

# 2017

## INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Esta entidad es supervisada por ASFI



Más cerca, más tuyo.



**Bandes**  
Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela





---

# 1

## Mensaje del Presidente del Directorio

---

## **MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

Señores accionistas, estimados colaboradores, distinguidos clientes, apreciados proveedores y comunidad en general.

En mi condición de Presidente del Directorio de Banco Prodem S.A., tengo el grato honor de presentarles el Informe de Responsabilidad Social Empresarial por la gestión 2017, que trata del desempeño social, ambiental y económico que nuestro Banco ha tenido en la citada gestión.

Desde su fundación en 1986, hemos demostrado nuestro profundo compromiso con Bolivia y nuestra vocación de servicio y apoyo social, contribuyendo al desarrollo e impulso de la sociedad Boliviana. En Banco Prodem S.A. trabajamos para que cada una de nuestras acciones contribuyan al bienestar y al desarrollo de nuestros Grupos de Interés, desempeñando con responsabilidad, transparencia, ética y profesionalismo nuestra tarea desde la banca, necesaria para impulsar el crecimiento del País.

Partiendo de nuestra misión, la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial tiene como política hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad promoviendo la inclusión a los servicios financieros y el desarrollo de programas sociales de alto impacto, que contribuyan de manera eficaz a la construcción de capital humano y a superar la pobreza y la desigualdad.

Con una red de 127 agencias en todo el país (73 en zona rural y 54 en zona urbana), 170 cajeros automáticos, 14 oficinas externas y 8 ventanillas de atención en la gestión 2017 generamos acciones que buscaron lograr la inclusión financiera de más bolivianos aplicando un efectivo programa de Educación Financiera, llegando a más de 130.000 consumidores financieros permitiéndoles tomar decisiones responsables e informadas en sus actividades financieras.

Es importante también destacar que por nuestra responsabilidad y rol de agentes para el desarrollo integral de las comunidades, estamos comprometidos ya desde hace tres años en cumplir día a día con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En cuanto al Gobierno Corporativo se refiere, hemos trabajado arduamente para propiciar la existencia de un sólido conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los Órganos de Gobierno del Banco. En la gestión 2017 se han revisado, actualizado, modificado y generado diferentes documentos relacionados con las Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.

De igual manera, hemos logrado realizar diferentes actividades con nuestro programa de Voluntariado denominado “Voluntario Prodem” sumando en cada actividad a más funcionarios. Las actividades del programa estuvieron enfocadas al apoyo a niños a lo largo del año y muy especialmente en la época navideña.

Quiero enfatizar el apoyo incondicional de nuestros colaboradores quienes constantemente nos demuestran su esfuerzo y tesón en cada una de las labores realizadas y para quienes el Banco trata incansablemente de ofrecerles las mejores condiciones y beneficios.

Finalmente, de acuerdo al desempeño y resultados obtenidos en la gestión 2017, confiamos en que continuaremos realizando con responsabilidad y compromiso nuestra tarea de ser un motor de desarrollo para nuestra sociedad.

Xabier Fernando León Anchustegui  
**Presidente del Directorio**

## Tabla de contenido

1.	<b>MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>5</b>
2.	<b>HISTORIA DE BANCO PRODEM S.A.....</b>	<b>9</b>
2.1	PRODEM EN EL ÁREA RURAL.....	9
2.2	LA CONVERSIÓN A FONDO FINANCIERO PRIVADO .....	9
2.3	NUEVOS RETOS PARA NUESTRA INSTITUCIÓN.....	10
2.4	COBERTURA DE BANCO PRODEM S.A. A NIVEL NACIONAL .....	11
3.	<b>PERFIL DE DE BANCO PRODEM S.A. ....</b>	<b>13</b>
3.1	ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS.....	14
3.2	ADHESIONES VOLUNTARIAS .....	14
3.3	DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS .....	14
3.4	DIECISIETE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS .....	15
4.	<b>INCORPORACION DE LA RSE EN LA ENTIDAD .....</b>	<b>17</b>
4.1	ALCANCE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	17
4.2	COBERTURA DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	17
4.3	LA RSE, UN COMPROMISO DE BANCO PRODEM, S.A.....	17
4.4	INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO .....	18
4.4.1	PLAN ESTRÁTEGICO DE RSE DE BANCO PRODEM S.A.....	18
4.4.2	MODELO DE GESTIÓN DE RSE DE BANCO PRODEM S.A. ....	19
4.5	DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE RSE .....	20
4.6	DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE) .....	22
4.6.1	COMPROMISO .....	23
4.6.2	IDENTIFICACIÓN.....	23
4.6.3	IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES .....	23
4.6.4	IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	24
4.6.5	DÍALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BANCO PRODEM .....	25
4.6.6	ÁREAS DE ACTUACIÓN.....	26
4.6.7	DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS ACTUALES DE RSE.....	26
4.6.8	PLANIFICACIÓN.....	26
4.6.9	IMPLANTACIÓN: .....	27
4.6.9.1	ESTRUCTURA.....	27
4.6.9.2	POLÍTICA DE RSE .....	27
4.6.9.3	ASPECTOS AMBIENTALES .....	29

4.6.9.4	PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE .....	29
4.6.9.5	CONTROL .....	30
4.6.9.6	REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA .....	30
4.6.9.7	REPORTES DE INFORMACIÓN .....	30
4.7	DE LA ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RSE .....	30
4.8	DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE .....	30
4.8.1	RENDICIÓN DE CUENTAS .....	30
4.8.2	TRANSPARENCIA.....	30
4.8.3	COMPORTAMIENTO ÉTICO .....	30
4.8.4	RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	31
4.8.5	RESPETO A LAS LEYES .....	31
4.8.6	RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS .....	31
4.8.7	CALIFICACIÓN DE RSE .....	31
<b>5.</b>	<b>GOBIERNO CORPORATIVO .</b> .....	<b>34</b>
5.1	ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A. ....	34
5.2	ÓRGANOS DE GOBIERNO EN BANCO PRODEM S.A. ....	34
5.3	NUESTROS DIRECTORES.....	35
5.4	COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR GÉNERO Y EDAD .....	36
5.5	NUESTROS EJECUTIVOS .....	37
5.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE BANCO PRODEM S.A. ....	38
5.7	PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE BANCO PRODEM S.A. ....	40
5.8	COMITÉS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....	40
5.9	POLÍTICAS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.....	40
5.10	CÓDIGO DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA .....	41
5.11	PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO.....	41
5.12	GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS .....	43
5.12.1	RIESGO CREDITICIO .....	43
5.12.2	RIESGO DE LIQUIDEZ .....	43
5.12.3	RIESGO DE MERCADO.....	43
5.12.4	RIESGO OPERATIVO.....	44
<b>6.</b>	<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b> .....	<b>46</b>
6.1	NUESTROS COLABORADORES.....	46
6.2	DOTACIÓN DE PERSONAL .....	47
6.3	NIVEL DE ROTACIÓN .....	50
6.4	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN .....	52

6.5	CAPACITACIÓN Y DESARROLLO .....	52
6.6	GASTOS SALARIALES.....	54
6.7	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS .....	55
6.8	COMUNICACIÓN INTERNA.....	56
6.9	BENEFICIOS Y OTRAS INICIATIVAS .....	57
6.10	NUESTROS CLIENTES .....	58
6.11	CARTERA DE BANCO PRODEM S.A.....	59
6.12	INCLUSION FINANCIERA.....	62
6.13	PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES .....	64
6.14	EDUCACIÓN FINANCIERA.....	67
6.15	MECANISMOS FORMALES PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS .....	75
6.16	SOCIEDAD.....	76
6.17	NUESTROS PROVEEDORES.....	82
<b>7.</b>	<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO.....</b>	<b>84</b>
7.1	COMPOSICIÓN ACCIONARIA.....	84
7.2	COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS .....	85
7.3	BANCO PRODEM S.A. EN CIFRAS.....	86
7.4	IMPUESTOS PAGADOS.....	87
7.5	GENERACIÓN DE VALOR.....	87
<b>8.</b>	<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL.....</b>	<b>91</b>
8.1	GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE.....	91
8.2	INICIATIVAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE .....	91
8.3	CONSUMO DE RECURSOS.....	92
8.4	INICIATIVAS DE PRODUCTOS AMBIENTALES .....	92
8.5	GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES.....	92
<b>9.</b>	<b>INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE Y DE DESEMPEÑO SOCIAL .....</b>	<b>95</b>



---

# 2

## Historia de Banco Prodem S.A.

---



## 2. HISTORIA DE BANCO PRODEM S.A.

Desde el 17 de noviembre de 1986 empezamos a escribir una historia de solidez, confianza, innovación y espíritu social en Bolivia a través de la creación de la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Microempresa (PRODEM), constituida como ONG sin fines de lucro.

A lo largo del tiempo, nos constituimos en una Institución que forma parte importante de la historia nacional. Es así que en Prodem marcamos hitos históricos en nuestra sociedad a través de la creación de créditos para el área rural y en ciudades secundarias de Bolivia. Fuimos la primera institución de microcrédito que abrió sus agencias en poblaciones y ciudades fronterizas, siendo gestores de un modelo económico diferente, permitiendo el acceso a la otorgación de créditos a gente que tradicionalmente se encontraba marginada impulsando así la inclusión social.

Como una muestra más de su espíritu social y de apoyo firme a la economía boliviana, en 1992 Prodem impulsa la creación del Banco Solidario con las agencias de Prodem de las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz. Posteriormente se vendieron a Banco Sol, las agencias de Oruro, Quillacollo y Montero transfiriendo un total de 34.200 clientes activos con una cartera aproximada de US\$7.041.454.-

### 2.1 PRODEM EN EL ÁREA RURAL.

Desde la creación de la Institución, Prodem ha tenido un fuerte componente social y de apoyo al sector rural, este concepto de apoyo a personas del área rural y/o campesino boliviano ayudó a que ellos puedan ser partícipes del sector financiero de esa época. Por todo ello, Prodem, establece un servicio de crédito eficiente, viable, simple y conveniente para este sector antes desatendido; mejorando permanente la metodología de otorgación de crédito con la implementación de tecnología de atención financiera adecuada para el área rural, de acuerdo a las características de cada región.

En el área rural, las primeras agencias fueron:

<i>Agencia</i>	<i>Inicio de operaciones</i>
<i>Achacachi</i>	<i>Mayo 1, 1992</i>
<i>Caranavi</i>	<i>Abril 1, 1993</i>
<i>Batallas</i>	<i>Julio 1, 1993</i>
<i>Minero</i>	<i>Noviembre 1, 1993</i>
<i>Sacaba</i>	<i>Junio 1, 1993</i>
<i>Punata</i>	<i>Junio 1, 1993</i>
<i>Potosí Central</i>	<i>Abril 27, 1993</i>

### 2.2 LA CONVERSIÓN A FONDO FINANCIERO PRIVADO

Con una visión hacia el futuro y con el fin de acceder a mayores fuentes de financiamiento, el 19 de abril de 1999, se resuelve fundar, organizar y constituir el Fondo Financiero Privado Prodem S.A., el mismo que tiene por objeto principal la realización de operaciones destinadas al financiamiento de las actividades de los medianos, pequeños y micro prestatarios; adicionalmente efectuar operaciones pasivas, contingentes y de servicios financieros auxiliares autorizados por ley, en territorio boliviano, con prioridad en el área rural.

El 28 de diciembre de 1999, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), de conformidad con el artículo 16 de la Ley de Bancos y Entidades Financieras otorga la Licencia de Funcionamiento al Fondo Financiero Privado Prodem S.A., para que inicie sus operaciones en forma simultánea en sus oficinas regionales y agencias a partir de 3 de enero de 2000.

## 2.3 NUEVOS RETOS PARA NUESTRA INSTITUCIÓN

En ese gran reto, todo el personal de la Fundación Prodem pasó al Fondo Financiero con la idea y visión de asumir nuevos desafíos, paradigmas y la actitud empresarial orientada al éxito.

En el año 2000 se crea la primera Tarjeta Inteligente con huella digital en el país a través de un trabajo coordinado con una empresa nacional, apostando así al desarrollo de nuestra gente y creyendo en la capacidad de los profesionales bolivianos.

Posteriormente y debido a la necesidad permanente de innovar y ofrecer el mejor servicio, el 2 de Enero de 2002 se desarrolló el primer Cajero Automático

Inteligente de Prodem diseñado en el país y construido por manos bolivianas, produciendo importantes efectos en las poblaciones donde Prodem se estaba estableciendo. De igual manera, el 15 de Mayo de 2008 se lanza al mercado el primer Cajero Automático Receptor siendo el primero en su clase y estableciendo así una nueva generación de cajeros de última generación.

Toda nuestra iniciativa, innovación y tesón fue premiada con el interés de otras Instituciones a nivel mundial interesadas en conocer los productos, servicios desarrollados en Prodem, como nuestro modelo de negocio y la tecnología desarrollada institucionalmente; Ejecutivos de diferentes organizaciones y países como México, Perú, Kenia, Alemania, Guatemala, entre otros visitaban nuestras oficinas para conocer un poco más a Prodem.

A partir del 12 de mayo de 2008, el Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela (BANDES) vio a Prodem como una organización responsable con sus Grupos de Interés, ordenada, eficiente, con procesos ágiles, claros y modernos y con un buen Gobierno Corporativo que permitía vaticinar un crecimiento futuro sostenido, convirtiéndose en su mayor accionista. Hoy en día, en Banco Prodem no hemos perdido de vista nuestro rol en el sector financiero, manteniéndonos en franco crecimiento y preparados para afrontar los grandes retos que el futuro nos depara.

Finalmente, en Julio de 2014 F.F.P. Prodem S.A. obtiene la autorización del Ente Regulador para convertirse en un Banco múltiple bajo la forma jurídica de sociedad anónima. Es así que nos constituimos de acuerdo a las leyes y normas del Estado Plurinacional de Bolivia aportando al desarrollo y expansión de la actividad económica productiva del país, promoviendo el ahorro como principal fuente de financiamiento para la otorgación de créditos en las distintas actividades económicas y la prestación de servicios y productos financieros al público en general, con responsabilidad social, excelencia y sostenibilidad, priorizando a los sectores de la mediana, pequeña y microempresa económicamente viable, atendiendo también a la gran empresa, todo esto definido dentro los límites de la ley y las políticas del Banco.



## 2.4 COBERTURA DE BANCO PRODEM S.A. A NIVEL NACIONAL



**127**

*Agencias a nivel nacional*



**73**

*Zona rural*

**54**

*Zona urbana*



**14**

*Oficinas externas*

**21**

*Puntos de atención  
corresponsal no  
financiero*



**8**

*Ventanillas*



**170**

*Cajeros  
automáticos*





---

# 3

**Perfil Banco  
Prodem S.A.**

---

### 3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE BANCO PRODEM S.A.



#### VISIÓN

“Ser el Banco preferido del sector microempresarial en Bolivia, por su innovación, tecnología e impacto social”.



#### MISIÓN

"Aportar al desarrollo y mejora de la calidad de vida de nuestros consumidores financieros, a través de la prestación de servicios integrales y oportunos, destinados principalmente al sector productivo microempresarial, contribuyendo con la expansión económica del país”.



#### HONRADEZ – HONESTIDAD - TRANSPARENCIA

Con los recursos y clientes de la Institución

#### EFICIENCIA

En todo el accionar del personal

#### COMPROMISO

- Con la Visión y Misión
- Con el conocimiento
- Con el mejoramiento continuo
- Con la formalidad y el cumplimiento

#### CONFIANZA

Entre el personal de Prodem

#### VOCACIÓN DE SERVICIO

Con los colaboradores, con los clientes y con la comunidad



### 3.1 ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

Durante la gestión 2017 continuamos formando parte de ASOFIN, la Institución gremial representativa del sector de microfinanzas de Bolivia.

### 3.2 ADHESIONES VOLUNTARIAS

Basados en el Plan Estratégico de RSE, durante la gestión 2017 continuamos adheridos voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas o Global Compact, alineándonos a sus directrices y lineamientos en cuanto a los diez Principios del Pacto Global en sus cuatro áreas (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción) y a los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible.



### 3.3 DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



#### Principio 1

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

**DERECHOS HUMANOS**



#### Principio 2

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

**DERECHOS HUMANOS**



#### Principio 3

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

**NORMAS LABORALES**



#### Principio 4

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

**NORMAS LABORALES**



#### Principio 5

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”

**NORMAS LABORALES**



#### Principio 6

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”

**NORMAS LABORALES**



#### Principio 7

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”

**MEDIO AMBIENTE**



#### Principio 8

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”

**MEDIO AMBIENTE**



#### Principio 9

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente”

**MEDIO AMBIENTE**



#### Principio 10

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

**ANTICORRUPCION**

### 3.4 DIECISIETE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS

**1** Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

**2** Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.

**3** Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades.

**4** Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

**5** Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas

**6** Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos

**7** Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.

**8** Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

**9** Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.

**10** Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.

**11** Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

**12** Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenibles.

**13** Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

**14** Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.

**15** Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.

**16** Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

**17** Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.



---

# 4

**Incorporación  
de la RSE en la  
Entidad**

---



## 4. DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 4.1 ALCANCE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial reafirma el compromiso del Banco con el desarrollo sostenible de Bolivia y con sus grupos de interés. El Informe presenta información sobre el período comprendido entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017

El presente documento brinda información sobre el desempeño de Responsabilidad Social de Banco Prodem S.A. en los aspectos económico, social y ambiental de acuerdo a la Ley 393 de Servicios Financieros, normativa actual vigente y a los indicadores principales de la guía GRI 3.1 y del suplemento GRI para el sector financiero.

### 4.2 COBERTURA DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

El Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial, cubre la gestión económica, social y ambiental de las operaciones de Banco Prodem S.A. en sus 127 agencias a nivel nacional y oficina nacional ubicada en la ciudad de La Paz.

### 4.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), UN COMPROMISO DE BANCO PRODEM, S.A.

La Responsabilidad Social es la acción voluntaria de una organización de asumir la responsabilidad de hacerse cargo de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el ambiente a través de un comportamiento ético y transparente de manera que:



Actividad de navidad con los niños de Aldeas SOS  
La Paz

- ✓ Sea consistente con el desarrollo sostenible, la salud y el bienestar de la sociedad.
- ✓ Tenga en cuenta las expectativas de sus grupos de interés.
- ✓ Se realice cumpliendo las leyes aplicables y las normas internacionales de conducta.
- ✓ Sea parte integral de la actividad de la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una filosofía adoptada en la gestión de la organización para actuar no solo en beneficio propio, sino también en beneficio de los trabajadores, sus familias y el entorno social. La práctica de la RSE implica que las empresas desarrollen una visión de futuro donde se obtenga el triple beneficio de: rentabilidad para la organización, mejora del entorno inmediato y beneficio para la sociedad como un todo en sentido extenso<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Benavides y Gastelumendi, 2001

El presente documento, expone de manera general la gestión y lineamientos de Responsabilidad Social de acuerdo a los requerimientos mínimos contenidos en la Circular ASFI/170/2013 del 19 de abril de 2013, Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre de 2015, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre de 2016 y Circular ASFI/462/2017 del 31 de mayo de 2017, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de RSE. Dicha gestión y lineamientos de RSE están descritos y abordados con mayor detalle en los siguientes capítulos del presente informe.

## 4.4 INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL BANCO PRODEM.

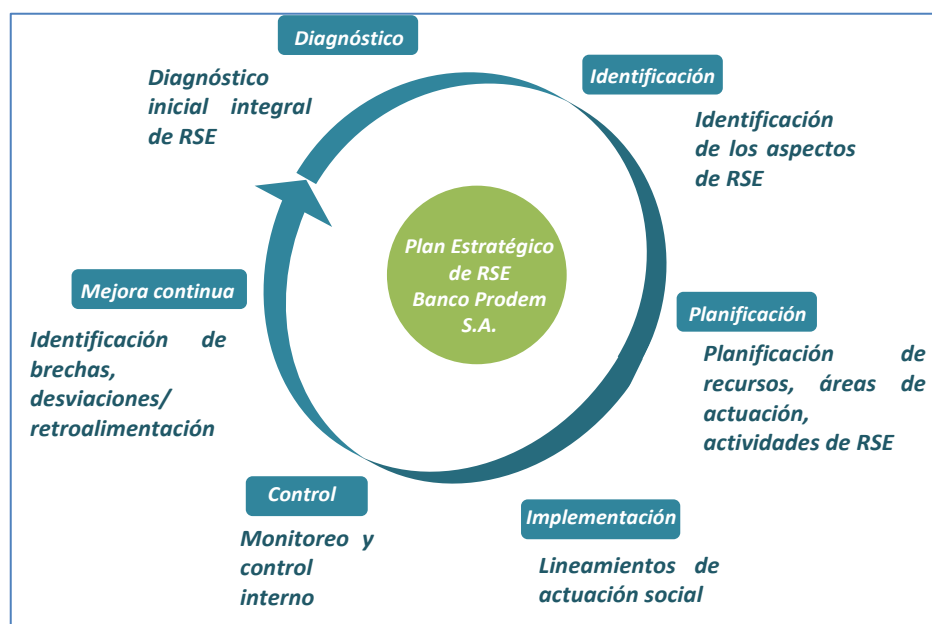
*(ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 1; ASFI/428/2016, Libro 10, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 1)*

### 4.4.1 PLAN ESTRATÉGICO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A.

El Plan Estratégico organizacional de nuestro Banco, incluye los lineamientos que sirven de base en el cumplimiento de la RSE y de los objetivos que perseguimos en el accionar diario de nuestras actividades, como son:

1. La rendición de cuentas ante la sociedad.
2. La transparencia que nos caracteriza en nuestro accionar hacia nuestros distintos grupos de interés.
3. El comportamiento ético como principio esencial y primario que aplicamos en nuestro ámbito y en todas nuestras actividades.

El desarrollo del Plan Estratégico de RSE, incluyó las siguientes etapas:



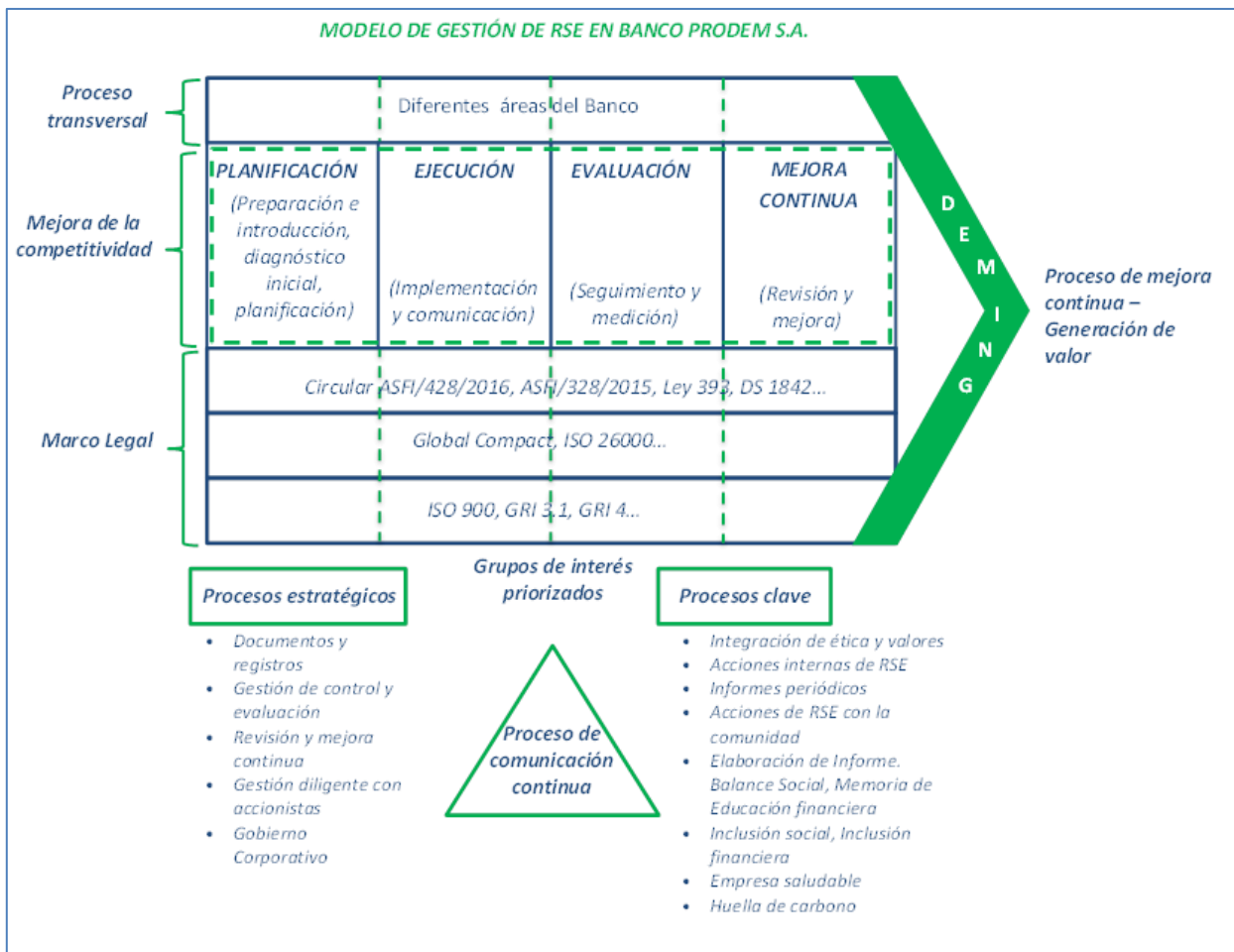
#### **4.4.2 MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A.**

Los movimientos sociales, políticos y económicos de los últimos tiempos han dado lugar a acentuar cada vez más el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, dejando de lado conceptos pasados sobre la RSE, como acciones netamente de filantropía o asistencialismo, pasando a un modelo de impulso social. Hoy en día, en Banco Prodem S.A. tenemos un modelo de gestión incorporado a la estrategia del banco.

Consideramos que las organizaciones tienen la posibilidad de promover el cambio social a través de una gestión participativa e inclusiva de la RSE. En tal sentido, el gran reto de la gestión moderna de las organizaciones, es gestionar los negocios actuales y los del futuro atendiendo las necesidades del planeta, generando resultados exitosos en el desarrollo humano, como ser una mejora en la calidad de vida, apoyo social, inclusión social e inclusión financiera.

Trabajar en forma sostenible y socialmente responsable, significa contar con procesos de mejora continua, innovación constante de procedimientos, productos y servicios financieros, y asumir nuestro compromiso con la preservación de los recursos naturales y con el progreso y la mejora de la gente.

Nuestra estrategia de RSE se fundamenta en la generación de valor dirigido a nuestros grupos de interés, mediante estrategias que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos, monitoreando mensualmente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de RSE propuestos e incorporados a la Planificación Estratégica general del Banco a través del alineamiento de los objetivos estratégicos organizacionales y la Función Social, sus indicadores de Balance Social y sus metas de cumplimiento, de acuerdo a lo detallado en la circular ASFI/428/2016 y Circular ASFI/462/2017.



Nuestro modelo de gestión de RSE contempla cuatro grandes etapas a saber:

1. *Planificación.*
2. *Ejecución.*
3. *Evaluación*
4. *Mejora continua.*

Basados en el círculo de mejora continua de Deming<sup>2</sup>, el modelo propone el involucramiento holístico de las diferentes áreas del Banco, donde de forma transversal se tomen en cuenta aspectos de la RSE, alineados a la estrategia de la entidad.

## 4.5 DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE RSE

(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 1; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 2; ASFI/428/2016, Libro 10, Título I, Capítulo II, Anexo I, Punto 2)

Nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, se define a partir del compromiso que permite generar valor para los Grupos de Interés y también para el Banco.

<sup>2</sup> El ciclo de Deming es una estrategia de mejora continua de la calidad.

La Política de RSE fue debidamente aprobada por Directorio y contiene los puntos más importantes para el desarrollo de una RSE coherente. A partir de esta premisa, se obtiene nuestro postulado genérico:

*Banco Prodem S.A. contribuye al desarrollo nacional mediante un accionar justo, transparente y equitativo para todos sus Grupos de Interés. En Banco Prodem S.A. respetamos los Derechos Humanos y desarrollamos un marco de relaciones laborales basadas en igualdad de oportunidades, no discriminación y respeto a la diversidad.*



Nuestro postulado general, a su vez, incluye otros temas de gran importancia como son:

1. Respetar los Derechos Humanos fundamentales consagrados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, en tal sentido no permitimos el trabajo infantil, la explotación laboral, la discriminación por raza, genero, origen étnico, religioso, discapacidad, ni sexo diversidad. En efecto, en fecha 21 de Julio de 2017 (y con revisiones planificadas anuales del documento), nuestro Directorio en la sesión N° 255/2017, aprobó la “Política contra el racismo, la discriminación, a favor del respeto a la mujer y personas con capacidades diferentes”. En el punto relativo a “Nuestros Colaboradores” del Capítulo 6, se detalla nuestro *desempeño social*.
2. Apoyar a la sociedad en sus necesidades de financiamiento a las actividades productivas, inclusión financiera, mediante la ampliación de la cobertura de los servicios financieros a sectores excluidos por la banca tradicional. Esta práctica se puede verificar en el Capítulo 6 en el punto de *Desempeño Social en lo relativo a “Nuestros Clientes y Educación Financiera”*.
3. Mantener un compromiso ético y de transparencia en las relaciones con la competencia, mediante la participación en la institución que nos agremia, el combate de las prácticas comerciales desleales, el dialogo permanente con nuestros grupos de interés definidos en el Capítulo 4 y el desarrollo de buenas prácticas de Gobierno Corporativo definidas en el Capítulo 5.
4. Con relación a los Recursos Humanos, asumimos el cumplimiento de las buenas practicas establecidas en el Global Reporting Initiative (GRI por sus siglas en Ingles) en relación a clasificar al personal de acuerdo a distintas categorías, a los fines de transparentar la información para nuestros grupos de interés, tal como se puede verificar en el punto relativo a “Nuestros Colaboradores” del Capítulo 6.
5. Impulsar la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de calidad de servicio, transparencia, veracidad de información y educación financiera, práctica que se verifica en el punto relativo a “Nuestros Clientes y Educación Financiera” del Capítulo 6.
6. Diseñar e implementar estrategias dirigidas al apoyo y fortalecimiento del aparato productivo, mediante el desarrollo de productos financieros destinados al Sector Productivo, tal como se puede verificar en el punto relativo a “Nuestros Clientes” del Capítulo 6.
7. Con relación a nuestros accionistas, mantenemos el estricto cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, por lo cual cumplimos con una gestión diligente y

profesional que garantiza el suministro de información relevante, precisa y oportuna, tal como se puede verificar en el punto relativo a “Gobierno Corporativo” del Capítulo 5.

8. Dar estricto cumplimiento a las obligaciones legales y fiscales, tanto con el fisco nacional como las emanadas del ente regulador y el Instituto Emisor, tal como se puede verificar en el punto relativo a “Desempeño Económico” del Capítulo 7.
9. Promover las buenas prácticas en la contratación de proveedores, requiriendo el cumplimiento del Código de Ética y Conducta para proveedores, lo que significa no permitir el trabajo infantil, la explotación laboral, la discriminación por raza, genero, origen étnico, religioso, discapacidad, ni sexo diversidad y de la responsabilidad social y ambiental. Este aspecto se puede verificar en el punto “Desempeño Social en lo atinente a “Proveedores” del Capítulo 6.
10. Promover el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con discapacidad. Este aspecto se puede verificar en el punto Desempeño Social de Nuestros Clientes del Capítulo 6.
11. Promover la protección al Medio Ambiente y el “Desarrollo Sostenible”, mediante la concientización y capacitación del personal en aspectos relacionados a la preservación del medio ambiente. Esta práctica se verifica en punto “Desempeño Ambiental” del Capítulo 8.
12. Promover el respeto a los Adultos Mayores en el marco de lo establecido en la Ley General de las Personas Adultas Mayores. En tal sentido, en fecha 14 de noviembre de 2017 (y con revisiones planificadas anuales del documento), nuestro Directorio en la sesión N° 262/2017, aprobó el “Reglamento Interno de trato preferente a Personas Adultas Mayores”.

## 4.6 DE LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

*Normativa: (ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 2; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 3; ASFI/428/2016, Libro 10°, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 3)*

Durante la gestión 2017, desarrollamos varias actividades de acuerdo al Modelo de Gestión de RSE. El referido modelo consta de cuatro (4) etapas (*Planificación, Ejecución, Evaluación y Mejora Continua*).

Nuestra gestión de RSE forma parte de nuestra cultura organizacional, ya que se ha vuelto práctica constante del personal a todos los niveles y consta tres (3) pilares fundamentales: Social, Ambiental y Económico:

### *Desempeño social*



- *Desempeño Económico*
- *Inclusión financiera*
- *Relación con la comunidad*



- *Accionistas*
- *Valor Económico Generado*
- *Valor Económico Distribuido*





Para cada uno de los pilares se establecieron Programas Estratégicos o actividades que ayudaron a cubrir las necesidades de cada uno de los grupos de interés identificados formalmente.

Dependiendo del tipo de actividad, se enfocaron esfuerzos y participación de manera conjunta a través de alianzas estratégicas o a través de recursos propios de la Institución.

#### 4.6.1 COMPROMISO

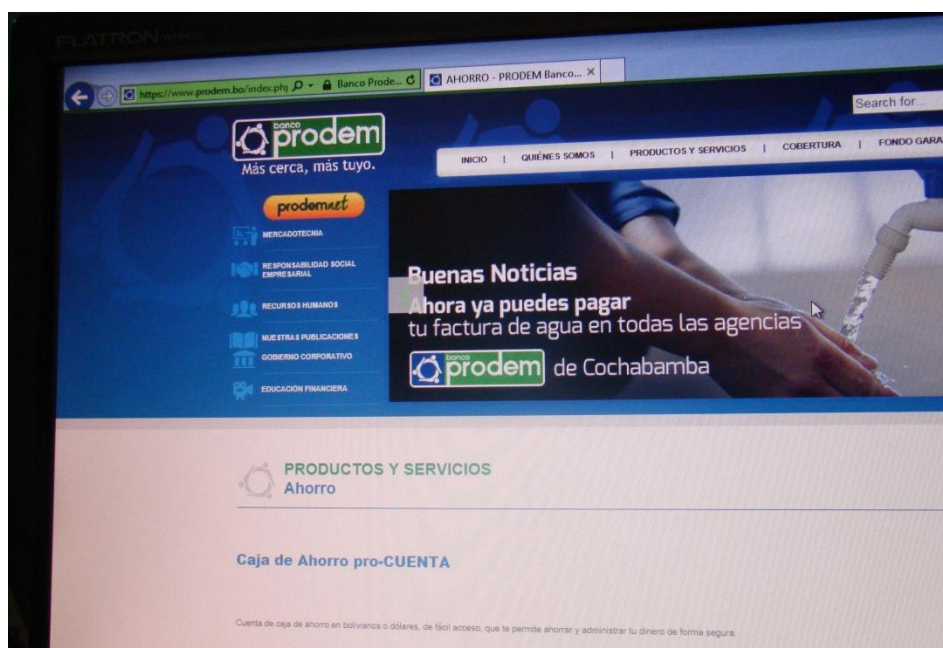
En fecha 07 de Octubre de 2013, nuestro Directorio en la sesión N° 184/2013, aprobó el “Plan Estratégico de RSE”, desde ese momento la Responsabilidad Social, es un compromiso que pasó a formar parte del “Plan Estratégico Institucional 2015-2019”. Adicionalmente, en función a los lineamientos establecidos en la Circular ASFI/428/2016 y Circular ASFI/462/2017, se alinearon los objetivos estratégicos institucionales con la Función Social de los Servicios Financieros y se establecieron las metas anuales considerando también los indicadores del Balance Social.

#### 4.6.2 IDENTIFICACIÓN

Basados en las actividades de Responsabilidad Social realizadas por nuestro banco, se evalúa permanentemente las mismas en cada gestión con un enfoque de impacto hacia los grupos de interés externos e internos.

#### 4.6.3 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES

A lo largo de nuestra historia, hemos cumplido de manera infalible con todas las regulaciones vigentes emanadas del ente regulador, así como con la Legislación Boliviana en todos sus aspectos. En este sentido, nuestro banco continuará con este lineamiento asegurando estricto cumplimiento y el compromiso que mantenemos con nuestros Grupos de Interés.



#### 4.6.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los Grupos de Interés definidos como aquellas personas naturales o jurídicas que influyen en las organizaciones o son influenciados por éstas. Los Grupos de interés en los que nos enfocamos son:



#### 4.6.5





#### 4.6.5 DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE BANCO PRODEM

GRUPOS DE INTERÉS (GGII)	LO QUE LOS GGII VALORAN	OBJETIVOS CON CADA GGII	RESPUESTAS DE BANCO PRODEM S.A. FRENTE A EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
COLABORADORES	<i>Comportamiento ético, profesionalismo, productos y servicios de alta calidad, compensación justa, respeto</i>	<i>Canales claros de comunicación, identificación y cultura</i>	<i>Código de ética, código de conducta bienestar y calidad de trabajo, reconocimiento</i>	<i>Boletines de contacto, intranet, internet, canal de denuncias, informe de RSE</i>
CLIENTES	<i>Productos y servicios de alta calidad, comportamiento ético, trato amable y profesional, cobertura geográfica</i>	<i>Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional y cordial</i>	<i>Código de ética, código de conducta, programas de orientación al cliente</i>	<i>Atención Punto de Reclamo, página web</i>
SOCIEDAD	<i>Contribución al desarrollo, transparencia en las operaciones, comportamiento ético</i>	<i>Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social</i>	<i>Código de ética, código de conducta, educación financiera</i>	<i>Avisos en prensa, actividades de voluntariado, proyectos de RSE</i>
ACCIONISTAS	<i>Liderazgo, buen Gobierno Corporativo, rentabilidad</i>	<i>Confianza y transparencia, rentabilidad y sostenibilidad, información</i>	<i>Código de ética, código de conducta, prevención de lavado de dinero y actividades ilícitas, buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Informes</i>	<i>Memoria Anual de Estados Financieros, Informe de RSE, Junta de accionistas, Informe anual de Gobierno Corporativo, Informe de Límites de gasto de RSE</i>
PROVEEDORES	<i>Procesos transparentes, relaciones sostenibles, cumplimiento de compromisos</i>	<i>Permanente contacto, apoyo a proveedores locales, legalmente constituidos y alineados a mejores prácticas de RSE</i>	<i>Código de ética y conducta para proveedores, preferencia por proveedores locales, condiciones justas de trabajo</i>	<i>Contratos justos, reuniones periódicas, página web</i>

#### 4.6.6 ÁREAS DE ACTUACIÓN

El desempeño social de nuestra institución durante los últimos siete (8) años, se enfocó principalmente en las áreas de:

1. **Salud:** Se creó y puso en funcionamiento un Consultorio Odontológico con desplazamiento, para la salud de los niños de escasos recursos que se encuentran en diferentes instituciones que les sirven de Hogar.
2. **Educación:** Se propició el acceso a educación para niños a través del apoyo social que el Banco ofrece a ciertas Organizaciones que albergan a menores de edad en situación de orfandad. Por otro lado, también se puso mucho énfasis en el Programa de Educación Financiera del Banco para todos los consumidores financieros.
3. **Cultura:** Se patrocinaron varias actividades culturales (Canto, Baile, Danza, etc.) en diferentes Albergues de Menores para promover el aprendizaje de las expresiones del Folclore Nacional y el sano entretenimiento.
4. **Deporte:** se patrocinó a varios deportistas para que en distintas competencias nacionales e internacionales en representación de del País y del Departamento de La Paz.
5. **Capacitación:** Se realizaron distintas actividades de capacitación a madres solteras en las áreas de: Gastronomía, Mantenimiento del Hogar y Repostería.

Las actividades de RSE llevadas a cabo en los últimos 8 años, en algunos casos se han realizado particularmente por nuestra institución y en otros casos mediante alianzas con otras instituciones.

#### 4.6.7 DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS ACTUALES DE RSE

En el año 2013, contratamos a la empresa PricewaterhouseCoopers (PwC) a fin de que realizara un diagnóstico de la situación del Banco con relación al cumplimiento de la normativa correspondiente a RSE. El mismo arrojó como resultado que había algunos puntos con respecto a los cuales nos encontrábamos en suficiencia. No obstante, había otros puntos en los cuales era necesario implementar mejoras. A los fines de implementar esas mejoras, fue necesario implementar una serie de medidas para darle cabal cumplimiento de la normativa vigente.

Entre las medidas adoptadas se generó el Plan Estratégico de RSE, en el cual se establecieron los objetivos y las actividades a desarrollar para cumplir con las exigencias establecidas Circular ASFI/170/2013 (sustituída por la circular ASFI/428/2016).

#### 4.6.8 PLANIFICACIÓN

El Plan estratégico de RSE fue aprobado en Directorio Nro.184 de fecha 07/10/2013 y establece los siguientes Grupos de Interés y las áreas de actuación, tal como se define a continuación:

1. **Sociedad:** El banco enfocará sus esfuerzos en el segmento “Niños” (0 – 12 años de edad), enfocando su accionar hacia el mejoramiento de la calidad de vida, nutrición, salud y deportes en el área urbano y rural.
2. **Colaboradores:** El banco enfocará sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de vida laboral, la capacitación y la salud.
3. **Clientes:** El banco enfocará sus esfuerzos en apoyar a la Educación Financiera y a la mejora continua de sus servicios.
4. **Accionistas, Gobierno y Reguladores:** El banco establecerá canales de comunicación permanentes a fines de mantener un contacto continuo, en pro de lograr el consenso necesario

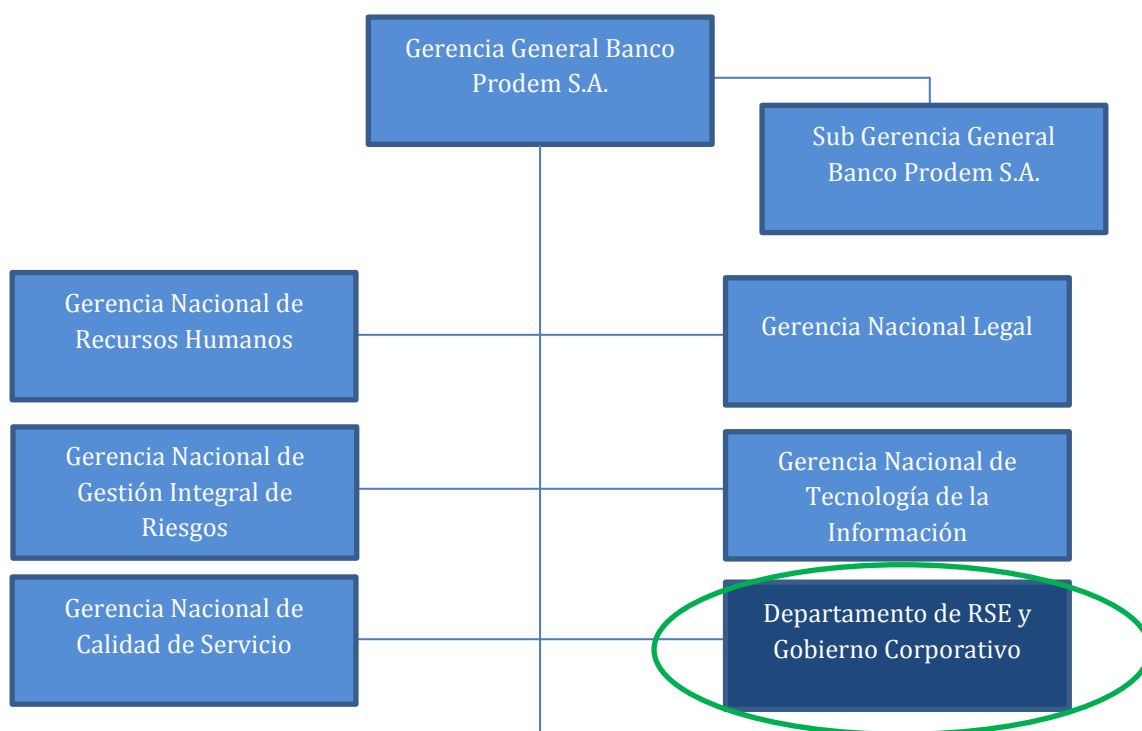
para captar las orientaciones acordes a la realidad financiera y socio económica del resto de los grupos de interés.

#### 4.6.9 IMPLANTACIÓN

A los fines de llevar a cabo las acciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados en la Planificación Estratégica, se definió la estructura organizacional de la unidad de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, la misma se describe a continuación:

##### 4.6.9.1 ESTRUCTURA

Se creó el Departamento de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo, el cual le reporta al máximo nivel Ejecutivo de la Institución.



El Departamento está conformado por un Encargado Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo y un Analista Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo y se han definido las funciones y responsabilidades respectivas para el correcto funcionamiento del departamento.

##### 4.6.9.2 POLÍTICA DE RSE

La política de RSE se define conforme a lo establecido en el punto 4.4 del presente informe. Durante la gestión 2017, hemos generado impactos para nuestros grupos de interés a través de un accionar justo transparente y equitativo, en las siguientes áreas:

- a. **Derechos Humanos:** Llevamos a cabo sesiones de capacitación y actualización para nuestros colaboradores en asuntos relacionados con los Derechos Humanos. Asimismo, hemos propiciado relaciones laborales sin discriminación de ningún tipo y con igualdad de oportunidades, tales como capacitación permanente en varias áreas de interés para la institución, relaciones justas y equitativas con nuestros proveedores y en el mejor trato, atención y servicio al cliente. Adicionalmente, continuamos adheridos voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Responsabilidad Social Empresarial, aceptando los “Diez Principios del Pacto Global” y los “Diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible”.
- b. **Actividades Productivas e Inclusión Financiera:** Mediante la ampliación de nuestra red de cajeros Automáticos Inteligentes, puntos de atención e incremento del número de agencias, procuramos incrementar la bancarización como forma de combatir la exclusión de los distintos sectores. Asimismo, desarrollamos actividades de atención de solicitudes de créditos formuladas por clientes pertenecientes al sector Productivo.
- c. **Gobierno Corporativo:** En cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, se impulsó el afianzamiento de la cultura del Comportamiento Ético a todos los niveles de la Institución, mediante la difusión del Código de Ética y del Código de Conducta.
- d. **Recursos Humanos:** Se diseñaron e implementaron políticas de Recursos Humanos, orientadas al Desarrollo Profesional de nuestros colaboradores, mediante programas de capacitación y desarrollo profesional.
- e. **Educación Financiera:** Durante la gestión 2017, el Departamento de RSE impulsó la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de la calidad de servicio, la transparencia, la veracidad de la información y especialmente a través del Programa de Educación Financiera dirigido al consumidor financiero de algunas zonas rurales y urbanas del país.
- f. **Informe de RSE 2017:** En la gestión 2017, se publicó el Informe Anual de RSE de la gestión 2016 así como las Calificaciones de Desempeño de RSE y de Desempeño Social realizadas por una empresa tercera independiente, que junto a la Memoria Anual Institucional del Banco, proporcionan información general y específica en cuanto a aspectos financieros, económicos, sociales y ambientales muy útil para nuestros grupos de interés.
- g. **Cumplimiento de Obligaciones impositivas:** Durante la gestión 2017, demostramos nuestro compromiso permanente con la sociedad, a través del pago puntual de impuestos y demás obligaciones legales y fiscales.
- h. **Transparencia:** El 18 de Enero de 2014, nos adherimos voluntariamente al movimiento convocado por las Naciones Unidas sobre Anticorrupción, el cual nos apoya en la implementación de prácticas de combate a todo tipo de acto de corrupción, extorsión o soborno.
- i. **Proveedores:** Actuamos con equidad y puntualidad mediante las políticas de pago puntual. De igual manera generamos el Código de Ética y Conducta para proveedores en pro de difundir las conductas empleadas en el Banco hacia nuestros proveedores.
- j. **Respeto a la diversidad:** Contamos con un enfoque de respeto a la diversidad étnica y cultural a través de nuestros productos y servicios diferenciados y la amplia cobertura a nivel nacional de la red de Cajeros Automáticos Inteligentes que operan en varios idiomas (español, inglés, aymara, quechua y guaraní). Asimismo, se diseñaron políticas inclusivas para el trato con el Adulto Mayor, respeto a la mujer, personas con discapacidad y una política especial en contra el racismo y la discriminación.
- k. **Trato a las personas con discapacidad:** Apoyamos y somos parte del cambio en la atención diferenciada a personas con discapacidad, para ello implementamos Cajeros Automáticos especialmente diseñados para este público objetivo, así como una política dirigida al trato a personas con capacidades diferentes y contrataciones durante la gestión 2017.

#### 4.6.9.3 ASPECTOS AMBIENTALES



En cuanto a estos aspectos, hemos considerado al medio ambiente como un tema de gran relevancia, pese a que la industria en la que operamos no es altamente contaminante. A lo largo de la gestión 2017, se difundieron varias campañas internas de protección y preservación ambiental y de conservación de recursos naturales, para la concientización de colaboradores sobre el tema.

#### 4.6.9.4 PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE

Se desarrollaron manuales y procedimientos específicos para llevar a cabo la actividad del Departamento de RSE, de manera adecuada, los mismos se citan a continuación:

- a. **Rendición de cuentas ante la sociedad:** A través de la elaboración y socialización de la Memoria Institucional, del Informe anual de RSE, del Informe anual de Calificación de Desempeño RSE, del Informe anual de Calificación de Desempeño Social, del Programa Anual de Educación Financiera y documentos de Gobierno Corporativo realizamos la rendición de cuentas ante la sociedad en general.
- b. **Información a los grupos de interés:** Las actividades realizadas contempladas en los tres pilares estratégicos, deben ser comunicadas a los grupos de interés de manera honesta, completa y oportuna en el Informe Anual de RSE.
- c. **Elaborar, actualizar y divulgar el Código de Ética:** Durante la gestión 2017, se actualizó y divulgó el Código de Ética, el Código de Conducta, las normas para la administración del canal de denuncias, el Código de Gobierno Corporativo, las Políticas de Gobierno Corporativo y otros documentos, fortaleciendo las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- d. **Identificar, evaluar y atender a los grupos de interés:** Nuestro compromiso institucional con la sociedad, nos obliga a una interacción constante con los Grupos de Interés, generando comunicación permanentemente con ellos.
- e. **Acceso de la entidad a los requisitos legales y normativos aplicables:** Consideramos siempre los requisitos legales y la normativa vigente aplicables a las actividades realizadas, aspecto que es controlado por el ente regulador.
- f. **Aplicar y divulgar las disposiciones establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y en la Constitución Política del Estado:** La aplicación y el respeto a los derechos humanos se manifiesta en nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

#### **4.6.9.5 CONTROL**

En Banco Prodem S.A., en general los procedimientos son autocontrolados, razón por la cual los procedimientos diseñados para cumplir con la RSE, similarmente, son suficientemente documentados y auto controlados aplicando los principios del control interno.

#### **4.6.9.6 REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA**

Periódicamente, se hacen evaluaciones de la gestión de RSE para poder corregir oportunamente las desviaciones que pudieren existir. En este punto también incluimos las evaluaciones externas a proyectos y programas de RSE, y estudios para evaluar los sesgos y brechas existentes entre lo planificado, lo ejecutado y el impacto generado. Una buena fuente de mejora continua es la evaluación externa realizada a la gestión de RSE y la evaluación externa realizada a la gestión de Desempeño Social que cada año realiza el Banco a través de una empresa consultora independiente.

#### **4.6.9.7 REPORTE DE INFORMACIÓN**

La gestión de RSE se complementa con la generación de reportes efectivos, comprensivos y oportunos que permiten comunicar las actividades realizadas y el impacto alcanzado.

### **4.7 DE LA ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RSE**

*(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 3; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 4; ASFI/428/2016, Libro 10°, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 4)*

A partir de la gestión 2014, se crea el departamento de Responsabilidad Social Empresarial, inicialmente dependiente de la Gerencia Nacional Comercial, a partir de la gestión 2016, pasa a depender de Gerencia General. En el punto 4.5.7.1 del presente informe, se encuentra el punto relativo a la estructura organizacional del Banco, donde se puede verificar la existencia del Departamento de Responsabilidad Social Empresarial y Gobierno Corporativo.

### **4.8 DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE**

*(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 4; ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 5, ASFI/428/2016, Libro 10, Título I, Capítulo II, Anexo 1, Punto 5)*

#### **4.8.1 RENDICIÓN DE CUENTAS**

En Banco Prodem S.A. rendimos cuentas ante la sociedad en general por nuestros impactos sociales, ambientales y económicos a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial el cual se publica en nuestra página web. Similarmente, remitimos al Ente Regulador el referido informe conjuntamente con el de Calificación de Desempeño de RSE y de Desempeño Social, el Informe de Gobierno Corporativo, el Programa anual de Educación Financiera y dos informes de Educación Financiera, uno a media gestión y el otro consolidado al final de gestión.

#### **4.8.2 TRANSPARENCIA**

En los informes referidos en el punto anterior, comunicamos de manera transparente, clara, completa y oportuna las decisiones y actividades que impactan a la sociedad, la economía y al medio ambiente.

#### **4.8.3 COMPORTAMIENTO ÉTICO**

Contamos con buenas prácticas de Gobierno Corporativo que estimulan un ambiente de comportamiento ético en toda la Institución. Asimismo, nuestra institución cuenta con un Código de

Ética, un Código de Conducta, un Código de Gobierno Corporativo, las Políticas de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y otras normas, políticas y reglamentos que rigen el accionar del Banco en esta materia y de todos sus grupos de interés.

#### **4.8.4 RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Nuestros Grupos de interés han sido formalmente definidos y aprobados en la sesión de Directorio N° 184 del 07 de Octubre de 2013. En *Banco Prodem S.A.* respetamos los intereses de los Grupos de Interés considerando sus inquietudes con relación a las expectativas del Banco.

#### **4.8.5 RESPETO A LAS LEYES**

Cumplimos con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, en este sentido:

1. Cumplimos con los requisitos legales y normativos aplicables a nuestro giro de negocio.
2. Nos mantenemos informados sobre las obligaciones legales y normativas existentes.
3. Revisamos periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas vigentes.
4. Damos respuesta oportuna a los requerimientos emitidos por el Ente Regulador.

#### **4.8.6 RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS**

Respetamos y promovemos los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

#### **4.8.7 CALIFICACIÓN DE RSE**

Conforme a lo requerido en la Circular ASFI/428/2016, Circular ASFI/170/2013 y Circular ASFI/365/2015, a partir de la gestión 2014 contamos con una calificación anual de desempeño de RSE. Durante la gestión 2017 (por el período comprendido entre el 1 de Enero 2017 y el 31 de diciembre 2017) obtuvimos nuestra calificación anual de desempeño de RSE, otorgada por MicroFinanza Rating, una firma calificadora de riesgo especializada, que cuenta con una metodología apropiada a los estándares internacionales. De igual manera, como parte de nuestros esfuerzos de mejora continua, también contamos con una calificación de Desempeño Social, emitida por la misma firma, que demuestra nuestra transparencia hacia nuestros grupos de interés. Para la gestión 2017 la calificación obtenida fue de "A".

## Calificación Desempeño RSE



## Calificación Desempeño Social



La Calificación <sup>S</sup>A obtenida por Banco Prodem S.A. se define como:

- Buena capacidad de planificación y monitoreo.
- Resultados muy bien alineados con la planificación.
- Buenos Sistemas de Gestión de Desempeño Social y Protección del cliente.
- Probable logro de la misión social





---

# 5

**Gobierno  
Corporativo**

---

## 5. GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A.

El Gobierno Corporativo, se refiere a las estructuras y procesos para la dirección y el control de las compañías; se ocupa de las relaciones entre la Alta Gerencia, la Junta de Accionistas, los accionistas minoritarios y otras partes interesadas. El buen Gobierno Corporativo contribuye al desarrollo económico sostenible al mejorar el desempeño de las Compañías e incrementar su acceso al capital externo.

Banco Prodem S.A. cuenta con una estructura de buen Gobierno Corporativo, alineada a los objetivos estratégicos organizacionales establecidos en la Planificación Estratégica Institucional y a la cultura organizacional definida en la Misión, Visión y los Valores de la institución. Asimismo, corresponde al comportamiento ético y moral tanto de los colaboradores como de los ejecutivos. El Gobierno Corporativo, a diferencia de la misión y visión, es el sistema, proceso o estructura mediante el cual las empresas son dirigidas y controladas. La estructura del Gobierno Corporativo, especifica la distribución de los derechos y responsabilidades de todos los agentes involucrados tales como: el Directorio, la Gerencia General, las Gerencias de Línea y los Grupos de Interés internos y externos, constituyendo así las normas, políticas y procedimientos para un adecuado funcionamiento operativo y para la toma de decisiones diferenciadas de acuerdo al contexto que se presente.

En Banco Prodem S.A. consideramos que un buen Gobierno Corporativo se articula a través de normas y políticas que regulan algunos aspectos importantes, como ser:

- ✓ **Accionistas:** Temas relacionados con el ejercicio de sus derechos y la promoción de su participación en las Juntas de Accionistas.
- ✓ **Directorio:** Órgano principal de dirección y administración de Banco Prodem S.A.
- ✓ **Administración:** Normas internas con principios y reglas de actuación contenidas en el Código de Ética y de Conducta, así como los comités constituidos a nivel gerencial.
- ✓ **Colaboradores:** Constante motivación a colaboradores, reconocimiento, capacitación, desarrollo de sus habilidades y trabajo en equipo.
- ✓ **Transparencia en la información:** Mecanismos utilizados para brindar información transparente a accionistas y demás grupos de interés.

### 5.1 ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO PRODEM S.A.

Conforme al Art. 49 de los Estatutos del Banco, el directorio está compuesto por siete directores titulares y tres suplentes, sin función ejecutiva, para garantizar evaluaciones objetivas y transparentes.

La alta gerencia juega un papel preponderante en la gestión del Gobierno Corporativo de Banco Prodem S.A. Esta instancia está conformada por la Gerencia General, las Gerencias Nacionales y las Gerencias de Sucursales.

### 5.2 ÓRGANOS DE GOBIERNO EN BANCO PRODEM S.A.

- ✓ **Junta de Accionistas.** Constituye el órgano soberano máximo de decisión y control de la Entidad.

- ✓ **Directorio.** Órgano principal de dirección y administración de Banco Prodem S.A.
- ✓ **Gerencia General.** Es el máximo responsable de la gestión de la organización.

### 5.3 NUESTROS DIRECTORES

#### **Simón Zerpa**

Licenciado en Estudios Internacionales. Cuenta con un Diplomado y una Maestría en Derecho Constitucional. Cuenta con 12 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### **Iliana Ruzza**

Licenciada en Economía. Cuenta con un Diplomado en Ingeniería Financiera y Riesgo Financiero. Tiene 13 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

#### **Yosmer Arellán**

Licenciado en Ciencias Actuariales. Actuario con formación y más de 18 años de experiencia en el sistema financiero venezolano, experto en el área reguladora de la Actividad Aseguradora. Director Dependiente.

#### **William Cañas**

Licenciado en Derecho, Maestría en Derecho y Relaciones Internacionales, Especialización en Derecho Tributario. Cuenta con 22 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### **Raúl Li Cauisi**

Licenciado en Estudios Internacionales con Postgrado en Derechos Humanos. Tiene más de 14 años de experiencia profesional. Director Dependiente.

#### **Sohail Hernández**

Licenciada en Economía. Máster en Economía Internacional con Diplomado en Economía Política. Tiene 15 años de experiencia profesional. Directora independiente.

#### **Reiner Merentes**

Licenciado en Estudios Internacionales. Tiene 12 años de experiencia profesional. Director dependiente.

#### **Luceila González**

Licenciada en Estudios Internacionales con Diplomado en Transporte Marítimo y Comercio Exterior. Tiene 12 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

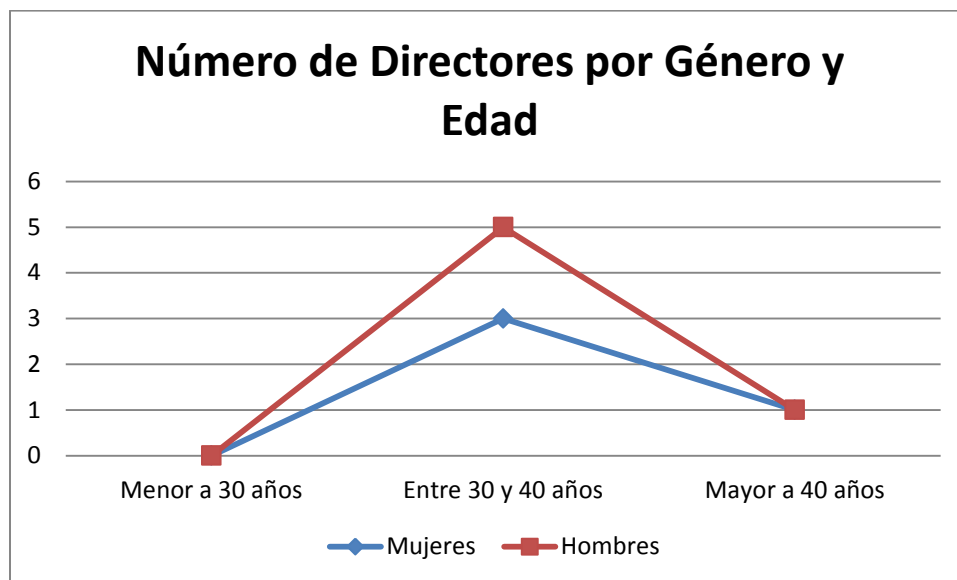
#### **Vanessa Avendaño**

Licenciada en Derecho. Especialista en Negocios Internacionales Diplomado de Altos Estudios en Gestión y Liderazgo. Cuenta con más de 14 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

#### **Xabier León**

Licenciado en Relaciones Internacionales. Maestría en Relaciones Internacionales. Doctorado Seguridad y Defensa de la Nación. Cuenta con más de 8 años de experiencia profesional. Director dependiente.

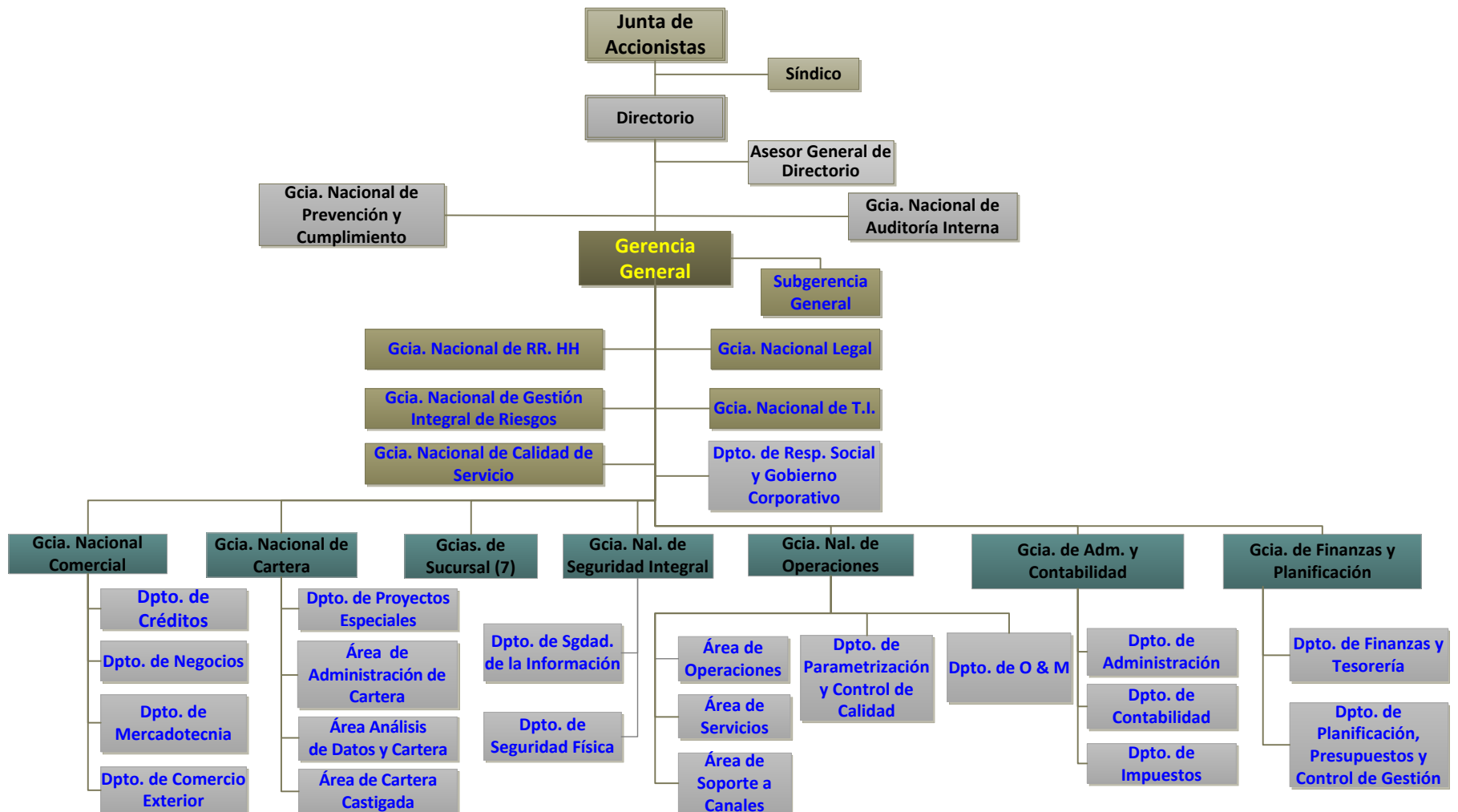
## 5.4 COMPOSICIÓN DEL DIRECTORIO POR GÉNERO Y EDAD



## 5.5 NUESTROS EJECUTIVOS

<b>Gerente General</b>	Bladimir Reverón Madrid
<b>Gerentes Nacionales</b>	
Gerente Nacional de Finanzas y Planificación	Nicolás Artiles
Gerente Nacional Comercial	Jorge Guzmán
Gerente Nacional de Operaciones	Silvana Garrett
Gerente Nacional de Administración y Contabilidad	Víctor Céspedes
Gerente Nacional de Seguridad Integral	Jorge Cadenas
Gerente Nacional Asesoría Legal	Vladimir Camacho
Gerente Nacional de Cartera	Marcelo Álvarez
Gerente Nacional de Prevención y Cumplimiento	Ramiro Hermosa
Gerente Nacional de Gestión Integral de Riesgos	Miriam Silva
Gerente Nacional de Recursos Humanos	Miriam Mamani
Gerente Nacional de Tecnología de la Información	José Luis Zegarra
Gerente Nacional de Auditoría Interna	Enrique Castillo
<b>Gerentes de Sucursal</b>	
Gerente de Sucursal La Paz – Oruro	Hugo Gambarte
Gerente de Sucursal Cochabamba	José Herrera
Gerente de Sucursal Beni – Pando	Andrés Aramayo
Gerente de Sucursal Santa Cruz	María del Carmen Navarro
Gerente de Sucursal Tarija	Henry Mercado
Gerente de Sucursal Chuquisaca	Javier Bascopé
Gerente de Sucursal Potosí	Marcelo Aduviri

## 5.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE BANCO PRODEM S.A.







## 5.7 PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DE BANCO PRODEM S.A.

En Banco Prodem S.A. promovemos una cultura de comportamiento ético en todas las personas que forman parte de nuestra organización. En ese sentido, exigimos a todos nuestros colaboradores el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Ética, el Código de Conducta y las regulaciones legales en aspectos de seguridad de la información y física, y control antifraude.



Con relación al Código de Ética y al Código de Conducta, todos los colaboradores del Banco tienen la obligación de firmar y cumplir los temas que componen ambos códigos que consideran lo siguiente, entre otros: transparencia, honestidad, cumplimiento de leyes, normas y reglamentos; trato justo y equitativo a todos los clientes, proveedores, competidores y colaboradores; pautas de comportamiento interno; la no utilización de información privilegiada para realizar transacciones en beneficio personal; conductas éticas frente a la competencia; relaciones con los reguladores; confidencialidad de la información; uso de los activos del Banco; conflictos de interés en el desarrollo de las actividades comerciales; reglamentaciones para prevenir conductas inapropiadas vinculadas con el uso de alcohol o drogas ilícitas; comportamientos inadecuados como el acoso o la intimidación.

De igual manera, nuestro banco durante la gestión 2017 reforzó el canal de denuncias, como sistema que permite la recepción, análisis, solución y seguimiento de quejas relacionadas con asuntos internos tales como: violación de controles internos, violaciones de nuestro Código de Ética o Código de Conducta, fraudes, sobornos y cualquier otra conducta inapropiada.

## 5.8 COMITÉS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En Banco Prodem S.A. contamos con Comités para la gestión de compromisos básicos de cada área funcional:

1. Comité de Gobierno Corporativo
2. Comité de Activos y Pasivos
3. Comité Ejecutivo
4. Comité de Tecnología de la Información
5. Comité de Gestión Integral de Riesgos
6. Comité de Créditos
7. Comité de Prevención y Cumplimiento
8. Comité de Auditoría
9. Comité Operativo de Tecnología de la Información
10. Comité de supervisión y seguimiento de denuncias
11. Comité de Seguridad Integral

## 5.9 POLÍTICAS QUE ASEGURAN UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

De igual manera, contamos con políticas establecidas para la adecuada gestión organizacional, algunas de las cuales son:



- |  |   |
|--|---|
| 1. Política de revelación y acceso a la información  | 6. Políticas de comunicación y cultura  |
| 8. Política de interacción y cooperación entre los diferentes Grupos de Interés                | 7. Políticas de dotación de personal  |
| 2. Política para el manejo y resolución de conflictos de Interés                               | 9. Políticas de capacitación y desarrollo                                       |
| 3. Política de sucesión de la Alta Gerencia  | 10. Políticas de planeamiento   |
| 4. Política de aprobación de estructuras y nuevos productos financieros                        | 11. Políticas de pagos al personal  |
| 5. Políticas para alcanzar objetivos y evaluar el cumplimiento de un buen Gobierno Corporativo | 12. Política de remuneraciones  |
|  | 13. Política de Gobierno Corporativo  |
|  | 14. Política contra el racismo, discriminación y a favor del respeto a la mujer |

## 5.10 CÓDIGO DE ÉTICA Y CÓDIGO DE CONDUCTA

La ética como el cimiento de la Responsabilidad Social Empresarial, involucra iniciativas que procuran un buen Gobierno Corporativo y acciones planificadas para una buena gestión gerencial.

En Banco Prodem S.A. la ética es un valor fundamental para que nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial tenga sentido. Hemos difundido este valor al incorporarlo en los valores de la Institución, y transmitirlos a todos los colaboradores mediante programas de formación. Adicionalmente, hemos establecido canales para que actitudes no éticas sean denunciadas y se tomen acciones al respecto.

El Código de Ética y el Código de Conducta, aprobados en Directorio en la gestión 2013, revisados y actualizados cada año, establecen los parámetros éticos bajo los cuales se debe desenvolverse todo empleado. Estas pautas de comportamiento ético, plasmados en estos documentos, se aplican a todos los colaboradores del Banco, Alta Gerencia y miembros del Directorio.

## 5.11 PREVENCIÓN Y CUMPLIMIENTO

Según lo establecido y aprobado por el Directorio de Banco Prodem S.A, el objetivo principal de la Gerencia de Prevención y Cumplimiento, consiste en prevenir o evitar que la organización sea utilizada como instrumento para la realización de operaciones y transacciones relacionadas con actividades de legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes y en su caso efectuar el Reporte correspondiente. Asimismo, es tarea de esta Gerencia mantener los registros y atender los requerimientos de los organismos de control sobre las transacciones financieras inusuales e injustificadas.

Con el propósito de garantizar su independencia de criterios, a partir de febrero de 2014, la Gerencia Nacional de Prevención y Cumplimiento depende del Directorio. Cuenta con Políticas, Normas y Procedimientos para la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del terrorismo con un enfoque basado en Gestión de Riesgo, elaboradas bajo los lineamientos de la UIF de Bolivia y recomendaciones del GAFI, los cuales se encuentran plasmados en el Manual Interno de Prevención y Cumplimiento.

De igual manera, se aplica la política “Conozca a su Cliente”, tanto al inicio de la relación comercial como durante la misma. Para la vinculación con nuestra entidad se establecen requisitos mínimos de información que tienen que ser proporcionados por los clientes para su correspondiente Alta, ésta es utilizada para establecer el “Perfil del Cliente”.

Asimismo, se aplica el modelo SARLFAT y la Metodología RISICAR, bajo los estándares de la ISO 31000, que miden adecuadamente el establecimiento de sistemas de gestión de riesgo eficiente, en prevención de la legitimación de activos y financiamiento al terrorismo, habiéndose definido los siguientes Factores de Riesgo: clientes, productos, zonas geográficas y canales de distribución.

El Banco utiliza la herramienta de control transaccional AMLC Compliance con enfoque basado en Gestión de Riesgo, la cual realiza la detección automática de alertas, administración de parámetros, monitoreo continuo automático y manual, Generación de Perfiles de riesgo de vinculación y perfiles dinámicos, establecimiento de matrices de riesgo y reportes.

Se generan alertas por la herramienta AMLC Compliance y por el sistema MF. Net; estas son analizadas por personal del área de acuerdo a procedimientos establecidos.

Durante la gestión 2017, se efectuaron capacitaciones sobre la Normativa Interna de Prevención y Cumplimiento con enfoque basado en gestión de riesgo a 1.192 funcionarios de oficina nacional, sucursales y agencias, bajo la modalidad presencial.



## **5.12 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

Banco Prodem S.A., ha implementado la Gestión Integral de Riesgos enmarcado en la legislación vigente dispuesta por la Ley de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para Servicios Financieros que dispone la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Boliviano (ASFI), destacándose que durante la gestión 2017 el Banco mantiene su buen desempeño financiero y solvencia patrimonial para la cobertura de los diferentes tipos de riesgo , acorde al perfil asignado en un entorno económico estable y dando cumplimiento al marco regulatorio correspondiente.

### **5.12.1 RIESGO CREDITICIO**

La gestión de Riesgo de Crédito en Banco Prodem considera las tareas de identificación, medición, monitoreo, control y divulgación. A nivel operación de crédito, el Banco dirige su atención a clientes microempresarios para lo cual tiene metodologías definidas de levantamiento de información, visitas a clientes, evaluación de la situación económico financiera de la Unidad Económica Familiar, constitución de garantías, desembolso y seguimiento; en los casos que amerita el Departamento de Riesgo de Crédito realiza evaluaciones antes y después del desembolso de créditos emitiendo opiniones independientes que sirven para la toma de decisiones y de acciones para la mejora continua del proceso crediticio.

A nivel de cartera, la entidad cuenta con sistemas de alerta que permiten verificar el comportamiento de la calidad de la cartera y los niveles de concentración. Cuando se presentan desviaciones o tendencias contrarias a los objetivos estratégicos y comerciales, se brinda la información a las instancias de supervisión para que puedan tomar las acciones del caso, se monitorean mensualmente los límites legales, límites internos y la constitución de provisiones, además, la gestión de riesgo de crédito no descuida la medición periódica de las pérdidas esperadas e inesperadas a las que se expone el Banco.

### **5.12.2 RIESGO DE LIQUIDEZ**

Al cierre de diciembre de 2017, la gestión del riesgo de liquidez establecida en la entidad presenta una administración satisfactoria, debido al perfil de riesgo prudente y equilibrado que mantiene la institución, que considera los límites internos de liquidez, la estructura de activos y pasivos y los flujos de caja institucional, adicionalmente se han implementado herramientas y modelos internos que contribuyen a una eficiente administración de este riesgo.

Los niveles de activos líquidos y la concentración de pasivos por modalidad, se ubican dentro de los límites internos establecidos. El análisis de brechas del calce de plazos y niveles de efectivo del flujo de caja presentan posiciones favorables. En el mediano plazo tampoco se pronostica la materialización de riesgos vinculados a la liquidez, que aceleren la salida de pasivos y/o provoquen la liquidación anticipada de activos.

Periódicamente se realizan análisis de estrés y pruebas al plan de contingencias para determinar la solidez de la liquidez frente a posibles escenarios adversos, con resultados que determinan que el Banco tiene la capacidad suficiente para hacer frente a sus compromisos de pago y al crecimiento de sus operaciones crediticias en condiciones normales y posibles condiciones adversas.

### **5.12.3 RIESGO DE MERCADO**

La gestión del riesgo de Tasas de Interés comprende el monitoreo permanente de la evolución de tasas de interés y su impacto financiero, el comité de Activos y Pasivos evalúa la situación y evolución del

mercado financiero y monetario, la incidencia de las medidas oficiales, determinando la adopción de medidas necesarias y oportunas para la mitigación de este riesgo considerando el actual entorno regulado de tasas de interés y cupos de cartera.

Periódicamente se realiza el análisis de reprecio de los activos y pasivos financieros, basado en un modelo interno para el cálculo de la duración modificada, de los activos y pasivos sensibles a tasas de interés, midiendo el impacto en la variación de tasas en el margen financiero y el valor patrimonial de la entidad. Adicionalmente, se realizan pruebas de tensión para medir los límites de tolerancia al riesgo de tasas de interés.

Para el riesgo por Tipo de Cambio, se monitorea la Posición Cambiaria y el Ratio de Riesgo Cambiario, mediante herramientas diseñadas en base a las establecidas por la Autoridad de Supervisión Financiera. Adicionalmente, y de forma periódica, se realizan análisis de estrés para medir la exposición de la entidad a posibles cambios adversos del tipo de cambio y su efecto en los resultados de la entidad.

La exposición al riesgo por tipo de cambio es baja, debido a una administración conservadora, manteniendo un cierre de posiciones controlado, ante un entorno económico que promueve la bolivianización de las operaciones por parte del Banco Central de Bolivia.

#### **5.12.4 RIESGO OPERATIVO**

El banco ha implementado políticas, normas y procedimientos para la gestión del riesgo operacional, dando cumplimiento a las directrices establecidas por ASFI, gestionando el riesgo operativo a través de la identificación, monitoreo, evaluación, control, mitigación y divulgación de eventos de riesgo en las diferentes líneas de negocio y servicios de la entidad, maximizando la eficiencia y eficacia operativa, reduciendo el impacto o probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten la imagen o desempeño económico del banco, mediante la implementación de controles y mitigantes.

Se cuenta con bases de datos de eventos de riesgo operacional y con información generada a través del relevamiento, análisis y evaluación de procesos críticos del negocio, en base a un programa de trabajo anual coordinado con los responsables de la ejecución y control de los procesos, orientado al cumplimiento de los objetivos estratégicos, considerando también los riesgos estratégicos, reputacionales y legales.

El banco cuenta con planes de contingencia tecnológica y de continuidad operativa, permitiendo la recuperación de servicios y la atención de las principales operaciones en cajas, ante interrupciones del negocio.



---

# 6

**Desempeño  
Social**

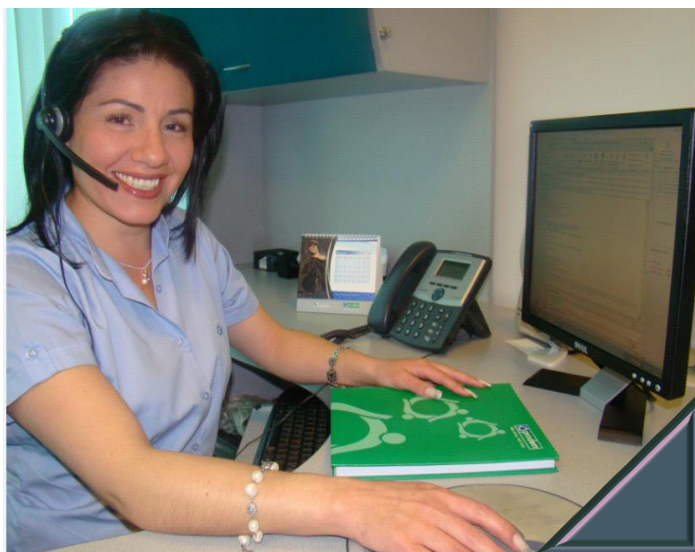
---

## 6. DESEMPEÑO SOCIAL

### 6.1 NUESTROS COLABORADORES

En Banco Prodem S.A. tenemos un compromiso con nuestros colaboradores y trabajamos constantemente en su desarrollo, porque estamos convencidos de que el crecimiento de nuestra Institución depende en gran medida del talento humano. Con mejores personas construimos una mejor Institución y una mejor sociedad.

En Banco Prodem S.A. nos caracterizamos por tener empleados comprometidos con el Banco Prodem S.A., donde nuestra premisa es que el personal tenga oportunidades de crecimiento profesional, para lo cual generamos capacitación continua que coadyuva a la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, así como la implementación de talleres que generan mayor identidad con nuestra cultura organizacional.



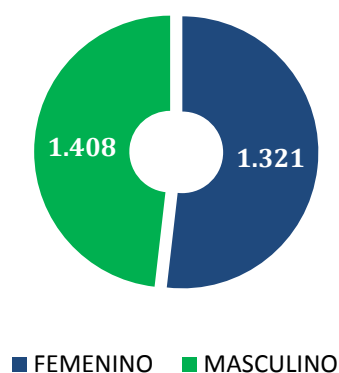
En Banco Prodem S.A. trabajamos día a día con el objetivo de que el talento humano de nuestros empleados se gestione de forma integral. Nuestros colaboradores manifiestan estar agradecidos con el Banco, percibiéndolo como un gran lugar de trabajo, que les ha permitido un crecimiento profesional y personal, logrando así un mayor bienestar, que redunda en su entorno familiar y, por lo tanto, aportando también al desarrollo de Bolivia.

La relación entre la Institución y los colaboradores se rige por el Reglamento Interno de Trabajo, el cual establece las obligaciones de la Institución y de los colaboradores, basadas en un principio básico de mutuo respeto, el reconocimiento de derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones.

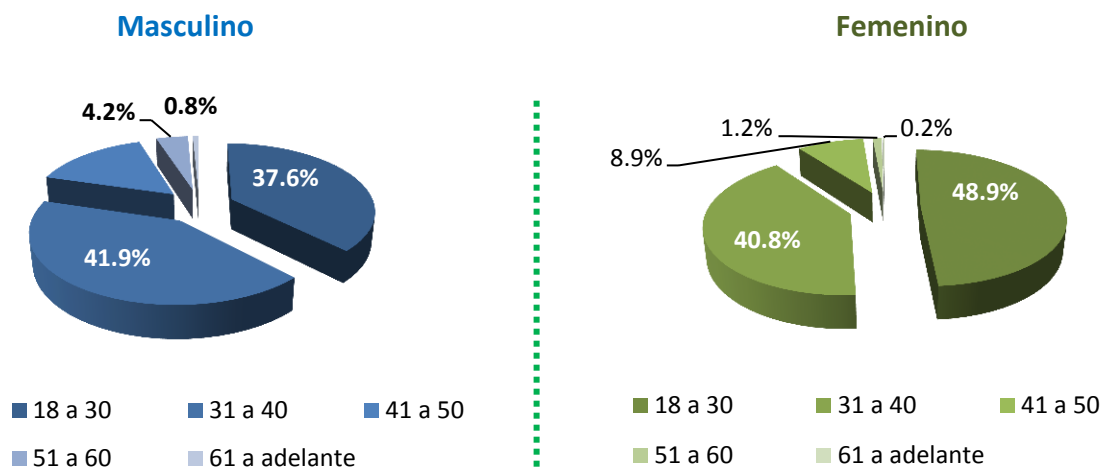
## 6.2 DOTACIÓN DE PERSONAL

Al 31 de diciembre de 2017, Banco Prodem S.A. contaba con 2.729 colaboradores, de los cuales, 2.644 eran colaboradores con contrato a plazo indefinido.

### Colaboradores clasificados por género



### Colaboradores clasificados por género y edad



### Colaboradores clasificados por tipo de contrato y género

Sexo	Indefinido	Fijo	Total
Femenino	1.397	11	1.408
Masculino	1.314	7	1.321
<b>Total</b>	<b>2.711</b>	<b>18</b>	<b>2.729</b>

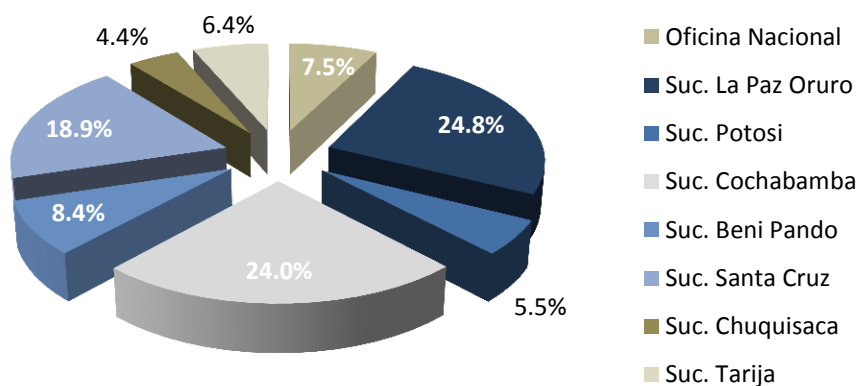


### Colaboradores clasificados por edad, género y procedencia geográfica

REGIÓN	Edad			Sexo		Procedencia Geográfica	
	18 a 30	31 a 40	41 en adelante	M	F	Boliviana	Venezolana
La Paz	256	362	208	451	375	821	5
Oruro	22	28	8	22	36	58	-
Cochabamba	329	272	54	327	328	655	-
Santa Cruz	281	174	61	205	311	516	-
Beni	109	78	15	104	98	202	-
Pando	15	10	2	11	16	27	-
Potosí	54	78	17	70	79	149	-
Chuquisaca	52	41	27	52	68	120	-
Tarija	68	85	23	79	97	176	-
<b>TOTAL</b>	<b>2.729</b>			<b>2.729</b>		<b>2.729</b>	

\* Colaboradores a plazo fijo incluidos

### Colaboradores clasificados por región geográfica a nivel nacional



### Cantidad de colaboradores con discapacidad o colaboradores progenitores o tutores de personas con discapacidad (menores de 18 años)



Gestión 2017  
**19 colaboradores**

### Colaboradores clasificados por edad, género y región geográfica nacional

Región	Sexo	18 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 a 60 años	61 a adelante	TOTAL
Beni	F	50	41	4			95
	M	56	37	10	1		104
Chuquisaca	F	33	27	7			67
	M	18	14	17	3		52
Cobija	F	6	8	2			16
	M	9	2				11
Cochabamba	F	175	134	16	1		326
	M	148	137	27	9	1	322
La Paz	F	147	162	52	11	2	374
	M	108	200	103	31	8	450
Oruro	F	15	17	4			36
	M	7	11	2	2		22
Potosí	F	31	40	5	1		77
	M	21	38	8	3		70
Santa Cruz	F	180	100	25	4	1	310
	M	99	74	26	5		204
Tarija	F	42	44	10			96
	M	25	41	11	2		79
<b>Total general</b>		<b>1.170</b>	<b>1.127</b>	<b>329</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>2.711 *</b>

\* No incluye colaboradores a plazo fijo

### Colaboradores por tipo de empleo, tipo de contrato y región

REGION	Tipo de Empleo			Tipo de Contrato	
	Administrativo	Comercial	Operativo	Indefinido	Plazo Fijo
La Paz	308	276	242	824	2
Oruro	3	30	25	58	-
Cochabamba	112	302	241	648	7
Santa Cruz	97	224	195	514	2
Beni	56	55	91	199	3
Pando	3	10	14	27	-
Potosí	32	61	56	147	2
Chuquisaca	29	42	49	119	1
Tarija	39	69	68	175	1
<b>Total general</b>	<b>2.729</b>			<b>2.729</b>	

### Participación de género en cargos gerenciales

Género	Número de Gerentes	Porcentaje
Masculino	17	81%
Femenino	4	19%

## 6.3 NIVEL DE ROTACIÓN

A continuación se presenta la tasa de rotación de Banco Prodem S.A. durante la gestión 2017:

### Ingresos y Salidas de personal

Total de Ingresos 2017	479
Total de desvinculaciones 2017	397
Total de personal a diciembre 2017	2.729
<b>INDICE DE ROTACIÓN</b>	<b>14.5%</b>

\* En la gestión 2017, respondiendo a las necesidades de la organización, se ha incrementado el nivel de contrataciones.

\* La formula utilizada en la presente gestión para el cálculo de índice de rotación es la de: Número de Retiros/ Promedio de colaboradores.

### Tasa de rotación por región, edad y género

Región	Sexo	Cuenta de 18 a 30	Cuenta de 31 a 40	Cuenta de 41 en adelante
Beni	F	30.19%	17.07%	0.00%
	M	3.57%	18.92%	0.00%
Chuquisaca	F	14.71%	11.11%	14.29%
	M	22.22%	28.57%	0.00%
Cobija	F	0.00%	12.50%	0.00%
	M	22.22%	50.00%	0.00%
Cochabamba	F	17.05%	6.67%	0.00%
	M	18.95%	7.30%	0.00%
La Paz	F	11.49%	8.64%	6.15%
	M	23.15%	12.00%	6.29%
Oruro	F	0.00%	17.65%	25.00%
	M	14.29%	27.27%	0.00%
Potosí	F	21.21%	10.00%	0.00%
	M	33.33%	15.79%	9.09%
Santa Cruz	F	17.68%	21.00%	6.67%
	M	32.00%	31.08%	0.00%
Tarija	F	18.60%	9.09%	0.00%
	M	32.00%	21.95%	7.69%
Total general		18.97%	13.56%	4.58%

En relación a los niveles de reincorporación y retención por baja, maternidad o paternidad, se puede mencionar lo siguiente:

### Empleados a los que les correspondía permisos por maternidad/paternidad

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	2	3
<i>La Paz - Oruro</i>	30	34
<i>Chuquisaca</i>	2	6
<i>Santa Cruz</i>	15	28
<i>Tarija</i>	4	7
<i>Cochabamba</i>	17	37
<i>Potosí</i>	5	8
<i>Beni - Pando</i>	12	7
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>130</b>

### Empleados que tomaron permisos por maternidad/paternidad

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	2	3
<i>La Paz - Oruro</i>	26	34
<i>Chuquisaca</i>	2	6
<i>Santa Cruz</i>	9	28
<i>Tarija</i>	4	7
<i>Cochabamba</i>	14	37
<i>Potosí</i>	5	8
<i>Beni - Pando</i>	12	7
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>130</b>

### Empleados que retornaron después de permisos maternos/paternales, por género

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	2	3
<i>La Paz - Oruro</i>	26	34
<i>Chuquisaca</i>	2	6
<i>Santa Cruz</i>	9	28
<i>Tarija</i>	4	7
<i>Cochabamba</i>	14	37
<i>Potosí</i>	5	8
<i>Beni - Pando</i>	12	7
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>130</b>

### Empleados que retornaron después de permisos maternales/paternales y que se mantuvieron por lo menos a diciembre de 2017 en la Institución después de su regreso

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>
<i>Oficina Nacional</i>	2	3
<i>La Paz - Oruro</i>	26	33
<i>Chuquisaca</i>	2	6
<i>Santa Cruz</i>	9	28
<i>Tarija</i>	3	7
<i>Cochabamba</i>	14	37
<i>Potosí</i>	5	7
<i>Beni - Pando</i>	12	7
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>128</b>

(\*) A doce meses posteriores de su reincorporación

## 6.4 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

En Banco Prodem S.A. contamos con una normativa y procedimiento de dotación de personal que incluye reclutamiento y selección de personal, tanto interno como externo, que se aplica a nivel nacional para garantizar la igualdad de oportunidades y la atracción del talento externo.

El proceso de dotación inicia con el reclutamiento partiendo de los perfiles por cargo definidos para cada puesto, con el propósito de seleccionar al que posea mejor perfil. El área de Recursos Humanos del Banco, trabaja de manera profesional y transparente, conjuntamente con la unidad interesada en cubrir una vacancia, de modo que los candidatos reciban el mismo tratamiento, pasen los mismos procesos para incorporarse o ascender, garantizando que no exista discriminación de raza, sexo, origen étnico, capacidades diferentes u otras razones distintas de los propios requisitos establecidos para cada puesto.

## 6.5 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



**140.959**

*horas de  
capacitación en la  
gestión 2017*

El Plan de Capacitación y Desarrollo se elabora en base a la Detección de Necesidades de Capacitación DNC, estas necesidades fueron expresadas por las respectivas Unidades y Sucursales del Banco y para cubrirlas se realizaron acciones a través de Capacitación tanto Interna como Externa.

La gestión 2017, se llegó a cubrir un total de 140.959 horas de capacitación, representando un promedio de 52 horas de formación por funcionario.

### Carga horaria de capacitación clasificada por categoría de empleado

<i>Consolidado</i>	<i>Cuenta de participantes</i>	<i>Suma de carga horaria</i>	<i>Promedio por funcionario</i>
<i>Administrativa</i>	674	29.095	43
<i>Comercial</i>	1.217	61.920	51
<i>Operaciones</i>	1.163	49.943	43
<b>Total</b>	<b>3.054</b>	<b>140.959</b>	<b>46</b>

### Carga horaria de capacitación dividida por género

<i>Consolidado</i>	<i>Cuenta de participantes</i>	<i>Suma de carga horaria</i>	<i>Promedio por funcionario</i>
<i>Femenino</i>	1.554	65.405	42
<i>Masculino</i>	1.500	75.553	50
<b>Total</b>	<b>3.054</b>	<b>140.959</b>	<b>46</b>

### Horas de capacitación por empleado en temas de Derechos Humanos

<i>Consolidado</i>	<i>Cantidad participantes</i>	<i>Carga horaria</i>	<i>% de empleados</i>
<b>Total</b>	<b>2.916</b>	<b>9.568</b>	<b>108%</b>
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>3,3</b>	

Los temas que se abordaron en las capacitaciones relacionados a temas de Derechos Humanos fueron: Atención a personas con discapacidad, Atención al adulto mayor, Atención y servicio al cliente, Código de Conducta, Código de Ética e Inclusión Financiera y No discriminación.

A continuación se describe el total de capacitación por empleado en políticas y procedimientos anticorrupción, durante la gestión 2017:

### Carga horaria en procedimientos anti corrupción

<i>Curso</i>	<i>Participantes</i>	<i>Carga horaria</i>
<i>Prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo</i>	1.430	3.899
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>2,7</b>
<b>PORCENTAJE</b>		<b>53%</b>

Durante la gestión 2017, se capacitó a los colaboradores sobre habilidades y competencias específicas de liderazgo, a continuación se presentan los resultados de asistencia:

### Carga horaria en habilidades gerenciales

<i>Curso</i>	<i>Participantes</i>	<i>Carga horaria</i>
<i>Desarrollo de líderes (programa interno)</i>	302	4.832
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>16</b>
<b>PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO</b>		<b>90,7%</b>

Durante la gestión 2017, se capacitó a los colaboradores en Cultura Institucional, a continuación se presentan los resultados de asistencia:

### Carga horaria en Cultura Institucional

<i>Curso</i>	<i>Participantes</i>	<i>Carga horaria</i>
<i>Vivamos la Cultura Prodem (programa interno)</i>	305	4.880
<b>PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO</b>		<b>16</b>
<b>PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO</b>		<b>11,3%</b>

## 6.6 GASTOS SALARIALES

La remuneración a nuestros colaboradores está compuesta por el salario básico, el bono de antigüedad y otros conceptos de diferentes características.

En Banco Prodem S.A. proporcionamos a nuestros colaboradores de planta un empleo estable y de calidad, con posibilidades de desarrollo profesional dentro de la institución y con una compensación adecuada y motivadora.

Durante la gestión 2017, el total de gastos salariales a nivel nacional alcanzó a Bs 217.658.762. La remuneración de todos los colaboradores se encuentra por encima del sueldo mínimo nacional (Bs 2.000), siendo el nivel mínimo ganado en la Institución Bs 2.430 (1.22 veces el salario mínimo nacional). Adicionalmente, vale la pena mencionar que no existen diferencias entre el salario que perciben los hombres y mujeres en ninguno de los niveles.

El área de Recursos Humanos cuenta con bandas salariales según el nivel de cargo, esto significa que las bandas salariales se aplican a cada posición por igual a nivel nacional, por lo cual no existen diferencias significativas entre colaboradores que trabajan en la misma posición en diferentes regiones del país.



## Relación salarial por área respecto al salario mínimo nacional

Áreas	Femenino	Masculino	Total
Créditos Agencia	3,32	3,36	3,34
Operaciones Agencia	1,96	1,88	1,93
<b>Promedio</b>	<b>2,64</b>	<b>2,62</b>	<b>2,64</b>

## 7. Ratio salarial del personal que ingresó en la gestión 2017 respecto al salario mínimo nacional

### 8.

Áreas	Femenino	Masculino	Total
Créditos Agencia	2,15	2,15	2,15
Operaciones Agencia	1,27	1,28	1,27
<b>Promedio</b>	<b>1,71</b>	<b>1,72</b>	<b>1,71</b>

## 6.7 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Las acciones que se vienen desarrollando en esta materia responden en principio a lineamientos legales, pero en particular nuestro banco ha establecido un programa de salud ocupacional, cuyo objetivo es mantener un ambiente sano y seguro en todos los sitios de trabajo, procurando controlar y eliminar los factores y agentes que generan riesgo en los empleados, contratistas, terceras personas y clientes que participan de los procesos derivados de la propia actividad.

Los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales registrados por género y edad durante la gestión 2017, fueron las siguientes:

### Accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, por género y edad

Sucursal	Varones	Mujeres	18-30	31-40	41-Adelante
OFICINA NACIONAL	1	5		1	5
LA PAZ - ORURO	3	13	5	9	2
CHUQUISACA	-	-	-	-	-
SANTA CRUZ	3	4	3	3	1
TARIJA	-	-	-	-	-
COCHABAMBA	6	4	4	6	-
POTOSI	-	-	-	-	-
BENI - PANDO	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>19</b>	<b>8</b>

## Días de trabajo totales perdidos por temas de salud

<i>Sucursal</i>	<i>Varones</i>	<i>Mujeres</i>	<i>18-30</i>	<i>31-40</i>	<i>41-Adelante</i>
<i>OFICINA NACIONAL</i>	210	1.028	244	602	392
<i>LA PAZ - ORURO</i>	452	3.287	1.855	1.599	285
<i>CHUQUISACA</i>	84	1.009	884	167	42
<i>SANTA CRUZ</i>	495	2.878	1.548	1.690	135
<i>TARIJA</i>	162	793	234	695	26
<i>COCHABAMBA</i>	710	3.140	1.917	1.841	92
<i>POTOSI</i>	32	1.309	437	534	370
<i>BENI - PANDO</i>	108	728	288	544	4
<b><i>Total</i></b>	<b>2.253</b>	<b>14.172</b>	<b>7.407</b>	<b>7.672</b>	<b>1.346</b>

\*Incluye bajas médicas por maternidad.

\*Durante la gestión 2017 se registraron 2 personas fallecidas.

## 6.8 COMUNICACIÓN INTERNA



Las herramientas de comunicación interna tienen como objetivo mantener debidamente informado a nuestro personal, involucrándolos en diferentes temas de índole laboral y temas relacionados con el desarrollo personal y calidad de vida. Para formalizar la comunicación interna contamos con procedimientos y diferentes canales, con el objetivo de:

1. Mantener informado al personal sobre temas estratégicos.
2. Comunicar acontecimientos de relevancia.
3. Transmitir información relacionada con fundamentos culturales de Prodem.
4. Transmitir información útil para el desenvolvimiento de los colaboradores en entornos externos a la Institución (temas de salud, seguridad personal, finanzas, etc.).
5. Generar expectativas en el personal, en base a propósitos estratégicos.
6. Involucrar al personal con los logros institucionales.

Los principales canales utilizados para el proceso de comunicación son:

1. Intranet - Portal del Empleado.
2. Boletines electrónicos de publicación periódica.
3. Correo Electrónico – Envío de comunicaciones masivas.
4. Boletín Dejando Huella – El Boletín de Banco Prodem S.A. y su gente.
5. Publicaciones en Pizarras.

Los canales de comunicación mencionados han permitido que nuestro personal cuente con información formal y de utilidad para su desempeño y desenvolvimiento laboral.

## 6.9 BENEFICIOS Y OTRAS INICIATIVAS

El área de Recursos Humanos ha adquirido un compromiso claro con sus funcionarios creando y desarrollando actividades dirigidas al mejoramiento de la calidad de vida, abriendo escenarios que generen una percepción favorable del clima en la organización y manteniendo el equilibrio entre la vida laboral y personal.

A continuación se muestran algunos de los beneficios y las actividades institucionales realizadas a favor de nuestros colaboradores:

<i>Ítem</i>	<i>Descripción de beneficios</i>	<i>Monto entregado en Bs</i>	<i>Cantidad de personas que obtuvieron el beneficio</i>
1	Seguro de salud: Caja de Salud de la Banca Privada y Caja Nacional de Salud.	23.941.748	2.729
2	Seguro Vida Grupo para los colaboradores de la institución.	827.374	2.654
3	Cooperativa “La Confianza” Aporte institucional por cada colaborador para doblar los aportes mensuales de los afiliados	2.655.026	2.241
4	Dotación de uniformes (3 camisas) a cada colaborador de manera anual.	1.274.880	2.656
5	Entrega de tarjetas institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños.	2.339	2.689
6	Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños.	48.402	2.689
7	Entrega de obsequios institucionales a cada una de las colaboradoras mujeres en el día de la madre.	41.670	1.389
8	Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores varones en el día del padre.	38.610	1.287
9	Fiesta para los colaboradores para la celebración de fin de año.	484.620	2.409
10	Entrega de canastones navideños a cada uno de los colaboradores y personal terciarizado.	2.620.025	3.061
11	Agasajo para los hijos de los colaboradores y del personal terciarizado, por navidad.	275.000	2.750
12	Entrega de obsequios navideños para los hijos de los colaboradores y del personal terciarizado, menores de 12 años.	742.000	2.750

## 6.10 NUESTROS CLIENTES

El cliente es quien da sentido a todos los esfuerzos realizados por Banco Prodem S.A. Tenemos el firme compromiso de ofrecer un servicio de calidad, acompañando a nuestros clientes permanentemente en sus necesidades financieras y ofreciéndoles las mejores alternativas del mercado.



**77.411**  
*Clientes de cartera  
en área rural*



**52.338**  
*Clientes de cartera  
en área urbana*



**78.124**  
*Clientes de cartera  
varones*



**51.585**  
*Clientes de cartera  
mujeres*



**Bs3.574.726.289**  
*desembolsados en  
créditos del  
sector productivo*



**Bs4.514.979.776**  
*desembolsados en la  
gestión 2017*



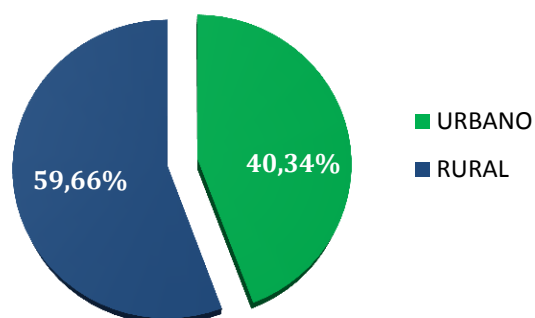
## 6.11 CARTERA DE BANCO PRODEM S.A.

### Nuestra cartera por área (en Bs)

Área	Cartera	Clientes
URBANO	3.131.394.068	52.338
RURAL	4.061.384.429	77.411
<b>TOTAL</b>	<b>7.192.778.497</b>	<b>129.749</b>

A diciembre de 2017, Banco Prodem S.A. contaba con **129.749 clientes**, de los cuales el **59,66%** correspondía al **área rural** y el **40,34%** al **área urbana**. El Banco superó las cantidades registradas a diciembre de 2016, cuando contaba con un total de 129.715 clientes y una cartera de Bs.6.465.185.760.

Cartera por área en %\*



### Cartera por género (en Bs)

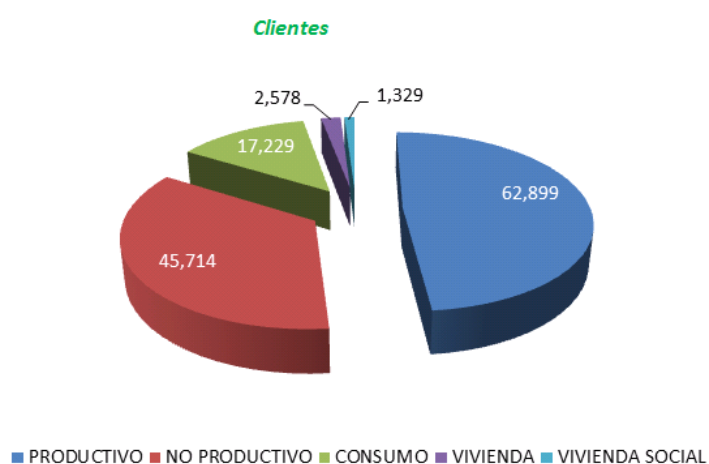
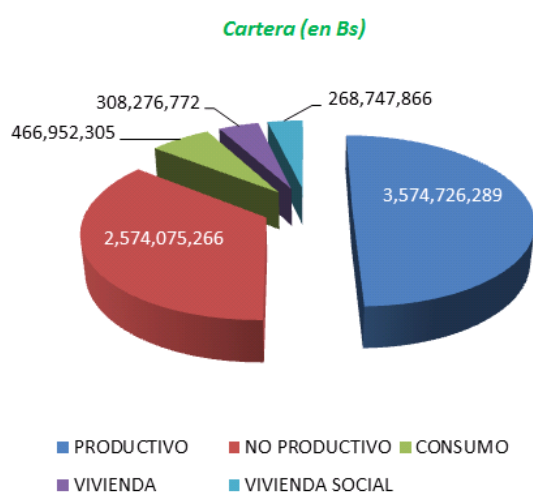
Género	Cartera	Clientes
HOMBRE	4.663.821.924	78.124
MUJER	2.500.837.019	51.585
PERSONA JURIDICA	28.119.553	40
<b>TOTAL</b>	<b>7.192.778.497</b>	<b>129.749</b>

## Cumplimiento de Cartera regulada (en %)

Item	2015	2016	2017
Meta de ASFI	35,24%	43,49%	51,75%
Efectivamente alcanzado	37,23%	44,93%	53,44%

## Cartera por Segmento

En la gestión 2017, el tipo de cartera estaba dividido de la siguiente manera:



A continuación se presenta un cuadro comparativo de la cartera por segmento, en relación a la gestión 2016:

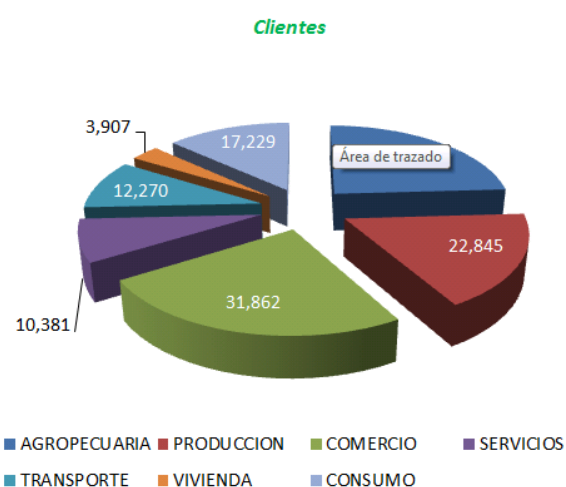
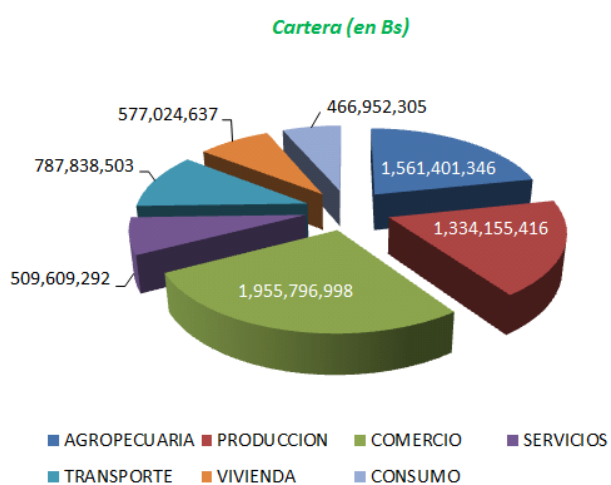
### Cuadro comparativo de cartera por segmento gestiones 2017 - 2016

SEGMENTO	Diciembre 2016		Diciembre 2017		Variación	
	Cartera*	Clientes	Cartera*	Clientes	Cartera*	Clientes
PRODUCTIVO	2.697.076.716	55.190	3.574.726.289	62.899	877.649.573	7.709
NO PRODUCTIVO	2.862.048.719	56.884	2.574.075.266	45.714	(287.973.453)	(11.170)
CONSUMO	360.899.533	13.438	466.952.305	17.229	106.052.772	3.791
VIVIENDA	337.725.182	3.162	308.276.772	2.578	(29.448.410)	(584)
VIVIENDA SOCIAL	207.435.611	1.041	268.747.866	1.329	61.312.255	288
<b>TOTAL</b>	<b>6.465.185.760</b>	<b>129.715</b>	<b>7.192.778.497</b>	<b>129.749</b>	<b>727.592.736</b>	<b>34</b>

\*Expresado en bolivianos

La cartera productiva, de consumo y de vivienda social incrementó de manera significativa en la gestión 2017.

### Cartera por actividad gestión 2017





## Desembolsos en la gestión 2017

<i>Tipo de desembolso</i>	<i>Total Bs</i>
<i>CARTERA</i>	4.514.979.776
<i>CRÉDITOS</i>	80.888

### 6.12 INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera para Banco Prodem S.A. es la manera de combatir la segregación y la exclusión de vastos sectores de la población y de promover el desarrollo de comunidades locales, ya que procura integrar al sistema financiero, aquellos sectores de la población excluidos por sus bajos ingresos y sus escasas oportunidades de acceso al crédito.

Banco Prodem S.A. siempre se ha caracterizado por apoyarse en la innovación tecnológica, lo cual permitió simplificar y adaptar la oferta de productos y servicios al perfil de una población no bancarizada, llegando con servicios financieros a lugares donde ninguna otra entidad financiera podía llegar.

Uno de los proyectos innovadores, implementado desde el año 2009, es la creación de una Red de Corresponsales No Financieros, denominada “Puntos Prodem”, el cual permite ampliar el radio de acción en la oferta de servicios, en localidades con nula o baja bancarización.

De igual manera, en alianza estratégica con la compañía aseguradora Nacional Seguros de Bolivia, Banco Prodem S.A. ha logrado posicionarse privilegiadamente en la cobertura de Microseguros, llegando masivamente y a precios muy accesibles a toda la población boliviana. Actualmente, con los productos PRODEM VIDA, PRODEM BIENES y PRODEM SALUD, el Banco ha logrado asegurar durante la gestión 2017 a más de 294,000 personas de bajos recursos, logrando atenuar con ello eventuales contingencias y generando una cultura aseguradora en toda Bolivia.

### Agencias

Banco Prodem S.A. cuenta con **127 Agencias** en todo el territorio nacional de las cuales, **73 son rurales** y **54 urbanas**. Nuestras agencias están habilitadas para brindar un servicio integral al cliente, donde se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados por nuestro ente regulador.

### Oficinas Externas

Contamos con **14 Puntos de atención** habilitados para prestar servicios de depósitos y retiros de cuentas, recibir pagos de créditos, pagar funcionarios públicos, compra y venta de moneda extranjera, pagos de rentas y bonos, servicios de cobranza a clientes y usuarios por cuenta de instituciones públicas o empresas privadas.

### Prodemnet

A partir del 1ro. de enero de 2016, Banco Prodem S.A. ha implementado su Banca por Internet. El servicio denominado "Prodemnet" es una solución tecnológica desarrollada con conexión a Internet, la cual permite a nuestros clientes, acceder a servicios financieros a través de su teléfono móvil o computadora personal las 24 horas del día los 7 días de la semana. Con este servicio, Banco Prodem S.A.

pretende reducir los costos relacionados al transporte y ahorro de tiempo por desplazamientos, que nuestros clientes usualmente realizan para llegar a su agencia más cercana para realizar alguna operación financiera

### Punto corresponsal no financiero

Banco Prodem S.A. cuenta con **21 puntos corresponsales no financieros**, los cuales facilitan a la población el acceso a servicios financieros, sentando así nuestra presencia institucional en diversas poblaciones de todo el territorio nacional.

### Ventanilla de cobranza

Banco Prodem S.A. cuenta con **8 puntos de atención financiera** con el objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o privadas.

### Cajeros automáticos

Se tienen **170 Cajeros Automáticos** distribuidos en todo el territorio nacional. Estos Puntos de atención financiera permiten a los clientes de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, envío de giros, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros.



## 6.13 PRODUCTOS Y SERVICIOS RESPONSABLES

### Cuentas en captaciones

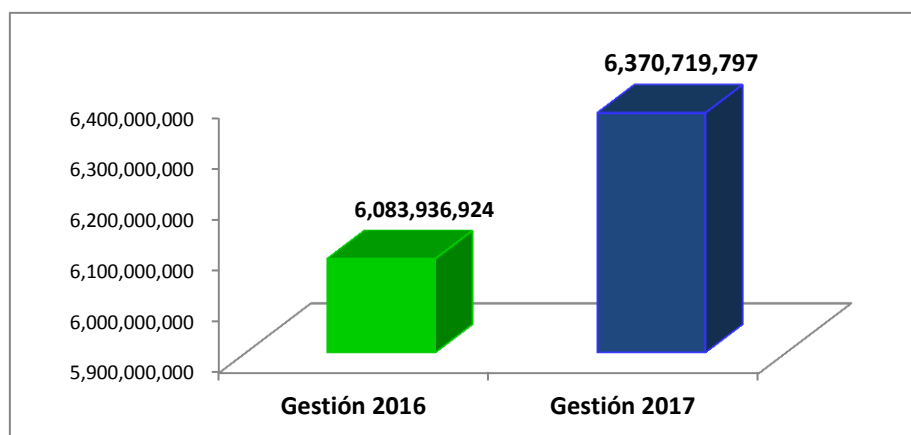


**968.853**  
*cuentas en captaciones*

### Captaciones en bolivianos



*En 2017  
captamos*  
**Bs6.370.719.797**



Trabajamos para generar una oferta de servicios y productos adaptada a las necesidades de nuestros clientes.

### ***Servicio de cobranza***

El servicio de cobranza facilita a nuestros clientes empresariales, la relación comercial que tienen con sus clientes, brindándoles una herramienta que les permite terciarizar sus cobranzas con un sistema de reportes que ayuda a realizar un seguimiento personalizado y diario de sus transacciones. Está dirigido, principalmente, a empresas que realizan ventas masivas tales como: Empresas de Servicios Básicos, Telecomunicaciones, Inmobiliarias, Empresas de seguros y Mercantiles.

### ***Servicio de cobranza de Microseguros***

Este servicio de cobranza da la posibilidad a personas de todos los estratos sociales de contar con Seguros de Vida, de Bienes Patrimoniales o de Salud a bajo costo (Microseguros). Estos Microseguros denominados "Prodem Vida", "Prodem Bienes" y "Prodem Salud" respectivamente tienen el respaldo de la empresa aseguradora Nacional Seguros S.A.

### ***Servicio de pago a proveedores y de salarios***

El servicio de Pago a Proveedores es una opción para nuestros clientes empresariales, de realizar pagos a sus proveedores, empleados, y cualquier persona o empresa con la que mantengan una relación comercial o de servicios. Este servicio es prestado en todas nuestras agencias a nivel nacional en las modalidades de pago en efectivo o abono en cuenta.

### ***Seguro de Desgravamen***

El seguro de desgravamen otorga cobertura al saldo deudor de las operaciones crediticias del prestatario asegurado, en caso de muerte o invalidez total o permanente, liberando a su familia de toda responsabilidad económica. La prima es pagada conjuntamente con la cuota del crédito desembolsado.

### ***Servicio Banco de Desarrollo Productivo (BDP)***

Este es un servicio de Administración de Cartera contratado por el Banco de Desarrollo Productivo (BDP), para que el Banco Prodem S.A. pueda otorgar créditos destinados al Sector Productivo en moneda nacional y con una tasa de interés conveniente, fomentando con ello la producción y las inversiones en Bolivia.

### ***Servicio de cambio de moneda***

Este servicio permite a nuestros clientes realizar el cambio de moneda de acuerdo a sus necesidades transaccionales.

### ***Tarjeta inteligente***

En la gestión 2017, lanzamos al mercado nuestra NUEVA TARJETA INTELIGENTE DE DÉBITO, la cual permite a nuestros clientes realizar transacciones financieras, en cualquiera de nuestros puntos de atención a nivel nacional, Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) en todo el territorio nacional, ATM de otras redes a nivel nacional e internacional (afiliados a MasterCard) y POS en comercios nacionales e internacionales (afiliados a MasterCard).



### ***Servicio de recaudación de tributos fiscales***

Servicio de recaudación de tributos fiscales  
El servicio de recaudación de tributos fiscales, continúa apoyando a las políticas tributarias generadas por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) y contribuyendo al movimiento del sector impositivo nacional.

### ***Servicio de cobranza de RUAT***

El servicio de cobro de Impuestos Municipales a través del RUAT a nivel nacional, viene a consolidar la presencia del Banco Prodem S.A. en servicios de atención al contribuyente de todos los Gobiernos Municipales, siendo nuestra característica el asesoramiento y apoyo tributario al cliente y ahora con el servicio de la Policía.

### ***Servicio de cobranza de infracciones y rosetas de inspección vehicular***

Este servicio se brinda a la Policía Boliviana, para realizar el cobro de Boletas de Infracciones de Tránsito y de Rosetas de Inspección Técnica Vehicular a nivel nacional, ayuda a transparentar la labor que viene realizando esta importante entidad, además de facilitar y dar mayor comodidad a la población en general para este tipo de trámites.

### ***Giros Nacionales***

El servicio de giros nacionales permite a las personas enviar y recibir dinero a nivel nacional, contamos con más de 310 puntos de atención, de los cuales el 60% están ubicados en el área Rural.

### ***Giro Relámpago***

El servicio de Giro Relámpago permite a nuestros clientes enviar dinero a través de nuestra Banca por Internet denominada "ProdemNet", para que cualquier persona lo pueda cobrar sin costo alguno en cualquiera de nuestros Cajeros Automáticos Inteligentes a nivel nacional

### ***Remesas Internacionales***

Banco Prodem S.A en constante compromiso y visión de ofrecer productos financieros a las grandes mayorías, visualiza a las remesas internacionales como el vínculo económico y emocional de los migrantes y sus familias en Bolivia, que a su vez se convierten en un instrumento de inclusión y equidad social en las comunidades. Este servicio es brindado a través de Western Unión.





## 6.14 EDUCACIÓN FINANCIERA

Con el fin de garantizar la seguridad de la información de clientes y de las transacciones realizadas, venimos realizando diversas acciones para lograr este objetivo, no solo adoptando protocolos internos de seguridad informática completos, sino también educando a los clientes para evitar posibles fraudes.

La educación es la mejor manera de superar la pobreza y la desigualdad. A lo largo de la gestión 2017 hemos trabajado en diferentes actividades relacionadas con la educación financiera llegando a nuestros clientes de manera clara y oportuna.

En Banco Prodem S.A. entendemos la importancia de trabajar en favor de la educación financiera para que las personas adquieran actitudes y comportamientos que favorezcan sus condiciones de vida y estén preparados para enfrentar el presente y el futuro, lo que deriva en una mejor calidad y nivel de vida para las personas, promoviendo así una ciudadanía responsable y un mejor conocimiento de los aspectos económicos y financieros en nuestros clientes.

El principal objetivo de nuestro Programa de Educación Financiera fue el de aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera otorgando el suficiente conocimiento para una mejor toma de decisiones. La educación financiera en nuestro Banco, no es un programa de capacitación para ventas sino uno de formación de ciudadanía responsable y con conocimientos.

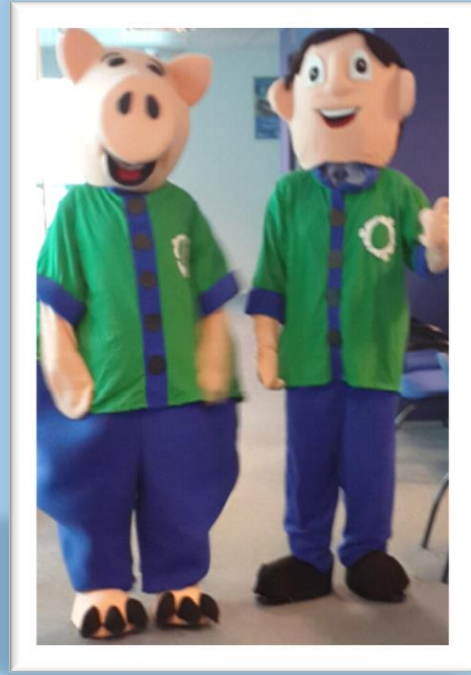
El contenido de nuestros programas de Educación Financiera fueron dirigidos para que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados, que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.



En la gestión 2017, dimos continuidad al Programa de Educación Financiera destinado a la niñez y juventud denominado **“Valor Presente, Valor Futuro”**, el cual fue generado y divulgado en gestiones anteriores con resultados muy alentadores por tratarse de un plan que impulsa la conciencia en temas de educación financiera (como el ahorro) en niños y jóvenes bolivianos.

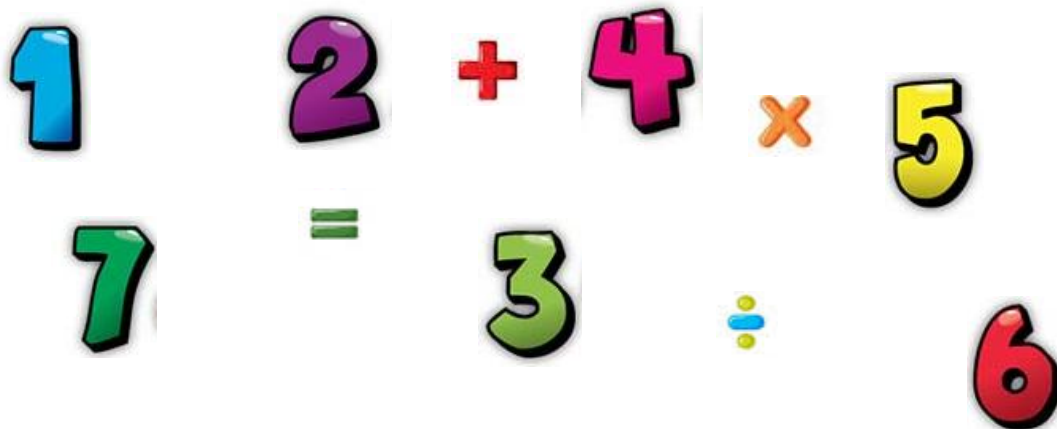
Nuestro Programa de Educación Financiera contó esencialmente con dos estrategias: la estrategia informativa (sub programa de Difusión de Información) y la estrategia formativa (sub programa de Educación Financiera).

- La **estrategia informativa** ligada al subprograma de Difusión de Información, con el propósito de difundir información calificada al consumidor financiero y de esta manera mejorar su capacidad de interpretación de contenidos financieros significativos según sus características, que les permitan ampliar su visión sobre la importancia de temas financieros en su vida personal y laboral, cualificar su interacción con el sistema financiero y conocer la actualidad de la dinámica económica del país.
- La **estrategia formativa** ligada al subprograma de Educación Financiera, con el propósito de difundir y enseñar información financiera calificada al consumidor financiero que le permita tener un conocimiento más apropiado y veraz sobre los temas planteados en el Plan de Educación Financiera alineados a la normativa vigente.



Los objetivos alcanzados a través del Programa de Educación Financiera, son los siguientes:

1. Mejorar la cultura financiera de los clientes urbanos, periurbanos y rurales promoviendo un mayor conocimiento de los productos y servicios financieros.
2. Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece Banco Prodem S.A.
3. Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
4. Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.
5. Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos, aplicaciones, beneficios y riesgos que representan su contratación.
6. Incentivar programas de capacitación interna con los colaboradores de Banco Prodem S.A.
7. Educar sobre las garantías no convencionales.





La estrategia de comunicación del Programa de Educación Financiera para la gestión 2017 se realizó mediante el personaje creado en nuestra Institución, llamado “Don Prodemcio” y su acompañante una “alcancía en forma de cerdito”. Ambos visitaron áreas rurales enseñando la importancia del ahorro para adultos y jóvenes, el uso de los diferentes canales de atención al cliente, importancia del manejo de los recursos financieros e incluyó la visita por regiones a lo largo del año, impulsando así la bancarización y educación financiera en áreas lejanas y poco accesibles, promoviendo también la mejora en las condiciones de vida de las poblaciones.




El Sub Programa de Educación Financiera contó con la siguiente estrategia de comunicación:

- ❖ **Visita a Unidades Educativas urbanas y rurales a través de talleres educativos** didácticos. Este punto se desarrolló mediante visitas a Unidades Educativas urbanas y rurales, a través de talleres educativos presenciales didácticos llegando a estudiantes de último año de secundaria y primaria, a sus padres de familia y a profesores, directores y personal administrativo de las unidades educativas. Los temas que se tocaron a través de esta metodología fueron: Características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos, el ahorro y el rol de ASFI en el Sistema financiero.
- ❖ **Empresa Consultora Independiente especializada en el tema de Educación Financiera.** Esta parte de nuestro programa de Educación Financiera estuvo confiada a la empresa independiente NEOCOM quien nos ayudó en la difusión, socialización, presentación, enseñanza y exposición de los temas contenidos en el Programa de Educación Financiera del Banco para la gestión 2017, en el área urbana de la ciudad de La Paz, ciudad de El Alto y cuatro agencias rurales del Departamento de La Paz. Para tal efecto, se realizaron charlas masivas y capacitación en ferias, encuentros y talleres presenciales en universidades, institutos técnicos de formación, asociaciones gremiales, asociaciones sociales, organizaciones de base, mercados, micro empresas y otros, para:
  - Facilitar el aprendizaje de los consumidores financieros en cuanto temas de educación financiera.
  - Generar cambios de actitud y comportamiento hacia un mejor uso y administración de sus recursos.
  - Generar cambios de actitud frente al rol de las Entidades de Intermediación Financiera en nuestra sociedad.

- Difundir el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- Fortalecer una mayor cultura de cumplimiento y responsabilidad

Los temas difundidos con esta empresa consultora fueron los siguientes:

- Educación financiera
- ¿Qué es la Educación Financiera?
- ¿Qué beneficios se obtiene con la Educación Financiera?
- Importancia de la Educación Financiera
- ¿Qué es una Garantía?
- ¿Qué significa ser garante de un crédito?
- ¿Qué son los Instrumentos electrónicos de pago?
- Beneficios en el uso de Instrumentos Electrónicos de Pago
- Pagos adelantados
- ¿Qué es el ahorro?
- ¿Por qué debemos ahorrar?
- ¿Dónde podemos ahorrar?
- ¿Por qué debemos ahorrar en una entidad financiera?
- Tipos de ahorro
- Depósito a Plazo Fijo
- El Crédito
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia
- Planificación familiar financiera
- El presupuesto familiar
- ¿Qué es ASFI?
- El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
- Principales tareas que cumple ASFI
- ¿Qué es la Central de Información Crediticia?
- ¿Cómo se si mi nombre esta incluido en la Central de Información Crediticia?
- ¿Cómo obtengo información de mi crédito o del crédito del que soy garante?
- ¿Qué beneficio tiene la Central de Información Crediticia?
- Comercio exterior
- Transferencias enviadas al exterior
- Características
- Transferencias recibidas del exterior
- Características
- Sujetos que intervienen en las transferencias
- Garantías no convencionales
- ¿Qué es una garantía no convencional?
- Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros

A close-up photograph of a hand holding a gold coin, poised to drop it into a tall stack of similar coins. The background is a soft, out-of-focus blue and white. The lighting is warm, highlighting the texture of the skin and the metallic sheen of the coins.

*La educación financiera es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten tomar decisiones informadas en todas las actividades financieras. Mientras más informado se esté, mejores serán las decisiones y menores los riesgos.*

- ❖ **Cartillas de Educación Financiera entregadas en Agencias con guía y explicación para el consumidor financiero.** Explicación de temas de Educación Financiera y distribución de cartillas financieras al consumidor financiero a nivel nacional con la debida explicación de algunos de los temas incluidos en las cartillas. Los temas tratados e incluidos en las cartillas fueron: Educación financiera, ¿Qué es la Educación Financiera?, ¿Qué beneficios se obtiene con la Educación Financiera?, Importancia de la Educación Financiera, ¿Qué es una Garantía?, ¿Qué significa ser garante de un crédito?, ¿Qué son los Instrumentos electrónicos de pago?, Beneficios en el uso de Instrumentos Electrónicos de Pago, Pagos adelantados, ¿Qué es el ahorro?, ¿Por qué debemos ahorrar?, ¿Dónde podemos ahorrar?, ¿Por qué debemos ahorrar en una entidad financiera?, Tipos de ahorro, Depósito a Plazo Fijo, El Crédito, Derechos y obligaciones del consumidor financiero, Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia, Planificación familiar financiera, El presupuesto familiar, ¿Qué es ASFI?, El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Principales tareas que cumple ASFI, ¿Qué es la Central de Información Crediticia?, ¿Cómo se si mi nombre esta incluido en la Central de Información Crediticia?, ¿Cómo obtengo información de mi crédito o del crédito del que soy garante?, ¿Qué beneficio tiene la Central de Información Crediticia?, Comercio exterior, Transferencias enviadas al exterior, Características, Transferencias recibidas del exterior, Características, Sujetos que intervienen, Garantías no convencionales, ¿Qué es una garantía no convencional?, Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros.
- ❖ **Talleres Internos.** Explicación de temas de Educación Financiera y distribución de cartillas financieras en talleres internos para colaboradores del Banco, así como en actividades externas relacionadas a Educación Financiera y Ferias.

El Sub Programa de Difusión de Información contó con la siguiente estrategia de comunicación:

- ❖ **Difusión de temas de Educación Financiera en spots de circuito cerrado a nivel nacional.** Este punto se desarrolló mediante la difusión de spots de Educación Financiera aprovechando nuestro circuito cerrado a nivel nacional. Los temas que se tocaron a través de esta metodología fueron: Derechos y obligaciones del consumidor financiero, El rol de la ASFI en el sistema financiero y El ahorro.
- ❖ **Difusión de temas de Educación Financiera a través de mensajes sms vía celular.** Este punto se desarrolló mediante el envío de mensajes de texto sms vía celular a nuestros clientes a nivel nacional. Los temas que se tocaron a través de esta metodología fueron: ¿Qué es una garantía?, ¿Qué significa ser garante de un crédito?, garantías no convencionales, ¿Qué es la Educación Financiera?, beneficios de la Educación Financiera, El ahorro, El Crédito, DPF's, Seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros, ¿Qué son los Instrumentos Electrónicos de Pago?, beneficios de los instrumentos electrónicos de pago, Pagos adelantados, Planificación Familiar Financiera, ¿Qué es ASFI? y el rol de ASFI en el Sistema Financiero.

- ❖ **Actualización y mejora de la página web institucional.** Durante esta gestión se actualizó la página Web de Banco Prodem, enfatizando de manera clara y visible el acápite sobre Educación Financiera (<https://www.prodem.bo/index.php/educacion-financiera>). Dicho énfasis ha sido promovido para ofrecer mayor información a los distintos grupos de interés que deseen conocer sobre el tema. En este acápite se ha incluido el material de educación financiera, la CARTILLA DE EDUCACION FINANCIERA que incluye varios temas por demás útiles e interesantes para el consumidor financiero, el Programa de Educación Financiera gestión 2017 y los videos generados sobre información financiera y educación financiera. Este material está generado en un formato amigable, con nuestro personaje Don Prodemcio, para llegar de manera efectiva, clara y didáctica a nuestros grupos de interés.

## ***Página Web Educación Financiera***



Adicionalmente, durante la gestión 2017 hemos capacitado a nuestra gente para una mejor atención al cliente, en temas como derechos de los clientes y usuarios, canje y fraccionamiento, tiempo de espera, punto de reclamo. Asimismo, se ha promovido la educación financiera hacia clientes a través de la página web, material audiovisual e impreso en general.



De acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera de Banco Prodem S.A., hemos visitado alrededor de 90 unidades educativas a nivel nacional, alcanzando a más de 5.700 personas.





A continuación se exponen los resultados de impartir Educación Financiera durante la gestión 2017:

Proyecto	Número de consumidores financieros beneficiados (1er semestre)	Número de consumidores financieros beneficiados (2do semestre)	Número total de consumidores financieros beneficiados 2017
<b>Educación Financiera</b>			
Programa Valor Presente, Valor Futuro, visita a Unidades Educativas urbanas y rurales a nivel nacional	1.646	4.080	<b>5.726</b>
Visitas personalizadas a Consumidores Financieros - Empresa Consultora Independiente	0	10.010	<b>10.010</b>
Talleres Internos y ferias	37	2.042	<b>2.079</b>
Educación a través de cartillas de Educación Financiera explicadas al consumidor financiero	2.887	33.537	<b>36.424</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.570</b>	<b>49.669</b>	<b>54.239</b>
<b>Difusión de Información Financiera</b>			
Difusión a través de spots de circuito cerrado	24.566	23.124	<b>47.690</b>
Difusión a través de mensajes sms vía celular	8.750	20.271	<b>29.021</b>
<b>TOTAL</b>	<b>33.316</b>	<b>43.395</b>	<b>76.711</b>



## 6.15 MECANISMOS FORMALES PARA LA RECEPCIÓN DE RECLAMOS

Nuestra Entidad cuenta con Políticas, Normas, Procedimientos y una estructura para la atención de reclamos de nuestros Consumidores Financieros mediante el “Punto de Reclamo”, debidamente aprobados por el Directorio de nuestra Entidad.

Con el objetivo de facilitar el acceso a este servicio, el mismo se encuentra debidamente identificado y habilitado en nuestros Puntos de Atención Financiera y en nuestra página web, pudiendo realizar reclamos también mediante nuestro Centro de Contactos.

A continuación se tiene un detalle de los tipos de reclamos recibidos y atendidos durante las últimas dos gestiones, en los que se aprecia un leve incremento:

<i>Concepto</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>
Atención al cliente	89	65
Banca por Internet	2	2
Boleta de garantía	3	-
Caja de ahorro	26	20
Central de riesgos	-	-
Central de Información Crediticia	12	3
Créditos	112	114
Crédito de Vivienda de Interés Social	1	3
Crédito Productivo	-	1
Depósitos a Plazo Fijo	2	1
Giros y remesas	2	2
Órdenes de retenciones y suspensiones	4	10
Órdenes judiciales y retenciones	-	-
Tarjeta de Crédito	2	1
Tarjeta de Débito	27	4
Fraccionamiento de material monetario	-	-
Canje de billetes	-	-
Burós de información crediticia	-	-
Comisiones y cobros	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>282</b>	<b>226</b>



## 6.16 SOCIEDAD

Desplegamos importantes esfuerzos en favor de diversos sectores de la comunidad a través de diversos programas de apoyo internos y externos. A través de proyectos que promueven la educación infantil, la inclusión social, la salud, la alimentación, la cultura, el deporte y el medio ambiente, Banco Prodem S.A. apoya para contribuir con el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo social y económico de la sociedad, especialmente de la niñez y juventud en Bolivia.

### 6.16.1 HOGAR TATA SAN JUAN DE DIOS

Este Hogar ubicado en la ciudad de Sucre, alberga a niños abandonados y huérfanos entre 0 y 5 años de edad haciéndose cargo de sus necesidades básicas principalmente de alimentación, vestimenta y educación. En la gestión 2017, y a través de los voluntarios Prodem, se ha realizado una campaña de acopio de utensilios básicos de limpieza para niños, como ser pañales, toallas húmedas, talco, pasta dental, así como otras donaciones para la alimentación de los niños. Por otra parte, el Banco agasajó a este Hogar en las fiestas navideñas logrando obtener momentos muy lindos y alegres entre los niños y nuestros voluntarios.





### 6.16.2 ALDEAS INFANTILES SOS



Aldeas SOS basa su trabajo en el desarrollo saludable de niños y niñas en un entorno familiar protector integrado en una comunidad que cuenta con el apoyo social. A partir de la gestión 2014, apoyamos a Aldeas SOS con un programa de RSE denominado “Padrinazgo Empresarial”, que apoya al desarrollo integral de una familia completa a través de un aporte mensual económico que coadyuva a que estos niños mejoren su calidad de vida.

Son diez niños en la ciudad de La Paz, ocho en la ciudad de Cochabamba y nueve en la ciudad de Sucre los componentes de la familia SOS, quienes con el aporte del banco pueden llevar a cabo su plan de vida individual en aspectos relacionados con sus estudios, actividades extracurriculares, oficios, curaciones y mejoras en su salud, tratamientos médicos, entre otros aspectos. Adicionalmente, también hemos realizado agasajos navideños para las familias y todos los miembros de las Aldeas de La Paz, Cochabamba y Sucre sumando un total de aproximadamente 360 niños.



### 6.16.3 HOGAR DE NIÑOS ALALAY

Este Hogar ubicado en la ciudad de La Paz, alberga a niños abandonados, huérfanos y en situación de calle entre 0 y 15 años de edad haciéndose cargo de sus necesidades básicas. En la gestión 2017 y a través de los voluntarios Prodem, se ha realizado una campaña de acopio de utensilios básicos de limpieza para niños, en especial cepillos de dientes, pastas dentales, jaboncillos y shampoo. Por otra parte, el Banco agasajó a este Hogar en las fiestas navideñas logrando obtener momentos muy lindos y alegres entre los niños y nuestros voluntarios.



#### 6.16.4 EL SUEÑO DE AGUSTIN

Esta campaña tiene su inicio en la ciudad de Santa Cruz y nace a partir del sueño de un niño de seis años llamado Agustín quien busca recaudar tapas de plástico y venderlas para realizar donaciones al Hospital Oncológico de esa ciudad. A esta gran iniciativa y sueño de un pequeño y gran Boliviano, se suma la Fundación UNIFRANZ llevando la iniciativa a nivel Nacional junto a la empresa Empacar S.A. que compra dichas tapas a un precio más elevado, logrando así conseguir los fondos para comprar equipos y medicamentos al Hospital Oncológico de Santa Cruz.

Consientes de esta gran necesidad, en busca de apoyar a niños que padecen de cáncer y a la vez lograr un cambio en la mentalidad de las personas al momento de botar basura y reciclar, se suma también Banco Prodem S.A. en el marco de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Cada uno de los colaboradores del Banco a nivel nacional, tanto de agencias como de sucursales, aportó con la donación respectiva de tapas de plástico para apoyar con un granito de arena a esta noble causa haciendo un total aproximado de 200.000 tapitas.





## 6.16.5 OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS

### Tu Solidaridad

le abre las puertas a los más necesitados



El Centro de Ayuda para la Mujer (CAM) apoya a mujeres con alta probabilidad y riesgo de aborto, así como a sus hijos nacidos con este programa.

Apoyemos la labor del CAM comprando un cuaderno escolar de lindo diseño a sólo:

**Bs 25.-**

**¡Tu aporte cuenta!**

### Solidaridad

En Prodem apoyamos el deporte. Donamos material deportivo al club "Garras" que busca impulsar la práctica de fútbol en niños de 6 y 7 años de edad.



El objetivo del club no es solo enseñar los niños a jugar fútbol, sino inculcar en ellos valores como el esfuerzo, trabajo en equipo, compañerismo, etc.

### Tu Solidaridad

le abre las puertas a los más necesitados



La **Fundación Arco Iris** trabaja a favor de 6200 niños pobres, necesitados y desprotegidos a través de 16 proyectos y para poder dar continuidad a los mismos iniciaron la Campaña **SOLIDATON, UN ARCO IRIS DE ESPERANZA** que tiene la finalidad de recaudar fondos para la sostenibilidad de estos proyectos.

Por tal motivo dos personas de la Fundación Arco Iris nos visitarán el día **Miércoles 14 de Junio** y pasarán por tu escritorio para que puedas ayudar a estos niños con tu aporte **voluntario**.



### Apoyemos a nuestras cebritas

El programa de educación ciudadana de las cebras, trabaja con 230 voluntarios, quienes en la mayoría de los casos se encuentran en situación de calle o provienen de hogares de acogida.



Nuestra intención es apoyar al armado de canastones navideños para éstos jóvenes voluntarios(as).

Únicamente necesitamos recaudar 230 botellas de 1 lt. de aceite, ya que es un artículo de primera necesidad en los hogares y familias de cada una de las cebritas.



La campaña para reunir este producto durará desde el lunes 2 de Octubre hasta el martes 31 de Octubre.

**¡Contamos con tu apoyo, juntos haremos la diferencia!**

## GRACIAS VOLUNTARIOS PRODEM



Departamento de Responsabilidad Social  
y Gobierno Corporativo





## 6.17 NUESTROS PROVEEDORES



**4.072**

### *Proveedores a nivel nacional*

El Departamento de Administración considera, para la contratación de los proveedores, aspectos referidos al trabajo infantil, mujeres en estado de gestación, explotación laboral, violación a derechos humanos, criterios en los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales.

Los servicios contratados que demandan un alto nivel de especialización, imposibilita la contratación de menores de edad; aquellos que no requieren competencias técnicas como son los servicios de limpieza, construcción, mantenimiento en general u otros, exigen al proveedor la correspondiente mayoría de edad de sus dependientes y los implementos de seguridad o trabajo esenciales, de faltar los mismos y si la situación lo amerita, nuestra Institución se encarga de la citada dotación.

Se pretende lograr un equilibrio en la negociación entre partes, velando por los intereses tanto de la organización como de los proveedores, exigiendo el cumplimiento de la calidad y tiempos estipulados, en cuanto a los bienes y servicios adquiridos, así como facilitar de manera clara los requerimientos al proveedor y otorgar un pago justo y puntual. Esta relación se basa en la confianza y transparencia de ambas partes.

El criterio de elegibilidad de proveedores toma como base a los proveedores locales para la mayoría de los ítems adquiridos, apoyando de esta manera el fortalecimiento y desarrollo de los mismos. Algunos factores que influyen en la selección de un proveedor son: costos, ubicación, calidad, garantía del bien o servicio, tiempo de entrega, monto de anticipo, etc.

En la gestión 2017, se dio continuidad a la difusión del Código de Ética y Conducta para Proveedores de Banco Prodem S.A., el cual tiene por objeto establecer la conducta esperada de cada proveedor alineada a los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas. El Código contempla diversas pautas de conducta de los proveedores, relacionadas con la Legislación Vigente, Derechos Humanos, Comportamiento Ético y Medidas Contra el Soborno y Corrupción, Seguridad y Medio Ambiente, Confidencialidad de los Proveedores y Responsabilidad de los Proveedores.





---

# 7

**Desempeño  
Económico**

---

## 7. DESEMPEÑO ECONÓMICO

### 7.1 COMPOSICIÓN ACCIONARIA.

A continuación se presenta la composición accionaria de Banco Prodem S.A. con corte al 31 de diciembre de 2017 (expresado en Bs):

<i>C.I. o NIT</i>	<i>NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL ACCIONISTA</i>	<i>NACIONALIDAD</i>	<i>VALOR NOMINAL DE LA ACCION</i>	<i>CANTIDAD ACCIONES</i>	<i>IMPORTE PAQUETE ACCIONARIO</i>	<i>% PARTICIPACIÓN</i>
4181475 BE	Armin Giese Parada	Boliviana	100	32	3,200	0,00%
6200047526	Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela - BANDES	Venezolana	100	5.401.131	540.113.100	99,01%
4665521 SC	Berty Añez Vaca	Boliviana	100	4	400	0,00%
3856822 SC	Cristina Barrón Molina	Boliviana	100	92	9.200	0,00%
4659520 SC	Emilio Molle Mamani	Boliviana	100	15	1.500	0,00%
1115555 CH	Gonzalo Antonio Campero Ampuero	Boliviana	100	4	400	0,00%
2020558 LP	Helmut Raúl Nuñez Suarez	Boliviana	100	75	7.500	0,00%
3895799 SC	Hernán Meneses Aillón	Boliviana	100	92	9.200	0,00%
4420418 CB	Humberto Ronald García Sánchez	Boliviana	100	15	1.500	0,00%
3430705 LP	Ismael Fabricio Sotomayor Bravo	Boliviana	100	92	9.200	0,00%
3964768 PO	José Alfredo Buhezo	Boliviana	100	32	3.200	0,00%
3429160 LP	José Arturo Alvizuri Gallozo	Boliviana	100	100	10.000	0,00%
215893 LP	José Omonte Romero	Boliviana	100	51,567	5.156.700	0,95%
4928952 LP	Juan Jimber Usnayo Laura	Boliviana	100	32	3.200	0,00%
4416960 CB	Julio Cesar Valenzuela Perez	Boliviana	100	4	400	0,00%
4608114 SC	Marcelo Ardaya Cossio	Boliviana	100	15	1.500	0,00%
3858379 SC	Marco Antonio Machaca Funes	Boliviana	100	44	4.400	0,00%
5388993 SC	Maria Luiza Álvarez Valverde	Boliviana	100	53	5.300	0,00%
1425548 PO	Marvin Javier Llanos Morales	Boliviana	100	4	400	0,00%
4155045 TJ	Miguel Ángel Camacho Coca	Boliviana	100	32	3.200	0,00%
3863002 SC	Osman Vaca Suarez	Boliviana	100	840	84.000	0,02%
4506477 CB	Ramiro Gutiérrez Amurrio	Boliviana	100	15	1.500	0,00%
4475233 CB	Rubén Denis Cholima Leigue	Boliviana	100	251	25.100	0,00%
5241706 CB	Saúl Simón Terrazas Trigo	Boliviana	100	53	5.300	0,00%
3817424 CB	Shirley Norah Soliz Tordoya	Boliviana	100	92	9.200	0,00%
3172958 SC	Tereza Márquez Velásquez	Boliviana	100	291	29.100	0,01%
3819577CB	Willans Erlan Balderrama Rojas	Boliviana	100	15	1.500	0,00%
1111878 CH	Yamil César Torres Ovando	Boliviana	100	92	9.200	0,00%
4152450 TJ	Zulma Torrez Rodríguez	Boliviana	100	32	3.200	0,00%
<b>TOTALES</b>				<b>5.455.116</b>	<b>545.511.600</b>	<b>100,00%</b>

## 7.2 COMUNICACIÓN CON LOS ACCIONISTAS

La comunicación con los accionistas es permanente y se realiza a través de distintos mecanismos, entre ellos:

1. La Memoria Anual del Banco,
2. El Informe de RSE anual,
3. El Informe Anual de Gobierno Corporativo,
4. El Informe Anual de Educación Financiera,
5. El Informe de Límites de Gasto de RSE,
6. La Junta de Accionistas, entre otros.

Con relación a éste último, vale la pena mencionar que durante la gestión 2017, se registró la siguiente cantidad de Juntas de accionistas:

<i>Tipo de Junta</i>	<i>Cantidad</i>
Junta Ordinaria de Accionistas	2
Junta Extraordinaria de Accionistas	3

Los medios que la Institución utiliza para convocar a Juntas con los Accionistas son: correo electrónico, vía telefónica y publicaciones por prensa.

De igual manera cada gestión se informa a los accionistas y a otros grupos de interés, acerca de información relacionada al Banco y expuesta en la Memoria Anual Institucional y en el Informe de Responsabilidad Social Empresarial.

La Memoria Anual Institucional contiene información general de Banco Prodem S.A., el Informe Gerencial, Estados Financieros Auditados, Dictamen del Auditor Independiente, Calificación de Riesgo e Informe del Síndico.

Por otra parte el Informe de Responsabilidad Social Empresarial contiene información relacionada a aspectos sociales, ambientales y económicos, los grupos de interés, educación financiera, gobierno corporativo, medio ambiente, clientes, colaboradores, proveedores, productos, servicios, entre otros.

Con la finalidad de promover la transparencia y la difusión de la información contenida en la Memoria Anual Institucional y en la de Responsabilidad Social Empresarial, se han incluido ambos documentos en la página web del banco, posibilitando así que tanto los accionistas como cualquier Grupo de Interés puedan leer esta información y conocer más sobre nuestro Banco.

### 7.3 BANCO PRODEM S.A. EN CIFRAS

	2017	2016	2015
<b>Activos</b>			
Total Activo	8.543.735.224	7.792.013.116	7.115.436.961
<b>Pasivo y Patrimonio</b>			
Total Pasivo	7.797.449.051	7.120.031.013	6.523.087.426
Total Patrimonio	746.286.173	671.982.103	592.349.534
<b>Empleados</b>			
Número total de empleados	2.729	2.653	2.635
<b>Canales de Atención</b>			
Número total de Canales de Atención	340	332	325
Cajeros Automáticos	170	164	148
Total de Agencias Urbanas	54	55	54
Total de Agencias Rurales	73	73	73
<b>Cartera por Género</b>			
Créditos otorgados a mujeres	2.500.837.019	2.302.048.636	2.111.457.942
Créditos otorgados a varones	4.663.821.924	4.138.142.882	3.660.978.117
Créditos otorgados a personas jurídicas	28.119.553	24.994.242	16.970.064
<b>Clientes por género</b>			
Cantidad de prestatarias mujeres*	51.585	53.523	54.070
Cantidad de prestatarios varones*	78.124	76.163	72.815
Cantidad de prestatarios personas jurídicas*	40	29	21

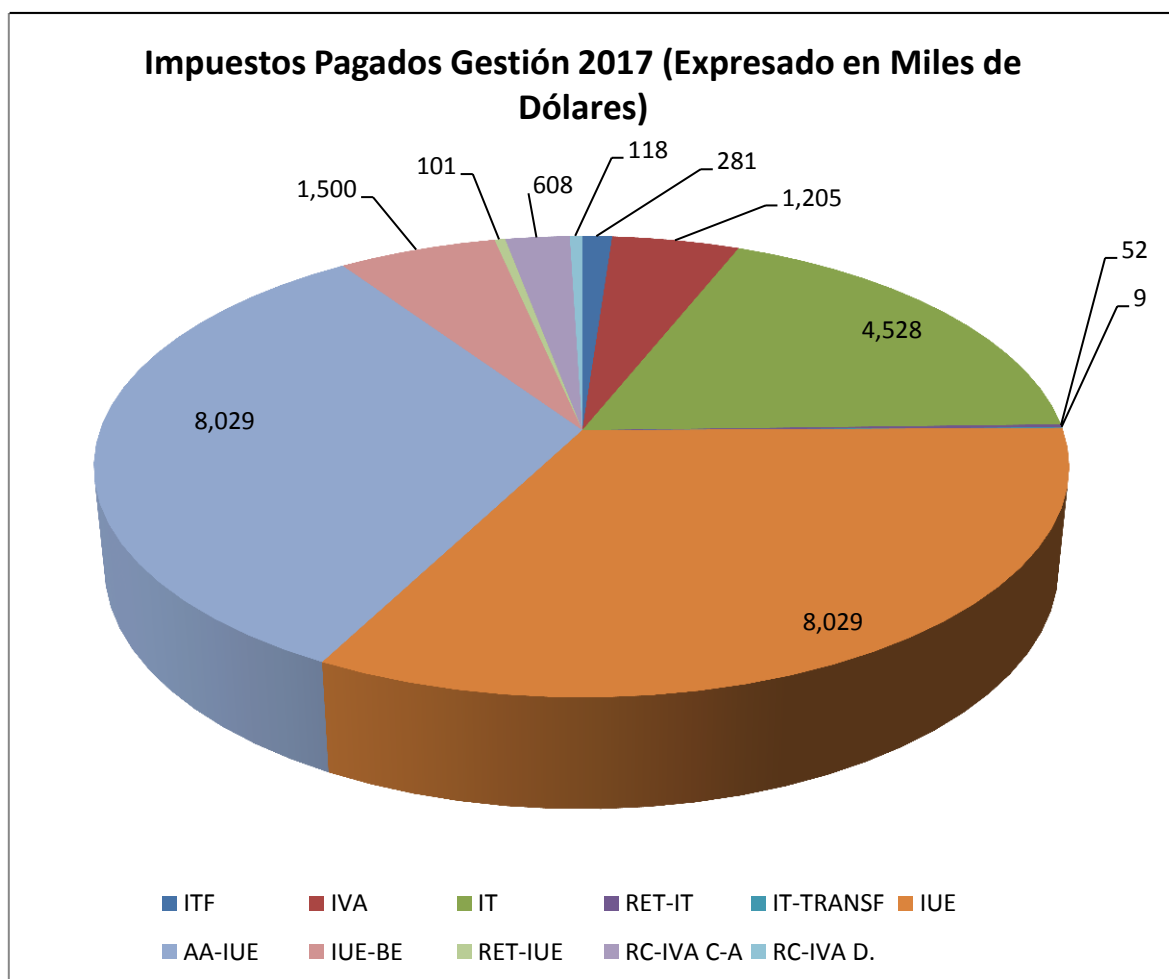
\*Cantidad expresada en número de clientes

#### Indicadores Económicos Importantes

Indicador	2017	2016	2015
ROE	16,61%	15,65%	18,06%
ROA	1,43%	1,26%	1,43%
Margen Neto de Utilidad	1,72%	1,58%	1,82%

## 7.4 IMPUESTOS PAGADOS

Cumpliendo puntualmente con las obligaciones impositivas, los impuestos pagados a lo largo de la gestión 2017 se distribuyeron de la siguiente forma, expresado en Miles de Dólares:



## 7.5 GENERACIÓN DE VALOR

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan información importante sobre la forma en la que el banco ha generado riqueza para sus grupos de interés.

El Valor Económico Creado (VEC) es el valor generado a lo largo de una gestión producto del giro principal del negocio y otros servicios.

El Valor Económico Distribuido (VED) es el valor y riqueza distribuida a los diferentes grupos de interés del banco; es decir, pago de sueldos y salarios para colaboradores, pago a proveedores, pago de impuestos al Estado, donaciones y actividades de RSE con la sociedad en general, etc.

Finalmente, el Valor Económico Retenido (VER), es el valor retenido en la organización para reinvertir en el banco, seguido por las provisiones y amortizaciones y reserva legal que mantenemos de acuerdo a Ley.

### Indicadores Económicos Importantes tres gestiones (Expresado en Bs.)

VALOR ECONOMICO CREADO Y DISTRIBUIDO	2017	2016	2015
<b>VALOR ECONOMICO CREADO (VEC)</b>	<b>1,092,994,319</b>	<b>993,414,040</b>	<b>871,719,064</b>
a) Ingresos (ventas netas+ingresos por inversiones financieras+ventas de activos)	1,092,994,319	993,414,040	871,719,064
Ingresos financieros	969,283,229	866,943,650	807,292,666
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	88	254	5,519
Recuperación de activos financieros	52,429,435	61,503,475	7,610,860
Otros ingresos operativos	71,281,567	64,966,661	56,810,019
<b>VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO (VED)</b>	<b>952,485,347</b>	<b>866,774,173</b>	<b>754,789,802</b>
b) Costos operativos (pago a proveedores, royalties y pagos de facilitación)	428,310,478	401,156,285	323,126,085
Cargos por obligaciones con el público	181,122,203	169,257,866	153,309,151
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	781,713	295,377	1,612,963
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	421	556	910
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	104,004,852	99,874,303	48,897,440
Otros gastos operativos	12,931,085	8,624,223	5,553,875
Servicios contratados	35,506,178	35,517,671	33,079,186
Seguros	2,847,748	2,807,541	2,915,854
Comunicaciones y traslados	19,548,382	17,674,483	15,208,453
Mantenimiento y reparaciones	8,271,624	8,736,501	6,379,658
Gastos notariales y judiciales	2,020,837	1,240,776	1,331,293
Alquileres	27,894,847	25,882,267	24,283,930
Energía eléctrica, agua y calefacción	7,065,996	6,541,442	6,330,186
Papelería, útiles y materiales de servicio	12,380,137	12,894,361	13,213,675
Subscripciones y afiliaciones	46,762	34,570	167,316
Propaganda y Publicidad	7,623,881	6,208,450	5,763,770
Gastos de representación	765	0	11,454
Aportes otras entidades - Normativo por entidad	313,948	351,136	356,606
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	324,861	331,300	201,211
Diversos (menos gastos de RSE)	5,624,238	4,883,462	4,509,154
c) Salarios y beneficios sociales (Pagos totales a los empleados y contribuciones sociales)	369,505,697	339,402,263	338,454,961
Gastos de personal	369,505,697	339,402,263	338,454,961
d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos accionistas e intereses por préstamos)	7,618,091	6,161,246	6,601,396
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	7,618,091	6,161,246	6,601,396
e) Pagos al gobierno (Tasas e impuestos brutos)	146,482,801	119,629,964	86,205,092
Impuestos	3,970,203	8,977,947	2,523,948
Aportes ASFI	8,105,776	7,591,962	6,886,054
Multas ASFI	39,412	13,371	9,872
Aportes Fondo de Reestructuración Financiera	32,845,084	30,395,974	27,217,050
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas	101,522,326	72,650,710	49,568,168
f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y doaciones)	568,280	424,415	402,268
Responsabilidad Social y donaciones	568,280	424,415	402,268
<b>VALOR ECONOMICO RETENIDO (VER=VEC - VED)</b>	<b>140,508,972</b>	<b>126,639,867</b>	<b>116,929,262</b>









---

# 8



**Desempeño  
Ambiental**

---

## 8. DIMENSIÓN AMBIENTAL

### 8.1 GESTIÓN RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE

Trabajamos diariamente conscientes de los temas ambientales, brindando a nuestros colaboradores capacitación y concientización en temas como el cambio climático, sensibilización y ahorro en el consumo energético, entre otros.

La sensibilización ambiental se realizó a través de campañas internas dirigidas al ahorro en el consumo de agua potable, energía eléctrica, papel, uso racional de telefonía y artefactos eléctricos y combustible.

Con relación a la biodiversidad, nuestro banco no genera impactos significativos sobre esta, por lo que no se han detectado especies de la naturaleza en peligro de extinción en ninguna de las operaciones, por ende no se diseñaron estrategias que gestionen estos impactos.

Con relación a vertidos de aguas residuales, no se ha identificado ninguno que afecte a la biodiversidad. Los vertidos del banco son únicamente de uso sanitario y de limpieza de las instalaciones y no afectan los recursos hídricos ni a la biodiversidad.

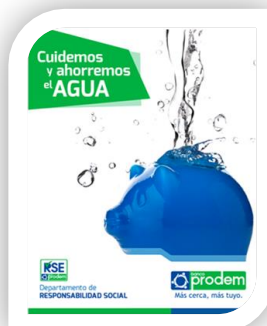
De igual manera, debido al tipo de servicios que ofrecemos, no transportamos productos, materiales o residuos peligrosos, ni producimos derrames de sustancias químicas, aceites o combustibles que podrían tener efectos negativos sobre el medio ambiente.

### 8.2 INICIATIVAS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Durante la gestión 2017, se realizaron diversas campañas internas de cuidado medio ambiental en Banco Prodem S.A., relacionadas al ahorro y cuidado de energía eléctrica, agua potable, ahorro de papel, entre otros, tratando de concientizar a los colaboradores sobre la importancia de la preservación medio ambiental.

Las campañas realizadas en la gestión, fueron:

1. Salvemos el planeta
2. Reciclemos el papel
3. Más que un papel
4. Ahorremos energía y
5. Ahorremos agua potable



### 8.3 CONSUMO DE RECURSOS

	2017		2016		Variación	
	Consumo en bolivianos	Consumo en Unidad de medida	Consumo en bolivianos	Consumo en Unidad de medida	Consumo en bolivianos	Consumo en Unidad de medida
<b>Consumo de agua</b>						
<b>Total consumo de agua potable</b>	280.659	22.573 m3	260.978	20.990 m3	19.681	1.583 m3
<b>Total consumo de energía eléctrica</b>	6.785.336	5.380.332 kwh	6.280.463	4.980.000 kwh	504.873	400.332 kwh
<b>Total combustible consumido</b>	1.327.690	382.620 litros	1.258.295	362.621 litros	69.395	19.999 litros
<b>Total consumo de papel consumido</b>	1.798.337	124 ton.	2.017.903	139 ton.	219.566	15 ton.
<b>Tonners</b>	8.677.273*	3.531 u.	3.155.706 *	3.136 u.	5.521.567	395 u.

\*Considera tonners, cintas y cartridges

La reducción más importante de 15 toneladas registrada en la gestión 2017 se dio en el consumo de papel donde de 139 toneladas consumidas en la gestión 2016 se redujo a 124 toneladas consumidas en la gestión 2017.

### 8.4 INICIATIVAS DE PRODUCTOS AMBIENTALES

Continuando lo realizado en la gestión 2016, se está trabajando en conjunto con la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico (Swiss Contact). Debido a esto, se ha podido impulsar un producto financiero destinado al sector ladrillero artesanal y relacionado con producción más limpia (PML). El proyecto tiene la finalidad de mitigar el cambio climático a través de la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y mejorar la calidad de vida de la población boliviana, promoviendo la implementación de modelos integrales de producción más limpia en los sectores artesanales de ladrillo y yeso.

El producto crediticio está orientado a satisfacer las necesidades de capital de inversión (adquisición de maquinaria y equipo amigable con el medio ambiente) requerido por los productores de ladrillo artesanal de 14 zonas a nivel nacional. Este cambio de tecnología en la producción ladrillera, significa una reducción de los gastos operativos, una mejora en la eficiencia y productividad y por ende un incremento en los ingresos de nuestros clientes.

## **8.5 GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES**

Se han gestionado procesos de contratación para el cambio de tecnología en cuanto a iluminación en varias áreas de Oficina Nacional, una Sucursal y diez Agencias que ya cuentan con el sistema completo de luces LED para mejorar la luminosidad de los ambientes y bajar el consumo de energía eléctrica.



---

# 9

## **Informe de Calificación de Desempeño de RSE y de Desempeño Social**

---

## **9. INFORME DE CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE Y DE DESEMPEÑO SOCIAL**



## INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2017