

INFORME

RSE 2025



responsabilidad
social
empresarial



ÍNDICE

Mensaje del Presidente del Directorio.	5
Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe.	9
Perfil de Banco BISA S.A.	21
Gestión RSE.	29
Colaboradores.	37
Clientes.	49
Proveedores.	61
Medio Ambiente.	65
Comunidad.	93
Indicadores RSE.	135



***MENSAJE DEL
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO***



Mensaje del Presidente del Directorio

Estimados lectores:

Me complace presentarles el Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banco BISA S.A., correspondiente a 2025. Este documento refleja los resultados de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de Bolivia y expone las acciones, logros e impactos generados junto con nuestros grupos de interés en los ámbitos económico, social y medioambiental.

El Informe fue elaborado de acuerdo con los lineamientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Además, se basa en los fundamentos y principios de los estándares GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad. Refleja la relación de transparencia, cercanía y confianza que mantenemos con nuestros diferentes grupos de interés, internos y externos. El análisis de nuestro impacto medioambiental, social y económico hace de este documento una valiosa herramienta para la toma de decisiones y planificación de nuestras futuras acciones.

En 2025 consolidamos la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un eje transversal de nuestra estrategia y modelo de gestión. Las iniciativas desarrolladas respondieron a cuatro líneas de acción: Educación Financiera, Solidaridad y Bienestar, Conciencia Ambiental y Orgullo Cultural. Esta orientación expresa nuestra convicción de que la sostenibilidad financiera debe estar acompañada por un impacto positivo en la sociedad y medioambiente.

La evaluación externa, de nuestra Responsabilidad Social Empresarial, realizada por la calificadoradora internacional MFR otorgó nuevamente al Banco la calificación "5+", con resultados completamente alineados con la planificación institucional. La evaluación destacó el compromiso del Directorio y la alta dirección, la transparencia de nuestros reportes, la equidad de género, los programas sociales, la cobertura nacional y la incorporación de acciones destinadas a cuidar el medioambiente.

Durante el año de referencia reafirmamos nuestros principios institucionales de calidad, compromiso, prudencia, coordinación, integración e innovación. Estos valores orientan nuestra forma de relacionarnos con clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y aliados, y respaldan nuestro

propósito de simplificar la vida de las personas mediante servicios financieros responsables, accesibles y transparentes.

A través del programa de educación financiera “Creando Futuro”, alcanzamos a más de 157 mil beneficiarios de diversos segmentos, incluyendo niños, jóvenes, emprendedores, adultos mayores y personas con discapacidad visual. Los contenidos abordaron temas clave como ahorro, presupuesto, crédito, derechos del consumidor, seguridad digital y finanzas sostenibles.

Mantuvimos nuestro compromiso con la inclusión mediante materiales educativos accesibles en sistema braille y compartimos esta experiencia con la Subcomisión de Educación Económica y Financiera de la Banca de las Oportunidades de Colombia.

Nuestros colaboradores son protagonistas fundamentales de estos resultados. Al cierre de 2025, Banco BISA contó con 2.047 colaboradores, con una composición de género equilibrada. Durante la gestión, se priorizó la formación continua y el bienestar integral, mediante iniciativas en salud, apoyo emocional, nutrición, ergonomía y desarrollo profesional, junto con el fortalecimiento de la cultura de género y los mecanismos de integridad institucional.

En el ámbito ambiental, realizamos por undécimo año consecutivo la medición de nuestra Huella de Carbono, bajo los lineamientos de la norma ISO 14064-1. Las emisiones de nuestras operaciones alcanzaron 2.848,50 toneladas de CO₂ mostrando una reducción respecto a la gestión anterior.

El programa “Pulmón Banco BISA” superó los 13.000 árboles plantados. En 2025 ampliamos las áreas de forestación urbana, especialmente en la zona de Calacoto en la ciudad de La Paz, e incorporamos nuevos árboles en distintos pulmones del país. Estas acciones se complementaron con la décima versión del concurso interno “Guardianes del Planeta”, en la que participaron 70 agencias para promover el consumo responsable de agua, energía y papel, además del reciclaje y la solidaridad con asociaciones que apoyan tratamientos contra el cáncer infantil.

Nuestro compromiso social se reflejó en campañas solidarias y nuevas alianzas. Apoyamos iniciativas de protección de fauna afectada por incendios forestales y nos incorporamos al Programa de Padrinazgo Empresarial de Aldeas Infantiles SOS Bolivia, acompañando a familias de Cochabamba y Potosí. Además, respaldamos actividades deportivas inclusivas, proyectos comunitarios y acciones orientadas al bienestar de la niñez y personas en situación de vulnerabilidad.

En el ámbito cultural, renovamos por décimo octavo año consecutivo nuestro respaldo a la Feria Internacional del Libro de La Paz. Esta participación, junto con las campañas de donación de libros y otras expresiones de nuestro programa Orgullo Cultural, refleja la importancia que asignamos al acceso al conocimiento, la lectura y la preservación de las expresiones culturales del país.

Nuestra cultura de cumplimiento, ética, transparencia y respeto a los derechos humanos sigue siendo esencial en el Gobierno Corporativo. Mantenemos nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y alineamos nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo una banca responsable que genere valor económico y contribuya a reducir desigualdades y ampliar oportunidades.

Agradezco a nuestros accionistas, directores, ejecutivos y colaboradores por su liderazgo, dedicación y compromiso. Los resultados presentados en este informe son fruto de un trabajo colectivo y de una visión compartida sobre el país que queremos construir.

Continuaremos avanzando con responsabilidad, innovación y cercanía, fortaleciendo una gestión sostenible que responda a los desafíos de nuestro tiempo y contribuya a mejorar la calidad de vida de las actuales y futuras generaciones.

Muchas gracias,



Julio César León Prado
Presidente del Directorio
Banco BISA S.A.



***CUMPLIMIENTO
NORMATIVO Y PROCESO DE
ELABORACIÓN DEL INFORME***

Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración del Informe

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial abarca datos de la gestión 2025 de Banco BISA S.A. y difunde sus buenas prácticas de RSE con información fiable y oportuna, respecto a su relevancia, materialidad y cobertura.

Marco Normativo

[Ind.ASFI.05](#) / [Ind.ASFI.e](#)

En la elaboración del presente documento se han incluido las buenas prácticas de RSE enmarcadas en la normativa del Sistema Financiero Nacional.

[Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para Entidades de Intermediación Financiera](#)

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

Anexo 1 – Informe RSE – ASFI

Requerimiento Normativo	Código en el documento	Capítulo	Páginas
1. Descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica.estratégica.	Ind.ASFI.01	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE.	9 - 19 21 - 28 29 - 36
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de RSE que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Ind.ASFI.02	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	9 - 19 21 - 28 29 - 36 37 - 48 49 - 60 61 - 63 65 - 92 93 - 135
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de la RSE de la entidad.	Ind.ASFI.03	5. Colaboradores 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio Ambiente. 9. Comunidad.	37 - 48 49 - 60 61 - 63 65 - 92 93 - 135
4. Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado la gestión de RSE.	Ind.ASFI.04	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE.	21 - 28 29 - 36

Requerimiento Normativo	Código en el documento	Capítulo	Páginas
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de RSE.	Ind.ASFI.05	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 4. Gestión RSE.	9 - 19 29 - 36

Lineamientos de RSE – ASFI

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02

Requerimiento Normativo	Código en el documento	Capítulo	Páginas
a. Rendición de cuentas ante la sociedad en general.	Ind.ASFI.a	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores RSE.	21 - 28 29 - 36 37 - 48 49 - 60 61 - 63 65 - 92 93 - 135 137 - 151
b. Transparencia.	Ind.ASFI.b	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad. 10. Indicadores.	21 - 28 29 - 36 49 - 60 61 - 63 65 - 92 93 - 135 137 - 151
c. Comportamiento ético.	Ind.ASFI.c	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE.	21 - 28 29 - 36
d. Respeto a los intereses de las partes interesadas.	Ind.ASFI.d	2. Cumplimiento Normativo y Proceso de Elaboración. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	9 - 19 29 - 36 37 - 48 49 - 60 65 - 92 93 - 135
e. Cumplimiento de leyes y normas.	Ind.ASFI.e	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores. 6. Clientes. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	21 - 28 29 - 36 37 - 48 49 - 60 61 - 63 65 - 92 93 - 135
f. Respeto a los Derechos Humanos.	Ind.ASFI.f	3. Perfil Banco BISA S.A. 4. Gestión RSE. 5. Colaboradores.	21 - 28 29 - 36 37 - 48

Marco Técnico

Para redactar el informe de RSE se utilizaron herramientas técnicas que otorgan al documento un estándar aceptado a nivel internacional. Estas herramientas permiten correlacionar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial y Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de los Estándares GRI y la Guía de RSE ISO 26.000.

De esta manera se asegura que la información cumpla con los requisitos técnicos de: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, puntualidad, verificabilidad y contexto de sostenibilidad, además de transparencia de las repercusiones de la actividad del Banco en los ámbitos ambiental, social y económico.

Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial

Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma coadyuva al esfuerzo de operar de manera socialmente responsable. ISO 26.000 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es utilizada como una norma de certificación.

Estándares GRI para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad

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

La información presentada a través de los estándares (universales, sectoriales y temáticos) permiten a los grupos de interés internos y externos formarse opiniones y tomar decisiones informadas sobre la contribución de una organización a cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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



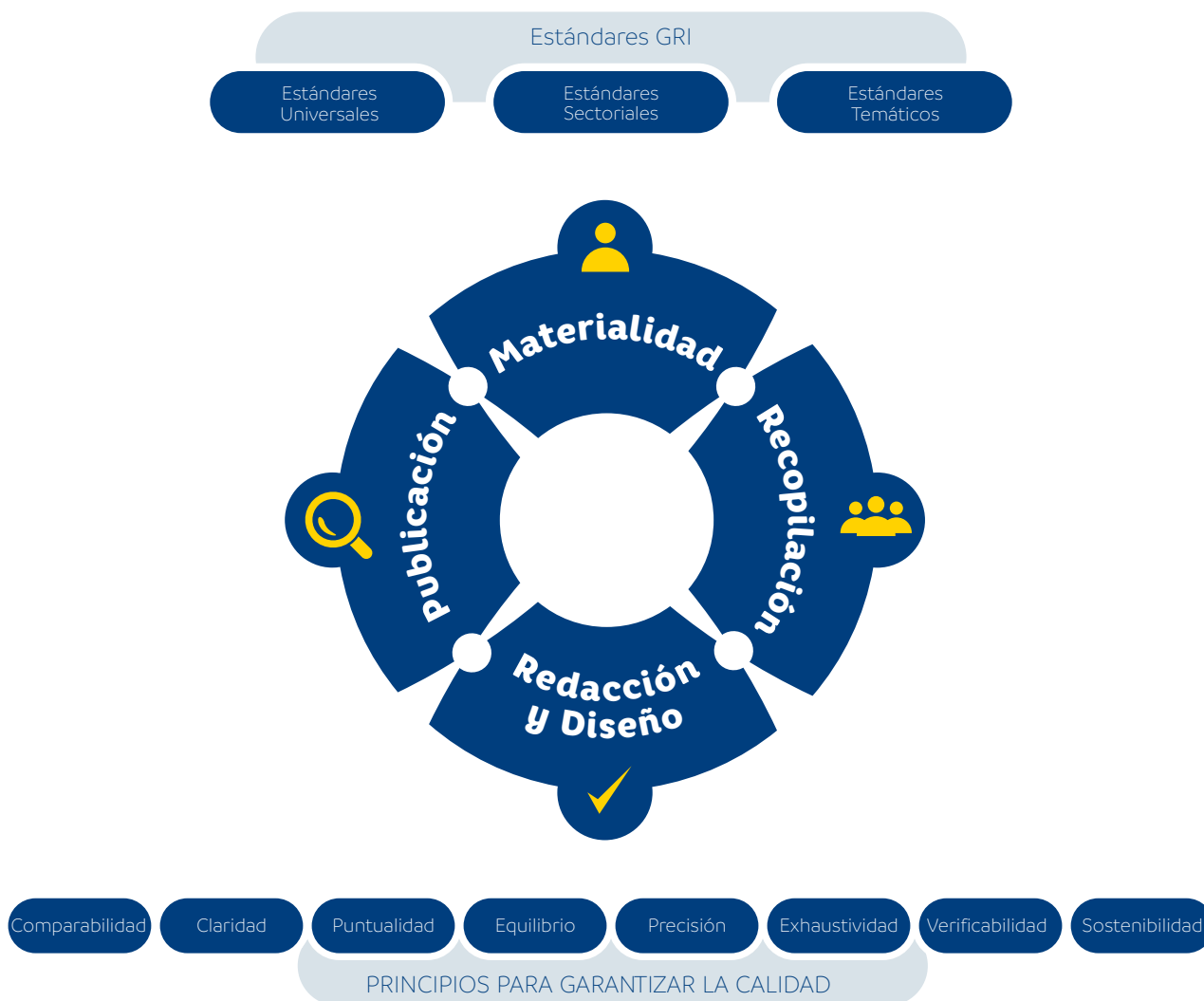
Declaración de Conformidad con los Estándares GRI

Banco BISA S.A. ha presentado la información citada en el índice de contenidos GRI para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 utilizando como referencia los Estándares GRI.

Proceso de Elaboración del Informe

[Ind.ASFI.01](#) / [Ind.ASFI.05](#) / [Ind.ASFI.d](#)

El Informe de RSE 2025 se ha elaborado de conformidad con la opción Referenciada de los Estándares GRI y las pautas del suplemento sectorial de GRI G4 para el sector financiero. La elección de contenidos del informe fue interactiva y dinámica, la definición de materialidad estuvo acompañada del análisis necesario para establecer el grado de impacto, así como el cumplimiento de los principios que garantizan la calidad del informe.



Si bien el Informe de Responsabilidad Social Empresarial no es sometido a verificación externa, se cumplen los requerimientos GRI 1 referidos al Principio de Calidad: verificabilidad, ya que se reúne, registra, recopila, analiza y comunica la información para garantizar una rendición de cuentas transparente.

Se identificaron los impactos reales, potenciales, positivos y negativos de las operaciones de Banco BISA S.A. en base a la materialidad de los temas relevantes, así como el cumplimiento de los Principios de Calidad GRI 1.

Para el aseguramiento de calidad se aplican con rigurosidad los fundamentos contenidos en el GRI 1: Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Exhaustividad, Contexto de Sostenibilidad y Puntualidad.

Relacionamiento con los Grupos de Interés de RSE



[Ind.ASFI.01](#) / [Ind.ASFI.05](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#)

Banco BISA S.A. tiene seis grupos de interés para los cuales desarrolla actividades de RSE.



Para Banco BISA S.A. la identificación de las expectativas y necesidades de los grupos de interés, así como la integración de estas en el Plan Estratégico, es una de las tareas más importantes para el éxito de las acciones de RSE del Banco y su sostenibilidad a largo plazo.

El dialogo con todos los grupos de interés es crucial para Banco BISA S.A., ya que de esta manera se valida de forma continua la estrategia y acciones de RSE, a través de canales de comunicación adecuados y específicos.

Las acciones que se priorizan para los Grupos de Interés son:

Clientes

- Ofrecer talleres, distribuir información financiera y proporcionar consejos de Educación Financiera.

- Sensibilizar a los clientes sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.
- Promover acciones de inclusión financiera y social.

Accionistas

- Cumplir con la normativa de RSE.
- Elaborar el Informe Anual de RSE.

Colaboradores

- Incentivar y organizar acciones internas para reducir la huella de carbono del Banco.
- Sensibilizar a los colaboradores sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella de carbono.
- Promover el voluntariado en iniciativas de RSE del Banco.
- Gestionar su participación en talleres de Educación Financiera, como facilitadores, para clientes y usuarios.

Proveedores

- Abrir las demandas del Banco a nuevos proveedores.
- Ofrecer talleres y consejos de Educación Financiera.
- Sensibilizar a los proveedores sobre el cuidado del medio ambiente y como reducir su huella ambiental.

Comunidad

- Ofrecer talleres y consejos de Educación Financiera.
- Liderar y apoyar acciones solidarias en beneficio de la población en riesgo.
- Apoyar iniciativas que promuevan hábitos y actitudes saludables de la comunidad.
- Promover el uso eficiente de los recursos naturales en la sociedad.
- Reducir y compensar la huella de carbono del Banco.
- Apoyar iniciativas que promuevan la creación y el acceso a las diversas expresiones artísticas y culturales.
- Informar de manera oportuna y transparente sobre el programa y actividades de RSE.

Ente Regulador

- Presentar anualmente un Plan de Educación Financiera.
- Presentar un informe anual del cumplimiento del Plan de Educación Financiera.
- Presentar el informe anual de RSE, la Calificación de Desempeño de RSE, el Balance Social y el Informe sobre Nuevos Servicios Financieros Orientados a la Función Social.

Diálogo y Priorización de los Grupos de Interés

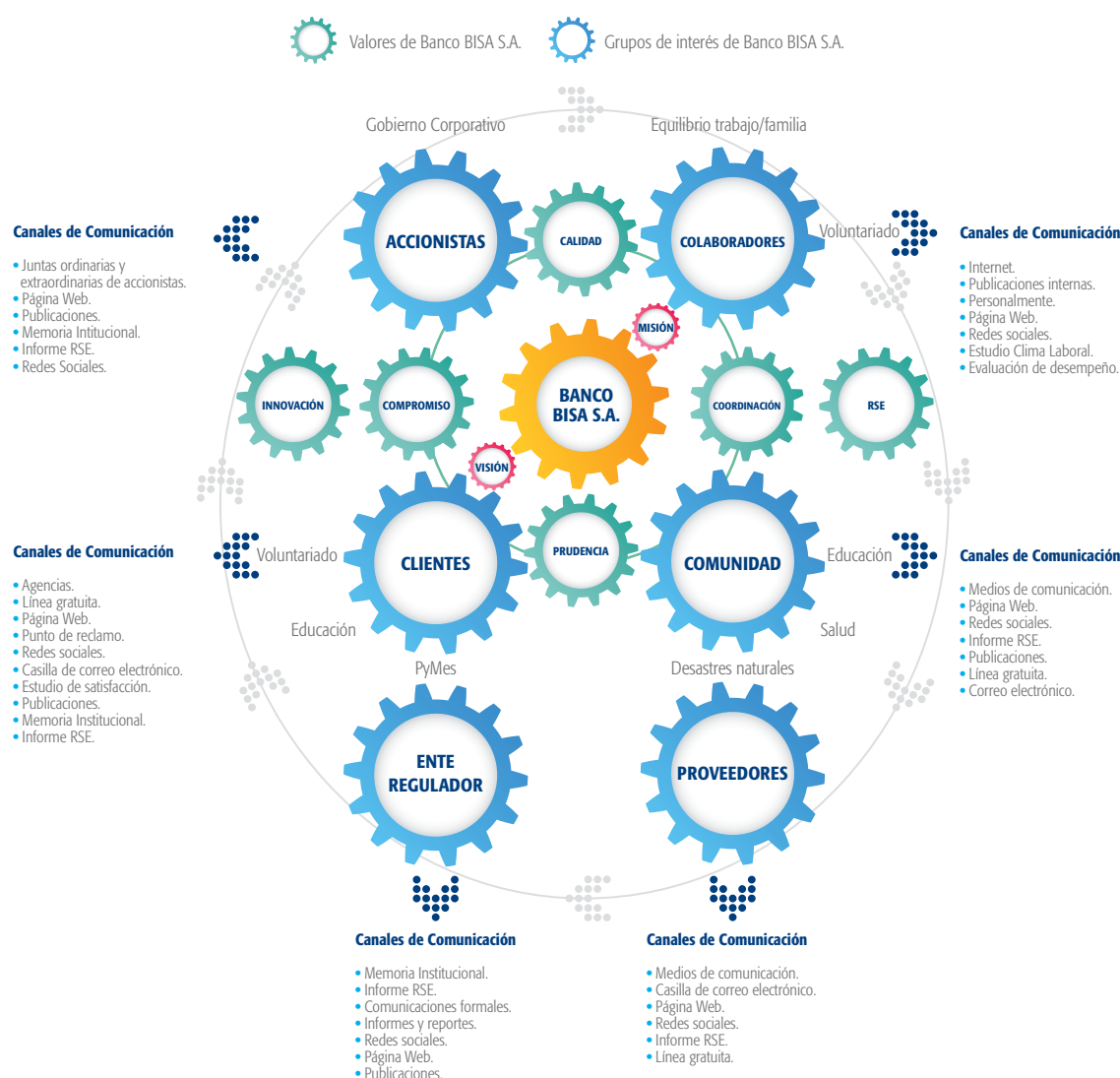
Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d

Para Banco BISA S.A., el diálogo con sus Grupos de Interés es determinante en el proceso de conseguir información relevante para conocer las características de cada uno, sus necesidades y expectativas, intereses y preocupaciones, impactos positivos y negativos, información que convierte al Informe de Responsabilidad Social Empresarial en una herramienta para la toma de decisiones estratégicas.

La comunicación con los Grupos de Interés cumple las siguientes condiciones:

- Permite la recolección de información concreta, objetiva y que se puede sistematizar.
- Incluye el intercambio de información de ida y vuelta, facilitando una retroalimentación constante.

Proceso de Diálogo con Grupos de Interés



Priorización de Grupos de Interés

Grupo de Interés Priorizado	Ámbito	Influencia	Representante
Ente Regulador	Externo	Clave	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
Accionistas	Interno	Clave	Directorio Vicepresidencia Ejecutiva
Clientes	Externo	Estratégico	Vicepresidencia de Negocios Vicepresidencia de Operaciones Gerente Nacional Negocios Gerente Nacional Microfinanzas Gerente Nacional Banca Personas Gerente Nacional Productos y Servicios no Financieros Gerente Nacional de Marketing
Colaboradores	Interno	Clave	Gerencia de Gestión Humana
Proveedores	Externo	Clave	Jefatura de Adquisiciones y Contrataciones
Comunidad	Externo	Entorno	Subgerencia de Responsabilidad Social Empresarial Jefaturas de Operaciones Jefaturas de Agencia

Proceso de Materialidad – GRI 3

[Ind.ASFI.01](#) / [Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.05](#) / [Ind.ASFI.d](#)

El Informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco BISA S.A. se redactó en función a los contenidos materiales, cobertura (relacionamiento con los grupos de interés) y los impactos reales y potenciales, positivos o negativos de éstos.

De acuerdo con el GRI 1 Fundamentos, los temas materiales (materialidad) son aquellos que impactan directa o indirectamente en el Banco para crear, preservar o compartir valor económico, social y medioambiental para la organización, grupos de interés o sociedad.

El proceso que se siguió es el siguiente:

Entender el Contexto (Paso 1)

[Ind.ASFI.d](#)

En este paso, la organización realiza una descripción general de sus actividades y relaciones comerciales, el contexto de sostenibilidad en el que tienen lugar y un panorama global de sus grupos de interés. Esto aporta a la organización de información crítica para identificar sus impactos reales y potenciales.

La organización considera las actividades, relaciones de negocio, grupos de interés y contexto de sostenibilidad de todas las entidades que controla o en las que tiene alguna participación, incluso si se trata de una participación minoritaria.

Identificar Impactos Reales y Potenciales (Paso 2)

Ind.ASFI.d

En este paso, la organización identifica sus impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, en todas las actividades y relaciones comerciales de la organización. Los impactos reales son aquellos que ya se han producido y los potenciales son aquellos que podrían producirse. Estos impactos pueden ser negativos y positivos, de corto y largo plazo, intencionados y no intencionados, y reversibles e irreversibles.

Para identificarlos, la organización puede usar información de distintas fuentes. Puede emplear su propia información o evaluaciones de terceros de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos. También puede usar información de revisiones legales, sistemas de gestión de cumplimiento anticorrupción, auditorías financieras, inspecciones de seguridad y salud en el trabajo y presentaciones a accionistas. También puede usar información de cualquier otra evaluación pertinente de las relaciones comerciales realizada por la organización o por iniciativas del sector o de varios grupos de interés.

Evaluar la Importancia de Impactos (Paso 3)

Ind.ASFI.d

La evaluación de la importancia de los impactos conlleva un análisis cuantitativo y cualitativo. La importancia de un impacto será específica de la organización y estará influenciada por los sectores en los que opera, y sus relaciones comerciales, entre otros factores. En algunos casos, será necesario tomar una decisión subjetiva. La organización deberá consultar con los grupos de interés y las relaciones comerciales pertinentes para evaluar la importancia de sus impactos. La organización también deberá consultar a expertos internos y externos pertinentes.

Priorizar los Impactos más Significativos (Paso 4)

Ind.ASFI.02/Ind.ASFI.d

La importancia de un impacto se evalúa con respecto a otros impactos que la organización haya identificado. La organización deberá ordenar sus impactos de más a menos significativo y definir un punto de corte o un umbral para determinar en qué impactos se centrará la elaboración de su informe. La organización deberá documentar este umbral. Para facilitar la priorización, deberá agrupar los impactos en temas.

Materialidad y Prioridad de Contenidos Informe de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d

La lista de Temas Materiales (GRI 3-2), resultante del análisis y evaluación de impactos, queda de la siguiente manera:

Categoría	Tema Material	Grupo de Interés	Eje Estratégico	Cobertura	Real / Potencial	Positivo / Negativo	Directo / Indirecto
Desempeño Económico	Desempeño Económico	Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Impacto Económico	Interno / Externo	Real	Positivo	Directo
	Presencia en el Mercado			Externo	Potencial	Positivo	Directo
	Anticorrupción			Externo	Real	Positivo	Indirecto
Desempeño Ambiental	Gestión Consciente	Accionistas Colaboradores Proveedores Comunidad	Conciencia Ambiental	Interno	Real	Positivo	Directo
	Biodiversidad / Forestación			Externo	Real	Positivo	Directo
	Emisiones			Externo	Potencial	Positivo	Directo
Desempeño Social	Gestión Humana	Accionistas Colaboradores Ente Regulador Clientes Proveedores Comunidad	Respeto Derechos Humanos Educación Financiera Inclusión	Interno	Real	Positivo	Directo
	Trabajo Infantil			Externo	Real	Positivo	Indirecto
	Trabajo Forzoso u Obligatorio			Interno / Externo	Potencial	Positivo	Indirecto
	Evaluación de Derechos Humanos			Interno / Externo	Real	Positivo	Directo
	Comunidades Locales			Externo	Potencial	Positivo	Indirecto
	Evaluación Social de los Proveedores			Externo	Real	Positivo	Directo



***PERFIL DE
BANCO BISA S.A.***

Perfil de Banco BISA S.A.



El Banco BISA S.A. fue fundado el 5 de julio de 1963. Actualmente es uno de los bancos más importantes de Bolivia y es un referente del sistema financiero nacional. Lidera uno de los principales conglomerados financieros del país, el Grupo Financiero BISA, que le permite generar una ventaja competitiva al brindar atención integral a sus clientes y usuarios.

Es miembro de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) y la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN); es socio de la Cámara Americana de Comercio (AMCHAM), la Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana (AHK) y la Confederación de Empresas Privadas de Bolivia (CEPB), entre otros.

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

Con el propósito de promover el ahorro del público, se mantuvo, durante toda la gestión 2025, las condiciones de tasas de interés preferenciales para la cuenta "Ahorro Plus".

Se continuó fomentando el uso de la Banca Digital, e-BISA+ en las versiones web y app, esta última cuenta con reconocimiento inteligente de acuerdo con la configuración del dispositivo móvil del cliente para que el ingreso sea con reconocimiento facial o huella dactilar. Durante la gestión 2025 se realizaron más de 44 millones de transacciones por e-BISA y e-BISA+, equivalentes al 64% del total de transacciones realizadas por nuestros clientes en los distintos canales del banco.

Se destaca el crecimiento en el uso de los canales digitales: Sin Tarjeta, Pago de Servicios On Line, Giro Móvil, Cobros y Pagos por QR; todos estos tienen el objetivo principal de brindar mayor comodidad en las transacciones de los clientes.

El servicio de pagos y cobros por QR continua con un crecimiento continuo, logrando en la gestión 2025 a un incremento mayor al 74% con respecto a la gestión 2024. Durante la gestión se desarrollaron APIs para integración directa con el sistema del banco para la generación de cobros por QR. El Banco mantiene acciones y mejoras constantes para impulsar el uso de este medio de pago y cobranza en los distintos segmentos.

Al cierre de la gestión 2025, se registró un monto de USD 18.9 millones en remesas pagadas en los más de 315 puntos de pago que conforman nuestra Red Envía Bolivia. Ese monto corresponde a más de 85.000 remesas del exterior pagadas durante la gestión.

Por otro lado, pensando en el bienestar y tranquilidad a los clientes, en lo que respecta a seguros, al cierre de diciembre 2025 se tiene un total de 16.738 pólizas del seguro de Vida en Grupo y 8.317 pólizas del seguro de Renta por Hospitalización, ambos seguros son comercializados a clientes del banco y brindan beneficios destacados en el mercado.

Durante la gestión 2025, se desarrolló activamente la oferta de valor del seguro Salud Plus+ Renta Hospitalaria, que tiene una amplia gama de asistencias en salud y el pago de una renta diaria en caso de hospitalización, logrando un total de 2.124 pólizas vigentes al cierre de la gestión.

Algunas características de Banco BISA:

- Presencia en los nueve departamentos de Bolivia,
- Cobertura nacional con 85 sucursales, agencias y puntos de atención,
- Servicio permanente de 342 cajeros automáticos (ATM's) distribuidos a nivel nacional,
- Generación de 2.047 fuentes de empleo a nivel nacional,
- Compromiso con el desarrollo sostenible del país al brindar servicios y productos integrales y de vanguardia.

Visión, Misión y Valores

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

Visión

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

Misión

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

Valores Institucionales

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.b

Innovación

Construir un nuevo modelo de relación con el cliente, diferenciado, ágil, sencillo y eficiente.

Desarrollar plataformas de atención eficientes y multicanal. Profundizar banca por Internet, nuevos sistemas de pago y acceso desde todo tipo de dispositivos: celulares, tabletas, ATM'S, etc.

Compromiso

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

Coordinación

El trabajo en equipo es un principio básico en el Banco.

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

Calidad

La rentabilidad del Banco está fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen.

Se espera de todos los empleados la búsqueda incesante de oportunidades de negocio y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.

Prudencia

La sostenibilidad del Banco depende de la responsabilidad con que se tomen las decisiones.

Se espera de todos los empleados proactividad actividad e iniciativa para tomar decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

Integridad

La independencia de criterio se mantendrá evitando cualquier situación o relación personal o social que pueda implicar un riesgo de colaboración con actos inmorales o de corrupción o incurrir en intereses personales en conflicto con las tareas confiadas; cuidando una conducta intachable al administrar los bienes y recursos del Banco BISA S.A.; teniendo presente las limitaciones, restricciones y abstenciones en el marco de la normativa vigente.



Gobierno Corporativo



El modelo de Gobierno Corporativo se basa en la transparencia, profesionalidad, no discriminación y responsabilidad social empresarial. Estos principios guían a los Accionistas, Directorio, Alta Gerencia y Colaboradores de Banco BISA S.A.



Fuente: Elaboración en base a información de Banco BISA S.A.

Transparencia

La información disponible, ya sea escrita o verbal, se empleará para el fin específico para el cual fue desarrollada y en ninguna circunstancia tendrá un destino diferente al establecido por Banco BISA S.A.; de esa manera, la entidad velará por el correcto uso de esta, evitando el beneficio estrictamente personal y se garantiza que toda información relacionada con la negociación de contratos, compras, ventas y otros, sea comunicada a las partes interesadas en igualdad de condiciones.

No Discriminación

Independientemente del nivel jerárquico y condición laboral, todas las personas serán tratadas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de: color, género, religión, nacionalidad, idioma, origen social, grado de instrucción, discapacidad, opinión o filiación política, u otra razón que menoscabe el libre ejercicio de sus derechos.

Profesionalidad

El Banco prioriza un ambiente de trabajo honesto que privilegia la palabra empeñada, la buena fe y el respeto mutuo, actuando con ética, dedicación, y siempre orientados al cliente. Cada persona tiene derecho a su buen nombre por lo que directores, ejecutivos y colaboradores deberán ser prudentes al expresar juicios de valor, así como en el manejo de la información, en el respeto al derecho a la libertad de opinión.

Responsabilidad Social Empresarial

El Banco prioriza un ambiente de trabajo honesto que privilegia la palabra empeñada, la buena fe y el respeto mutuo, actuando con ética, dedicación, y siempre orientados al cliente. Cada persona tiene derecho a su buen nombre por lo que directores, ejecutivos y colaboradores deberán ser prudentes al expresar juicios de valor, así como en el manejo de la información, en el respeto al derecho a la libertad de opinión.

Accionistas

Banco BISA S.A. al 31 de diciembre de 2025 cuenta con 2.215 accionistas, de los cuales 125 son Personas Jurídicas (5,64%) y 2.090 Personas Naturales (94,36%).

Directorio

El máximo órgano de gobierno de Banco BISA S.A. es el Directorio, integrado por seis Directores titulares y un suplente, así como un Síndico titular, otro suplente y un Director independiente. Los Directores, con amplia experiencia en el sector financiero y cualidades altamente calificadas, trabajan en un marco común de compromiso y pertenencia al Banco, añadiendo valor a la administración del negocio.

El Directorio, a diciembre del año 2025, estuvo integrado por:

Presidente	Julio César León Prado
Vicepresidente	Luis Enrique García Rodríguez
Director - Secretario	Tomás Nelson Barrios Santivañez
Director Titular	Carlos Ramiro Guevara Rodríguez
Director Titular	Julio Antonio Vargas León
Director Titular	Hugo Sarmiento Kohlenberger
Director Independiente	Kathya Vaca Díez de Cortez
Director Suplente	Juan Alejandro Mac Lean Céspedes
Síndico Titular	Gabriela Fátima Urquidí Morales
Síndico Suplente	Diego Heredia Terceros

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

Comité Directivo

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

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

Comité de Gobierno Corporativo

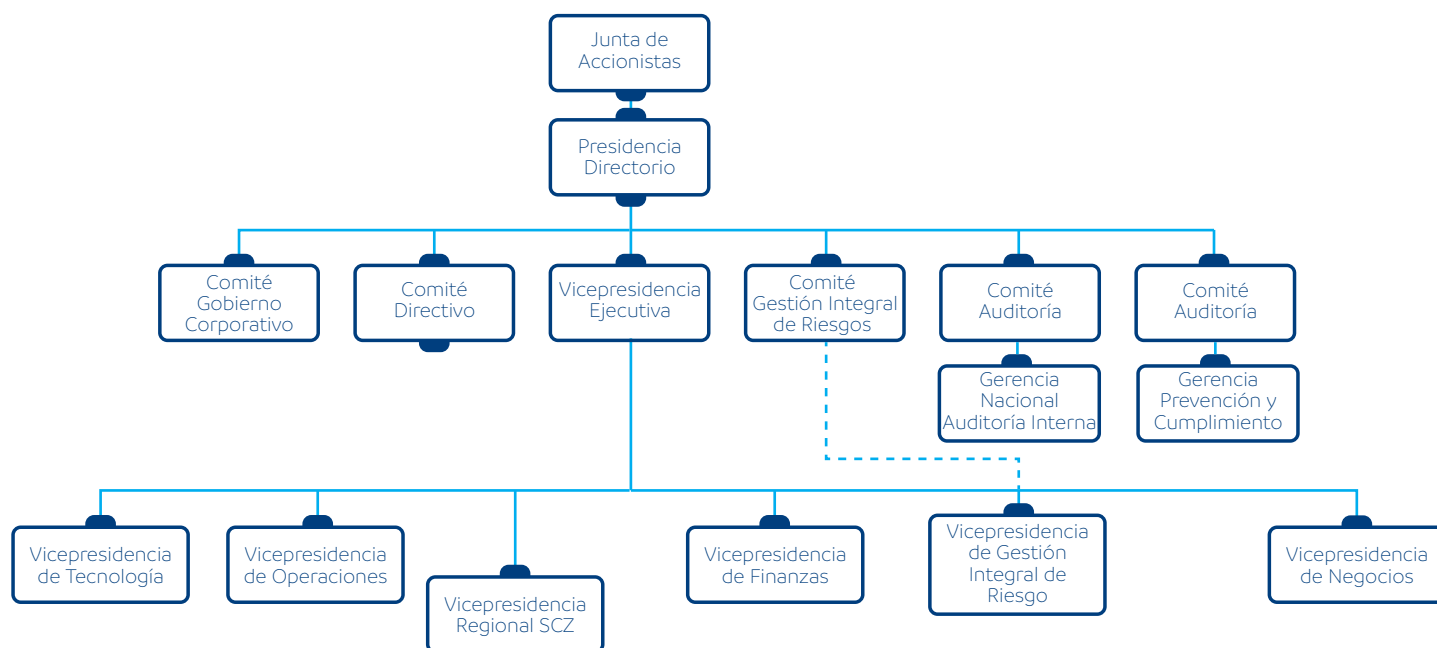
Ind.ASFI.c

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

Alta Gerencia Ind.ASFI.04

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

Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración en base a información de RR.HH. a diciembre de 2025.

Prevención de Riesgos

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.e



Banco BISA S.A. implementa procedimientos orientados a la detección y prevención de riesgos integrales vinculados al giro del negocio. En su compromiso con la transparencia, la Auditoría Interna ejecuta un Plan Anual de Trabajo que abarca todas las áreas de la institución, garantizando una supervisión continua y eficaz.

Contamos con una Unidad de Prevención y Cumplimiento (UPC), cuya misión es prevenir, detectar y evitar el uso indebido de los productos y servicios financieros del Banco en actividades relacionadas con la Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI), el Financiamiento del Terrorismo (FT), el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FPADM) y los Delitos Precedentes (DP). En este marco, se implementan programas específicos de monitoreo, gestión de alertas y prevención de exposición a riesgos, orientados a fortalecer los controles internos y minimizar posibles vulnerabilidades.

Como parte de su enfoque preventivo, el Banco lleva adelante un programa de capacitación integral en prevención, control y reporte de LGI, FT, FPADM y DP. Este programa tiene como objetivo fortalecer las capacidades del personal para identificar, analizar y reportar operaciones inusuales o sospechosas. Durante la gestión 2025, el 96 % de los colaboradores fueron capacitados mediante diferentes modalidades de formación en temáticas relacionadas con la Prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas y el Financiamiento del Terrorismo.

En cumplimiento con la normativa vigente emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), durante la gestión 2025, se aplicaron las disposiciones y actualizaciones regulatorias correspondientes, alineadas además con estándares y recomendaciones internacionales. Estas acciones fueron comunicadas y coordinadas oportunamente con el Comité de Cumplimiento y el Directorio del Banco.

Adicionalmente, el monitoreo y control de operaciones se realiza a través del sistema Monitor Plus, una moderna herramienta tecnológica que permite el seguimiento en línea de las transacciones de los clientes, contribuyendo eficazmente a la prevención de riesgos.

Banco BISA S.A. en Cifras

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#)

Indicador	Bs. Diciembre 2024	Bs. Diciembre 2025
Activo	29.956.137.439	31.249.723.462
Cartera Créditos Directa	2.853.556.892	2.972.044.807
Cartera Créditos Contingente	1.010.007.522	857.652.336
Cartera Créditos Consolidada	3.863.564.415	3.829.697.143
Pasivo	27.535.178.594	28.219.310.071
Patrimonio	2.420.958.845	3.030.413.391
Resultado Neto del Ejercicio - antes de impuestos	688.780.693	1.076.912.641
Resultado Financiero Bruto	1.066.005.019	1.175.783.034
Resultado Neto del Ejercicio - después de impuestos	433.468.023	778.073.561



responsabilidad
social
empresarial

GESTIÓN RSE

Gestión RSE

Política de RSE

[Ind.ASFI.01](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.e](#) / [Ind.ASFI.f](#)

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

Dimensiones de la Política de RSE



- El Banco concentra su esfuerzo en contribuir a los ODS 3, 4, 7, 11, 15 y 13.
- Adicionalmente, por el giro del negocio, aporta a los ODS 1, 5, 8, 10, 12, 17

Compromiso con los ODS

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

Motivación

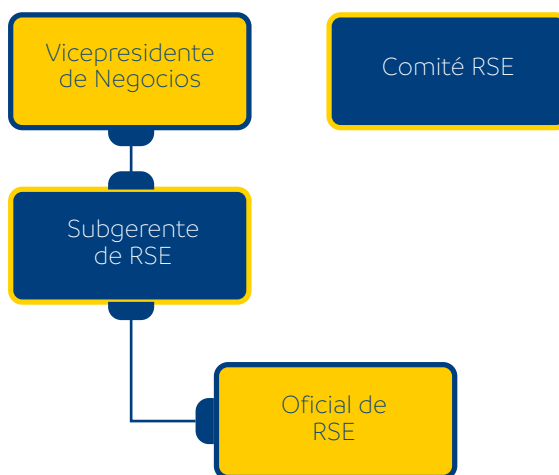
Banco BISA S.A. ha integrado la Responsabilidad Social Empresarial en el Plan Estratégico del Banco para que sus operaciones giren entorno a una banca responsable y precautelen el desarrollo sostenible y bienestar de sus grupos de interés en relación con las dimensiones económica, social y medio ambiental.

La Política de RSE se constituye en un eje transversal que influye en las acciones internas y externas del Banco formando parte de la cultura organizacional y del modelo de gestión.

Estructura Organizacional de RSE

[Ind.ASFI.01](#) / [Ind.ASFI.04](#)

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



Se cuenta con un Comité de RSE que tiene la función de aprobar el plan anual de RSE y hacer seguimiento al cumplimiento de la política y estrategia de RSE, alineada al Plan Estratégico del Banco. El mencionado Comité está conformado por el Vicepresidente Ejecutivo, Vicepresidente de Negocios, Gerente Nacional de Productos y Servicios no Financieros y Subgerente de RSE.

Líneas de Acción de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d



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

Educación Financiera

- Ofrecer educación financiera a los clientes y usuarios, pequeños productores, niños, jóvenes y personas con ceguera.
- Difundir información financiera a clientes y usuarios.

Solidaridad y Bienestar

- Liderar y apoyar acciones solidarias en beneficio de la población en riesgo.
- Apoyar iniciativas que promuevan hábitos y actitudes saludables de la comunidad.

Conciencia Ambiental

- Promover el uso eficiente de los recursos naturales en la sociedad.
- Medir, reducir y compensar la huella de carbono del Banco.

Orgullo Cultural

- Apoyar iniciativas que promuevan la creación y el acceso a las diversas expresiones artísticas y culturales.

Lineamientos de RSE

Ind.ASFI.01 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.d

Rendición de Cuentas ante la Sociedad en General

Ind.ASFI.a

Banco BISA S.A. rinde cuentas ante la sociedad en general, por los impactos de sus operaciones en la comunidad, la economía y el medio ambiente, así como de las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios imprevistos. Para esta rendición de cuentas se consideran los medios de difusión y periodicidad para brindar la información a los grupos de interés.

Transparencia

Ind.ASFI.b

Banco BISA S.A. es transparente en su gestión y comunica de manera clara, exacta, oportuna y completa sus decisiones y las actividades que impactan en la sociedad, en la economía y el medio ambiente.

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

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

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

Comportamiento Ético

Ind.ASFI.c

Banco BISA S.A. mantiene en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, además de los aspectos citados en las directrices básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

El comportamiento ético incluye valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto negativo de sus actividades y decisiones en los grupos de interés.

Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Ind.ASFI.d

Banco BISA S.A. respeta y considera los intereses de los grupos de interés, identificando a éstos con criterio objetivo y proporcionado. Acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos, se consideran sus inquietudes, reconocen sus intereses y derechos legales.

Es muy importante que las expectativas de los grupos de interés y de la entidad supervisada estén en equilibrio con el desarrollo sostenible.

Cumplimiento de las Leyes y Normas

Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A. cumple con todas las leyes y regulaciones vigentes del sistema jurídico nacional, con mayor énfasis en el campo de derechos humanos, derechos fundamentales y constitucionales.

Respeto a los Derechos Humanos

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.f



El Banco respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de Derechos Humanos y reconoce tanto su importancia como su universalidad.

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

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

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

Calificación de Desempeño de RSE

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.05 / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A., cumpliendo con lo establecido en la normativa del Sistema Financiero Boliviano, realizó la calificación de su desempeño social correspondiente a la gestión 2025.

Se contrató a la empresa MFR con sede en Italia, que opera mediante una red de 5 oficinas regionales (Ecuador, México, Kenia, Kirguistán e India) y 1 oficina nacional (Bolivia) con presencia en 4 continentes, ofreciendo el mayor nivel de cobertura geográfica entre las agencias de calificación especializadas.

MFR ha realizado más de 2.800 evaluaciones en 110 países a nivel global (>70% del mercado global).

El análisis del desempeño de RSE del Banco incluyó la verificación de que esté alineado a la estrategia y objetivos del Banco, y que responda a la política de RSE con una planificación estratégica mediante un adecuado plan de trabajo. En este proceso también se evalúa la implementación, monitoreo, medición y mejora continua de las acciones de RSE.

El Banco logró una calificación de "5+, Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación" que de acuerdo con la empresa calificadora representa:

- Planificación e Implementación

Excelente compromiso del Directorio y alta dirección hacia el cumplimiento de la misión institucional. Excelente monitoreo del cumplimiento de la estrategia y objetivos sociales. Los reportes y datos de desempeño social generados por la entidad son transparentes. Buena capacidad de monitoreo de objetivos de alcance y calidad, con espacio para reforzar el sistema de medición del cambio en la vida de los clientes.

- Resultados RSE

Buenos sistemas de protección al cliente. Buenos procesos de evaluación de satisfacción de clientes, precios en línea con el mercado y alto índice de transparencia. Buen equilibrio de género a nivel institucional. Niveles de rotación del personal por debajo del benchmark. Buen sistema de capacitación para el personal. Buenos programas sociales en beneficio de la comunidad. Estrategia ambiental alineada a la estrategia de RSE. El riesgo ambiental es considerado en la decisión de aprobación de un préstamo.

- Alcance

Excelente amplitud de alcance, con cobertura geográfica nacional. Buena alineación del tipo de actividades financiadas con la misión. Adecuada cobertura de las áreas con mayor vulnerabilidad socio económica. Adecuado alcance a mujeres.

- Calidad de los Servicios

Excelente variedad de productos y servicios, incluyendo canales digitales. Los canales de entrega de servicio son convenientes gracias a una amplia cobertura de la red de filiales. Alto grado de satisfacción de los clientes. Tasa de deserción de clientes en niveles bajos. Buena calidad y relevancia de los servicios no financieros: educación financiera.



Pacto Global

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03/ Ind.ASFI.a/ Ind.ASFI.c/ Ind.ASFI.f

Banco BISA S.A, forma parte del Pacto Global Bolivia, una iniciativa de las Naciones Unidas de compromiso voluntario para trabajar en favor de los derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El programa de RSE y acciones del Banco están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente los orientados a: Salud y bienestar, Educación de calidad, Igualdad de género, Energía asequible y no contaminante, Ciudades y comunidades sostenibles, Vida de ecosistemas terrestres, y Alianzas para lograr los objetivos.

Los 17 objetivos globales interconectados para lograr un futuro mejor y más sostenible fueron establecidos el 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y se pretende alcanzarlos hasta el 2030.





responsabilidad
social
empresarial

COLABORADORES

Colaboradores

Características

Ind.ASFI.a

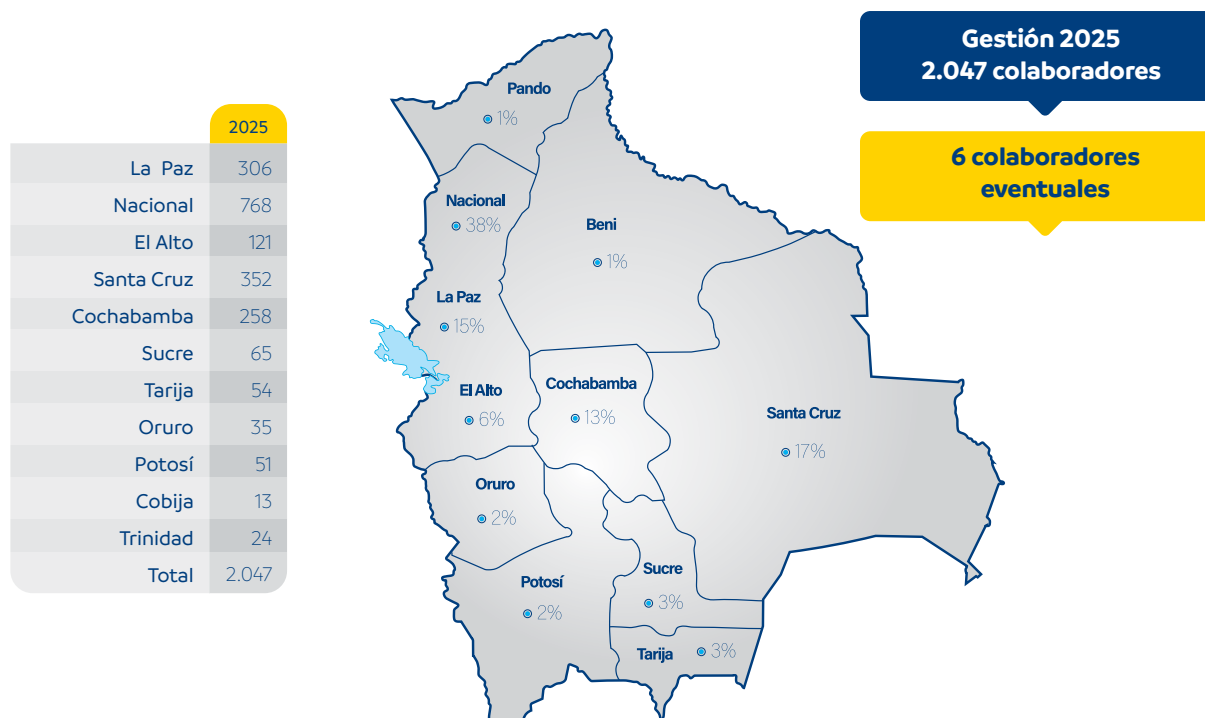


El año 2025 el Banco contó con 2.047 colaboradores, de los cuales el 50.02 % son mujeres.

Desglose de Personal por Género Comparativo entre Gestiones

	2024		2025	
Mujer	1.010	51%	1.024	50.02%
Hombre	971	49%	1.023	49.98%
Total	1.981	100%	2.047	100%

A continuación, se muestra el desglose de los colaboradores por regional al cierre de la gestión 2025.



Las políticas de reclutamiento y selección de personal, así como el proceso de contratación de colaboradores, apuntan a la incorporación de los profesionales más adecuados, en lo técnico, interpersonal y personal; según el perfil de cada puesto, buscando una buena adaptación a la cultura del Banco. No sólo se seleccionan perfiles acordes a la estrategia de la institución, sino también personas con potencial de desarrollo, a fin de alcanzar mayores niveles de eficiencia y productividad de manera progresiva.

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

La estructura organizacional y descripciones de puestos sirven de soporte a la estrategia y logro de objetivos (Plan de Negocio), asegurando la ejecución de funciones acorde a las responsabilidades de cada puesto.

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

- Priorización del personal interno, mediante convocatorias internas e invitaciones directas, para fomentar el fortalecimiento de la cultura de trabajo con procesos de promoción y desarrollo profesional al interior del Banco.
- Búsquedas externas, mediante convocatorias públicas abiertas en redes sociales, con un alcance alto a nivel nacional, convenios con universidades, para invitar a los mejores jóvenes profesionales, y a nuestras escuelas de formación inicial.
- Headhunting, para buscar perfiles ejecutivos o altamente técnicos en redes especializadas de trabajo.

Cabe resaltar que la alta gerencia y el nivel gerencial están conformados por ejecutivos que aportan profesionalismo y muchos años de experiencia y conocimiento del rubro.

Asimismo, se busca un equilibrio entre generaciones, por lo que se procura mantener una distribución equitativa en la edad de los colaboradores, con el fin de desarrollar las potencialidades de los más jóvenes y de contar con personal que aporte experiencia, para hacer frente a los diferentes desafíos del Banco.

Desglose de Colaboradores por Rango de Edad

Edades	2024		2025	
Mayores a 50 años	166	8%	188	9%
Entre 41 y 50	471	24%	483	24%
Entre 31 y 40	864	43%	857	42%
Menores a 30	480	24%	519	25%
Total	1.981	100%	2.047	100%

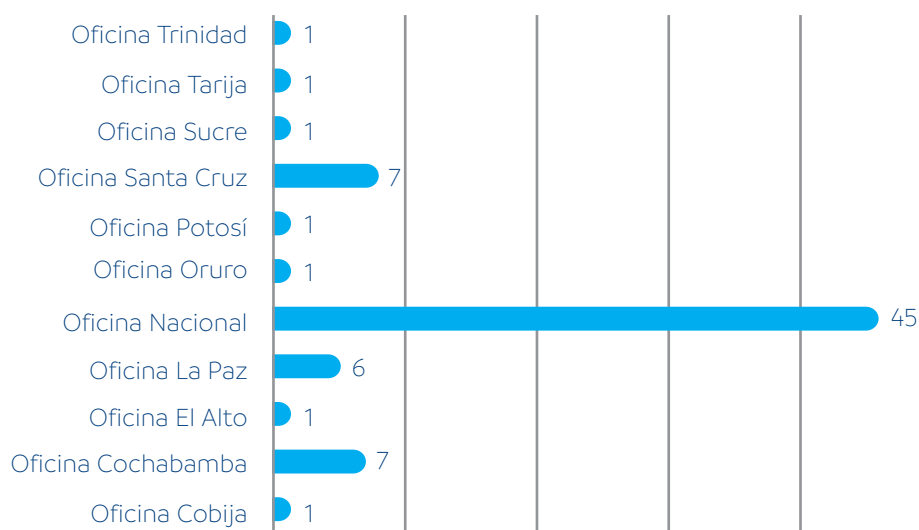
El promedio de antigüedad de los colaboradores en el Banco es de 7,47 años y el índice de rotación global fue de 3,22%, en la gestión 2025.

Índice de Rotación de Colaboradores



En el siguiente cuadro se muestra la cantidad y ubicación de los ejecutivos, a nivel nacional y regional, que están encargados de la consecución de objetivos, gestión operativa y cumplimiento normativo del Banco.

Desglose de Ejecutivos por Regional



Salud de los Colaboradores



Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A., durante la gestión 2025, realizó programas preventivos enfocados a la salud integral de nuestros colaboradores; ya sea mediante campañas de vacunación (Influenza), programas preventivos para la salud de la mujer o programas enfocados al manejo del estrés, salud emocional, salud física y ergonomía laboral.



Además, se estrecharon los vínculos de coordinación de acciones con la Caja de la Banca Privada (CSBP), para atender de mejor manera las necesidades de nuestros colaboradores.



Seguridad y Salud Ocupacional

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e



Banco BISA S.A. brinda completa seguridad ocupacional a sus colaboradores, al contar con instalaciones de calidad, cómodas, limpias y especialmente adaptadas, con todas las medidas de ergonomía, bioseguridad y señalética.

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

Aprendizaje Continuo

Ind.ASFI.a



Banco BISA S.A. considera la capacitación continua como parte del trabajo cotidiano y como un elemento que aporta al desarrollo profesional y buen desempeño, por lo que brinda a sus colaboradores oportunidades de formación y actualización técnica, regulatoria y de habilidades de gestión. De esta manera, se logra el nivel profesional esperado para el desempeño de las funciones diarias de los colaboradores y una proyección a responsabilidades futuras.

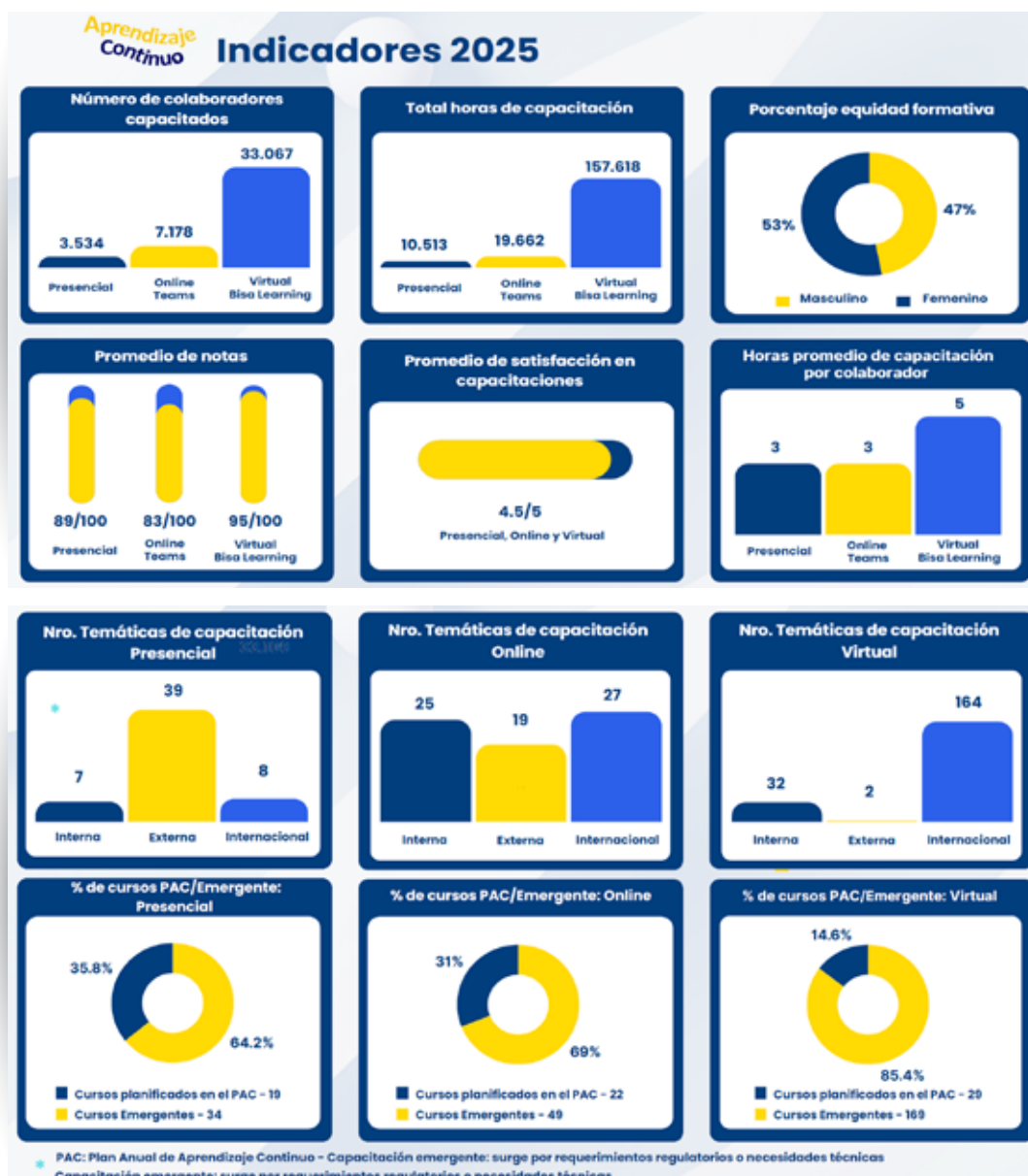
Durante la gestión 2025, se reforzaron las metodologías y canales de formación, utilizando la plataforma de e-Learning (Bisa Learning) para capacitar a los colaboradores que se encuentran ejecutando sus actividades en las diferentes modalidades de trabajo.

Además, se inició la capacitación mediante plataformas externas de capacitación, como UBITS, para rutas de aprendizaje enfocadas al desarrollo de competencias técnicas y blandas, y UDEMY, enfocada al área de tecnología, por el nivel de especialización requerido en el desarrollo de las competencias técnicas de los colaboradores.

Como parte de reforzar nuestra cultura digital se inicio dos diplomados con Universidades de prestigio nacional enfocado a fortalecer competencias digitales en nuestros colaboradores de niveles de jefaturas y puestos clave a nivel nacional llegando a 80 colaboradores 40 con la Universidad Privada Boliviana y 40 con la Universidad Católica Boliviana, ambos diplomados concluirán en la gestión 2026.

Se alcanzó un total de 157.618 horas de capacitación, resultantes de la ejecución del Programa Anual de Capacitación (PAC) Virtual (sincrónico y asincrónico) y presencial, con un promedio de 63 horas de capacitación por colaborador.





Bienestar y Clima Laboral

[Ind.ASFI.d](#)

En la gestión 2025 se realizó y presentó el estudio de Bienestar Organizacional, que incluye la medición de Clima Laboral, para brindar información precisa a cada una de las áreas, de forma que puedan establecer un autodiagnóstico de las causas y resultados obtenidos y actuar sobre los principales aspectos que pueden estar afectando al ambiente de trabajo.

Cómo resultado se plantearon acciones que ayuden a mejorar los ambientes y relaciones de trabajo y brinden un espacio de confianza, propicio para la colaboración e innovación.



Banco Bisa, es reconocido como marca empleadora con el sello de empleador líder, ocupando además el tercer lugar del ranking en la categoría gran empresa.



Asimismo, se realizó el seguimiento a las actividades del estudio de Espacios Laborales Sin Acoso – ELSA, con el objeto de promover: a) la disminución del acoso sexual laboral, b) un mejor conocimiento de las medidas institucionales de prevención del acoso, c) la reducción de los comentarios y bromas de tinte sexual o sexista, d) la concientización de las personas sobre la importancia de apoyar a las víctimas y e) la formación de los líderes para que demuestran estar más y mejor capacitados para manejar una situación de acoso entre sus equipos.

Estimados colegas:

De acuerdo con los últimos resultados de la encuesta ELSA, es un honor compartir **tres hitos clave** en nuestro compromiso por un entorno laboral seguro:

- **Profundizamos** en la comprensión del acoso sexual laboral en todas sus facetas.
- **Fortalecimos** nuestros sistemas de prevención y respuesta.
- **Reducimos significativamente** su ocurrencia en nuestra organización.

Estos avances reflejan un logro invaluable: **Juntos estamos forjando un espacio más seguro, respetuoso y humano**. Sin embargo, este progreso no significa que la misión esté cumplida.

Mantener una cultura de **"Cero Tolerancia"** exige un compromiso diario. Debemos actuar siempre con respeto, alzar la voz ante lo inaceptable y cuidarnos mutuamente sin excepción.

En el Banco, cada persona merece sentirse **protegida, escuchada y valorada**. Sigamos demostrando que el respeto no es solo una palabra en nuestras paredes, sino la base de nuestra forma de trabajar y de vivir. Cuidamos los unos a los otros es, y seguirá siendo, responsabilidad de todos.

Muchas gracias por su atención.

Marco Asbún.

ELSA  

Desarrollo de Personal

Ind.ASFI.d



En la gestión 2025, se ejecutó una evaluación y actualización del Plan de Sucesión del nivel ejecutivo del banco, a fin de tener colaboradores siempre preparados para asumir mayores responsabilidades en puestos clave.

Asimismo, se enfocaron esfuerzos en ofrecer talleres y cursos para fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores y complementar su preparación para el puesto actual o tareas de mayor complejidad y responsabilidad.

Programa Cultura de Género

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.d



El Programa Cultura de Género busca generar un ambiente laboral positivo, que promueva el más alto desempeño de todos los colaboradores. Este programa forma parte del Programa de Inducción de todos los colaboradores que ingresan a la institución, así como seguimiento y apoyo en base a la data de las encuestas en las que participa el Banco, como ELSA, WEP's del Pacto global de las naciones unidas, evaluación de bienestar organizacional y relevamiento a áreas específicas que requieren mayor atención y planes de desarrollo y acompañamiento.



Como parte de la implementación del Programa de Cultura de Género, se cuenta con un Comité de Integridad al cual los colaboradores pueden acudir para denunciar toda situación que contravenga sus derechos. En la gestión 2025, se atendieron el 100% de los casos presentados ante el Comité de Integridad.





Sala de Lactancia

Como parte del Programa de Cultura de Género, se apoya a las mujeres a que compatibilicen la maternidad y el desarrollo profesional. El Banco cuenta con Salas de Lactancia, en todas las oficinas principales de las ciudades capitales, en las diferentes regionales del país, para que las colaboradoras puedan amamantar a sus bebés o extraerse leche en condiciones de privacidad, bioseguridad, comodidad y accesibilidad.

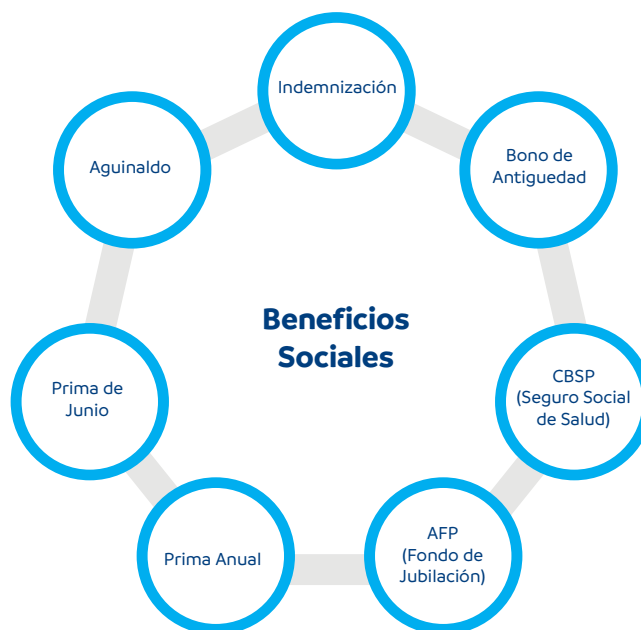


Brindar las condiciones adecuadas a los colaboradores del Banco Bisa para que puedan desarrollar sus tareas de manera óptima y adecuada, además de sentirse satisfechos en su rol y desarrollo a nivel personal, profesional y laboral viviendo el propósito del Banco es una de nuestras metas.

Compensación

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e / Ind.ASFI.f

Banco BISA S.A. cumple lo establecido por la Ley General del Trabajo y otorga a sus colaboradores todos los beneficios sociales dispuestos por norma.



Banco BISA S.A. remunera a sus colaboradores de acuerdo con la complejidad del puesto, sus competencias y desempeño, buscando atraer y retener a los mejores profesionales. Adicionalmente, se otorgan otros beneficios, como dotación de uniformes, equipamiento de protección personal e insumos de bioseguridad, servicio de té y bono de refrigerio.



Escuelas de Desarrollo – Nueva Generación BISA

Ind.ASFI.2 - Ind.ASFI.3 - Ind.ASFI.d

El 2025 concluyó con éxito la primera versión de la Escuela de Desarrolladores & QA Tester “Bisa Developer”, con un indicador de 90% de ratificados en nuevos cargos, los cuales a la fecha continúan desarrollando funciones en el Banco y ocupando cargos de mayor responsabilidad.

Asimismo, en la gestión 2025 se contrató a 11 Analistas de Riesgos para Banca Corporativa, Empresarial y Microfinanzas, como parte de la búsqueda constante de contratar jóvenes profesionales, sin experiencia que son formados dentro de la Escuela de Riesgos.



responsabilidad
social
empresarial

CLIENTES

Cientes



Banco BISA S.A. tiene vocación de servicio hacia sus clientes y usuarios. Por ello, la atención a los mismos se realiza en base a seis valores fundamentales: Calidad, Prudencia, Compromiso, Coordinación, Integración e Innovación, que son asumidos por el Directorio, Ejecutivos y Colaboradores de la institución. Es así como los colaboradores están capacitados para atender y responder con calidez, amabilidad y efectividad a los requerimientos y necesidades de los clientes y usuarios financieros.

Servicio al Cliente

[Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.e](#)

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

“Simplificando tu Vida” es:

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

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

Punto de Reclamo

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.d](#)



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

La difusión del Punto de Reclamo es una de las tareas fundamentales en las que se encuentra empeñado el Banco, enfatizando la premisa de “simplificar la vida de nuestros clientes y usuarios”. En base al análisis de la información con la que se cuenta en el Punto de Reclamo (PR) y en línea con el enfoque de gestión de riesgos, de forma continua se implementan mejoras y ajustes a los procesos que así lo requieran, bajo un enfoque preventivo.

Durante la gestión 2025, se recibieron 4.971 reclamos, tanto de clientes como de usuarios, los cuales fueron gestionados y atendidos satisfactoriamente en cumplimiento de la normativa vigente, buscando brindar soluciones efectivas que permitan brindar una mejor experiencia en la calidad de atención a los consumidores financieros.

BISA Responde Ind.ASFI.d



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

Para brindar la mejor atención, se cuenta con diferentes canales de consultas para nuestros clientes y usuarios, poniendo a su disposición las líneas telefónicas en sus diferentes horarios y aplicación WhatsApp; canales desde los cuales se pueden realizar consultas sobre los diferentes servicios del Banco, las 24 horas del día.

Página Web Ind.ASFI.d



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

Redes Sociales

Ind.ASFI.d



Banco BISA S.A. es un activo participante en las redes sociales donde los clientes y usuarios tienen la oportunidad de interrelacionarse con la entidad. Mediante un lenguaje sencillo, una línea gráfica atractiva y con la capacidad de respuesta inmediata, los clientes y usuarios pueden informarse acerca de las actividades y promociones.

Además, son canales para impartir Educación Financiera a los seguidores de Banco BISA que a fines del 2025 llegaban a 345.376 seguidores en Facebook, 19.572 en Instagram, 2.587 en X y 18.709 en Tik Tok.

Correo Electrónico

Ind.ASFI.d

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

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

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

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

Productos y Servicios

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.e

Banco BISA S.A. tiene una amplia variedad de productos y servicios financieros para clientes y usuarios, que se ofrecen bajo cuatro categorías: Banca Corporativa, Banca Empresarial, Banca Mi Empresa y Banca Personas.

Los productos y servicios son accesibles, eficientes, inclusivos e innovadores para solucionar las necesidades financieras de los Grupos de Interés, a través de diversos canales de atención, con presencia urbana y rural a nivel nacional.



Productos y Servicios para Personas



Productos/Servicio	Descripción
Crédito Consciente Auto	Producto destinado al financiamiento de hasta el 80% del valor de un vehículo nuevo, eléctrico o híbrido, que beneficiará al cliente con condiciones preferenciales por la compra del vehículo eco-amigable.
Crédito Consciente Hogar	Producto destinado al financiamiento de la instalación de energía solar en viviendas unifamiliares en construcción o remodelación. Para acceder a las condiciones preferenciales, el crédito debe cumplir las siguientes características: ▪ Transición a energía sostenible en el hogar, ▪ Instalación paneles solares para cubrir mínimo el 15% de la potencia necesaria del hogar, ▪ Evaluación de la instalación mínima del sistema fotovoltaico, y ▪ Determinación de los componentes del sistema para realizar cotizaciones en empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).
Pago de Remesas Familiares	Servicio de pago de remesas familiares a nivel nacional a través de la red de más de 300 puntos de pago denominada "Envía Bolivia", que beneficia a personas que reciben fondos desde el exterior.
Bisa Hogar	Producto que permite acceder a un crédito de vivienda y financiar la compra de casa, departamento o la construcción y refacción de las unidades habitacionales. La garantía es el mismo inmueble.
Vivienda de Interés Social	Crédito destinado a la adquisición de la primera y única vivienda, ya sea para la compra, construcción, refacción, ampliación o cualquier obra de mejoramiento de una vivienda unifamiliar sin fines y cuyo valor comercial o costo final para su construcción, incluido el valor del terreno que no supere los UFV 400.000 para departamentos, UFV 460.000 para casas y UFV 184.000 para terrenos. Los créditos de vivienda social permiten el acceso a préstamos con tasas de interés fijas por el plazo del crédito, que van desde el 5,5 % al 6,5 %. Los clientes y usuarios también pueden hacer consultas a través de la página web: https://bisa.com
Bisa Auto	Crédito de consumo destinado a la compra de un vehículo nuevo o seminuevo ofertado por importadora legalmente establecida.
Bisa Moto	Producto que permite financiar un crédito para la adquisición de motocicletas y/o cuadratracks nuevos, que son ofertados en casas importadoras legalmente constituidas.
Crédito de Consumo	Crédito en el que tiene libre disponibilidad de fondos para financiar la compra de bienes de consumo, pago de servicios y viajes.

Productos/Servicio	Descripción
Tarjeta de Crédito	Medio de pago que permite disponibilidad de dinero para realizar compras o adelantar efectivo. Se ofrece una variedad de Tarjetas de Crédito: Infinite, Signature, Oro, Clásica Internacional, Afinidad, Grupo Financiero BISA, Tarjeta marca Propia, Empresarial e Infinite Corporate. Los clientes y usuarios pueden obtener pre – aprobación de su tarjeta de crédito, a través de la página web: https://www.bisa.com/simulador-tarjetas
Tarjeta de Débito "BISA Efectiva"	Producto que permite retirar dinero en efectivo de las cuentas afiliadas a la tarjeta a través de la red de cajeros automáticos (ATM's) del Banco, con o sin tarjeta, con la opción adicional de utilizar tecnología Contactless, brindando aún mayor seguridad a las operaciones. Asimismo, permite retirar dinero en efectivo de cualquier otro cajero afiliado a la Red Plus en el mundo. Se puede realizar compras en puntos de venta (POS) utilizando la tecnología Contactless o tarjeta electrónica. Además, realizar pagos por Internet en comercios nacionales e internacionales, de acuerdo con políticas internas establecidas.
Pago de servicios "On Line"	Servicio que permite realizar el pago en línea de servicios básicos, de telecomunicación, Internet, así como pensiones de colegios, universidades y otras instituciones, a través de la Banca Digital, QR y red de Cajeros Automáticos del Banco.
Transferencias desde y al exterior	Servicio que permite el envío o recepción de dinero desde cualquier parte del mundo a través de bancos corresponsales de primera línea en el exterior. En el caso de transferencias al exterior, se encuentra habilitado en la Banca Digital el rastreo de todo el proceso de la transferencia en línea hasta su abono en la cuenta del beneficiario, siendo el primer y único banco con esta funcionalidad.
Cajero Automático (ATM)	Red de 342 Cajeros Automáticos a nivel nacional, disponibles los 365 días del año que permiten el retiro de dinero, pago de servicios y depósitos en efectivo. Varios de éstos han sido acondicionados para el acceso de personas con discapacidad física y visual.
Sin Tarjeta	Servicio que permite hacer retiros de efectivo y otras transacciones en cajeros automáticos del Banco sin necesidad de usar la Tarjeta de Débito, a través de códigos enviados por mensajería SMS.
Pagos y Cobros por QR	Servicio que permite realizar cobros y pagos a través de códigos QR, sin la necesidad de utilizar tarjetas o efectivo. Adicionalmente, a través de este servicio los clientes, empresas o personas naturales pueden a su vez realizar cobros a sus clientes, dándoles una alternativa más de pago. Para este servicio en el caso de empresas, el Banco pone a disposición una plataforma para el seguimiento de los pagos y reportes correspondientes, y en el caso de personas naturales pueden realizar este seguimiento a través de e-BISA Móvil+.
Giro Móvil	Servicio que permite emitir desde la Banca Digital e-BISA+ y e-BISA Móvil+, giros nacionales a un beneficiario que puede ser cliente o no del Banco. El giro puede cobrarse en los cajeros automáticos del Banco sin necesidad de una tarjeta de débito.

Productos/Servicio	Descripción
DepoBISA	Servicio que permite, a través de los Cajeros Automáticos identificados como "DepoBISA", realizar depósitos de dinero en bolivianos o dólares americanos a cuentas propias o de otros clientes del Banco. La disponibilidad del dinero es inmediata.
Banca Digital e-BISA+	Banca Digital que permite realizar consultas y/o efectuar transacciones en línea desde una computadora.
e-BISA Móvil+	Banca Digital a través de dispositivos móviles (celulares o tablets) a través de la APP de Banco BISA que puede descargarse de forma gratuita para sistemas Android e IOS
QR BISA	Asistente con inteligencia artificial que responde a consultas. Servicio a través del cual las empresas pueden realizar cobros a sus clientes mediante la generación de códigos QR, dándoles una alternativa más de pago diferente a las tarjetas o al efectivo, teniendo acceso a una plataforma para el seguimiento de los pagos y reportes correspondientes
Biometría Facial - Facephi	Tecnología que permite el reconocimiento de las características físicas del rostro de una persona, cuya identificación positiva permite el ingreso a aplicaciones o realizar diferentes transacciones bancarias. Los principales beneficios que ofrece son: ▪ Se trata de un único medio de autenticación, seguro, rápido, simple, preciso y fácil para que el cliente pueda realizar transacciones a través de sus cuentas; ▪ El cliente no requerirá cambiar su clave y recordarla; y ▪ Permite tener acceso para la realización de diferentes transacciones financieras con un solo registro de imagen, en diferentes dispositivos y con la misma tecnología.
Billetera Digital - Movilink	Servicio a través del cual, mediante la digitalización de las tarjetas de débito y crédito, se realizan pagos sin contacto en los dispositivos POS de comercios, utilizando únicamente el teléfono celular, brindando así a los clientes una alternativa adicional para realizar sus transacciones con seguridad.
Servicio de Custodia, Compra y Venta de USDT - "Criptobisa"	Criptobisa es el servicio de custodia, compra y venta de USDT ofrecido a clientes. Este servicio permite a los clientes resguardar sus USDT de manera segura, realizar transacciones y gestionar sus activos digitales a través de la Banca Digital e-BISA+ o e-BISA Móvil+. El servicio nace como una alternativa para que el cliente pueda transferir fondos al exterior.



Productos Crediticios Banca Corporativa



Productos/Servicio	Descripción
Crédito Capital de Operación	Crédito a corto y mediano plazo destinado a pagos de proveedores, gastos de importaciones y, en general, a capital de operaciones en moneda nacional y con disponibilidad inmediata. Las garantías colaterales son auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de estas.
Crédito Capital de Inversión	Crédito para compra, refacción, ampliación de inmuebles, compra de maquinaria, compra de equipos, entre otros, a un plazo de hasta 10 años, crédito con disponibilidad inmediata. Las garantías colaterales son auto liquidables, hipotecarias, warrant, prendarias, personales, quirografarias o la combinación de estas.
Línea de Crédito	Línea de crédito, habilitada por tres años, para capital u operaciones, con desembolso en 24 horas, lo cual permite una disponibilidad inmediata de fondos.
Boleta de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento	Servicio de emisión de Garantías para el respaldo de las operaciones financieras y comerciales locales, como ser: seriedad de propuesta, cumplimiento de contrato, buena ejecución de obra, correcta inversión de anticipo, derechos arancelarios o impositivos, devolución de CEDEIM's y constitución jurídica administrativa.
Préstamo "On Line" bajo Línea de Crédito	Crédito, bajo una línea de crédito rotativa, con disponibilidad permanente las 24 horas del día, hasta 360 días, y con destino exclusivo para capital de operaciones, como la compra de materias primas e insumos o mercadería.
Boleta de Garantía "On Line"	Servicio rápido de emisión de Garantías "On Line", una vez finalizada la solicitud (Boleta de Garantía o Garantía a Primer Requerimiento), el cliente o a quien designe, puede recoger la Garantía inmediatamente en cualquier agencia o sucursal del Banco.



Productos Crediticios para Banca Empresarial



Productos/Servicio	Descripción
Crédito Capital de Operaciones	Crédito en bolivianos, destinados a capital de operaciones para la compra de materia prima, mercadería, insumos y pago a proveedores, con un plazo de hasta 3 años. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendaías, personales, quirografarias; garantías no convencionales o fondos de garantía.
Crédito Capital de Inversiones	Crédito destinados a capital de inversiones para la compra de maquinaria, equipo, vehículos, inversión en instalaciones e infraestructuras, con duración hasta 10 años. Las garantías colaterales son autoliquidables, hipotecarias, warrant, prendaías, personales, quirografarias, garantías no convencionales o fondos de garantía.
Tarjeta de Crédito Empresarial	Tarjeta de Crédito especializada para financiar gastos de representación por medio de POS o de avance en efectivo o a través de ATM's y/o del servicio tecnológico de e-BISA.
Boleta de Garantía o Garantías a Primer Requerimiento	Boleta de garantía y/o garantías a primer requerimiento de seriedad de propuesta para licitaciones por convocatoria de diferentes obras y provisiones; cumplimiento de contrato de obras, entrega de materiales u obligaciones; correcta inversión de anticipo; pago de derechos arancelarios o impositivos; caución de cargos o funciones; buen funcionamiento de maquinaria y para amparar consecuencias judiciales o administrativas.
Financiamiento Importaciones y Exportaciones	Financiamiento tanto para importar o exportar productos manufacturados, bienes intermedios, materia prima, entre otros, y ofrece asesoramiento con el fin de gestionar, negociar y financiar sus emprendimientos.
Línea de Crédito Pyme	Financiamiento exclusivo para capital de operaciones a través de una línea de crédito rotativa.

Productos/Servicio	Descripción
Línea de Crédito PyME – On Line	Línea de crédito rotativa con disponibilidad permanente las 24 horas del día, los 365 días del año con destino exclusivo para capital de operaciones como compra de materias primas e insumos o de mercadería, para las solicitudes de recursos, no es necesario apersonarse al Banco.



Productos Crediticios para Banca Mi Empresa



Productos/Servicio	Descripción
BISA Microcrédito	Financiamiento a propietarios de microempresas, que efectúen actividades económicas de producción, comercio y/o servicios, destinado para capital de operaciones o inversión. La tasa de interés acorde al monto de crédito y garantía.
BISA Línea de Crédito	Línea de crédito rotativa, este producto te permite contar con un monto disponible, bajo el cual puedes realizar varios desembolsos con destino a Capital de operación y Capital de inversión.
BISA Crédito Oportuno	Financiamiento de capital de operación para clientes con actividades de comercio y servicios, que le permite aprovechar épocas de alta demanda relacionadas con un incremento estacional de su actividad.
BISA Organizadora de Crédito	Crédito destinado a la cancelación de una o más deudas que el cliente mantiene en el sistema financiero, con el objetivo de consolidar sus deudas en un solo crédito.



Créditos Conscientes

Ind.ASFI.02 - Ind.ASFI.03 - Ind.ASFI.d

Banco BISA S.A., como parte de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial y ratificando su compromiso con el cuidado del medio ambiente, cuenta con Créditos Conscientes.

Estos productos “verdes” están destinados al financiamiento de iniciativas - personales y empresariales - con un claro impacto en la sostenibilidad medioambiental, promoviendo el consumo responsable de los recursos naturales y la reducción de emisiones de CO2 de las actividades comerciales, productivas, de la construcción y del hogar.

Crédito Consciente Auto

Producto destinado al financiamiento de hasta el 80% del valor de un vehículo nuevo, eléctrico o híbrido, que beneficiará al cliente con condiciones preferenciales por la compra del vehículo eco-amigable.



Crédito Consciente Hogar

Producto destinado al financiamiento de la instalación de energía solar en viviendas unifamiliares en construcción o remodelación.

Para acceder a las condiciones preferenciales, el crédito debe cumplir las siguientes características:

- Transición a energía sostenible en el hogar,
- Instalación de paneles solares para cubrir mínimo el 15% de la potencia necesaria del hogar,
- Evaluación de la instalación mínima del sistema fotovoltaico, y
- Determinación de los componentes del sistema para realizar cotizaciones en empresas legalmente constituidas y autorizadas por la Autoridad de Electricidad y Tecnología Nuclear (AETN).





responsabilidad
social
empresarial

PROVEEDORES

Proveedores



[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.e](#)

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

La normativa vigente de Banco BISA S.A. establece brindar prioridad a proveedores locales para adquisiciones y consumos, siempre y cuando la calidad y precio de los productos o servicios cumplan con los estándares requeridos. De esta manera se busca apoyar la producción nacional y fomentar el desarrollo económico del país. El 2024 no hubo cambios en la política de cadena de suministros y proveedores.

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

Los proveedores de productos y servicios del Banco, en la gestión 2024, fueron de origen nacional e internacional.

Como parte del Programa “Creando Futuro”, se organizó un Taller de Educación Financiera para los proveedores y sus colaboradores. La temática que se impartió fue “Seguridad en canales electrónicos de pago”.

Tejedoras “Tacana”

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.e](#)

El emprendimiento de Tejedoras Tacana se convirtió en un proveedor recurrente de Banco BISA, suministrando, el 2025, accesorios que son entregados como incentivos en las campañas y actividades internas como parte de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que promueven el cuidado del medio ambiente.

Esta unidad productiva, ubicada en Tumupasa al norte de La Paz, es parte del Consejo Indígena de Mujeres Tacana (CIMTA) y agrupa a 20 mujeres que tejen con técnicas ancestrales y se consideran guardianes de la Amazonía.



El tejido Tacana es más que una actividad artesanal, es un ritual. Las mujeres se reúnen compartiendo saberes y orientándose mutuamente para obtener productos de calidad. En sus piezas, plasman diseños simbólicos de mariposas, huellas de jaguar, tortugas, y figuras que representan la rica diversidad de la cultura y ecosistema Tacana.

La técnica utilizada por las hábiles tejedoras es el "tejido de palca", donde la palca, un trozo de madera, se utiliza como herramienta para tejer fibras naturales de algodón en un proceso meticuloso. Cada tejido demora varios días y es el reflejo de su compromiso y dedicación.

La decisión de Banco BISA S.A. de incorporar a estas talentosas tejedoras Tacana como proveedoras, visibiliza el valor artesanal de sus productos, reactiva su economía comunitaria e impulsa iniciativas sostenibles y socialmente responsables.





responsabilidad
social
empresarial

MEDIO AMBIENTE

Medio Ambiente



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

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

A nivel interno, Banco BISA S.A. cuenta con el Manual de Sistema de Gestión Ambiental que norma tanto el ámbito económico como el impacto ambiental de las actividades del cliente, antes de la otorgación de créditos. Además, para reducir su huella de carbono, la institución lleva a cabo el concurso interno “Guardianes del Planeta”, destinado a la reducción del consumo de energía eléctrica, agua, papel y reciclaje de papel en las operaciones del Banco. También se cuenta con la versión para que los colaboradores participen con sus familias. De igual manera, implementa el programa de forestación “Pulmón Banco BISA” y promueve el uso de energías sostenibles a través de la instalación de paneles solares y compra de créditos de carbono para ser neutros en carbono.

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

Medición de la Huella de Carbono

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#) / [Ind.ASFI.e](#)



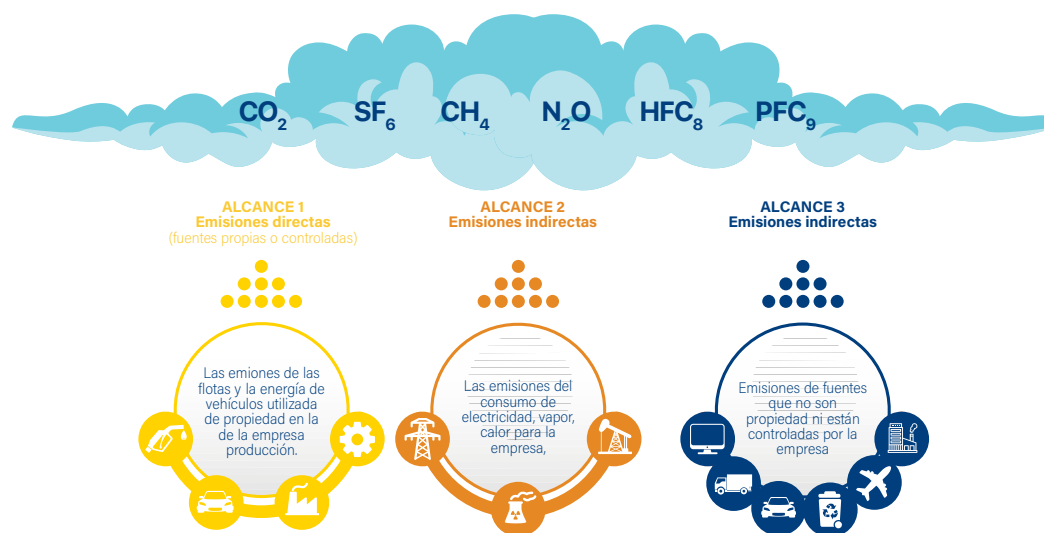
Banco BISA S.A., por décimo primer año, cuantificó las emisiones de CO2 de sus operaciones, con el fin de definir medidas de reducción y compensación de su huella ambiental.



La metodología para el cálculo de la Huella de Carbono cumple con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 14064-1:2006, y los lineamientos técnicos del Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC). De acuerdo con la ISO 14064:1 las emisiones se clasifican en:

- **Emisiones Directas de GEI:** Fuentes de emisión que son de propiedad de la organización o están controladas por esta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio y para el 2025 representaron 1.077,12 CO₂e.
- **Emisiones Indirectas de GEI:** Generación de electricidad de origen externo, consumido por la organización, y las que ocurren como consecuencia de las actividades de la organización, pero provienen de fuentes que no son controladas por la misma. Las emisiones bajo este alcance también son de reporte obligatorio y para el 2025 representaron 1.771,39 CO₂e.

Alcances de la HC, según la ISO 14064



Fuente: (GLOBAL CLIMATE INITIATIVES, 2020)

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

Factores de Emisión

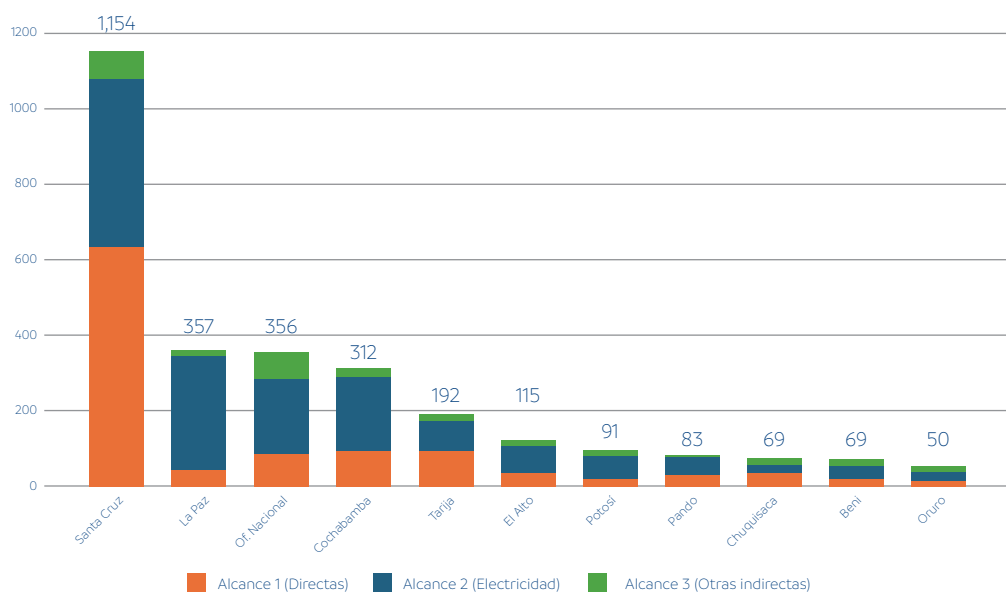
Factor		
Alcance 1	Gasolina	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Diésel	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Gas natural	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Emisiones fugitivas	IPCC, Sexto Informe de Evaluación, 2021. Potencial de Calentamiento Global de los Gases R410A, R22 y R407C.
Alcance 2	Energía eléctrica	Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2022.
Alcance 3	Papel	Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil, 2015.
	Residuos sólidos	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características en rellenos sanitarios de Bolivia. Potencial de calentamiento global: Sexto Informe del IPCC, 2021.
	Viajes terrestres	Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.
	Viajes aéreos	Factores de emisión de GEI por viajero kilómetro recorrido, elaborado por DEFRA, 2021.

Fuente: Elaboración propia

La Huella de Carbono de Banco BISA para la gestión 2025 fue de 2.848,50 tCO₂e, distribuidas en las siguientes ciudades:

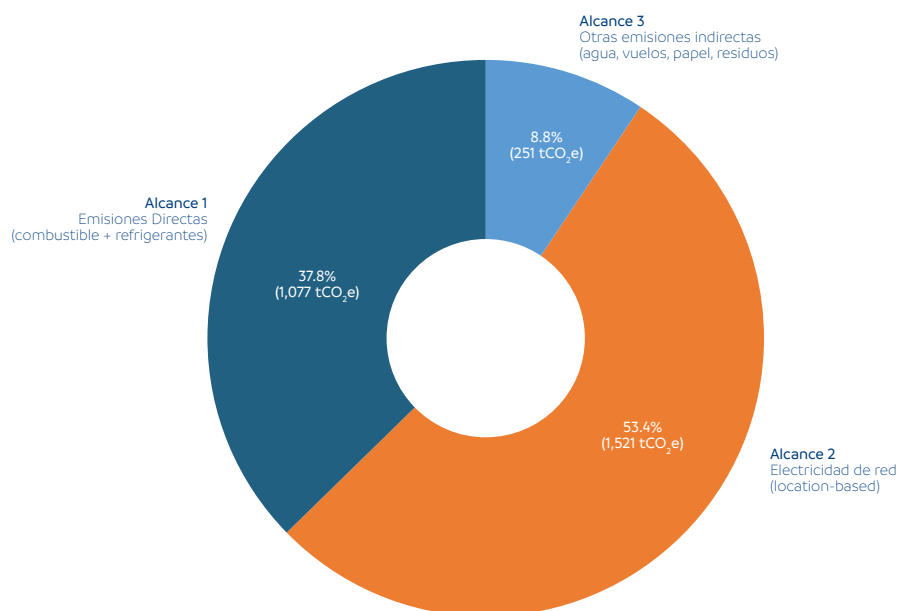
Instalación	Huella de Carbono en Toneladas CO ₂
Agencias y Oficina Principal Santa Cruz	1.154,04
Agencias y Oficina Principal La Paz	357,08
Edificio Oficina Nacional	356,06
Agencias y Oficina Principal Cochabamba	312,35
Agencias y Oficina Principal Tarija	192,33
Agencias y Oficina Principal Ciudad de El Alto	115,10
Agencias y Oficina Principal Potosí	90,90
Agencias y Oficina Principal Pando	82,57
Agencias y Oficina Principal Chuquisaca	69,19
Agencias y Oficina Principal Beni	68,76
Agencias y Oficina Principal Oruro	50,12
Total	2.848,50

Huella de Carbono Banco BISA 2025 por unidad de evaluación



La Huella de Carbono está compuesta de la siguiente manera: 1.077,12 t CO₂e corresponden a emisiones Directas, y 1.771,39 t CO₂e corresponden a las emisiones Indirectas. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 9.497 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 2.425 hogares en un año.

Distribución por Alcance ISO 14064-1



Guardianes del Planeta

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d



Banco BISA S.A. promueve entre su personal el concurso interno Guardianes del Planeta, con la finalidad de incentivar el uso consciente de agua, energía eléctrica y papel en las operaciones del Banco; así como fomentar hábitos de cuidado del medioambiente en su diario vivir.

Concurso Interno

En 2025 se realizó la décima versión del concurso interno "Guardianes del Planeta", con el objetivo de incentivar a los colaboradores a aplicar buenas prácticas para el consumo consciente de energía, agua y papel, además de acopiar tapas plásticas, papel y cartón para ser vendidas y recicladas. El 100% de la recaudación se entrega a asociaciones que financian tratamientos de cáncer de niños cuyas familias no cuentan con los recursos económicos. Participaron 70 agencias a nivel nacional.





¡Tu agencia puede ganar!
Reduce el Consumo de Agua

¡La competencia sigue! Como Guardianes del Planeta, ahora es momento de enfocarnos en cuidar un recurso vital: el agua.

#ElCambioComienzaConUnoMismo

- Cierra bien los grifos después de utilizarlos.
- Reporta fugas o goteos (Administración de tu región).
- Usa solo la cantidad necesaria al lavar tazas, utensilios o superficies.

¡Cada gota cuenta! Que tu agencia lidere el cambio con acciones que suman.

Descarga la convocatoria

Contacto: chonica@grupobla.com, Int. 1250

responsabilidad social empresarial

banco **bib**
simplificando tu vida



¡Tu agencia puede ganar!
Reduce el Consumo de Energía

¡Ser Guardianes del Planeta también es competir con propósito! Tu agencia puede destacar reduciendo el consumo de energía en el día a día.

#ElCambioComienzaConUnoMismo

- Apaga luces, computadoras, estufas u otros equipos cuando no estén en uso.
- Mantén encendidos solo los equipos necesarios para el teletrabajo o funciones esenciales.

Cada acción suma. ¡Que tu agencia lidere con el ejemplo!

Descarga la convocatoria

Contacto: chonica@grupobla.com, Int. 1250

responsabilidad social empresarial

banco **bib**
simplificando tu vida

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



Felicidades a los ganadores del concurso interno "Guardianes del Planeta 2025"

Agencia	Agencia	Agencia	Agencia
Agencia ASORINSA	Agencia ASORINSA	Agencia ASORINSA	Agencia ASORINSA
Logro: Ahorro del 56,41%	Logro: Ahorro del 79,73%	Logro: Ahorro del 62,31%	Logro: Ahorro del 10,2% por contaminante (102 Kg)
Logro: 40 kg por contaminante (150 Kg)	Logro: 141 Economías	Logro: 44,5 kg	Logro: 181 kg

Gana el planeta, gana la solidaridad, ganamos todos. ¡Gracias a todos los que participaron!

responsabilidad social empresarial

banco **bib**
simplificando tu vida



Equipo Sucursal Sucre



Equipo Agencia Montero



Equipo Agencia Arroyo Concepción

Guardianes del Planeta en Casa

Se pusieron en marcha acciones mensuales, durante todo el año, para que los colaboradores participen junto a sus familias en actividades relacionadas a la preservación del medio ambiente. Estas acciones se desarrollaron a nivel nacional.

Cada actividad fue acompañada de una campaña de comunicación interna con datos científicos, estadísticas y mensajes motivacionales que ayudaron a visibilizar el impacto de las acciones y la relevancia del tema.



DÍA MUNDIAL DEL Agua

No desperdices el agua, cuidala.
Comparte con nosotros mecanismos que utilizan en casa para ahorrar o reutilizar el agua. También pueden ser mecanismos para aprovechar la lluvia.

Entre todos, cuidemos el agua.

Envía tus fotos hasta el 7 de abril al correo: multicomunicacion@bva.com

Sorteo de 10 premios entre todos los participantes.

Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

Logos: 20 años BVA, Responsabilidad Social Empresarial, banco bva simplificando tu vida.



DÍA INTERNACIONAL DE La Madre Tierra

Premio:
Maceta ecológica de barro con semillas de alfalfa.

¡Cuidar el medio ambiente es tarea de todos!
Ve con tu familia a limpiar un área verde, parque o plaza y comparte con nosotros las imágenes.

1 2 3 4

Envía tus fotos hasta el 7 de mayo al correo: multicomunicacion@bva.com

Sorteo de 10 premios entre todos los participantes.

Nota: Favor comunicar al personal bajo su dependencia que no cuenta con correo electrónico institucional.

Logos: 20 años BVA, Responsabilidad Social Empresarial, banco bva simplificando tu vida.



Acopio y Reciclado de Papel

Actualmente, la gestión de papel para reciclar es a nivel nacional y como medida de seguridad, por la información confidencial que pueda contener el material acopiado, todo el papel que se entrega a empresas recicladoras es triturado, dando cumplimiento a la normativa del Sistema Financiero Boliviano.

El 2025, se logró reciclar 7.4 toneladas de papel y cartón, con el trabajo de todas las agencias y sucursales a nivel nacional. Dicha cantidad equivale a 126 árboles que no serán utilizados para fabricar papel nuevo.

El papel para reciclar es cedido a las Asociaciones de Voluntarios de Lucha contra el Cáncer Infantil, a nivel nacional, que lo venden y el 100% de la recaudación sirve para financiar tratamientos infantiles de familias de escasos recursos.



Cajas Clasificadoras



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

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

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

Pulmón Banco BISA



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

El proyecto empezó el 2016 con la plantación de 500 árboles en el Parque Urbano Central de la urbe paceña, que además de capturar CO₂, producirá más oxígeno y permitirá la estabilización de los terrenos.

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



Pulmón Banco BISA "Aranjuez" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Aranjuez" – La Paz

En el 2018 se realizó la tercera fase con la plantación de 1.262 árboles en la zona circundante a la Av. Kantutani de la ciudad de La Paz.

El año 2019 se plantaron 300 árboles en el talud de Auquisamaña, 821 árboles en la Av. Kantutani y 463 en el bosquecillo de Auquisamaña.



Pulmón Banco BISA "Auquisamaña" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Bosquecillo de Auquisamaña" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Bosquecillo de Auquisamaña" – La Paz

Adicionalmente, se determinó extender las acciones a la ciudad de Sucre con la plantación de 162 árboles.

En el 2020, se adicionaron 305 árboles al Pulmón de la Av. Kantutani, 1.800 árboles al bosquecillo de Auquisamaña y 40 al talud del mismo lugar.



Pulmón Banco BISA "Kantutani" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Kantutani" – La Paz

El año 2021 se plantaron 200 árboles en el Bioparque "Vesty Pakos" de la zona de Mallasa de La Paz en el marco de la Campaña interna "Dona un árbol", actividad destinada a que los colaboradores del Banco financien la plantación y mantenimiento de uno o más árboles.



Pulmón Banco BISA "Bioparque Vesty Pakos" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Bioparque Vesty Pakos" – La Paz

En 2022 se plantaron 925 árboles ampliando el Pulmón "Parque Urbano Central" y consolidando el Pulmón "Vesty Pakos".



Pulmón Banco BISA "Parque Urbano Central" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Parque Urbano Central" – La Paz

El 2023 se inauguró en la ciudad de La Paz el Pulmón "Achuma" - 1.300 árboles - en la zona de Achumani con una extensión de 10.690 metros cuadrados. También se aumentaron 300 árboles al Pulmón "Vesty Pakos" que llegó a un acumulado de 1.025.



Pulmón Banco BISA "Achumani" – La Paz



Pulmón Banco BISA "Achumani" – La Paz

Adicionalmente, se implementó el primer Pulmón en la ciudad de Cochabamba con el plantado de 300 árboles, ubicado en el barrio de Queru-Queru, al norte de la ciudad, detrás del Templo como luego de Mormón representa un oasis urbano que destaca por su enfoque en la biodiversidad y la participación comunitaria.

El proyecto del Bosque Urbano, anhelado durante 20 años por las Organizaciones Territoriales de Base (OTB) "Faros de Aranjuez" y "Villa Moscú", finalmente se hizo realidad gracias a la colaboración de Banco BISA S.A. y el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba.

La iniciativa no sólo buscó plantar árboles, sino de involucrar a la comunidad en la construcción de un entorno más saludable y sostenible.

Los árboles fueron financiados por los propios colaboradores del Banco, quienes realizaron aportes para desarrollar esta tarea, además de su mantenimiento durante los primeros 12 meses. A partir del segundo año, el mantenimiento estará a cargo del Banco hasta que los árboles alcancen la edad adulta.



Pulmón Banco BISA "Cochabamba"



Pulmón Banco BISA "Cochabamba"

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

Resilvestración BISA

El año 2024 Banco BISA ratificó su compromiso ambiental mediante la implementación de tres nuevos pulmones, en esta oportunidad en la Amazonia. Las áreas verdes contribuirán significativamente a la regeneración de la biodiversidad y absorción de dióxido de carbono (CO₂).

Los Pulmones Banco BISA, ubicados en Pasiflora (ubicado entre San Buenaventura y Tumopasa al norte de La Paz), San José Uchupiamonas (en el Parque Nacional Madidi) y Carmen Florida (en la Reserva de la Biosfera y Tierra Comunitaria de Origen Pilón Lajas), cada uno con 1.000 árboles, destacan por su enfoque de “resilvestración” para la reposición de vida silvestre y restablecimiento del equilibrio del ecosistema.



Pulmón Banco BISA "Passiflora"

Este modelo no solo implica la plantación de árboles nativos, como la mara, el asaí y el cacao, sino también la integración de especies frutales e insectos polinizadores esenciales como abejas nativas sin aguijón y mariposas.



Pulmón Banco BISA "Passiflora" – Capacitación para Resilvestrar

La implementación de estos tres pulmones fue posible gracias a la alianza estratégica con Senda Verde, organización que garantizará el mantenimiento y monitoreo continuo de las áreas intervenidas.

Calacoto la zona más verde de La Paz

El año 2025, Banco BISA realizó la plantación de 321 árboles entre las calles 8 y 21 de Calacoto, en la Zona Sur de la ciudad de La Paz. Se utilizaron acacias y jacarandás, respetando el ecosistema propio del lugar. La iniciativa fue coordinada con la Secretaría Municipal de Gestión Ambiental y la Junta vecinal del barrio.



Pulmón Banco BISA Pulmón Calacoto

Como resultado del impacto positivo de la arborización, Banco BISA decidió ampliar la cantidad. La empresa especializada que se encarga de la plantación y mantenimiento, en coordinación con los vecinos, hizo un nuevo relevamiento y se identificaron más lugares para árboles.



Inicialmente eran 321 y se adicionaron 95, con lo que Calacoto será uno de los barrios más verdes de la ciudad. Además, el Banco se encargará del mantenimiento de otros árboles que habían sido plantado por los vecinos. A través de las redes de comunicación de los vecinos se están distribuyendo videos cortos con consejos de riego y cuidado, así la responsabilidad es compartida.

En la misma gestión se plantaron más árboles en los Pulmones Kantutani, Bosquecillo, Vesty Pakos, Achuma y en Sucre.



Pulmón Banco BISA Pulmón Calacoto

Hasta el 2025 se implementaron trece "Pulmones Banco BISA" con más de 13.000 árboles plantados en La Paz, Cochabamba y Sucre. Las especies forestales son nativas para que su desarrollo sea el óptimo.

Pulmón BISA	Cantidad árboles
Bosquecillo Auquisamaña	2.413
Av. Kantutani	2.388
Pulmón Achuma	1.446
Bioparque "Vesty Pakos" (Mallasa)	1.043
Pulmón Passiflora	1.000
Pulmón San José Uchupiamonas	1.000
Pulmón Carmen Florida	1.000
Parque Urbano Central (PUC)	900
Parque Bartolina Sisa (Aranjuez)	500
Pulmón Calacoto	416
Talud Auquisamaña	340
Pulmón Sucre	312
Pulmón Cochabamba	300
Total	13.058

Esta cantidad de árboles podrá absorber, aproximadamente 1.570 toneladas de CO₂ al año, permitiendo compensar anualmente cerca del 65% de las 2.400 toneladas de emisiones del Banco.

Es importante destacar que, los árboles en las zonas urbanas cumplen funciones ambientales fundamentales, como la purificación del aire, la sujeción del suelo y la regulación del ciclo hidrológico, generando humedad en la atmósfera y aportando en la recarga de acuíferos a través de sus raíces.

Energía Solar



[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#)

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

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

En 2020 tuvo lugar la instalación y puesta en marcha de un nuevo sistema fotovoltaico de 59.67 kWp con 153 módulos fotovoltaicos monocristalinos de 390 Wp cada uno y 50 kW en inversores (2x25 kW), montado en la terraza de nuestro edificio principal de la ciudad de Santa Cruz. La generación esperada de este sistema alcanza los 77 MWh año.



Paneles solares Edificio Principal Santa Cruz

En el edificio principal de la sucursal La Paz, se instaló otro sistema de paneles solares compuesto por 62 módulos fotovoltaicos de 390 Wp, cada uno con una potencia total de 28.08 kWp y dos inversores de 15 kW, que se espera genere al año más de 55 MWh.



Paneles solares Edificio Principal Cochabamba

Finalmente, se instaló el cuarto sistema fotovoltaico en el techo de nuestro edificio principal de la ciudad de Cochabamba. Está compuesto por 62 módulos de 390 Wp cada uno, una potencia del inversor de 25 kWp y una capacidad de generación de cerca de 43 MWh anuales.



Paneles solares Edificio Nacional

Ahora, Banco BISA S.A. cuenta con una capacidad de generación de energía solar de más de 254 MWh año, lo que equivale al consumo de 240 viviendas urbanas de Bolivia.

Durante el 2023 se realizó el mantenimiento de todos los sistemas fotovoltaicos para asegurar el mejor rendimiento posible tomando en cuenta las condiciones climáticas y atmosféricas de cada ciudad.

Esta fuente adicional de electricidad alimenta la red convencional y se interconecta de forma automática y sincronizada en base al consumo del edificio. Se activa por la mañana con los rayos del sol, alcanzado al medio su máxima capacidad y paulatinamente va decreciendo y se activa la red convencional.

Certificado de Compensación de Emisiones

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b



En los últimos 7 años, Banco BISA compró Reducciones Certificadas de Emisiones (RCEs) por una cantidad equivalente a las emisiones de CO2 de las operaciones del Banco.

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

El año 2025 la medición de la huella de carbono determinó que las emisiones del Banco alcanzaron 2.848,50 ton de CO2, por lo cual se procedió a la compra de 3.000 RCEs para lograr la “carbono neutralidad” de sus operaciones.

Requisitos Medio Ambientales para la Otorgación de Créditos



[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#) / [Ind.ASFI.e](#)

Requisitos medio ambientales para la otorgación de créditos

Desde el 2003, se exige el cumplimiento de requisitos establecidos en el Manual de Sistema de Gestión Ambiental (SGA) a las solicitudes de créditos empresariales. Este manual fue elaborado por Banco BISA con el propósito de precautelar el cuidado del medioambiente, en concordancia con las normas vigentes del país, y evaluar el riesgo ambiental al momento de otorgar créditos.

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

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

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

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

Otras Iniciativas Medio Ambientales

[Ind.ASFI.02](#) / [Ind.ASFI.03](#) / [Ind.ASFI.a](#) / [Ind.ASFI.b](#) / [Ind.ASFI.d](#)



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

- Normativa interna que instruye acciones concretas para cuidar el uso de agua, energía eléctrica y papel. Adicionalmente, normativa para la reutilización y reciclaje de papel en desuso.
- Monitoreo de los reportes de control de consumo de recursos, como el material de escritorio y papelería.
- Utilización de videoconferencias, como nueva vía de comunicación a fin de minimizar los viajes aéreos del personal.
- Donación de residuos electrónicos para ser reciclados por instituciones especializadas.



responsabilidad
social
empresarial

COMUNIDAD

Comunidad

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

Educación Financiera



El Programa de Educación Financiera “Creando Futuro” de Banco BISA busca contribuir a mejorar la cultura financiera en la población. El 2025 el Banco llevó adelante diversos talleres tanto presenciales como virtuales y una campaña de difusión de información con el propósito de transmitir conocimientos que permitan a los consumidores financieros comprender conceptos, beneficios y uso correcto de los diversos productos y servicios bancarios.

Uno de los hitos importantes del programa fue la participación en el Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF-2022), cuando Banco BISA fue invitado, por segundo año consecutivo, para exponer los resultados de su programa “Creando Futuro”.

Representantes de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) destacaron la integralidad y alcance del programa de Educación Financiera en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el congreso, que reunió a más de 600 instituciones financieras de 18 países de América Latina, se presentó el programa de Banco BISA como un “caso de éxito”.

Entre las principales características que más destacaron está la adecuación de contenidos, dinámicas, diagramación y lenguaje de acuerdo con el grupo de interés para lograr que temas técnicos sean comprendidos por personas que están iniciando su formación en temas financieros. Por ejemplo, para los estudiantes se aplican estrategias didácticas con cuentos, preguntas, consejos, juegos y actividades. De ese modo se logra que conceptos complejos sean asimilados de forma lúdica.

Los ejes temáticos son 100% académicos y técnicos, sin promoción de productos o servicios, y es por eso que el Programa tiene buena recepción, sobre todo en colegios y universidades.

Los temas transversales de “Creando Futuro” son: el presupuesto personal y familiar; el ahorro y objetivos financieros; el crédito; seguridad de canales electrónicos y banca digital, derechos y obligaciones del consumidor financiero, y activos virtuales y criptomonedas.



Subprograma de Educación Financiera

Grupo de Interés	Beneficiarios
Niños, Niñas y Adolescentes	119.536
Jóvenes y Universitarios	4.998
Usuarios del Portal Educación Financiera "DESCUBRE"	6.134
Clientes y Usuarios	6.173
Clientes MyPEs y Emprendedores	708
Personal Interno	8.276
Mujeres en Proceso de Formación	11.680
Personas con Ceguera	84
Adultos Mayores	114
Total Beneficiarios	157.703

Creando Futuro "Personas con Ceguera"

El 2025, en coordinación con la Dirección de Personas con Discapacidad del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se benefició con Educación Financiera a 84 personas ciegas.

Adicionalmente, recibieron la cartilla del programa "Creando Futuro", 100% en braille, no solo para que accedan al contenido, sino para que practiquen o aprendan este método de lectoescritura. Cabe resaltar que en el contexto nacional resulta complejo y costoso acceder a libros en braille, razón por la cual los beneficiarios agradecen de sobremanera el material.



Personas con Ceguera recibiendo Educación Financiera

Creando Futuro “Clientes y Usuarios”



Banco BISA realizó talleres de Educación Financiera, virtuales y presenciales, dirigidos a clientes y usuarios a nivel nacional, mismos que fueron impartidos por los propios colaboradores del Banco, como muestra del compromiso asumido por la institución.

El 2025 se capacitó a un total de 5.257 clientes y usuarios a través de 37 talleres impartidos en diez ciudades del país.

Ciudad	Beneficiarios
El Alto	766
Sucre	415
Oruro	701
Potosí	418
Santa Cruz	444
Cochabamba	497
La Paz	850
Trinidad	362
Cobija	234
Tarija	570
Total	5.257

También se llevaron adelante 14 talleres virtuales, beneficiando a 699 clientes que realizan sus transacciones por la Banca Digital e-BISA+ y e-BISA+. El contenido destinado a estas sesiones fue "Seguridad en Canales Electrónicos de Pago y Banca Digital" con la finalidad de aprendan a identificar los riesgos y como mitigarlos, además de los beneficios de utilizar estos medios.

Se realizó 1 taller en Cochabamba, exclusivamente para clientes de Banca Mi Empresa de Banco BISA. Fue una sesión presencial en la que se trabajó el uso de cripto monedas en Bolivia.



Taller para clientes de Mi Empresa - Cochabamba

Adicionalmente, se realizó 1 taller exclusivo para proveedores del Banco, actividad en la que podían participar incluso con sus familias. Se habló de Seguridad de la Información y Banca Digital, beneficiando a 163 persona.



Taller para Proveedores del Banco.

Creando Futuro “Pequeños Productores y Emprendedores”

El año 2025, en alianza con diversos actores, Banco BISA realizó 8 talleres para 708 Emprendedores.

	Talleres	Beneficiarios
Escuela de Emprendedores SDM	3	416
Instituto de la Juventud – GAMLP – Programa Emprendedores	5	292
Total	8	708

En alianza con el Instituto de la Juventud, unidad dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, se realizaron 5 talleres en los que se habló sobre la importancia del Ahorro y Presupuesto mediante objetivos financieros, Seguridad en el Uso de Canales Electrónicos de Pago y Finanzas Sostenibles para 292 emprendedores que son capacitados de manera continua en programas municipales.

En coordinación con la Escuela de Emprendedores “Samuel Doria Medina” se realizaron 5 talleres de alcance nacional. Cabe resaltar que dicha institución se dedica a la capacitación de emprendedores bolivianos, ofreciendo seminarios y talleres en temas clave como marketing, impuestos, inteligencia artificial y estrategias de negocio, con el objetivo de fortalecer el ecosistema emprendedor y generar empleos sostenibles en el país. Se lograron 416 emprendedores capacitados en Financiamiento Bancario, Uso de Criptomonedas y Seguridad de la Banca Digital.



Creando Futuro “Mujeres Emprendedoras”

	Talleres	Beneficiarios
Empoderamiento Financiero – Entrelazadas	1	11.379
Taller – Microempresarias	1	179
i3 Impacto Social – Proyecto Warmis	3	122
Total	5	11.680

Banco BISA fue un actor importante en el evento de empoderamiento femenino “Entrelazadas”, actividad destinada a reunir a miles de mujeres entorno a líderes de diferentes ámbitos para el desarrollo y fortalecimiento de habilidades. El Banco benefició a 11.379 mujeres en cuanto a empoderamiento financiero.

Se reunió a 179 mujeres microempresarias en un taller virtual a nivel nacional para capacitarlas respecto al uso seguro de canales de pago en sus negocios y la importancia de proteger la información financiera.



En la ciudad de El Alto, se amplió la cobertura de talleres con i3 Impacto Social y su proyecto “Warmis”, que tiene la finalidad de empoderar a mujeres mediante el conocimiento, la capacitación y el desarrollo de nuevas destrezas. Las temáticas que se impartieron fueron: El uso de Activos Virtuales, Planificación del Ahorro y como elaborar el Presupuesto Personal.

Creando Futuro “Jóvenes”

El 2025, se beneficiaron 4.998 jóvenes mediante 55 talleres, cantidad que aumentó significativamente gracias a las diversas alianzas que se desarrollaron con universidades a nivel nacional.

	Talleres	Beneficiarios
Instituto de la Juventud	21	1.356
Instituto Tecnológico Boliviano Suizo	16	1.280
Universidad Franz Tamayo – UNIFRANZ	7	769
Fundación “Ser Familia”	3	688
Universidad Mayor de San Andrés	2	547
Universidad Privada de Santa Cruz - UPSA	4	307
Save The Children	2	51
Total	55	4.998

Desde el año 2006, el Instituto de la Juventud del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz es un aliado importante para impartir Educación Financiera a jóvenes y aportar a la cultura financiera de quienes van incursionando al sistema financiero. El 2025 se realizaron 19 talleres, entre virtuales y presenciales, durante la Semana de Capacitación, iniciativa liderada por la Secretaría Municipal de Educación y Desarrollo Social, en alianza con la ONG “Solidaridad Sin Fronteras” (SSF) y varias instituciones.

Fueron 2 semanas intensas de capacitaciones que beneficiaron a 1.356 universitarios y contó con expositores de amplia experiencia en el ámbito financiero, empresarial y gestión de emprendimientos.

Adicionalmente, se realizaron 2 talleres de desarrollo de habilidades blandas y conocimientos técnicos con la participación de BISA Seguros y BISA Leasing para que la Educación Financiera sea integral. Se lograron 161 beneficiarios.



Las universidades e Institutos también se beneficiaron del Programa de Educación Financiera, ya que se realizaron talleres con la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) en coordinación con el Instituto COFIN Coach, Universidad Franz Tamayo (UNIFRANZ), Universidad Privada de Santa Cruz (UPSA) y el Instituto Tecnológico Boliviano Suizo (TBS) beneficiando a 2.719 jóvenes.

Finalmente, 739 jóvenes se beneficiaron del trabajo coordinado con 2 ONG's de mucho impacto social, como son la Fundación "Ser Familia" y "Save The Children"



Taller Educación Financiera Universidad Mayor de San Andrés



Taller Educación Financiera Instituto Tecnológico Boliviano Suizo - El Alto

Creando Futuro “Niños, niñas y adolescentes”

Banco BISA considera importante promover el valor del ahorro desde la niñez, es por eso que ha desarrollado el material de Educación Financiera para estudiantes.

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

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

Todo el material ha sido diseñado con conceptos claros y sencillos sobre el dinero, ahorro y metas financieras. Además, tiene historias y ejercicios propuestos por los personajes Bianka y Santiago, que fueron creados para un aprendizaje didáctico.



Cartillas de Educación Financiera para estudiantes de primaria.

La Educación Financiera que se imparte en niños y adolescentes tiene un gran impacto positivo en sus vidas, ya que les ayuda a prepararse para preguntar, leer y entender lo que ofrece una entidad bancaria; a tomar decisiones financieras más saludables; a planear con confianza su futuro económico y a responder adecuadamente a los eventos económicos que se les presenten en la vida. En la medida en que las personas aprendan desde pequeñas a administrar sus ingresos y controlar gastos, el beneficio se extenderá a la sociedad y contribuirá a la economía del país.

El 2025, mediante 4 alianzas se benefició a 119.536 estudiantes de primaria y secundaria.

Institución	Beneficiarios
Gobierno Municipal de La Paz	117.463
EDUCO - Bolivia	1.686
Colegio San Ignacio	350
Pastoral Social Cáritas - Sucre	37
TOTAL	119.536

En coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y la Secretaría Municipal de Educación y Desarrollo Social, se incorporó en las mochilas escolares que se repartieron en 356 Unidades Educativas el material para estudiantes de primaria y secundaria, "Mi Maletín Financiero" y "Mi Tablet Financiera" respectivamente.

El material Bianca y Santiago lleva ocho años siendo utilizado a nivel nacional como material complementario a la curricula tradicional; es una herramienta que los profesores utilizan en el aula con los alumnos. El 2025 se beneficiaron a 117.463 estudiantes.



Mochilas escolares Municipio de La Paz



Mochilas escolares Municipio de La Paz

En alianza con la ONG “Educo Bolivia”, que se dedica al apoyo pedagógico de unidades académicas de las laderas de la ciudad de La Paz y El Alto impartiendo contenidos académicos complementarios a la curricula convencional.

Se distribuyó, implementó y evaluó el material “Bianka y Santiago” de forma física a colegios de las zonas Pampahasi, Bella Vista, Kupini, Cora Cota, Periférica, Villa Victoria y Villa Cooperativa. En total se benefició a 1.523 estudiantes y 163 profesores.



ONG EDUCO llevó Educación Financiera a zonas alejadas.

En la ciudad de Sucre se trabajó con la Pastoral Social Caritas "Pascar" que brinda apoyo pedagógico a niños de escasos recursos de zona rural. Se les dotó material de Educación Financiera para que lo utilicen en las sesiones de capacitación. Se lograron 37 niños de zona rural.



ONG EDUCO llevó Educación Financiera a zonas alejadas.

En coordinación con el Trabajo Social del Colegio "San Ignacio", que es una actividad de alto impacto social por el desplazamiento de estudiantes a zona rural para realizar obras civiles y académicas, se capacitó a estudiantes voluntarios para que sean facilitadores de Educación Financiera en las comunidades donde realizaron el Trabajo Social. Repartimos e implementamos el material de Educación Financiera en los municipios de Monte Grande, Retiro, San Miguel de Apere Santa Rosa y San Antonio del Pallar del departamento del Beni. Se benefició 350 estudiantes del área rural.



Educación Financiera en zona rural del Beni

Creando Futuro “Descubre”

Banco BISA participó activamente de los Webinars de educación financiera organizados por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) en el marco de la Plataforma de Educación “Descubre”.

La convocatoria fue a través de las redes sociales de los bancos asociados y ASOBAN, logrando beneficiar a 6.134 personas. Cada banco tuvo a cargo un tema a ser expuesto por colaboradores de la institución, en el caso de Banco BISA continuó haciendo énfasis en Seguridad de Canales Electrónicos de Pago.



Creando Futuro “Adultos Mayores”

Se realizó un taller presencial con 114 miembros de la Asociación Multisectorial de Jubilados Illimani “AMJUBI” de la ciudad de La Paz.

Fue una sesión en la que participó personal del Banco explicando: Opciones Crediticias y Productos para el segmento, Uso de la Banca Digital y Seguridad de los Canales Electrónicos de Pago, Derechos del Consumidor Financiero y como utilizar en el “Punto de Reclamo” que existe en cada agencia.



Taller de Educación Financiera a Adultos Mayores.

Creando Futuro “Personal Interno”

Se realizaron 5 capacitaciones, específicas de contenidos enmarcados en la Guía Anual de Elaboración del Programa de Educación Financiera de la ASFI para 8.276 colaboradores en las siguientes temáticas::

- Código de Conducta.
- Código de Ética.
- Reglamento Interno.
- Características de Productos y Servicios.
- Productos Crediticios.
- Tiempo de Espera atención en Cajas.
- Tiempo de Espera atención en Plataforma.
- Atención Trato Preferente personas Adultas Mayores.
- Atención Punto de Reclamo.

Algunas fueron convocatorias masivas a nivel nacional y otras especializadas para el personal de operaciones.

Subprograma de Difusión de Información

Actividad / Indicador	Resultado
ASFI - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3,045.999 personas atendidas en agencias
ASOBAN - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3,045.999 personas atendidas en agencias
BISA TV - difusión cápsulas informativas (circuito cerrado - agencias)	3,045.999 personas atendidas en agencias
Impresión de folletería informativa de Educación Financiera	228.213 dípticos
Difusión de folletería informativa de Educación Financiera	25.357 beneficiarios
Distribución de Cartillas para estudiantes	119.536 ejemplares
Creando Futuro "Cultura de Riesgo"	2.047 colaboradores
Redes Sociales - posteos	702 publicaciones
Boletín Mesa de Dinero	52 boletines semanales
Cómic Creando Futuro	4.998 ejemplares
Portal Web - Seguridad	1 Portal Web

Creando Futuro "Clientes"

Se entregaron dípticos de Educación Financiera a 25.357 clientes y usuarios que esperaban su turno de atención en cajas o plataforma de atención al cliente en los 85 puntos de atención del Banco.

Los dípticos se encuentran distribuidos a nivel nacional y tienen el siguiente contenido:

- Seguridad de la Información,
- Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero,
- El Presupuesto Familiar,
- Garantías no Convencionales,
- El Ahorro,
- El Crédito,
- Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos,
- Cultura de Pago.
- Activos Virtuales.

Ciudad	Beneficiarios
Cochabamba	8.065
La Paz	5.091
Santa Cruz	4.661
El Alto	1.918
Sucre	1.049
Cobija	871
Oruro	942
Potosí	1.008
Tarija	1.033
Beni	719
Total	25.357

Como parte del compromiso del Banco en el cuidado del medioambiente, se empezó la migración a folletería digital para que los clientes los descarguen mientras son atendidos. De esta manera se redujo la cantidad de impresiones, aunque un porcentaje de clientes solicitó la versión impresa para quienes se continúa produciendo el material.



Creando Futuro “Cultura de Riesgo”

Se llevó adelante una campaña de difusión de consejos preventivos de Seguridad de la Información y de las Transacciones Financieras exclusivamente para colaboradores del Banco denominada “Cultura de Riesgo”.

Fueron 20 temas que se abordaron y enviaron a los 2.047 colaboradores del Banco a nivel Nacional a través de correo electrónico, las temáticas fueron:

- ¡Cuidado con el Phishing!
- Buzón Ciberseguridad
- Como registrar Eventos de Riesgo Operativo
- ¿Cómo crear una Contraseña Segura?
- ¡Cuidado con las Redes Inalámbricas Públicas!
- ¿Porque es importante actualizar el software?
- ¡Protege tu Información del Ransomware!
- Seguridad en la Entrega de Información
- Suplantación de Identidad
- Fraude del CEO
- Consejos para Proteger los Dispositivos Móviles
- Alerta Estafas Telefónicas
- ¡Cuidado con los Ciberdelincuentes!
- Servicios en la Nube
- ¿Qué es el Smishing?
- Alerta de Phishing
- Control de Accesos
- Respaldo de Información
- ¿Qué es el malware y cómo evitarlo?





Portal Web “Seguridad de la Información”

Se implementó un Portal Web, de acceso público, especializado en Seguridad de la Información y Transacciones Financieras. Tanto clientes, usuarios y población en general pueden ingresar al sitio www.bisa.com/Seguridad y beneficiarse de una amplia variedad de material, información y recomendaciones.

Los temas disponibles son:

- ¿Qué es el phishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de phishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del phishing?
- ¿Cómo protegerse del phishing?
- ¿Qué es el carding?
- ¿Cómo se realiza un ataque de carding?
- ¿Cuáles son los riesgos del carding?
- ¿Cómo protegerse del carding?
- ¿Qué es el smishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de smishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del smishing?
- ¿Cómo protegerse del smishing?
- ¿Qué es el vishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de vishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del vishing?
- ¿Cómo protegerse del vishing?
- ¿Qué es el skimming?
- ¿Cómo se realiza un ataque de skimming?
- ¿Cuáles son los riesgos del skimming?
- ¿Cómo protegerse del skimming?
- ¿Qué es el QRishing?
- ¿Cómo se realiza un ataque de QRishing?
- ¿Cuáles son los riesgos del QRishing?
- ¿Cómo protegerse del QRishing?
- Recomendaciones Generales
- Errores Habituales
- Recuperación Segura de Contraseñas
- Desbloqueo Seguro de Usuario



Bisa TV – circuito cerrado

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

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

Tanto las cápsulas informativas de producción propia, como las enviadas por ASOBAN y ASFI, fueron vistas aproximadamente por 3.045.999 personas durante su visita a las agencias del Banco, en la gestión 2025.

Folletería Informativa

Banco BISA realizó la impresión de 228.213 documentos con información sobre Seguridad de la Información, Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero, El Presupuesto Familiar, Garantías no Convencionales, El Ahorro, El Crédito, Reprogramación y Refinanciamiento de Créditos, Cultura de Pago. Activos Virtuales. Este material fue distribuido en todas sus agencias a nivel nacional para que sea entregado a los clientes y usuarios.

Redes Sociales

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

Durante la gestión 2025, en las diferentes Redes Sociales del Banco se realizaron 702 publicaciones de educación financiera que fueron vistas por los más de 345.376 seguidores en Facebook, 19.572 en Instagram, 2.587 en X y 103.055 en LinkedIn.



Boletín Mesa de Dinero

Banco BISA mantiene informados y actualizados a sus clientes empresariales mediante la emisión semanal del “Boletín Mesa de Dinero”, que contiene información económica relevante. Los 52 números del boletín en formato digital fueron difundidos vía correo electrónico a 801 clientes el año 2025.

Boletín Mesa de Dinero

Boletín Semanal Nro.: 01/2025

Fecha: 07/01/2025

banco **bisa**

Boletín Mesa de Dinero

Boletín Semanal Nro.: 52/2025

Fecha: 30/12/2025

banco **bisa**

- Indicadores económicos de Bolivia (PIB, IGAE, Inflación, Apreciación, TC Real, Reservas Internacionales, UFV, Exportación FOB, Importación CIF)
- Tasas de interés (LIBOR, FED Funds, Banco Central Europeo, Banco Central Inglaterra, TRE MN, TRE USD, Reporto BCB MN, Reporto BCB USD, Letras del Tesoro).
- Índices bursátiles (Dow Jones, Nasdaq, Nikkei, Bovespa, Merval, IPC, DAX).
- Precio de minerales y materias primas (oro, plata, estaño, zinc, cobre, plomo, azúcar, café, maíz, soya, trigo, petróleo, gas).
- Cotización de la moneda boliviano.
- Cotización de monedas duras.
- Cotización monedas Latinoamericanas.
- Consejos de Responsabilidad Social Empresarial

Cómics

Banco BISA, con el objetivo de orientar a la población en temas relacionados a la Educación Financiera, publicó por varios años historietas en formato cómic en un matutino de alcance nacional.

El 2025 se distribuyeron 4.998 ejemplares digitales a los beneficiarios de los Talleres de Educación Financiera que se impartieron a jóvenes.

Los comics son de fácil lectura y comprensión, con las siguientes temáticas: El ahorro, Garantías no convencionales y seguridad de la información.



Solidaridad y Bienestar



Inclusión de Mascotas

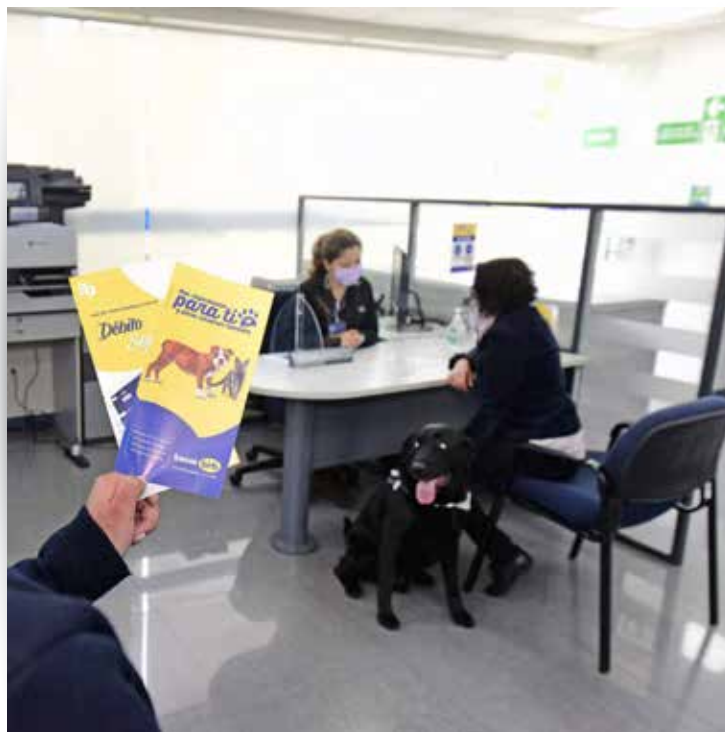
Agencias amigables con las mascotas

En el contexto de una iniciativa de inclusión y Responsabilidad Social Empresarial, Banco BISA se convirtió en una empresa “totalmente amigable” con las mascotas de sus clientes y usuarios al ser el único Banco que permite que ingresen a todas sus agencias a nivel nacional, bajo la premisa “sabemos que son importantes para nuestros clientes y por ende para nosotros también.”

Para esta iniciativa, se realizó una evaluación sobre las mejores prácticas, además escuchó las solicitudes de usuarios que manifestaron la necesidad de acudir junto con sus mascotas a realizar sus gestiones en la entidad financiera.



Como resultado, existe un “protocolo de visita” que se informa a quienes acudan con sus mascotas a las agencias que Banco BISA tiene en todo el país.



Campaña “Por los Peluditos de la Calle”

La campaña interna “Por los Peluditos de la Calle” se volvió a realizar gracias al éxito de la primera versión y compromiso de los Colaboradores del Banco. Esta actividad tiene la finalidad de fomentar la tenencia responsable de mascotas y promover la solidaridad entre los colaboradores. Se ayudó a albergues de animales rescatados de la calle en ocho departamentos de Bolivia.

Mensualmente, los colaboradores del Banco realizan colectas para beneficiar a un albergue en una ciudad, extendiendo así el apoyo a albergues como “Animal Rights” (Oruro), Albergue “Punkesa” (La Paz), “Narices Frías” (Cochabamba), “Animales SOS” (Potosí), “Lash” (Tarija), “Ángeles sin voz” (Yacuiba), “Corazón Canino” (Sucre) y “WOOF” (El Alto). La selección de los albergues se llevó a cabo meticulosamente, asegurando que cumplan con condiciones óptimas para la tenencia y cuidado responsable de los animales.



La contribución se realizó mediante la adquisición y entrega directa de suministros, evitando la entrega de efectivo para garantizar la transparencia en las donaciones (garantizar el destino correcto). Cada albergue recibió lo que necesitaba, desde alimentos hasta medicamentos, en base a una estrecha coordinación con ellos. Los colaboradores del Banco participaron activamente, voluntariamente, a nivel nacional, tanto para realizar la colecta como para visitar los albergues y compartir con los peluditos.

El 2025, también se financiaron esterilizaciones para que los peluditos que sean adoptados ya no se reproduzcan indiscriminadamente.

Esta ayuda se distribuyó en 8 albergues a lo largo de 8 departamentos del país, proporcionando más de 3 toneladas de croquetas (perros y gatos), enseres, frazadas y medicamentos, beneficiando a 591 perros y 118 gatos.



Entrega de croquetas en la ciudad de Potosí



Entrega de croquetas en la ciudad de Oruro

Campaña “Por los Peluditos de la Selva”

Bajo la premisa “Los animalitos de la Chiquitanía nos necesitan” colaboradores de Banco BISA organizaron una campaña interna de recolección de donaciones para el cuidado de los animales sobrevivientes de los incendios forestales en la Chiquitanía y su alimentación en coordinación con la Comunidad Inti Wara Yassi (CIWY) y BISA Seguros.

Comunidad Inti Wara Yassi (CIWY) es una organización boliviana con más de 30 años de experiencia en conservación de fauna silvestre, rescatando animales víctimas del tráfico y protegiendo su hábitat en colaboración con comunidades locales, desarrollando alianzas sostenibles con el sector privado. Por más de 30 años, CIWY ha trabajado en favor de la fauna silvestre, rescatándola del tráfico ilegal y educando a la sociedad boliviana sobre su respeto.



Entrega de croquetas en la ciudad de Oruro

La disponibilidad de agua se convierte en un factor crítico para la operación del Santuario “Ambue Ari” y para garantizar el bienestar de la fauna silvestre rescatada bajo cuidado humano. Durante la época seca y en situaciones de emergencia por incendios, el Santuario brinda atención a grandes cantidades de fauna. Sin embargo, las fuentes naturales de agua se reducen o desaparecen, mientras que el acceso y transporte de agua se vuelve logísticamente complejo. Cada voluntario debe cargar entre 10 y 20 litros de agua por caminatas de 20 minutos a una hora. Esta escasez representa un riesgo directo para la hidratación y el manejo adecuado de los animales rescatados, así como para la limpieza de recintos y el control de temperaturas.

La recaudación se usó en la implementación de un sistema de provisión de agua adecuado, el cual permite mitigar estos riesgos de manera efectiva, asegurando el acceso continuo y seguro al recurso hídrico para la fauna rescatada, el funcionamiento del santuario y las acciones de prevención y respuesta ante incendios forestales. Este sistema contribuye además a reducir la vulnerabilidad operativa del santuario frente a eventos cada vez más frecuentes derivados tanto del cambio climático como de la presión antrópica sobre el territorio. Cabe resaltar que el 50% de los fondos necesarios para la implementación provino voluntariamente de colaboradores y el Banco donó el saldo.



Entrega de donación “Comunidad Inti Wara Yasi”



Entrega de donación “Comunidad Inti Wara Yasi”

Iniciativas para Personas con Ceguera

Asesoramiento ASOBANCARIA - Colombia

El 2025, Banco BISA fue invitado a participar en la reunión de la Subcomisión de Educación Económica y Financiera de la Banca de las Oportunidades de Colombia, donde compartió su experiencia en el desarrollo e implementación de material de educación financiera en braille.

La sesión contó con la presencia de representantes de: Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Ministerio de Educación, Superintendencia Financiera de Colombia, Dirección Nacional de Planeación, Banco de Comercio Exterior (BANCOLDEX), entre otras.



La participación de Banco BISA en este espacio fue resultado del apoyo técnico que se brindó una gestión anterior a la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (ASOBANCARIA), para que los bancos privados colombianos implementen educación financiera y material informativo en braille.

Banco BISA expuso cómo desarrollo e implementó el material de educación financiera en braille dentro de su programa “Creando Futuro”, destacando aspectos técnicos, la relación con aliados y el marco normativo nacional. Además, se presentaron las iniciativas complementarias en braille, como contratos de apertura de cuenta, tarjetas personales en braille, ascensores inclusivos y cajeros automáticos con instrucciones en braille.

La cartilla de Educación Financiera explica: la importancia del ahorro y objetivos financieros, el presupuesto personal o familiar, el crédito, seguridad en canales electrónicos de pago y banca digital, garantías no convencionales, y derechos, así como obligaciones del consumidor financiero.

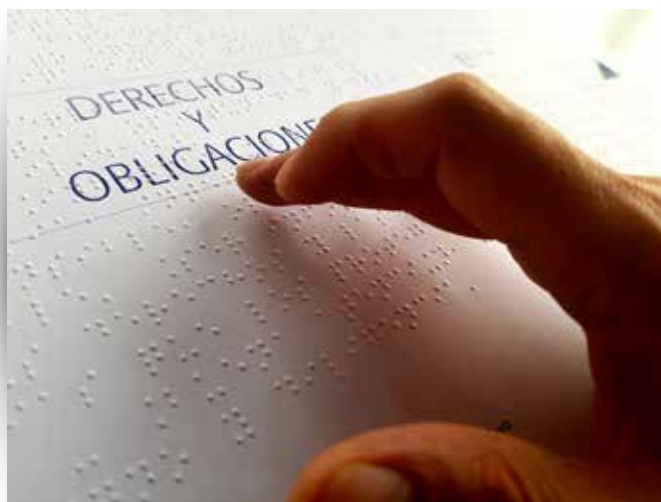


Banco BISA se adaptó a las personas ciegas y no espera que ellos se adapten al Banco, se tienen más iniciativas que impactarán en la calidad educativa de niños ciegos.

Contratos en Braille

Durante el 2025, las agencias de Banco BISA mantuvieron, a nivel nacional, con ejemplares 100% en braille del “contrato de apertura de cuenta”, permitiendo a las personas ciegas leer el contenido, por sí mismos, al abrir su cuenta en la entidad financiera.

Banco BISA es el único Banco en Bolivia con esta iniciativa de inclusión, porque todos los clientes, independientemente de sus capacidades visuales, deben tener acceso igualitario a los servicios financieros.



Como parte de esta iniciativa, Banco BISA también entrega a las personas ciegas un “orientador de firma”, que se trata de una tarjeta plástica con recuadro que facilita la rúbrica centrada en cualquier trámite. Este accesorio ha sido diseñado especialmente para simplificar la firma de personas con discapacidad visual.

Además de los contratos, Banco BISA implementó la Cartilla de Educación Financiera en Braille, Tarjetas de Presentación de los colaboradores del Banco e imparte talleres de Educación Financiera para este sector de la población.

Alianza con UNICEF

“Toma mi Mano”

Esta iniciativa consiste en invitar a los clientes del Banco BISA, a través de nuestro call center, a convertirse en héroes de la niñez, quienes con un aporte mensual pueden ayudar a cambiar la vida de miles de niñas y niños en todo el país.

Desde 2019, nos unimos para buscar héroes de la niñez que aporten a programas de apoyo al desarrollo físico, emocional y mental de los infantes durante sus primeros mil días de vida.

Gracias al apoyo de todos los donantes individuales y aliados institucionales, UNICEF entregó insumos de bioseguridad destinados principalmente a hospitales y centros de salud, cajas de transporte de vacunas entregadas al Ministerio de Salud que ese despacho de Estado distribuyó entre municipios, mientras que más familias recibieron apoyo psicoemocional a través de la línea gratuita Familia Segura para la prevención de la violencia.

“Tiempo de Actuar”

De acuerdo con datos proporcionados por UNICEF Bolivia, hay 4.2 millones de niños, niñas y adolescentes en el país, de los cuales el 14% no está matriculado en la escuela y aproximadamente 61.000 abandonaron los estudios en los últimos años; Miles las niñas y niños sufren desnutrición crónica, obesidad o anemia; y 4 de cada 10 hogares en el área rural no cuentan con acceso a servicios de saneamiento básico.

Banco BISA, en alianza con UNICEF Bolivia, formó parte por quinto año consecutivo de la Campaña “Tiempo de actuar” destinada a garantizar la continuidad de los servicios esenciales de salud, educación y protección para la niñez. Nuestro apoyo no sólo fue a través de una donación económica, sino también con la difusión de la Campaña.

La recaudación sirvió para:

- La vacunación de 50.000 niñas y niños contra el sarampión, protegiendo su salud y la de sus comunidades.
- Entrega de vitamina A para 1 millón de niños y niñas menores de 6 años. Dicha vitamina es esencial para prevenir enfermedades y fortalecer su sistema inmunológico.
- Acceso a atención especializada y rehabilitación de 2.000 niñas y niños con discapacidad o rezago, impulsando su desarrollo hacia el máximo potencial.
- Dotación de material lúdico y orientación a 1.500 familias en situación de vulnerabilidad para apoyar el desarrollo y crianza de sus hijas e hijos con discapacidad.
- El fortalecimiento de habilidades de crianza a través de espacios formativos junto a UNICEF, para 25.000 madres y padres, promoviendo entornos seguros, afectivos y libres de violencia.

La campaña concluyó con una Telemaratón que se difundió a todo el país a través de la Red UNO. Este evento contó con la participación de artistas nacionales e internacionales que incentivaron a que los televidentes realicen sus donaciones.





Alianza con Aldeas Infantiles SOS

Durante la gestión 2025, Banco BISA se incorporó al Programa de Padrinazgo Empresarial de Aldeas Infantiles SOS Bolivia, reafirmando su compromiso con la responsabilidad social empresarial. A través de esta iniciativa, el Banco asumió el padrinazgo de cuatro familias en Cochabamba y Potosí, beneficiando directamente a 12 niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Esta acción refleja la voluntad institucional de contribuir al bienestar de la niñez y de fortalecer entornos familiares protectores que promuevan un desarrollo seguro y afectivo.



Familia Oros Benavides



Familia Miranda Condori

La participación en el Programa de Padrinazgo Empresarial consolida el rol de Banco BISA como agente de cambio social, garantizando a las familias apadrinadas acceso a condiciones de cuidado, protección y desarrollo integral. Asimismo, el Banco acompaña procesos orientados a fortalecer capacidades y fomentar la autonomía, generando oportunidades que impactan positivamente en la calidad de vida de las familias y en la construcción de un futuro con mayores perspectivas de desarrollo.

Objetivo General

Contribuir con el proceso de desarrollo integral de 4 familias del servicio de Fortalecimiento Familiar ubicadas en la ciudad de Cochabamba y Potosí.

Objetivo General

1. Apoyar en la manutención de las familias por medio del Servicio Directo (apoyo en salud, alimentación, vivienda, educación y vestimenta).

2. Asesorar a las familias en el Desarrollo de Capacidades Personales, Protectivas, Sociales y de Empleabilidad.

3. Articular acciones para fortalecer las redes de apoyo de las familias, que consolide la protección a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

Participaciones Deportivas

Banco BISA respaldó a deportistas durante la gestión 2025 para su participación en competencias nacionales e internacionales.

Se destaca el apoyo a Gerson Miranda para su participación en el torneo del tour profesional de r quetbol, quien en ocasiones previas obtuvo la medalla de oro.

Del 14 al 18 de julio del 2025 se realizó en la ciudad de Cochabamba el Campeonato Nacional de Selecciones de Voleibol, categoría cadetes, rama femenina que contó con el auspicio del Banco para su organización.

El Banco dot  de equipamiento a la Asociación Departamental de Deporte Integrado sobre Sillas de Ruedas para el entrenamiento de los diversos equipos afiliados. El equipamiento constó de: balones de básquet, conos de entrenamiento, ponchillos, mesa de ping pong, jabalinas, entre otros.

Se financió la participación del actual Campeón Nacional de Racquetbol, categoría sub-16, Sebastián Ruiz Michel, en el Campeonato Mundial Infanto juvenil realizado en Santo Domingo, República Dominicana. Para orgullo del país obtuvo la medalla de bronce.

El Señor Aquilino Gutierrez, deportista que participa en competencia de atletismo en silla de ruedas, obtuvo el primer lugar de su categoría en la competencia 21K "Corrida Pedestre SEDEX" realizado en Sao Paulo – Brasil. Su participación conto con el apoyo del Banco.

El equipo femenino de básquetbol del Club Tenis de La Paz participó, con el apoyo del Banco, en el Campeonato de la Liga Boliviana (LIBOFEM).

La deportista Alejandra Rocha Sahonero, especializada en triatlón, sufrió el robo de su bicicleta de competencia días antes de representar al país en una competencia internacional representando al país. Banco BISA facilitó la reposición de la misma.



Entrega donación a la Asociación de Deporte Integrado



Aquilino Gutierrez - Campeón en la carrera
21 K en Brasil



Sebastián Ruiz Michel - Campeón
Nacional de Raquetbol Sub-16

Donación de Sangre

Durante el 2025 se apoyó, con material impreso informativo, a la campaña de comunicación del Banco de Sangre Departamental de La Paz, con el objetivo de concientizar a la población acerca de la importancia de donar sangre, no sólo el Día Mundial y Nacional del Donante sino durante todo el año.



El Banco de Sangre de La Paz, un aliado muy valioso.

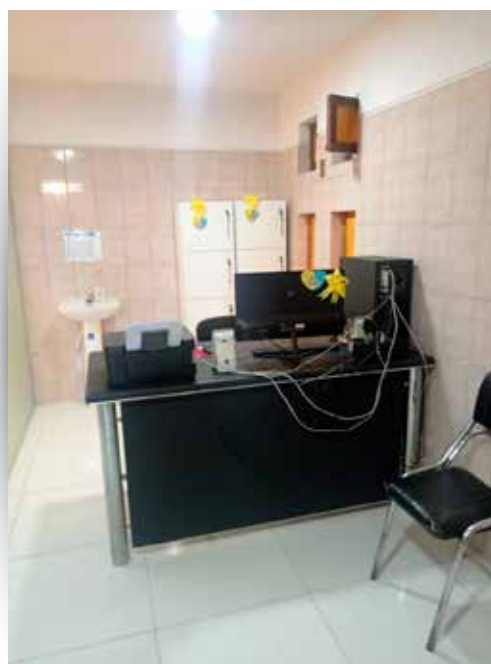
Donaciones Diversas

El año 2024 se efectuaron donaciones diversas, en efectivo y en especie, beneficiando a 20 instituciones que trabajan con la comunidad y 8 personas para fines académicos, o deportivos.

Dentro las acciones, se tiene el pago de la atención médica anual del hogar de ancianos "San José" de la ciudad de Cochabamba, así como la alimentación; continuamos con el apoyo mensual al hogar de ancianos "Santa Teresa Jornet" de la ciudad de Tarija; se financia la alimentación anual de los ancianos del Hogar "Buen Pastor" de la ciudad de Cochabamba; dotación de equipamiento y refacción del laboratorio del Instituto Psiquiátrico San Juan de Dios; entrega de acoples para los carros bomberos; apoyo económico para el funcionamiento del centro de rehabilitación de la Asociación Síndrome de Down Cochabamba; agasajo Navideño en la OTB 6 de agosto de Quillacollo; incentivos académicos para estudiantes con excelencia académica en La Paz y Quillacollo; entre otras.



Donación Instituto Psiquiátrico de Cochabamba.



Donación Instituto Psiquiátrico de Cochabamba.



Entrega de donación Unidad Educativa Ayni Pacha - Cochabamba.



Refacción coliseo deportivo Unidad Educativa Cristina Prado - Quillacollo

Trabajo Social Colegio “San Ignacio”

Los estudiantes de último año del Colegio San Ignacio de la ciudad de La Paz realizaron, durante 3 semanas, Trabajo Social en las comunidades de rurales del municipio de San Ignacio de Moxos en el departamento del Beni, específicamente en Natividad de Retiro, San Antonio del Pallar, Santa Rosa del Apere, Sam Miguel del Cabitu y Monte Grande. Este es un gesto que resaltar ya que, teniendo la posibilidad de realizar un viaje de promoción, los estudiantes decidieron realizar una labor social que les permitió conocer una realidad diferente a la que habitualmente están acostumbrados y trabajar en beneficio de la comunidad.

Banco Bisa financió parte de las obras civiles, además de material para los estudiantes.

La promoción “JUKUMARIS 2025” realizó las siguientes acciones:

- Trabajos en infraestructuras
- Mejora de servicios básicos
- Apoyo en Salud
- Dotación de Agua
- Impartir Educación Financiera

Para el estudiante ignaciano el relacionarse con comunidades rurales les permite conocer una realidad distinta, constatan la vida sin servicios básicos, experimentan la dificultad que tienen los niños para llegar a sus escuelas, y valoran el cariño y unión familiar.



Trabajo Social Colegio "San Ignacio"



Trabajo Social Colegio "San Ignacio"



Trabajo Social Colegio "San Ignacio" - Educación Financiera



Trabajo Social Colegio "San Ignacio"

Cultura



Feria Internacional del Libro de La Paz

Banco BISA reafirma su compromiso con la cultura boliviana al convertirse, por décimo octavo año consecutivo, en el principal auspiciador de la Feria Internacional del Libro de La Paz (FIL), que abrió sus puertas a miles de personas en el Campo Ferial Chuquiago Marka.

El respaldo del Banco forma parte de su línea de acción "Orgullo Cultural", incluida en su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y abarca no solo el apoyo financiero a la Cámara Departamental del Libro de La Paz, sino también otras acciones que enriquecen la experiencia de los visitantes y expositores.



Como parte de su colaboración, el Banco financió nuevamente la señalética del evento, con el objetivo de facilitar el recorrido de los asistentes por los más de 170 stands de expositores y orientarlos dentro de un programa que incluye más de 250 actividades culturales.

Además, Banco BISA instaló un Punto de Atención dentro del recinto ferial que permite a los expositores y visitantes realizar transacciones bancarias, depósitos, retiros y fraccionamiento, facilitando la actividad comercial y brindando una experiencia de cliente acorde al BISA.



Punto de Atención en la Feria Internacional del Libro de La Paz.

Paralelamente, y como parte de su compromiso con la comunidad, año tras año Banco BISA impulsa una colecta interna de libros entre sus colaboradores. Gracias a esta campaña, ya se han donado más de 1.600 libros a los Centros de Información Juvenil de la Alcaldía de La Paz en los últimos años, contribuyendo al acceso a la lectura y el conocimiento entre los jóvenes de distintos macrodistritos.



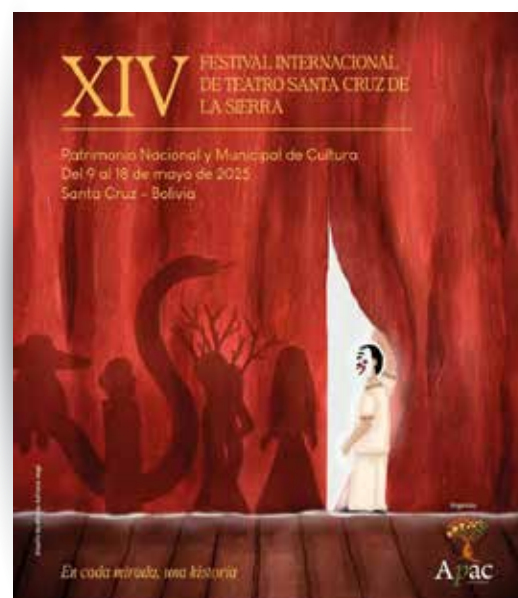
Campaña de recolección de libros.

Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz de la Sierra

Banco BISA auspició el XIV Festival Internacional de Teatro de Santa Cruz de la Sierra organizado por la Asociación Pro-Arte y Cultura (APAC), organización de gestión cultural sin fines de lucro, integrada por voluntarios, que desde 1998 realiza una labor de democratización y dinamización del acceso a la formación artística y a actividades de ocio creativo con la población.

El festival tiene los siguientes objetivos:

- Fomentar el gusto por el teatro, especialmente en los jóvenes, ofreciendo obras de gran calidad.
- Impulsar el surgimiento de grupos teatrales nacionales.
- Enriquecer a los grupos existentes a través del contacto con grupos internacionales y la participación en talleres, simposios, etc.
- Promover el teatro de calle en el que los teatreros buscan al público para convertirlos en asiduos participantes de la actividad teatral.
- Convertir a Santa Cruz de la Sierra en la referencia teatral de Sudamérica.



Otros Auspicios

Se realizaron otros auspicios culturales, como el concierto "Pink Floyd Sinfónico"; apoyo para la puesta en escena del concierto de Mayra Gonzales; actividades de la Orquesta Sinfónica Juvenil de Santa Cruz; entre otras.





responsabilidad
social
empresarial

INDICADORES RSE

Indicadores RSE

Ind.ASFI.02 / Ind.ASFI.03 / Ind.ASFI.a / Ind.ASFI.b / Ind.ASFI.d / Ind.ASFI.e

Indicador	2024	2025
Gobierno Corporativo		
Comités (número)	55	55
Accionistas (número)	2.203	2.215

Indicador	2025	2025
Gestión		
Colaboradores (número)	1.981	2.047
Oficinas Principales a nivel Bolivia (número)	10	10
Departamentos con cobertura (número)	9	9

Indicador	2024	2025
Bancarización		
Agencias (número)	81	85
Cajeros automáticos (número)	345	342
Clientes MyPEs (número)	21.352	18.393
Clientes Microempresas (número)	29.240	20.796
Clientes personas naturales (número)	1.018.237	1.060.498
Remesas (número)	228.207	85.113
Remesas (en USD)	45.560.397	18.941.588

Indicador	2024	2025
Social		
Personal capacitado por gestión (número)	5.763	7.178
Horas de formación y capacitación (número)	144.813	157.618
Relación de equidad de género en contratación de personal (mujeres/hombres)	1.010/971	1.024/1.023
Beneficiarios de talleres de educación financiera (número)	179.060	157.703
Salas de lactancia (número)	9	9
Talleres de equidad de género (número)	18	21
Cantidad Ejecutivos - Agentes de Igualdad	76	145
Agentes de Igualdad Mujeres	20	65
Agentes de Igualdad Hombres	56	80

Indicador	2024	2025
Ambiental		
Total Huella de Carbono Banco BISA (Toneladas de CO2)	3.443	2.849
Total árboles "Pulmón Banco BISA"	12.196	13.058
Agencias participantes del concurso "Guardianes del Planeta 2023" (número)	69	70
Colaboradores participantes de Campañas Internas de RSE	339	184
Papel reciclado (kilogramo)	8.060	7.403
Adquisición de Certificados de reducción de emisiones "CRE's" (Toneladas de CO2)	3.443	3.000

Contribución a ODS		2024	2025
ODS 3	Salud y Bienestar	Si	Si
ODS 4	Educación de Calidad	Si	Si
ODS 7	Energía asequible y no contaminante	Si	Si
ODS 11	Ciudades y comunidades sostenibles	Si	Si
ODS 15	Vida de ecosistemas terrestres	Si	Si
ODS 17	Alianzas para lograr los objetivos	Si	Si

Estándares GRI

Declaración de uso Banco BISA S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 31
GRI 1 Utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

			Omisión		
Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Contenidos Generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1: Detalles organizacionales	21 - 28			
	2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	21 - 28			
	2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6 Contratapa			
	2-4: Actualización de la información		a. presentar actualizaciones de la información presentada en periodos objeto de informes anteriores	No procede	No se tiene información pendiente a corrección del Informe anterior.
	2-5: Verificación externa		b. si la presentación de informes de sostenibilidad de la organización se ha sometido a verificación externa:	No procede	La normativa nacional no exige la verificación externa
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	49 - 60 62			
	2-7: Empleados	37 - 48			

Estandar GRI	Indicador	Página	Omisión		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-8: Trabajadores que no son empleados	38			
	2-9: Estructura de gobernanza y composición	26 , 27			
	2-10: Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26			
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	26			
	2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	25 , 26			
	2-13: Delegación de la responsabilidad de la gestión de impactos	25 , 26			
	2-14: Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	9 - 19			
	2-15: Conflictos de interés	25 , 26			
	2-16: Comunicación de inquietudes críticas	25 , 26			
	2-17: Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	25 , 26			
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	25 , 26			
	2-19: Políticas de remuneración		a. describir las políticas de remuneración de los miembros del máximo órgano de gobierno y de los altos ejecutivos, lo que incluye:	Restricciones de confidencialidad	Información que no es pública por seguridad
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	48			
	2-21: Ratio de compensación total anual		a. presentar el ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada);	Restricciones de confidencialidad	Información que no es pública por seguridad
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	65 - 135			
	2-23: Compromisos y políticas	9 - 19 29 - 36			
	2-24: Incorporación de los compromisos y políticas	9 - 19 29 - 36			
	2-25: Procesos para remediar los impactos negativos	9 - 19 29 - 36			
	2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	29 - 36			
	2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	9 - 19 21 - 28 29 - 36 49 - 60 62 65 - 92 93 - 131			
	2-28: Afiliación a asociaciones	22			
	2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés	21 - 28			

Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos		
			Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30: Convenios de negociación colectiva	37 - 48			

			Omisión		
Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Temas Materiales					
GRI 3: Tema Material 2021	3-1: Proceso de determinación de los temas materiales 3-2: Lista de temas materiales 3-3: Gestión de Temas Materiales	17 - 19			
Desempeño Económico					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	9 - 19 138 - 139			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	28, 138			
Presencia en el Mercado					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	49 -60			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	40			
Anticorrupción					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	27 , 28			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	27 , 28			
Desempeño Ambiental					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	65 - 135			
Gestión Conciente					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	65 - 92			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	65 - 92			
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	72			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	72			
	303-5 Consumo de agua	72			
GRI 306: Residuos 2020	306-3 Residuos generados	75			
	306-5 Residuos destinados a eliminación	75			
Biodiversidad / Forestación					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	65 - 92			
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	76 - 88			

			Omisión		
Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Emisiones					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	65 - 92			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	66 - 90			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	66 - 90			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	66 - 90			
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	66 - 90			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	63 - 76			
Desempeño Social					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	29 - 36 37 - 48 93 - 135			
Gestión Humana					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	37 - 48			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	38 - 40			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	48			
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	37 - 48			
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40 - 42			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	42			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	42			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	40 - 42			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	40 - 42			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	41			
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	40 - 41 - 42			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	42 - 43			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	42 - 43			
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	43			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	37 - 48			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	21 - 28			

			Omisión		
Estandar GRI	Indicador	Página	Requisitos Omitidos	Motivo	Explicación
Trabajo Infantil					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	24 - 30 - 62			
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	24 - 30 - 62			
Trabajo Forzoso u Obligatorio					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	24 - 30 - 62			
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	24 - 30 - 62			
Evaluación de Derechos Humanos					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	17 - 30 37 - 48			
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	25 , 30			
Comunidades Locales					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	93 - 135			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	93 - 135			
Evaluación Social de los Proveedores					
GRI 3: Tema Material 2021	3-3: Gestión de los temas materiales	25 , 62			
GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	25 , 62			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	62			
Temas No Materiales					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	25 , 30			

ISO 26000

Responsabilidad Social

Materia fundamental: Principios				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
4.4	Comportamiento Ético		3. Perfil de Banco BISA S.A.	21 - 28
4.6	Respeto al Principio de Legalidad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	21 - 28 37 - 48 65 - 92
6.2	Gobernanza de la organización		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
Materia fundamental: Derechos Humanos				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.3.3	Asunto 1: Debita diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente.	9 - 19 21 - 28 29 - 36 62 65 - 92
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos		5. Colaboradores	37 - 48
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad		3. Perfil de Banco BISA S.A.	21 - 28
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones		6. Clientes	49 - 60
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 9. Comunidad	21 - 28 37 - 48 93 - 135
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos		5. Colaboradores	37 - 48
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales		5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	37 - 48 49 - 60 93 - 135
6.3.10	Asunto 8: Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
Materia fundamental: Prácticas Laborales				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	9 - 19 21 - 28
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	21 - 28 37 - 48 65 - 92

Materia fundamental: Medio Ambiente

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación		8. Medio ambiente	65 - 92
6.5.4	Asunto 2: Uso sostenible de los recursos		8. Medio ambiente	65 - 92
6.5.5	Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático		8. Medio ambiente	65 - 92
6.5.6	Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales		8. Medio ambiente	65 - 92

Materia fundamental: Prácticas justas de operación

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.6.3	Asunto 1: Anti-corrupción		3. Perfil de Banco BISA S.A.	21 - 28
6.6.4	Asunto 2: Participación política responsable		4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 8. Medio ambiente 9. Comunidad	29 - 36 37 - 48 65 - 92 93 - 135
6.6.5	Asunto 3: Competencia justa		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	21 - 28 49 - 60
6.6.6	Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 9. Comunidad	21 - 28 29 - 36 65 - 92 93 - 135
6.6.7	Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36

Materia fundamental: Asuntos de Consumidores

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.7.3	Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 7. Proveedores	21 - 28 49 - 60 62
6.7.4	Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores		6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	49 - 60 65 - 92 93 - 135
6.7.5	Asunto 3: Consumo sostenible		8. Medio ambiente	65 - 92
6.7.6	Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	21 - 28 49 - 60
6.7.7	Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes	21 - 28 49 - 60
6.7.8	Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	Banco BISA no brinda servicios esenciales, pero si contribuye al cuidado del medio ambiente a través de acciones para reducir su Huella de Carbono y tiene programas de forestación para compensar la misma.	Índice GRI	139
6.7.9	Asunto 7: Educación y toma de conciencia		9. Comunidad	93 - 135

Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
6.8.3	Asunto 1: Participación activa de la comunidad		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	9 - 19 29 - 36 93 - 135
6.8.4	Asunto 2: Educación y cultura		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	29 - 36 93 - 135
6.8.5	Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades		5. Colaboradores	37 - 48
6.8.6	Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
6.8.7	Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos		3. Perfil de Banco BISA S.A. 6. Clientes 10. Indicadores de RSE	21 - 28 49 - 60 138 - 140
6.8.8	Asunto 6: Salud		5. Colaboradores	37 - 48
6.8.9	Asunto 7: Inversión social		4. Gestión de RSE 9. Comunidad	29 - 36 93 - 135

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
7.3.1	Debida diligencia		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
7.3.2	Determinar la pertinencia e importancia de las materias fundamentales y los asuntos para una organización.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
7.3.3	La esfera de influencia de una organización		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
7.4.1	Aumenta la toma de conciencia y crear competencias para la Responsabilidad Social		4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente	29 - 36 65 - 92
7.4.2	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la Responsabilidad Social		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
7.4.3.	Incorporación de la Responsabilidad Social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
7.7	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe. 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36

INDICADORES ASFI -

Reglamento Responsabilidad Social Empresarial

Capítulo I. Sección 1: Aspectos Generales				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 2. Ámbito de aplicación	El ámbito de aplicación del Reglamento de RSE es para las Entidades de Intermediación Financiera que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI.	Banco BISA S.A. es una Entidad de Intermediación Financiera supervisada por ASFI.	Índice GRI	139
Capítulo I. Sección 2: Lineamientos mínimos de responsabilidad social empresarial				
Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Lineamientos de RSE	Lineamientos que debe cumplir la entidad supervisada.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	139
Art. 2. Rendición de cuentas	La entidad debe rendir cuentas ante la sociedad general, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, así como las acciones para evitar los impactos negativos.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	21 - 28 65 - 92 93 - 135 138 - 139
Art. 3. Transparencia	La entidad supervisada debe mínimamente, revelar la siguiente información	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	139
a) Misión y visión			3. Perfil del Banco BISA S.A.	21 - 28
b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad, economía y medio ambiente			3. Perfil del Banco BISA S.A. 4. Gestión de RSE 8. Medio ambiente 9. Comunidad	21 - 28 29 - 36 65 - 92 93 - 135
c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad, economía y el medio ambiente	Producto de las políticas, decisiones y actividades		6. Clientes 8. Medio ambiente 9. Comunidad	49 - 60 65 - 92 93 - 135
Art. 4. Comportamiento ético	Comportamiento organizacional basado en principios y valores establecidos en el código de ética, Gestión de Gobierno Corporativo, incluyendo valores de respeto a las personas y al medio ambiente.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	21 - 28 37 - 48 65 - 92
Art. 5. Respeto a los intereses de las partes interesadas	La entidad supervisada debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	139
a) Identificar a las partes interesadas	Acorde con el grado de involucramiento.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
b) Respetar sus intereses			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	29 - 36 37 - 48 49 - 60 93 - 135
c) Considerar sus inquietudes			4. Gestión de RSE 5. Colaboradores 6. Clientes 9. Comunidad	29 - 36 37 - 48 49 - 60 93 - 135
d) Reconocer sus intereses y derechos legales			3. Perfil del Banco BISA S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes	21 - 28 37 - 48 49 - 60

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
e) Tener en cuenta la relación de los intereses de las partes interesadas con las expectativas de la entidad supervisada			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
Art. 6. Cumplimiento de las leyes y normas	La entidad supervisada debe cumplir con todas las leyes y la normativa, aplicables a su objeto.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	21 - 28 37 - 48 65 - 92
Art. 7. Respeto a los derechos humanos	La entidad supervisada debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
Art. 8. Calificación de Desempeño de RSE	La entidad supervisada, debe contar con al menos una calificación anual de desempeño de RSE		4. Gestión de RSE	29 - 36

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1. Gestión de Responsabilidad Social Empresarial	Debe estar relacionada con la cultura organizacional de la entidad supervisada y orientada hacia una gestión socialmente responsable, que incorpore aspectos económicos, sociales y medioambientales		4. Gestión de RSE	29 - 36
Art. 2. Compromiso	El Directorio, debe definir el contenido y alcance del compromiso de RSE, el mismo que debe estar comprendido en la misión y visión de la propia entidad.		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
Art. 3. Identificación	La entidad supervisada debe identificar la situación en la que se encuentra en cuanto a RSE realizando un análisis externo e interno.	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	139
a. Identificar los requisitos legales aplicables a su actividad.	Inlcuso aquellos que ha asumido de manera voluntaria		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 8. Medio ambiente	21 - 28 37 - 48 65 - 92
b. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus intereses, demandas y expectativas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
c. Realizar un diagnóstico de las actuales prácticas de RSE implementadas y relacionadas con los aspectos económico, social y medio ambiental.			8. Medio ambiente 9. Comunidad	65 - 92 93 - 135
Art. 4. Planificación	La entidad supervisada debe incorporar dentro de su planificación estratégica a la RSE como un aspecto integrado a su gestión		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
Art. 5. Implementación	En esta etapa la entidad supervisada debe integrar la RSE a sus decisiones y operaciones diarias	Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	139
a. Definir las funciones, responsabilidades y responsables de la gestión de RSE			4. Gestión de RSE	29 - 36
b. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			4. Gestión de RSE	29 - 36
c. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE en función a la complejidad de sus actividades.			4. Gestión de RSE	29 - 36
Art. 6. Política de RSE	Política de Responsabilida Socia Empresarial		4. Gestión de RSE	29 - 36
Art. 7. Aspectos relacionado a la sociedad		Se desgloza en los siguientes indicadores	Índice GRI	139
a. Derechos Fundamentales	Consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos		5. Colaboradores	37 - 48

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
b. Compromiso con la sociedad	Apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 6. Clientes 10. Indicadores RSE	21 - 28 49 - 60 138 - 139
c. Valores, principios éticos y transparencia	Conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre sus procesos y objetivos estratégicos, los cuales deben estar descritos dentro su misión y visión y reflejarse en actos transparentes dirigidos a la sociedad.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
d. Condiciones laborales y de empleo	Políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como el clima laboral, participación de los empleados en la gestión administrativa, beneficios y compensaciones, capacitación, horario de trabajo, prácticas disciplinarias y estímulos, ambiente donde desempeñan sus actividades laborales y seguridad laboral.		5. Colaboradores	37 - 48
e. Relación con los consumidores y usuarios financieros	Servicios en función a la calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 6. Clientes 9. Comunidad	9 - 19 49 - 60 93 - 135
f. Apoyo a la comunidad	Maximizando el impacto de sus contribuciones y a una inclusión financiera		8. Medio ambiente 9. Comunidad	65 - 92 93 - 135
g. Gestión diligente y profesional	Información relevante a inversionistas y accionistas		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 8. Medio ambiente 9. Comunidad 10. Indicadores RSE	21 - 28 65 - 92 93 - 135 138 - 139
h. Compromiso con las autoridades	Cumplimiento a las obligaciones legales, fiscales u otras, absteniéndose de participar de actos corruptos y denunciando cualquier acto de este tipo.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 8. Medio ambiente	21 - 28 65 - 90
i. Equidad y veracidad en todas las actividades con sus proveedores	Relación cliente - proveedor a cambio de calidad, competencia y seriedad. Realizar pagos con puntualidad y conforme a las condiciones acordadas, seleccionando proveedores cuyas prácticas empresariales respeten los elementos de este sistema de gestión		7. Proveedores	62
j. respeto a la diversidad étnica y pluricultural	Realizando sus actividades y ofertando sus productos con un enfoque de servicios que considere la gran variedad de culturas, lenguas y costumbres que componen y rigen en el territorio nacional.		6. Clientes	49 - 60
k. Respeto a las personas con discapacidad	De acuerdo a la Ley General N° 223 para Personas con Discapacidad.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
l. Respeto a las personas adultas mayores	De acuerdo a la Ley General N° 369 de las Personas Adultas Mayores.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
m. políticas contra el racismo y discriminación	De acuerdo a la Ley N° 045 contra el Racismo y toda Forma de Discriminación.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
n. Garantizar a todas las personas, en particular a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia	De acuerdo a la Ley No 348 integral para Garantizar la las Mujeres una Vida Libre de Violencia.		3. Perfil del Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 47
Art. 8 Aspectos relacionados con el medio ambiente	Protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible. Contemplando temas como la capacitación y concientización de su personal en aspectos medio ambientales		8. Medio ambiente	65 - 92
Art. 9 Procedimientos, manuales y registros de RSE	La entidad supervisada debe definir procedimientos, elaborar manuales y registros para los siguientes aspectos:		4. Gestión de RSE	29 - 36

Capítulo I. Sección 3: Gestión de responsabilidad social empresarial

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
a. Realizar la rendición de cuentas ante la sociedad en general			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 10. Indicadores RSE.	9 - 19 138 - 139
b. Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones	Actividades que impacten en la sociedad y medio ambiente		8. Medio ambiente 9. Comunidad	65 - 92 93 - 135
c. Elaborar, actualizar y divulgar el Código de ética			5. Colaboradores	37 - 48
d. Identificar, evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
e. Identificar y tener acceso a los requisitos legales y normativos			3. Perfil de Banco Bisa S.A. 5. Colaboradores 6. Clientes 8. Medio ambiente	21 - 28 37 - 48 49 - 60 65 - 92
f. Aplicar y divulgar los derechos humanos	Contemplados en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado.		3. Perfil de Banco BISA S.A. 5. Colaboradores	21 - 28 37 - 48
Art. 10 Control	Procedimientos debidamente documentados y actualizados para hacer el seguimiento y medir el desempeño de sus operaciones y actividades de RSE, evaluando de manera detallada el cumplimiento de los objetivos organizacionales		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad	9 - 19 29 - 36 93 - 135
Art. 11 Revisión y mejora	La entidad supervisada debe revisar periódicamente la gestión de la RSE, con el objeto de aprender de la experiencia para eliminar o mitigar las debilidades detectadas y potenciar las fortalezas.		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE	9 - 19 29 - 36
Art. 12 Reportes de Información	La entidad supervisada debe desarrollar e implementar un sistema de información que le permita generar reportes efectivos, comprensivos y oportunos para gestionar de manera eficiente la RSE		2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 4. Gestión de RSE 9. Comunidad 10. Indicadores de RSE	9 - 19 29 - 36 93 - 135 138 - 139

Sección 4: Otras disposiciones

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
Art. 1 Responsabilidad	El Directorio de la entidad supervisada es responsable de aprobar la política de RSE		3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE	21 - 28 29 - 36
Art. 2 Registro Contable	La entidad supervisada debe registrar sus actividades exclusivamente dedicadas a RSE en cuentas analíticas y si corresponde a fines sociales	El área de RSE cuenta con su propio Centro de Costo para el registro contable.	Índice GRI	139
Art. 3 Aportes a fines sociales como actividad de RSE	Reglamento para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Beneficios	Banco BISA S.A. realizó varias donaciones a nivel nacional de acuerdo al Reglamento correspondiente.	Índice GRI	139
Art. 4 Infracciones	No contar con una política de RSE, No remitir a ASFI los reportes requeridos en cuanto a la gestión de RSE, Prácticas comerciales no transparentes.	Banco BISA S.A. tiene como Política cumplir el marco normativo aplicable a sus actividades, en consecuencia se pone el máximo esfuerzo para evitar cualquier sanción y cuando éstas se presentan, la Institución cumple a cabalidad la reglamentación inherente.	Índice GRI	139

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

Indicador	Descripción del indicador	Comentario	Capítulo	Página
1. Descripción de la incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 3. Perfil de Banco Bisa S.A. 4. Gestión de RSE.	9 - 19 21 - 28 29 - 36
2. Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de Responsabilidad Social Empresarial.	Resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.		5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	37 - 48 62 65 - 92 93 - 135
3. Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.			5. Colaboradores. 7. Proveedores. 8. Medio ambiente. 9. Comunidad.	37 - 48 62 65 - 92 93 - 135
4. Implementado la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.	Dentro de su estructura organizacional de la entidad supervisada.		4. Gestión de RSE	29 - 36
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial.			2. Cumplimiento normativo y Proceso de elaboración del Informe 10. Indicadores RSE.	9 - 19 138 - 139



Información de Contacto

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

La Paz - Bolivia
www.bisa.com

