras, Ley del Banco Central de Bolivia, las disposiciones de la ASFI y otras normas vigentes, así como la misión, visión y estrategia del Banco tanto a corto como a mediano y largo plazo.

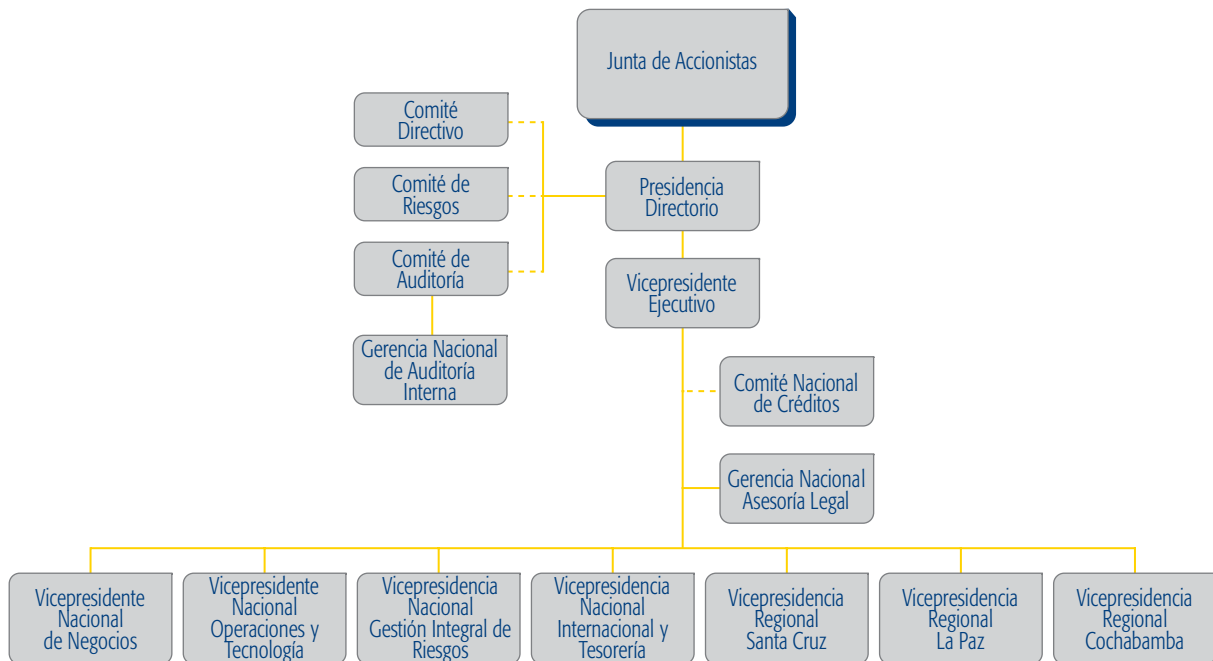
Los acuerdos y resoluciones del Comité de Riesgos serán válidos por voto mayoritario de sus asistentes.

Fuente: Información propia en base a la información de los Estatutos de Banco BISA S.A.

2.3. Estructura Organizacional

Como toda empresa responsable, Banco BISA S.A. cuenta con una estructura organizacional que le permite gestionar las actividades del Banco. La estructura organizacional principal se muestra a continuación:

Diagrama 3. Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración en base a información de RRHH.

2.4. Banco BISA S.A. en Bolivia

Banco BISA S.A. está presente en el país de forma ininterrumpida desde hace 48 años. Desde su creación, el 5 de Julio de 1963, la innovación ha sido un atributo destacado de la entidad financiera tanto en los productos como en los servicios que ofrece, los cuales son creados de acuerdo a las necesidades y requerimientos de sus clientes.

Gracias a esa visión, el Banco es reconocido como una entidad líder en iniciativas de innovación, cuyos servicios y productos han revolucionado, en más de una ocasión el mercado financiero nacional. De igual manera, el Banco es pilar fundamental de uno de los principales conglomerados financieros del país, "Grupo Financiero BISA".

El Banco tiene presencia a nivel nacional, en los nueve departamentos del país, ya que cuenta con oficinas ubicadas en las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Tarija, Chuquisaca, Trinidad y Cobija, en las cuales se distribuyen un total de 49 agencias y 185 cajeros automáticos, con 1.218 empleados a diciembre de 2011.

Captaciones

Banco BISA S.A. tiene una participación del 14% en captaciones de fondos del público en el sistema bancario, ocupando el tercer puesto en todo el país. (Fuente: www.asfi.gob.bo)

Cartera de Créditos

La cartera de créditos de Banco BISA S.A. ha presentado un comportamiento creciente en las últimas gestiones. El año 2011, la cartera de créditos tuvo un crecimiento del 17,8%, que significa una participación del 10,7% del sistema bancario, posicionándose como el cuarto banco del sistema en colocaciones. (Fuente: www.asfi.gob.bo)

2.5. Programa de Bancarización

Comprometidos con el desarrollo de Bolivia, con los clientes y con los usuarios, Banco BISA S.A. durante las gestiones 2010 y 2011 amplió su cobertura alcanzando 49 agencias en todo el país. Caso similar ocurrió con los cajeros automáticos en el mismo lapso de tiempo, ya que se incrementaron de 121 a 185 a nivel nacional. De igual forma, el Banco inició operaciones en el departamento del Beni, con la apertura de la Sucursal Trinidad consolidando así, la presencia del Banco en todos los departamentos y ciudades capitales del país.



En el caso de agencias, durante las gestiones 2010 y 2011 se iniciaron operaciones en diferentes ciudades del país, aperturando agencias en diferentes puntos de las ciudades del país con el objetivo de acercarnos a todos los públicos y facilitar el acceso a los servicios financieros del Banco. En la siguiente tabla se encuentra la descripción de las agencias inauguradas:

Tabla 2. Ubicación de nuevas agencias.

| Ciudad | Ubicación de la agencia |
|------------|------------------------------|
| La Paz | Agencia Miraflores |
| | Agencia Buenos Aires |
| | Agencia Multicine |
| El Alto | Agencia 16 de Julio |
| | Agencia Villa Adela |
| Santa Cruz | Agencia Virgen de Cotoca |
| | Agencia IC Norte |
| | Agencia Cristóbal de Mendoza |
| | Agencia La Ramada |
| Cochabamba | Agencia Ayacucho |
| | Agencia Jordán |
| Tarija | Agencia Av. La Paz |

Fuente: Elaboración propia.

En cumplimiento a las metas de bancarización y respondiendo a la estrategia de la Institución de acercarse a diferentes sectores del área rural, se realizó la Apertura de la Agencia Sacaba ubicada en la localidad del mismo nombre en el Departamento de Cochabamba.

A lo largo del periodo 2010 – 2011, Banco BISA S.A. realizó la apertura de nuevas agencias en lugares alejados de las ciudades del país, con el objetivo de apoyar y llegar a la sociedad de diferentes comunidades, ofreciendo una amplia gama de servicios financieros, facilitando el acceso a los mismos de familias que viven en zonas alejadas del país.

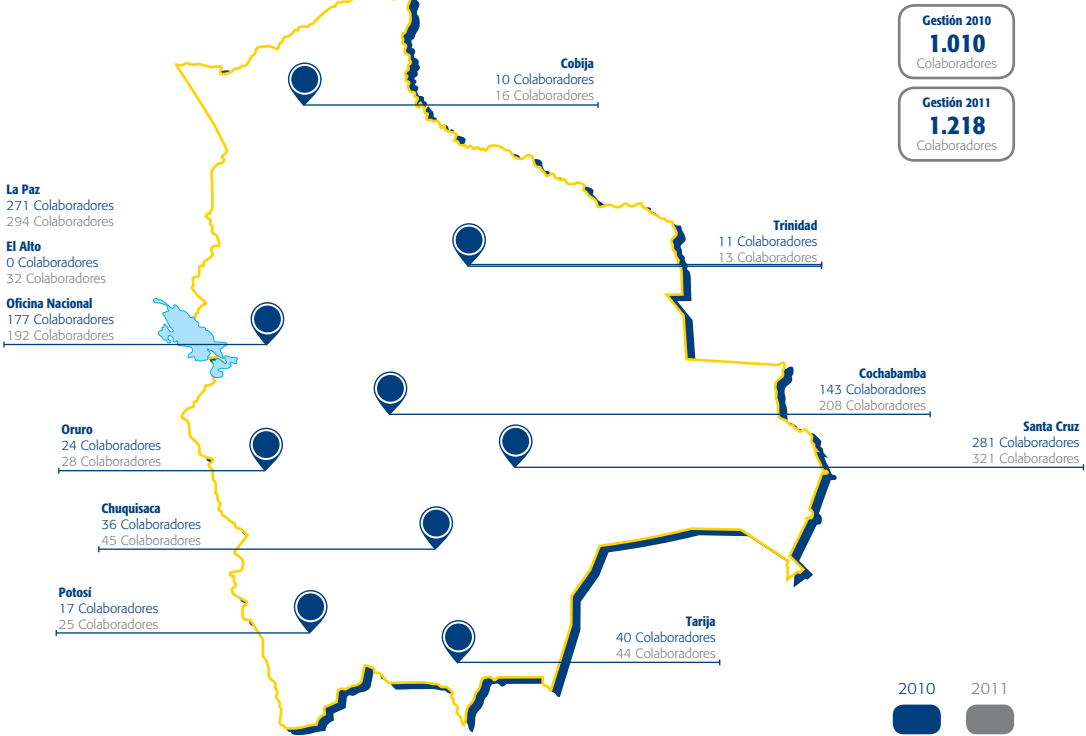
2.6. Banco BISA S.A. y sus RRHH

Banco BISA S.A. orienta su gestión de Recursos Humanos a la educación, motivación, equilibrio entre el trabajo y la familia, así como el voluntariado de cada uno de los colaboradores que integran la Institución.

A diciembre de 2010 existían un total de 1.010 colaboradores; sin embargo, el constante crecimiento de Banco BISA S.A. a lo largo del tiempo, así como su ingreso en el sector microfinanciero para convertirse en un banco universal generó un incremento del 21% de nuevos empleos, alcanzando a 1.218 funcionarios para el cierre de gestión de 2011. Con esto Banco BISA S.A. se sitúa como una de las principales empresas generadoras de fuentes de trabajo en Bolivia.

En el siguiente diagrama se detalla la cantidad de empleados por sucursal del Banco BISA S.A. durante las gestiones 2010 y 2011.

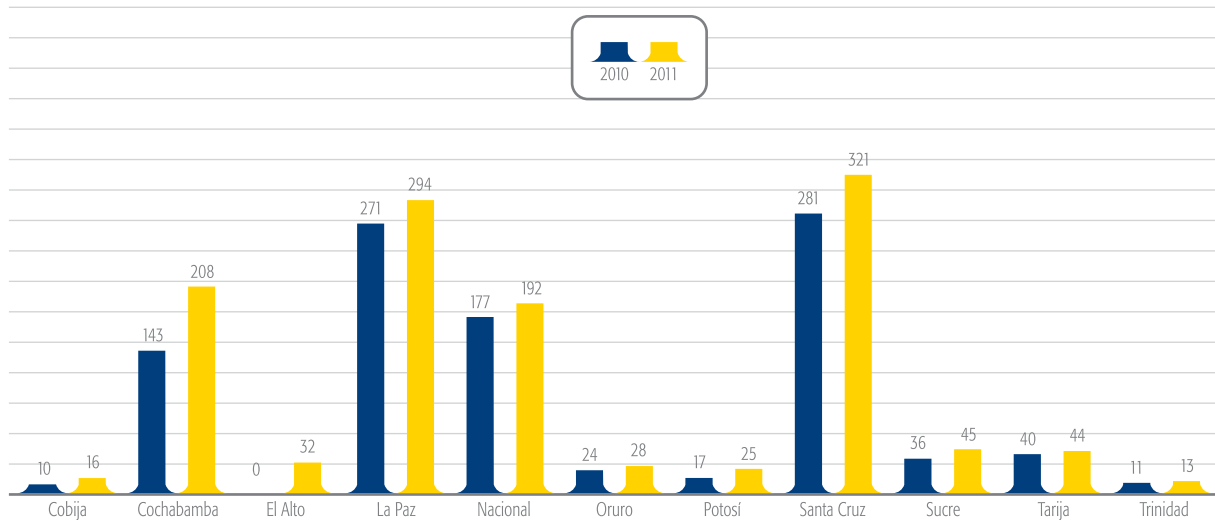
Diagrama 4. Desglose de colaboradores por departamento



Fuente: Elaboración propia en base a información de RRHH.

El incremento del personal entre el 2010 y 2011 fue del 21% como se detalla en el gráfico a continuación:

Gráfico 1. Crecimiento de la generación de empleo desglosado por departamento



Fuente: Elaboración propia en base a información de RRHH.

2.6.1. Banco BISA S.A. y las Microfinanzas

El Banco desde el año 2011 ingresó al sector de las microfinanzas y ofrece préstamos ágiles y sencillos a este sector, como así también una variedad de servicios financieros.

Con una experiencia de 48 años, en el marco de su estrategia comercial y con el propósito de aportar al desarrollo de uno de los sectores que se ha convertido en el motor de la economía nacional, Banco BISA S.A. amplió su mercado e ingresó a la industria de las microfinanzas, con una oferta de productos y servicios que pretenden mostrar una diferenciación en el mercado.

Para este propósito, la entidad ha creado una división especializada que se encuentra conformada por un equipo profesional compuesto por un centenar de oficiales de crédito - con gran experiencia en el sector - y agencias ubicadas en los nueve departamentos del país y situadas en distintas zonas de gran movimiento comercial como por ejemplo la Uyustus, Villa Fátima, Buenos Aires, El Tejar y El Alto en La Paz; La Ramada, La Mutualista y Villa 1ro de Mayo en Santa Cruz; y La Cancha en Cochabamba, entre otros.



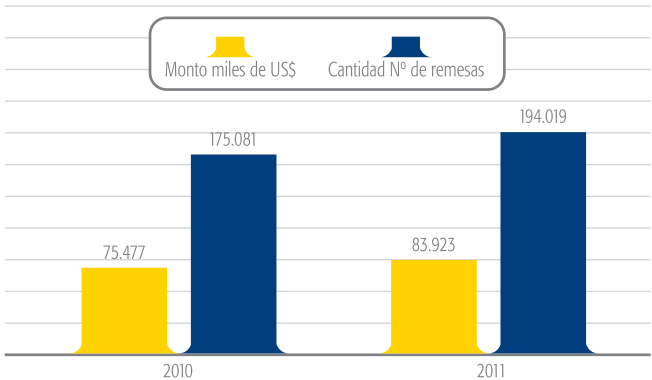
De esta forma, Banco BISA S.A. aporta al bienestar de estos actores económicos y al de sus familias para mejorar sus sistemas productivos y su calidad de vida porque son parte fundamental del desarrollo social y económico del país. Pequeños artesanos, transportistas, comerciantes, productores de alimentos, textiles y personas que brindan sus servicios, entre otros, son los clientes a quienes ya llega el Banco con soluciones financieras completas, ágiles y variadas de vanguardia.

2.6.2. Programa de Remesas

El Banco cuenta con un servicio de pago de remesas a nivel nacional, para lo cual posee una red de pagos, denominada "Envía Bolivia" con más de 240 puntos de pago a nivel nacional, la cual beneficia a las familias y personas que envían y reciben fondos desde el exterior. Como resultado de las mencionadas remesas, en la gestión 2011, existió un incremento del 10,8% equivalente a 18.000 remesas recibidas, en comparación a la gestión 2010.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución del servicio de remesas:

Gráfico 2. Incremento de remesas, desglosado por gestión



Fuente: Elaboración propia en base a información de la Gerencia Comercial.

2.7. Productos y Servicios

El Banco realiza un análisis permanente del ciclo de vida de cada uno de sus productos y/o servicios incluyendo el seguimiento respectivo, para considerar las acciones y/o definiciones para fortalecerlos y mantenerlos en el mercado.

Los productos y/o servicios del Banco, siguen las normativas legales vigentes y los lineamientos básicos establecidos por la ASFI para planificar, elaborar y difundir las ventajas de los mismos, dentro de las estrategias comunicacionales llevadas a cabo por la Institución.

Para el lanzamiento de un nuevo producto y/o servicio, Banco BISA S.A. cuenta dentro de su Manual de Gestión de Riesgo Operacional, un capítulo destinado a la Evaluación de Nuevos Riesgos Operacionales para cada producto y servicio nuevo que el Banco pone a disposición de sus clientes y usuarios, de manera que se cuente con una política definida para el diseño y oferta de productos y servicios para la sociedad en la que se desenvuelve.

El compromiso del Banco es adecuar los productos y servicios buscando que cuenten con altos niveles de calidad y seguridad orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, siguiendo la filosofía de la Institución “Simplificando tu vida”. A continuación se describen los principales productos y servicios:

2.7.1. Productos y servicios para personas

En el diagrama descrito a continuación se muestran los productos y servicios con los que cuenta Banco BISA S.A. dirigido a personas:

Diagrama 5. Productos y servicios para personas



Fuente: Elaboración propia.

2.7.1.1. BISA Hogar

Es un producto que permite acceder a un crédito hipotecario de vivienda para financiar la compra de casa, departamento, construcción y refacción de vivienda como también brinda la posibilidad de comprar la deuda de vivienda que se pueda tener en otra institución financiera.

2.7.1.2. BISA Auto

Consiste en el crédito para la compra de un vehículo nuevo o usado, financiando hasta el 80% del valor comercial a un plazo determinado para vehículos nuevos y usados.

2.7.1.3. Créditos de Consumo

Crédito destinado para financiar la compra de bienes de consumo o el pago de servicios. Banco BISA S.A. ofrece diversas alternativas como el Crédito Escolar, Crédito Post Grado y otros, vía el Crédito de Nómina que es un crédito para empleados de aquellas empresas que tienen sus cuentas en Banco BISA S.A. que cancelan sueldos a través del abono en cuenta.

2.7.1.4. Tarjetas de Crédito

Son instrumentos que reemplazan al dinero en efectivo al ser aceptadas en millones de establecimientos comerciales alrededor del mundo. Las Tarjetas de Crédito Platinum, Oro, Clásica, Empresarial y la Tarjeta del Grupo Financiero BISA, permiten acceder a la red de cajeros TeleBanco de Banco BISA S.A., a las redes Enlace, Redbank y Plus a nivel internacional.

2.7.1.5. Tarjetas de Débito

BISA Efectiva es la Tarjeta de Débito de Banco BISA S.A. que permite retirar efectivo de todas las cuentas a través de nuestra red de cajeros automáticos o cualquier otro cajero afiliado a la red Plus a nivel mundial. Además permite realizar compras directamente en los establecimientos afiliados al sistema de Compra en punto de venta (POS) a nivel mundial. También con BISA Efectiva se puede depositar efectivo en la red de Cajeros Automáticos de Banco BISA S.A. y hacer transferencias entre cuentas.

2.7.1.6. Pago de servicios

El producto denominado BISA Pago permite realizar el pago de servicios mediante débito automático directo a una Cuenta Corriente o Caja de Ahorros.

2.7.1.7. Pago de Pensiones

Es el servicio de pagos que brinda el Banco donde se puede cancelar las cuotas, pensiones u otra obligación con diferentes instituciones como universidades, colegios y otros.

2.7.1.8. Pago de Servicios "On Line"

Opción que se encuentra en e-BISA que permite pagar servicios en línea, como ser luz, agua, teléfono, Tv cable, compra de entradas para Cine Center, así como pagar impuestos municipales de inmuebles y vehículos.

2.7.1.9. Transferencias al exterior

Es una orden de pago que una persona natural o jurídica solicita a una institución financiera para que ésta envíe dinero o fondos a un beneficiario fuera del país del solicitante, a una cuenta y bancos específicos, de acuerdo a instrucciones proporcionadas por el beneficiario.

2.7.1.10. Cajero Sin Tarjeta

Cajero Sin Tarjeta es el servicio exclusivo del Banco con el que se puede realizar retiro de efectivo, transferir a otras cuentas, consultar saldos, últimos movimientos y otros a través de un Cajero Automático (ATM) sin necesidad de hacer uso de la Tarjeta de Débito "BISA Efectiva".

2.7.1.11. DepoBISA

DepoBISA es el servicio de Banco BISA S.A. con el que se pueden realizar depósitos de efectivo a través de un Cajero Automático (ATM) hasta 50 billetes en una sola transacción. Los ATM's reconocen de forma inmediata billetes de todos los cortes y el tipo de moneda.



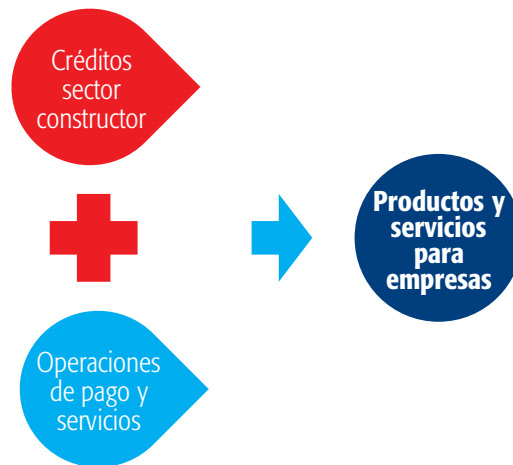
Los diferentes servicios y productos de Banco BISA S.A. tienen el objetivo de simplificar la vida de sus clientes y con el objetivo de velar por la seguridad de ellos, en Banco BISA S.A. nos preocupamos por informar, educar y orientar acerca de la buena y correcta utilización de los instrumentos de transacción como son las tarjetas de crédito y/o débito, la utilización de la red de cajeros automáticos así como el uso de Internet para la realización de transacciones financieras.

Para lograr ese cometido, Banco BISA S.A. acude a diferentes herramientas tales como cartas, folletos, brochures, entre otros, que tienen el propósito de ofrecer a nuestros clientes información orientadora clara y sencilla. Así también, difunde de manera permanente en los medios de comunicación recomendaciones y consejos para todos sus usuarios sobre el uso de sus servicios.

2.7.2. Productos y servicios para empresas

En el gráfico a continuación se describen los productos y servicios para empresas que ofrece Banco BISA S.A.:

Diagrama 6. Productos y servicios para empresas



Fuente: Elaboración propia.

2.7.2.1. Créditos sector constructor

Banco BISA S.A. pone a disposición del sector constructor, créditos destinados a financiar la construcción de proyectos inmobiliarios o habitacionales a través de una línea de crédito simple o de crédito comercial supervisado.

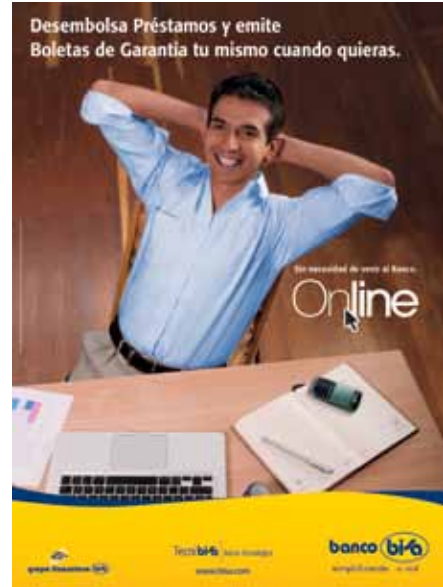
2.7.2.2. Préstamo "On Line" bajo Línea de Crédito

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

2.7.2.3. Boletas de Garantía "On Line"

El Banco pone al servicio de sus clientes, la única plataforma tecnológica para Boletas de Garantía "On Line" y Garantías a Primer Requerimiento "On Line" que permiten la presentación oportuna a invitaciones públicas, licitaciones nacionales o internacionales o cuando se requiera la garantía para el cumplimiento al plan de pagos impositivos.

Una vez finalizada la solicitud se puede recoger la Boleta inmediatamente en cualquier Agencia o Sucursal del Banco en la ciudad que se desee y por la persona designada en la solicitud.



2.7.2.4. Operaciones de pago y servicios

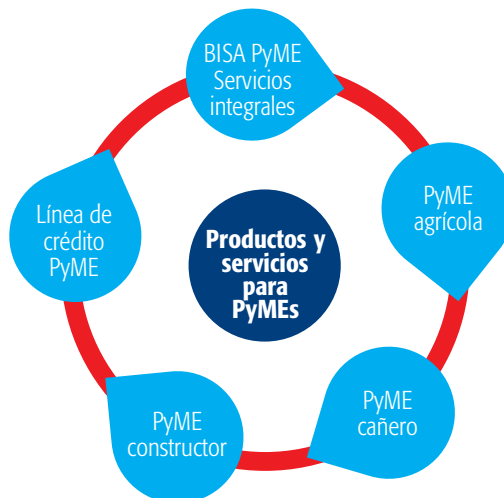
Servicio que facilita la gestión administrativa de las empresas a través de operaciones donde es posible realizar:

- Pago de Planillas
- Pago de Proveedores
- Pago de Impuestos
- Servicio de Cobranza

2.7.3. Productos y servicios para PyME

Dentro de los productos y servicios para PyMEs, Banco BISA S.A., cuenta con una amplia variedad para el mencionado sector del mercado, en el diagrama adjunto a continuación se muestran los productos y servicios para las PyMEs:

Diagrama 7. Productos y servicios para PyMEs



Fuente: Elaboración propia.

2.7.3.1. BISA PyME, servicios integrales

Créditos para capital de operaciones, seguros PyME para el negocio, tarjeta de crédito PyME, servicios de pago de impuestos, giros al exterior y cobro de remesas.

2.7.3.2. PyME Agrícola

Financiamiento para capital de inversión, compra de maquinaria y equipos.

2.7.3.3. PyME Cañero

Producto específico para todo el sector cañero de la zona oriental del país.

2.7.3.4. PyME Constructor

Financia desde el 70% hasta el 80% para capital de inversión y actividades de construcción.



2.7.3.5. Línea de crédito PyME

Línea de crédito rotativa con disponibilidad permanente las 24 horas del día, los 365 días del año, con destino exclusivo para capital de trabajo.

2.7.4. Soluciones integrales

Dentro de los productos y servicios que ofrece Banco BISA S.A. y que son parte de las soluciones integrales que se ofrecen a los diferentes grupos de interés, se pueden mencionar cinco, la Plataforma “e-BISA”, BISA Soluciones Crediticias, Mesa de Dinero y ComexBISA, como se muestra en el diagrama a continuación:

Diagrama 8. Soluciones Integrales



Fuente: Elaboración propia.

2.7.4.1. Plataforma "e-BISA"

Banca por Internet para realizar transacciones en línea con Banco BISA S.A. desde la computadora, en forma inmediata y segura, siempre pensando en brindar comodidad a los clientes. El ingreso a la plataforma del "e-BISA" se lo realiza a través de la página web: www.bisa.com

Esta plataforma brinda ventajas de ahorro de tiempo para los clientes y usuarios y al mismo tiempo aporta en la conservación del medio ambiente al permitir realizar transacciones sin que el cliente deba trasladarse a una oficina del Banco BISA S.A.



2.7.4.2. BISA soluciones crediticias

Dirigido al financiamiento de proyectos desde un crédito comercial hasta operaciones complejas de créditos corporativos y el asesoramiento profesional y atención personalizada por parte de los especialistas de Banco BISA S.A.

2.7.4.3. Mesa de dinero

Servicio especializado que ofrece las mejores alternativas para el manejo más eficiente de la liquidez, mediante transacciones especiales e instrumentos financieros de corto plazo, a precio de los mercados interbancarios, de monedas y bursátiles.

2.7.4.4. Comercio Exterior

Ofrece financiamiento y asistencia en sus operaciones de comercio exterior, con bancos corresponsales de primera línea que permite ofrecer un servicio ágil y eficiente.

2.7.5 Productos y Servicios de Microfinanzas

Diagrama 9. Productos y servicios de Microfinanzas



2.7.5.1 BISA Microcrédito

Es el crédito que ofrecemos para capital de operación entendido como compra de materia prima o mercadería así como también para capital de inversión, entendido como la adquisición de equipos, maquinaria, inmueble productivo o vehículo de trabajo.

2.7.5.2 BISA Línea de Crédito

Es el producto financiero que permite realizar varios desembolsos bajo la línea con garantías reales para capital de operación, capital de inversión, boletas de garantía u operaciones de comercio exterior.

2.7.5.3 BISA Microlínea de Crédito

Es el producto financiero que permite realizar varios desembolsos bajo la línea aprobada por montos menores a US\$ 20,000 para capital de operación o capital de inversión.

2.7.5.4 BISA Crédito Oportuno

Es el crédito que ofrecemos para capital de operación para negocios en el rubro de comercio, servicios o producción que se caracteriza por la oportunidad y agilidad en su concesión.

2.7.5.5 BISA Organizadora de Crédito

Es el crédito que ofrecemos como alternativa para la compra de deuda de otras entidades financieras con el objetivo de organizarlas en un solo crédito y la opción de obtener un monto adicional de financiamiento.

Los servicios que Banco BISA S.A. ofrece tienen el objetivo de simplificar la vida de los diferentes grupos de interés, informando y educando al cliente sobre el buen uso de sus instrumentos de transacción como es la Tarjeta de Crédito y/o Débito y su uso en la red de Cajeros Automáticos así como el uso de Internet para realizar transacciones financieras. Banco BISA S.A. permanentemente publica en diferentes medios de comunicación impresos, recomendaciones y consejos para que el cliente se encuentre informado y ejerza cotidianamente estas sugerencias velando por su propia seguridad.

Diálogo con los grupos de interés

3. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

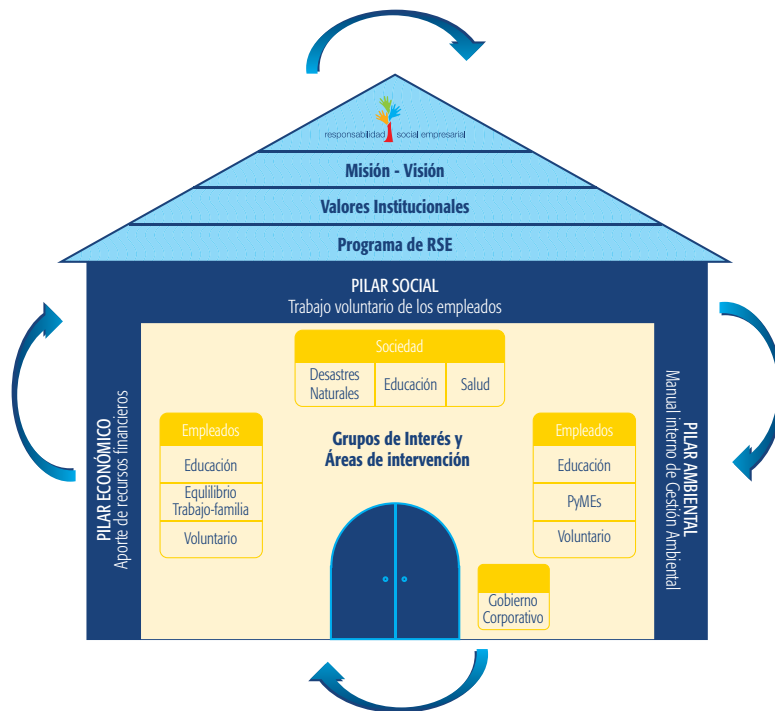
3.1. Programa de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE)

El Programa de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A., se realizó con la colaboración de funcionarios del Banco, Vicepresidentes, Gerentes y demás colaboradores a nivel nacional, que asumen un compromiso para que el desempeño de sus actividades estén de acuerdo a los valores y principios éticos que la Institución asume como compromiso de vida.

Banco BISA S.A. definió cuatro grupos de interés sobre los cuales desarrolló sus actividades de Responsabilidad Social Empresarial como son:

- Los Clientes
- Los Empleados
- La Sociedad
- Los Accionistas

Diagrama 10. Programa de Responsabilidad Social Empresarial



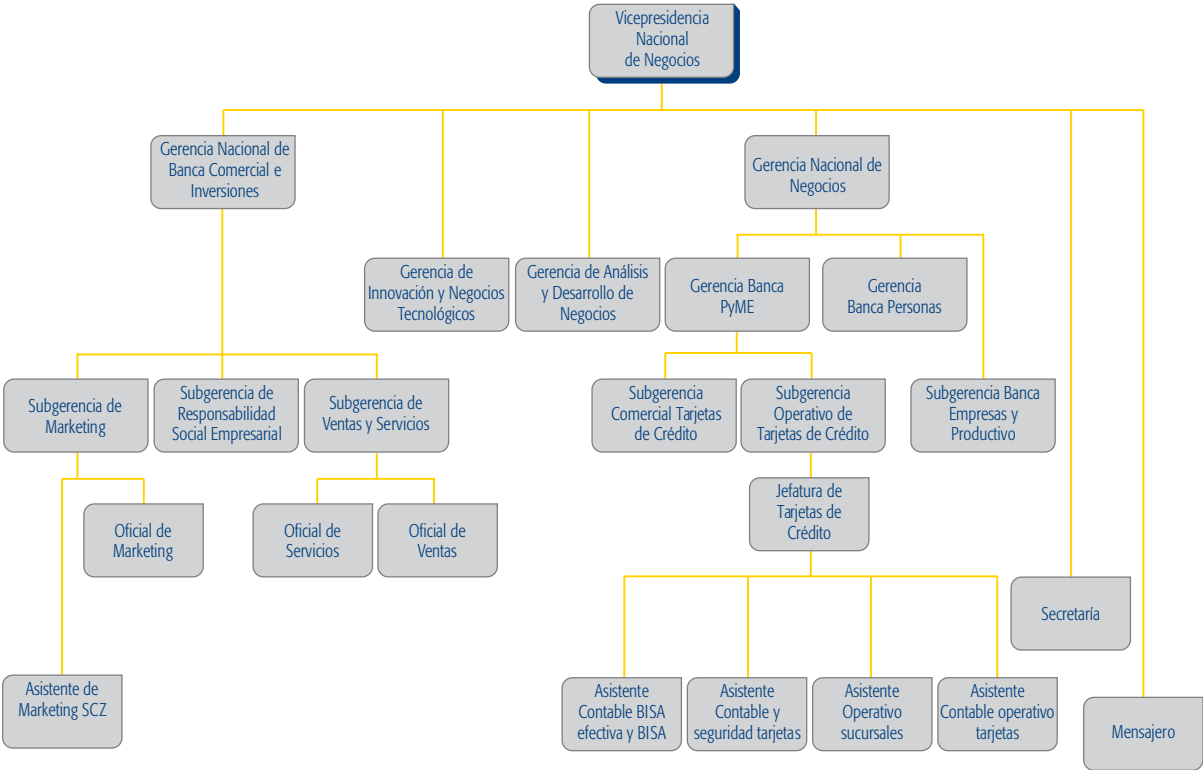
Fuente: Elaboración propia.

Al identificar estos grupos de interés, se definen las bases para el desenvolvimiento de una organización responsable y sobre los cuales se definen los pilares de sostenibilidad que son el económico, el social y el ambiental. Estos pilares enmarcan las actividades principales de la Institución.

El Programa de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A. se encuentra alineado a su Visión, Misión y Valores de manera de encarar acciones enmarcadas en la filosofía de la institución.

El área de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A. se encuentra dentro de la estructura organizacional de la Vicepresidencia Nacional de Negocios como se muestra en el diagrama a continuación:

Diagrama 11. Estructura Organizacional Vicepresidencia Nacional de Negocios



Fuente: Elaboración en base a información de RRHH.

3.2. Dependencia del área de RSE y sus funciones

Para entender el PRSE, se describen sus fundamentos:

- Pilares de soporte

Los pilares de soporte responden a la capacidad del Banco, de gestionar sustentablemente la relación entre los recursos económicos, ambientales y sociales, aplicados al desarrollo de su actividad de negocio.

Los tres pilares de la Responsabilidad Social Empresarial establecen los compromisos del Banco y sus criterios de actuación.

- Grupos de interés

Se entiende por Grupos de Interés a instituciones o personas que son influenciadas por el Banco o que pueden influenciar de manera significativa a la operación de la Institución.

Los Grupos de Interés pueden ser internos o externos, los mismos son afectados de forma directa o indirecta por Banco BISA S.A. Cada Grupo de Interés tiene diferentes necesidades y expectativas de los productos y servicios que el Banco brinda, motivo por el cual nos esforzamos en satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros diferentes grupos de interés.

- Áreas de intervención

Temáticas priorizadas para desarrollar las acciones de responsabilidad social por cada grupo de interés. Cumpliendo y satisfaciendo las necesidades de cada uno, con la oferta de productos y servicios de calidad.

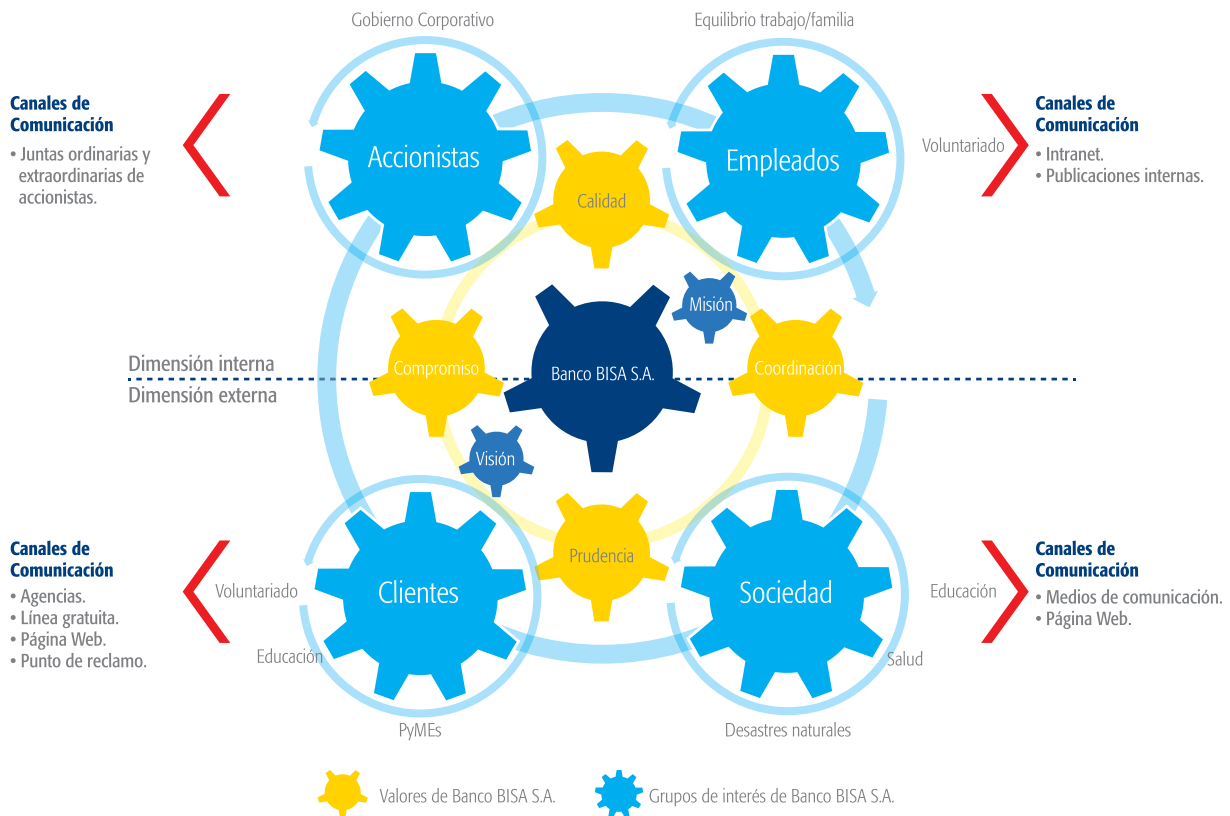
- Seguimiento y monitoreo

La ejecución del PRSE genera la necesidad de monitoreo y control constante con el objetivo de introducir mejoras que respondan a las necesidades de los grupos de interés. El Programa de Responsabilidad Social Empresarial ha identificado cuatro grupos de interés y ha definido las líneas de acción con estos sectores: Accionistas, Empleados, Clientes y Sociedad.

En el diagrama a continuación se resume la relación de Banco BISA S.A., con los principales grupos de interés y los canales de comunicación que se utilizan con cada uno de ellos:



Diagrama 12. Diálogo con los Grupos de Interés



Fuente. Elaboración propia.

Los grupos de interés de Banco BISA S.A. participan de manera activa a través de los distintos canales de comunicación de cada grupo. En el caso de los Accionistas, el principal canal de comunicación son las Juntas Ordinarias y Extraordinarias de Accionistas. En el caso de los colaboradores, los canales de comunicación son la intranet, comunicaciones formales a través del Área de RRHH, boletines u otros. En cuanto a los clientes, los mismos se comunican a través de la plataforma de Servicio al Cliente en cada agencia del Banco, así como por la página Web. Además se cuenta con una línea gratuita de atención al cliente, así como el Servicio de Atención de Reclamos de Clientes conocido como "Punto de Reclamo", habilitado en toda la red de agencias a nivel nacional.

En lo que respecta a la sociedad, los medios de comunicación utilizados para difundir los diferentes mensajes relacionados a productos y servicios, así como atención de agencias a diferentes campañas de solidaridad, son los canales utilizados para este grupo de interés.

El ejemplo más evidente es la positiva respuesta de clientes y usuarios a campañas de bien social emprendidas por Banco BISA S.A., generando resultados importantes que han permitido entregar obras de beneficio para sectores vulnerables de nuestra sociedad.



Dimensión Interna

4. DIMENSIÓN INTERNA

4.1. Prevención de riesgos

En el Programa de Responsabilidad Social Empresarial se tiene el objetivo de analizar el alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones del Banco en la comunidad así como también de evaluar y fomentar las acciones de nuestros funcionarios, enmarcadas dentro del correcto desempeño.

Para ello Banco BISA S.A. cuenta con procedimientos establecidos para la detección y prevención de riesgos relacionados con el giro del negocio, dentro de los que se encuentran la prevención de actividades ilícitas fuera de lo establecido por Banco BISA S.A., mediante la cual se muestra transparencia en el desarrollo de las actividades diarias, que se ve reflejado en resultados positivos en cada gestión. Estos resultados que se encuentran respaldados en las dos memorias, la Institucional y la de RSE ya que ambos documentos se encuentran avalados por empresas independientes de auditoría de reconocida trayectoria.

Asimismo, Auditoría Interna cuenta con un plan anual de auditoría que abarca a todas las áreas de Banco BISA S.A., con el objetivo de brindar transparencia en la información que se maneja.

Banco BISA S.A. cuenta con una Unidad de Control y Prevención de Lavado de Dinero (UCPLD), cuya misión es la de prevenir, detectar e impedir que los servicios que brinda la Institución sean mal utilizados para la legitimación de ganancias ilícitas, generando valor para sus clientes y propiciando negocios más seguros.

La mencionada unidad tiene presencia en todas las sucursales a nivel nacional, cuenta con Oficiales de Cumplimiento en todas las oficinas, realizando el monitoreo de operaciones, atendiendo las consultas, dudas ó casos especiales que se presentan con usuarios y/o clientes.

De acuerdo a normativa del Ente Regulador, ASFI, el Banco realiza capacitaciones dos veces al año. La primera dirigida a personal nuevo, con conceptos básicos del lavado de dinero y su prevención y la segunda al personal en general con casos actuales y recomendaciones generales.

Además de las herramientas de capacitación, también se cuenta con herramientas de monitoreo y control como el sistema ESPIA, el mismo que permite monitorear las operaciones de los clientes y genera excepciones de aquellas operaciones que están fuera de los parámetros de control.

Banco BISA S.A. realiza diferentes tipos de capacitaciones a su personal en cuanto a temas de corrupción se refiere, durante la gestión 2011, se capacitaron a 573 funcionarios a nivel Bolivia, lo cual hace un 47% de todo el personal del Banco.

La capacitación se la realiza solamente a determinadas áreas, esto debido al tipo de trabajo que realizan durante sus jornadas laborales durante la gestión.

Por otro lado, durante las gestiones 2010 y 2011 no se registraron incidentes y/o actividades ilícitas y/o actividades que no cumplan con lo establecido en las políticas de la Institución, de acuerdo a los informes reportados por las áreas correspondientes dentro de Banco BISA S.A.

4.2. Nuestros accionistas

Con el objetivo de mantener la generación de valor sostenible a largo plazo así como de ofrecer transparencia en la administración e implementación de las acciones de Gobierno Corporativo, Banco BISA S.A. al 31 de Diciembre de 2010 tenía un total de 2.073 accionistas de los cuales 121 eran Personas Jurídicas y 1.952 Naturales. Al 31 de Diciembre de 2011 el número de accionistas se incrementó a 2.092 accionistas de los cuales 123 son Personas Jurídicas y 1.969 Naturales.

Dadas estas cifras, la composición accionaria de Banco BISA S.A. en el 2011 está conformada por 94.1% de personas naturales y 5,9% de personas jurídicas.

4.3. Nuestros colaboradores

Uno de los grupos de interés más importantes de Banco BISA S.A. son los colaboradores, por los cuales la Institución se rige bajo diferentes normativas establecidas por el Estado Plurinacional de Bolivia y políticas propias, dentro de las cuales se encuentra la Ley General del Trabajo, ley mediante la cual la empresa respeta los derechos de los trabajadores de la Institución.



De la misma manera que Banco BISA S.A. cumple con lo establecido por la Ley General del Trabajo y la Constitución Política del Estado, también cumple con lo estipulado en su Reglamento Interno y Código de Ética, eliminando cualquier actividad de discriminación hacia su entorno, tanto interno como externo. Por ese motivo, no existe una diferencia en el salario de los hombres y el de las mujeres y asimismo, Banco BISA S.A. brinda la remuneración por cargo que la persona ocupe dentro de la Institución, independientemente de su género.

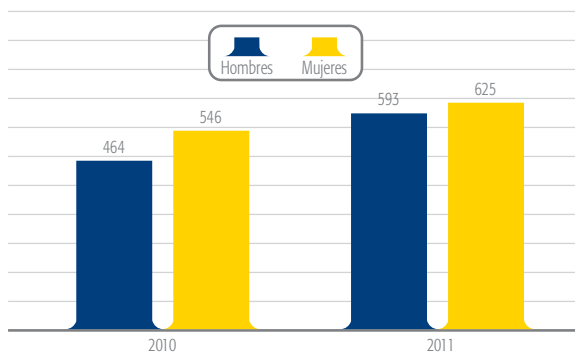
La igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres constituye un principio fundamental e irrenunciable cuya aplicación se refleja en todas las políticas y actuaciones de Banco BISA S.A. Durante las gestiones 2010 y 2011 no existió ningún incidente y/o denuncia relacionados con hechos discriminación.

4.3.1. Personal de Banco BISA S.A.

El Banco a diciembre de 2010 contaba con 1.010 colaboradores, habiéndose incrementado a 1.218 colaboradores a diciembre de 2011.

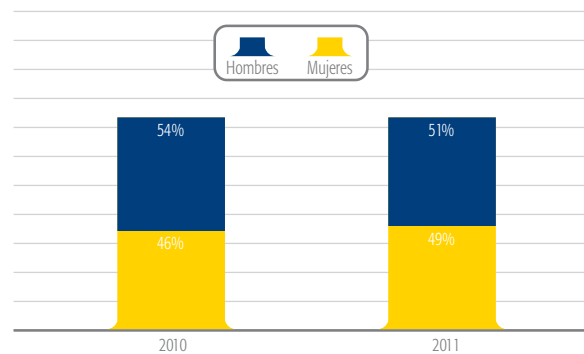
En los gráficos descritos a continuación se puede observar el incremento que existió en la contratación de colaboradores alcanzando un 21% de incremento en 2011 en relación a la gestión anterior, principalmente a consecuencia de la incursión en microfinanzas.

Gráfico 3. Desglose de personal por género comparativo entre gestiones



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

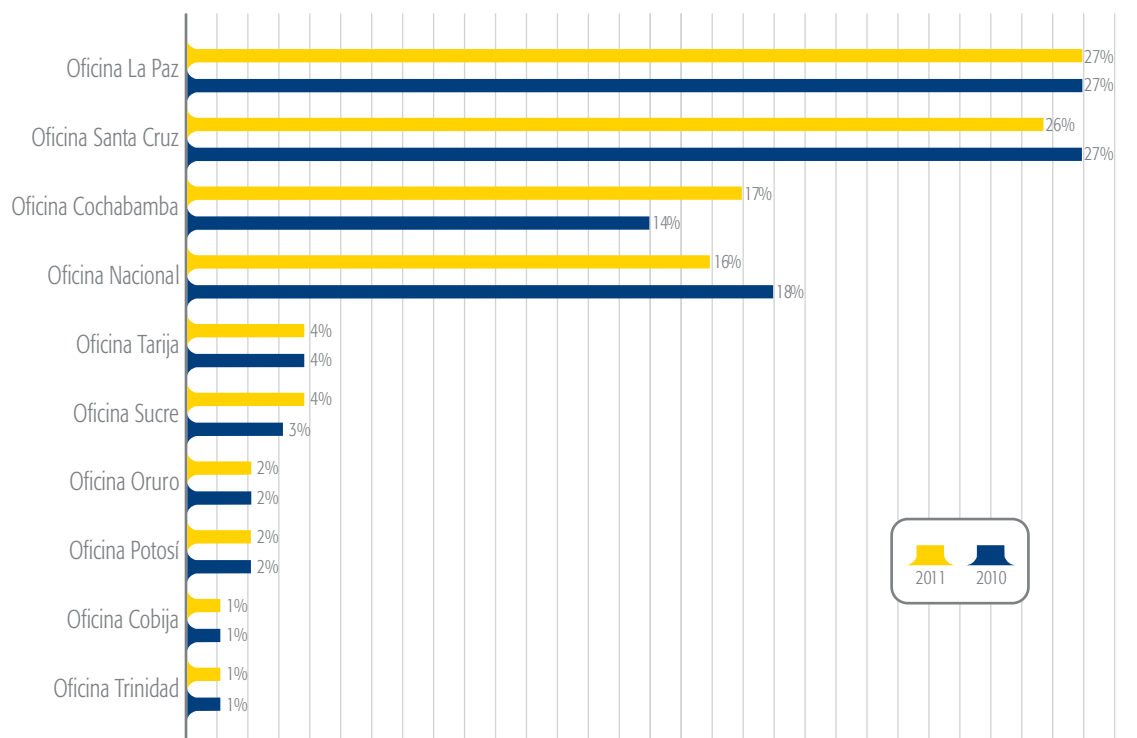
Gráfico 4. Desglose de personal por género desglosado por gestión



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

A continuación, el cuadro desglosado por regional de la cantidad de funcionarios en las gestiones 2010 y 2011:

Gráfico 5. Desglose de personal por regional



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

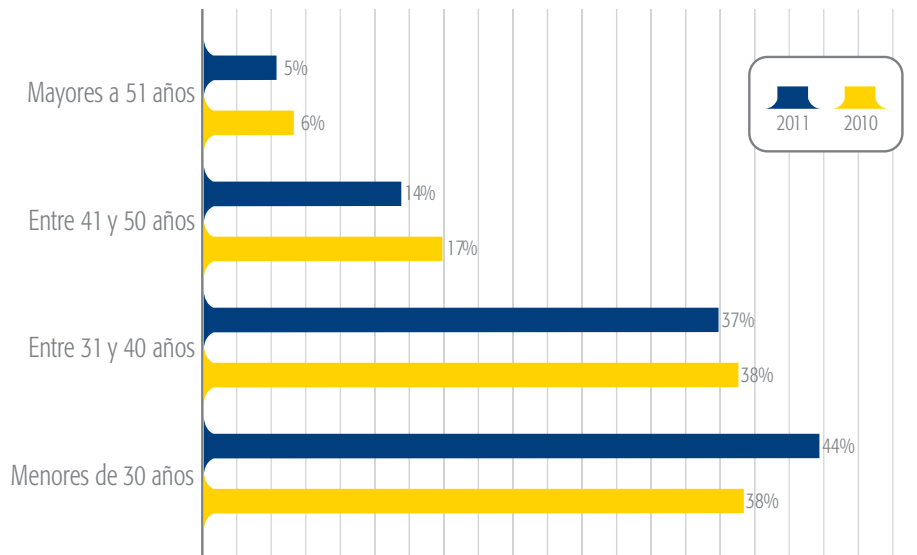
En lo referente a los procedimientos para la contratación de funcionarios de las regiones en donde se desarrollan las operaciones del Banco BISA S.A., se tiene por política, incorporar personal idóneo, con un perfil adecuado de habilidades acordes a la estrategia de la Institución y principalmente con el potencial de desarrollo, a fin de alcanzar niveles de eficiencia y productividad.

Toda creación y dotación de puestos de trabajo se realizan a través de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y aprobada por la Vicepresidencia Ejecutiva, en el marco de los objetivos, plan de negocios y presupuesto de la Institución, previa elaboración y aprobación de su correspondiente Manual de Funciones. El reclutamiento tiene las siguientes modalidades:

Búsqueda interna o externa o a través de alguna consultora externa especializada si el requerimiento lo amerita. Sin embargo, con el fin de mantener la motivación en sus Recursos Humanos se prioriza la búsqueda interna para favorecer al proceso de promoción y desarrollo profesional del personal del Banco. De igual manera, la alta gerencia se encuentra conformada por ejecutivos nacionales que aportan al desarrollo de la Institución.

Con el objetivo de potenciar a los jóvenes y desarrollar sus talentos y capacidades, Banco BISA S.A. trabaja con un alto porcentaje de personas que se encuentran entre los 25 y 40 años de edad. En el diagrama a continuación se muestra el desglose del personal por rango de edades:

Gráfico 6. Desglose de personal por rango de edad, comparativo entre gestiones



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

Como en toda empresa, también a lo largo de la gestión existen incorporaciones y retiros del personal, los cuales surgen por diferentes razones. Durante las gestiones, objeto del presente reporte, el índice de rotación de los colaboradores que identifica el porcentaje de desvinculaciones ocurridas durante un período de tiempo es determinado en relación a la cantidad total de personal. En tal sentido, tomando en cuenta esta definición, el índice de rotación durante la gestión 2010 fue de 14,7% mientras que durante la gestión 2011 este porcentaje alcanza a 15,5%.

Estos resultados demuestran que se mantienen 85 personas de cada 100 en la Institución y 15 se desvinculan de Banco BISA S.A. al año por diferentes razones. Banco BISA S.A. inició esfuerzos importantes por retener a su personal de acuerdo al talento y cualidades demostradas para beneficio de sus clientes y usuarios.

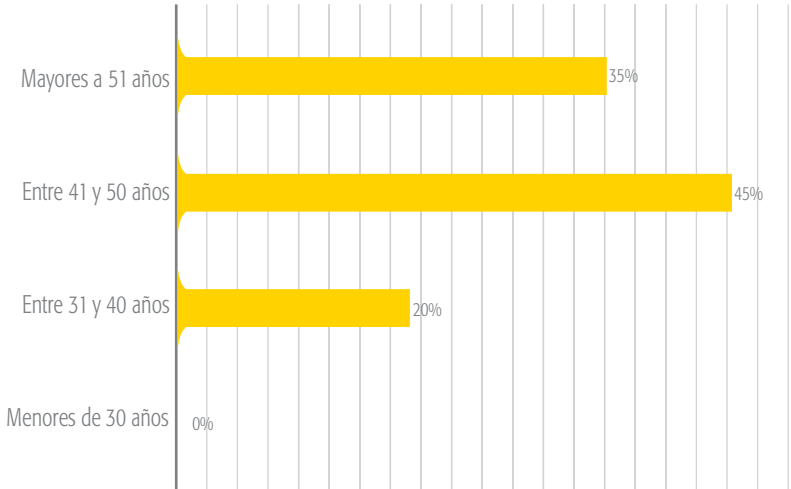
Tabla 3. Índice de Rotación de personal

| Año | Incorporaciones | Desvinculaciones | Total empleados |
|------|-----------------|------------------|-----------------|
| 2010 | 272 | 149 | 1.010 |
| 2011 | 396 | 189 | 1.218 |

Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la planta ejecutiva de Banco BISA S.A., donde se encuentran desde Gerencias hasta Vicepresidencias, la misma está conformada con el 18% por personal femenino y el 82% por personal masculino. En los rangos de edad pertenecientes a la planta ejecutiva, la misma se encuentra conformada por la información plasmada en la siguiente tabla:

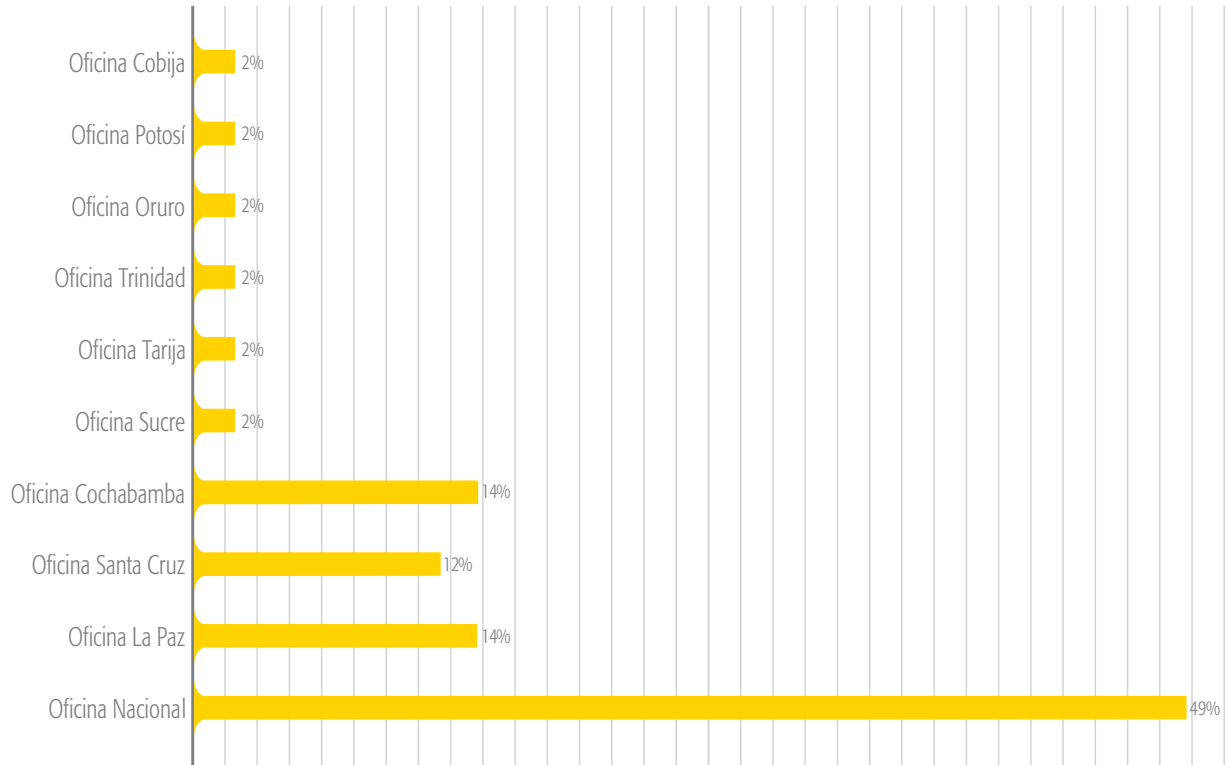
Gráfico 7. Ejecutivos desglosados por rango de edad



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

Asimismo, se cuenta con la clasificación de los ejecutivos de Banco BISA S.A. por sucursal, en la tabla descrita a continuación se muestra mencionado desglose, donde en la Oficina Nacional se encuentran el 49% de los ejecutivos de la Institución.

Gráfico 8. Desglose de ejecutivos por regional



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

4.3.2. Capacitación

La propuesta de valor de Banco BISA S.A. a sus colaboradores incluye instancias de formación y oportunidades de carrera dentro de la institución. Se considera el desarrollo y la capacitación como aspectos fundamentales de trabajo. Es así que en las gestiones 2010 y 2011 se alcanzó un total de 5.600 horas de capacitación.

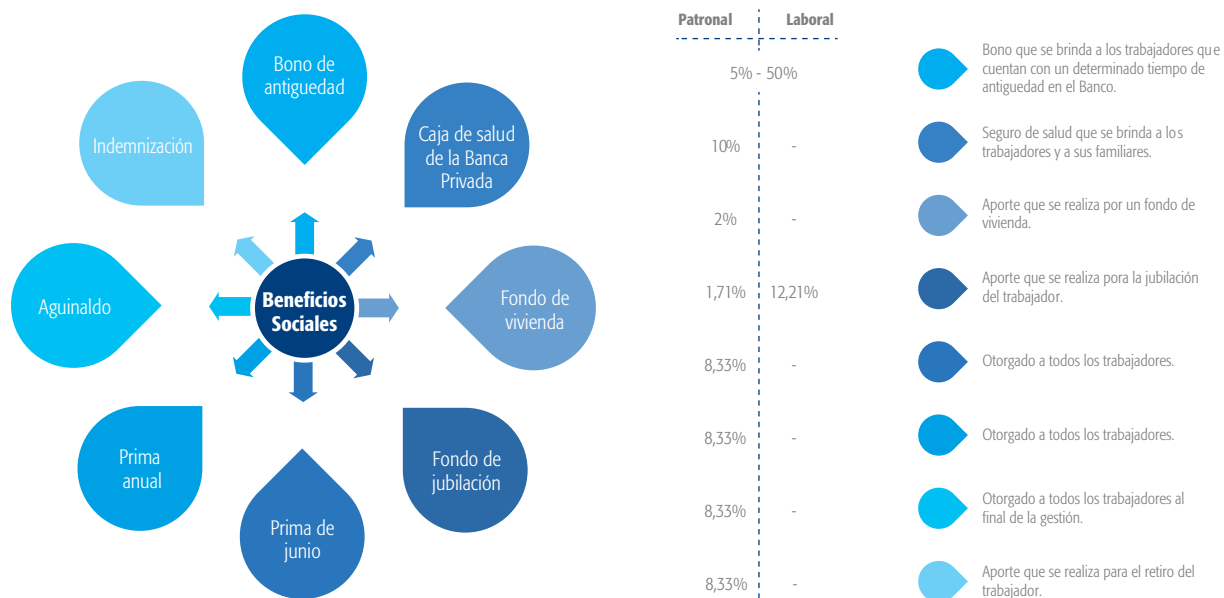


4.3.3. Compensación y protección del personal

4.3.3.1. Compensación

Banco BISA S.A., como una organización que cumple con lo establecido por la Ley General del Trabajo del Estado Plurinacional de Bolivia, cumple con los beneficios sociales dispuestos para sus trabajadores, dentro de los mismos se encuentran los siguientes:

Diagrama 13. Compensación al personal



Fuente. Elaboración propia en base a información de RRHH.

Banco BISA S.A. remunera a sus colaboradores de acuerdo a sus competencias, buscando contar con los mejores profesionales en la Institución.

Los colaboradores de Banco BISA S.A., cada gestión firman el denominado "Convenio Salarial" con la Institución, documento que respalda el incremento salarial anual. Dentro de los beneficios que se brindan a los colaboradores, también existen beneficios adicionales, tales como uniformes, servicio de té, bono de refrigerio, biblioteca, entre otros.

4.3.3.2. Seguridad y Salud Laboral

Banco BISA S.A. brinda la seguridad laboral necesaria para sus colaboradores, cuenta con instalaciones de calidad, cómodas, limpias y adecuadas especialmente para el trabajo que se realiza en la Institución. Se brinda a los colaboradores el seguro de Salud de la Caja de la Banca Privada para el titular y su familia, esto debido a disposición de la Legislación Boliviana.

4.3.3.3. Derechos Humanos

Banco BISA S.A. debido a que cumple con todas las disposiciones de la Ley General del Trabajo, cuenta también con normas y políticas internas, donde la entidad rechaza el trabajo infantil, el trabajo forzoso y apoya lo expresado por el convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo, referido a la abolición del trabajo infantil.

De igual manera, Banco BISA S.A. se enmarca en una cultura libre de discriminación u otro tipo de atentados a los derechos de las personas, resaltando siempre el buen trato al personal, la equidad y el respeto a la libertad de pensamiento.

Banco BISA S.A. cumple con la Ley General del Trabajo, por lo que no existen actividades en las que el derecho a la libertad de asociación pueda correr algún tipo de riesgo.

La Institución desarrolla su actividad de forma ética, responsable y respetuosa con los principios establecidos en la Constitución Política del Estado y en el Pacto Global de las Naciones Unidas. En este sentido, no se cuenta con incidentes que hayan supuesto una violación de los derechos de las minorías, como de un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, debido al cumplimiento de la Ley General del Trabajo. Del mismo modo, no se han producido operaciones susceptibles de ser consideradas como episodios de trabajo forzoso o no consentido no solo a nivel interno sino también a nivel externo.



Dimensión Externa

5. DIMENSIÓN EXTERNA

5.1. Nuestros clientes

Banco BISA S.A. tiene vocación por los clientes, motivo por el que la política de atención se refleja en el lema, "Simplificando tu vida", que es una filosofía de la organización que involucra varios conceptos y plantea diferentes objetivos hacia este grupo de interés. La gestión del Banco se orienta al asesoramiento, prestación de diferentes productos y servicios para personas, cuyo objetivo es la satisfacción de sus necesidades.

5.1.1. Política de atención al cliente

La entidad continúa avanzando en el compromiso de mejorar la atención de sus clientes, reflejado en la política de atención expresada en: "Simplificando tu vida" que contempla los siguientes conceptos:

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

5.1.1.1. Punto de Reclamo (Servicios de atención de reclamos y consultas)



Durante las dos últimas gestiones, el Banco llevó adelante la iniciativa de fortalecer internamente el Punto de Reclamo, enmarcados bajo la filosofía de "simplificar la vida de nuestros clientes y usuarios", la misma que incluye la protección de los derechos del consumidor financiero y el respeto a las obligaciones que tiene cada una de las partes.

Durante el periodo 2010 - 2011, se han recibido 248 y 342 reclamos respectivamente, mismos que corresponden a clientes y usuarios, que fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente de acuerdo a la normativa vigente.

5.1.1.2. Línea gratuita

El Banco cuenta con un centro de llamadas completamente personalizado, que le permite a sus clientes, un rápido acceso a servicios, además de orientación y solución de problemas en línea.

5.1.1.3. Página web (www.bisa.com)

La página web de Banco BISA S.A. brinda a sus clientes y usuarios información actualizada sobre sus productos y servicios, así como información general.

5.1.1.4. Correo electrónico

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

5.1.1.5. Buzón de sugerencias

Con el fin de identificar las observaciones y sugerencias de los clientes y usuarios del Banco, se cuenta con buzones de sugerencias distribuidos en todas las oficinas de la Institución a nivel nacional.

5.2. Nuestro compromiso con la sociedad

5.2.1. Medio ambiente

Banco BISA S.A. está comprometido en coadyuvar a cuidar y respetar el medio ambiente con el objetivo de aportar un futuro mejor para las nuevas generaciones. Para ello, lleva adelante diversas acciones para fomentar su cuidado entre sus grupos de interés.

En concordancia con la protección del medio ambiente, Banco BISA S.A. controla el uso eficiente del papel para el desenvolvimiento normal de sus funciones. Se registró un total consumido de 36.390 kilos de papel tamaño carta y oficio en el período 2010, durante la gestión 2011 se registró el consumo de 42.510 kilos, lo que significó un incremento del 14%, teniendo en cuenta la apertura de nuevas agencias y la incorporación de nuevo personal, el incremento en el consumo de papel no es significativo.



Como una iniciativa de la Institución, se realizó el estudio para la medición de la Huella de Carbono, con el objetivo de ser un Banco con una visión sostenible en el mercado nacional.

El Banco cuenta con un Manual de Sistema de Gestión Ambiental, con el objetivo de evaluar al cliente, no sólo en el ámbito económico sino también ambiental, reflejando el compromiso que tenemos con la sociedad y el medio ambiente.

Con el fin de mitigar los impactos al medio ambiente el Banco ha emitido una Circular Normativa en la cual se establecen diferentes acciones para cuidar y ahorrar servicios como agua, energía eléctrica, servicios de calefacción y otros, como una serie de recomendaciones internas para complementar las diferentes actividades en beneficio del medio ambiente.

5.2.1.1. Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos

Desde diciembre de la gestión 2003, las solicitudes de créditos comerciales exigen el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el Manual de Gestión Ambiental (SGA). El mencionado Manual elaborado por la Institución, aborda el tema de medio ambiente en concordancia con las normas vigentes del país. Se da principal atención a la evaluación de riesgo ambiental para la otorgación de créditos.

Además se ha incorporado al “Informe de Presentación de Créditos de Banca Corporativa y PyME” de todas las solicitudes de crédito, conceptos relativos al uso eficiente de recursos naturales y energía, reducción de generación de desechos, prevención de la contaminación y riesgos antes de la ocurrencia y la provisión de ambientes seguros de trabajo, como medios para reducir los costos de adecuación.

Se aseguran códigos que clasifican la actividad económica y destino del crédito al que corresponde la operación crediticia. Dependiendo de la clasificación obtenida, el prestatario debe completar el “Formulario Ambiental” y cumplir con los requerimientos legales, técnicos y de secuenciamiento mínimos según lo normado en el Manual de SGA para analizar la factibilidad del crédito.

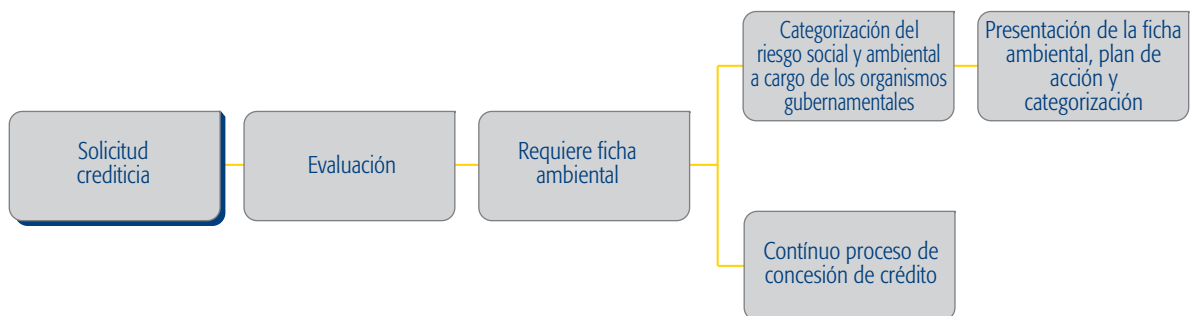
Además se ha incluido en la “Evaluación de Riesgos” de todas las presentaciones de crédito, el análisis y comentarios correspondientes al riesgo de crédito asociado a la gestión ambiental.

Finalmente, dentro del proceso de revisión para la “Aprobación del Desembolso”, se añadió la verificación del cumplimiento del Manual de Gestión Ambiental.

De igual manera, el sistema de Calificación de Solicitudes de Crédito, según el riesgo de contaminación, está dirigido a prevenir los impactos ambientales negativos de la actividad objeto de crédito. Este sistema se basa en los lineamientos adoptados por el Banco Mundial en su Sistema de Proyección de Contaminación Industrial (Industrial Pollution Projection System, IPPS) y también incorpora la Clasificación Industrial por Riesgo de Contaminación (CIRC), desarrollada en el Reglamento Ambiental para el Sector Industrial Manufacturero (RASIM, D.S. 26736). La base normativa de referencia empleada en este procedimiento toma en consideración la Ley de Medio Ambiente No. 1333.

A continuación se presenta el diagrama que resume los requisitos medio ambientales para la concesión de créditos:

Diagrama 14. Requisitos medio ambientales para la concesión de créditos



Fuente: Elaboración propia en base a información de Banca Empresas.

5.2.1.2. Otras iniciativas medio ambientales implementadas

De acuerdo a la política de medio ambiente y al incremento de la cantidad de colaboradores de Banco BISA S.A.,

se cuenta con mecanismos de control en el consumo de los principales recursos que utiliza la entidad para la ejecución de sus actividades, como ser energía eléctrica, agua, material de escritorio, entre otros.

Entre algunas de las acciones orientadas para contribuir a resolver o colaborar con dichos problemas se puede mencionar:

- Normativa interna para mitigar el uso de agua, electricidad y recursos.
- Monitoreo de los reportes de control de consumo de recursos.
- Normativa para apagar equipos y luces de las áreas de trabajo.
- Monitoreo de los materiales en almacenes.
- Utilización de videoconferencias como nueva vía de comunicación a fin de minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, producto de los desplazamientos del personal de la Institución.
- Capacitación internacional a ejecutivos del Banco para actualización sobre gestión de créditos acorde a medidas ambientales para beneficio de la comunidad.

5.2.1.3. Huella de Carbono

Situándonos nuevamente como una empresa con visión de futuro, en 2011 fuimos los pioneros en el sistema financiero nacional en medir nuestra Huella de Carbono, y asumimos el compromiso de reducir las emisiones de carbono, cuidar y respetar el medio ambiente y analizamos las mejores estrategias para una reducción efectiva.



La medición de la Huella de Carbono es una tendencia mundial empresarial que determina la emisión de gases de carbono que genera cada empresa y que afecta al planeta con el calentamiento global. La cantidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos por una compañía se denomina Huella de Carbono.

La medición de la Huella de Carbono es la base sobre la cual las empresas pueden empezar a determinar sus acciones cuantificables en beneficio del medio ambiente.

Acorde con esta tendencia global, durante la gestión 2011 Banco BISA S.A. contrató a la empresa Servicios Ambientales S.A. (SASA) para determinar su Huella de Carbono en un lapso de un año.

Del mismo modo, permite evaluar si las medidas adoptadas contribuyen a reducir o a neutralizar la Huella de Carbono de cada empresa. Durante la gestión 2011, la alta gerencia de Banco BISA S.A., tomó la decisión de realizar un estudio para el cálculo de la Huella de Carbono, con el objetivo de conocer el grado de contaminación generado al medio ambiente y para poder plantear iniciativas de reducción de las emisiones generadas por las actividades propias del negocio y concientizar al personal.

Acorde con la tendencia global empresarial en términos de medio ambiente y con el fin de mitigar el calentamiento global del planeta, empresas internacionales determinaron definir su Huella de Carbono como una medición del impacto socio – ambiental. Durante la gestión 2011 se contrató a la empresa, Servicios Ambientales S.A. (SASA), que realizó un estudio con el apoyo de la CAF, para determinar la Huella de Carbono de Banco BISA S.A. que significa la cantidad de gases efecto invernadero (GEI) emitidos por la Institución en el lapso de un año.

Durante la gestión 2011 se realizó en las sucursales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero directas e indirectas de las actividades del Banco las cuales incluyen el consumo de gas natural, energía, combustible en vehículos propios, equipos de aire acondicionado y refrigeración, papel, además de los viajes realizados tanto terrestres como aéreos. Estas mediciones fueron realizadas de acuerdo a metodologías internacionalmente reconocidas y adecuadas a la realidad del país, con el fin de asegurar que los factores de emisión sean los más adecuados para los cálculos, tomando como año base el 2010. La medición determinó que Banco BISA S.A. emite 986 millones de toneladas de dióxido de carbono (CO₂) anuales, siendo su factor principal el consumo de energía eléctrica.

5.2.1.4. Energía y agua

Energía

En cuanto al consumo de energía identificado por el estudio de la Huella de Carbono de la gestión 2010, se muestra la siguiente información:

Tabla 4. Consumo de gas y gasolina¹

| | Gas Natural | | Gasolina | Total | |
|----------------------------|------------------|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|
| | mpc ² | GJ ³ | litro | GJ | GJ |
| Oficina Central La Paz | 949,28 | 1.048,58 | 5.933,00 | 195,92 | 1.244,49 |
| Oficina Central Cochabamba | - | - | 4.868,80 | 160,78 | 160,78 |
| Oficina Central Santa Cruz | - | - | 27.730,70 | 915,71 | 915,71 |
| Total | 949,28 | 1.048,58 | 38.532,50 | 1.272,40 | 2.320,98 |

Fuente: Elaboración propia en base al informe de la Huella de Carbono.

¹ Fuente: En base a las tablas A-1, A-4, A-5, A-6 del Apéndice A del Informe de la Huella De Carbono BISA 2010 y factores de conversión de: Protocolos de los Indicadores G3: Medio Ambiente Página 8.

² mpc = Millar de pies cúbicos.

³ GJ = Gigajoule.

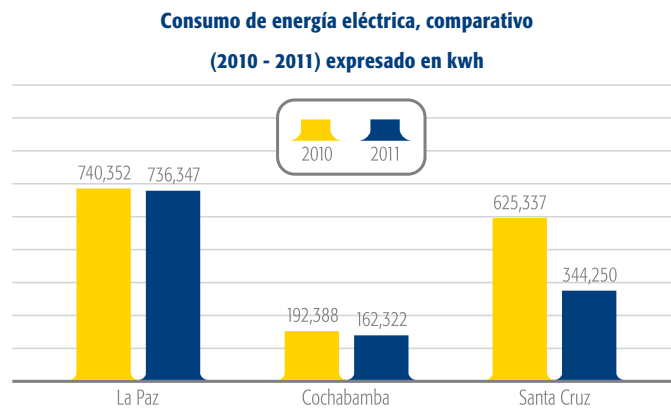
Tabla 5. Consumo de energía eléctrica⁴

| | Energía eléctrica | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|---------|----------|
| | 2010 | | 2011 | |
| | Kwh[1] | GJ | Kwh[1] | GJ |
| Oficina Central La Paz | 740,352 | 2,665.27 | 736,347 | 2,650.85 |
| Oficina Central Cochabamba | 192,388 | 692.60 | 162,322 | 584.36 |
| Oficina Central Santa Cruz | 625,337 | 2,251.21 | 344,250 | 1,239.30 |
| Total | | | | |

Fuente: Elaboración propia en base a las facturas revisadas

En el gráfico a continuación, se muestra el comparativo del consumo de energía eléctrica, por gestión.

Gráfico 9. Consumo de energía eléctrica, expresado en Kilowatt – hora (kwh) comparativo entre gestiones.



⁴ Fuente: En base a las tablas A-7, A-8, A-9 del Apéndice A del Informe de la Huella De Carbono BISA 2010 y factores de conversión de: Indicadores GRI-Protocolos de los Indicadores G3: Medio Ambiente Página 8.

Tabla 6. Emisiones generadas por Banco BISA S.A.⁵

| | Emisiones directas | Emisiones indirectas ⁶ | Total |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------|
| | Ton CO2e ⁷ | Ton CO2e | Ton CO2e |
| Oficina Central La Paz | 67,12 | 304,02 | 371,14 |
| Oficina Central Cochabamba | 11,34 | 72,09 | 83,44 |
| Oficina Central Santa Cruz | 200,37 | 256,41 | 456,77 |
| Total | 278,83 | 632,52 | 911,35 |

Fuente: Elaboración propia en base al informe de la Huella de Carbono.

Se toman como fuentes de emisiones indirectas relevantes a los transportes aéreos realizados por el personal por motivos laborales.

Tabla 7. Otras emisiones generadas por Banco BISA S.A.⁸

| | Otras emisiones indirectas |
|----------------------------|----------------------------|
| | Ton CO2e |
| Oficina Central La Paz | 8,07 |
| Oficina Central Cochabamba | 15,61 |
| Oficina Central Santa Cruz | 50,37 |
| Total | 74,05 |

Fuente: Elaboración propia en base al informe de la Huella de Carbono.

Tabla 8. Desglose de las emisiones por regional⁹

| | Substancia | Emisiones en Kg | ODP | Emisiones en Kg de CFC-11e ¹⁰ |
|-----------------------------|------------------------------|-----------------|-------------------------------------|--|
| | | | (Potencial de destrucción de ozono) | |
| Oficina Central La Paz | -- | -- | -- | -- |
| Sucursal Central Cochabamba | HCFC-22 (r-22) ¹¹ | 0 | 0,055 | 0 |
| Sucursal Central Santa Cruz | HCFC-22 (r-22) | 75 | 0,055 | 4,125 |
| Total | | 75 | | 4,125 |

Fuente: Elaboración propia en base al informe de la Huella de Carbono.

⁵ Fuente: En base a la tabla 13 del Informe de la Huella De Carbono BISA 2010.

⁶ Según los Protocolos de los Indicadores GRI, para este indicador sólo se incluyen las emisiones indirectas por consumo de energía, ya que las otras emisiones indirectas se reportan bajo el Grupo de Indicadores EN17.

⁷ CO2e: Equivalente de dióxido de carbono, Unidad para comparar la fuerza de radiación de un GEI con el dióxido de carbono. El equivalente de dióxido de carbono se calcula utilizando la masa de un GE (gas de efecto invernadero) determinado, multiplicada por su potencial de calentamiento global.

⁸ Fuente: En base a la tabla 13 del Informe de la Huella De Carbono BISA 2010.

⁹ Fuente: En base Protocolo de Montreal para substancias que destruyen la capa de ozono (<http://www.epa.gov/ozone/science/ods/classwo.html>)

¹⁰ CFC: Compuesto denominado Clorofluorocarburo destructora de la capa de ozono.

¹¹ Substancia destructora de la capa de ozono, Difluoroclorometano.

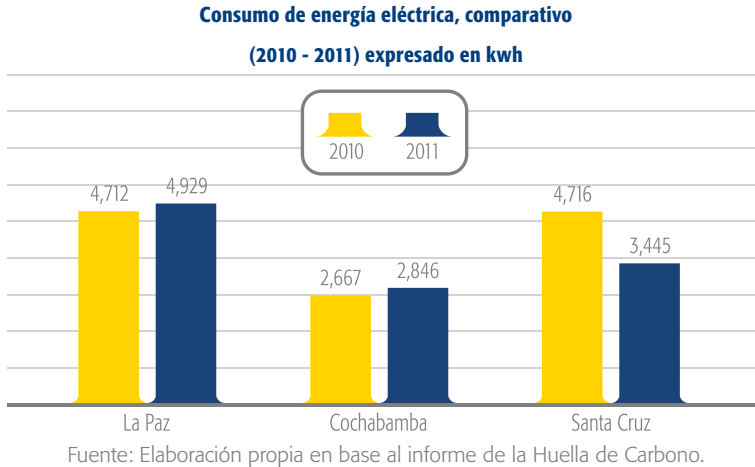
El informe final de los consultores determina que Banco BISA S.A. emitió durante la gestión 2010, 986 toneladas de CO2 en sus oficinas centrales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz siendo esa cantidad su Huella de Carbono de dicha gestión y a partir de la cual se determinó un Plan de Acción para reducir la magnitud de su Huella para las próximas gestiones a través de una serie de iniciativas internas y externas.

Agua

En temas relacionados con el consumo de agua, más de dos tercios de la misma, consumida por Banco BISA S.A., proviene de su uso por parte de los colaboradores, por lo que se fomenta un uso responsable. Durante la gestión 2011, Banco BISA S.A. se comprometió a difundir el correcto uso de los recursos puestos a disposición de los trabajadores, con el fin de reducir el consumo de agua, energía eléctrica, papel, entre otros.



Gráfico 10. Consumo de agua, expresado en m3 comparativo entre gestiones



5.3. Nuestros proveedores

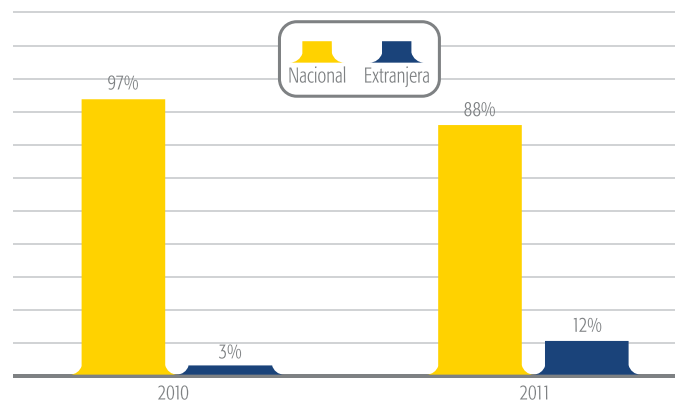
Banco BISA S.A. ha identificado a sus proveedores como aliados estratégicos para el cumplimiento de sus actividades como entidad financiera. En este sentido, la Institución tiene normado el proceso de adquisición y/o contratación de bienes y servicios.



Respecto a la política así como a las prácticas para adquisición de bienes y servicios por parte de Banco BISA S.A. se cuenta con una normativa vigente que detalla los procedimientos de adquisiciones de forma clara y transparente. Dicha norma incluye explícitamente que en Banco BISA S.A. se da prioridad a proveedores locales si las características de calidad y precio son similares, de forma que se apoye a la producción nacional y fomento a la economía boliviana.

Durante el 2010, el 97% de los proveedores son de carácter local versus el 3% correspondiente a proveedores internacionales. En la gestión 2011 este porcentaje varió de 88% para proveedores nacionales frente a 12% internacionales debido a las adquisiciones realizadas especialmente en el área de seguridad.

Gráfico 11. Desglose de proveedores (Nacional - Extranjera)



Fuente: Elaboración propia en base a información de Servicios Generales.

A partir de la gestión 2011, Banco BISA S.A. se comprometió a incluir en los contratos con proveedores una cláusula donde se haga mención a que el proveedor debe cumplir con los principios de derechos humanos, haciendo un total del 100% de los proveedores que serán objeto de análisis, desde la gestión 2012.

5.4. Bolivia Solidaria y acción social

La campaña "Bolivia Solidaria, es momento de ayudar" fue creada en 2007. Esta iniciativa de Banco BISA S.A. nació por la necesidad de más de 350 mil mujeres, hombres y niños que quedaron sin techo ni alimentos a causa de los desastres naturales ocurridos en el oriente boliviano, ocasionados por el Fenómeno de "El Niño". A partir de entonces las diferentes versiones de la cruzada han logrado éxitos sin precedentes.

La campaña se realiza junto a las empresas que conforman el Grupo Financiero BISA, del cual Banco BISA S.A. es pilar fundamental. Bolivia Solidaria se constituye en uno de los mayores retos institucionales que asume el Banco ya que su organización y ejecución implica una gran logística de la cual forman parte todos los funcionarios de la entidad.

Bolivia Solidaria enfoca su atención principalmente a uno de los sectores más vulnerables de la sociedad como son los niños y niñas, convencidos de que la manera de construir un mejor país es a través de una niñez sana y feliz.

Uno de los principales pilares para su éxito es la transparencia en el manejo de las donaciones, aspecto que constituye una de sus más importantes fortalezas, ya que el dinero colectado es entregado públicamente a organizaciones de reconocida trayectoria nacional e internacional, las cuales ejecutan los proyectos y presentan informes sobre los resultados obtenidos.



Casas prefabricadas entregadas en Callapa - La Paz.

De la misma manera, la campaña Bolivia Solidaria se caracteriza por presentar resultados tangibles de los proyectos a los cuales respalda, los mismos que son ejecutados en un lapso de tiempo determinado, mostrando con hechos el compromiso de Banco BISA S.A. con la sociedad.

Sobre los montos recaudados en los años 2010 y 2011, el porcentaje referido a empresas e instituciones que apoyaron las diferentes acciones de Bolivia Solidaria es como sigue:

Tabla 9. Porcentaje de recaudación de Bolivia Solidaria

| Ciudad | 2010 | | 2011 | |
|------------|----------|----------|----------|----------|
| | Empresas | Personas | Empresas | Personas |
| La Paz | 59% | 41% | 99% | 1% |
| Santa Cruz | 79% | 21% | 70% | 30% |
| Cochabamba | 47% | 53% | 61% | 39% |

Fuente: Elaboración propia en base a información de Bolivia Solidaria.

La campaña “Bolivia Solidaria, es momento de ayudar” ha registrado importantes éxitos en sus cinco años de vida. Se ha logrado beneficiar a miles de familias, niños, niñas y adolescentes, quienes son el principal grupo de interés del Programa de Responsabilidad Social Empresarial (PRSE) de Banco BISA S.A. Convencidos de que la manera de construir un mejor país es brindando mayores oportunidades a la niñez en desventaja. Para ello, Banco BISA S.A. mantiene una importante alianza estratégica con medios e instituciones como ATB, Visión Mundial y la Fundación Telemaratón.

Las campañas de recaudación que culminan en grandes telemaratones han logrado recolectar en cinco años, más de 22 millones de bolivianos (alrededor de USD. 3 millones) y una cuantiosa suma no especificada en vituallas, medicamentos, alimentos, material de construcción, entre muchos otros.

Para conseguir los fondos, Ejecutivos de Banco BISA S.A., se movilizan a nivel nacional en busca de donaciones; se habilitan cuentas bancarias en sus agencias y sucursales para que presten sus servicios durante la Telemaratón y despliegan una gran campaña de comunicación con el fin de sensibilizar a la ciudadanía; incentivando a que la población aporte con dinero u otros.

Por último, despliega a centenares de voluntarios, en su mayoría personal y empleados de Banco BISA S.A., La Vitalicia, BISA Seguros y otras empresas del Grupo Financiero BISA, a las calles en busca de donativos.

5.4.1. Bolivia Solidaria 2010: Aporte y compromiso sin precedentes

Los resultados de la campaña **Bolivia Solidaria** 2010 fueron muy gratificantes para Banco BISA S.A., ya que continuaron respaldando diferentes proyectos de ayuda a la niñez. La cruzada se consolidó a nivel internacional con el nombramiento de Miembro Honorario de Bolivia Solidaria al famoso cantante español Alejandro Sanz, quien, luego de conocer los detalles de la cruzada, aceptó esta designación con mucho agrado.

En La Paz, la Telemaratón, organizada en tiempo récord ante la emergencia que vivían cientos de familias que habían perdido sus hogares como consecuencia de las intensas lluvias que afectaron a la zona de Huanu Huanuni, recolectó Bs900.012 en efectivo y otros aportes en donativos realizados por diversas empresas. Todo lo recaudado durante la campaña fue destinado a la adquisición de viviendas temporales que brindaron, calor y cobijo, particularmente, a los niños y niñas damnificados.

Posteriormente, en Santa Cruz, **Bolivia Solidaria** recaudó Bs715.014, dinero que fue destinado al equipamiento quirúrgico del nuevo pabellón del Centro de Rehabilitación de Niños Quemados (Cerniquem), durante esta campaña se recaudaron también varios aportes para que los niños y niñas, que han sufrido quemaduras, tuvieran la oportunidad de rehabilitarse y reintegrarse a la sociedad.



Entrega de equipos médicos para el Centro de Rehabilitación de niños quemados de Santa Cruz (CERNIQUEM).

Finalmente, **Bolivia Solidaria** y la tradicional Telemaratón de Cochabamba unieron esfuerzos y lograron reunir Bs1.444.008, así como otras contribuciones en material de construcción y alimentos, para cumplir con el anhelado sueño de construir un hogar temporal destinado a la Fundación Mosoj Ph'unchay. El albergue temporal es un espacio destinado a la recuperación y rehabilitación de los niños, niñas y adolescentes de escasos recursos que han sido intervenidos quirúrgicamente, luego de haber sufrido accidentes de quemaduras. Con los nuevos ambientes y servicios se ayuda a los pequeños a afrontar su nueva realidad.

5.4.2. Bolivia Solidaria 2011: Presente en las emergencias

En 2011, **Bolivia Solidaria** atendió la emergencia suscitada nuevamente por las inclemencias de la naturaleza que afectaron principalmente a los departamentos de La Paz con el megadeslizamiento ocurrido en febrero de 2011 y que afectó a siete barrios de la ladera este de la urbe paceña, dejando desamparados a miles de familias, niños y niñas.

Mientras que en Cochabamba las riadas e inundaciones ocasionaron cuantiosas pérdidas y afectaron a más de 5.500 familias de al menos once poblaciones.

En este sentido, el Banco y sus aliados estratégicos organizaron la campaña y la Telemaratón **Bolivia Solidaria** desarrolladas simultáneamente en La Paz y Cochabamba en el mes de marzo, consiguiendo recaudar Bs757.202 Sin embargo, debido a los esfuerzos y arduo trabajo realizado, se logró triplicar ese aporte con donaciones hechas posterior a la Telemaratón, llegando a la suma de Bs2.284.676.

Con el dinero recaudado se construyeron 110 viviendas prefabricadas para las cientos de familias damnificadas en La Paz, a quienes se brindó techo, un lugar seco y un espacio cálido y seguro a los niños y niñas.

En Cochabamba, la necesidad más urgente que atendió **Bolivia Solidaria** fue el requerimiento de más de 3.000 familias que precisaban medicamentos. Con los fondos recolectados, el Banco adquirió varios lotes de los fármacos más requeridos, equivalentes a Bs214.818, los medicamentos adquiridos con estos fondos fueron entregados en su totalidad al Servicio Departamental de Salud (SEDES) de Cochabamba.



Construcción del Albergue Mosoj Ph'unchay en la ciudad de Cochabamba.

De igual manera, se recaudaron Bs21.000 destinados a la compra de semillas para los damnificados de las inundaciones en la localidad de Rurrenabaque. Cabe resaltar el importante apoyo de un grupo de compatriotas que viven en EEUU y forman Bolivia Solidaria USA, que consigue fondos para respaldar las diferentes campañas de Bolivia Solidaria.

En Santa Cruz, se activó la Telemaratón **Bolivia Solidaria** para apoyar la implementación de una planta de productos lácteos que permitirá la auto sostenibilidad económica del Hogar de Dios, centro que se encuentra en la provincia Saavedra y que apoya a niños con parálisis cerebral severa en Santa Cruz, se logró recaudar para este fin Bs804.458 en efectivo, como también varios donativos en especie.

Por su parte en Cochabamba se logró recaudar Bs837.596 en efectivo, así como también muchas otras donaciones en productos y servicios para la construcción de infraestructura y equipamiento de cinco Centros de Atención Integral como son CEOLI, CERECO, CREVA, SOLIDARIDAD y el Centro Vicente Cañas, que brindan tratamiento médico y rehabilitación para más de 400 niños y niñas con discapacidad en la ciudad de Cochabamba.

5.4.3. Otras actividades de apoyo

El comportamiento empresarial socialmente responsable constituye un eje fundamental en la estrategia de negocios de nuestra entidad. En este marco, nuestro respaldo se ha extendido a diversos ámbitos como el deporte, la cultura en sus variadas expresiones, la educación, el apoyo a proyectos empresariales, entre otros.



Premiación a los innovadores y emprendedores universitarios en Innova San Andrés.

Con el propósito de trabajar por el desarrollo del país, coadyuvar a la creación de empleo y dar paso al surgimiento de nuevas empresas productivas, Banco BISA S.A. respaldó durante cuatro años consecutivos el Concurso de Ideas Innovadoras y de Base Tecnológica "Innova San Andrés", que fomenta la investigación

y el emprendimiento de jóvenes y profesionales de la comunidad universitaria, dentro del programa que promueve la innovación y la investigación. En su última versión este concurso permitió la presentación de más de 300 ideas provenientes del espíritu emprendedor de jóvenes bolivianos.

Banco BISA S.A. promueve y premia el espíritu emprendedor en alumnos, profesionales y docentes investigadores que demuestran ser capaces de crear empresas transformadoras y trascendentales para el país.

Entre sus diversas actividades de RSE, en 2010 y posteriormente en 2011, como incentivo a la actividad periodística, Banco BISA S.A. nuevamente llevó adelante la nueva versión del “Concurso Nacional de Periodismo Especializado en Banca” y así como de los “Premios BISA al Periodismo”, en los cuales se reconoció la labor de los periodistas y medios de comunicación de televisión, prensa y radio. La última versión de estos premios contó con el aval de PricewaterhouseCoopers S.R.L. así como del Centro Latinoamericano para el Periodismo (CELAP).



Escultura de los Premios BISA al Periodismo.

En el ámbito cultural, Banco BISA S.A. patrocinó nuevamente la Feria Internacional del Libro (FIL) e implementó el stand más visitado de la misma con el fin de fomentar el hábito de lectura. Al stand fueron invitados los niños de los campamentos instalados por el megadeslizamiento y niños que viven en la cárcel para brindarles momentos de entretenimiento. Asimismo, Banco BISA S.A. llevó a cabo una campaña de recaudación de textos educativos y obras infantiles que llegó a coleccionar más 550 libros entregados a la escuela del Centro de Orientación Femenina (COF).



En la Feria del Libro, el Banco implementó un stand diseñado para incentivar la lectura infantil entre los asistentes.

Así mismo Banco BISA S.A. apoya a diversas entidades de beneficencia y ayuda social, realizando donaciones de bienes muebles y equipos en desuso, a continuación se detallan las donaciones entregadas a cada centro de beneficencia:

a) CEREFE: Entidad encargada de ayuda a niños discapacitados y con retraso mental de la ciudad de El Alto y zonas sub urbanas de esta ciudad.

Se procedió a la entrega de equipos en desuso del Banco, estos equipos sirven a los niños para desarrollo de tareas motrices finas y gruesas, aprendizaje de números, etc.

b) REMAR: Institución benéfica sin fines de lucro establecida en la ciudad de La Paz que acoge en hogares y centros de rehabilitación a madres con sus hijos que tienen problemas intrafamiliares; niños de la calles niños y adolescentes con maltrato y abuso sexual; personas con adicciones diversas.

Se procedió a entregar mobiliario de madera y metal para que puedan acondicionarlo para su uso en sus talleres de carpintería de madera y metal.

c) HOGAR DE NIÑOS EDDY BULTER: Hogar de niños y adolescentes con discapacidades ubicado en la zona de Obrajes de la ciudad de La Paz.

Se realizó la donación de equipos en desuso del Banco para tareas de beneficencia y otras actividades de este hogar.

Otra de las actividades a resaltar, fue la entrega de una sala de ensayos al Centro Sinfónico Nacional de La Paz para el fomento de la música en nuestros artistas. De igual manera, Banco BISA S.A. colaboró con las orquestas Filarmónica de Cochabamba y Sinfónica Juvenil de Santa Cruz, coadyuvando de esta forma con la promoción de nuestros valores artísticos.

Siguiendo en el plano cultural, Banco BISA S.A. hizo posible la llegada, por primera vez a Bolivia, de la novedosa obra musical internacional Experimentum Mundi, en la que artesanos bolivianos tales como pasteleros, carpinteros, albañiles, zapateros, afiladores de cuchillos, picapedreros, herreros, adoquineros, formaron una orquesta y marcaron ritmos musicales con sus herramientas de trabajo.





Uno de los ensayos en el que diferentes artesanos de nuestro país participaron de la Obra Experimentum Mundi de Giorgio Battistelli.

También se han apoyado otros proyectos dentro de los ámbitos de la promoción del deporte en diferentes ciudades del país.

Cabe resaltar que muchas de las actividades de responsabilidad social nacen de la iniciativa del propio personal que se halla identificado con los valores de RSE del Banco.

Premios y Asociaciones

6. PREMIOS Y ASOCIACIONES

6.1. Premios y Reconocimientos

Banco BISA S.A. ha recibido varios reconocimientos por su participación y desempeño en distintos ámbitos. Los premios recibidos durante las gestiones 2010 y 2011 se detallan a continuación.

Premios



Premio Ingeniería Comercial

Colegio de Ingenieros Comerciales
Santa Cruz - Bolivia
Julio 2010

Premio a la originalidad
Expocruz Santa Cruz – Bolivia
Septiembre 2010



Por su trayectoria empresarial
Colegio de Ingenieros Comerciales de
Santa Cruz – Bolivia
2011



Galardón Chuquiago de Oro a la mejor entidad financiera

Comité Cívico Pro departamento de La Paz
2011

Premio Paul Harris a la Excelencia Empresarial en Responsabilidad Social

Rotary Club Chuquiago Marka
2010

Reconocimientos

Por su valioso aporte

Comité departamental del Bicentenario
Santa Cruz – Bolivia
2010



40° aniversario desde su creación por ser Banco Miembro

ASOBAN
2010



Empresa nominada a la originalidad

Expocruz Santa Cruz – Bolivia
Septiembre 2011

Por el apoyo con la campaña Bolivia Solidaria

Cerniquem
2010



Por promover la solidaridad en Bolivia por Hábitat para la Humanidad Bolivia

2011

Diploma de Reconocimiento por apoyo a promover la integración de los pueblos y ciudadanía andina en la región

Secretaría General de la Comunidad Andina de Naciones.

6.2. Asociaciones

Banco BISA S.A. como parte de su estrategia corporativa es parte de las siguientes asociaciones:

ASOBAN Asociación de Bancos Privados de Bolivia
CEDES Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible

Proceso de Elaboración de la Memoria

7. PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE RSE

7.1. Alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la Memoria

Con el objetivo de presentar a los grupos de interés información transparente de las actividades realizadas en el aspecto de Responsabilidad Social Empresarial, Banco BISA S.A. solicitó la auditoría de la información correspondiente al período 2010 – 2011.

La auditoría cubre las actividades realizadas en el territorio nacional durante ese período de tiempo y el proceso de auditoría es encargado a una empresa de alcance internacional con oficinas locales en Bolivia como es PricewaterhouseCoopers S.R.L.

7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE

Para la elaboración del presente documento se han seguido las buenas prácticas y se han reconocido estándares y normas reconocidas internacionalmente como son la Guía para elaboración de Memorias de sostenibilidad y el Suplemento sectorial para Servicios Financieros, ambos de la Global Reporting Initiative (GRI) V3.0.

La información de la presente Memoria corresponde a las gestiones 2010 – 2011 y comprende las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A. como miembro del Grupo Financiero BISA, conglomerado del cual son parte diferentes empresas y que trabajan con el mismo objetivo: “Satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios”. En la Memoria 2010 – 2011 no se involucra a otras empresas del mencionado Grupo, sin embargo son partícipes activos de la campaña de recaudación “Bolivia Solidaria, es momento de ayudar”.

Banco BISA S.A. ha identificado a sus cuatro grupos de interés y son los accionistas, empleados, clientes y sociedad y en base a ellos ha definido sus líneas de acción considerando que la relación con estos sectores es imprescindible para la consecución de logros en lo que a RSE se refiere y por tanto la construcción de reputación a través de canales de comunicación eficientes y permanentes.

7.3. Alcance y cobertura de la Memoria de RSE

El alcance de la información contenida en la Memoria de RSE abarca únicamente información de Banco BISA S.A.

Dentro de la información incluida en el presente reporte existen diferentes áreas de las que se muestran datos, una de ellas corresponde al consumo responsable de energía eléctrica y agua de las oficinas centrales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, debido a que el informe de la Huella de Carbono de Banco BISA S.A. fue realizado tomando en cuenta la información de las oficinas centrales de las ciudades del eje troncal de Bolivia.

Para el aspecto de Recursos Humanos, se tomaron en cuenta todas las oficinas y sucursales a nivel Bolivia con las que Banco BISA S.A. cuenta, con el objetivo de presentar la cantidad de empleo que la organización brinda a lo largo del país.

Principales indicadores de Responsabilidad Social



responsabilidad social empresarial

8. PRINCIPALES INDICADORES DE RSE

8.1. Indicadores de RSE

Para estimar el valor económico creado por Banco BISA S.A. para los grupos de interés identificados y la respectiva distribución de dicho valor, se utiliza el Estado de Ganancias y Pérdidas contenido en los Estados Financieros reportados y auditados de cada gestión.

El valor económico creado por Banco BISA S.A. durante la gestión 2010 fue de Bs146.481.705 y en la gestión 2011 fue de Bs194.513.540 significando un incremento de 32.8 %. El valor económico generado cada año se distribuye entre los grupos de interés de acuerdo al Reporte Anual de la Institución.

Tabla 10. Desglose del valor económico de Banco BISA S.A.

| Desglose del valor económico de Banco BISA S.A. | | |
|---|--------------------|--------------------|
| (Datos en bolivianos) | | |
| Descripción | 2010 | 2011 |
| Valor económico directo creado (VEC) | 471.094.064 | 588.691.118 |
| a) Ingresos | 471.094.064 | 588.691.118 |
| Margen financiero | 246.568.958 | 294.481.315 |
| Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor | 150.728 | -3.667.777 |
| Cargos por incobrabilidad netos | -62.053.189 | -28.002.678 |
| Margen operativo | 275.058.144 | 326.066.560 |
| Ingresos extraordinarios | 3.894.982 | - |
| Ingresos de gestiones anteriores | 7.474.440 | -186.302 |
| Valor económico distribuido (VED) | 324.612.359 | 394.177.578 |
| b) Costes operativos | 177.398.457 | 188.192.785 |
| c) Salarios y beneficios sociales | 127.379.763 | 155.649.812 |
| d) Pagos a gobiernos | 19.578.581 | 49.401.623 |
| e) Inversiones en la comunidad | 255.559 | 933.358 |
| Valor económico retenido (VER) | 146.481.705 | 194.513.540 |
| (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) | | |

Fuente: Elaboración propia en base a información de los Estados Financieros.

8.2. Banco BISA S.A. en cifras

En la tabla a continuación, Banco BISA S.A. muestra el desglose de los indicadores más importantes, durante las gestiones 2010 – 2011.

Tabla 11. Indicadores principales de Banco BISA S.A.

| Descripción | 2010 | 2011 |
|---|---------------|----------------|
| Índices financieros (*) | | |
| (**)Total Activos (Expresado en Bs) | 9.677.023.352 | 10.503.995.322 |
| (**)Total Pasivo (Expresado en Bs) | 8.657.870.744 | 9.356.245.941 |
| (**)Patrimonio (Expresado en Bs) | 1.019.152.608 | 1.147.749.381 |
| (**)ROA (Utilidad neta/Activo) | 1,51% | 1,85% |
| (**)ROE (Utilidad neta/Patrimonio) | 14,37% | 16,95% |
| (**)Resultado neto del ejercicio - antes de impuestos (Expresado en Bs) | 146.481.705 | 194.513.540 |
| (**)Ingresos financieros netos (Expresado en Bs) | 246.569.000 | 294.481.000 |
| (**)Ingresos operativos netos (Expresado en Bs) | 187.118.000 | 208.314.000 |
| Gestión y Gobierno Corporativo | | |
| (**)Número de comités (Expresado en cantidad) | 3 | 3 |
| Actividad | | |
| Número de accionistas (Expresado en cantidad) | 2.073 | 2.092 |
| Número de empleados (Expresado en cantidad) | 1.010 | 1.218 |
| (**)Número de oficinas a nivel Bolivia (Expresado en cantidad) | 9 | 9 |
| (**)Cantidad de remesas (Expresado en cantidad) | 175.081 | 194.019 |
| (**)Monto de las remesas (Expresado en miles de USD) | 75.477 | 83.923 |
| (**)Previsiones (Expresado en Bs) | 62.053.000 | 28.003.000 |
| (**)Depreciaciones (Expresado en Bs) | 20.195.000 | 21.795.000 |
| (**)Amortizaciones (Expresado en Bs) | 2.898.000 | 4.104.000 |
| Social | | |
| Personal capacitado por gestión (Expresado en personas) | 4.859 | 5.534 |
| Horas de formación por empleado (Expresado en horas) | 3,33 | 1,84 |
| Total de actividades (Expresado en cursos) | 251 | 338 |
| Total de horas de capacitación durante la gestión (Expresado en horas) | 3.360 | 2.240 |
| Diversidad mujeres/hombres | 54/46 | 51/49 |
| Bolivia Solidaria (Expresado en MMBs) | 3.059.034 | 3.947.730 |
| Contratación a tiempo parcial (Eventuales/Fijos) | 2/98 | 5/95 |
| Proveedores locales (Expresado en cantidad) | 32 | 28 |
| Proveedores extranjeros (Expresado en cantidad) | 1 | 1 |
| Ambiental | | |
| (**)Consumo de energía (Expresado en Kwh, LP, Cbba, SC) | 1.558.077 | 1.242.919 |
| (**)Consumo de agua (Expresado en m3, LP, Cbba, SC) | 12,095 | 11,220 |

Fuente: Elaboración propia en base a información de los Estados Financieros. (**)=Información auditada.

8.3. Índice GRI

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---------------------------|---|--|---------|------------|--------|------------------------------|---------------------------------|
| PERFIL | | | | | | | |
| ESTRATEGIA Y ANALISIS | | | | | | | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia. | | TR | TV | | 1. Mensaje del Presidente. | |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | | TR | TV | | 1. Mensaje del Presidente. | |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | | | | | | | |
| 2.1 | Nombre de la organización | Razón Social: Banco BISA S.A NIT: 1020149020 Representante Legal: Tomás Nelson Barrios Santiváñez. | TR | TV | | Contratapa | |
| 2.2 | Principales marcas, productos y/o servicios. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7. Servicios y productos |
| 2.3 | Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures). | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.3. Estructura Organizacional |
| 2.4 | Localización de la sede principal de la organización | Oficina Central: Av. 16 de Julio No 1628 Edificio BISA, el Prado | TR | TV | | Contratapa | |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria. | Banco BISA S.A. desarrolla sus actividades a nivel nacional. | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.5. Banco BISA S.A. en Bolivia |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | Razón Social: Banco BISA S.A NIT: 1020149020 Representante Legal: Tomás Nelson Barrios Santiváñez. | TR | TV | | Contratapa | |
| 2.7 | Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios). | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.5. Banco BISA S.A. en Bolivia |
| 2.8 | Dimensiones de la organización informante: | | - | - | | | |
| 2.8 | • Número de empleados | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.5 Programa de Bancarización |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|-----------------------------------|--|---|---------|------------|--------|-----------------------------------|---|
| 2.8 | • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) | | TR | TV | | 8. Principales Indicadores de RSE | 8.2. Banco BISA S.A. en Cifras |
| 2.8 | • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado) | | TR | TV | | 8. Principales Indicadores de RSE | 8.2. Banco BISA S.A. en Cifras |
| 2.8 | • Cantidad de productos o servicios prestados | En la página Web de Banco BISA S. A. se describen todos los productos y servicios que brinda la entidad. | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7.1. Productos y Servicios para personas 2.7.2 Productos y Servicios para empresas 2.8. Soluciones Integrales |
| 2.9 | Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | Durante el periodo 2010 - 2011, Banco BISA S.A. no ha sufrido cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo. | | TR | TV | | 6. Reconocimiento y asociaciones | 6.1. Premios y reconocimientos |
| PARAMETROS DE LA MEMORIA | | | | | | | |
| Perfil de la Memoria | | | | | | | |
| 3.1 | Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario) | El periodo cubierto por la información contenida en la Memoria de RSE de Banco BISA S.A., corresponde a las gestiones 2010 - 2011. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| 3.2 | Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere). | La fecha de la Memoria de RSE de Banco BISA S.A., anterior más reciente corresponde al reporte de las gestiones 2008 - 2009. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.) | El ciclo de presentación de la Memoria de RSE de Banco BISA S.A., se realiza cada dos años, Bienal. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| 3.4 | Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido. | Vicepresidencia Nacional de Negocios Jorge Velasco Tudela Teléfono: (591-2) 2611320 jvelasco@grupobisa.com | TR | TV | | Contratapa | |
| Alcance y cobertura de la memoria | | | | | | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido de la memoria: | | - | - | | | |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|----------------|---|---|---------|------------|--------|--|---|
| 3.5 | • Determinación de la materialidad. | | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 3.5 | • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. | Toda la información contenida en la MRSE corresponde a datos proporcionados por el personal de Banco BISA S.A., dando en algunos aspectos prioridad a la información solamente del Eje troncal del país. | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 3.5 | • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria. | | TR | TV | | 3. Diálogo con los Grupos de Interés 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 3.1 Programa de Responsabilidad Social Empresarial. 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 3.6 | Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.5. Banco BISA S.A. en Bolivia |
| 3.7 | Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria. | La información corresponde solamente a Banco BISA S.A. y no así a otras empresas que forman parte del Grupo Financiero BISA. | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 3.8 | La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones. | La información corresponde solamente a Banco BISA S.A. y no así a otras empresas que forman parte del Grupo Financiero BISA. | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. | Las técnicas de medición de datos utilizadas fueron tomadas de la Global Reporting Initiative GRI para la recolección de información. En el caso de la información relacionada a Medio Ambiente, se tomó en cuenta solamente información del eje troncal del país. | TR | TV | | Índice GRI. | |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|--|--|---|---------|------------|--------|--|--|
| 3.10 | Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re expresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración). | | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 3.11 | Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria. | No existieron cambios significativos relativos al alcance respecto a periodos anteriores. | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| Índice del contenido del GRI | | | | | | | |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. | Se cuenta con el índice de contenidos del documento y el índice de contenidos GRI. | TR | TV | | 8. Principales indicadores de RSE. | |
| Verificación | | | | | | | |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación. | | TR | TV | | 9. Informe del auditor independiente. | |
| GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES | | | | | | | |
| Gobierno | | | | | | | |
| 4.1 | La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |
| 4.2 | Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen). | El Presidente del Máximo Órgano de Gobierno no ocupa ningún cargo en la empresa. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| 4.3 | En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos. | Banco BISA S.A. no cuenta con una estructura unitaria. | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|----------------|---|--|---------|------------|--------|--------------------------------------|-------------------------------|
| 4.4 | Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno. | Los mecanismos para comunicarse con los accionistas son las Juntas Ordinaria y Extraordinaria de Accionistas. Los empleados se comunican a través de Intranet y publicaciones internas del Banco. | TR | TV | | 3. Diálogo con los Grupos de Interés | |
| 4.5 | Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental). | Banco BISA S.A. no cuenta con una sistema basado en desempeño, ni de retribución variable (económico, social y ambiental) de su máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos. El sistema de cancelación de sueldos y salarios es fijo. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| 4.6 | Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno. | Banco BISA S.A. cuenta con procedimientos formalmente establecidos para evitar el conflicto de interés entre los miembros del máximo órgano de gobierno. | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |
| 4.7 | Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |
| 4.8 | Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.1. Misión, visión y valores |
| 4.9 | Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |
| 4.10 | Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social. | La Memoria Institucional y la Memoria de RSE son procedimientos de evaluación del máximo órgano de gobierno. | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|--|---|------------|---------|------------|--------|--|---|
| Compromiso con iniciativas externas | | | | | | | |
| 4.11 | Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.2. Estructura Sostenible |
| 4.12 | Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.1 Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos. |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas. | | TR | TV | | 6. Premios y reconocimientos. | 6. Premios y reconocimientos. |
| Participación de los Grupos de interés | | | | | | | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés que la organización ha incluido. | | TR | TV | | 3. Diálogo con los Grupos de Interés 7. Proceso de elaboración de la Memoria de RSE | 3.2 Dependencia del área de RSE y sus funciones 7.2. Materialidad y prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria de RSE |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete. | | TR | TV | | 3. Diálogo con los Grupos de Interés | 3.1. Programa de Responsabilidad Social Empresarial |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés. | | TR | TV | | 3. Diálogo con los Grupos de Interés | 3.2. Dependencia del área de RSE y sus funciones |
| 4.17 | Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria. | | TR | TV | | 3. Diálogo con los Grupos de Interés. 5. Dimensión externa. | 3.2. Dependencia del área de RSE y sus funciones. 5.1.1 Punto de Reclamo |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|--|---|--|---------|------------|--------|------------------------------------|------------------------------------|
| DIMENSIÓN ECONOMICA | | | | | | | |
| ASPECTO: DESEMPEÑO ECONOMICO | | | | | | | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos. | | TR | TV | | 8. Principales indicadores de RSE. | 8.1. Indicadores de RSE |
| EC2 | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1. Medio Ambiente |
| EC3 | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna. | 4.3.3.1. Compensación |
| EC4 | Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. | Banco BISA S.A., no recibe ayuda directa o indirecta de ningún gobierno. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| ASPECTO: PRECENCIA EN EL MERCADO | | | | | | | |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa | 5.3. Nuestros proveedores |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Banco BISA S.A., cuenta con más del 95% de su personal bajo contrato indefinido. | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3.1. Personal de Banco BISA S.A. |
| ASPECTO: IMPACTOS ECONOMICOS INDIRECTOS | | | | | | | |
| EC8 | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.3. Programa de Bancarización |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL | | | | | | | |
| ASPECTO: MATERIALES | | | | | | | |
| EN1 | Materiales utilizados, por peso o volumen. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa | 5.2.1 Medio Ambiente |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | De todos los regalos de navidad realizados por Banco BISA S.A., para su personal, durante la gestión 2010 el 100% de los mismos fue elaborado con materiales reciclados. | TR | TV | | Índice GRI. | |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---|---|---|---------|------------|--------|--------------------------|-------------------------|
| ASPECTO: ENERGIA | | | | | | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | No Aplicable. | TR | TV | N/A | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| EN4 | Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| ASPECTO: AGUA | | | | | | | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| ASPECTO: BIODIVERSIDAD | | | | | | | |
| EN11 | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas. | No Aplicable. Banco BISA S.A., no se encuentra dentro ni adyacente a espacios naturales. | TR | TV | N/A | Índice GRI. | |
| EN12 | Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas. | No Aplicable. Banco BISA S.A., por el giro de negocio no genera un alto impacto en la biodiversidad y en espacios naturales. | TR | TV | N/A | Índice GRI. | |
| ASPECTO: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS | | | | | | | |
| EN16 | Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| EN17 | Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| EN19 | Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.4. Energía y Agua |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | No Aplicable. Banco BISA S.A., por el giro de negocio no genera vertimiento de aguas residuales. | TR | TV | N/A | Índice GRI. | |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---|--|---|---------|------------|--------|--------------------------|------------------------------------|
| EN22 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | No Disponible. Banco BISA S.A., envió una carta al proveedor de limpieza con el cual trabaja, solicitando que se informe sobre la cantidad de papel que el Banco genera como residuos. | TR | TV | N/D | Índice GRI. | |
| EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | No Aplicable. Banco BISA S.A., por el giro de negocio no genera derrames accidentales significativos. | TR | TV | N/A | Índice GRI. | |
| ASPECTO: PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | | | |
| EN26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto. | Como una iniciativa Banco BISA S.A. cuenta con el estudio de la Huella de Carbono, con el objetivo de implementar una estrategia sostenible ambientalmente, esta iniciativa se suma y complementa a muchas otras que el banco ha ido implementando. | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.3. Huella de Carbono |
| EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | No Aplicable. Banco BISA S.A., por el giro del negocio no cuenta con ningún producto que tenga material de embalaje. | TR | TV | N/A | Índice GRI. | |
| ASPECTO: CUMPLIMIENTO NORMATIVO | | | | | | | |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | Banco BISA S.A., no recibió ninguna multa por el incumplimiento a la normativa ambiental vigente en el estado Plurinacional de Bolivia, debido al giro de negocio. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| DIMENSIÓN SOCIAL | | | | | | | |
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRACTICAS LABORALES Y ETICA DE TRABAJO | | | | | | | |
| Aspecto: Empleo | | | | | | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3.1. Personal de Banco BISA S.A. |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3.1. Personal de Banco BISA S.A. |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---|--|--|---------|------------|--------|----------------------|------------------------------------|
| Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores | | | | | | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | Del total de trabajadores de Banco BISA S.A. el 0% se encuentra cubierto por un convenio colectivo. | TR | TV | N/A | 4. Dimensión Interna | 4.3 Nuestros colaboradores |
| LA5 | Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | El Banco BISA S.A. da estricto cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado, la Ley General del Trabajo y su Decreto Reglamentario. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo | | | | | | | |
| LA7 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región. | Banco BISA S.A. a través de su Área de RR.HH. tiene un registro de las ausencias generadas por enfermedad o accidente. La tasa de absentismo en 2010 fue de 1.35 días por empleado al año y en 2011 de 1.09 días por empleado. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| LA8 | Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves. | No Disponible. Banco BISA S.A. cuenta con un compromiso para las gestiones 2012 y 2013 en el cual se realizará la implementación de programas de educación y prevención de enfermedades para empleados del Banco. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| Aspecto: Formación y educación | | | | | | | |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3.2. Capacitación |
| Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades | | | | | | | |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3.1. Personal de Banco BISA S.A. |
| LA14 | Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3 Nuestros colaboradores |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|--|--|---|---------|------------|--------|--------------------------|---|
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS | | | | | | | |
| Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento | | | | | | | |
| HR1 | Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.3. Nuestros Proveedores |
| HR2 | Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.3. Nuestros Proveedores |
| Aspecto: No discriminación | | | | | | | |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.3 Nuestros colaboradores |
| Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos | | | | | | | |
| HR5 | Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos. | En el Reglamento Interno de Banco BISA S.A., se dispone que la empresa se adecúe a las disposiciones establecidas en la Ley General del Trabajo y en la Constitución Política del Estado. | TR | TV | N/A | 4. Dimensión Interna. | 4.3.3.1. Seguridad y salud Laboral 4.3.3.3. Derechos Humanos |
| Aspecto: Explotación infantil | | | | | | | |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna. | 4.3.3.3. Derechos Humanos |
| Aspecto: Trabajos forzados | | | | | | | |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna. | 4.3.3.3. Derechos Humanos |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---------------------------------------|---|---|---------|------------|--------|-------------------------------|-------------------------------|
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD | | | | | | | |
| Aspecto: Comunidad | | | | | | | |
| SO1 | Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa. | Todos los productos y/o servicios que ofrece Banco BISA S.A. se encuentran bajo la regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y los mismos son ofertados por el Banco de manera pública y transparente a través de la información disponible en toda su red de agencias a nivel nacional, su red de cajeros automáticos, así como también en su página web, entre otros. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| Aspecto: Corrupción | | | | | | | |
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.1.3. Prevención de riesgos |
| SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna | 4.1.3. Prevención de riesgos |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | | TR | TV | | 4. Dimensión Interna. | 4.1. Prevención de Riesgos |
| Aspecto: Política pública | | | | | | | |
| SO5 | Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying". | | TR | TV | | 6. Premios y reconocimientos. | 6. Premios y reconocimientos. |
| Aspecto: Cumplimiento normativo | | | | | | | |
| SO8 | Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones. | Banco BISA S.A., no mantiene sanciones ni multas pendientes ante el Regulador ni otra instancia de Control. El Banco BISA S.A. tiene como Política cumplir el marco normativo aplicable a sus actividades, en consecuencia se pone el máximo esfuerzo para evitar cualquier sanción y cuando éstas se presentan, la Institución cumple a cabalidad la reglamentación inherente. | TR | TV | N/P | Índice GRI. | |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---|---|--|---------|------------|--------|------------------------------|--|
| INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | | | | | | | |
| Aspecto: Salud y seguridad del cliente | | | | | | | |
| PR1 | Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7. Productos y Servicios |
| Aspecto: Etiquetado de productos y servicios | | | | | | | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7. Productos y Servicios |
| Aspecto: Comunicaciones de marketing | | | | | | | |
| PR6 | Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios. | Banco BISA S.A., cumple con todas las disposiciones establecidas por el Ente Regulador ASFI, en cuanto a temas de marketing se refiere. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| Aspecto: Cumplimiento normativo | | | | | | | |
| PR9 | Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. | Banco BISA S.A., no mantiene sanciones ni multas pendientes ante el Regulador ni otra instancia de Control. Banco BISA S.A. tiene como Política cumplir el marco normativo aplicable a sus actividades, en consecuencia se pone el máximo esfuerzo para evitar cualquier sanción y cuando éstas se presentan, la Institución cumple a cabalidad la reglamentación inherente. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| SUPLEMENTO ESPECIFICO PARA EL SECTOR FINANCIERO | | | | | | | |
| ENFOQUE DE GESTIÓN DE IMPACTOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | | | |
| Aspecto: Cartera de productos | | | | | | | |
| FS1 | Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.1 Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos. |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|--|---|---|---------|------------|--------|--|--|
| FS2 | Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.1 Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos. |
| FS3 | Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.1 Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos. |
| FS4 | Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio. | Banco BISA S.A., brinda capacitación en Medio ambiente al personal encargado de la otorgación de créditos. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| FS5 | Interacciones con clientes/sociedades participadas/socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales. | | TR | TV | | 5. La dimensión externa. | 5.2.1.3. Medimos nuestra huella de carbono |
| DESEMPEÑO DE IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | | | | | |
| Aspecto: Cartera de productos | | | | | | | |
| FS6 | Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas/PyMEs/grandes) y el sector de actividad. | Información expuesta en la Memoria Financiera 2010 y 2011. Todo el desglose de la cartera se encuentra descrito a lo largo del documento. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| FS7 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.6.2. Programa de Remesas |
| FS8 | Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7. Productos y Servicios |
| Aspecto: Auditoría | | | | | | | |
| FS9 | Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos. | | TR | TV | | 7. Proceso de elaboración de la Memoria. | 7.1. Alcance, relevancia, materialidad y cobertura de la Memoria |
| Aspecto: Activismo Accionarial - A través de la participación accionaria | | | | | | | |
| FS10 | Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales. | | TR | TV | | 5. Dimensión externa. | 5.4. Bolivia Solidaria y Acción Social |

| Cod. Indicador | Descripción del indicador | Comentario | Reporte | Validación | Estado | Capítulo | Acápites |
|---|--|--|---------|------------|--------|------------------------------|--------------------------------|
| FS11 | Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.6.2. Programa de Remesas |
| FS12 | Políticas de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto. | Banco BISA S.A., forma parte de ASOBAN y CEDES, ambas instituciones en las cuales el Banco tiene participación. | TR | TV | | Índice GRI. | |
| DESEMPEÑO DE SOCIEDAD | | | | | | | |
| Aspecto: Comunidad | | | | | | | |
| FS13 | Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.3. Programa de Bancarización |
| FS14 | Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas. | No Disponible. Banco BISA S.A., cuenta con un compromiso para las gestiones 2012 y 2013 en el cual se realizarán talleres para mejorar la atención a personas discapacitadas o con habilidades especiales. | TR | TV | N/D | Índice GRI. | |
| ENFOQUE DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | | | | | | | |
| Aspecto: Etiquetado de productos y servicios | | | | | | | |
| FS15 | Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7. Productos y Servicios |
| DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS | | | | | | | |
| Aspecto: Etiquetado de productos y servicios | | | | | | | |
| FS16 | Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario. | | TR | TV | | 2. Perfil de Banco BISA S.A. | 2.7. Productos y Servicios |

Informe del Auditor Independiente

9. INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE



INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

20 de junio de 2012

A los señores
Directores de
Banco BISA S.A.
La Paz

Hemos efectuado, en lo que es materia de nuestra competencia, un trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011, elaborada por Banco BISA S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011. La Sociedad prepara esta información a efectos de cumplir con el índice GRI y obtener el nivel nivel auto – declarado de aplicación A+ según la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.0 y su Suplemento Sectorial para Entidades Financieras versión 3.0 de la Global Reporting Initiative, para las gestiones terminadas al 31 de diciembre de 2010 y 2011.

Responsabilidad de la Gerencia de Banco BISA S.A. en relación a la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A.

La gerencia de Banco BISA S.A., es responsable de la preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada con corte al 31 de diciembre de 2011 para la información y el nivel auto – declarado de aplicación A+, de acuerdo a los criterios de reporte expuestos en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.0. de la Global Reporting Initiative. Esta responsabilidad incluye: el diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos relevantes para la apropiada preparación y presentación de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ y la aplicación de una base adecuada para la preparación y elaboración de estimaciones, si las hubiese, que sean razonables para estas circunstancias.

Responsabilidad profesional de PricewaterhouseCoopers

Nuestra responsabilidad es la de expresar una conclusión con nivel de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco BISA S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+. Nuestra responsabilidad por la revisión del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 y el nivel de auto – declarado de aplicación A+ es solamente con Banco BISA S.A. de acuerdo con los términos de referencia acordados con la Empresa. Por este motivo, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad para cualquier otro propósito ni con cualquier otra persona u organización.

Alcance

Nuestro trabajo se realizó de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría ISAE 3000 –International Standard on Assurance Engagements. Esta Norma establece que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos el trabajo de auditoría para obtener seguridad limitada en relación a cualquier



aspecto significativo que llame nuestra atención y nos lleve a concluir que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Bisa S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto - declarado de aplicación A+ no cumple en todos los aspectos significativos con el criterio expuesto.

En un trabajo de auditoría de nivel de seguridad limitada los procesos de recopilación de evidencia son más limitados que en un trabajo de nivel de seguridad razonable, por lo tanto se obtiene menos confiabilidad que en un trabajo de auditoría de nivel de seguridad razonable.

Los procedimientos seleccionados dependen del criterio profesional de los encargados, incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimiento material de la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Bisa S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ con relación al criterio expuesto. Dentro del alcance de nuestro trabajo hemos realizado los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con personal de Banco BISA S.A., encargado de la elaboración del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Bisa S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y con personal de las áreas responsables de la generación de la información.
- Comparación de los datos financieros, del documento Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 con la información financiera incluida en los Estados Financieros Auditados de esas gestiones.
- Entrevistas con las gerencias y personal que opera la estrategia social y la implementación de las políticas y/o procedimientos sociales de la empresa.
- En base a las entrevistas, se indagó acerca del tipo de información de respaldo existente y se la solicitó.
- Posteriormente, se efectuaron pruebas analíticas y/o descriptivas (según tipo de variable auditada) a efectos de verificar la información presentada en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Bisa S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011.
- Finalmente, verificamos el índice GRI elaborado por Banco BISA S.A. y los indicadores reportados en el mismo, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos para el nivel auto – declarado de aplicación A+.

Conclusión

Basados en nuestro trabajo de auditoría con nivel de seguridad limitada, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la información incluida en la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial 2010, 2011 elaborada por Banco Bisa S.A. con corte al 31 de diciembre de 2011 y el nivel auto – declarado de aplicación A+ no cumple en todos los aspectos significativos, con el criterio expuesto en la *Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad* versión 3.0 y el Suplemento Sectorial para Entidades Financieras, versión 3.0 de la Global Reporting Initiative.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

(Socio)

Daniel Moncada O.

MAT. PROF. N° CAUB - 9445

MAT. PROF. N° CAULP - 3510

Información de Contacto

Razón Social: Banco BISA S.A.
NIT: 1020149020
Representante Legal: Jorge Velasco
Vicepresidente Nacional de Negocios
Banco BISA S.A.
Oficina Central: Av. 16 de Julio No. 1628 El Prado Edif. BISA
Telf.: (591 – 2) 2317272
Fax: (591) 2 2390033

La Paz – Bolivia
www.bisa.com

