

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
“SAN MARTIN DE PORRES” R.L. (CSM)
INFORME RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
(Gestión 2021)

El reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros dictamina en su artículo 12, sección 3, capítulo II, título I, Libro 10°, la presentación de un informe de Responsabilidad Social Empresarial que contemple los siguientes puntos:

1. La descripción de la RSE en la planificación estratégica de la EIF.
2. La descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la EIF, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.
3. El resultado de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial de la EIF.
4. La forma en que la EIF dentro de su estructura organizacional ha implementado su sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.
5. Descripción de la evaluación del cumplimiento de la EIF con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” RL. (CSM), es una Sociedad económica y social de responsabilidad Ltda., es una institución crediticia con productos adaptados a su segmento de mercado atendido y cuyas funciones básicas son el de otorgar créditos a sus asociados, captar depósitos del público y brindarles servicios de pago y/o cobranza en un marco de responsabilidad integral de la entidad con los consumidores financieros.

1. DESCRIPCIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EIF

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres” (CSM) fundada en los principios sociales del cooperativismo, fortalece progresivamente su compromiso con los principios de responsabilidad social establecidos por norma de la ASFI, aspecto que se trasluce en su misión y visión institucionales y en la ejecución de sus planes.

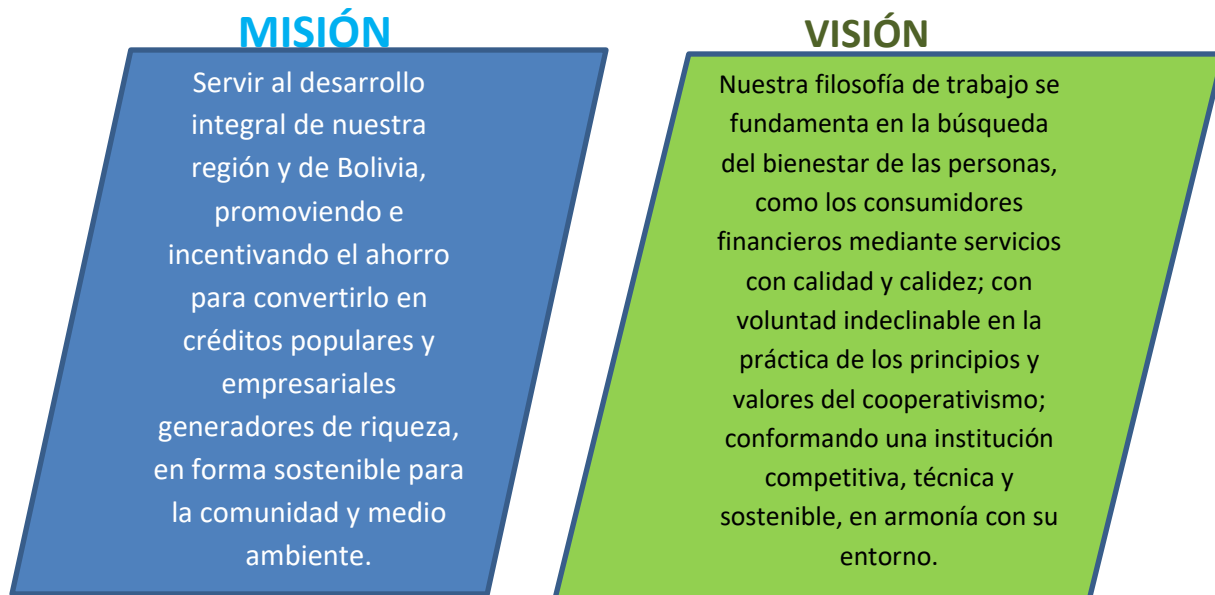
Dentro los principios cooperativos que son parte constitutiva de esta organización, están la ayuda mutua, la solidaridad y la igualdad con base en los cuales ha desarrollado sus servicios durante más de 55 años y que con las disposiciones sobre RSE, emitidas por la autoridad, se impulsan e integran a las operaciones propias del negocio de intermediación financiera.

Acorde con el plan estratégico, como parte de las cuatro estrategias empresariales, resaltan la transversalidad y enfoque en generar valor sostenible, puesto que se consideran los aspectos relacionados con la sociedad, la economía y medio ambiente, cumpliendo así también con la función social en la prestación de servicios financieros para el desarrollo integral.

La filosofía de CSM está orientada al bienestar de las personas relacionadas directa o indirectamente con la cooperativa en los distintos grupos de interés, determinándose a través de la visión mantener un accionar competitivo para brindar servicios con calidad y calidez y sostenible en relación con el entorno.

El plan estratégico, tiene un horizonte hasta el año 2022, incluye las directrices de la normativa vigente en relación con la función social (Art. 4to LSF), el cumplimiento de los objetivos es reportado mediante el informe anual de Balance Social establecido por la Autoridad de Supervisión de Servicios Financieros (ASFI).

El plan estratégico tiene como mandatos prioritarios la Misión y Visión institucionales siguientes:



Considerando las perspectivas de la RSE el plan estratégico compromete a la organización cooperativa CSM a un accionar conforme a las orientaciones de Responsabilidad Social, para el efecto se definen los lineamientos clave de responsabilidad social y de sostenibilidad siguientes.

RSE:

- La Cooperativa desarrollará sus operaciones en armonía con una posición permanente de responsabilidad social con el ser humano y con la naturaleza.
- La RSE se hará visible en sus políticas y en sus ejecuciones, a través de un balance social paralelo a los estados financieros de la cooperativa

SOSTENIBILIDAD:

- Desarrollar el objetivo social que tiene la cooperativa.
- Incorporar al pensamiento estratégico y a la gestión, el compromiso con el medio ambiente y la naturaleza

2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

Con el fin de direccionar el adecuado cumplimiento de los objetivos generales y de los relacionados con la RSE, la cooperativa ha establecido un marco de políticas y disposiciones que son revisadas anualmente y actualizadas en cuanto sea pertinente, considerando los cambios del entorno y también las observaciones o recomendaciones de la ASFI. El marco normativo interno está contenido en los siguientes documentos internos:

- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Código de Gobierno Corporativo
- Código de Ética
- Código de Conducta.
- Política de Gestión Ambiental
- Programa de reciclaje y disminución de consumo de papel
- Plan estratégico alineado con la Función Social
- Protocolo de Bioseguridad

El credo de CSM se patentó en la misión, visión y valores con las que se orientan las políticas y procedimientos de la organización. Considerando el impacto en nuestros grupos de interés y nuestra propia organización, de los efectos de la pandemia en la economía, hemos definido como prioridad en la gestión 2021 “PROTEGER LA ESTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD DE LA COOPERATIVA SAN MARTIN DE PORRES RL”, siempre manteniendo como principal medio para ese efecto el servicio con eficiencia, calidad y calidez que nos permita un desarrollo integral y armónico con el entorno. Los principales grupos de interés se exponen a continuación:

2.1 Con la sociedad: la Cooperativa reconoce que es parte de la sociedad global, en términos de dar respaldo a programas orientados a la solución de la pobreza, mejorar la inclusión social y preservar el medio ambiente.

CSM conoce el desenvolvimiento y las necesidades de la comunidad de cada localidad donde presta sus servicios, para el efecto se han aprovechado al máximo los medios virtuales disponibles para la realización de reuniones con el personal de nuestras agencias, quienes a su vez están en contacto directo con los socios, clientes y grupos de interés de sus localidades. Durante el año se ha mejorado el conocimiento para el cuidado sanitario y se ha orientado a tomar conciencia del efecto de una buena condición de salud sobre las actividades de negocios o productivas que desempeñan los clientes.

En general todas las actuaciones de los miembros de la cooperativa se enmarcan en el debido relacionamiento con la sociedad, para ello se observan tanto en las decisiones como en las operaciones que se respeten los derechos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y la Carta Universal de Derechos Humanos. También se tiene conciencia del trato y respeto para con las Personas con Discapacidad, para Personas Adultas Mayores, contra el Racismo y toda Forma de Discriminación, enfatizando los derechos contra todo tipo de violencia especialmente de mujeres y niños.

2.2 Con las autoridades: el relacionamiento con las autoridades nacionales, departamentales y locales se realizan en función del cumplimiento respetuoso y estricto de las disposiciones legales emitidas.

Las autoridades con las cuales CSM mantiene un relacionamiento son las del sector financiero como MEFP, ASFI, BCB, UIF; también con otras entidades como Impuestos Nacionales, Autoridad de Juegos, Gobiernos departamentales y locales para solicitar permisos y patentes. Nuestra posición además de cumplimiento de las normas también es de cooperación y diálogo cuando se trata de realizar apoyo a propósitos que benefician a la comunidad donde desarrollamos nuestros servicios.

La Cooperativa respalda el principio de libre empresa y de competencia justa para desarrollar iniciativas y negocios conforme a leyes, absteniéndose de participar de actos desleales con la competencia y los denuncia en caso que corresponda.

En la gestión 2021, se ha mantenido atenta a las recomendaciones de las autoridades del sector salud, aplicando las medidas preventivas y correctivas emitidas por las mismas.

- 2.3 Socios, clientes y usuarios: Realizamos importantes esfuerzos para fomentar la inclusión financiera, a partir de un estricto cumplimiento de las disposiciones legales tanto técnico económicas, sociales y ambientales que velan por los derechos de los consumidores financieros.

CSM tiene su origen en los intereses sociales y económicos de los socios que, además, son clientes y usuarios de los productos financieros ofertados. Consecuentemente nuestras prácticas comerciales además de cumplir a cabalidad con las normas legales se orientan con las buenas y sanas prácticas sobre manejo de riesgos.

A pesar de la coyuntura, hemos efectuado los esfuerzos necesarios para afrontar los efectos negativos de la pandemia, se ha cumplido con las medidas de alivio a los prestatarios dictadas por el Gobierno nacional, satisfaciendo el mandato de los socios de precautelar por el equilibrio social y económico de la entidad.

Hemos cumplido los principios cooperativos, a través de la inclusión financiera y el acceso a productos y servicios financieros a través de infraestructura adecuada para los sectores de bajos ingresos, es un mandato fundamental para CSM.

Estamos camino hacia la transformación digital de nuestros servicios, con objeto de otorgar a los socios créditos ágiles y menos burocráticos en el menor tiempo posible.

- 2.4 Colaboradores: mantenemos responsabilidad hacia nuestros trabajadores basada en disposiciones legales y lineamientos de buenas prácticas laborales. Para la Cooperativa el personal de la entidad es una parte esencial para cumplir la misión y visión, por esta razón tenemos un compromiso con el personal enmarcado en el respeto a los derechos humanos y laborales, cuidado de su salud, bienestar, seguridad, desarrollo profesional y personal.

Los funcionarios son personas clave, en ese sentido se procura un ambiente laboral de buena comunicación y responsabilidad compartida, se busca un adecuado clima laboral.

CSM se preocupa por atraer, motivar y retener a un equipo de personas competente y/o profesional sin discriminación y les ofrece una compensación adecuada, justa y competitiva además proporciona un ambiente de trabajo sano, seguro protegido para todos sus funcionarios, basándose en estándares de sistemas de administración reconocidos y en una estrategia proactiva y preventiva que aborda la salud, seguridad y protección de los funcionarios, además, de brindar las herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones, procurando una cultura de trabajo sana y segura reflejada en la conducta de sus funcionarios.

Asimismo, procuramos el mayor desarrollo profesional de nuestros funcionarios y un entorno de trabajo libre de cualquier forma de discriminación o de hostigamiento, brindándoles las mismas oportunidades de reconocimiento personal, promoción, desarrollo profesional y compensación, garantizamos el cumplimiento de la legislación laboral vigente, se respetan y protegen los derechos humanos fundamentales, las buenas prácticas de empleo con apego a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Ley General del Trabajo, los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de la Ley del Seguro Social a corto y largo plazo.

- 2.5 Proveedores: La Cooperativa fomenta con sus proveedores relaciones basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garanticen la calidad de los productos y servicios necesarios para su funcionamiento.

CSM recibe el 100% de los bienes y servicios que adquiere de proveedores nacionales propendiendo de esta manera a fomentar la industria y comercio nacionales. En los contratos con proveedores se hallan cláusulas de reserva, ética y confidencialidad pertinentes en función del tipo de servicio y no se dan ningún tipo de relación con proveedores que incurran en prácticas irresponsables con el cumplimiento de las normas legales aplicables su rubro.

En general CSM exige a los proveedores el respeto a los derechos humanos y laborales, la no explotación de las personas y el respeto al medio ambiente.

- 2.6 Competencia (información y publicidad): La Cooperativa difunde información al mercado de manera leal, legal y veraz acorde a su imagen corporativa no publica ni emite mensajes persuasivos que afecten la moral o las buenas costumbres de cada localidad; concentrándose en acrecentar la confianza de los socios, clientes, usuarios y del público en general.

Orienta sus campañas publicitarias y material informativo considerando la amplia y diversa formación y preferencias del público, de manera que la transparencia de nuestras ofertas se traduzca en mayor demanda por nuestros servicios, porque se han transmitido los mensajes de manera clara, comprensible y efectiva.

- 2.7 Medio ambiente: contamos con una política orientada a la preservación del medio ambiente con la que se busca contribuir a la mejora de la sostenibilidad concentrando los esfuerzos en nuestra organización en minimizar los posibles impactos medioambientales derivados de los procesos, instalaciones y servicios emergentes de nuestras actividades.

En nuestras actividades prevemos que se efectúe un buen uso de los recursos del entorno donde se encuentran nuestras oficinas y no hemos generado efectos negativos sobre el medio ambiente acorde con las disposiciones vigentes.

En las instalaciones se publican (folletería, pantallas, boletines y otros) avisos y mensajes de reflexión acerca del cuidado y mejora del medio ambiente en beneficio de las futuras generaciones.

3. EL RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EIF

Como resultados de la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de responsabilidad social empresarial consideramos que la cooperativa, pese a la adversidad del entorno, ha mejorado su relacionamiento con los grupos de interés, desde el punto de vista cualitativo se puede destacar:

Los planes de la entidad observan los objetivos de carácter social que deben alcanzarse y asimismo están orientados a un desarrollo que preserve el equilibrio entre el desenvolvimiento económico y social.

Los órganos de gobierno tienen plena conciencia que las políticas, objetivos e indicadores de RSE son una herramienta clave para fortalecer el movimiento cooperativo.

La gerencia general y las gerencias de área han hecho parte de sus decisiones y operaciones la consideración de los criterios de RSE y orientan de esa manera a las personas a su cargo.

Cada área organizativa es responsable, en lo pertinente, de informar acerca del progreso de las actividades relacionadas con los objetivos de RSE y, asimismo, evitan cualquier acción que pueda, entre otros, dañar el medio ambiente, vulnerar derechos humanos.

En cuanto a actividades de educación financiera, se dio cumplimiento al Programa de Educación Financiera, capacitando a 2.473 personas externas y 302 funcionarios, de forma de desarrollar las habilidades que se requieren en la toma de buenas decisiones y así poder planificar el futuro, elegir los mejores instrumentos financieros y mantenerse al tanto de lo que ocurre en temas financieros.

Durante el 2021 se realizaron 21 eventos de Educación Financiera para clientes, socios y público en general, donde se han distribuido un total de 4 boletines, 6 afiches y 1 cartilla, se han realizado 21 programas radiales a nivel nacional.

Se mantiene como parte de la cultura la Reducción, Reutilización y Reciclaje del papel (3R) y algunos otros materiales. Se tienen implementado contenedores/basureros para la separación de los residuos generados en la Cooperativa, se hace la entrega mensual del papel acumulado para su posterior reciclado, se realiza la separación y entrega de botellas plásticas para su reutilización.

En temas de energía eléctrica se ha disminuido el consumo, con la disciplina de apagar todo equipo eléctrico que no esté siendo usado, se mantiene sistema de iluminación (LED), el cual no daña el medio ambiente y se renovaron.

Los horarios de trabajo son debidamente regulados para el equilibrio hogar-trabajo, y también repercute en el consumo de energía y agua.

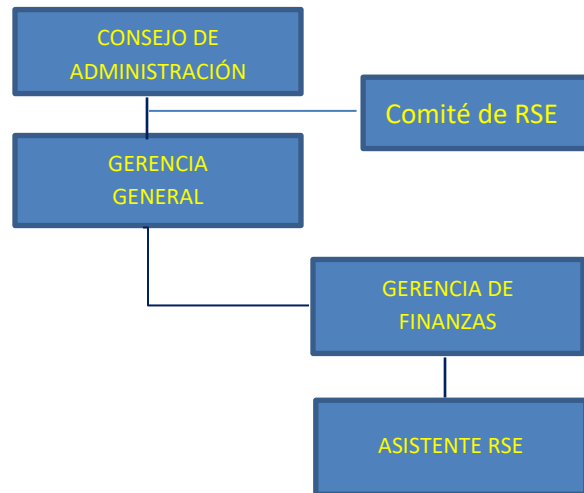
4. LA FORMA EN QUE LA EIF DENTRO DE SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL HA IMPLEMENTADO SU SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El Consejo de Administración y sus directrices orientan a una gestión de la Responsabilidad Social Empresarial que parte desde la Gerencia General como responsable de la implementación y supervisión del cumplimiento de las actividades al respecto.

La Responsabilidad Social Empresarial se encuentra formalizada mediante una Política de RSE y un Plan y programa integrado el plan de actividades de la institución.

La gráfica expone la estructura básica de responsables ejecutores de la RSE, no obstante, como se anotó anteriormente, cada área organizativa conoce como participa y debe contribuir al logro de los objetivos formulados con el buen uso de los recursos decisionales, financieros y

materiales a su disposición.



El Consejo de Administración emiten las directrices y aprueban las actividades de RSE, a la cabeza del Gerente General se definen las principales líneas de acción supervisión y es el Gerente Nacional de Finanzas quien se encarga de realizar las operaciones necesarias con el apoyo de un asistente específicamente asignado al tema.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA EIF CON RELACIÓN A LOS LINEAMIENTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Rendición de cuentas: CSM rinde cuentas ante la sociedad en general y ante las autoridades, por los resultados de sus actividades en la sociedad, la economía y el medio ambiente, asimismo, hace conocer las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

Los principales canales de comunicación con la sociedad son los siguientes:

- Publicación y divulgación de la memoria anual de la entidad, misma que contempla el mensaje del presidente de la entidad sobre el desempeño socioeconómico de la entidad, los informes de los consejeros y del Gerente General. Se incluyen los estados financieros de la entidad, y las notas a los estados financieros con el dictamen del auditor externo que en la gestión 2021 se presenta sin salvedad.
- Publicación y difusión del Informe de Desempeño Social y del Balance Social (vía web) que muestran los resultados de la adopción de políticas y objetivos formulados para el equilibrio entre las metas económico financieras y las metas sociales y medioambientales, bajo un enfoque de sostenibilidad.
- Página web de la entidad donde se hace conocer además de la información precedente la información actualizada de los productos y servicios de la que presta la cooperativa con espacios para consultas virtuales de socios, clientes, usuarios y público en general.

- El personal brinda a los socios y consumidores financieros, un trato con calidad y calidez, cuando se ofertan productos y servicios y en la atención de sus demandas con el Punto de reclamo. Adicionalmente, en el marco de la normativa vigente se ha brindado asesoramiento y apoyo para la reprogramación y refinanciamiento de sus deudas.

En aplicación de la normativa vigente, una empresa consultora ha realizado la evaluación del desempeño social con base a una metodología adecuada, al respecto la calificación del desempeño social para la gestión 2021, es equivalente a 4/5 con tendencia positiva cuyo detalle está expuesto en el informe de evaluación respectivo.

Transparencia: La EIF debe ser transparente en su gestión, y comunicar de manera clara, exacta, oportuna y completa; sus decisiones y las actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente. La EIF debe mínimamente, revelar la siguiente información:

a) Misión y Visión: ambas declaraciones están publicadas en nuestra página web institucional, para conocimiento de los socios, clientes, usuarios y otros grupos de interés.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: damos cuenta a la sociedad a través del informe de evaluación de desempeño de responsabilidad social el cual expone el alcance y logros en la aplicación de criterios de equidad entre hombres y mujeres, de inclusión en relación al área rural y sectores de bajos ingresos. Los aspectos relacionados con el medio ambiente se muestran empezando por la medición del uso de agua, energía, derivados del petróleo, papelería con el objeto de controlar el excesivo uso de materiales contaminantes o el desecho innecesario de los mismos. Asimismo, se cuenta con el informe de Balance Social que muestra el alineamiento de la cooperativa a los objetivos de Función Social.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades de la EIF: La cooperativa aún se encuentra trabajando con el objetivo de desarrollar indicadores complementarios de impacto ambiental que requieren de metodologías especializadas al respecto. Los indicadores sociales han sido aplicados conforme a la norma y se divulgan a través del balance social.

Comportamiento ético: La EIF debe mantener en todo momento un comportamiento organizacional ético basado en principios y valores establecidos en su Código de Ética, que además de incluir los aspectos citados en las Directrices Básicas para la Gestión de Gobierno Corporativo contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, debe incluir al menos valores de respeto a las personas y al medio ambiente, así como el compromiso de tratar de minimizar el impacto de sus actividades y decisiones en las partes interesadas.

CSM a partir de su creación ha mantenido una conducta orientada con los principios de la filosofía cooperativista, de manera solidaria y en la búsqueda del bien común, a ello se agregan las disposiciones sobre RSE que han fortalecido los criterios y formas de proceder como ciudadano corporativo, con dichas disposiciones la línea ética parte desde la formulación de la planificación hasta su ejecución y control. Conforme a la norma vigente se cuenta con un Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

Respeto a los intereses de las partes interesadas: La EIF debe respetar y considerar los intereses de las partes interesadas, tomando en cuenta al menos los siguientes aspectos:

a) Identificar a las partes interesadas con criterio objetivo y proporcionado acorde con el grado de involucramiento que se defina para ellos;

- b) Respetar los intereses de las partes interesadas;
- c) Considerar las inquietudes de las partes interesadas;
- d) Reconocer los intereses y derechos legales de las partes interesadas;
- e) Tener en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas de la EIF y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la EIF.

CSM en el marco de la normativa vigente ha identificado los grupos de interés siguientes:

- Funcionarios
- Clientes (Socios) y usuarios
- Proveedores
- Reguladores (autoridades)
- Comunidad
- Competencia
- Medio Ambiente (protectores del)
- Otros grupos de interés

La Cooperativa conoce, difunde y respeta los intereses y derechos legales de los grupos de interés, tomando como base lo siguiente:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado como marco fundamental de su actuación.
- Proporcionar empleo decente y mantener buenas prácticas laborales a través de políticas responsables de recursos humanos.
- Cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y otras, ante toda Autoridad Estatal
- El cumplimiento de la ley contra el racismo y toda forma de discriminación y la ley para personas con discapacidad.
- Promover y practicar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- Promover y practicar el respeto a los derechos de la mujer y los niños.

En la gestión 2021 se ha considerado el enfoque de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los que se integran progresivamente con los principios e intereses del cooperativismo y serán adoptados de la misma manera.

Durante el año 2021 en la Cooperativa no se han tenido incidentes o reclamos relacionados a violación de los derechos consignados en las normativas citadas anteriormente.

Respeto a las leyes: La EIF debe cumplir con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, aplicables a su objeto. Para ello la EIF al menos debe:

- a) Cumplir con los requisitos legales y normativos;
- b) Mantenerse informada de todas las obligaciones legales y normativas;
- c) Revisar periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas.

CSM cumple de manera íntegra todo el marco legal vigente en el cual opera incluyendo principalmente a:

- Constitución Política del Estado
- La Ley de Servicios Financieros
- Ley de Cooperativas
- La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el regulador
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Disposiciones de la Autoridad Monetaria (BCB)
- Disposiciones de los Gobiernos Municipales.
- Normas impositivas
- Otra normativa vigente para el sector financiero.

Respeto a los derechos humanos: debe respetar y promover los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad, en lo que corresponda.

Como cooperativa y bajo los principios de libre adhesión y solidaridad, CSM respeta y promueve en todas sus actividades los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos. Consecuentemente busca constantemente la inclusión de nuevos socios y clientes, sin discriminación alguna que pueda afectar la dignidad de sus grupos de interés.

6. CONCLUSION.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres”, desde hacen más de 55 años, tenemos como base para nuestras decisiones y actuaciones los principios del cooperativismo que priorizan el bienestar, social y luego económico, de nuestros socios y consecuentemente de las partes interesadas.

Los planes, la estructura organizativa y el sistema de decisiones de la Cooperativa se hallan debidamente integrados y enfocados en la misión, visión y objetivos estratégicos que, a su vez, responden a las directrices de función social de la Ley 393.

En la presente gestión conforme a las medidas de alivio dictadas por las autoridades del sector, para el refinanciamiento y reestructuración de deudas diferidas, se ha brindado el alivio y a su vez las orientaciones, caso por caso, para la reactivación de los pequeños negocios y actividades económicas de los clientes en cartera de créditos.

En la gestión 2021 se ha fortalecido la cultura socialmente responsable y también la conciencia sobre el estado de nuestro entorno ambiental. Asimismo, se han mantenido las condiciones de seguridad física y sanitaria para responder con calidad y calidez a las demandas de servicios de nuestros socios, clientes y otros grupos de interés.