

# Así se hace...

BUENAS PRÁCTICAS DE RSE



Comunidad

## BAC CREDOMATIC EDUCACIÓN FINANCIERA

BAC Credomatic es una Red Financiera que nació en Centroamérica. La organización realiza operaciones en banca, tarjetas de crédito, puestos de bolsa, seguros, administración de fondos de pensión y otros servicios financieros.

La sede principal está en Costa Rica y tiene presencia en México, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Panamá. En el 2009 brindó empleo a más de 15.800 colaboradores y atendió a más de dos millones de clientes en toda la Región.

BAC Credomatic reconoce que el quehacer empresarial produce impactos, positivos y negativos, en la vida de las personas con las que se relacionan. Esta postura la hizo comprometerse a contribuir con el desarrollo sostenible en los países donde tiene operaciones, mediante proyectos que aprovechen sus conocimientos financieros y expertise.

La organización es consciente del vacío que tiene la ciudadanía en temas básicos de finanzas que limita el buen uso de productos y servicios ofrecidos por BAC Credomatic.

Este conocimiento llevó a BAC Credomatic a implementar desde junio del 2007 el Programa Regional de Educación Financiera, de RSE, coordinado e implementado bajo la tutela de la Vice Presidencia de BAC Credomatic, con apoyo técnico del Área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Su objetivo principal es desarrollar capacidades para utilizar de forma inteligente el dinero, tomar decisiones acertadas de gasto, desarrollar presupuestos, promover el ahorro, hacer uso responsable del crédito y prevenir los efectos negativos del endeudamiento excesivo, propiciando así un manejo adecuado de los productos y servicios que ofrece el sector financiero en la Región Centroamericana.

El programa es una iniciativa de RSC que se desarrolla en dos dimensiones: la social y la económica, de manera interna y externa. Está orientada a modificar los patrones de conducta de la ciudadanía hacia un manejo más informado y eficaz de las finanzas empresariales, personales y familiares. El programa se divide en tres ejes, según su público meta: Educación Financiera para la comunidad, Educación Financiera para PYMES (pequeñas y medianas empresas) y Educación Financiera para jóvenes.



BAC | CREDOMATIC



**Comunidad:** dirigido a adultos de cualquier nivel educativo y condición socioeconómica, clientes y colaboradores de BAC Credomatic, sus familias y la ciudadanía en general. Orientado a brindar conocimientos básicos para una mejor administración de las finanzas personales y familiares.

**PyMEs:** dirigido a los proveedores del BAC Credomatic y sus clientes corporativos. Facilita herramientas y consejos prácticos en materia financiera, que contribuyan a la sostenibilidad de su empresa en el corto y largo plazo.

**Jóvenes:** dirigido a personas entre los 15 y 18 años. Su mayor objetivo es brindar conocimientos que les permitan administrar mejor sus finanzas, prepararse mejor para la vida laboral y desarrollar habilidades para la empleabilidad. BAC Credomatic ha desarrollado una amplia oferta para los jóvenes que va desde talleres cortos hasta una carrera técnica que los faculta para laborar en áreas financieras o en el sector bancario.

## IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Mediante la investigación, ordenamiento y sistematización de literatura técnica financiera y la Red Financiera, BAC Credomatic financió la elaboración del Libro Maestro de Educación Financiera, desarrollado por la empresa Innova Technologies. El libro incluye los contenidos básicos para el diseño de materiales pedagógicos que permiten atender las diferentes modalidades educativas.

También se definió un esquema de Alianza Público Privada (APP), como garantía de sostenibilidad a largo plazo y de impacto transformacional, a través de la incidencia en las políticas públicas.

La implementación del Programa de Educación Financiera se concretó por medio de capacitaciones y cursos según el público beneficiario (cursos presenciales, cursos virtuales, medios masivos, mensajes impresos, mensajes en línea).

## EDUCACIÓN FINANCIERA PARA JÓVENES

Se desarrolla con el apoyo de las alianzas público privadas de cada país. Estas alianzas se encargan de generar materiales educativos y programas de estudio. La transferencia de conocimientos y metodologías son impartidas utilizando un modelo de “capacitación en cascada” o “capacitación de capacitadores”, lo cual permite lograr una amplia cobertura en corto tiempo.

El caso más exitoso de estrategia de Alianza Público Privada para la Educación Financiera se dio en Costa Rica gracias a la coordinación con Ministerio de Educación Pública, donde se acordó incorporar temáticas de educación financiera en el currículo formal del sistema público de educación.

En el 2006, firmaron un convenio de trabajo conjunto para llevar capacitación financiera a jóvenes. Establecieron una especialidad técnica en banca y finanzas que inició en el 2008. Este año tendrá su primera generación de graduados. La organización ha buscado otros espacios para capacitar a colegiales por medio de talleres exploratorios y por medio de la tecnología.

## EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LA COMUNIDAD

Para la capacitación de adultos, clientes, colaboradores y comunidades, el Programa se ejecuta en coordinación con las áreas de banca de empresas de los países.

En el 2009, el 100% de los cursos fueron impartidos por ejecutivos voluntarios de la empresa. Desde el 2010, varios países cuentan con una persona dedicada tiempo completo a brindar cursos en las empresas clientes que cuentan con el servicio de pago de planilla a través del BAC. Este profesional sigue siendo apoyado por ejecutivos responsables que actúan como asesores de sus clientes. Estos ejecutivos con frecuencia brindan también capacitación a grupos comunitarios, municipalidades, ONGs y otros, de manera voluntaria.

Para la capacitación de colaboradores, se utiliza el esquema de “capacitación en cascada” a través de la metodología de “formación de formadores”. En el 2009 se formaron alrededor de 300 replicadores internos que imparten los cursos organizados por los Departamentos de Recursos Humanos de cada país. Los familiares pueden participar en el curso a colaboradores.



Los colaboradores también tienen acceso a cursos interactivos virtuales, colocados en la intranet de la empresa, que resultan un instrumento muy eficaz para la educación.

Dentro de la modalidad de adultos, también se cuenta con programas de educación por medios masivos, campañas educativas por televisión, comerciales educativos y otros, que llevan formación a miles de televidentes y radio escuchas, de una forma sencilla y eficaz.

## EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

Motivados por principios de inclusión financiera, BAC CREDOMATIC comenzó a ofrecer a las PYMES, incluso ya clientes del banco, servicios diferenciados que satisficieran sus necesidades. Estas facilidades se complementaron con educación financiera con un programa que se llama Excelencia Financiera para PYMES y con charlas sobre temas generales que se dan casi todas las semanas.

Se realiza por medio de capacitaciones a cargo de ejecutivos de alto nivel de la empresa que han sido capacitados para ofrecer una formación de calidad a este importante grupo de clientes. Se apoya en el envío de mensajes impresos y en línea, mediante el uso de la estructura de comunicación de la empresa y los cursos en línea.



## RESULTADOS Y AVANCES A JULIO 2010

	2009	2010
Número de empresas cliente beneficiadas con cursos de EF	294	80
Clientes y/o empleados de clientes capacitados en cursos	12.262	8.000
Clientes alcanzados con mensajes de EF	100%	100%
No. de colaboradores de la empresa capacitados	7.326	5.960
No. de PyMEs capacitadas en cursos presenciales de EF	2.424	672
No. estudiantes que han recibido un curso de EF	53.887	15.700
No. docentes capacitados	2.331	800
Centros educativos cubiertos	511	95

Fuente: Gerencia Regional de RSC con datos de los países Beneficios sociales, ambientales y/o de gobiernos corporativos

## BENEFICIOS

- Prevención de riesgos y mejora de ofertas, pues a mayor capacitación financiera, se esperarían menores niveles de pérdidas por incobrables.
- Mejor uso de los productos y servicios que ofrece BAC/Credomatic.
- Ampliación de la cartera PYMES.
- Las PYMES participantes han disminuido en un 19% la emisión de cheques y han aumentado en un 4% los depósitos (Costa Rica).
- Rentabilidad promedio de clientes PYMES aumentó un 20% (Costa Rica).
- Aumento en la fidelización y uso de los productos que proporciona BAC Credomatic.
- Fortalecimiento de imagen corporativa



## FACTORES DE ÉXITO

- Apoyo total del CEO y la Junta Directiva
- Programas integrales que involucran a stakeholders internos y externos (implementación basada en programa de voluntariado de la empresa);
- Establecimiento de un modelo de alianza público privada (APP) que potencia el alcance y asegura la sostenibilidad
- Estructura de RSC definida e integrada al sistema de gestión operativa de la empresa (ISO9001)

## HACIA DÓNDE VAMOS

La Red Financiera busca contribuir a la construcción de sociedades más prósperas en Centroamérica a través de la formación de nuevas generaciones con mayor capacidad de hacer un manejo responsable de sus finanzas personales y familiares.

La meta a largo plazo de la Educación Financiera a Jóvenes es que todo joven centroamericano reciba en su proceso de formación un curso de educación financiera para la vida, promovido por la Red Financiera BAC Credomatic.

Actualmente se están desarrollando más de 30 cursos interactivos para todos los públicos, también se ofrecen 12 cursos en línea para todo público en general con acceso gratuito a la página [www.rscbaccredomatic.com](http://www.rscbaccredomatic.com).

Además el Programa ha sido pre-seleccionado por un Comité de Expertos como finalista de los primeros premios Beyond Banking del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual busca reconocer las iniciativas sociales, ambientales y de gobierno corporativo más sostenibles de intermediarios financieros en América Latina y el Caribe, en la categoría learnBanking que premia la promoción de la alfabetización financiera.

