



INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2018

Esta entidad es supervisada por ASFI



Más cerca, más tuyo.



Bandes
Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela



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 2018, 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 contribuya 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 128 agencias en todo el país (53 en zona rural y 75 en zona urbana), 177 cajeros automáticos, 13 oficinas externas y 7 ventanillas de atención en la gestión 2018 generamos acciones que buscaron lograr la inclusión financiera de más bolivianos aplicando un efectivo programa de Educación Financiera, llegando a más de 121.000 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 cuatro 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 2018 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 2018, 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

CONTENIDO

<u>1. PERFIL INSTITUCIONAL.....</u>	<u>4</u>
<u>2. INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....</u>	<u>6</u>
<u>3. DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS</u>	<u>7</u>
<u>4. ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS</u>	<u>9</u>
<u>5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RSE.</u>	<u>10</u>
<u>6. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE</u>	<u>11</u>
<u>7. NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS.....</u>	<u>14</u>
<u>8. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE.</u>	<u>17</u>
<u>9. PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE</u>	<u>27</u>
<u>10. EVALUACIÓN Y CONTROL.....</u>	<u>28</u>
<u>11. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA</u>	<u>28</u>
<u>12. CALIFICACIÓN DE RSE</u>	<u>29</u>

1. Perfil Institucional.

Somos un Banco que a lo largo del tiempo, ha formado parte importante de la historia financiera nacional. Banco Prodem S.A. establece hitos históricos en nuestra comunidad a través del desarrollo de tecnología crediticia, orientada a incluir a los sectores desatendidos en el área rural y ciudades secundarias de Bolivia.

El compromiso del Banco por mejorar el acceso a las comunidades, se refleja en la cobertura que nos caracteriza con puntos de atención en comunidades y ciudades fronterizas de baja bancarización. Somos gestores de un modelo económico inclusivo, que ha permitido el acceso a poblaciones marginadas al sistema financiero nacional.

1.1. Visión

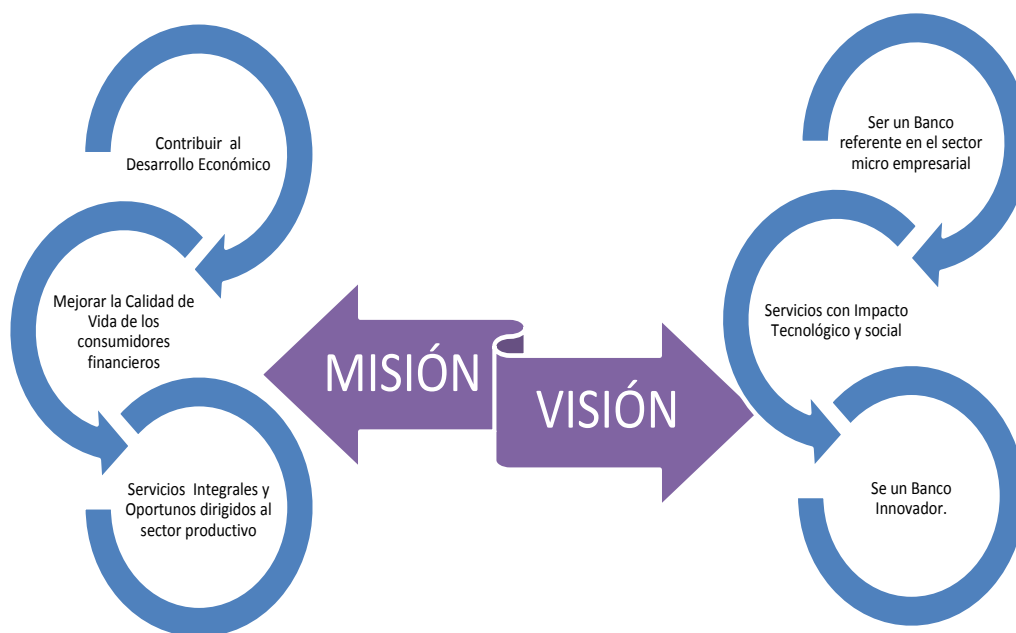


1.2. Misión



1.3. Elementos de nuestra Visión y Misión:

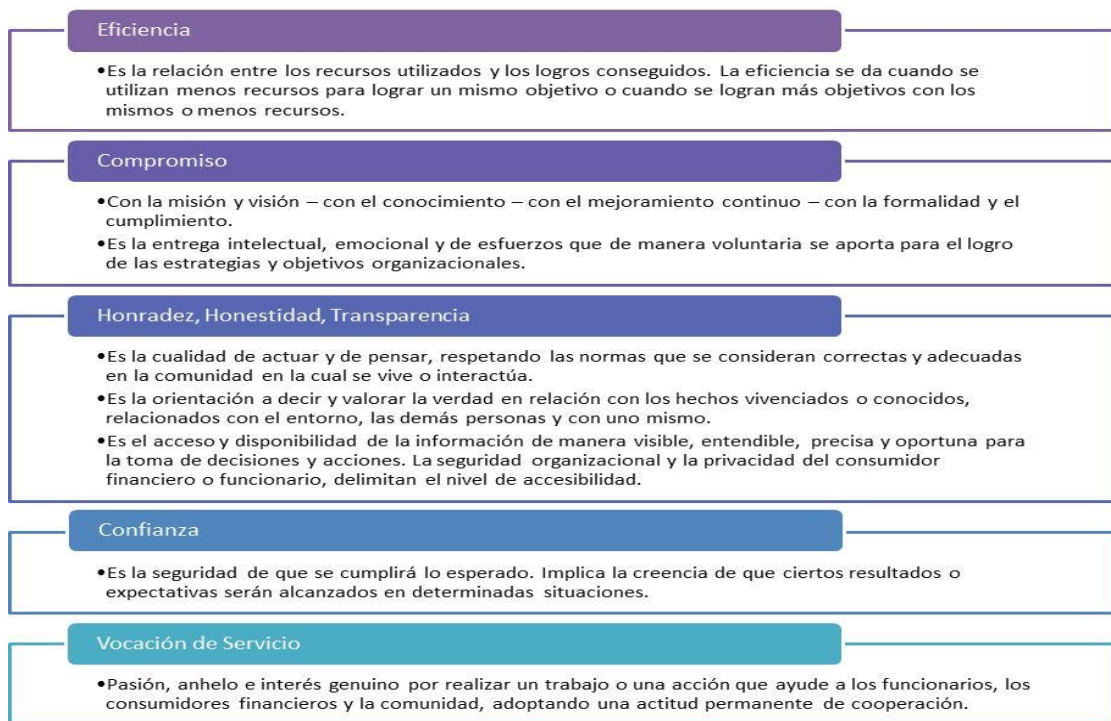
Grafico N°1: Elementos de la Misión y Visión



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial

1.4. Valores Institucionales.

Los valores de Banco Prodem S.A se cimientan en la base de su cultura organizacional, convirtiéndose de esta manera en la principal directriz del comportamiento de los colaboradores, de acuerdo al siguiente esquema:



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial

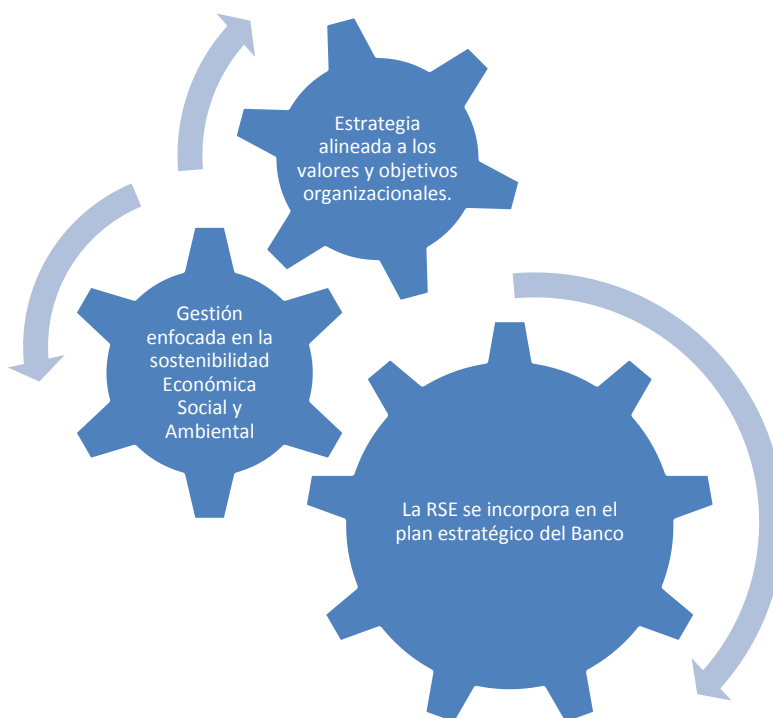
2. Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica

La RSE de Banco Prodem S.A. coadyuva al cumplimiento de la misión y visión institucional, así como la generación de condiciones para el logro de los objetivos estratégicos. La gestión de RSE en el Banco se formaliza a partir del 2013 planteando la primera estrategia de acción definida en la política interna.

A partir de los cambios en la normativa de Responsabilidad Social del sistema financiero nacional, en Acta de Directorio N° 284 de fecha 28 de septiembre del 2018 se aprueba la estrategia de RSE correspondiente a las gestiones 2018-2022, donde la misma pasa a formar parte integral de la estrategia general del Banco.

A continuación se 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 del 2013, Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre del 2015, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre del 2016 y Circular ASFI/462/2017 del 31 de mayo del 2017, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de RSE.

Grafico 2: Lineamientos incorporados en la nueva estrategia de RSE del Banco.



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial

El Plan Estratégico de RSE de Banco Prodem S.A., incluye los lineamientos estratégicos que sirven de base, en el accionar diario de nuestras actividades, como:

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

3. Documentos normativos internos

Dando cumplimiento al marco normativo de acuerdo a los lineamientos estratégicos, Banco Prodem S.A. establece un sistema documental, que permite generar las líneas de acción para una gestión, basada en la misión, visión y valores organizacionales.

3.1. Código de Gobierno Corporativo

Banco Prodem S.A. establece su gestión en los lineamientos de su Gobierno Corporativo, el cual obedece a un conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones y directrices entre los integrantes de los Órganos de Gobierno del Banco (Junta de Accionistas, Directorio, Alta Gerencia y Órganos de Control), bajo estándares de eficiencia, equidad y transparencia.

El código constituye los principios organizacionales y establece la base de una organización sostenible; promoviendo relaciones estables y armónicas entre el Banco y todos sus Grupos de Interés. El Banco operativiza la gestión de su Gobierno Corporativo, mediante el Código de Ética, Conducta, la Política y reglamento de Gobierno Corporativo. Estos documentos son analizados anualmente por el Comité de Gobierno Corporativo, aprobados por Directorio y validados por la Junta de Accionistas.

3.2. Código de ética

Tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y buenas prácticas que deberán ser adoptadas por sus Directores, ejecutivos y todos los colaboradores, el cual debe ser reflejado en su relacionamiento con los usuarios financieros, proveedores y grupos de interés, en el marco del respeto y la aplicación de los valores institucionales.

Cuadro N°1: Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta

SUCURSALES									
MES	LA PAZ	POTOSI	COCHABAMBA	CHUQUISACA	BENI	SANTA CRUZ	TARIJA	NACIONAL	TOTAL
ENERO	5	4	12			8	5		34
FEBRERO	2	2	6		4	8	2		24
MARZO	9	4	14	1	7				34
ABRIL	17	4	14		3	8	2		48
MAYO	6		1			3	1		11
JUNIO	3	3	9		2	8	1		26
JULIO	9		3		6	6	2		26
AGOSTO			12		2	9			23
SEPTIEMBRE	14	2	16		5	12		6	49
OCTUBRE	14		3		5	6	2		30
NOVIEMBRE	17	1	9			5			32
DICIEMBRE	3					5	1		9
TOTAL	99	20	99	1	34	78	16	6	353

3.3. Código de Conducta.

El código de conducta establecido en Banco Prodem S.A., obedece a los lineamientos establecidos en el marco de la reglamentación de defensa del consumidor, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). El objeto del código es; establecer estándares de conductas respetuosas y sanas que deberán ser

asumidas por Directores, ejecutivos y colaboradores de Banco Prodem S.A., en su relacionamiento con los todos los grupos de interés.

3.4. Código de Ética y Conducta para proveedores de Banco Prodem S.A.

EL Banco, establece lineamientos claros de conducta hacia sus proveedores, formalizándolos en un conjunto de principios y valores generales que rigen las acciones y los estándares de comportamiento ético, en las relaciones de los proveedores y los colaboradores de Banco Prodem S.A.

3.5. Política de Responsabilidad Social Empresarial

Desde su creación, Banco Prodem S.A. ha tenido una fuerte orientación social y de apoyo a la economía boliviana, a través del trabajo realizado en el sector micro financiero del país. Su Misión, refleja la naturaleza de un trabajo social y del impulso económico a los sectores desatendidos de Bolivia.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la política de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A. se formaliza a partir de la siguiente declaración:

“Contribuimos al desarrollo sostenible de la Sociedad Boliviana con un alto compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, considerando aspectos económicos, medio ambientales y sociales, a través de una gestión de negocio responsable, con alta ética profesional, con principios de honestidad, integridad y transparencia con todos nuestros Grupo de Interés”

3.6. Políticas contra el Racismo y la Discriminación, Respeto a la Personas con Discapacidad, Respeto a las Mujeres a una Vida Laboral Libre de Violencia

El espíritu de esta política, es establecer el marco normativo de la posición del Banco con relación al racismo y toda forma de discriminación, el respeto a la diversidad étnica y pluricultural, el compromiso y defensa de los derechos de personas con discapacidad y la lucha constante contra la violencia hacia las mujeres, en todas nuestras operaciones labórales y comerciales.

4. ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

Durante la gestión 2018 continuamos formando parte de ASOFIN, la Institución gremial representativa del sector de microfinanzas de Bolivia.

Basados en el Plan Estratégico de RSE, durante la gestión 2018 continuamos adheridos voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas o Global Compact, alineándonos en sus cuatro áreas (Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción).

5. Estructura organizacional de RSE.

Banco Prodem S.A. cuenta con un Área de Responsabilidad Social Empresarial aprobada en Directorio N°285 del 12 de Octubre del 2018, reemplazando la anterior estructura:

Grafico N°3: Estructura Organizacional del Área de RSE



5.1. *Las funciones principales del Área de RSE se detallan a continuación:*

- I. Establecer los programas y proyectos de RSE, de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés.
- II. Incorporar los lineamientos de RSE a la gestión integral del Banco.
- III. Revisar y proponer el marco normativo de RSE; establecer procedimientos y normas.
- IV. Establecer líneas de acción, económicas, sociales y ambientales a favor de los grupos de interés del Banco.
- V. Definición de metas e indicadores para mediar la gestión de RSE y Función Social.
- VI. Elaboración del informe de Responsabilidad Social Empresarial y la calificación de Desempeño de RSE.
- VII. Establecer las condiciones para la Función Social del Banco.

6. Implementación de la gestión de la RSE

La gestión de RSE reafirma el compromiso del Banco con el desarrollo sostenible de Bolivia y con sus grupos de interés, en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

A continuación, se expone la forma de gestión y lineamientos de Responsabilidad Social de acuerdo a los requerimientos mínimos contenidos en la 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.

6.1. INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO PRODEM S.A.

El Plan Estratégico del Banco, incluye los lineamientos normativos de RSE, así como las acciones y actividades de toda la organización, enmarcadas en las siguientes directrices.

1. La rendición de cuentas ante la sociedad.
2. La transparencia 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.

La gestión de RSE se la implementa de acuerdo a los lineamientos de la normativa vigente, siguiendo pasos secuenciales de acuerdo al siguiente esquema:

Grafico N°4: Gestión de la RSE del Banco Prodem S.A.



La gestión se la operativiza mediante un modelo de gestión que permite implementar la estrategia que deriva en acciones, así como la revisión y mejora con el fin de tener un ciclo ordenado y coherente.

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

Trabajar en forma sostenible, significa tener procesos establecidos y acciones concretas para lograr disminuir los impactos generados hacia nuestros grupos de interés, en lo económico, social y ambiental, para lo cual se plantea un modelo en base a las directrices de la ISO 26000 y los lineamientos de gestión de la ASFI.

El modelo, se fundamenta en la generación de valor dirigido a nuestros grupos de interés, mediante acciones y procesos que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos, monitoreando mensualmente el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de RSE.

Grafico N° 5: Gestión de RSE y Modelo de Implementación

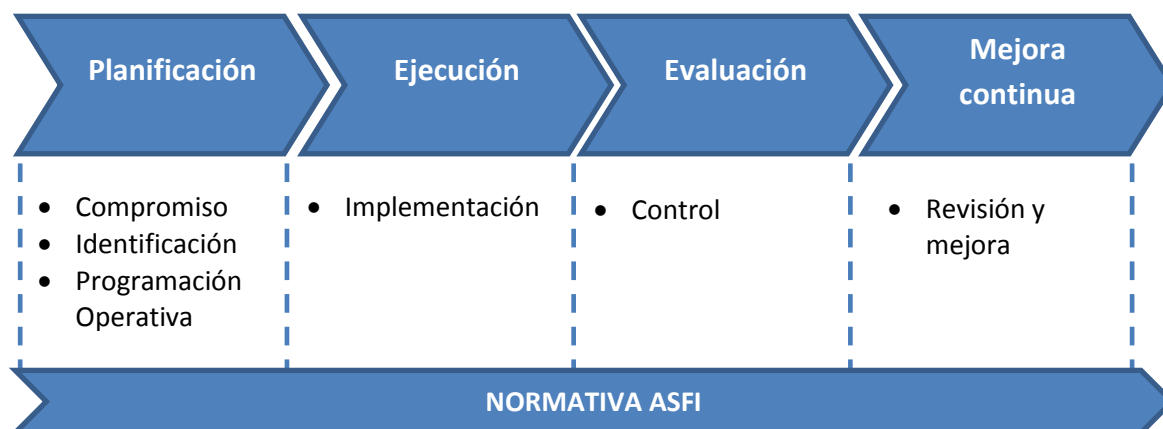
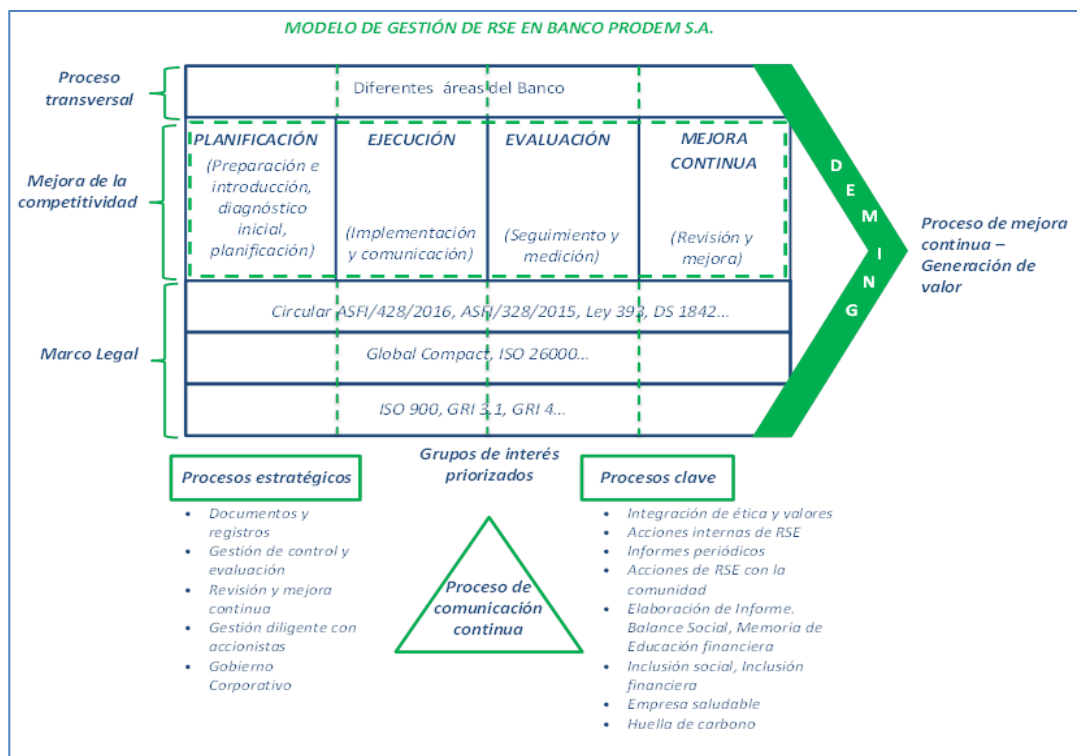


Gráfico N°6: Modelo de Gestión



La implantación del modelo de RSE del Banco, se la detalla en las siguientes etapas:

6.2.1. Compromiso

El alto Compromiso de la máxima autoridad del Órgano de Gobierno permite incorporar los lineamientos de RSE en la Misión y Visión del Banco.

6.2.2. Identificación

El proceso de identificación se lo realiza a partir de un análisis basado en un diagnóstico interno y externo de la realidad de RSE en el Banco. Basados en esta información, se procede a construir toda la estrategia de RSE, identificando los requisitos legales aplicables a la actividad y aquellas que se han asumido de manera voluntaria, identificando y evaluando a las partes interesadas.

6.2.3. Planificación.

La etapa de Planificación son las líneas de acción en función a las necesidades identificadas en nuestros grupos de interés; considera el diagnóstico inicial, que incluye:

- Programación Operativa

La estrategia de RSE del Banco alineada a la estrategia general de la Institución, donde se considera las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés de acuerdo a la incidencia de impacto que tiene el Banco sobre ellos y viceversa, se plantean las acciones y actividades que conforman el plan de RSE.

CuadroN°2: Materialidad líneas de acción priorizadas por Grupo de Interés

Pilares estratégicos	Grupos de Interés	Áreas de Acción	Zonas Geográficas	Programas
Social - Ambiental	Sociedad	Educación/formación, nutrición, deportes y salud	Urbano-Rural	<ul style="list-style-type: none"> • Aldeas Infantiles SOS. • Comedor Alalay • Apoyo a centro par personas con discapacidad PUNTITI
Social - Ambiental	Colaboradores	Calidad de vida laboral Capacitación, salud, deporte, programas de Voluntariado	Urbano-Rural	Campaña de donaciones a centros de la tercera edad y discapacidad Campañas niños con cáncer Campaña a centros de acogida de niños en abandono. ECOLADRILLO. Reciclaje de Pilas Descontaminación de la bahía de Copacabana
Social- Económico	Clientes	Educación Financiera Mejora continua e innovación de servicios	Urbano-Rural	Educación Financiera
Social- Económico	Proveedores	Cumplimiento normativa interna	Urbano-Rural	Cumplimiento al Código de ética y de Conducta para proveedores
Económico	Accionistas	Buenas Prácticas Generación de Valor	Urbano-Rural	Generación de valor en lo planes y programas

7. Nuestros Pilares Estratégicos.

Nuestra gestión de RSE se define en lineamientos generales de acción que son nuestros pilares fundamentales: Social, Económico y Ambiental.



- Accionistas
- Valor Económico Generado
- Valor Económico distribuido



- Talento Humano
- Inclusión Financiera
- Relación con las comunidad



- Capacitación y concientización ambiental
- Productos ambientales

7.1 Nuestros grupos de Interés

Los Grupos de Interés son 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 los siguientes:

Grafico N°7: Grupos de Interés de Banco Prodem S.A.



7.2 SOCIEDAD

Para el grupo de interés denominado “Sociedad”, Banco Prodem S.A. enfoco sus esfuerzos en el siguiente segmento.

- Niños: (0 – 15 años de edad) poniendo énfasis en mejorar la calidad de vida, educación/formación, nutrición, deportes y salud en el área rural y urbano a nivel nacional.

7.3 COLABORADORES

Para el grupo de interés denominado “Colaboradores” Banco Prodem S.A. enfoco sus esfuerzos en algunos de los siguientes segmentos que considera necesarios:

- Calidad de vida laboral
- Capacitación
- Salud
- Deporte
- Programas de Voluntariado

7.4 CLIENTES

Para el grupo de interés denominado “Clientes” Banco Prodem S.A. enfoco sus esfuerzos en algunos de los siguientes segmentos que consideró apropiado:

- Educación Financiera
- Mejora continua e innovación de servicios

7.5 PROVEEDORES

Para el grupo de interés denominado “Proveedores” Banco Prodem S.A. enfoco sus esfuerzos en actividades que involucren el reforzamiento de la confianza, la equidad y la transparencia en el inter relacionamiento constante de ambas partes.

7.6 ACCIONISTAS

Para el grupo de interés denominado “Accionistas” Banco Prodem S.A. enfoco sus esfuerzos en actividades que involucren el reforzamiento de la transparencia, mantener buenas prácticas de Gobierno Corporativo y la generación de valor.

Cuadro N°3: Dialogo con los Grupos de Interés

El Banco utiliza varios mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de nuestros grupos de interés, que a continuación se describen:

GRUPOS DE INTERÉS (GGII)	OBJETIVOS CON CADA GI	RESPUESTAS DE BANCO PRODEM S.A. FRENTE A EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
COLABORADORES	Canales claros de comunicación, identificación y cultura	Código de ética, código de conducta bienestar y calidad de trabajo, reconocimiento	Boletines de contacto, intranet, internet, canal de denuncias, informe de RSE
CLIENTES	Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional y cordial	Código de ética, código de conducta, programas de orientación al cliente	Atención Punto de Reclamo, página web
SOCIEDAD	Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social	Código de ética, código de conducta, educación financiera	Avisos en prensa, actividades de voluntariado, proyectos de RSE
ACCIONISTAS	Confianza y transparencia, rentabilidad y sostenibilidad, información	Código de ética, código de conducta, prevención de lavado de dinero y actividades ilícitas, buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Informes	Memoria Anual de Estados Financieros, Informe de RSE, Junta de accionistas, Informe anual de Gobierno Corporativo, Informe de Límites de gasto de RSE
PROVEEDORES	Permanente contacto, apoyo a proveedores locales, legalmente constituidos y alineados a mejores prácticas de RSE	Código de ética y conducta para proveedores, preferencia por proveedores locales, condiciones justas de trabajo	Contratos justos, reuniones periódicas, página web

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial

8. Ejecución del Plan Estratégico de RSE.

En el marco del plan de RSE 2018, se llevaron adelante varias acciones alineadas a nuestros pilares estratégicos, para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés; Reduciendo los impactos hacia los mismos que se los describe en forma general a continuación:

- 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, con igualdad de oportunidades, tales como capacitación permanente en varias áreas de interés para la institución, relaciones justas y equitativas con nuestros proveedores como atención y servicio al cliente.
- 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, hemos procurado incrementar la bancarización para reducir la exclusión de los distintos sectores de la población.
- c. Gobierno Corporativo:* En cumplimiento a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, se impulsó la cultura del Comportamiento Ético a todos los niveles de la Institución, mediante la difusión del Código de Ética y de Conducta.
- d. Recursos Humanos:* Acciones de Recursos Humanos, orientadas al Desarrollo Profesional de nuestros colaboradores, mediante programas de capacitación y desarrollo profesional.
- e. Educación Financiera:* Durante la gestión 2018, el Área de RSE impulsó talleres presenciales para fortalecer el programa de Educación Financiera dirigido al consumidor financiero de zonas rurales y urbanas a nivel nacional.
- f. Informe de RSE:* Anualmente, se publica el Informe de RSE de la gestión anterior así como las Calificaciones de Desempeño de RSE realizada 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 del Banco.
- h. Transparencia:* El 18 de Enero del 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 deseadas por ambas partes.
- 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 del 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 discapacidad y contrataciones a personas de este grupo para que formen parte del talento humano del Banco.

A continuación se detallan las acciones y actividades establecidas en el plan anual del Área de RSE en cumplimiento de nuestra estrategia y lineamientos normativos.

CuadroN°4: Actividades y Acciones de RSE 2018.

Pilar Estratégico	Grupos de Interés	Zona Geográfica	Nombre del Programa	Resultados Esperados	Meta Propuesta	Meta Lograda	Responsable
Medio Ambiente	Colaboradores	La Paz	Solo Contamina Aquí: Reciclaje de Pilas	Crear conciencia en nuestros funcionarios de la importancia del reciclaje de pilas.	1 Botellon entregado a GAM	100%	RSE
	Colaboradores	Nivel Nacional	Reutilizando ayudamos al Planeta: Eco ladrillos	Sensibilización de manejo de residuos solidos	50 ecoladrillos 150 Kilos de Basura	100%	RSE/RRHH
	Sociedad: Niños	Nivel Nacional	Una tapita por los chicos	Recolectar la mayor cantidad de tapitas para la compra de insumos médicos para los niños con cáncer.	200 Kilos	90%	RSE
	Sociedad: Población de Copacabana	La Paz/Rural	Copacabana en Acción	La limpieza de la Playa de Copacabana y talleres de concientización de la población de la comunidad y estudiantes sobre el recojo de los residuos solidos.	Recojo de 17 toneladas de Basura. 8 Talleres de concientización	100%	RSE/MKT
	Colaboradores	Nivel Nacional	Campañas de concientización	Promover una conciencia y cultura de cuidado ambiental y energéticos a través los comunicados.	12 comunicados de Cuidemos el Medio Ambiente	100%	RSE/RRHH
SALUD - EDUCACIÓN	Sociedad: Niños	La Paz, Sucre, Cochabamba	Padrinazgo Empresarial	Apoyar económicamente a tres familias, compuestas en promedio de 9 niños y una mamá, con el fin de restablecer sus derechos y tener una niñez con dignidad.	36 informes cuantitativos 36 recibos de respaldo de dinero entregado 12 informes cualitativos	100%	RSE/ADM
	Sociedad: Niños	La Paz	Comedor Alalay	Compra de viveres para el comedor que alimenta a niños y jóvenes de los hogares.	12 solicitudes de compra. 12 copias de entrega de productos	100%	RSE/ADM
	Sociedad: Niños	La Paz, Cochabamba y Sucre	Festejo Navideño	Festejo Navideño a todos los niños de Aldeas Infantiles	3 festejos	100%	RSE/ADM
	Sociedad: Niños	La Paz	Festejo Navideño	Festejo Navideño a todos los niños de la Fundación Alalay	1 festejo	100%	RSE/ADM
	Sociedad: Niños	La Paz	Ayudame a Sanar	Solidarizarnos con las familias de escasos recursos que tienen niños y niñas que tienen cancer	136 cajas de barbijos 54 paquetes de pañales 9 paquetes de Toallas Húmedas 68 sanitizadores	100%	RSE
	Sociedad: Niños	La Paz, Potosí y Sucre	Por tu sonrisa	Solidarizarnos con este Hogar de acogida de Niños y niñas en situación de abandono y que se autosustenta.	61 paquetes de pañales 75 cepillos de dientes 3 latas de leche 19 cajas leche Sancor 10 paquetes de toallas húmedas 45 pares de zapatitos	100%	RSE/ SUCURSAL CHUQUISACA
	Sociedad: Personas de la Tercer Edad	La Paz	Apoyemos al Hogar Awichas	Solidarizarnos con este Hogar personas de Tercera Edad que es autosustentable.	2 quintales de arroz 10 mantequillas	100%	RSE
	Colaboradores	Nivel Nacional	Campañas de concientización	Promover una conciencia y cultura de cuidado de nuestra salud	12 comunicados de Salud	100%	RSE/RRHH
	Sociedad: Clientes	Nivel Nacional	Programa de Educación Financiera	Aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera otorgando el conocimiento suficiente para una mejor toma de decisiones.	Educación: 26,230 CF Difusión: 26,230 CF	100%	RSE/OPERACIONES
	Sociedad: Niños	La Paz	Solidaton	Busca apoyar y dar sostenibilidad y crecimiento de la Fundación Arco Iris, que a la fecha apoya a más de 6.300 niñas y niños que luego de nacer y/o vivir en la calle, han encontrado en la Fundación una esperanza de vida	Bs.-9600	100%	RSE/ADM

— EDUCACIÓN FINANCIERA

La educación es la mejor manera de superar la pobreza y la desigualdad. A lo largo de la gestión 2018 hemos trabajado en diferentes actividades relacionadas con la educación financiera llegando a nuestros clientes de manera clara y oportuna.

El contenido de nuestro programa de Educación Financiera está dirigido 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 2018, dimos continuidad al Programa 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, tiene 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.



La **estrategia formativa** ligada al subprograma de Educación Financiera, con el propósito de educar al consumidor financiero para 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.

A continuación se exponen los resultados del programa de Educación Financiera durante la gestión 2018:

CuadroN°5: Actividades y acciones de RSE 2018.

Proyecto	Meta Propuesta	Meta Lograda
SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA		
Proyecto Valor Presente, Valor Futuro	5,000	6,752
Proyecto Aprender Más, Decidir Mejor-Agencias Externo	10,000	12,785
Proyecto Aprender Más, Decidir Mejor-Interno	2,000	2,329
Proyecto Aprender Más, Decidir Mejor- Externo	20,000	28,140
SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN		
Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio - Spot	30,000	40,065
Don Prodemcio te enseña	35,000	51,101
Total	102,000	141,172

— *Proyectos a la Sociedad.*

Desplegamos importantes esfuerzos en favor de diversos sectores de la comunidad a través de programas de apoyo internos y externos. Contamos con proyectos que promueven la educación infantil, la inclusión social, la salud, la alimentación, la cultura, el deporte y el medio ambiente.

— *Proyecto una Tapita por los Chicos*

La Asociación de Voluntarios contra el Cáncer Infantil, es una organización sin fines de lucro que nace el 2012, con el fin de mejorar la calidad de vida de los niños diagnosticados con cáncer y sus familias, buscando soluciones a la problemática que acompaña a todos los aspectos del cáncer infantil y su tratamiento en nuestro país.

El Banco tomo la decisión de unirse a esta campaña con la recolección de tapitas de plástico a nivel nacional para coadyuvar a para cubrir los gastos de urgencia de estos niños.

En total logramos recaudar 200 Kg a nivel nacional cumpliendo con la meta propuesta para la gestión 2018 en un 90%.

Fotografía N °1 Entrega de Tapitas recolectadas a la AVCI (Asociación de Voluntarios contra el CANCER Infantil)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— *Proyecto Padrinazgo Empresarial Aldeas Infantiles SOS*

Como Institución apoyamos los planes de desarrollo de tres Familias SOS que se encuentran en La Paz, Cochabamba y Sucre, con la finalidad de que sigan disfrutando de un entorno familiar a través del financiamiento de los gastos directos de salud, educación y nutrición.

Fotografía N° 2: Firma del Convenio Padrinazgo empresarial Prodem S.A. y SOS



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— *Comedor Alalay.*

Banco Prodem S.A. decidió apoyar a la población de niñas y niños en situación de calle que están comprendidos entre 7 y 13 años de edad. El apoyo de Prodem consistió en donar los viveres

mensuales para la alimentación de los niños y niñas de las Casas de acogida de Alalay que son parte del Programa de Protección.

Fotografía N°3: Publicación de agradecimiento a Banco Prodem por parte de la Fundación ALALAY en redes sociales



— Festejos Navideños

Banco Prodem S.A. reconoce la importancia de realizar el Festejo Navideño en Aldeas Infantiles de La Paz, Sucre, Cochabamba y Alalay. Esta actividad radica en el hecho de que estos niños y niñas reciban demostraciones de cariño y afecto, compartiendo momentos inolvidables.

Estas demostraciones ayudan a fortalecer su identidad, estima y apreciación. Asimismo aprenden a cultivar valores para el desarrollo de una vida integra en un futuro.

Fotografía N°4: Festejo Navideño a Niños de Aldeas Infantiles SOS



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— Proyecto Ayúdame a Sanar

Este proyecto se realizó gracias al apoyo voluntario de los funcionarios de la ciudad de La Paz donde recaudamos barbijos, pañales, guantes de látex entre otros con la finalidad de cooperar a las familias que tienen niños y niñas con cáncer.

Fotografía N°5: Donación de Colaboradores a la Asociación de Voluntarios contra el cáncer infantil



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— Proyecto por Tu Sonrisa

El hogar Tata San Juan de Dios tiene la misión de acoger a niños y niñas de 0 a 5 años de edad, que fueron abandonados, son huérfanos y/o sufren de agresión. Este hogar no cuenta con los recursos económicos necesarios para su funcionamiento, por este motivo se generó una campaña interna de donación voluntaria, donde los funcionarios de La Paz, Sucre y Potosí llegaron a recaudar artículos de primera necesidad para estos niños.

Fotografía N°6: Donación de Colaboradores al Hogar Tata San Juan de Dios



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— *Proyecto Apoyemos al Hogar Awichas*

La Casa Comunal "Awichas" acoge a los ancianos y ancianas que han quedado desamparados y que necesitan un albergue donde puedan comer, dormir y recibir cuidado. RSE gestiono una campaña para la recolección de alimentos y artículos de primera necesidad para el apoyo de estas personas en situación vulnerable.

Fotografía N°7: Donación de Colaboradores al Casa Comunal Awichas



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

— MEDIO AMBIENTE

Proyecto Copacabana en Acción

El objetivo de este proyecto fue la concientización acerca del manejo de residuos sólidos en la comunidad de Copacabana, y la limpieza de su bahía. Este proyecto se lo trabajo en forma conjunta con la Organización Proyecto de Vida y el grupo de voluntarios del Colegio 6 de Junio. Logramos recoger 17 toneladas de basura y se ejecutaron 8 talleres de concientización.

Fotografía N°8: Limpieza Bahía de Copacabana



Fotografía N°9: Mural elaborado para la comunidad.



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

9. Procedimientos, Manuales y Registros de RSE

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

Cuadro N°5: Procedimientos Manuales y Registros de RSE

Manuales y Registros	Contenido
Elaborar, actualizar y divulgar el Código de Ética	Durante la gestión 2018, 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.

10. Evaluación y control

En Banco Prodem S.A., periódicamente se evalúa los programas de Responsabilidad Social Empresarial mediante el cumplimiento de indicadores y metas programadas en el sistema de seguimiento y control del plan estratégico y Plan Operativo Anual.

Este monitoreo de cumplimiento y control, permite identificar preventivamente las desviaciones y corregirlas para el buen desempeño de los programas comprometidos.

11. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

En este punto también incluimos las evaluaciones externas a proyectos y programas de RSE, 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 que cada año se la realiza a través de una empresa consultora independiente.

11.1. 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.

11.2. 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. Paralelamente, remitimos al Ente Regulador el referido informe conjuntamente con la Calificación de Desempeño de RSE, el Informe de Gobierno Corporativo, el Programa y el informe anual de Educación Financiera.

11.3. 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.

11.4. 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.

11.5. RESPETO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Nuestros Grupos de interés han sido formalmente definidos y aprobados en sesión y acta de Directorio N° 284 de fecha 28 de septiembre del 2018. En Banco Prodem S.A. respetamos las necesidades de los Grupos de Interés considerando sus inquietudes con relación a las expectativas del Banco.

11.6. 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.

11.7. 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.

12. CALIFICACIÓN DE RSE

Conforme a lo requerido en la Circular ASFI/428/2016, Circular ASFI/170/2013 y Circular ASFI/365/2015, durante la gestión 2018 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. Para la gestión 2018 la calificación obtenida fue de “^SA” *“Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación”*.

Grafico N°6: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Micro Finanzas Rating

