

# INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL GESTION 2016

Concluimos con mucho orgullo un año más de una gestión de noble contenido, cumplimos nuestro objetivo de afirmar las estrategias propuestas para esta gestión, sabemos que es largo el camino y exigen un cambio de mentalidad, enfoque y conciencia social, pero seguimos perseverantes en el cambio considerando la gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en nuestras prioridades de planificación estratégica.

Es grato poner a su consideración la Memoria de RSE del período enero a diciembre de 2016.

En nuestra gestión nos preocupamos a mantener una estrecha relación con las personas que se encuentran en nuestro entorno, nuestros clientes, socios y funcionarios, y divulgar y dar a conocer la importancia de la regulación y supervisión de la ASFI, ya que ser supervisados y regulados por ASFI, representa una tranquilidad para nuestros socios.

Diseñamos estrategias de RSE dirigidas a brindar apoyo a las familias de nuestros socios, mediante convenios con empresas que otorgan descuentos y se suman a nuestro programa de RSE mostrando una actitud de ayuda a nuestros socios como principio de RSE que con mucha satisfacción continuaremos siendo una Institución humana que siempre buscó el acercamiento directo con sus grupos de interés, como lo venimos haciendo desde hace 55 años.

El logro de nuestro objetivo de acuerdo a nuestras políticas establecidas para la gestión de RSE, nos permite divulgar la valiosa información que es necesaria para informar y educar a todas las personas sobre los derechos humanos, preservación del medio ambiente racionando los recursos naturales, este proceso sin duda es muy importante en el cambio de mentalidad que requiere el proceso de adquirir conciencia social y consolidar una imagen de persona o empresa socialmente responsable.

Reiteramos, tenemos 55 años de servicio a la colectividad, nacimos para atender a personas sin posibilidades de financiamiento en el sector bancario, la razón de ser de una Cooperativa de Ahorro y Crédito son sus socios; por consiguiente, nuestra labor en estos años ha sido apoyar a miles de familias para que a través de los servicios que ofrecemos puedan incrementar su economía y mejorar sus condiciones de vida.

Estamos conscientes que el accionar de nuestra Institución tiene un importante impacto social, dado el segmento al que está dirigida, requiere de servicios con alto sentido humanístico; nos ponemos en la posición de los socios, como de la comunidad en general, con el fin de tener claro sus intereses y expectativas y dar un trato justo para retribuir a la sociedad parte de lo que ella nos brinda, solo trabajando de la mano lo lograremos.

Mantenemos los principios de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestras políticas y actividades, de acuerdo a nuestra realidad económica: la protección de los derechos humanos, los valores éticos y de transparencia, la no discriminación al empleo, la disminución de la pobreza, la igualdad de género y el cuidado del ecosistema, que, sumadas a la constante obediencia de la Ley, nos lleva a que cada día se reconozca el

esfuerzo desplegado y gozamos de mayor confianza de nuestros socios, proveedores, colaboradores y comunidad en general.

En la gestión 2016 nos esforzamos en mantener nuestras estrategias y acciones definidas, de manera que conseguimos lograr nuestro objetivo y estamos seguros que en la gestión 2017 podremos ampliar nuestra gestión de RSE, continuamos con nuestra estrategia de promover la participación de todos los funcionarios en las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda., aprovechando la estructura organizacional y definiendo la realización de Comités de RSE en cada una de estas áreas en forma trimestral, ideas y sugerencias que se consolida en el Departamento de Marketing y se pone en consideración de la Alta Gerencia.

Nuestra Institución está empeñada en orientar los esfuerzos para el fortalecimiento permanente de los grupos de interés, enfocados a mejorar constantemente su calidad de vida, preservar el ecosistema, adaptar los productos y servicios a las necesidades de sus socios/clientes, impulsando su desarrollo y de la comunidad.

### **Nuestra Misión:**

Ofrecer a nuestros socios calidad en servicios financieros otorgándoles seguridad en sus ahorros y apoyando su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades en condiciones favorables, con el fin de mejorar su nivel de vida y convivir con armonía con el entorno social, ambiental y económico, comprometidos con nuestros socios, clientes, funcionarios y el ente regulador que nos supervisa.

### **Nuestra Visión:**

Ser una cooperativa sólida en constante crecimiento, socialmente responsable, transparente y confiable, brindando servicios financieros para contribuir al éxito de sus socios, clientes, funcionarios y la comunidad.

### **Nuestra Filosofía:**

La Merced es una cooperativa de ahorro y crédito, con experiencia y prestigio, que conserva las tradiciones de ser la pionera en el Cooperativismo de Ahorro y Crédito en Bolivia, al mismo tiempo que se renueva convirtiéndose en una institución moderna, equipada de un sistema informático con tecnología de punta y con todas las comodidades para sus socios y clientes.

Los socios y clientes son la razón de ser de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda., quien les ofrece tranquilidad a futuro y seguridad para sus ahorros, así como los apoya en su crecimiento económico y personal mediante el financiamiento de sus necesidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. procura satisfacer las exigencias de sus socios y clientes mediante servicios personalizados.

Los funcionarios son el pilar estratégico de la organización, encontrando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. la confianza para su desarrollo y la exigencia por una vocación de servicio.

## **LINEAMIENTOS PARA LA FUNCION SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Nuestra gestión de Responsabilidad Social Empresarial está incluida como una estrategia muy importante del Plan Estratégico Empresarial, el mismo que está orientado bajo los principios del Cooperativismo que nos caracterizan y que sin duda por su naturaleza están ya alienados de alguna manera con la función social, nuestros socios se benefician con el apoyo financiero para lograr su desarrollo integral y bien vivir, con mayores oportunidades y acceso a financiamiento de nuevos emprendimientos, ampliación de sus negocios, que sin duda reflejan su propio desarrollo económico.

Nuestra Institución se preocupa por la economía familiar de todos nuestros socios, de manera que se beneficien con condiciones comerciales que favorecen sus compras en aproximadamente 50 tiendas comerciales que ofrecen descuentos interesantes como apoyo socialmente responsable a estas familias.

Nuestros servicios están enfocados a la clase media baja, de manera que permiten el acceso a todos indiscriminadamente, de manera equitativa y con amplia cobertura ya que todo ciudadano puede acceder a estos servicios y hacer parte de nuestra gran familia La Merced.

Nuestras Infraestructuras están adecuadas y nuestro personal capacitado para brindar la mejor atención posible a personas discapacitadas, personas adultas mayores y otros de acuerdo a las disposiciones legales normativas vigentes.

Nuestros funcionarios son periódicamente capacitados y supervisados para brindar la mejor calidad de la atención a clientes con calidez considerando la atención preferente a personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta la edad parvularia, así como personas adultas mayores.

Contamos con políticas y planes de sostenibilidad y continuidad de nuestros servicios y productos financieros que prestamos, que contemplan estándares de seguridad y confiabilidad para evitar daños y perjuicios a todos nuestros consumidores financieros.

Consideramos la normativa vigente para velar por el continuo mejoramiento de nuestros procesos y procedimientos de manera que los servicios financieros sean proporcionados en tiempo y costos óptimos.

Usamos las herramientas y medios publicitarios necesarios para informar a los consumidores financieros de cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros, contamos con la gestión de Educación Financiera dirigida a nuestros clientes internos, externos y público en general, publicamos cuñas radiales sobre educación

financiera, banners, volantes y mensajes en las pantallas de las filas virtuales, mientras nuestros usuarios esperan su atención en cajas, también usamos medios masivos como Web, redes sociales y en algunos casos Whatsapp para envíos masivos de información educativa e informativa.

Así mismo contamos con puntos de reclamo que son de fácil acceso y velan por la Protección del Consumidor de Servicios Financieros en todas nuestras oficinas.

Nuestros servicios financieros consideran los principios de Equidad con mucho respeto y sin discriminación a todos los Consumidores Financieros, hace muchos años que velamos por la provisión de servicios financieros en poblaciones desfavorecidas o poblaciones con baja densidad poblacional como Samaipata, Pailón, etc.

Nuestras oficinas son cómodas, modernas y de fácil acceso, de manera que los Consumidores Financieros puedan optar por visitarnos y ser bien atendidos, y tener la confianza de recibir servicios y productos financieros fiables con el respaldo de la Supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

Contamos con la seguridad y resguardo de la información de nuestros socios y clientes manteniendo la confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad e integridad de esta información.

Dentro de nuestra gestión de mejora continua buscamos innovar productos y servicios financieros que sean de necesidad de la población, de acuerdo a su actividad, ubicación geográfica y recursos tecnológicos de cada región.

Por lo que podemos concluir con mucho orgullo que estamos alineados a la función social por tradición y trayectoria en el Cooperativismo y gracias a la Supervisión de ASFI que nos retroalimenta constantemente permitiéndonos mejorar cada vez más nuestros procesos.

## **NUESTROS VALORES**

**Liderazgo:** Guiar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. a seguir sus objetivos con responsabilidad hacia el País, clientes, socios y empleados; tener una visión clara y saber implementarla con éxito; construir una cultura de valor y aprendizaje permanente e implementarla en el trabajo diario, **Transparencia:** Total apego a las leyes, regulaciones y políticas; justicia y equilibrio entre socios, empleados, clientes y proveedores; acciones encaminadas al cumplimiento de la ética, moral y buenas costumbres.

**Humildad:** Es la virtud que consiste en el conocimiento de sus propias limitaciones y debilidades y en obrar de acuerdo con ese conocimiento; es vivir sin pretensiones, siempre pensando que no somos más importantes que los demás.

**Solidaridad:** La solidaridad es el vínculo que nos une entre compañeros y con los grupos menos favorecidos, de modo que el bienestar de los unos determina el de los otros.

**Compromiso:** Disciplina y entrega, sentir el negocio como propio, actitud positiva y profesionalismo, **Enfoque al Logro:** Eficiencia en el desempeño; orientación comercial en

base a resultados con responsabilidad social; resultados con desarrollo profesional, reconocimiento y recompensa; competitividad con honestidad e integridad.

## **RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED LTDA.**

Nuestros resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial se reflejan en nuestra calificación del desempeño social obtenido de 2,3 sobre 5 para la gestión 2015, lo que nos muestra que vamos en el camino correcto y alienta a continuar a paso firme, inicialmente para mantener este nivel, somos conscientes de que es un proceso que tiene retrocesos y también reemplazos, con cierto grado de dificultad para mantener las acciones implementadas, principalmente porque la gestión de RSE requiere un cambio de mentalidad y actitud y esto es muy profundo y lleva tiempo lograrlo.

Entre los resultados sociales deseamos destacar que se han llevado a cabo distintas actividades, entre estas podemos citar las siguientes:

- Continuamos con la CAMPAÑA "MI PRIMER AHORRO" VISITA A COLEGIOS con el objetivo de incentivar a temprana edad a los niños de manera que no se pierda la tradición del chanchito como alcancía de ahorros, promoviendo el valor del ahorro como fundamental para solventar su economía a futuro.
- Con participación de las diferentes áreas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda., realizamos el PROGRAMA "ASI SE HACE LA MERCED" Invitando a socios de microcréditos a comparecer a nuestras oficinas y participar de una capacitación con el fin de guiarlos para que tengan éxito en sus emprendimientos y conozcan herramientas básicas contables y nociones generales acordes con la actual coyuntura económica del país, como también "Como brindar servicios a clientes con discapacidad, tercera edad y mujeres embarazadas".
- Insistimos con la CAPACITACIÓN GENERAL A FUNCIONARIOS con el objetivo de transmitirles estrategias propias de la gestión, promover la participación de todos y lograr un cambio de mentalidad con un nuevo enfoque de Responsabilidad Social.
- Continuamos con el PROGRAMA DE RECICLAJE, mantenemos las entregas de material reciclable en forma permanente a AFANIC con el objetivo de reciclar todo el papel desechado en nuestras oficinas y donar los recursos generados a los niños del hospital oncológico.
- Realizamos ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES y nos preocupamos continuamente con el grado de satisfacción de socios y clientes por los servicios recibidos, evaluamos e identificamos oficinas en las que sea necesario algún cambio para elevar dicho nivel de satisfacción.
- Mediante nuestro programa de SALUD PREVENTIVA "CON SALUD PUEDES TODO" Preocupados en cuidar continuamente de la salud preventiva de nuestros funcionarios, promovemos nuevos y mejores hábitos como la práctica del deporte en gimnasios y la realización de diagnósticos preventivos para detectar grupos de

riesgo o personas propensas a problemas cardiacos, hipertensión, diabetes, obesidad, depresión, estrés laboral, etc. a quienes otorgamos media beca al gimnasio.

- Mantenemos un PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA CON RRHH "CANAL ABIERTO" una herramienta que permite que todos nuestros funcionarios tengan la posibilidad de comunicarse en forma confidencial con RRHH y transmitir sugerencias, quejas, reclamos, ideas, opiniones, etc. con el fin de lograr un mejor clima laboral y también apoyar en temas varios a los funcionarios que así lo requieran.
- Preocupados por el futuro de nuestros funcionarios realizamos la CAPACITACIÓN SOBRE JUBILACION CON LA ALIANZA SEGUROS, en la que se explica como pueden mejorar esa condición de jubilación a futuro, además que buscamos una alianza estratégica con ALIANZA SEGUROS que nos permita ampliar nuestras actividades de RSE junto a ellos.
- Contamos con un BOLETIN - "SOMOS LA MERCED" para informar mensualmente a todos nuestros funcionarios sobre temas diversos y novedades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda.
- Realizamos la CAMPAÑA DE DONACIÓN "ABRE TU CORAZON", no se trata de filantropía, lo enfocamos a que nuestros funcionarios tomen conciencia y abran su corazón para entender la necesidad de otras personas, como ser niños en hogares, ancianos abandonados, jóvenes en recuperación por drogas y alcohol, damnificados por desastres naturales como inundaciones, etc. un granito de arena como apoyo social para mejorar el bienestar de los más necesitados.
- Exhibimos SEÑALETICAS en acrílico con el objetivo de informar y educar en forma permanente, a través de tips que promueven el uso racional de recursos naturales.
- Disponemos en forma permanente de VOLANTES, como material promocional impreso con el objetivo de distribuir masivamente y transmitir información educativa de Responsabilidad Social.
- Aprovechando los contratos de publicidad con radios, se publican cuñas radiales con información de RSE y reflexiones importantes para tomar conciencia de la importancia de ser Socialmente Responsables y cuidar del medio ambiente.
- Contamos con un BUZON DE SUGERENCIAS, Una herramienta a disposición de todo el público en general en la que se permiten registrar quejas, sugerencias, ideas, dudas, etc. procurando una mejora continua para la satisfacción de todos los socios y clientes.
- Realizamos COMITÉ DE RSE EN LAS DIFERENTES ÁREAS en forma trimestral con el objetivo de involucrar a todos los funcionarios y darle más dinámica a la gestión de RSE, para que tengan la oportunidad de transmitir ideas o resultados de acciones a implementar o implementadas.
- Continuamos con la CAMPAÑA DE AHORRO DE ENERGIA "RACIONA TU AIRE", conscientes de la necesidad del ahorro de energía eléctrica y de que existen horarios en que no es necesario el uso de aire acondicionado, se ha establecido un horario a partir del cual no es permitido el uso de los mismos en toda la Institución, de igual manera en días de clima más frio.

- En forma permanente reforzamos la **IMPORTANCIA Y EL ROL DE ASFI EN EL SISTEMA FINANCIERO**, apoyando con la respectiva divulgación en volantes, banners y radios la importancia que representa la regulación y supervisión de ASFI.
- Mantenemos en forma permanente el **CLUB "FAMILIA LA MERCED"**, para transmitir beneficios de descuentos en compras y servicios de un número creciente de empresas a todos los socios, con esto contribuir a una mejor calidad de vida y apoyarlos incondicionalmente en su economía familiar.
- Continuamos ofertando un **SEGURO VIDMER**, preocupados en casos extremos en que los familiares de nuestros socios pueden pasar momentos difíciles y no contar con el respectivo recurso económico para sepelio, les brindamos al precio simbólico de una prima de Bs35.- anuales el seguro por Bs7.000.-
- Con el objetivo de beneficiar la economía familiar de nuestros socios en el aspecto de la **SALUD** que consideramos indispensable, noble y de altísima importancia, logramos un convenio con Cooperativa **ALMED** que permite atención medica en diversas especialidades a precios muy económicos y al alcance de muchas personas y familias que puedan requerirlo.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Como Cooperativa buscamos siempre mejorar la satisfacción de los socios, clientes internos y externos.

Emprender mayor comunicación con nuestros grupos de interés que permitan conocer de cerca sus intereses y expectativas, entendiéndose como tales las alternativas de mejora en pos de fomentar una relación de lealtad a largo plazo.

Dirigir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. hacia el desarrollo sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial con la ayuda de herramientas técnicas de Administración y Gestión, y bajo la regulación de ASFI.

Mejorar el índice de satisfacción al cliente ha sido permanente preocupación conocer cuán satisfechos están nuestros socios y clientes acerca del servicio que reciben.

Alcanzar un alto desempeño financiero para permanecer en el tiempo y ofrecer un eficiente servicio a nuestros socios, el manejo y gestión de los recursos financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. es una de las actividades diarias que la llevamos con especial cuidado, esfuerzo y, sobre todo, con transparencia.

## **DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED LTDA. CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED LTDA. mantiene una serie de canales de comunicación con la sociedad para comunicar sus impactos y **rendir cuentas ante la sociedad en general**, entre ellos se incluyen:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla la publicación del mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socio

económico de la entidad, además de los estados financieros de la entidad, y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo correspondiente que en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. se presenta sin ninguna salvedad.

- Página web de la entidad actualizada donde se publica toda la información pertinente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. a disposición pública de socios, clientes, usuarios y público en general.
- Boletines de información que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. distribuye mensualmente por medio virtual a nuestros socios funcionarios, informando todas las actividades desarrolladas por la entidad, entre las cuales se incluyen a aquellas relacionadas el ámbito de responsabilidad social empresarial.
- Trato personalizado que día a día brinda nuestro personal de front office a nuestros socios, clientes usuarios y público en general sobre la oferta de productos y servicios que se ofrecen. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se tienen los canales de punto de reclamo disponibles cuando corresponda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. en el marco de la normativa vigente ha preparado un balance social preliminar sobre el desempeño de la entidad en el ámbito de responsabilidad social empresarial que reflejan la gestión realizada respecto a los principales grupos de interés con los cuales opera y en general con la sociedad.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. en el marco de la normativa vigente ha contratado para cada gestión los servicios profesionales de consultores de la empresa ANÁLISIS REAL LATINOAMÉRICA, para que en base a una metodología adecuada califique imparcialmente el marco de responsabilidad empresarial de la entidad como reporte de información disponible a la entidad reguladora.

**De acuerdo a nuestros principios de Transparencia:** comunicamos a la sociedad de manera clara, exacta, oportuna y completa la siguiente información:

a) Misión y Visión: Nuestra Misión y Visión se encuentran publicadas en nuestra memoria institucional, así como en nuestra página web para divulgación a socios, clientes, usuarios y público en general

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: Tal como se describió en el punto anterior, Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. Ha desarrollado cuadros que muestran indicadores del uso de materiales internamente y del desempeño de la entidad en temas de orden social, los que se exponen en el informe de evaluación de desempeño social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda., estos puntos también se divulgarán a través del balance social desarrollado, sin embargo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. se

encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto social que requieren de metodologías especializadas al respecto.

**Comportamiento ético:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. en el marco de su naturaleza social mantiene presente en toda su planificación y actividades operativas los principios del cooperativismo, contamos con un código de ética de acuerdo a la normativa vigente y nuestro plan estratégico contempla una serie de valores con los cuales nos manejamos de manera institucional.

Durante la gestión 2016 no hemos tenido ningún caso que implique un mal comportamiento de la entidad en relación con nuestros grupos de interés.

**Respeto a los intereses de las partes interesadas:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. en el marco de la normativa vigente ha considerado a las partes interesadas definidas en nuestras políticas de RSE y en el informe preparado se describe e identifica ampliamente el desempeño que la entidad mantiene en el trato a las partes interesadas especialmente:

- 1) Socios.
- 2) Clientes.
- 3) Funcionarios.
- 4) Ente Regulador.

**Respeto a las leyes:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- La ley de Servicios Financieros.
- Ley de Cooperativas.
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el regulador.
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Normas impositivas.
- Otra normativa vigente.

**Respeto a los derechos humanos:**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta La Merced Ltda. respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Además las divulgamos a todos nuestros funcionarios a través del Boletín Informativo mensual con el objetivo de que todos nuestros colaboradores los tengan presentes, también divulgamos permanentemente en este boletín la ley integral 348 Garantiza a las mujeres una vida libre de violencia y la ley 045 Ley contra el racismo y toda forma de discriminación.

No se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.

## **RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED LTDA.**

Nuestras políticas han sido creadas bajo los preceptos de transparencia de la información, relaciones de largo plazo, a través de una minuciosa administración de los recursos financieros, que siempre beneficien a los grupos de interés.

Nuestra Institución consciente de la valoración de la persona elemento clave presente en todos grupos de interés, define sus políticas en el ámbito social que engloban una serie de aspectos relevantes para el desarrollo del ser humano, para quienes están dirigidos nuestros mayores esfuerzos, en busca de un desarrollo integral y de equidad social.

Consideramos pilar fundamental de la Responsabilidad Social Empresarial el generar valor para el medio ambiente como el cuidado y preservación del ecosistema, en la medida que apliquemos nuestras políticas, estaremos salvaguardando que las futuras generaciones disfruten de una naturaleza viva, que garantice un ambiente sano de respeto mutuo entre la naturaleza y el hombre.

### **NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS**

Trabajamos intensamente en conseguir vínculos cada vez más estrechos con nuestros grupos de interés, de manera que avancemos a paso firme en nuestro objetivo de transmitir beneficios sustentables para los grupos de interés que tenemos definidos.

Mantenemos como grupos de Interés a FUNCIONARIOS, SOCIOS, CLIENTES y ENTE REGULADOR (ASFI), sin descuidar el enorme compromiso MACRO que es dedicar esfuerzos a preservar el MEDIO AMBIENTE y EL BIENESTAR DE NUESTRA SOCIEDAD.

Gracias al compromiso y a los esfuerzos realizados durante el último año, el proceso de implementación de la gestión integral de RSE sigue un modelo de mejora continua, en el que principalmente tengamos como objetivo afianzar las estrategias propuestas para recién proponer nuevas, se ha podido avanzar en la relación con nuestros grupos de interés y creativamente se han generado ideas y estrategias sostenibles para nuestra Institución.

Creemos firmemente estar en el camino correcto, nos llena de satisfacción al haber cumplido con nuestro objetivo para la gestión de RSE, evaluamos como muy nobles los lineamientos a los cuales hemos dirigido esfuerzos y nos motiva a seguir con el entusiasmo de siempre.

Santa Cruz, enero 2017

Ing. Marcelo El Hage Justiniano  
Presidente Consejo de Administración