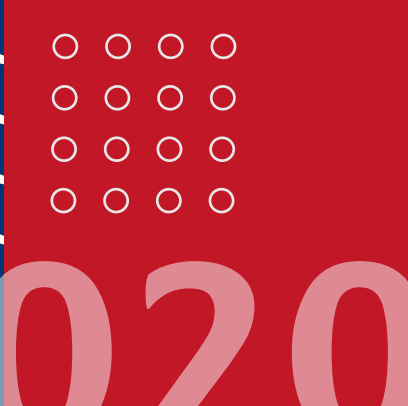


INFORME DE SOSTENIBILIDAD



2020



Banco **BHD** León



01 DE LOS DIRECTIVOS

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	[04]
INTRODUCCIÓN	[06]

02 SÍNTESIS DE INDICADORES

[10]

03 PERFIL CORPORATIVO BANCO BHD LEÓN

[12]

04 PERFIL DE SOSTENIBILIDAD

[18]

05 FOCOS DE ACCIÓN

3.1 GERENCIA	[28]
3.2 NEGOCIOS	[32]
3.3 OPERACIONES	[38]
3.4 TALENTO	[40]
3.5 SOCIEDAD	[48]
3.6 ABASTECIMIENTO	[58]

06 PARTICIPACIONES CLAVES

[60]

07 SOBRE EL INFORME

[67]



Mensaje del Presidente del Consejo de Administración

La inesperada situación a la que se enfrentó la humanidad en 2020 puso en perspectiva el necesario involucramiento de la empresa en la sociedad, más allá de la generación de riquezas.

La activa participación en el desempeño económico de un país debe ir acompañada de la práctica y promoción de la ética a través de un ejercicio que supere el inmediatez y la garantía de lo propio, y que acoja una visión de sostenibilidad, pensando en las generaciones futuras.

En el Banco BHD León hemos asumido históricamente el compromiso de contribuir con el bien común a través del ejercicio de una banca responsable, innovadora y cercana, al

que incorporamos, desde hace unos años, el aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de una práctica que promueve el progreso humano, con base en el equilibrio económico, social y ambiental.

En 2020, un año de reinención para los países, las organizaciones y las personas, pensamos y trabajamos juntos para poder enfrentar el gran reto de sanar, proteger e impulsar nuestra economía de manera sostenible ante la pandemia de COVID-19.

El año puso a prueba nuestra capacidad de resiliencia y nuestra cultura de solidaridad. Tuvimos la oportunidad de ayudarnos unos a otros, de materializar nuestros esfuerzos y de probarnos a nosotros mismos que sí se puede, a pesar de las adversidades, aportar al éxito humano, como lo presentamos en este informe.

En BHD León nos concentramos en garantizar la continuidad de las operaciones, cuidar la salud de nuestros colaboradores y nuestros clientes, a quienes, además, ofrecimos acompañamiento y facilidades en sus compromisos crediticios; proteger la sanidad del balance, y apoyar a la sociedad dominicana ante las nuevas y urgentes necesidades.

Todo esto fue logrado gracias a que contamos con un equipo comprometido y un gobierno corporativo robusto apegado a las mejores prácticas internacionales; además, un código de ética y conducta que trasciende a lo interno e impacta a toda nuestra cadena de valor.

El camino continúa con una marcha que nos lleva a evolucionar, a hacer negocios que integren propósitos sociales de beneficio colectivo, a ser parte de soluciones para la preservación de los ambientes naturales y a construir una sociedad favorable para las próximas generaciones. Hoy, sin lugar a duda, estamos llamados a pensar juntos y a trabajar juntos.

Luis Molina Achécar
PRESIDENTE

Consejo de Administración del Banco BHD León



Introducción

Para el Banco BHD León, la sostenibilidad es el camino para operar de forma responsable y sobresaliente en un mercado global que demanda hoy de las entidades como la nuestra una propuesta de valor que atienda las necesidades financieras y no financieras de los clientes, aportando, a la vez, al bienestar social, económico y ambiental en beneficio de las personas.

Así lo vemos y lo predicamos en el Banco BHD León. Nuestra estrategia de sostenibilidad es transversal a toda la empresa y es ejecutada desde los focos de acción gerencia, negocios, operaciones, talento, sociedad y abastecimiento, bajo los que se desarrollan temas materiales e iniciativas que involucran equipos multidisciplinarios que trabajan juntos para lograr eficiencia en los recursos, disminuir y mitigar cada vez más la huella ambiental, y contribuir socialmente con la transformación positiva de nuestro entorno impac-

tando a nuestros clientes, colaboradores y accionistas, y a la sociedad en sentido general. La estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León está alineada a nuestras operaciones y es un determinante de nuestro accionar con la implementación de iniciativas que apuntan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este informe de sostenibilidad, realizado en concordancia con los principios del Pacto Global y aspectos de los estándares GRI, damos fe, con los resultados de 2020, de los aportes realizados por nuestra entidad en materia de gobierno corporativo, transparencia y ética. Presentamos, asimismo, los principales hallazgos en los temas de negocios desde nuestra gestión con clientes personales, microempresas, pymes y empresas.

Compartimos aquí los buenos resultados de la gestión para la reducción del impacto ambiental de las operaciones de la organización como los de la utilización de energía limpia, la implementación del programa de clasificación de residuos y la sensibilización del personal sobre la importancia de la conservación de ecosistemas ambientales, entre otras acciones.

Cabe resaltar que, durante un año de retos e incertidumbre como fue el 2020, asumimos el compromiso de acompañar y apoyar a todos nuestros clientes, con especial énfasis en las pymes, sector altamente impactado durante el estado de emergencia; e impulsar la transformación digital de la organización para facilitar el acceso al Banco y la inclusión financiera.

De manera especial, concentramos esfuerzos en la protección de la salud de nuestro personal, así como en las facilidades para el desempeño de su trabajo, tanto presencial como remoto.

En el plano social, atendimos necesidades urgentes de la sociedad, no solo desde la acción corporativa, también desde la solidaridad voluntaria de nuestros colaboradores, que se desprendieron de beneficios propios para contribuir con las personas más necesitadas y vulnerables.

Estamos convencidos de que ser responsables socialmente solo es posible si profesamos y modelamos desde el negocio, desde nuestras iniciativas de cara al personal, el comportamiento ético, la preservación ambiental y la solidaridad social.

Steven Puig
PRESIDENTE EJECUTIVO
Banco BHD León

Síntesis de indicadores



■ GERENCIA

5,047

Colaboradores

126

Sucursales a nivel nacional

64%

de los colaboradores son mujeres

36%

son hombres



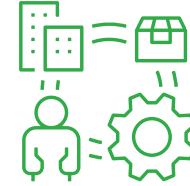
■ NEGOCIOS

2,700

personas fueron bancarizadas

100%

Índice de satisfacción de clientes



■ OPERACIONES

9,590 KW-h

de energía ahorrados

4,997

paneles instalados

1,727.40

toneladas de CO2 ahorradas en el año



■ TALENTO

1RA. EMPRESA DEL PAÍS CON EL SELLO PLATINO

Igualando RD, al mantener por 4to. año consecutivo el sello de Oro con un nivel de cumplimiento del 100%

93%

equidad en sueldos

107,198

horas de capacitación a colaboradores



■ SOCIEDAD

RD\$ 115 millones

de inversión en respuesta a emergencia ante el COVID-19

RD\$ 28.2 millones

de inversión en proyectos de educación en valores y fortalecimiento de capacidades a grupos de interés

1,646 personas

de comunidades vulnerables impactadas con el programa de capacitación impartido por Voluntariado



■ ABASTECIMIENTO

1,341

proveedores directos

90%

de proveedores son locales y se centran en la región Norte y el Gran Santo Domingo

■ FINANCIEROS

RD\$ 390,341.5 millones

Activos totales

48.4%

Cartera de Crédito y Activos

RD\$ 6,257.1 millones

Utilidades Netas

RD\$ 296,241.9 millones

Cartera de depósitos



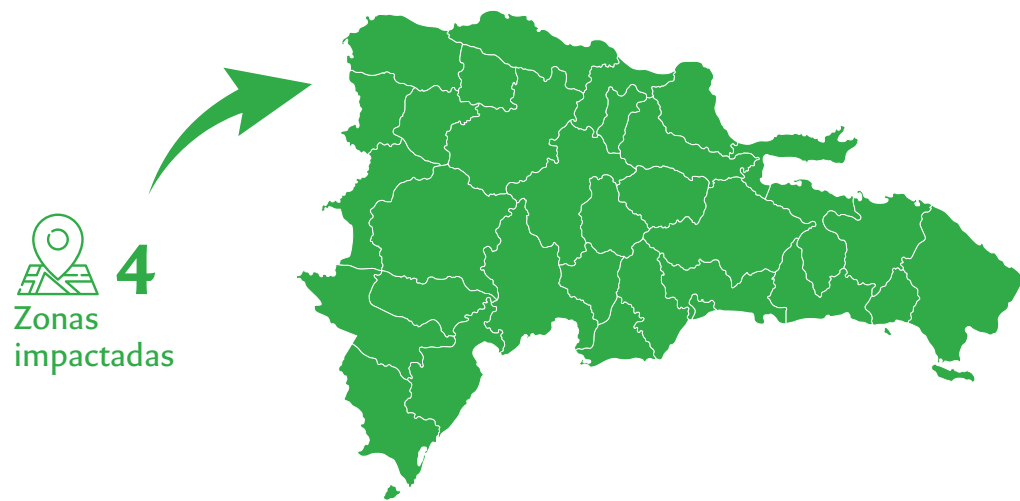
Perfil Corporativo

El Banco Múltiple BHD León, S.A. es una entidad de intermediación financiera fundada el 24 de julio de 1972 como Banco Hipotecario posteriormente llamado Banco Hipotecario Dominicano. Opera en conformidad con la Ley Monetaria y Financiera y su normativa complementaria, bajo la supervisión de la Superintendencia de Banco de la República Dominicana.

En sus casi 50 años de historia, la entidad ha sido precursora en el sistema financiero nacional, participando activamente en el proceso de reforma financiera. Es, además, el primer banco múltiple del país y pionera en la implementación de un modelo de gobierno corporativo.

Su visión vanguardista le ha permitido ser la entidad financiera nacional con mayor respaldo internacional.

El Banco BHD León tiene presencia a nivel nacional y está posicionado como el segundo banco privado de República Dominicana.



Su infraestructura corporativa está compuesta por:

126
Sucursales a nivel nacional

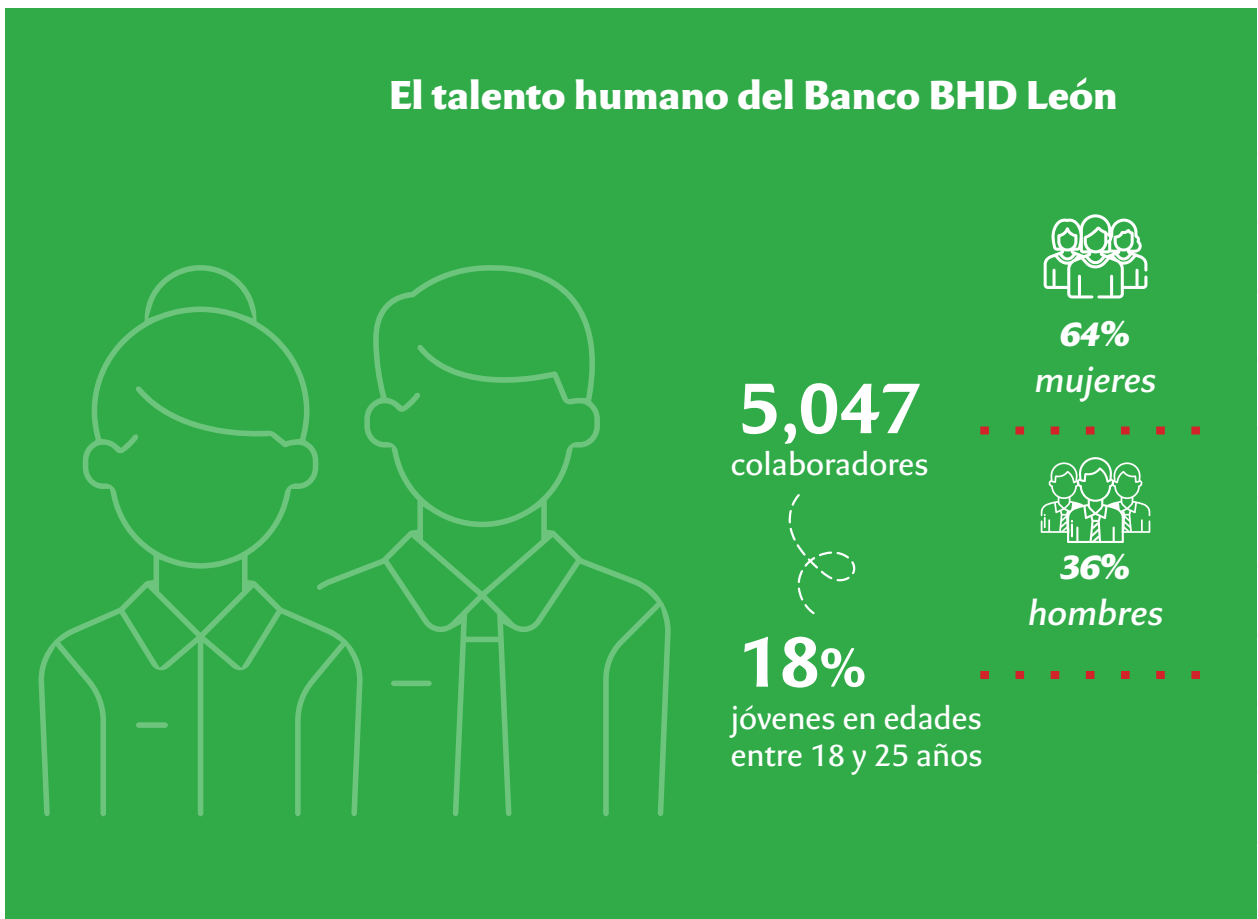
07
Sedes o centros de administración y archivos

04
Centros de operaciones

El Banco BHD León es un banco universal que impulsa el progreso humano a través de una banca responsable. Profesa fervientemente que el éxito económico va de la mano del éxito humano, pensamiento que se refleja en su enfoque integral para la gestión de negocios y social de la empresa. La promoción de una cultura basada en valores positivos es parte del ADN y de la filosofía de gestión de la organización cuya ideología de marca manifiesta que, si más ideas buenas se hicieran realidad, más prósperas y felices serían las personas.

Esta entidad financiera posee un enfoque estratégico que implica el desarrollo de una fuente de liderazgo con visión de futuro que se anticipa a las necesidades del mercado, incorporando las mejores prácticas, apoyando la cultura y sociedad basada en valores, desarrollando el talento de sus colaboradores, guiados por una aplicación estratégica de la responsabilidad social.

El talento humano del Banco BHD León



La definición del modelo comercial y de responsabilidad social se fundamenta en la entrega de una experiencia bancaria superior, mediante la cercanía con los clientes y soluciones innovadoras, que impulsa la actividad económica de la organización enfocada en fortalecer las relaciones con sus grupos de interés, desde una propuesta de valor financiera y no financiera que facilita respuestas a necesidades y que al mismo tiempo ofrece oportunidades de desarrollo a través de programas, actividades, productos y servicios.

La concepción de la responsabilidad social empresarial del banco predica la coherencia como organización a través de tres niveles de práctica: Intrínseco, Moral y Estratégico, ejecutados desde las operaciones del negocio de manera integral.

Banco BHD León



Excelencia



Trabajo en Equipo



Integridad



Empatía



Prudencia

Nuestros Valores



Perfil de Sostenibilidad



“ Como parte fundamental en el **desarrollo de la sociedad dominicana**, las empresas están llamadas a trabajar para el logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Hoy más que nunca esta necesidad se hace urgente ante el escenario que ha impuesto la pandemia de **COVID-19**. En este orden, consciente de nuestro compromiso social, en el **Banco BHD León** trabajamos para contribuir con el progreso de los **dominicanos y dominicanas**, con aportes concretos y medibles en términos **económicos**, éticos, sociales y **ambientales**. ”

-Josefina Navarro

VICEPRESIDENTA SÉNIOR DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
Banco BHD León

La estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León apoya el crecimiento sostenido del negocio, incorporando en la toma de decisiones y su gestión empresarial, consideraciones que aporten valor social, ambiental y económico.

La entidad instituyó una declaración de sostenibilidad con el objetivo de establecer los principales ejes de acción según el impacto e influencia que tienen para sus grupos de interés. Esta afirmación tiene incidencia en las operaciones del negocio y en el personal.

Los 6 ejes definidos para la gestión y desarrollo de iniciativas son: gerencia, negocios, operaciones, talento, sociedad y abastecimiento. A través de estos ejes o áreas de acción, el BHD León gestiona temas materiales o asuntos relevantes en materia social, de medioambiente y gobernanza.

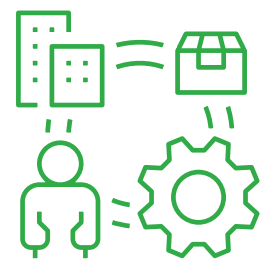
Focos de Acción



■ GERENCIA



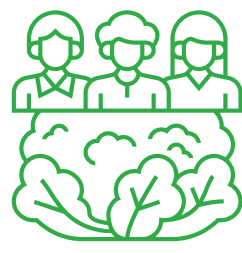
■ NEGOCIOS



■ OPERACIONES



■ TALENTO



■ SOCIEDAD



■ ABASTECIMIENTO

Temas Materiales

Los principales temas materiales que aborda el Banco BHD León en su enfoque de sostenibilidad son:

- Gobierno corporativo
- Conducta ética
- Cumplimiento y transparencia
- Prevención de lavado, fraude y corrupción
- Satisfacción de clientes
- Privacidad de la información
- Seguridad de productos
- Entendimiento de productos
- Mercadeo y publicidad responsable
- Productos de beneficio social y ambiental
- Riesgo crediticio social y ambiental
- Sistema de gestión ambiental
- Salud y seguridad ocupacional
- Seguridad física
- Relación colaboradores y gerencia
- Igualdad e inclusión
- Educación financiera
- Apoyo a negocios e iniciativas de bien social y ambiental
- Bancarización
- Inversión social
- Voluntariado
- Cadena de abastecimiento responsable
- Ecoeficiencia en las operaciones: Agua, energía, residuos y emisiones

Así mismo, los principales grupos de interés con los que el banco ha establecido un compromiso para la generación de valor en estas materias son:

INTERNOS

- Accionistas
- Consejeros
- Alta Gerencia
- Colaboradores
- Áreas Funcionales

EXTERNOS

- Clientes
- Autoridades
- Mercado Financiero
- Aliados
- Sociedad y comunidad

Un compromiso con el desarrollo sostenible

Los grandes retos que imponen la respuesta a las demandas sociales y ambientales, junto a la búsqueda del equilibrio entre lo económico y lo humano, requieren el involucramiento de las empresas en la búsqueda de soluciones.

En este orden, la estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León ha alineado la ejecución de iniciativas en dirección al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que apuntan al desarrollo empresarial y social de la organización.

La entidad ha asumido un compromiso firme con el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que establece 17 objetivos con los que el BHD León contribuye directa o indirectamente, priorizando aquellos con mayor vínculo a las áreas de acción de su estrategia de sostenibilidad.



Contribuimos directa e indirectamente con los
17 objetivos establecidos

Priorizamos en 9 objetivos
que están alineados con los principales ejes estratégicos

Nuestra contribución tiene mayor impacto en:
ODS 1, 4, 5, 7, 8, 10, 12, 13 y 17



FIN DE LA POBREZA

El Banco BHD León mantuvo el compromiso de apoyar el crecimiento de su gente y del país mediante iniciativas de sensibilización, inclusión, bancarización y educación financiera a sectores vulnerables.



HAMBRE CERO

En el contexto de COVID-19 el Banco invirtió y desarrolló proyectos de seguridad alimentaria que beneficiaron a grupos comunitarios en zonas vulnerables del país.



SALUD Y BIENESTAR

Un foco importante durante todo el año fue la prevención del contagio de COVID-19, con la ejecución de planes de acción para dar respuesta a sus colaboradores, apoyar a las autoridades gubernamentales y otros grupos de la sociedad dominicana. Además, la organización mantuvo el vínculo al programa Madres y Bebés Bien Cuidados, que ejecuta UNICEF, cuya finalidad es reducir la mortalidad materno-neonatal hospitales públicos a nivel nacional.



EDUCACIÓN DE CALIDAD

Continuó con la creación de espacios de aprendizaje para fomentar el desarrollo de las competencias de sus colaboradores y relacionados. De cara a la sociedad, dio mantenimiento a un programa de formación con el objetivo mejorar la gestión institucional y las capacidades de los principales actores de la comunidad educativa dominicana.



IGUALDAD DE GÉNERO

El Banco continuó con la promoción de su estrategia de género que procura la igualdad y equidad de género dentro y fuera de la organización a través de tres perspectivas: cultura, productos y servicios, y responsabilidad social.



AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Como parte del Sistema de Gestión Ambiental, la institución procuró la preservación y ahorro del agua en sus operaciones. Así mismo, contribuyó con el saneamiento de ecosistemas acuáticos en comunidades en riesgo social.



ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

La organización mantuvo buenas prácticas de eficiencia energética en sus operaciones, así como la promoción de facilidades de financiamiento de artículos para la generación de energía limpia para clientes pymes y corporativos.



TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

En el ejercicio de una banca ética, la entidad financiera promovió iniciativas que mejoraron el trabajo y crecimiento económico sostenido e inclusivo de sus colaboradores y grupos de interés. Gestionó el mejoramiento de ofertas de servicios, capacitación y asistencia técnica para el desarrollo productivo de emprendedores y MiPymes.



INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

La transformación digital y tecnológica fue un pilar de acción importante para la entidad, así como la adecuación de la estructura física con el objetivo de dar respuesta a los desafíos sociales, económicos y ambientales de las circunstancias.



REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

En adición al compromiso adoptado con la estrategia de género, el Banco formalizó su programa de inclusión que tiene como objetivo garantizar la igualdad de derechos, oportunidades y la eliminación de toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad.



CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

La institución continuó trabajando en la reducción del impacto medioambiental de sus operaciones, prestando atención especial a la gestión de los desechos. Asimismo, desarrolló un plan para extender la accesibilidad universal en sus espacios, en particular para personas con discapacidad y adultos mayores.



PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

El Banco optó por el consumo y producción responsable, a través de la implementación de su programa de Compras Sostenible, que persigue la gestión responsable de recursos ambientales dentro del sector financiero, su cadena de abastecimiento, clientes y las comunidades donde opera.



ACCIÓN POR EL CLIMA

En cumplimiento con el Sistema de Gestión Ambiental y las regulaciones locales, la institución realizó actividades ambientales, preventivas y regenerativas con el objetivo combatir el cambio climático.



VIDA SUBMARINA

El Banco participó en actividades de prevención y mitigación de impactos negativos ambientales que afectan a ecosistemas marinos.



VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

La entidad financiera promovió iniciativas para la gestión responsable de los residuos para contribuir con la preservación de ecosistemas terrestres y disminuir el impacto ambiental en ellos.



PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

A través de la publicidad institucional y de programas de RSE, el Banco promovió una cultura de paz, basada en valores. Así mismo de manera intrínseca, fomentó la transparencia, el buen gobierno y el respeto a los derechos humanos para garantizar el fortalecimiento institucional y el desarrollo sostenible.



ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Para aumentar su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la organización estableció alianzas con instituciones públicas y privadas, organizaciones de la sociedad civil y organismos de cooperación internacional.



Focos de Acción



3.1

Gerencia

En correspondencia con su visión de futuro y su liderazgo en la adopción de mejores prácticas bancarias, el Banco BHD León cuenta con un sistema de gobierno corporativo acorde a los modelos y mejores experiencias internacionales en esta materia.

La organización se rige bajo las normas establecidas por la Junta Monetaria y la Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (Ley No. 479-08) y su modificación (Ley 31-11).

El BHD León cuenta con un Consejo de Administración que establece lineamientos de transparencia para la edificación de confianza y el mantenimiento de la coherencia estratégica con sus grupos de interés.

El Consejo de Administración es elegido anualmente y está formado por 15 consejeros. El 60% de los que integran este órgano es de nacionalidad dominicana. La principal responsabilidad de este equipo es revisar y actualizar periódicamente las pautas de gobierno corporativo, los estatutos y el Código de Ética y Conducta, reglamentos y otros documentos fundamentados en las buenas prácticas.

El Comité Ejecutivo, encabezado por el Presidente Ejecutivo, tiene a su cargo la operación, la administración y los negocios de la empresa.



Compromiso con el comportamiento ético, la responsabilidad y la transparencia.

La entidad está conformada por:

192
Vicepresidencias

653
Gerentes

486
supervisores y coordinadores

126
Asistentes

3,590
Otros puestos

El sistema de gobernanza de la organización se fortalece gracias a los 16 comités que dan seguimiento al desempeño, evaluación y supervisión de la planificación estratégica bajo el liderazgo del Consejo de Administración y de la alta gerencia.

Comités que reportan al Consejo de Administración:

- Auditoría
- Nombramiento y Remuneraciones
- Estrategia, Desempeño y Transformación
- Gestión Integral de Riesgos
- Superior de Crédito
- Cumplimiento

Comités que reportan a la alta gerencia:

- Comité de Activos y Pasivos
- Comité de Compras
- Comité de Crédito Interno
- Comité de Continuidad de Negocios y Gestión de Crisis
- Comité de Gestión del Riesgo de Modelos
- Comité de Riesgo Operacional y Control Interno
- Comité de Tecnología
- Comité Ejecutivo
- Comité Mixto de Seguridad y Salud
- Comité de Seguridad Cibernética y de la Información

El Consejo de Administración es responsable de la dirección, control y supervisión de la administración de la sociedad bajo la coordinación de su presidente y con el apoyo de los comités que le reportan.

Principios Éticos

Los lineamientos ante la sociedad están enmarcados en su actuación íntegra y responsable en todas sus relaciones. La organización cuenta con una filosofía empresarial sustentada en el éxito económico y el éxito humano. Este pensamiento organizacional se conjuga en un comportamiento ético que ha permitido a lo largo de toda la historia de la organización ganar la confianza de accionistas, inversionistas, clientes y de la comunidad en general.

El Código de Ética y Conducta del Banco BHD León es aplicable a:

INTERNO

A todos los colaboradores, alta gerencia y Consejo de Administración

EXTERNO

A la cadena de suministro, subagentes bancarios, contratistas, consultores, así como a otras personas con relación comercial con la institución

La unidad de Cumplimiento Regulatorio tiene bajo su responsabilidad velar porque se acaten las obligaciones establecidas en este Código, mientras que la Vicepresidencia Senior de Gestión del Talento tiene a su cargo administrar todo lo relativo a la ejecución de dichas obligaciones. Ambas áreas deben mantenerse accesibles a las Personas Sujetas al Código para aclarar dudas, recibir, informaciones, remitir y evaluar junto al Equipo de Trabajo de Seguimiento Ético, los potenciales conflictos de interés reportados, así como los casos de violaciones, incumplimientos y prácticas cuestionables relacionadas al Código.

Los principios éticos establecidos en el Código de Ética y Conducta le permiten a la organización mantener un esquema de:

- Trazabilidad de las informaciones, objetivos y resultados.
- Transparencia en sus operaciones.
- Cumplimiento de prácticas éticas, regulaciones nacionales e internacionales.

3.2 Negocios

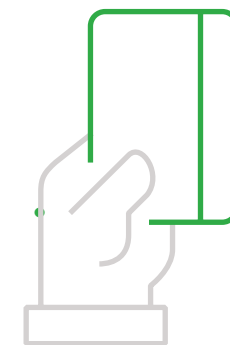
La gestión de negocios del Banco BHD León se apoya en una propuesta de valor que incluye soluciones financieras y no financieras para sus clientes. En el 2020, se destacan iniciativas desarrolladas sobre temas materiales en torno a:

- Clientes
- Productos financieros
- Mercadeo y publicidad responsable
- Seguridad de información y prevención de fraudes
- Inversiones (en tecnología e infraestructura física)

Banca de Personas y Negocios

Durante el año 2019 el Banco adoptó medidas de alivio económico para apoyar a sus clientes ante la crisis por COVID-19 y ajustó su oferta de productos y servicios agregando un enfoque de beneficio social. En este sentido se realizaron diferimientos de préstamos, campañas de refinanciación, orientación a la propuesta de género y exoneración de comisiones.

359 horas invertidas en capacitaciones que fortalecen las habilidades gerenciales, administrativas, de liderazgo y financieras de clientas de la entidad



740 ATMs

disponibles en toda la geografía nacional. Todos cuentan con teclado braille y puerto de audio

Más de

9 mil clientes con préstamos personales refinanciados por

5,245 millones

con el objetivo de aliviar su carga financiera en el contexto de la pandemia de COVID-19



74,883 clientes personales nuevos

140 mil

préstamos personales diferidos, incluyendo primas de seguro, durante 3 meses como medida de alivio por los impactos generados por la pandemia de COVID-19



Pymes

BHD León cuenta con una plataforma digital denominada Open, a través de la cual pone a la disposición de sus clientes pyme una comunidad de asesores en servicios empresariales, programas de formación y apoyo publicitario.

A través de Open, en 2020, la entidad impartió 59 talleres realizados en coordinación con los Centros Mipyme UNPHU, Innovación PUCMM, Universidad Católica Tecnológica de Barahona (Ucateba) e ISA; iniciativa con la que impactó a 2,900 comercios pyme.

Plataforma Digital OPEN

59
Talleres Pyme

340
clientes promocionaron
gratuitamente sus

477
ofertas

10
millones
de *VEWS*



Microfinanzas

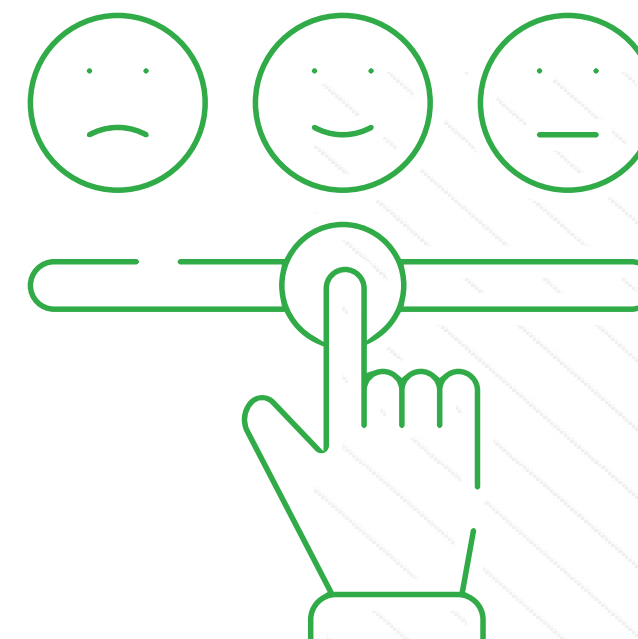
Durante el ejercicio 2020 el Banco reafirmó el compromiso con el desarrollo económico del país y reiteró su cometido de acompañar a sus clientes durante y después de la pandemia. Entre otras acciones, bancarizó a 2,700 personas e impartieron programas de educación financiera que impactaron a 1,600 beneficiarios.

Bancarizó a
2,700
personas

Satisfacción de Clientes

La atención a clientes se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas cada año por la organización. En 2020 el servicio estuvo marcado por un protocolo de atención y bioseguridad en oficinas que implicó ajustes en todos los modelos de atención, incluyendo canales presenciales y digitales; a su vez, se rediseñaron los esquemas de trabajo y se implementaron nuevos procesos para productos y servicios, siempre apuntando a la eficiencia, la reducción de tiempos de espera y la solución rápida de los requerimientos de los clientes.

Como resultado, los indicadores de satisfacción y los niveles de recomendación fueron favorables. El Banco obtuvo un CSAT (Customer Satisfaction Score - Índice de satisfacción de clientes) de 100.0 % y un NPS (Net Promoter Score - Índice de lealtad de los clientes basándose en sus recomendaciones) de 116.0 %.



Compromiso con la seguridad de información y prevención de fraudes

El Banco BHD León cuenta con una Política de Seguridad de Información que garantiza principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, y establece las responsabilidades necesarias para salvaguardar la seguridad de los sistemas de información.

En el ejercicio del año 2020 la entidad fortaleció sus controles para la detección, investigación y prevención de fraudes, logrando mantener los niveles de seguridad, al tiempo de gestionar el seguimiento y el cumplimiento de los estándares internacionales y de la regulación local.

BHD León implementó 7 iniciativas alineadas al cumplimiento del Reglamento de Ciberseguridad y de la Información del Banco Central de la República Dominicana:

- Automatización del Proceso de Gestión de Identidades.
- Campañas de concientización de ciberseguridad.
- Aplicación de la metodología de Gestión de Identidades y Acceso.
- Plan Estratégico de Ciberseguridad.
- Proyecto SUNRISE.
- Proyecto Contactless.
- Implementación de clasificación y etiquetado de información en las áreas relacionadas.

Mercadeo y Publicidad Responsable

Para el Banco BHD León es importante mantener la coherencia en la gestión de la comunicación con sus grupos de interés. La organización defiende la transparencia y procura claridad en toda la información que divulga.



En 2020 desarrollamos

3 tipos de campañas:

INSTITUCIONAL: "LO VAMOS A LOGRAR"

Mensaje institucional con base en la promoción de valores como la solidaridad y la resiliencia a propósito de la situación ante la pandemia. El comercial logró muy buena aceptación por el público digital, con comentarios y reacciones positivas.

PREVENCIÓN COVID-19: MEDIDAS ANTE LA PANDEMIA

Comunicaciones de medidas de alivio financiero por situación COVID-19 para los segmentos personal, pymes y empresarial, y recomendaciones para la prevención del contagio de esta enfermedad.

PRODUCTOS

Estrategia comercial de promoción del consumo prudente y responsable, con los protocolos necesarios para experiencias de compras seguras.

3.3

Operaciones

La estrategia de sostenibilidad del Banco BHD León contempla dentro de sus focos estratégicos mejorar el desempeño ambiental a través de la reducción del impacto ecológico y el cumplimiento de las normas que lo regulan.

En este foco, en 2020, el Banco tuvo avances relevantes entre los que se destacan iniciativas del Sistema de Gestión Ambiental como la clasificación de residuos, la trituración de papel y venta de esta materia prima para hacer reciclado, la eliminación del uso de vasos de plásticos en las sucursales, la reducción del consumo energético y de agua, y la medición de la huella de carbono.



Ahorro del **50%**
en suministro de papel

Ahorro de **663,930**
litros de agua

Ahorro de **9,590 KW-h**
de energía

18,443 KG
de CO2 ahorrados por
el reciclaje de papel

1,727.40
toneladas de CO2
por la producción de
energía limpia

4,997
paneles solares
instalados

41
plantas
fotovoltaicas
instaladas en
todo el país

Más de **1403 KW-h**
generados con
energía renovable
en horas pico

1
campana de
sensibilización
ambiental

100
colaboradores integrados
al programa de
Clasificación de residuos
como Embajadores
Verdes

75
nuevos puntos de
clasificación de residuos
en sucursales

418,030
árboles salvados

5,016 KG
de CO2 absorbidos

3.4

Talento

El Banco BHD León está comprometido con el bienestar, la seguridad, la salud y el desarrollo de las capacidades de sus talentos humanos, así como con el fomento de un buen clima laboral.

En materia de cultura organizacional, en 2020 fueron robustecidas las prácticas internas de inclusión e igualdad. En ese sentido, la entidad formalizó el Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad, que tiene como objetivo garantizar la igualdad de derechos y de oportunidades y la eliminación de toda forma de discriminación hacia las personas con discapacidad. Este programa, liderado por el departamento de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social, está integrado, además, por las áreas de Negocios, Gestión del Talento, Administración e Infraestructura, Consultoría Jurídica, Operaciones, Mercadeo y Experiencia.

Los esfuerzos en este ámbito se demuestran en:



35

sesiones de trabajo internas: presentación y socialización del programa, levantamiento de información e introducción al lenguaje inclusivo

40 charlas

sobre Trato Digno impartidas por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)

750

colaboradores de las áreas de Operaciones y Negocios asistieron a talleres de sensibilización e inducción

80

colaboradores formados en lenguaje de señas

Estrategia de Género

BHD León tiene una responsabilidad evidente con la mujer. Su estrategia de género, implementada desde 2015, es un referente en la región de Hispanoamérica y ha sido reconocida por organismos nacionales e internacionales.

Como principales resultados de 2020, se destacan:

SELLO PLATINO IGUALANDO RD

Primera empresa del país con esta calificación. Por cuarto año consecutivo la calificación más alta, esta vez con un nivel de cumplimiento del 100% en todas las dimensiones: igualdad y equidad de género respecto de la gestión y organización interna de la empresa, conciliación y corresponsabilidad que promueven entre la vida familiar, personal y laboral de sus recursos humanos; reclutamiento y selección del personal, desarrollo profesional y personal, programas de remuneración y compensación, ambiente de trabajo, salud y calidad de vida, la lucha contra el acoso moral y sexual en el lugar de trabajo, y comunicación.



93% DE EQUIDAD EN SUELDO

Por tercer año consecutivo, el Banco está dentro de los estándares de mejores prácticas con relación a equidad en la escala salarial (mayor de 90%). Esto es un resultado del control y cumplimiento de los lineamientos en cuanto a paquetes laborales de ingresos y compensación, promociones, entre otros.

100% de cumplimiento en todas las dimensiones evaluadas por el Ministerio de la Mujer y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), como parte del sistema de reconocimiento IGUALANDO RD

PROGRAMA AURORA

Más de 40 niñas hijas de colaboradores han sido beneficiadas con este programa creado con el fin de generar el interés de las niñas de entre 8 y 12 años, en las áreas STEM, de cara a un futuro laboral inclusivo.

Las áreas STEM por sus siglas en inglés, hacen referencia a:

S - Ciencia (Science),

T - Tecnología (Technology)

E - Ingeniería (Engineering)

M - Matemáticas (Mathematics)

Más del 60 % de las niñas que participaron de este programa son hijas de colaboradores masculinos. En este grupo el Banco priorizó el arraigo y relevancia de la equidad de género en nuestra sociedad.

Esta acción evidencia los avances a nivel interno de la organización sobre este tema, que es gestionado de forma transversal a todos los esfuerzos para fomentar una cultura organizacional en equilibrio.

SEGURIDAD Y CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES

El Banco fomenta un ambiente de trabajo seguro y saludable que proporciona satisfacción y bienestar a sus colaboradores. La organización cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional que, en 2020, desarrolló un plan preventivo que implicó:

- Simulacros virtuales sobre respuesta en situaciones de riesgo y emergencias, dirigidos al equipo de brigadistas o respuesta a emergencia en 50 sucursales y 12 edificaciones centrales.
- 154 inspecciones de seguridad a las localidades y sedes centrales identificadas para asegurar el entorno, evaluar sus condiciones e identificar posibles riesgos.
- Instalación de 559 lámparas de emergencia a nivel nacional para las sucursales y sedes centrales y evaluar instrumentos que garantizan evacuaciones seguras y un ambiente oportuno a situaciones de emergencia.

- 1,268 mantenimientos, 116 recargas y 170 pruebas hidrostáticas al parque de extintores.
- Adquisición de sistemas de radio de comunicación para 87 brigadistas, 29 para personal ejecutivo y 36 para seguridad física y electrónica.

Asimismo, el Banco promovió actividades en torno a un estilo de vida saludable, abordando temas de prevención y cuidado de la salud emocional, así como de la alimentación sana, destacándose entre los resultados:

- La apertura del tercer dispensario médico, ubicado en Santiago.
- 5,207 consultas médicas de colaboradores en los 3 dispensarios con los que cuenta la entidad.
- Participación de 464 colaboradores en las 10 charlas sobre salud preventiva en las que se abordaron los temas: hipertensión, manejo del estrés, importancia del ejercicio físico y diabetes, entre otros.
- Contacto a 767 colaboradores contactados y apoyados emocionalmente con la iniciativa Gestión del Talento Te Acompaña. Entre los que se encuentran 608 casos requirieron ayudas psicológicas y 57 acompañamientos por duelo a consecuencia de la pandemia.

5,207
consultas médicas
colaboradores en
dispensarios de la
entidad

464
colaboradores
participaron de
10 CHARLAS sobre
salud preventiva

767
colaboradores
fueron asistidos en el
programa Gestión del
Talento te Acompaña

608
de estos casos
con apoyo
psicológico y

57
con
acompañamientos
por duelo

107,198
horas de capacitación

70.5%
de colaboradores
con trabajo remoto
formados en
ciberseguridad

97%
de satisfacción
de colaboradores
en programas de
formación

En cuanto al crecimiento profesional del personal, en un año retador, 74 personas fueron promovidas durante el 2020. La entidad fomentó espacios de aprendizajes para el desarrollo de competencias, logrando 107,198 horas de capacitación, 34,381 participaciones de colaboradores en entrenamientos sobre desarrollo de competencias requeridas para trabajo remoto, habilidades de liderazgo colaborativo, certificación en coaching ejecutivo, y certificaciones regulatorias sobre lavado de activos, riesgo operativo y continuidad del negocio, entre otras. El 70.5 % de colaboradores con trabajo remoto formados en ciberseguridad y alcanzó un 97 % de satisfacción respecto de los programas de formación.

El reconocimiento al talento humano que se destaca por la excelencia en sus funciones y sobrepasar las expectativas en los resultados, es parte de la cultura del Banco BHD León que, durante el 2020, mantuvo su programa de reconocimiento que destacó la labor de 3,066 personas, 11% más que en 2019.

- 3,066 colaboradores con el programa de reconocimiento integral que destaca la labor extraordinaria.

- 11 % de aumento en cantidad de reconocimiento con respecto al año anterior.

- 42 colaboradores de la fuerza de venta

11%
de aumento en
cantidad de
reconocimiento con
respecto al año anterior

42
colaboradores de la
fuerza de venta

SALUD Y BIENESTAR

En el contexto de COVID-19, el Banco BHD León desarrolló iniciativas para atender las necesidades de los colaboradores, acompañarlos y responder oportunamente, a través de las siguientes acciones:

- +6,000 participaciones en charlas corporativas sobre COVID-19

- +8,000 horas invertidas en charlas corporativas sobre COVID-19

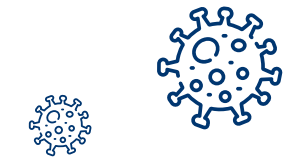
- +810 colaboradores y sus familiares atendidos por COVID-19

- +930 pruebas rápidas gestionadas

- 3 campañas de comunicación interna relacionadas a motivación y prevención por COVID-19

**Más de
810**
colaboradores y sus
familiares atendidos
por COVID-19

**Más de
930**
pruebas rápidas
gestionadas



**Más de
6000**
participaciones en
charlas corporativas
sobre COVID-19

**Más de
8,000**
horas invertidas en
charlas corporativas
sobre COVID-19

3 campañas de comunicación interna

relacionadas a
motivación y
prevención por
COVID-19

90%
de los colaboradores se acogió a la medida de alivio financiero “Mueve tu Cuota”, accediendo al diferimiento de sus compromisos crediticios por 3 meses

- Llamadas y seguimiento personalizado a casos de personas positivas
- Acuerdo con el asesor médico experto en infectología, para validación y aplicación de protocolos de salud y comunicación responsable ante la pandemia
- Creación de protocolos de prevención de COVID-19
- Gestión de compras y distribución de materiales: mascarillas, máscaras de acetato, lentes, guantes y geles desinfectantes para áreas centrales y sucursales
- Acuerdo con laboratorio clínico para aplicación de pruebas rápidas, tanto a los colaboradores como a sus familiares directos.
- Compra y gestión de entrega de kits de medicamentos para colaboradores positivos
- Acuerdos con la ARS Mapfre Salud para atenciones de telemedicina y asistencia media de casos críticos

36%
de los colaboradores staff operaron bajo la modalidad de teletrabajo

Se creó Pedido de Auxilio

una señal de alerta silenciosa que activa un protocolo de acciones para casos de violencia de género e intrafamiliar

5 casos
e colaboradores, a los cuales la entidad les brindó el apoyo y la orientación de lugar



- Charlas y visitas sobre prevención de COVID-19 en las diferentes áreas
- Diseño e implementación de Pedido de Auxilio, una señal de alerta silenciosa que activa un protocolo de acciones para casos de violencia de género e intrafamiliar que pudieran presentar nuestras colaboradoras, ejecutada con la colaboración de organismos que prestan servicios y atienden emergencias según sea el caso, ente ellos, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer. En 2020 se presentaron 5 casos de colaboradores, a los cuales la entidad les brindó el apoyo y la orientación de lugar.
- Asesoría sobre los espacios de trabajo presencial, distribución y aseguramiento del distanciamiento entre personas
- Coordinación de limpieza profunda y fumigación en todas las áreas físicas
- 90 % de los colaboradores se acogió a la medida de alivio financiero “Mueve tu Cuota”, accediendo al diferimiento de sus compromisos crediticios por 3 meses
- 36 % de los colaboradores staff operaron bajo la modalidad de teletrabajo
- 95 % de los colaboradores en medio de la pandemia siguió eligiendo al Banco BHD León como un buen lugar para trabajar, de acuerdo a los resultados de la encuesta Great Place to Work – Better - Together

Acuerdos con



para atenciones de telemedicina y asistencia media de casos críticos

Great Place To Work

95%

de los colaboradores consideran al Banco BHD León como un buen lugar para trabajar -Encuesta Great Place to Work-

3.5

Sociedad

Como parte de las iniciativas de responsabilidad social, en 2020 el Banco concentró sus esfuerzos en contribuir y dar respuesta a la población apoyando iniciativas desarrolladas por COVID-19 que favorecieron a sus colaboradores, a las autoridades y a la sociedad dominicana en general. Más de 160,000 personas y 61 entidades fueron beneficiadas con el programa de donaciones del Banco BHD León. El valor de las donaciones ascendió a RD\$ 115.9 millones de un total de RD\$261.1 millones aportados por empresas del Centro Financiero BHD León para la dotación de recursos económicos y el suministro de alimentos y de materiales de protección para las operaciones de seguridad ciudadana y sanitaria. Una contribución de gran alcance fue la entrega de recursos al Estado dominicano para la compra de pruebas PCR y de vacunas contra COVID-19, a ser aplicadas desde el sistema de salud pública.

Sobre donaciones a grupos vulnerables durante la pandemia, se destacan las realizadas a las provincias Duarte y Hermanas Mirabal, el aporte al Ministerio de la Mujer para la adquisición de equipos que facilitaron la labor remota de atención a mujeres víctimas de violencia de género durante el período de confinamiento y para la compra de insumos sanitarios para las casas de acogida; la compra de 50 ventiladores mecánicos producidos localmente por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) para uso particular de pacientes de COVID-19 que se encontraban recibiendo tratamiento en distintos centros médicos del país. Así mismo, la donación voluntaria de recursos económicos por parte de personal del Banco BHD León para beneficiar a más de 1,500 adultos mayores en condiciones de vulnerabilidad, infantes en riesgo social, madres solteras en condiciones de pobreza, personas con discapacidad, empleados de la propia institución y otros grupos de personas en situaciones críticas durante el estado de emergencia.

RD\$
6.4
Millones
destinados a proyectos
sociales

RD\$
1.2
Millones
para el apoyo a proyectos
ambientales

RD\$
28.2
Millones
dispuestos para
educación

RD\$
115.9
Millones
para dar respuesta
a emergencia ante
el COVID-19, de un
total de
RD\$
261.1
Millones
aportados por empresas
del Centro Financiero
BHD León



RECONOCIMIENTO A MUJERES

Premio Mujeres que Cambian el Mundo

El componente de responsabilidad social de la Estrategia de Género Mujer BHD León lo constituye el Premio Mujeres que Cambian el Mundo, un reconocimiento anual a la trayectoria de mujeres que impulsan transformaciones positivas en la sociedad, desde distintas áreas como acción social, arte, educación, emprendimiento, género, investigación científica, medioambiente y salud, entre otras. En las cinco ediciones realizadas, 50 han sido las mujeres reconocidas y cinco han recibido galardones especiales.

En 2020, como parte de las iniciativas de esta premiación, el Banco realizó un Homenaje Especial de Respuesta a Emergencia ante el COVID-19 a mujeres que desarrollaron acciones de impacto para apoyar a sus comunidades ante el estado de vulnerabilidad que afectó a miles de familias como consecuencia de la pandemia.

Mientras todo se detuvo, ellas continuaron

CATALINA NICOLÁS, activista comunitaria y líder del movimiento Acción para el Desarrollo de Sabana Perdida, quien diseñó un programa comunitario de educación en la prevención del COVID-19 y mantuvo la asistencia primaria a la salud en su comunidad.



SOR DIONISIA RODRÍGUEZ, directora del Hogar de Ancianos Club de Leones Inmaculada Concepción en Cotuí, religiosa al frente de la atención a los envejecientes contagiados del COVID-19 y de la defensa ferviente de sus derechos a la salud y al bienestar.



DORIS PANTALEÓN, editora de Salud del periódico Listín Diario, una de las primeras periodistas en cubrir el drama del personal sanitario durante la pandemia, y quien hizo especial énfasis en la educación para la prevención del contagio en la población dominicana.



FRANCISCA PEGUERO, activista social, presidenta de la Asociación Nacional de Enfermería y creadora de un plan de formación rápida y asistencia en COVID-19 dirigido al personal de enfermería.



IRCANIA GARCÍA, ginecobstetra, quien desarrolló la iniciativa Amor en Cajas, a través de la cual distribuyó con alimentos e insumos de higiene y protección a familias en condiciones de vulnerabilidad, así como ayuda especial a niños con falcemia.



KARINES REYES, asambleísta por el distrito 87 en el Bronx, New York, quien durante la pandemia puso en pausa su cargo legislativo para regresar temporalmente a su profesión de enfermera, integrándose a la labor de asistencia a pacientes COVID-19 en el hospital Montefiore del Bronx.

Asimismo, la institución dio continuidad al Programa de Acompañamiento, Asesoría y Formación, una propuesta de valor no financiera que beneficia a las mujeres ganadoras y finalistas del Premio Mujeres que Cambian el Mundo, a sus proyectos y a sus comunidades, para garantizar la sostenibilidad de las iniciativas que lideran. En 2020:

- 1,960 personas fueron capacitadas en temas sobre fortalecimiento institucional, educación financiera, servicio de clase mundial, rueda de negocios, emprendimiento y formación para facilitadores.
- 42 talleres realizados en Azua, San Juan, Barahona, San Pedro de Macorís, San Francisco de Macorís, Constanza y Jarabacoa, en La Vega, Santiago, Santo Domingo y Monte Plata.



Escanea y accede al contenido multimedia.



Escanea y accede al contenido multimedia.

SEGURIDAD ALIMENTARIA

Proyecto Agricultura Familiar como Respuesta al COVID-19

La respuesta oportuna a las necesidades de la comunidad ante situaciones de emergencia es parte de la gestión responsable del Banco BHD León con el entorno. Por ello, ante los efectos de la pandemia, la entidad financiera respaldó el proyecto de Agricultura Familiar para abastecer de alimentos a grupos de zonas vulnerables, a través de la producción y comercialización de productos agropecuarios.

El proyecto fue ejecutado en Peralta, Azua bajo el liderazgo de Elsa Sánchez (Yova), finalista de la edición 2018 del Premio Mujeres que Cambian el Mundo. Para final de 2020:



43 familias
campesinas instalaron parcelas y huertos familiares

600 familias
fueron abastecidas con productos agropecuarios en la zona de **Peralta, Azua**; barrios de la **Circunscripción 3 del Distrito Nacional**, entre otros sectores

EDUCACIÓN EN VALORES Y PARA LA VIDA

Programa Valora Ser

Valora Ser, el programa de educación en valores que ejecuta el Banco BHD León, se consolidó en 2020 con la implementación de la Estrategia de Formación Continua Centrada en la Escuela (EFCCE), modalidad consistente en un acompañamiento coordinado entre el Distrito Educativo y el equipo de gestión para mejorar los indicadores de aprendizaje de los estudiantes, a través del fortalecimiento institucional y pedagógica del centro educativo.

El compromiso de la entidad con la educación dominicana se concentra en reforzar los valores que proporcionan soluciones de problemáticas sociales, fomentan la madurez y la preparación con miras a una vida adulta. En ese sentido, al cierre de 2020, el programa impactó:

8 centros educativos de zonas vulnerables impactados:

Liceo Gregorio Urbano Gilbert (Pantoja), Liceo Gregorio Urbano Gilbert (Villa Mella), Liceo Politécnico Francisco Alberto Caamaño Deñó (Villa Mella), Liceo Juan Pablo Duarte (Boca Chica), Liceo Secundario Rafael Nin Nin (Cansino, SDE), Liceo José Manuel Buret Tavera (La Cuaba, Pedro Brand), Liceo Vespertino Emma Balaguer (Herrera) y Liceo Secundario Manuel de Jesús Ciprián Valdez (Herrera).

Este programa, también se implementa de manera continua para los futuros docentes del país con las asignaturas curriculares Neuroética Valora Ser, en el Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), y Neurodidáctica y Educación en Valores - Valora Ser, en el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).

5 talleres
especializados con las asociaciones de padres

50%
de los centros implementan Valora Ser como asignatura formal

3
de los planteles escolares no han registrado actos de violencia desde que se está implementando el programa



2,309
Estudiantes

95 docentes
capacitados y en acompañamiento

60
técnicos entrenados y actualizados en el programa



Escanea y accede al contenido multimedia.



CONSERVACIÓN DE ESPECIES EN PELIGRO DE EXTINCIÓN

Misión Rescate Lista Roja

Para el BHD León el apoyo a iniciativas que aseguren la conservación de especies de la flora dominicana en peligro de extinción es parte del compromiso de la institución con el medioambiente.

En 2020, como empresa vinculada a la Red Empresarial por la Sostenibilidad (ECORED), continuó con el apadrinamiento la canelilla (*Pimenta haitiensis*), a través del proyecto Misión Rescate Lista Roja.

Para completar un total de 500, en 2020 se realizó una jornada de siembra de 250 plántulas de canelilla en las comunidades de El Carrizal y Peralta, en Azua, en beneficio de 60 familias que asumieron el compromiso de conservar y comercializar de manera sostenible, aprovechando sus múltiples usos aromáticos, medicinales, de condimento, repelente y saborizante.

Para garantizar la sostenibilidad de esta especie endémica en peligro de extinción, las jornadas agroforestales fueron realizadas con el acompañamiento de un equipo técnico del Jardín Botánico Nacional, quienes impartieron charlas de sensibilización a los comunitarios, sobre el cuidado y la educación de la reproducción de la canelilla.



DESARROLLO Y PROMOCIÓN DE COMUNIDADES SOSTENIBLES

Nodo Dominicano de RedEAmérica

Como miembro del Nodo Dominicano de RedEAmérica, la entidad financiera fortaleció su participación en el proyecto sobre la Recuperación de la Microcuenca del Río Higüero, que tiene por objetivo mejorar la cantidad y calidad de agua de la microcuenca del Higüero, a través de la promoción de un modelo de desarrollo integral que contribuya con la creación de comunidades sostenibles, potencie las capacidades y las condiciones sociales de sus comunitarios y gestione el manejo adecuado de residuos sólidos para el Gran Santo Domingo.

El Banco BHD León junto a las demás empresas que integran el Nodo, aunó esfuerzos para contribuir con el desarrollo de las comunidades de La Cuaba y El Limón, en Pedro Brand.

Dentro de las gestiones de saneamiento ambiental realizadas se encuentra la siembra de más de 20 mil plantas de cedro, cacao y cabirma, en 9 parcelas, para un total de 16.08 áreas de hectáreas intervenidas.

Un logro para destacar dentro de estas iniciativas fue la implementación del programa de educación en valores, Valora Ser en el Liceo José Manuel Buret Taveras. Este programa se integró como una asignatura que se imparte de manera continua en el centro educativo. Asimismo, la formación en finanzas personales y familiares, por parte del Voluntariado BHD León a los 17 docentes del Liceo, formó parte de las actividades de 2020.

60 familias

beneficios del programa que busca erradicar la pobreza y reducir las desigualdades

EL VALOR DE LA SOLIDARIDAD PROSOLI

Los colaboradores del Banco contribuyen con la generación de ingresos de familias vulnerables, a través del apoyo a los emprendimientos que desarrollan las mujeres de Progresando con Solidaridad (PROSOLI), en las dos principales sedes de la organización, con la venta de dulces artesanales.

60 familias de Yamasá, San Cristóbal, Los Mina, Villa Mella y Los Alcarrizos, en Santo Domingo, recibieron beneficios del programa que busca erradicar la pobreza y reducir las desigualdades.

Madres y bebés bien cuidados

En 2020, el Banco BHD León contribuyó por tercer año con la iniciativa Madres y Bebés Bien Cuidados, como parte de la alianza de cooperación con el Fondo de las Naciones Unidas para la Primera Infancia (UNICEF), para reducir la mortalidad materno-neonatal en hospitales públicos a nivel nacional.

Para el cierre del año el aporte total al proyecto, como parte del acuerdo entre UNICEF y el Banco, consistió en RD\$ 1,164,471.00. Con este monto continuo el aporte para la mejora de la calidad de los servicios de la salud materna a recién nacidos.



PUENTE QUE UNE VOLUNTADES Voluntariado BHD León

Generar un impacto social positivo en las comunidades representa una de las principales motivaciones del Voluntariado Corporativo del Banco BHD León. Por esto, en 2020 su labor se concentró en la consolidación de los programas de Acompañamiento, Asesoría y Formación del Premio Mujeres que Cambian el Mundo, de Educación Financiera, de Valora Ser y de Clasificación de Residuos.

- 100 nuevos voluntarios. 400 colaboradores conforman la plantilla del Voluntariado
- 73 participaciones honoríficas
- 56 talleres impartidos por voluntarios sobre educación financiera, emprendimiento, fortalecimiento institucional
- 164 horas invertidas
- 1,645 personas capacitadas

100 nuevos voluntarios

400 colaboradores conforman la plantilla del Voluntariado



164

horas invertidas

1,645

personas capacitadas

73

participaciones honoríficas

56 talleres

impartidos por voluntarios sobre educación financiera, emprendimiento, fortalecimiento institucional

3.6

Abastecimiento

La aplicación de prácticas sostenibles al modelo de gestión de los proveedores del Banco BHD León es el principal aspecto del programa de Compras Sostenibles, que busca garantizar una cadena de abastecimiento responsable, basado en:

- El cumplimiento de la legislación, regulación local e instrucciones internas transversales al triple impacto de las operaciones
- La adecuación de documentaciones para mantener la mejora continua
- La contratación de proveedores que cumplan con los estándares de control

Este programa, que está alineado a la estrategia de sostenibilidad de la institución, fomenta el desarrollo sostenible y la producción responsable de la cadena de abastecimiento.



Asimismo, como medidas de respuesta y acompañamiento implementadas por la institución para sus proveedores ante el COVID-19, se destacan:

- Flexibilización del requerimiento de los documentos de evaluación, durante el punto más neurálgico de la pandemia. El Banco permitió a sus proveedores vincularse con alguna documentación pendiente y/o vencida, con el compromiso de regularizarse posteriormente.
- Realización del encuentro virtual “Gestión del Negocio en Tiempos de Crisis y Propuesta de Valor BHD León”, con la finalidad de brindarles oportunidades que les ayudaran a manejar sus empresas en esta situación atípica.

1,341
proveedores directos

1,215
proveedores locales

90%
proveedores locales se centran en la región Norte y el Gran Santo Domingo



Participaciones Claves



Alianzas

El Banco BHD León ha asumido el compromiso de contribuir con el ODS 17, basado en las alianzas que impulsen el desarrollo. La entidad financiera está vinculada a distintas asociaciones empresariales, con las que mantiene una relación de colaboración:

Nacionales:

- Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR)
- La Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)
- Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios
- Asociación de Comerciantes e Industrias de Santiago (ACIS)
- Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo
- Red Dominicana de Microfinanzas
- Asociación de Industrias y Empresas de Haina y Región Sur
- Junta Agroempresarial Dominicana
- Confederación Patronal de la República Dominicana
- Asociación de Comercios de la avenida Duarte
- Asociación de Industrias de Santo Domingo
- Cámara Dominicana de la Construcción
- Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles
- Cámara de Comercio y Producción de la Vega
- Cámara de Comercio y Producción Sanchez Ramirez
- Cámara de Comercio y Producción de Baní

Internacionales:

- Financial Alliance for Women
- RedEAmérica

MEJORA EN LAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD

IndicaRSE

En 2020, como miembros de la Red Empresarial por la Sostenibilidad (ECO-RED), el Banco participó en la autoevaluación de IndicaRSE, una herramienta que analiza mejores prácticas de RSE con base en los estándares de medición y reporte más reconocidos internacionalmente como la Guía ISO 26000:2010, los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y las directrices del Global Reporting Initiative (GRI).

ECORED, representante de IntegraRSE para República Dominicana, funge como facilitador para aquellas empresas que, a través de la herramienta, se preocupan por desarrollar mejoras en sus prácticas de sostenibilidad.

El Banco BHD León obtuvo los siguientes resultados en las áreas de medición:

- Gobernanza: 100 %
- Derechos Humanos: 100 %
- Prácticas laborales: 99 %
- Medioambiente: 99 %
- Prácticas justas de operación: 100 %
- Asuntos de consumidores: 99 %
- Participación activa y desarrollo de la comunidad: 98 %
- 99 % en la puntuación general, la más alta del país y de la región.

Participaciones

Panel Retos de la Mujer Emprendedora. Centro Pymes Innovación (PUCMM).
9 de marzo de 2020.

XII Foro Internacional RedEAmérica, FIR 2020. 16 al 20 de marzo de 2020.

Panelista en el seminario web “Ciclo de Candidatos 2020: Leonel Fernández”. Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).
20 de mayo de 2020.

Panelista en el seminario web “Ciclo de Candidatos 2020: Luis Abinader”. Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).
26 de mayo de 2020.

Panelista en el seminario web “¿Cómo el COVID-19 está incidiendo en los ODS?”. Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).
28 de mayo de 2020.

Panelista en el seminario web “Ciclo de Candidatos 2020:

Gonzalo Castillo”. Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).
4 de junio de 2020.

Webinar ODS y Emprendimiento. Centro Pymes Innovación (PUCMM).
8 de septiembre de 2020.

Webinar Prácticas Prometedoras 2020. PNUD / CONEP.
6 de noviembre de 2020.

Panel “Entre Líderes”. Modelo de Liderazgo del Banco BHD León.
10 de noviembre de 2020.

Foro Internacional 2030Ya. Capacitarse Centroamérica.
19 de noviembre de 2020.

Charla “Experiencia ODS BHD León y Estrategia de Género BHD León”.
2 de diciembre de 2020.

All Star Academy Ecuador; organizado por el Financial Alliance for Women. 39 bancos y entidades financieras de

15 países entrenados en el desarrollo de programas y propuestas de valor para mujeres.
Enero 2020.

SME Forum y medidas de alivio para la Mujer Pyme.
Abril 2020.

Business Call to Action y IFC: Cómo navegar la crisis siendo una Pyme Mujer.
Julio 2020.

United Nations Environment Program Financial Initiative: GENDER EQUALITY SUB-GROUP – Internal. Analysis to build a Business Case for Women Programs.

USA Development Finance Bank: Strategic and Business Case for the Women’s Market.
Octubre 2020.

Entrenamiento en Market Sizing sobre programas de Género para instituciones financieras. United Nations Environmental

Programme Finance Initiative.
Septiembre 2020.

Mentoría al Banco BAC de Costa Rica en la implementación de su programa de Género.
Septiembre 2020.

Panelista del TIC TALKS sobre “Desafíos del Teletrabajo”. Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR).
Julio 2020.

Charla sobre “Desafíos del Teletrabajo”. Red Dominicana de Microfinanzas (REDOMIF).
Julio 2020.

Presentación sobre Innovación en Tech Day de IT NOW.
Agosto 2020

SAP Women Leaders Summit.
Noviembre 2020

Pregunte a un Experto “El poder del Análisis de la Economía Femenina”. Financial Alliance for Women.
Marzo 2020.

Reconocimientos

Primer lugar del “Catálogo de Prácticas Prometedoras 2020”.
Otorgado por el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP) y el Programa de las Naciones Unidas (PNUD).

La Estrategia de Género Mujer BHD León alcanzó la puntuación más alta dentro de las 15 iniciativas privadas reconocidas por impulsar el desarrollo sostenible en sus modelos de negocios e impactar positivamente en sus comunidades.

Reconocimiento #2030Ya:

Objetivos de Desarrollo Sostenible en Acción.

Identificación de las mejores prácticas de integración de los 17 ODS.

El Banco recibió el reconocimiento #2030Ya, en el pilar Paz, por el impacto de sus acciones de sostenibilidad para la transparencia. Cinco empresas, entre ellas el Banco BHD León, de 14 postuladas, resultaron ganadoras del primer reconocimiento a los avances de los ODS, realizado en Latinoamérica y organizado por CapacitaRSE, institución con incidencia internacional.

Premio a los Derechos Humanos de la Unión Europea y el Sistema de las Naciones Unidas.

La Estrategia de Género Mujer BHD León también resultó ganadora del premio a los Derechos Humanos en la categoría de Institución Privada y con evaluación como sobresaliente, por las iniciativas implementadas en materia de género, a lo interno y externo, dirigidas a clientas y a la sociedad en sentido general.

Galardón “Empresa Resiliente 2020”.

El Banco BHD León recibió el premio de “Empresa Resiliente 2020”, por ser un negocio seguro, sostenible y que reconoce su entorno, evalúa sus riesgos e invierte en poder recuperarse ante cualquier crisis. 10 empresas de la región, de 404 postuladas, fueron reconocidas en el concurso organizado por el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) y por el Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres en Centroamérica

Sobre el informe

El Banco BHD León presenta este reporte tomando en cuenta principios del Pacto Global, en sus cuatro áreas temáticas de aplicación: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción, así como los siguientes aspectos de los estándares GRI, con el fin de mostrar sus prácticas de sostenibilidad e informar públicamente sus impactos:

Estándar del GRI	Ítem en el que se desarrolla
GRI 102: Contenidos generales	Perfil Corporativo
GRI 201: Desempeño económico	Síntesis de Indicadores
GRI 203: Impactos económicos indirectos	Negocio
GRI 204: Prácticas de Adquisición	Abastecimiento
GRI 205: Anticorrupción	Gerencia y Perfil Corporativo
GRI 301: Materiales	Operaciones
GRI 302: Energía	Operaciones
GRI 401: Empleo	Talento
GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo	Talento
GRI 404: Formación y Enseñanza	Sociedad
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Talento
GRI 406: No Discriminación	Talento
GRI 413: Comunidades Locales	Sociedad
GRI 417: Marketing y Etiquetado	Negocios



Banco
BHD León

Marzo, 2021