



**Informe Anual de  
Responsabilidad Social  
Empresarial**

**2015**

**1**

**Mensaje del Presidente del Directorio**

## **Mensaje del Presidente del Directorio**

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

Desde su fundación en 1986, hemos demostrado nuestro profundo compromiso con Bolivia y nuestra vocación de servicio, 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 y profesionalismo nuestra tarea desde la banca, necesaria para impulsar el crecimiento de nuestra sociedad.

Partiendo de nuestra misión, estructuramos la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial que tiene como política hacer de la actividad financiera un factor de desarrollo sostenible para la sociedad, al promover 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.

En este sentido, en la gestión 2015, hemos recibido el galardón internacional en la categoría "Inclusión Financiera", otorgado por el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del Grupo BID, por nuestro desempeño financiero, calidad y eficiencia a la hora de proporcionar servicios innovadores a las poblaciones más necesitadas.

Nuestro objetivo es lograr una mejora continua que permita fortalecer la relación existente con nuestros grupos de interés, convencidos de que no solamente es importante generar rentabilidad financiera, sino hacerlo de manera responsable y sostenible en el tiempo.

De acuerdo al desempeño y resultados obtenidos en la gestión 2015, confiamos en que continuaremos realizando con responsabilidad nuestra tarea de ser motor de desarrollo para nuestra sociedad y trabajando para disminuir las brechas de desigualdad y de pobreza, una labor que asumimos con todo el compromiso desde la bancarización, el apoyo y el acompañamiento a las personas para que puedan cumplir sus sueños y contar con recursos para impulsar el sector productivo del país.

Es así, que presentamos nuestro Informe anual de Responsabilidad Social Empresarial que nos permite exponer de manera clara y transparente nuestro desempeño social, ambiental y económico, que reafirma nuestro compromiso con la transparencia de nuestra gestión empresarial y la forma en la que impactamos en el desarrollo social, económico y ambiental de nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general durante el año 2015.



Simón Zerpa Delgado  
**Presidente del Directorio**

## Contenido

1. Mensaje del Presidente del Directorio.....	3
2. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), un compromiso de Banco Prodem S.A.....	8
2.1. La RSE en Banco Prodem S.A.....	9
2.2. Incorporación de la RSE en la Planificación estratégica del Banco.....	10
2.2.1. Plan Estratégico de RSE.....	10
2.2.2. Modelo de gestión de RSE.....	11
2.3. Descripción de la política de RSE.....	14
2.4. De la gestión de RSE.....	14
2.4.1. Compromiso.....	15
2.4.2. Identificación.....	15
2.4.2.1. Identificación de requisitos legales.....	15
2.4.2.2. Identificación de los grupos de interés.....	15
2.4.2.3. Diálogo con los grupos de interés.....	17
2.4.2.4. Áreas de actuación.....	18
2.4.2.5. Identificación de los aspectos de RSE.....	18
2.4.2.6. Diagnóstico de las actuales prácticas de RSE.....	18
2.4.3. Planificación.....	19
2.4.4. Implantación.....	19
2.4.4.1. Estructura.....	19
2.4.4.2. Política de RSE.....	20
2.4.4.3. Aspectos ambientales.....	21
2.4.4.4. Procedimientos, manuales y registros de RSE.....	21
2.4.5. Control.....	22
2.4.6. Revisión y mejora.....	23
2.4.7. Reportes de Información.....	23
2.5. De la estructura del Departamento de RSE.....	23
2.6. De los lineamientos de RSE.....	23
2.6.1. Rendición de cuentas.....	23
2.6.2. Transparencia.....	23
2.6.3. Comportamiento ético.....	23
2.6.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas.....	24
2.6.5. Respeto a las leyes.....	24
2.6.6. Respeto a los derechos humanos.....	24
2.6.7. Calificación de RSE.....	24
3. Perfil de Banco Prodem S.A.....	25
3.1. Misión, Visión y Valores.....	26
3.2. Asociaciones y membresías .....	27
3.3. Adhesiones voluntarias.....	27
3.4. Alcance de la Memoria de RSE.....	29
3.5. Cobertura de la Memoria de RSE.....	29

3.6. Premios y reconocimientos recibidos.....	30
4. Banco Prodem más cerca, mas tuyo.....	33
4.1. Historia de Prodem.....	34
4.2. Cumplimiento legal y normativo.....	36
4.3. Banco Prodem S.A. en Bolivia.....	37
5. Gobierno Corporativo.....	38
5.1. Buen Gobierno Corporativo.....	39
5.2. Estructura organizativa de Gobierno Corporativo.....	39
5.3. Órganos de Gobierno.....	39
5.4. Nuestros Directores.....	40
5.5. Nuestros Ejecutivos.....	42
5.6. Estructura organizacional de Banco Prodem S.A.....	44
5.7. Nuestras pautas de comportamiento.....	45
5.8. Comités que aseguran un buen Gobierno Corporativo.....	47
5.9. Políticas que aseguran un buen Gobierno Corporativo.....	47
5.10. Código de ética y Código de conducta.....	48
5.11. Unidad de prevención y cumplimiento.....	49
5.12. Gestión del riesgo.....	51
6. Desempeño social.....	54
6.1. Nuestros colaboradores.....	55
6.1.1. Aspectos generales.....	56
6.1.2. Dotación de personal.....	56
6.1.3. Nivel de rotación.....	60
6.1.4. Reclutamiento y selección .....	63
6.1.5. Capacitación y desarrollo.....	63
6.1.6. Gastos salariales totales.....	65
6.1.7. Salud y seguridad de los empleados.....	66
6.1.8. Comunicación interna.....	68
6.1.9. Beneficios y otras iniciativas.....	68
6.2. Nuestros clientes.....	71
6.2.1. Nuestra cartera por área.....	72
6.2.2. Cartera por género.....	73
6.2.3. Cartera por segmento.....	74
6.2.4. Cartera por actividad.....	74
6.2.5. Crecimiento de cartera por destino.....	75
6.2.6. Metas de cartera regulada.....	76
6.2.7. Seguridad del cliente.....	77
6.2.8. Educación financiera.....	77
6.2.9. Mecanismos formales para la recepción de reclamos.....	85
6.2.10. Inclusión financiera.....	85
6.2.11. Productos y servicios responsables.....	87
6.3. Sociedad.....	90

6.3.1. Nuestro apoyo en la sociedad.....	91
6.3.2. Programa de Voluntariado Prodem.....	100
6.3.3. Objetivos del programa de voluntariado.....	103
6.4. Proveedores.....	104
7. Desempeño ambiental.....	106
7.1. Gestión responsable con el medio ambiente.....	107
7.2. Iniciativas de cuidado ambiental.....	107
7.3. Consumo de recursos y gestión de residuos.....	108
7.4. Medición de la Huella de Carbono.....	108
7.5. Iniciativas de productos ambientales.....	111
8. Desempeño económico.....	112
8.1. Composición accionaria.....	113
8.2. Comunicación con los accionistas.....	114
8.3. Banco Prodem S.A. en cifras.....	115
8.4. Indicadores económicos importantes.....	115
8.5. Impuestos pagados.....	116
8.6. Generación de valor.....	116
9. Informe de calificación de desempeño de RSE y de desempeño Social.....	118

**127 Agencias  
a Nivel  
Nacional**

**54 Agencias  
Urbanas y  
73  
Agencias  
Rurales**

**148 Cajeros  
Automáticos  
a nivel  
nacional**

**325 Puntos  
de  
Atención  
Financiera**

# 2

## La Responsabilidad Social Empresarial un compromiso de Banco Prodem S.A.



**Trabajar de manera sostenible** implica desempeñar nuestra actividad responsablemente contribuyendo al progreso económico y social de la sociedad en general, preservando el medio ambiente y apoyando el desarrollo de nuestra gente.

## **2.1 La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Banco Prodem S.A.**

La Responsabilidad Social <sup>(1)</sup> es la opción voluntaria de una organización 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, tal que:

- 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 haga dentro del cumplimiento de las leyes aplicables y que sean consistentes con 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>(2)</sup>.

El presente capítulo, 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 y Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre de 2015, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 3, Título XI, Capítulo I – Informe de RSE. Dicha gestión y lineamientos de RSE están descritos y abordados con mayor detalle en los siguientes capítulos del presente informe.

<sup>(1)</sup> ISO 26000, definición de Responsabilidad Social.

<sup>(2)</sup> Benavides y Gastelumendi, 2001.

## 2.2 Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica del Banco (ASFI/365/2015, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 1)

### 2.2.1 Plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial

El Plan Estratégico organizacional de Banco Prodem S.A. incluye los lineamientos base de RSE que el Banco persigue en el accionar diario de sus actividades, como son: la rendición de cuentas ante la sociedad, la transparencia que caracteriza al Banco en todo su accionar hacia sus distintos grupos de interés, el comportamiento ético como principio esencial y primario que el Banco aplica en todo ámbito y en todas sus actividades, el respeto a los intereses de los grupos de interés basados en procesos de comunicación permanentes, el respeto a las leyes que Banco Prodem tiene de manera incuestionable, el respeto a los derechos humanos sobre los cuales el Banco trabaja, las áreas de actuación sobre las cuales focaliza sus esfuerzos, entre otros temas que están alineados a la estrategia general del Banco.

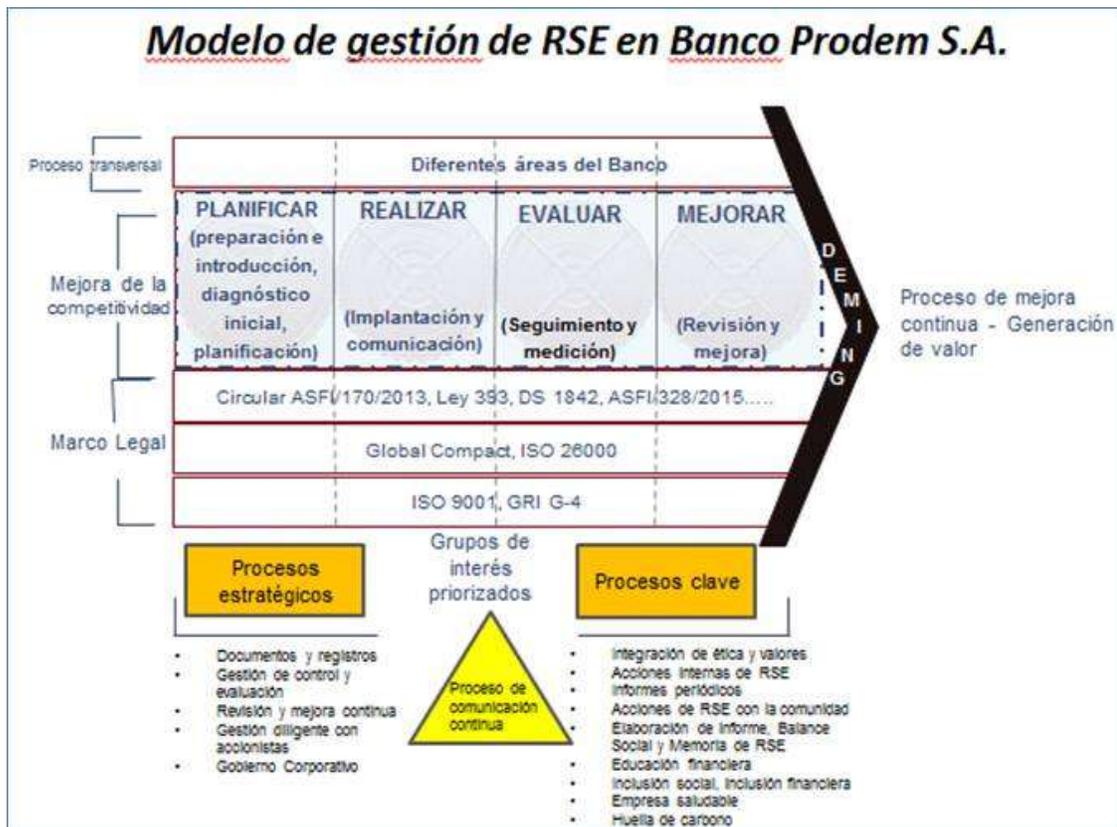
El desarrollo del Plan Estratégico de RSE de Banco Prodem S.A., incluyó las siguientes etapas:



## 2.2.2 Modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial

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

En Banco Prodem S.A. creemos que hoy en día, más que en otros tiempos, las organizaciones tienen la posibilidad de promover el cambio social a través de una gestión participativa e inclusiva de la RSE. En este 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 y 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, innovar permanentemente y asumir nuestro compromiso con el negocio, la preservación de los recursos naturales y el progreso y mejora de la gente. Nuestra estrategia de RSE se fundamenta en la generación de valor hacia nuestros grupos de interés mediante acciones que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos.



<sup>(3)</sup> El ciclo de Deming es una estrategia de mejora continua de la calidad.

El modelo de gestión de RSE de Banco Prodem contempla cuatro grandes etapas que son: planificación, ejecución, evaluación y mejora continua. Basados en el círculo de mejora continua de Deming <sup>(3)</sup>, el modelo propone el involucramiento holístico de las diferentes áreas del Banco donde de forma transversal se tomen en cuenta aspectos de RSE alineados a la estrategia de RSE, la que a su vez se halla alineada a la estrategia organizacional del Banco.

Apoyados en un marco legal, normativo y de mejores prácticas a nivel mundial sobre aspectos de RSE, el Banco trabaja en busca de mejorar su competitividad, generando valor agregado para sus grupos de interés, monitoreando mensualmente el cumplimiento de los objetivos estratégicos de RSE propuestos e incorporados a la Planificación estratégica general del Banco.

### **2.3 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)**

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

La Política de RSE fue debidamente aprobada por Directorio y contiene los puntos más importantes sobre los que el accionar de RSE se concentra. A partir de esta premisa, se obtiene nuestro postulado general:

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



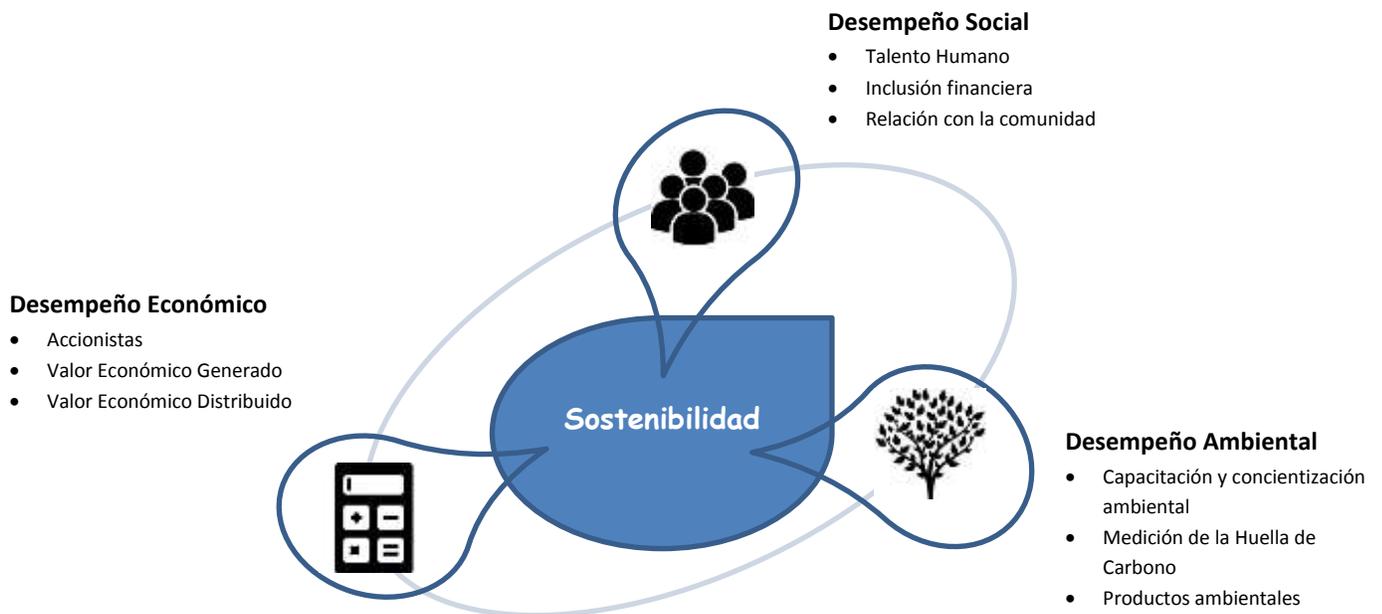
Nuestro postulado general, a su vez, incluye otros temas de gran importancia como son:

- a) Considerar los Derechos Humanos fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la carta Universal de los Derechos Humanos. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de Nuestros Colaboradores.*
- b) Aportar a la sociedad con esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de nuestros clientes y educación financiera.*
- c) Mantener los valores, principios éticos y de transparencia referidos a la integración de un conjunto de principios y valores socialmente aceptados en la toma de decisiones sobre los procesos y objetivos estratégicos, los cuales están descritos dentro de la misión, visión y se reflejan en actos transparentes dirigidos a la sociedad, considerando un compromiso ético, el arraigo en la cultura organizacional, las relaciones con la competencia, el diálogo y el involucramiento de las partes interesadas. *Ver además nuestro diálogo con nuestros Grupos de Interés y Gobierno Corporativo.*
- d) Mantener buenas prácticas laborales para todos los empleados a través de políticas claras de Recursos Humanos. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de Nuestros Colaboradores.*
- e) Impulsar la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de nuestros clientes y educación financiera.*
- f) Impulsar actividades realizadas por Banco Prodem S.A. en busca del desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de nuestros clientes.*
- g) Mantener una gestión diligente y profesional, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas. *Ver además Gobierno Corporativo.*
- h) Cumplir con las obligaciones legales, fiscales y otras. *Ver además nuestro desempeño económico.*
- i) Promover el buen relacionamiento con los proveedores. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de proveedores.*
- j) Impulsar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de Nuestros Colaboradores.*
- k) Promover el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con discapacidad. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de Nuestros Clientes.*

- l) Promover la protección al Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, contemplando temas como la capacitación y concientización del personal en aspectos ambientales. *Ver además nuestro desempeño ambiental.*
- m) Promover el respeto a las personas adultas mayores en el marco de lo establecido en la Ley General de las Personas Adultas Mayores. *Durante la gestión 2015 se comenzó con la elaboración del Reglamento Interno de trato preferente a Personas Adultas Mayores, mismo que será concluido y aprobado en la gestión 2016.*
- n) Establecer políticas contra el racismo y la discriminación. *Durante la gestión 2015 se comenzó con la elaboración de la política contra el racismo y discriminación, mismo que será concluido y aprobado en la gestión 2016.*
- o) Garantizar a todas las personas, particularmente a las mujeres, el derecho a no sufrir violencia ni en la familia ni en la sociedad. Banco Prodem entendiendo la problemática relacionada a la violencia familiar, con énfasis en las mujeres, realizó un estudio en la gestión 2015. *Ver además nuestro desempeño social en la parte de Nuestros Colaboradores*

## 2.4 De la gestión de RSE (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)

La gestión de RSE de nuestro banco esta relacionada con nuestra cultura organizacional, orientada hacia una gestión socialmente responsable. Nuestra gestión en RSE incluye claramente tres pilares fundamentales: **social, ambiental y económico:**



## 2.4.1 Compromiso

El Directorio de Banco Prodem S.A. se encuentra comprometido con el contenido y alcance del Plan Estratégico de RSE, mismo que fue aprobado en dicha instancia el año 2013, puesto en ejecución en el período 2014 y con una validez de 4 años a partir de su aprobación.

## 2.4.2 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.

### 2.4.2.1 Identificación de requisitos legales

En Banco Prodem S.A., 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 mantiene con sus Grupos de Interés.

### 2.4.2.2 Identificación de los Grupos de Interés

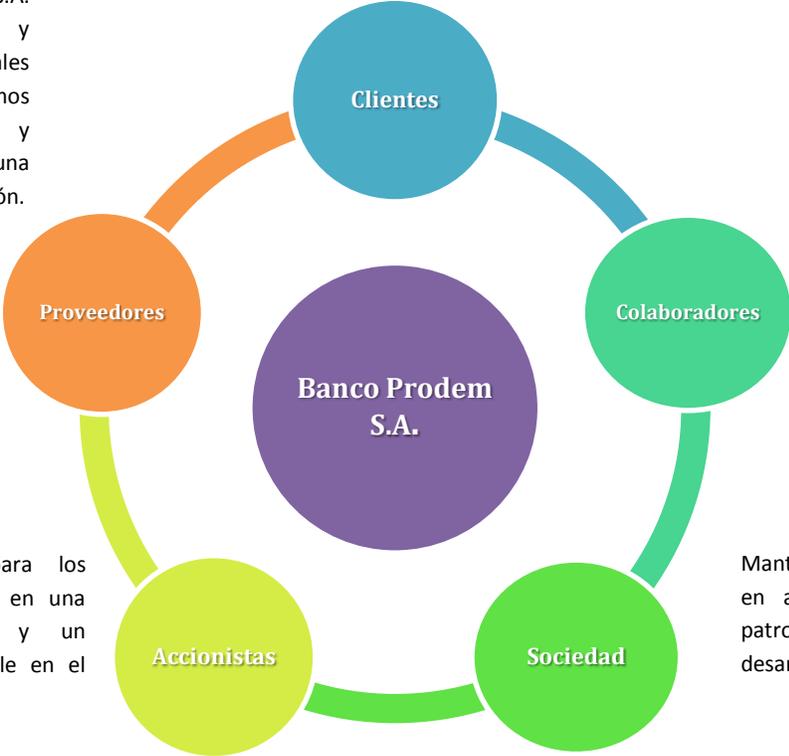
Los Grupos de Interés son aquellas personas naturales o jurídicas que influyen en las organizaciones o son influenciados por estas. Los Grupos de interés en los que nos enfocamos son:



# Nuestros Grupos de Interés

Son un grupo de interés muy importante para Banco Prodem S.A. Proporcionan bienes y servicios fundamentales para el negocio. Buscamos el mutuo beneficio y mantenemos una permanente comunicación.

Son la razón de ser de la Institución con quienes tenemos una constante interacción.



### 2.4.2.3 Diálogo con los Grupos de Interés

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
<b>Colaboradores</b>	Comportamiento ético, profesionalismo, productos y servicios de alta calidad, compensación justa, respeto	Canales claros de comunicación, identificación y cultura	Código de ética, código de conducta bienestar y calidad de trabajo	Boletines de contacto, intranet, internet, canal de quejas y denuncias, memoria de RSE
<b>Clientes</b>	Productos y servicios de alta calidad, comportamiento ético, trato amable y profesional, cobertura geográfica	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
<b>Sociedad</b>	Contribución al desarrollo, transparencia en las operaciones, comportamiento ético	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
<b>Accionistas</b>	Liderazgo, buen Gobierno Corporativo, rentabilidad	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, Memoria de RSE, Junta de accionistas, Informe anual de Gobierno Corporativo, Informe de Límites de gasto de RSE
<b>Proveedores</b>	Procesos transparentes, relaciones sostenibles, cumplimiento de compromisos	Permanente contacto, apoyo a proveedores locales, legalmente constituidos y alineados a mejores prácticas de RSE	Código de ética, código de conducta, preferencia por proveedores locales, condiciones justas de trabajo	Contratos justos, reuniones periódicas, página web

#### **2.4.2.4 Áreas de Actuación**

A lo largo de estos últimos años, las áreas de actuación cubiertas con las actividades de nuestro banco fueron, entre otras, salud, educación, cultura, deporte, capacitación y reconocimiento. Las actividades de RSE realizadas se inscriben en el marco de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de la institución, misma que busca desarrollar de manera sostenible tres pilares fundamentales: el económico, el ambiental y el social, integrándolos al modelo de gestión de Banco Prodem S.A.

Las distintas actividades de RSE llevadas a cabo a lo largo de los últimos 5 años han involucrado cierto tipo de esfuerzos dependiendo de la actividad ejecutada. En algunos casos, tomamos la decisión de realizar acciones propias con esfuerzo y recursos propios y en otras tomamos la decisión de buscar apoyo externo a través de alianzas estratégicas o mecanismos de apoyo conjunto en actividades de RSE.

#### **2.4.2.5 Identificación de los aspectos de RSE**

Las actividades estratégicas de RSE de nuestro banco a lo largo del tiempo, estuvieron enfocadas en tres áreas estratégicas:

1. Área social
2. Área económica
3. Área ambiental

Para cada una de las áreas estratégicas 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, hemos enfocado nuestros esfuerzos y participación de manera conjunta a través de alianzas estratégicas o a través de recursos propios de la Institución.

#### **2.4.2.6 Diagnóstico de las actuales prácticas de RSE**

Realizamos diferentes actividades de RSE a lo largo de los últimos años a nivel nacional. En este sentido, las actividades de RSE de nuestro Banco han brindado apoyo a diferentes grupos de interés ubicados en distintas regiones geográficas del país. Es así que en los últimos años estas actividades de RSE han llegado a ciudades como La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija, entre otras.

### 2.4.3 Planificación

La estrategia de RSE de Banco Prodem S.A. está alineada a la estrategia general de la Institución. Para elaborarla, hemos tomado en consideración los pilares estratégicos del banco y los objetivos estratégicos, los Grupos de Interés sobre los cuales hemos realizado actividades de RSE y las áreas de actuación con las temáticas priorizadas para desarrollar acciones de RSE.

El Plan estratégico de RSE se encuentra debidamente aprobado por Directorio y establece las acciones a llevar a cabo para implementar la RSE de manera efectiva en el banco.

La aplicación y cumplimiento del Plan estratégico de RSE se refleja en la información contenida en este Informe de RSE 2015.

### 2.3.4 Implantación

#### 2.4.4.1 Estructura

Como parte de la definición sobre las funciones de RSE, durante la gestión 2015 se ha mantenido la estructura del Departamento de Responsabilidad Social de Banco Prodem S.A. A. Dicho departamento depende de la Gerencia Nacional Comercial:



En dicho departamento se encuentra el Encargado Nacional de Responsabilidad Social Empresarial para quien se han definido las funciones y responsabilidades respectivas para el normal funcionamiento del departamento.

#### **2.4.4.2 Política de RSE**

La política de RSE se define conforme a lo mencionado en el punto 2.2 del presente informe. Durante la gestión 2015 hemos generado impactos para nuestros grupos de interés a través de un accionar justo transparente y equitativo.

- a) Asimismo, a través de varias actividades, hemos llevado a cabo sesiones de actualización y preparación en temas de Derechos Humanos para nuestros colaboradores; hemos propiciado relaciones laborales sin discriminación de ningún tipo y con igualdad de oportunidades, capacitación permanente e igualdad de oportunidades; relaciones justas y equitativas con nuestros proveedores y el mejor trato, atención y servicio al cliente.

Nos hemos adherido voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas aceptando los diez principios del Pacto Global también en cuanto a lo relacionado a Derechos Humanos.

- b) De igual manera, hemos aportado a la sociedad con esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos ampliando nuestra red de cajeros, puntos de atención y número de agencias.
- c) A través de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, se ha impulsado un comportamiento ético de parte de toda la Institución, incluyendo Directores y la Alta Gerencia hacia los colaboradores, proveedores y otros grupos de interés con los que nos relacionamos.
- d) En cuanto a Recursos Humanos se refiere, nuestros colaboradores han encontrado un espacio de desarrollo profesional sostenible a través de políticas claras de actuación en Recursos Humanos.
- e) Durante la gestión 2015 el Departamento de RSE también ha impulsado la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de la calidad, transparencia, veracidad de información y especialmente por la educación financiera impartida a unidades académicas de zonas rurales y urbanas de nuestro país.
- f) Apoyamos a la comunidad en general a través de contribuciones para mejorar la calidad de vida de la sociedad, promover una inclusión social y financiera.
- g) En la gestión 2015, se ha publicado el Informe Anual de RSE de la gestión 2014, que junto a la Memoria Anual Institucional del Banco

proporcionaron información general y específica en cuanto a aspectos financieros, económicos, sociales y ambientales muy útil para nuestros grupos de interés.

- h) En la gestión 2015 hemos demostrado nuestro compromiso permanente con el Estado Boliviano, a través del pago puntual y exacto de impuestos, obligaciones legales y fiscales. Asimismo, nos adherimos voluntariamente al movimiento convocado por las Naciones Unidas sobre Anticorrupción reprochando firmemente cualquier acto corrupto, extorsión o soborno.
- i) En cuanto al relacionamiento con proveedores, en Banco Prodem S.A. actuamos con equidad y puntualidad mediante las políticas de pago existentes.
- j) En Banco Prodem S.A. contamos con un enfoque de respeto a la diversidad étnica y pluricultural a través de nuestros productos y servicios diferenciados, de la amplia cobertura a nivel nacional y de la red de cajeros automáticos inteligentes que operan en varios idiomas (español, inglés, aymara, quechua y guaraní además del sistema biométrico en vez de PIN, aspecto que es muy inclusivo especialmente en el área rural).
- k) Apoyamos y somos parte del cambio en la atención diferenciada para personas con discapacidad habiendo implementado cajeros automáticos especialmente diseñados para este público objetivo.

### **2.4.4.3 Aspectos ambientales**

En cuanto a los aspectos ambientales se refiere en Banco Prodem S.A., hemos considerado el medio ambiente como un tema de gran importancia, a pesar que la industria en la que operamos no es altamente contaminante. A lo largo de la gestión 2015, se han difundido varias campañas internas de protección y preservación ambiental y de recursos naturales para que los colaboradores tomen conciencia del tema. Adicionalmente, durante la gestión reportada en este Informe, realizamos la medición de la Huella de Carbón de cuatro locaciones significativas en la ciudad de La Paz con resultados que nos permiten generar mejoras continuas para la preservación medioambiental y operación diaria del Banco.

### **2.4.4.4 Procedimientos, manuales y registros de RSE**

En Banco Prodem S.A. hemos desarrollado manuales de funciones y procedimientos específicos para llevar a cabo la actividad del Departamento de RSE.

**a) Realizar la rendición de cuentas ante la Sociedad en general.** A través de la elaboración y socialización de la Memoria Institucional y del Informe anual de RSE, realizamos la rendición de cuentas ante la sociedad en general.

**b) Comunicar de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa sus decisiones y actividades que impactan a la sociedad y el medio ambiente.** Nuestras actividades realizadas para nuestros grupos de interés, en los tres pilares estratégicos: social, ambiental y económico y nuestras decisiones de actuación que impactan en temas sociales, son comunicadas de manera honesta, completa y oportuna en la Memoria o Informe de RSE de manera anual.

**c) Elaborar, actualizar y divulgar el Código de Ética.** Durante la gestión 2015 hemos actualizado y divulgado no sólo el código de ética, sino también el código de conducta y el canal de quejas y denuncias internas del Banco y otros documentos en esta temática, fortaleciendo de esta manera las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

**d) Identificar, evaluar y atender a las partes interesadas.** Nuestro compromiso permite una interacción constante con los Grupos de Interés, generando permanentemente espacios de comunicación con ellos.

**e) Identificar y tener accesos a los requisitos legales y normativos aplicables a la entidad supervisada y su actividad.** Banco Prodem S.A. siempre toma en cuenta los requisitos legales y la normativa vigente aplicables a las actividades realizadas, aspecto que es también controlado por el ente regulador – ASFI.

**f) Aplicar y divulgar los derechos humanos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y la Constitución Política del Estado, que correspondan.** Es un compromiso de Banco Prodem S.A. la aplicación y el respeto a los derechos humanos tal cual es manifestado en nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

## 2.4.5 Control

En Banco Prodem S.A. mantenemos procedimientos documentados y actualizados para hacer seguimiento a las operaciones y actividades de RSE, así como de todas las actividades realizadas a lo largo del año.

## 2.3.6 Revisión y mejora

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

fuerza 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.

### **2.4.7 Reportes 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.

## **2.5 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)**

La estructura de RSE ha sido tratada en el punto 2.3.4.1 Estructura.

## **2.6 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)**

### **2.6.1 Rendición de Cuentas**

En Banco Prodem S.A. rendimos cuentas ante la sociedad en general por nuestros impactos sociales, ambientales y económicos a través de la Memoria o Informe de Responsabilidad Social Empresarial de manera anual.

### **2.6.2 Transparencia**

Comunicamos de manera transparente, clara, completa y oportuna las decisiones y actividades que impactan en la sociedad, economía y medio ambiente a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial, misma que esta publicada en la página web del banco.

### **2.6.3 Comportamiento Ético**

Contamos con buenas prácticas de Gobierno Corporativo que estimulan un ambiente de comportamiento ético en toda la organización.

### **2.6.4 Respeto a los intereses de los Grupos de Interés**

Los Grupos de interés han sido formalmente definidos y aprobados mediante sesión de Directorio durante la gestión 2013. En Banco Prodem S.A. respetamos los intereses de los Grupos de Interés considerando sus inquietudes con relación a las expectativas del Banco.

## 2.6.6 Respeto a las Leyes

Cumplimos con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, para lo cual:

- a) Cumplimos con todos los requisitos legales y normativos aplicables a nuestro giro de negocio.
- b) Nos mantenemos informados permanentemente sobre las obligaciones legales y normativas existentes.
- c) Revisamos periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas vigentes.

## 2.6.6 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.

## 2.6.7 Calificación de RSE

Conforme a lo requerido en la 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 2015 (por el período entre el 1 de Enero 2015 y el 31 de diciembre 2015) obtuvimos nuestra calificación anual de desempeños de RSE, otorgada por Microfinanza Rating, una empresa especializada que cuenta con una metodología apropiada. De igual manera, como parte de nuestros esfuerzos de mejora continua, también contamos con una calificación de Desempeño Social, emitida por la misma empresa independiente, que demuestra nuestra transparencia hacia nuestros grupos de interés.



# 3

## **Perfil de Banco Prodem S.A.**

**Somos un Banco responsable** ético y rentable con principios y valores muy sólidos, generando relaciones sostenibles con nuestros grupos de interés.

### 3.1 Misión, Visión y Valores

#### VALORES

<b>EFICIENCIA</b>	En todo el accionar del personal
<b>VOCACION DE SERVICIO</b>	Con los colaboradores, con los clientes y con la comunidad
<b>CONFIANZA</b>	Entre el personal de Banco
<b>HONRADEZ</b>	Con los recursos y clientes de la Institución
<b>HONESTIDAD</b>	
<b>TRANSPARENCIA</b>	
<b>COMPROMISO</b>	Con la Misión y Visión
	Con el conocimiento
	Con el mejoramiento continuo
	Con la formalidad y el cumplimiento

#### MISION

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



#### VISION

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

### 3.2 Asociaciones y membresías

Durante la gestión 2015 continuamos formando parte de ASOFIN, la Institución gremial representativa del sector de micro finanzas de Bolivia.

### 3.3 Adhesiones voluntarias

Basados en el Plan Estratégico de RSE, durante la gestión 2015 continuamos adheridos voluntariamente al Pacto Global de las Naciones Unidas o Global Compact, alineándonos a sus directrices y lineamientos en cuanto a temas de:

- Derechos humanos,
- Trabajo,
- Medio ambiente y
- Anticorrupción.



# Diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas



## *Principio 1*

Las organizaciones deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

## *Principio 2*

Las organizaciones deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

## *Principio 3*

Las organizaciones deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

## *Principio 4*

Las organizaciones deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## *Principio 5*

Las organizaciones deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



## *Principio 6*

Las organizaciones deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

## *Principio 7*

Las organizaciones deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

## *Principio 8*

Las organizaciones deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## *Principio 9*

Las organizaciones deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## *Principio 10*

Las organizaciones deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

### **3.4 Alcance del Informe de RSE**

El Informe Anual de Responsabilidad Social de Banco Prodem S.A. reafirma el compromiso del Banco con el desarrollo sostenible de Bolivia, con la sociedad y con los demás Grupos de Interés. El Informe contiene información alineada a los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI), V.3.1 y abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015.

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, la circular ASFI/170/2013 del 19 de abril de 2013, circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre de 2015, la NB/ISO 26000, a los indicadores principales de la guía GRI y a los indicadores del suplemento GRI para el sector financiero.

### **3.5 Cobertura del Informe Anual de RSE**

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.

### 3.6 Premios y Reconocimientos Recibidos

Durante la gestión 2015 se han obtenido las siguientes distinciones, reconocimientos y agradecimientos:

Institución	Logo	Motivo
Remar		Como resultado de las actividades realizadas a lo largo de la gestión 2015, REMAR ha reconocido la ayuda solidaria otorgada por Banco Prodem S.A.
Centro Boliviano de Solidaridad Vida		El Centro Boliviano de Solidaridad Vida a través de su Presidente ha hecho llegar agradecimientos a Prodem por la actividad de apoyo permanente ofrecido al centro en la gestión 2015.
Centro de Ayuda a la Mujer		El Centro de Ayuda a la Mujer, ha expresado su reconocimiento a Banco Prodem por el apoyo y colaboración otorgado durante la gestión 2015.
Campaña por Un Boliviano		A través de la Fundación Unifranz se ha llevado a cabo la campaña "Por un Boliviano 2015" que ha permitido a varios niños enfermos de cáncer, soñar con un futuro mejor. Esta campaña ha tenido el pleno respaldo y ayuda de parte de Banco Prodem por lo que Unifranz reconoció esta labor efectuada.
Fundación KAYA		La Fundación Kaya ha hecho llegar a Banco Prodem S.A. dos reconocimientos y agradecimientos por la ayuda ofrecida a lo largo de la gestión 2015 a través de diferentes actividades.
Aldeas Infantiles SOS		Aldeas Infantiles SOS de la ciudad de La Paz y de Cochabamba han hecho llegar a Banco Prodem S.A. su reconocimiento por haber sido la primera organización a nivel nacional en adherirse al programa de RSE denominado "Padrinazgo Empresarial" y por el apoyo permanente.
Asilo Las Awichas		El Asilo Las Awichas, ha expresado su reconocimiento a Banco Prodem por el apoyo y colaboración otorgado durante la gestión 2015.
Centro de Educación Especial de Patacamaya – Genoveva Ríos		El Centro de Educación Especial para niños con capacidades diferentes Genoveva Ríos, de La Paz ha hecho llegar a Banco Prodem S.A. su reconocimiento por haber sido la primera organización a nivel nacional en apoyarlos constantemente en la gestión 2015.

## **Banco Prodem S.A. es premiado internacionalmente por su "Inclusión Financiera"**

Todos los años, el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del Grupo BID, hace un reconocimiento anual a las instituciones financieras e iniciativas innovadoras enfocadas en apoyar la inclusión financiera y el desarrollo de las MiPyMES en América Latina y el Caribe.

Este año, Banco Prodem S.A. ganó el preciado galardón en la categoría "Inclusión Financiera" de los Premios Interamericanos a la Innovación Financiera y Empresarial, reconociendo el desempeño financiero, calidad y uso de sus productos y canales, además de la innovación y eficiencia para proporcionar servicios financieros a poblaciones pobres y de bajos ingresos.

***Banco Prodem S.A., conquistó el galardón internacional en la categoría "Inclusión Financiera", otorgado por el Fondo Multilateral de Inversiones, miembro del Grupo BID, por su desempeño financiero, calidad y eficiencia a la hora de proporcionar servicios innovadores a las poblaciones más necesitadas.***

Banco Prodem S.A. siempre se caracterizó por apoyarse en la innovación tecnológica, la cual permitió simplificar y adaptar la oferta de productos y servicios al perfil de una población no bancarizada, lo que ha permitido llegar 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 Financiera, denominada "Puntos Prodem", que 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 Y PRODEM BIENES, el Banco ha logrado asegurar a más de 450.000 personas de bajos recursos, logrando atenuar con ello eventuales contingencias y generando una cultura aseguradora en toda Bolivia.

## UN GALARDÓN INTERNACIONAL PARA LOS BOLIVIANOS

El Banco Prodem S.A. recibió el galardón internacional "Inclusión Financiera 2015" otorgado por el Fondo Multilateral de Inversiones, institución miembro del Grupo BID. Este premio reconoce a nuestra institución por su carácter innovador y eficiente en la prestación de servicios financieros a las poblaciones pobres y de bajos ingresos; labor que llevamos a cabo a través de esfuerzos innovadores para ofrecer productos y servicios financieros de calidad y accesibles a un número significativo de clientes tanto en el área rural como urbana.

Este galardón nos compromete más con nuestros clientes y especialmente con los sectores más necesitados de la población, para coadyuvar a su desarrollo e incorporación al disfrute de los servicios bancarios, en pro del desarrollo nacional.



Muchas gracias a toda la población boliviana  
por la confianza depositada en nosotros.

[www.prodem.bo](http://www.prodem.bo)



**Bandes**  
Banco de Ahorro, Cuentas y Pagos de Bolivia



Más cerca, más tuyo.

Banco Prodem S.A. se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero (ASFI)

# 4

**Banco Prodem más cerca, más tuyo**

**Con más de 30 años** de experiencia, somos una Institución sólida y comprometida con Bolivia.

## 4.1 Historia de Prodem

Desde el 17 de noviembre de 1986 se empieza 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 Prodem se constituye en una Institución que forma parte importante de la historia nacional. Es así que Prodem marca hitos históricos en nuestra sociedad a través de la creación del crédito en el área rural y en ciudades secundarias de Bolivia, fue la primera institución de microcrédito que abrió sus agencias en poblaciones y ciudades fronterizas, fue el gestor de un modelo económico diferente, permitiendo el acceso al crédito 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 de 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. Se transfirió un total de 34.200 clientes activos con una cartera aproximada de US\$7.041.454.-

### Prodem en el área rural

Desde la creación de la Institución, Prodem ha tenido un fuerte componente social y de apoyo al sector rural, toda vez que el concepto de apoyo a este sector de la economía, al poblador rural, al campesino boliviano no había estado en las carpetas de las instituciones financieras existentes en 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, soportado con la implementación de una 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:

Agencia	Fecha de inicio de operaciones
Achacachi	Mayo 1, 1992
Caranavi	Abril 1, 1993
Batallas	Julio 1, 1993
Minero	Noviembre 1, 1993
Sacaba	Junio 1, 1993
Punata	Junio 1, 1993
Potosí Central	Abril 27, 1993

## **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 microprestatarios y 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.

## **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 retos, nuevos paradigmas y una 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 premiado con el interés de otras Instituciones a nivel mundial interesadas en conocer los productos y servicios desarrollados en Prodem, nuestro modelo de negocio y nuestra tecnología desarrollada localmente. 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 que permitían vaticinar un crecimiento futuro sostenido, convirtiéndose en su mayor accionista. Hoy en día, Banco Prodem no ha perdido de vista su rol en el sector financiero, se mantiene en franco crecimiento y esta preparada para afrontar los grandes retos que el futuro le 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 Banco Prodem Sociedad Anónima se constituye 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.

## **4.2 Cumplimiento legal y normativo**

En Banco Prodem S.A. nos regimos bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y bajo la regulación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Adicionalmente a las reglamentaciones relacionadas a su actividad. Banco Prodem S.A. también cumple con las leyes y normas del régimen laboral, que abarcan aspectos de contratación y beneficios sociales, así como normas de seguridad y salud en el trabajo.

### 4.3 Banco Prodem S.A. en Bolivia

Trabajamos para ofrecer a nuestros clientes la más amplia cobertura a nivel nacional.



# 5

## Gobierno Corporativo

**Promovemos una cultura** de comportamiento altamente ético a través de normativa interna, externa y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

## 5.1 Buen Gobierno Corporativo

Se entiende por Gobierno Corporativo al sistema por el cual las organizaciones son dirigidas y controladas. El Directorio es el responsable del seguimiento y control del buen Gobierno Corporativo.

En Banco Prodem S.A. tenemos conformada una estructura de un buen Gobierno Corporativo alineado a los objetivos estratégicos organizacionales establecidos y a su vez alineado a la cultura organizacional, valores, comportamiento ético y moral tanto de los empleados como de los ejecutivos, formalizada en políticas.

El buen Gobierno Corporativo en Banco Prodem S.A. es indispensable en la administración y gestión organizacional, garantizando la transparencia y reforzando la confianza de los accionistas y la comunidad en general.

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 generales de accionistas.
- **Directorio:** Aspectos funcionales, deberes y obligaciones y los comités especiales al interior del mismo.
- **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.

## 5.2 Estructura organizativa de Gobierno Corporativo

Conforme a los estatutos de nuestro Banco, el directorio esta compuesto por siete directores titulares y tres suplentes (Art.36 Estatutos), sin función ejecutiva, garantizando evaluaciones objetivas y transparentes.

La alta gerencia también juega un papel preponderante en la gestión del Gobierno Corporativo en Banco Prodem S.A. La estructura actual se compone de la Gerencia General, Gerencias Nacionales y Gerencias de Sucursales a nivel nacional.

## 5.3 Órganos de Gobierno

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

- b) **Directorio.** Cuerpo colegiado cuyos miembros son nombrados por la Junta General Ordinaria de Accionistas encargados del gobierno de la organización.
- c) **Gerencia General.** Es el máximo responsable de la gestión de la organización, cuyas funciones se alinean acorde a los lineamientos del Código de Gobierno Corporativo de la institución, debe establecer e implementar los controles internos y tomar decisiones para que en la organización se acate lo dispuesto en la presente documentación.

## 5.4 Nuestros Directores

### **Simón Zerpa**

Licenciado en Estudios Internacionales. Cuenta con un Diplomado y una Maestría en Derecho Constitucional. Cuenta con 11 años de experiencia profesional. Director dependiente.

### **Andrés Álvarez**

Licenciado en Derecho con Maestría en Comercio Internacional y Diplomado en Servicios Jurídicos, Especialista en Instituciones Financieras y 12 años de experiencia profesional. Director dependiente.

### **James Hernández**

Licenciado en Derecho. Ha sido Asesor Jurídico de varias empresas e Instituciones Financieras. Tiene 24 años de experiencia profesional. Director independiente.

### **Gabriel Giménez**

Licenciado en Estudios Internacionales. Especialista en Negociación y Resolución de Conflictos. Tiene 11 años de experiencia profesional. Director dependiente.

### **Vanessa Avendaño**

Licenciada en Derecho. Especialista en Negocios Internacionales y Programas Gerenciales. Cuenta con más de 12 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

### **Iliana Ruzza**

Licenciada en Economía. Cuenta con un Diplomado en Ingeniería Financiera y Riesgo Financiero. Tiene 11 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

### **Bladimir Reverón**

Licenciado en Contaduría Pública. Tiene 34 años de experiencia profesional y es Especialista en Instituciones Financieras. Director independiente.

### **Sohail Hernández**

Licenciada en Economía. Máster en Economía Internacional con Diplomado en Economía Política. Tiene 13 años de experiencia profesional. Directora independiente.

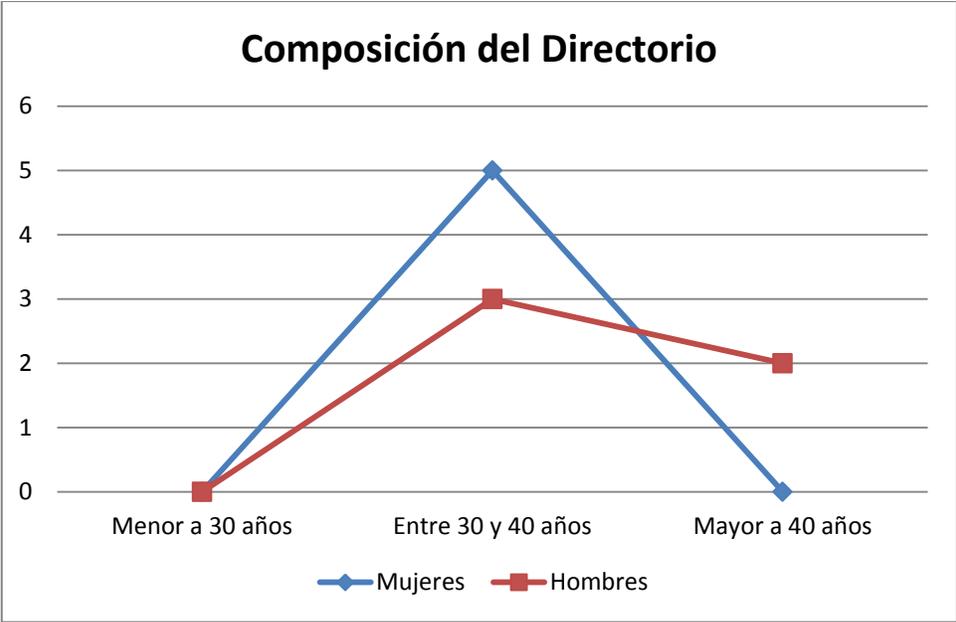
### **Luceila Gonzáles**

Licenciada en Estudios Internacionales con Diplomado en Transporte Marítimo y Comercio Exterior. Tiene 10 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

### **Vanessa Chang**

Licenciada en Contaduría Pública y Especialista en Instituciones Financieras. Cuenta con 15 años de experiencia profesional. Directora dependiente.

### Composición del Directorio por género y edad



## 5.5 Nuestros Ejecutivos

### Gerente General

Jose Noel Zamora

### Sub Gerente General

Frank Saavedra

### Gerentes Nacionales

Enrique Castillo

Gerente Nacional de Auditoría Interna

Marcelo Alvarez

Gerente Nacional de Cartera

Silvana Garrett

Gerente Nacional de Operaciones

Nicolás Artilés

Gerente Nacional de Finanzas y Tesorería

Jorge Cadenas

Gerente Nacional de Seguridad Integral

Vladimir Camacho

Gerente Nacional Legal

Víctor Céspedes

Gerente Nacional de Administración y Contabilidad

Jorge Guzmán

Gerente Nacional Comercial

Ramiro Hermosa

Gerente Nacional de Prevención y Cumplimiento

Miriam Silva

Gerente Nacional de Gestión Integral de Riesgos

Miriam Mamani

Gerente Nacional de Recursos Humanos a.i.

José Luis Zegarra

Gerente Nacional de Tecnología de la Información

### Gerentes de Sucursal

Hugo Gambarte

Gerente de Sucursal La Paz – Oruro

José Herrera

Gerente de Sucursal Cochabamba

Andrés Aramayo

Gerente de Sucursal Beni – Pando

Marco Antonio Claros

Gerente de Sucursal Santa Cruz

Henry Mercado

Gerente de Sucursal Tarija

Javier Bascopé

Gerente de Sucursal Chuquisaca

Marcelo Aduviri

Gerente de Sucursal Potosí a.i.

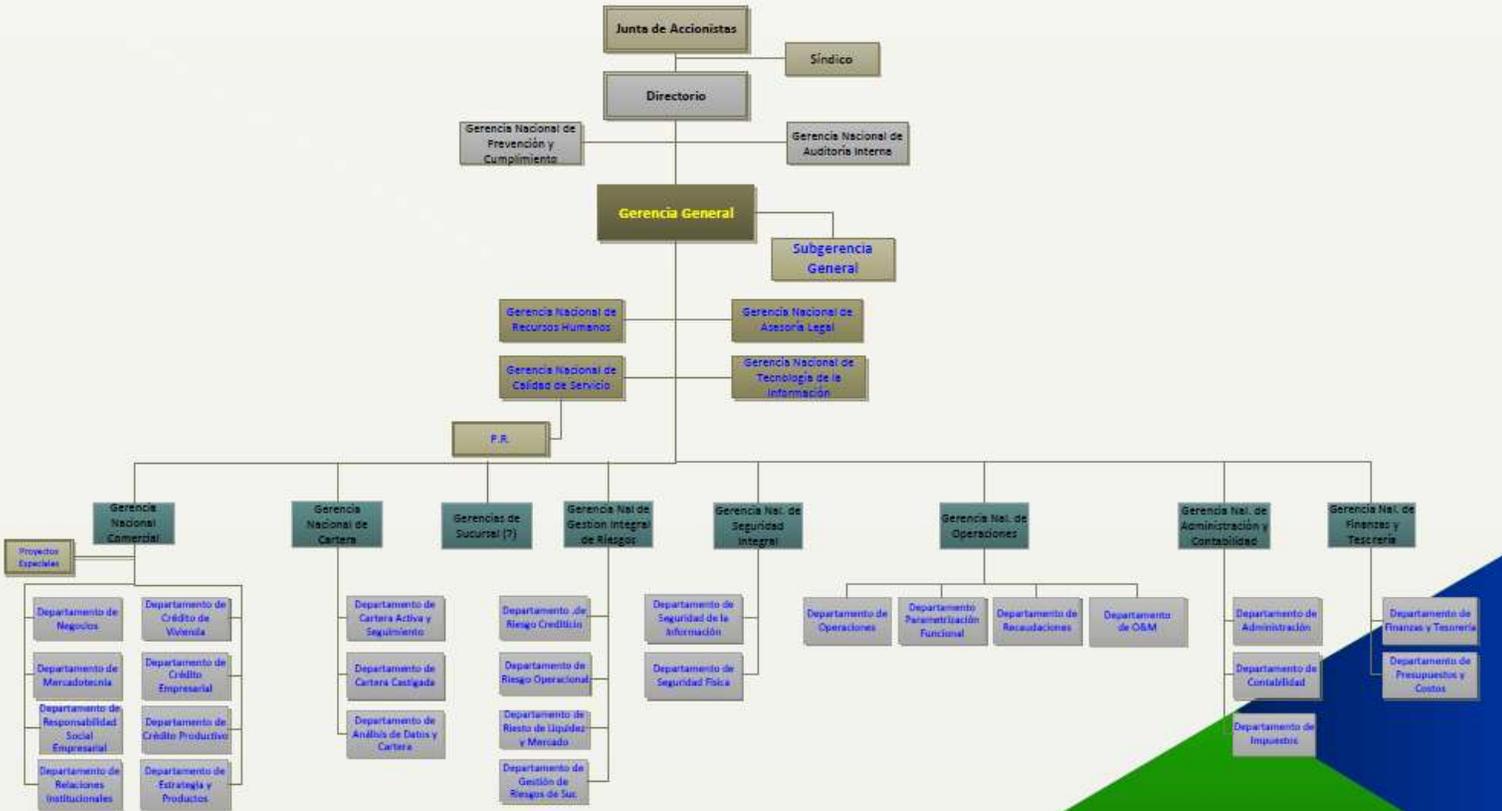


“El  gobierno corporativo constituye un elemento clave para aumentar la eficacia económica, potenciar el crecimiento y fomentar la confianza de los grupos de interés”.

## 5.6 Estructura organizacional de Banco Prodem S.A.

Gestión 2014

### BANCO PRODEM S.A. – Oficina Nacional



## 5.7 Nuestras pautas de comportamiento

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, control y 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; eventuales 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 2015 reforzó el canal de quejas y denuncias que es un sistema confidencial para la recepción, retención y tratamiento de quejas relacionadas con asuntos internos tales como violación de controles internos, violaciones de nuestro Código de Ética o Código de Conducta, fraude, soborno y cualquier otra conducta inapropiada. Todas las denuncias son anónimas y se efectúan a través de un correo electrónico interno, creado especialmente para este fin.

# ¿Alguna queja, denuncia o sugerencia? Comunícate con nosotros...

## ¿QUÉ PUEDES DENUNCIAR?

Cualquier potencial violación a nuestro código de ética y de conducta. Cualquier actividad irregular de parte de cualquier colaborador de Banco Prodem S.A. como ser:

- Corrupción
- Estafa
- Robo
- Mal uso de la propiedad y activos del Banco
- Fraude
- Acoso sexual
- Coerción e intimidación
- Actividades inapropiadas de un funcionario de Banco Prodem S.A.



## ¿DÓNDE SE PUEDE REPORTAR?

- A tu inmediato superior
- Enviando un mail al canal de quejas y denuncias del Banco

[comentarios@prodem.bo](mailto:comentarios@prodem.bo)

## ¿CÓMO PUEDES REPORTAR?

- Envía un correo electrónico a la dirección arriba mencionada.
- El correo es anónimo (si así lo prefieres) por lo que siéntete libre de denunciar situaciones bien fundamentadas y reales.
- Sin embargo, se recomienda la identificación personal para facilitar la investigación del asunto.
- La identidad del informador será compartida a un grupo muy restringido encargado de gestionar la denuncia.
- Se mantendrá un alto grado de confidencialidad de la información recibida.
- Banco Prodem S.A. asegura que no se producirá ninguna consecuencia laboral negativa como resultado de cualquier denuncia de buena fe. **NO se tolerarán denuncias con mala fe.**
- Toda denuncia recibirá una justa y completa investigación.



Departamento de Responsabilidad Social



# ¿Alguna queja, denuncia o sugerencia? Comunícate con nosotros.



¡No te quedes callado!

A partir de hoy puedes realizar tu denuncia, queja, sugerencia o comentario a través de la intranet.

Ingresá para saber más detalles y siéntete libre de decirlo ahí.

SITIO EN LA INTRANET: Página principal

Todas las participaciones se mantendrán en absoluta confidencialidad y contarán con una debida investigación.



Departamento de  
RESPONSABILIDAD SOCIAL



Más cerca, más tuyo.

## **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:

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Activos y Pasivos
- Comité Ejecutivo
- Comité de Tecnología de la Información
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Créditos
- Comité de Prevención y Cumplimiento
- Comité de Auditoría
- Comité Operativo de Tecnología de la Información
- Comité de supervisión y seguimiento de denuncias
- Comité de Seguridad Integral

## **5.9 Políticas que aseguran un buen Gobierno Corporativo**

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

- Política de revelación y acceso a la información
- Política de interacción y cooperación entre los diferentes Grupos de Interés
- Política para el manejo y resolución de conflictos de Interés
- Política de sucesión de la Alta Gerencia
- Política de aprobación de estructuras y nuevos productos financieros
- Políticas para alcanzar objetivos y evaluar el cumplimiento de un buen Gobierno Corporativo
- Políticas de comunicación y cultura
- Políticas de dotación de personal
- Políticas de capacitación y desarrollo
- Políticas de planeamiento
- Políticas de pagos al personal
- Política de remuneraciones

## 5.10 Código de Ética y Código de Conducta

### 5.10.1 La Ética

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.

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

Así mismo, este objetivo se irradia a nuestros diferentes grupos de interés. Trabajamos todos los días para mantener la confianza como entidad financiera, un reto y una responsabilidad que, además, demuestra un trabajo conjunto con todos los grupos de interés.

### 5.10.2 El Código de Ética y Conducta

Aprobado en Directorio en la gestión 2013, revisado y actualizado una vez más en la gestión 2015, el Código de Ética y el Código de Conducta establecen los parámetros éticos bajo los cuales se debe desenvolver todo empleado y miembro de la organización. 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 Unidad de Prevención y Cumplimiento

El Objetivo principal de la Unidad de Prevención y Cumplimiento, establecido y aprobado por Directorio de Banco Prodem S.A., consiste en evitar que la organización, sea utilizada como instrumento en la realización de operaciones y transacciones relacionadas con las actividades de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos precedentes y que permitan mantener los registros para notificar a los organismos de control sobre las transacciones financieras inusuales e injustificadas.

El Banco 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, aprobado por Directorio y por la UIF.

Banco Prodem S.A., ha incorporado el modelo SARLFAT y la Metodología RISICAR que miden adecuadamente el establecimiento de sistemas de gestión de riesgo. La Gestión de Riesgos para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo implementada en el software AMLC COMPLIANCE, tiene el alcance transaccional de RISICAR, la estructura del modelo SARLAFT bajo los estándares de la ISO31000.

La utilización del método RISICAR, conviene cuantitativamente en la obtención de información necesaria a fin de fortalecer la matriz de riesgos a desarrollar, que es congruente con los riesgos de vinculación y riesgos transaccionales y con la información solicitada en la Normativa Vigente de la UIF de Bolivia.

El objetivo de estas matrices es definir un análisis de riesgo cualitativo que evalúa los factores de riesgo, la efectividad de los actuales controles y en consecuencia el riesgo residual. Los resultados mostrados corresponden al promedio total por segmento obtenido de las matrices, las cuales al ser de riesgo bajo en todos los casos indican que los controles implementados son eficientes para mitigar los riesgos relacionados a la LGI y FT.

El software AMLC Compliance genera las Matrices de Riesgo de Vinculación (Clientes, Productos, Zona Geográfica y Canales) y la matriz de Transaccionalidad (perfil dinámico) de clientes; con las cuales se obtiene el Riesgo Total del Cliente y en base a la calificación asignada se determina el tipo de Debida Diligencia a aplicar, aspecto muy importante para el cumplimiento de la normativa UIF.

Banco Prodem S.A. aplica la política Conozca a su Cliente (Interno y externo), 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 proporcionadas por los clientes para su correspondiente Alta, ésta es utilizada por el área de Prevención y Cumplimiento para establecer el “Perfil del Cliente”.

Durante la gestión 2015, se realizó la capacitación a 1.266 funcionarios de oficina nacional, sucursales y agencias, sobre la Normativa Interna de Prevención y Cumplimiento, como de las herramientas “Alta de Clientes” y “Formularios PCC-01” las cuales son de mucha importancia para corroborar el perfil del cliente y detectar desviaciones. En estas capacitaciones participaron, el Director con residencia permanente en Bolivia, Gerentes, Encargados Nacionales y funcionarios de oficina nacional, siendo el propósito además de hacer conocer las normativas aplicadas, generar la concientización en estos niveles y por ende del personal dependiente.

Con el propósito de garantizar su independencia de criterios, la Gerencia Nacional de Prevención y Cumplimiento depende de Directorio a partir de febrero de 2014.

## 5.12 Gestión del Riesgo

La Gestión Integral de Riesgos de Banco Prodem S.A. se desarrolla en concordancia al modelo de negocios establecido y su perfil de riesgo, responde a un proceso estructurado, consistente y continuo; examina los riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta y la interrelación entre ellos, habiendo implementado sistemas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de los riesgos inherentes a las actividades del banco con un enfoque integral y considerando el entorno regulatorio vigente.

La Gestión Integral de Riesgos del banco se ha enmarcado en la legislación vigente dispuesta por la Ley 393 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 2015 el patrimonio neto se mantuvo por encima del capital requerido para cubrir los diferentes tipos de riesgo del banco.

### 5.12.1 Riesgo Crediticio

En razón a que el activo más representativo del Banco es la cartera de créditos, el riesgo de crédito cobra especial importancia y para su gestión, el Departamento de Riesgo Crediticio aplicó herramientas de alerta temprana que consideran conceptos calidad de cartera, estructura y niveles de concentración entre otros.

La adecuada diversificación de la cartera de créditos facilitó la gestión de riesgo crediticio habiendo sido apuntalada por la presencia del banco en los nueve departamentos del país, su férrea cobertura rural y un mercado objetivo que desarrolla sus actividades en un amplio espectro de sectores económicos lo cual minimiza amenazas de riesgos externos que no puedan ser controlados.

El Departamento de Riesgo Crediticio también tiene encomendadas tareas de revisión del proceso crediticio para gestionar riesgos adicionales a la morosidad, para ello realiza evaluaciones de solicitudes de crédito de elevada exposición antes de que sean aprobadas y desembolsadas, asimismo, realiza valoraciones del cumplimiento de procesos definidos para la otorgación de créditos midiendo un nivel de desviación y definiendo límites que, de ser incumplidos, obligan a la activación de mecanismos de mitigación del riesgo crediticio.

La Gestión del Riesgo de Crédito en el banco ve sus resultados expresados en un índice de morosidad del 1.16% al cierre de la gestión 2015, además, la cobertura de provisiones sobre la cartera en mora alcanza al 350% y el impacto de la materialización de riesgo crediticio por cartera compartida no representa una amenaza latente en el corto plazo.

### **5.12.2 Riesgo de Liquidez**

La Gestión del Riesgo de Liquidez del Banco Prodem S.A. considera la estructura de activos y pasivos, los indicadores financieros de liquidez y movimientos del flujo de caja institucional; consecuentemente ha implementado herramientas y modelos internos que contribuyen a una eficiente administración de este riesgo.

El monitoreo permanente de los indicadores internos de liquidez; los niveles de efectivo en base al flujo de caja, el análisis de brechas del calce de plazos, los niveles de activos líquidos, la concentración de pasivos por modalidad, entre otros, coadyuvan a una eficiente gestión de este riesgo. Adicionalmente se realizan análisis de estrés periódicos para determinar la solidez de la liquidez frente a posibles escenarios adversos. Los resultados de las proyecciones realizadas para el corto y mediano plazo determinan que el banco tiene capacidad suficiente para hacer frente a sus compromisos de pago en condiciones normales y posibles condiciones adversas.

### **5.12.3 Riesgo de Mercado**

Banco Prodem S.A. gestiona el Riesgo de Mercado mediante un análisis continuo de la evolución de tasas de interés y su impacto financiero, habiéndose establecido un Comité de Activos y Pasivos que evalúa y determina la adopción de medidas oportunas para la mitigación del riesgo de tasas en el actual entorno regulado.

La Unidad de Riesgos realiza su análisis en base a un modelo interno que determina la brecha de duración de los activos y pasivos sensibles a tasas de interés, midiendo el impacto de la variación de tasas en el margen financiero y en el valor patrimonial de la entidad, adicionalmente, de forma periódica se realizan pruebas de tensión al modelo mencionado a fin de medir los límites de tolerancia al riesgo de tasas de interés. Durante la gestión 2015 el banco fue afectado negativamente en los ingresos financieros por la reducción del retorno de activos productivos, en atención al marco regulatorio de tasas de interés y cupos de cartera instruido por el gobierno central, aspecto que repercutió en la adecuación de ciertas estrategias comerciales.

Para la Gestión del Riesgo Cambiario, Banco Prodem S.A. ha desarrollado herramientas basadas en lo establecido por la Autoridad de Supervisión para el monitoreo de la posición cambiaria y el ratio de Riesgo por Tipo de Cambio. Periódicamente se realizan análisis de estrés para medir la exposición de la entidad a posibles cambios adversos del tipo de cambio que afecten negativamente los resultados de la entidad.

Durante la gestión 2015 la exposición al riesgo por tipo de cambio se mantuvo baja, con una posición corta de M/E controlada, que responde fundamentalmente al entorno económico que promueve la bolivianización de operaciones y la estabilización del tipo de cambio del dólar americano.

#### **5.12.4 Riesgo Operativo**

El banco cuenta con estrategias, objetivos, políticas y metodologías para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar los posibles eventos de riesgo operativo que se puedan presentar en el desarrollo de sus actividades, estos lineamientos son actualizados de acuerdo a lo dispuesto por la Autoridad de Supervisión en sus Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo que tiene el fin de reducir la posibilidad de ocurrencia de eventos que originen pérdidas ó que no permitan el logro de los objetivos del Banco.

Durante la gestión 2015 se destaca la Inspección de Riesgo Operativo por parte de la Autoridad de Supervisión, cuyos resultados reflejan la optimización continua de procesos y controles internos que repercuten en los niveles de eficiencia administrativa y operativa del banco.

La Unidad de Riesgos realiza la evaluación de procesos críticos de las líneas de negocio del banco, contribuyendo a la mejora de los mismos de manera coordinada con los ejecutivos responsables del diseño y control de procesos. Asimismo, el monitoreo de la Base de Eventos de Riesgo Operacional se ha constituido en una herramienta importante para la gestión de riesgos.

# 6

## Desempeño Social

**En Banco Prodem S.A.** vamos más allá de la generación de utilidades, buscando a través de nuestro negocio un modelo socialmente justo generando valor para los empleados y la comunidad.

## 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.

**2.635**  
**colaboradores en**  
**toda Bolivia**

**186.268 horas de**  
**capacitación de**  
**colaboradores**

**Hombres/Mujeres**  
**%**

**48/52**

En Banco Prodem S.A. nos caracterizamos por tener empleados orgullosos, satisfechos y felices de formar parte de nuestro equipo, con las competencias requeridas, en el puesto apropiado y en el momento adecuado. Como premisa fundamental consideramos que las mayores ventajas competitivas sostenibles provienen en gran medida de las personas y de la cultura organizacional.



### 6.1.1 Aspectos Generales

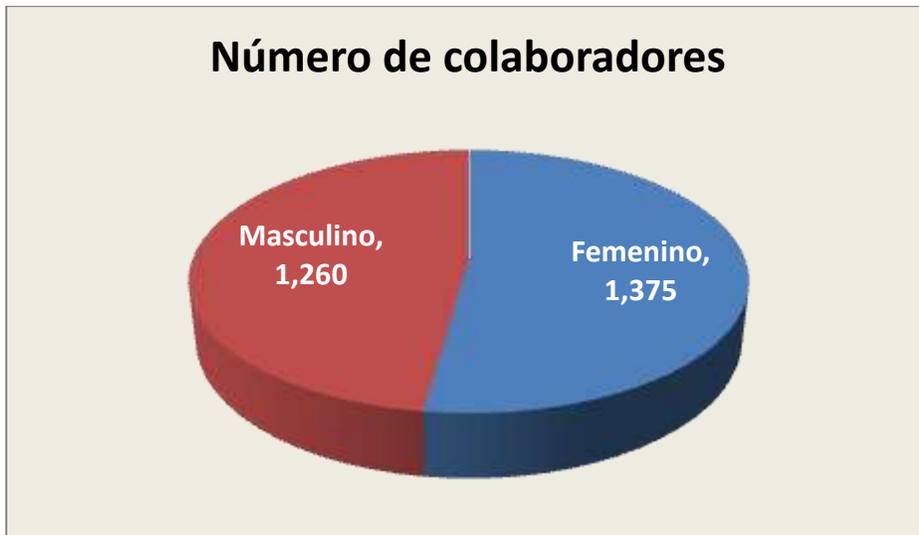
En Banco Prodem S.A. trabajamos día a día con el objetivo de que el talento humano de nuestros empleados se gestione de forma integral. En Banco Prodem S.A. nuestros colaboradores encuentran un gran lugar de trabajo y además un espacio de crecimiento laboral y personal que les permite lograr un mayor bienestar, lo que redundará en su entorno familiar y en los aportes al desarrollo de Bolivia.

La gestión en cuanto a la relación existente entre la Institución y los colaboradores se circunscribe al Reglamento Interno de Trabajo que establece las obligaciones de la Institución y de los colaboradores basados en un principio básico de mutuo respeto, el reconocimiento de derechos de los demás y el cumplimiento de las propias obligaciones.

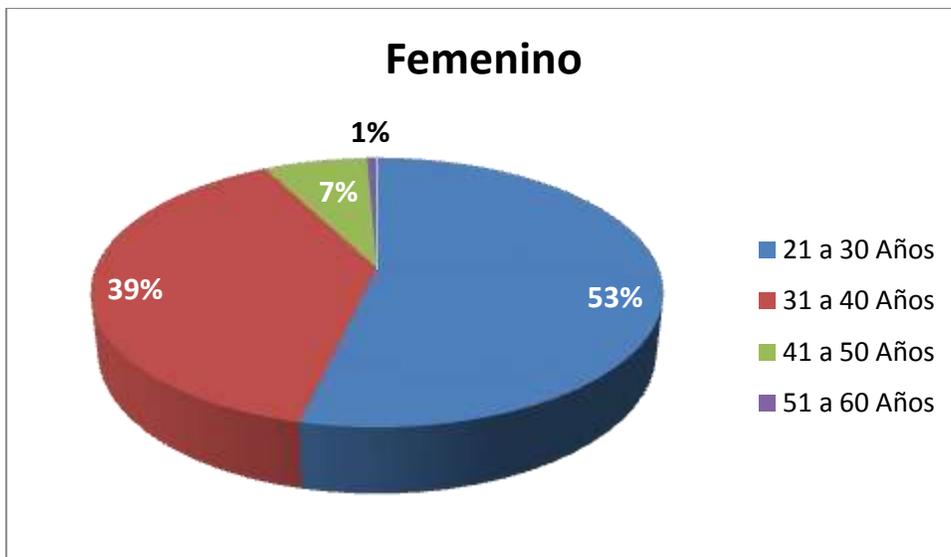
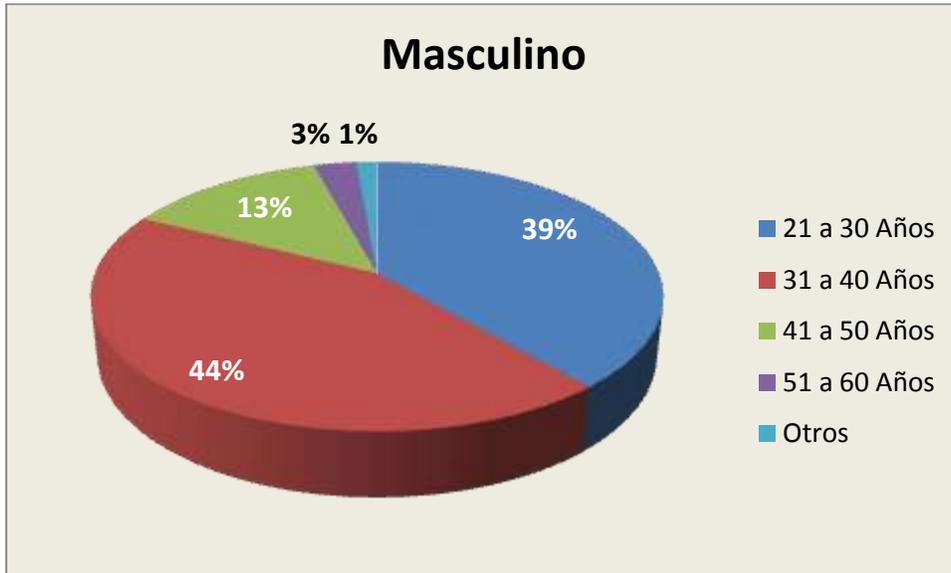
### 6.1.2 Dotación de Personal

Al 31 de diciembre de 2015, contábamos con 2.619 colaboradores sin contar a los colaboradores de plazo fijo, con quienes se tenía un total de 2.635 colaboradores. A continuación, tenemos las siguientes clasificaciones para los colaboradores:

#### Colaboradores clasificados por Género



## Colaboradores clasificados por Género y por rango de edades



## Colaboradores clasificados por tipo de contrato y género

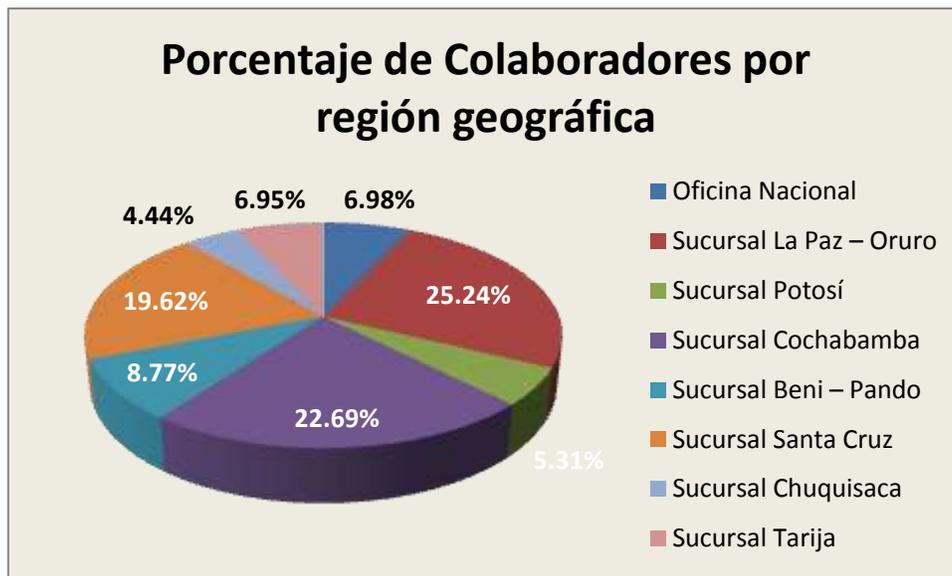
Sexo	Indefinido	Plazo Fijo	TOTAL
Femenino	1,371	7	1,378
Masculino	1,248	9	1,257
<b>Total</b>	<b>2,619</b>	<b>16</b>	<b>2,635</b>

## 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	273	359	165	439	358	792	5
Oruro	25	28	7	23	37	60	0
Cochabamba	353	240	34	289	338	627	0
Santa Cruz	278	181	45	197	307	504	0
Beni	117	67	10	103	91	194	0
Pando	16	12	2	13	17	30	0
Potosí	54	69	12	64	71	135	0
Chuquisaca	53	41	23	52	65	117	0
Tarija	73	82	16	77	94	171	0
<b>TOTAL</b>	<b>2635</b>			<b>2635</b>		<b>2635</b>	

\* Colaboradores a plazo fijo incluidos

## Colaboradores clasificados por región geográfica a nivel nacional



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

Sucursal	Sexo	18 a 20 Años	21 a 30 Años	31 a 40 Años	41 a 50 Años	51 a 60 Años	61 a 70 Años	TOTAL
Of. Nacional	F		8	32	19	5		64
	M		12	57	42	13	3	127
Suc. La Paz - Oruro	F		162	138	29	1	1	331
	M	1	112	160	46	12	1	332
Suc. Potosí	F		35	33	3			71
	M		19	36	7	2		64
Suc. Cochabamba	F		206	118	10			334
	M		139	122	17	6	1	285
Suc. Beni – Pando	F	2	60	41	5			108
	M		70	38	6	1		115
Suc. Santa Cruz	F	4	180	101	17	3		305
	M		92	80	25			197
Suc. Chuquisaca	F		36	23	6			65
	M		17	18	17			52
Suc Tarija	F	1	44	42	6			93
	M		26	40	8	2		76
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>1218</b>	<b>1079</b>	<b>263</b>	<b>45</b>	<b>6</b>	<b>2619 *</b>

\* No incluye colaboradores a plazo fijo

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

Región	Tipo de Empleo			Tipo de Contrato	
	Administrativo	Comercial	Operativo	Indefinido	Plazo Fijo
La Paz	284	287	226	795	2
Oruro	5	29	26	59	1
Cochabamba	101	321	205	619	8
Santa Cruz	91	238	175	502	2
Beni	50	69	75	194	
Pando	3	15	12	29	1
Potosí	26	58	51	135	
Chuquisaca	28	49	40	117	
Tarija	38	75	58	169	2
<b>Total general</b>	<b>2635</b>			<b>2635</b>	

## Participación de género en cargos gerenciales

Género	Número de Gerentes	Porcentaje
Masculino	18	86%
Femenino	3	14%

### 6.1.3 Nivel de Rotación

A continuación se muestra el nivel de rotación del personal de Banco Prodem S.A. durante la gestión 2015 y la tasa de rotación del período.

### Ingresos y salidas de personal en la gestión 2015

<b>TOTAL DE INGRESOS 2015</b>	407
<b>TOTAL DE DESVINCULADOS 2015</b>	392
<b>TOTAL DE PERSONAL A DICIEMBRE 2015</b>	2635
<b>INDICE DE ROTACIÓN</b>	<b>0.57%</b>

\* En la gestión 2015, respondiendo a las necesidades de la organización, se reduce el nivel de contrataciones.

## 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	10.53%	-19.35%	0.00%
	M	5.00%	-16.67%	0.00%
Chuquisaca	F	8.33%	0.00%	0.00%
	M	-5.88%	5.56%	0.00%
Cobija	F	-20.00%	10.00%	0.00%
	M	9.09%	-150.00%	0.00%
Cochabamba	F	8.57%	-5.93%	0.00%
	M	23.78%	-9.84%	-4.17%
La Paz	F	3.92%	-2.60%	-1.96%
	M	16.67%	-4.88%	-0.88%
Oruro	F	11.76%	-12.50%	0.00%
	M	25.00%	16.67%	-33.33%
Potosí	F	34.29%	-12.12%	-33.33%
	M	5.26%	-16.67%	-22.22%
Santa Cruz	F	-1.08%	-1.98%	0.00%
	M	-4.35%	-7.50%	-12.00%
Tarija	F	-8.70%	-9.52%	-16.67%
	M	3.70%	-7.50%	0.00%

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

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

	Varones	Mujeres
Oficina Nacional	7	1
La Paz - Oruro	36	39
Chuquisaca	2	2
Santa Cruz	23	42
Tarija	10	14
Cochabamba	18	41
Potosi	6	7
Beni – Pando	9	13
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>159</b>

## Empleados que tomaron permisos por maternidad/paternidad

	Varones	Mujeres
Oficina Nacional	7	1
La Paz - Oruro	18	39
Chuquisaca	2	2
Santa Cruz	9	42
Tarija	9	14
Cochabamba	12	41
Potosi	4	7
Beni – Pando	9	13
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>159</b>

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

	Varones	Mujeres
Oficina Nacional	7	1
La Paz - Oruro	18	37
Chuquisaca	2	2
Santa Cruz	9	41
Tarija	9	11
Cochabamba	12	40
Potosi	4	4
Beni – Pando	9	1
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>147</b>

## Empleados que retornaron después de permisos maternales/paternales y que se mantuvieron por lo menos a diciembre de 2015 en la Institución después de su regreso

	Varones	Mujeres
Oficina Nacional	7	1
La Paz - Oruro	18	37
Chuquisaca	2	2
Santa Cruz	9	41
Tarija	8	11
Cochabamba	12	40
Potosi	4	4
Beni – Pando	9	1
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>147</b>

(\*) A doce meses posteriores de su reincorporación.

### 6.1.4 Reclutamiento y Selección

En Banco Prodem S.A. contamos con una normativa de reclutamiento y selección de personal que se aplica a nivel nacional dirigido a garantizar la igualdad de oportunidades y la atracción del talento.

El proceso de selección se inicia con el reclutamiento partiendo de los perfiles profesionales definidos para cada puesto con el propósito de seleccionar a los mejores candidatos. El área de Recursos Humanos del banco, trabaja con la mayor independencia profesional y confidencialidad, de modo que los candidatos reciban el mismo tratamiento, pasen los mismos procesos para incorporarse y se garantice que no existe discriminación de raza, sexo, origen étnico u otras razones distintas de los propios requisitos establecidos para cada puesto.

### 6.1.5 Capacitación y Desarrollo

El plan de capacitación y desarrollo se lo elabora en base a los requerimientos existentes de cada área con quienes existen reuniones para conocer sus necesidades y priorizar en

base a ello la propuesta de acciones a tomar. Por otro lado, también se nutre el plan de capacitaciones mediante cursos que cada responsable de área identifica para sus dependientes.

Durante la gestión 2015 los colaboradores de Banco Prodem S.A., recibieron un total de 186.267 horas de capacitación que representa un promedio de horas de formación por funcionario de 66 horas.

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

Consolidado	Cuenta de participantes	Suma de carga horaria	Promedio por funcionario
Administrativa	300	5,810	19
Comercial	1,331	85,072	64
Operaciones	1,208	95,385	79
<b>Total general</b>	<b>2,839</b>	<b>186,267</b>	<b>66</b>

### Carga horaria de capacitación dividida por género

Consolidado	Cuenta de participantes	Suma de carga horaria	Promedio por funcionario
Femenino	1,479	95,577	65
Masculino	1,360	90,691	67
<b>Total general</b>	<b>2,839</b>	<b>186,268</b>	<b>66</b>

### Horas de capacitación por empleado sobre Derechos Humanos

Consolidado	Cantidad participantes	Carga horaria	Porcentaje de empleados
Total	1,747	18,811	67%
	PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO	11	

Los temas trabajados en estas capacitaciones estaban relacionados a: Atención a personas con discapacidad y Atención y servicio al cliente, código de conducta y código de ética.

En cuanto a colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción, el total de horas de capacitación por empleado durante la gestión 2015, fue la siguiente:

### Carga horaria en procedimientos anticorrupción

Curso	Participantes	Carga horaria
Prevención del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	1,266	71,663
	PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO	<b>57</b>
	PORCENTAJE	<b>48%</b>

Con relación a capacitación de funcionarios en habilidades gerenciales, se tiene la siguiente distribución:

### Carga horaria en habilidades gerenciales

Curso	Participantes	Carga horaria
Desarrollo de líderes (programa externo)	175	4,728
	PROMEDIO HORAS POR FUNCIONARIO	<b>27</b>
	PORCENTAJE DE PERSONAL CAPACITADO	<b>56%</b>

## 6.1.6 Gastos salariales totales

La remuneración a nuestros colaboradores esta compuesta por el salario básico, el bono de antigüedad y otros conceptos de diferentes características. Durante la gestión 2015 se ha cancelado, de acuerdo a Ley el aguinaldo en el mes de Diciembre conjuntamente con el segundo aguinaldo, que de acuerdo al DS 1802 debió cancelarse a colaboradores con cargos no ejecutivos. Sin embargo, por tercer año consecutivo, ampliamos este beneficio a todos los colaboradores independientemente del cargo ocupado.

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 2015, el total de gastos salariales a nivel nacional alcanzó a Bs 191,302,414 En relación a la remuneración de todos los colaboradores todas se encuentran por encima del sueldo mínimo nacional (Bs 1,656) siendo el nivel mínimo ganado en la Institución de Bs 2,200 (1.33 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 puesto. 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 partes del país.

### Relación salarial por área respecto al salario mínimo nacional

Áreas	Femenino	Masculino	Total
Créditos Agencia	3.41	3.40	3.41
Operaciones Agencia	2.20	2.18	2.19
<b>Promedio</b>	<b>2.81</b>	<b>2.79</b>	<b>2.80</b>

### Ratio salarial del personal que ingresó en la gestión 2015 respecto al Salario Mínimo Nacional

Áreas	Femenino	Masculino	Total
Créditos Agencia	1.65	1.61	1.63
Operaciones Agencia	1.11	1.12	1.11
<b>Promedio</b>	<b>1.38</b>	<b>1.36</b>	<b>1.37</b>

### 6.1.7 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 2015, fueron las siguientes:

## Accidentes de trabajo enfermedades ocupacionales por género y edad

	Varones	Mujeres	18-30	31-40	41-Adelante
Oficina Nacional	0	0	0	0	0
La Paz - Oruro	3	8	4	5	2
Chuquisaca	0	0	0	0	0
Santa Cruz	2	10	6	0	6
Tarija	0	2	2	0	0
Cochabamba	1	12	7	6	0
Potosi	0	1	0	1	0
Beni – Pando	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

## Días de trabajo totales perdidos por temas de salud

	Varones	Mujeres	18-30	31-40	41-Adelante
Oficina Nacional	166	521	16	73	45
La Paz - Oruro	355	3557	193	248	54
Chuquisaca	23	292	21	21	3
Santa Cruz	310	4213	280	145	22
Tarija	213	2271	76	67	6
Cochabamba	206	3096	196	166	5
Potosi	9	552	9	26	3
Beni – Pando	113	1353	68	50	3
<b>Total</b>	<b>1395</b>	<b>15855</b>	<b>859</b>	<b>796</b>	<b>141</b>

Número total de fatalidades (muertes) de empleados durante la gestión 2015: 1

## 6.1.8 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:

- ✓ Mantener informado al personal sobre temas estratégicos
- ✓ Comunicar acontecimientos de relevancia
- ✓ Comunicar sobre beneficios adquiridos para el personal interno concertados con empresas externas
- ✓ Transmitir información relacionada con fundamentos culturales de Prodem
- ✓ Transmitir información útil para el desenvolvimiento de los colaboradores en entornos externos a la Institución (temas de salud, seguridad personal, finanzas, etc.)
- ✓ Generar expectativas en el personal, en base a propósitos estratégicos
- ✓ Involucrar al personal con los logros institucionales

Los principales canales utilizados para el proceso de comunicación son:

- ✓ Intranet - Portal del Empleado
- ✓ Boletines electrónicos de publicación periódica
- ✓ Correo Electrónico – Envío de comunicaciones masivas
- ✓ Boletín Dejando Huella – El Boletín de Banco Prodem S.A. y su gente
- ✓ 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.

## 6.1.9 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 de 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:

## Beneficios para los colaboradores durante la gestión 2015

	Descripción de beneficios	Monto entregado gestión 2015 expresado en Bs.	Cantidad de personas que obtuvieron el beneficio
1	Seguro de salud: Caja de Salud de la Banca Privada y Caja Nacional de Salud.	20,924,282	2,635
2	Seguro de vida en grupo para los colaboradores de la institución	818,647	2,635
3	Cooperativa "La Confianza" Aporte institucional por cada colaborador para doblar los aportes mensuales de los afiliados	2,259,106	2,028
4	Dotación de uniformes (3 camisas) a cada colaborador de manera anual.	998,730	2,055
5	Entrega de tarjetas institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños	1,500	2,587
6	Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños	29,751	2,587
7	Entrega de obsequios institucionales a cada una de las colaboradoras mujeres en el día de la madre.	33,240	1,385
8	Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores varones en el día del padre.	30,288	1,262
9	Fiesta para los colaboradores para la celebración de fin de año.	247,200	1,648
10	Entrega de canastones navideños a cada uno de los colaboradores.	2,281,852	2,628
11	Agasajo para los hijos de los colaboradores por navidad.	195,471	2,187
12	Entrega de obsequios navideños para los hijos de los colaboradores menores de 12 años.	675,000	2,700
13	Convenios con otras empresas para descuentos en productos y servicios para nuestros colaboradores.	26 empresas e instituciones a nivel nacional	-

**Nota.- Todos los beneficios son otorgados al personal con contrato indefinido y de plazo fijo, excepto los obsequios institucionales que son entregados únicamente a personal con contrato indefinido.**

# PROGRAMA DE ORIENTACION SALUDABLE Y EJERCICIO FISICO PARA LOS COLABORADORES DE BANCO PRODEM



Boletín N° 9  
Consumo frutas



Alimentación sana + ejercicio físico = SALUD



"Cuida tu salud! No olvides consumir frutas diariamente!"

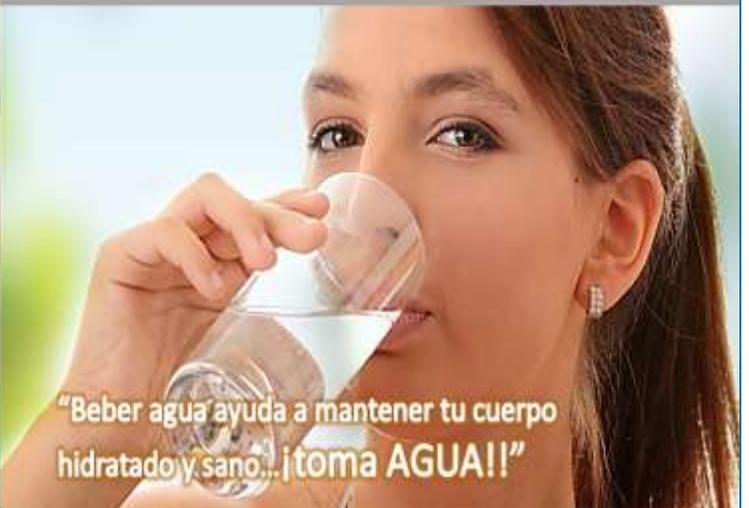
Ingresar a la Intranet para conocer mayor información sobre el Programa: Comercial/Responsabilidad Social/Proyecto Alimentación Saludable



Boletín N° 3  
¿Bebiste agua hoy?



Alimentación sana + ejercicio físico = SALUD



"Beber agua ayuda a mantener tu cuerpo hidratado y sano... ¡toma AGUA!"



Boletín N° 1  
La mejor receta



Alimentación sana + ejercicio físico = SALUD



"Recuerda que la mejor receta es una alimentación equilibrada y ejercicio físico"

Ingresar a la Intranet para conocer mayor información sobre el Programa



Boletín N° 2  
¿Qué comiste hoy?



Alimentación sana + ejercicio físico = SALUD



"La mejor decisión de tu vida: Comida sana en cuerpo sano"

Ingresar a la Intranet para conocer mayor información sobre el Programa



Departamento de Responsabilidad Social.



## 6.2 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.

**126,906 clientes  
de cartera a nivel  
nacional**

**En 2015 desembolsamos  
alrededor de  
Bs4,188,155,039 en  
créditos**

**73,115 clientes de  
cartera en el área rural**

**45,297 clientes en  
créditos  
productivos**

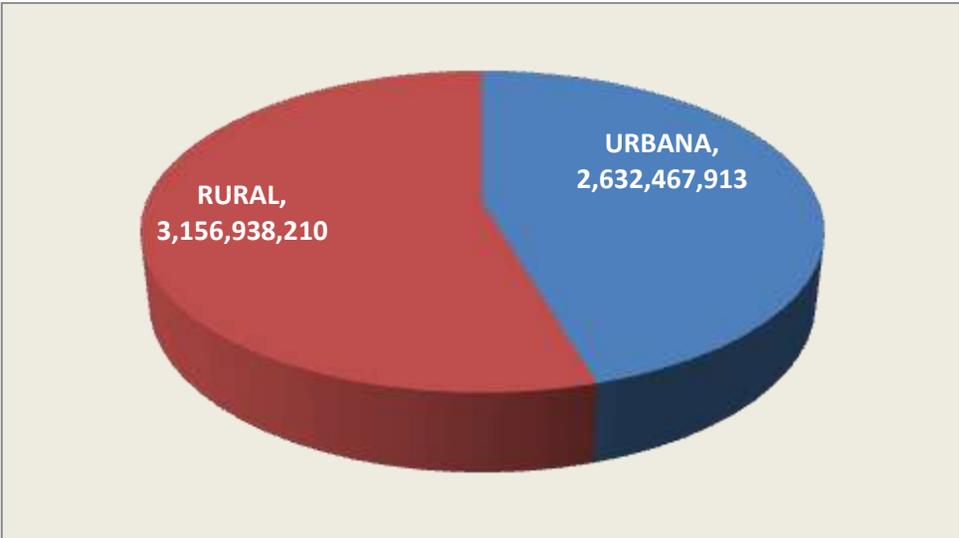
**54,070 clientes mujeres  
equivalente a créditos por  
Bs2,111,457,942**



En 2015 continuamos con desembolsos importantes para el desarrollo de las personas, familias y empresas del país, porque creemos en negocios sostenibles que ayuden a generar valor a nuestros grupos de interés.

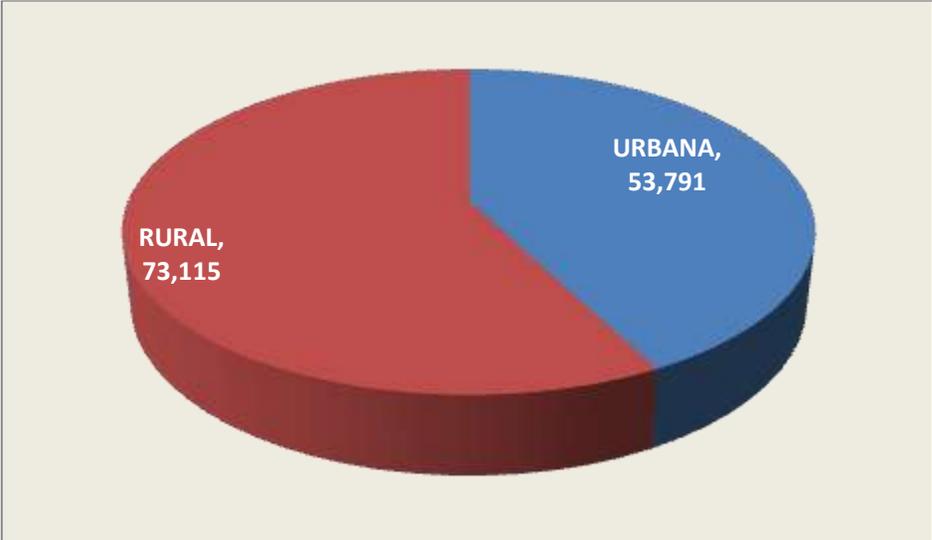
### 6.2.1 Nuestra cartera por área

Cartera por área y en Bs.



Del total de Bs5,789,406,123, el 45.47% (Bs2,632,467,913) corresponde al área urbana y el 54.53% (Bs3,156,938,210) al área rural.

Cartera por área y por número de clientes

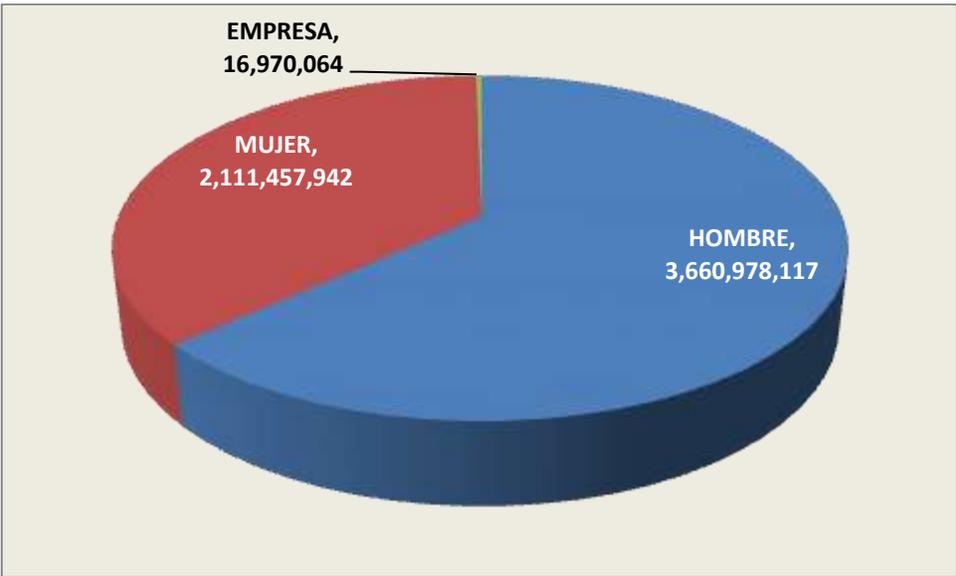


Al 31 de diciembre de 2015, el número de clientes alcanzó a 126.906 clientes a nivel nacional de los cuales 53,791 correspondieron al área urbana (42%) y 73,115 (58%) clientes correspondieron al área rural.

### 6.2.2 Cartera por género

En la gestión 2015, los créditos otorgados fueron dados predominantemente al género masculino con un 57.38% y al género femenino en un 42.61%.

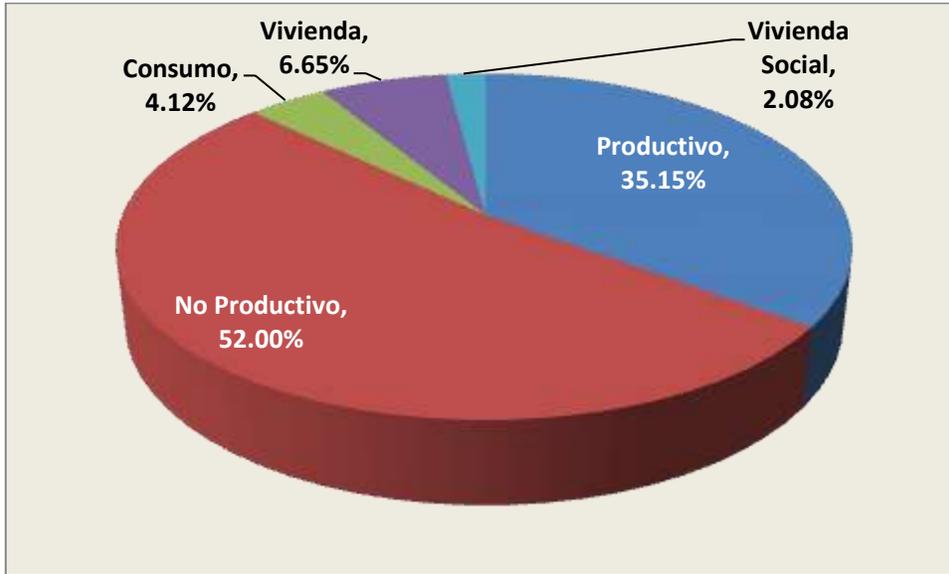
#### Cartera por género y en Bs



### 6.2.3 Cartera por segmento

En la gestión 2015, el tipo de cartera estaba dividido de la siguiente manera:

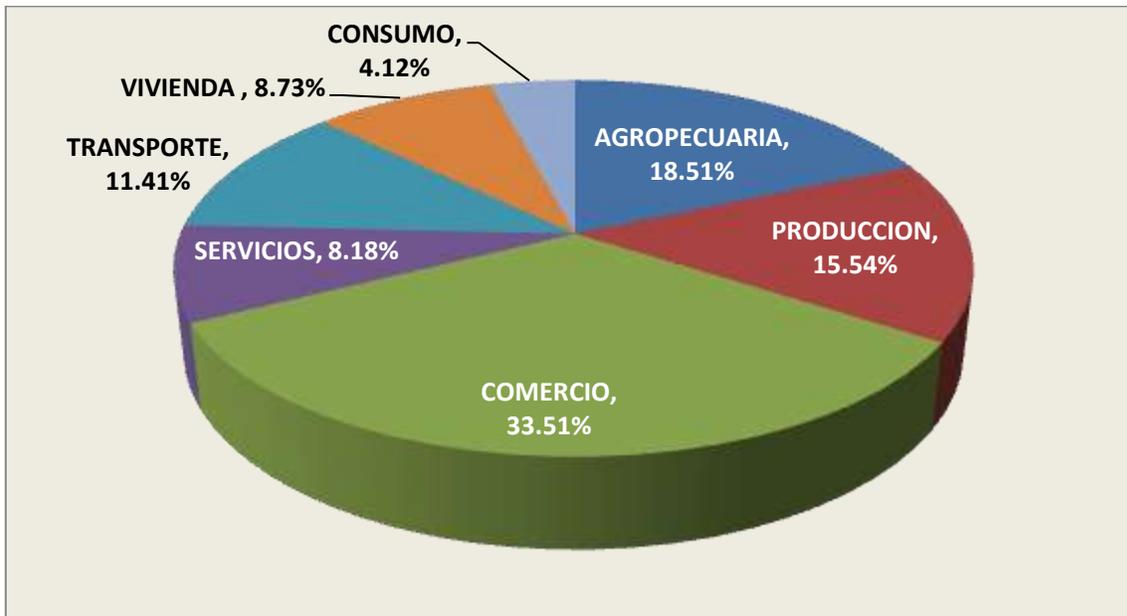
#### Cartera por segmento



### 6.2.4 Cartera por actividad

En la gestión 2015, el tipo de cartera estaba dividido de la siguiente manera:

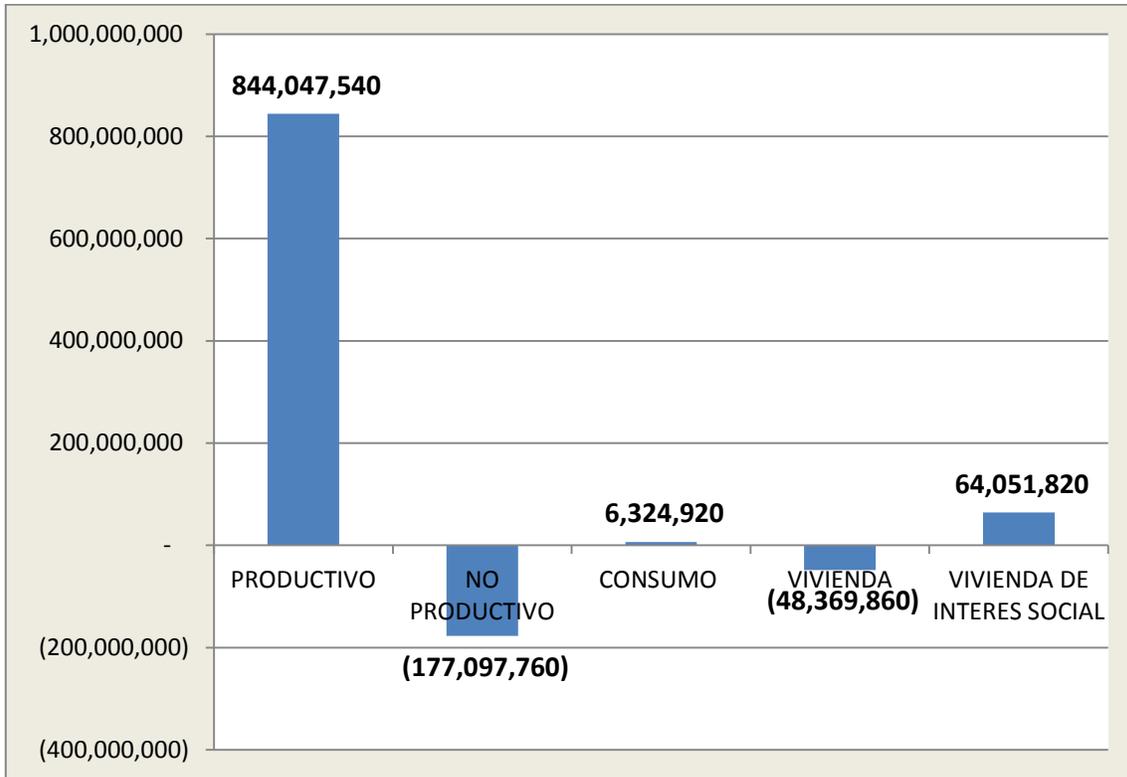
#### Cartera por actividad



## 6.2.5 Crecimiento de cartera por destino

El crecimiento de cartera por destino en la gestión 2015 estuvo enfocado esencialmente al sector productivo y la cartera de vivienda social.

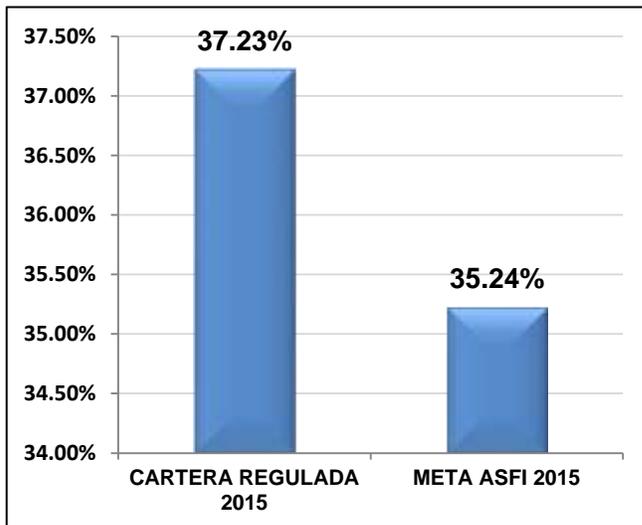
### Crecimiento de cartera por destino expresado en Bs



## 6.2.6 Metas de cartera regulada

La ley de Servicios Financieros promulgada en agosto de 2013, establece que todos los Bancos Múltiples deben lograr, hasta el 2018, que el 60% de su cartera sea regulada, definiendo cartera regulada como cartera al sector productivo y cartera de vivienda social. Paralelamente se estableció que existirían metas intermedias de cartera regulada, las cuales serían definidas por el Ministerio de Economía. El 23 de enero de 2015, el Ministerio de Economía estableció el mecanismo para definir las metas intermedias de cartera regulada para las entidades financieras, utilizando éste mecanismo la meta de cartera regulada para el 2015 correspondiente a nuestra entidad fue definida en 35.24%, la misma fue superada en 1.99 puntos porcentuales, ya que el porcentaje de cartera regulada llegó a 37.23%. De esta manera, queda evidenciado que Banco Prodem S.A., a través de un esfuerzo continuo, ha logrado adaptarse a las nuevas exigencias establecidas en la ley de Servicios Financieros.

### Crecimiento en cartera regulada



## 6.2.7 Seguridad del Cliente

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.

## 6.2.8 Educación Financiera

La educación es la mejor manera de superar la pobreza y la desigualdad. A lo largo de la gestión 2015 se ha trabajado en 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 redunda 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.

Durante la gestión 2015, Banco Prodem S.A. ha ejecutado su Plan de Educación Financiera establecido al inicio de gestión denominado “*Valor Presente, Valor Futuro*”. Los objetivos buscados con la Educación Financiera, fueron:

- Mejorar la cultura financiera de los clientes urbanos, periurbanos y rurales y promover un mayor conocimiento de los productos y servicios financieros.
- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece Banco Prodem S.A.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.



- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI y el carácter de la normativa.
- Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Incentivar programas de capacitación interna con los colaboradores de Banco Prodem S.A. para lograr altos estándares de atención al cliente a través de una apropiada orientación financiera

El programa “Valor Presente, Valor Futuro” abarcó áreas rurales y urbanas 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 Plan de Educación Financiera contó con cinco componentes esenciales para su completo desarrollo y difusión:

- **Distribución de material Impreso y folletería.**

### Volantes



# Afiches



## Cuadernos



## Poleras



## Alcancías



- **Actualización y mejora de la página web institucional:** Durante esta gestión se ha mejorado la página Web de Banco Prodem S.A., 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 y los videos generados sobre información financiera y educación financiera. Ambos tipos de materiales están generados en un formato amigable, con nuestro personaje Don Prodemcio, para llegar de manera efectiva, clara y didáctica a nuestros grupos de interés.



- **Material para cuñas radiales en radios urbanas y rurales.** Durante el transcurso de esta gestión, se ha generado un espacio en el programa radial “Andando” de Radio Erbol con difusión a Nivel Nacional, de 09:00 a 10:00 cada domingo, que incluye cuñas con Don Prodemcio enseñando sobre la educación financiera, menciones periódicas sobre educación financiera y diálogos sobre esta temática por Banco Prodem S.A. a través de la participación del locutor e invitados especiales. También se ha generado un nuevo espacio en Radio Patria Nueva con difusión a Nivel Nacional, todos los días de 10:00 a 11:00 que incluye cuñas con Don Prodemcio enseñando sobre la educación financiera, menciones periódicas sobre educación financiera y diálogos sobre esta temática por Banco Prodem S.A. a través de la participación del locutor e invitados especiales. Finalmente también se han hecho pases de las cuñas radiales de educación financiera en el programa Futbolmanía de Radio Fides.
  
- **Material audiovisual para circuito cerrado.** Nuestro banco ha generado videos sobre educación financiera elaborados de manera didáctica y completa para que los mismos sean incluidos en las pantallas de nuestro circuito cerrado a nivel nacional.
  
- **Exposiciones en colegios y centros educativos rurales para jóvenes de últimos cursos.** El objetivo de estas exposiciones fue el de brindar información a los alumnos del área rural para que conozcan las distintas alternativas que ponen a su disposición las entidades financieras para administrar y manejar su dinero. De igual manera, buscamos proveer las herramientas y conocimientos financieros a los alumnos, para que puedan tomar mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana. A través de la información proporcionada podrán decidir cual es la que se adecua a sus necesidades y los puede ayudar a mejorar su bienestar.

Adicionalmente, durante la gestión 2015 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, cuñas radiales y material audiovisual e impreso en general.

De acuerdo a lo establecido en el Plan de Educación Financiera de Banco Prodem S.A., si bien nuestro objetivo era visitar a 50 colegios o unidades educativas del área rural y urbano y llegar a mínimamente 1.000 personas, en la gestión 2015 se han visitado 53 unidades educativas a nivel nacional, alcanzando a más de 3.200 personas (estudiantes en un 96%, profesores y autoridades de las unidades educativas en un 4%), de acuerdo al siguiente detalle:

Plan de Educación Financiera

Programa: "Valor Presente, Valor Futuro"

Resumen de cobertura

Gestión 2015

Ciudad	Cantidad de Unidades Educativas alcanzadas (área rural y urbano)	Cantidad de participantes (autoridades de la unidad educativa, profesores, alumnos)
La Paz - Oruro	10	391
Tarija	5	300
Chuquisaca	7	362
Beni - Pando	5	140
Cochabamba	9	566
Potosí	6	195
Santa Cruz	11	1268
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>3,222</b>



### ¿QUÉ ES EL AHORRO?

Es la acción de guardar el dinero en un lugar seguro para poder disponer de el cuando lo necesites.



### ¿POR QUÉ DEBEMOS AHORRAR?

La persona que ahorra continuamente puede comprar lo que más desea. Además siempre cuenta con un respaldo ante cualquier oportunidad o emergencia.

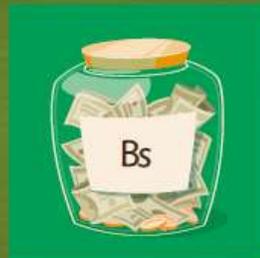


### ¿POR QUÉ AHORRAR EN UN BANCO O ENTIDAD FINANCIERA?

Porque tu dinero siempre estará seguro, nadie te lo podrá robar y tu no lo podrás gastar fácilmente. Además, gracias a los intereses puedes tener más dinero.



Más cerca, más tuyo.



### ¿QUÉ ES UNA CAJA DE AHORRO?

Es una cuenta que te permite depositar y retirar dinero de manera segura y ganar intereses.



### ¿QUÉ ES UN DEPOSITO A PLAZO FIJO?

Es una cuenta en la que depositas tu dinero pero no lo puedes retirar en un determinado tiempo y de esa manera tus ahorros crecen más, porque tienes mayores intereses.



Más cerca, más tuyo.

## 6.2.9 Mecanismos formales para la recepción de reclamos

Nuestros consumidores financieros pueden realizar sus reclamos a través del Punto de Reclamo (PR) que se encuentra habilitado en nuestros Puntos de Atención Financieros y en nuestra página web. Nuestro personal atiende todos los reclamos de manera gratuita para el consumidor financiero.

A continuación se muestran los tipos de reclamos atendidos durante las últimas dos gestiones, donde se puede apreciar la disminución de reclamos de parte de nuestros clientes o usuarios:

Concepto	2015	2014
Atención al cliente	70	86
Boleta de garantía	1	-
Caja de ahorro	14	34
Central de riesgos	3	10
Créditos	95	98
Depósitos a Plazo Fijo	1	1
Giros y transferencias	-	11
Ordenes judiciales y retenciones	9	6
Pago de impuestos y servicios	-	2
Tarjeta de Crédito	-	1
Tarjeta de Débito	21	52
Fraccionamiento de material monetario	1	1
Cuenta Corriente	-	-
Canje de billetes	3	-
Banca por internet	-	-
Burós de información crediticia	1	5
Comisiones y cobros	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>273</b>

## 6.2.10 Inclusión Financiera

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

**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, en nuestras agencias se pueden realizar todas las operaciones y servicios autorizados por nuestro ente regulador.

**Oficinas Externas:** Contamos con 15 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.

**Punto corresponsal no financiero:** 19 puntos de atención financiera que realizan operaciones a través de una persona natural que no efectúa actividades de intermediación financiera ni de servicios financieros complementarios.

**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.

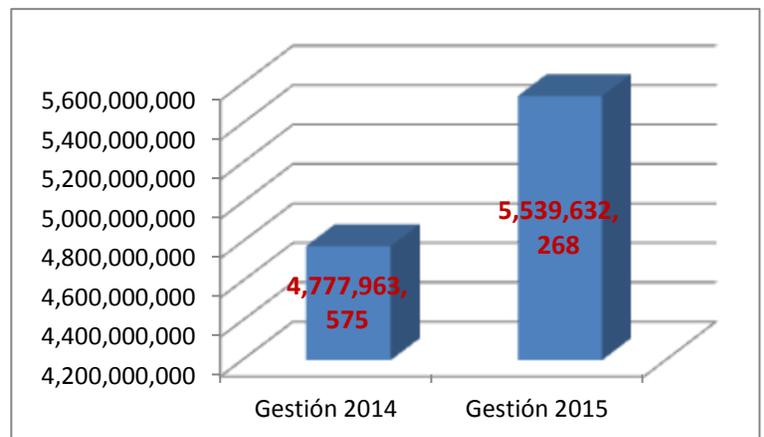
**Cajeros automáticos:** se tienen 148 Cajeros Automáticos distribuidos en todo el territorio nacional. Estos Puntos de atención financiera permiten a los clientes de servicios financieros realizar retiros y/o depósitos de efectivo, consultas de movimientos y saldos, rescate de cuotas, transferencias entre cuentas propias y a cuentas de terceros.

## 6.2.11 Productos y servicios responsables

**953,588 cuentas  
en captaciones**



**En 2015  
captamos  
Bs5,539,632,268**



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

### Servicio de cobranza

El servicio de cobranzas 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. Esta dirigido principalmente a empresas que realizan ventas masivas. Durante la gestión 2015, se llegó a un gran número de empresas, entidades públicas y privadas.

### **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 y abono en cuenta.

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

Este servicio de recaudación de tributos fiscales, continúa apoyando a las políticas tributarias generadas por el Servicio de Impuestos Nacionales 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 de 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.

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

A través de este servicio, Banco Prodem S.A. da la posibilidad a personas de todos los estratos sociales de contar con Seguros de Vida o de Bienes Patrimoniales, a bajo costo. El Microseguro de Vida "ProdemVida" y el Microseguro de Bienes "Prodem Bienes" tienen el respaldo de la empresa aseguradora Nacional Seguros S.A.

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

Este servicio que se brinda a la Policía Boliviana, para realizar el cobro de boletas de Infracciones de Tránsito y por 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.

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

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

### **Tarjeta inteligente**

Nuestra tarjeta inteligente brinda seguridad y transparencia a través del uso de la huella digital como sistema único de seguridad desde la creación de Banco Prodem S.A. ya hace más de 16 años con la cual nuestros clientes pueden realizar sus operaciones financieras en nuestros 309 puntos de atención a nivel nacional.

## **Giros Nacionales**

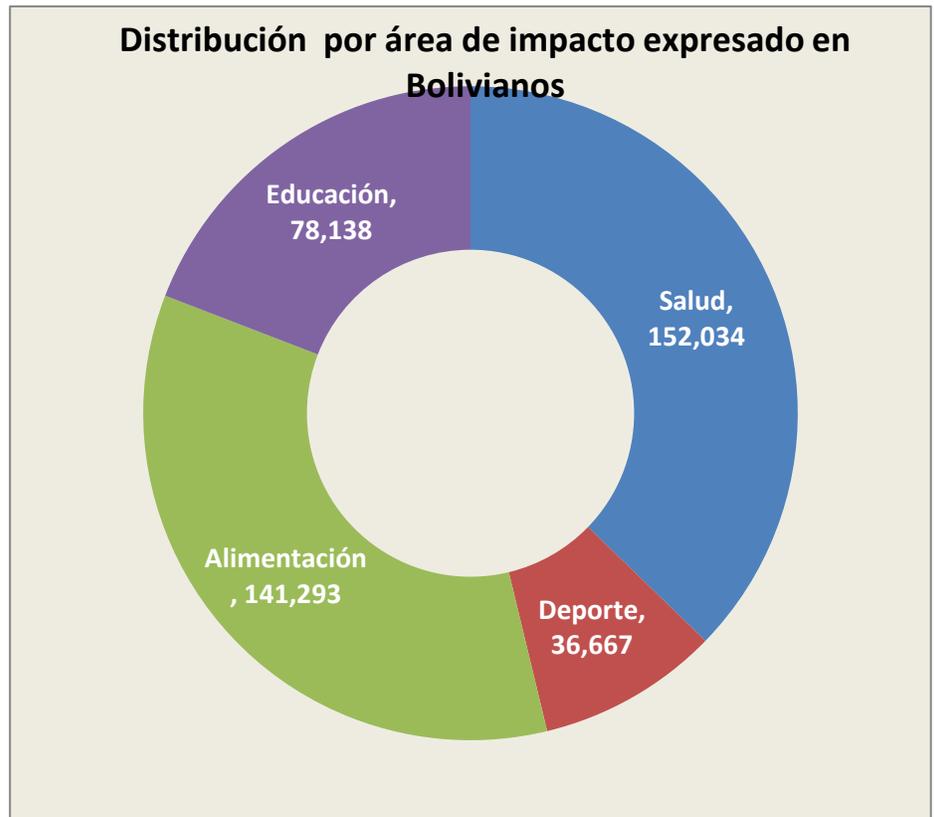
El servicio de giros nacionales permite a las personas enviar y recibir dinero a nivel nacional, contamos con 290 puntos de atención, de los cuales el 60% están en el área rural.

## **Remesas Internacionales**

Las remesas internacionales son 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 que lo tenemos desde el año 2013 a través del Banco Unión y Western Union.

### 6.3 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.



## 6.3.1 Nuestro Apoyo en la Sociedad

### Fundación KAYA

La Fundación Kaya brinda a niños y niñas de la calle (objeto de violencia, abuso y de familias desintegradas) la oportunidad de tener una vida digna bajo la protección familiar.

Atiende un programa de acogimiento con niños, niñas, adolescentes y jóvenes que viven en 2 casas de la Fundación Kaya bajo un modelo familiar.

El apoyo actual de Banco Prodem S.A. se materializa a través de nuestro consultorio odontológico ubicado en la Fundación Kaya y que esta completamente subvencionado por el banco incluyendo los honorarios de la Dra. a cargo. El consultorio odontológico funciona en un "Castillo" para captar la atención de los niños y promover las curaciones necesarias. La Dra. Valdivia con los niños dándoles una oportunidad más de recuperar las piezas dañadas y mantener una espléndida y saludable sonrisa.

Por otra parte, el banco apoya de manera constante al comedor de la Fundación KAYA, ofreciendo la oportunidad de que los niños puedan mejorar su alimentación diaria con comida saludable que aporta a su crecimiento mental y físico, así como a su desempeño académico.



#### **Programa comedor KAYA**

- ✿ 43,160 platos de comida a niños y jóvenes en situación de alto riesgo y pobreza extrema
- ✿ 37,440 snacks (fruta o galletas)
- ✿ 8,544 huevos
- ✿ 2,858 kilos de carne
- ✿ 2,155 kilos de fideo
- ✿ 1,720 kilos de papa
- ✿ 4,811 litros de leche

#### **Consultorio odontológico KAYA**

- ✿ 66 niños atendidos: 19 niñas y 47 niños
- ✿ Entre 3 y 8 años, 13 niños atendidos
- ✿ Entre 9 y 14 años, 41 niños atendidos
- ✿ Entre 15 y 22 años, 12 jóvenes atendidos
- ✿ 531 caries curadas
- ✿ 83 dientes extraídos
- ✿ 148 curaciones generales

**120 regalos navideños  
entregados a los niños de  
Kaya**



## **Asociación benéfica REMAR**

Es una Asociación benéfica que ayuda a niños, jóvenes y adultos a combatir problemas de drogadicción y alcoholismo. Apoyamos a Remar con tres comedores populares para niños de escasos recursos de zonas alejadas y humildes donde opera. Uno de los comedores esta ubicado en Alto Nuevo San Pedro en Alto Achachicala, el segundo comedor en la zona de Rio Seco en la ciudad de El Alto y el tercero en la localidad de Cotoca en el departamento de Santa Cruz.

Llega el medio día y los pequeños comensales empiezan a aparecer en los comedores provenientes de varias cuadras a la redonda. En muchos casos este alimento es el único que varios niños probarán en 24 Hrs. por lo que es importante que pueda ser lo más sustancioso posible. Una vez que los niños almuerzan, retoman sus actividades diarias: algunos van al colegio, otros retornan de él y muchos otros se dirigen a sus hogares a jugar.



**Durante la gestión 2015, se dieron 24.637 platos de comida a niños y jóvenes en situación de alto riesgo y pobreza extrema**

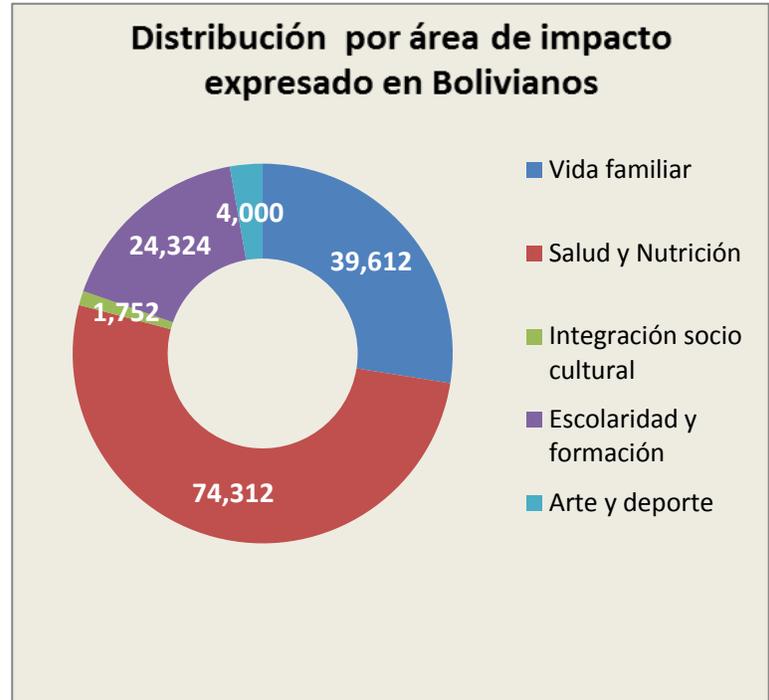
**108 regalos navideños entregados a los niños de Remar**



## Aldeas Infantiles SOS

Aldeas SOS basa su trabajo en un desarrollo saludable de niños y niñas en un entorno familiar protector integrada 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 y ayuda a que estos niños mejoren su calidad de vida.

Son diez niños en la ciudad de La Paz y 8 en la ciudad de Cochabamba 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.



**105 regalos navideños entregados a los niños del Aldeas SOS**

## **Centro de Apoyo a la Mujer – CAM**

El Centro de Apoyo a la Mujer – CAM apoya a mujeres con alta probabilidad y riesgos de aborto. El CAM atiende a estas mujeres y a sus hijos nacidos mediante este programa.

El objetivo primordial del CAM es evitar que las mujeres provoquen abortos en los embarazos no deseados e intervienen con apoyo moral, psicológico y material ya que ayudan a las madres con sus gastos pre y post natales.

**Apoyo a 849 madres  
gestantes en situación de  
crisis**

**180 regalos navideños  
entregados a los niños del  
CAM**



## Asilo “Las Awichas”

Con el apoyo de nuestros voluntarios, Banco Prodem S.A. visita dos veces al año a este centro de personas de la tercera edad, llevando una amplia variedad de víveres, mucha alegría, compañía y ganas de escuchar muy buenas historias de vida.

Los ancianitos del asilo “Las Awichas” demuestran mucha alegría todas las veces que los visitamos y siempre nos comentan lo importante que es para ellos el poder contar con el apoyo de Banco Prodem S.A. en víveres, que es lo que más necesitan y consumen. Las personas que participan en esta actividad son los voluntarios del banco, quienes con mucha predisposición y paciencia, no solo dejan los víveres en el asilo, sino comparten gratos momentos, jugando, escuchando y ayudando a los ancianitos en su diario quehacer.



**Bs. 16,000 de apoyo en víveres**



## **Centro de Educación Especial – Genoveva Ríos**

El Centro Genoveva Ríos para niños con capacidades diferentes, esta ubicado en el municipio de Patacamaya a 95 Km de la ciudad de La Paz. Alberga a alrededor de 30 niños con capacidades especiales que recibieron con mucha felicidad toda la ayuda brindada por el banco.

La escuela de formación especial realiza actividades de capacitación, formación y estimulación especial para que niños con capacidades diferentes puedan mejorar sus habilidades motrices y cognitivas.



**Apoyo a más de 30 niños con capacidades diferentes**

**Apoyo con material didáctico educativo especializado**

**30 regalos navideños entregados a los niños de la U.E. Genoveva Ríos**



## **Centro Solidaridad Vida**

Centro Solidaridad Vida ayuda a niños, jóvenes y adultos a combatir problemas de drogadicción y alcoholismo. Trabaja en varios frentes en pos de lograr reinsertar a esta población a la sociedad en general. Banco Prodem S.A. apoya al Centro a través de un aporte económico bimestral.

## **Recorrido Turístico para niños con capacidades diferentes**

Gracias a un convenio Institucional entre Banco Prodem S.A. y la Empresa Estatal Boliviana de Turismo – BOLTUR, se propició un día de esparcimiento para niños con capacidades diferentes provenientes de diferentes centros de la ciudad de La Paz denominado “City Tour Exploradores”.

El Programa consistió en un tour con guías especiales para los niños del Centro para la Inclusión EFFETA (discapacidad auditiva) y los niños del Instituto de Adaptación Infantil – IDAI.

El tour empezó en oficinas del banco, donde los niños fueron cariñosamente recibidos por el plantel ejecutivo y empleados, para luego dirigirse a las oficinas de BOLTUR en Plaza Murillo, continuar con el Museo Costumbrista y concluir visitando el Museo de San Francisco.

**Bs. 12,528 de apoyo permanente**

**30 niños con capacidades diferentes beneficiados con el paseo por la Ciudad**



## Campaña por Un Boliviano

De manera recurrente apoyamos a la campaña denominada “Por Un Boliviano” realizada por la Fundación UNIFRANZ. Dicha campaña, desde sus orígenes, ha estado dirigida a generar soluciones preventivas y de tratamiento médico a niños, jóvenes y personas en general que padecen de cáncer.

El desafío de esta gestión fue el de generar la mayor cantidad de aportes dirigidos a la mejora de la Clínica UNIFRANZ, ubicado en una zona muy conocida de la ciudad de La Paz, donde se cuentan con equipos médicos y personal calificado para atender las necesidades de la población.

Banco Prodem S.A. apoyó con personal y toda la logística necesaria para realizar el conteo de dinero en el eje troncal del País, garantizando a la población la seguridad de sus aportes.

**Alrededor de Bs. 50.000  
recaudados en la campaña  
“Por Un Boliviano”**



## OTRAS ACTIVIDADES SOCIALES



Donación de computadoras a la Unidad Educativa "Pedro Domingo Murillo" de la localidad de Patacamaya



Donación de computadoras a la Fundación de niños KAYA



Donación navideña asilo Sagrado Corazón de Jesús en Beni



Navidad – Entrega de regalos en el Centro de niños Tata Juan de Dios en Chuquisaca



Navidad – Regalos para los niños del personal de Torre Azul



Navidad – Regalos a los niños de ADESORBENI (Asociación Departamental de Sordos del Beni)



Fiesta Navideña para niños: hijos de empleados del Banco, niños Kaya y Aldeas SOS en LP y CBBA



Donación medicamentos Hospital del Niño

Departamento de Responsabilidad Social.



Más cerca, más tuyo.

### 6.3.2 Programa de Voluntariado Prodem

El programa de Voluntariado del banco denominado “Voluntario Prodem”, agrupa a personas voluntarias de la Institución las que además de sus propias labores profesionales cotidianas, de modo desinteresado y responsable, dedican parte de su tiempo a actividades solidarias realizadas en favor de la comunidad.

La acción voluntaria exige de personas sensibilizadas y mentalizadas con el tema social, que además se comprometan asumiendo de forma responsable su ofrecimiento de tiempo libre solidario, para poner sus capacidades y experiencias en beneficio de los demás.

“*Voluntario Prodem*” se plantea como una acción social en la comunidad y para la comunidad. El voluntariado, como forma específica de intervención social y como expresión de compromiso solidario, se abre a un amplio abanico de acciones con múltiples formas y tareas. La acción voluntaria de Banco Prodem S.A. es una aportación a la acción social de la capacidad de trabajo de cada voluntario y un tiempo comprometido con el desarrollo de Bolivia

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**EN EL CENTRO GENOVEVA RIOS LOS NIÑOS DISFRUTARON DE SUS REGALOS**  
Gracias a nuestros voluntarios que en el transcurso del año entregaron junto a regalos y sus sonrisas a cientos de niños pequeños una Navidad feliz.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**EN EL CENTRO DE AYUDA A LA MUJER LOS NIÑOS DISFRUTARON SUS REGALOS**  
Gracias a nuestros voluntarios que en el transcurso del año entregaron junto a regalos y sus sonrisas a cientos de niños pequeños una Navidad feliz.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**EN ALTO ACHACHICALA LOS NIÑOS DE REMAR DISFRUTARON SUS REGALOS**  
Gracias a nuestros voluntarios que en el transcurso del año entregaron junto a regalos y sus sonrisas a cientos de niños pequeños una Navidad feliz.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**LOS NIÑOS DE KAYA TUVIERON UN DÍA DE ALEGRÍA Y DIVERSIÓN...**  
Un día en el que los voluntarios que nos acompañaron por su buena voluntad se unieron a nuestra alegría.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**EN RIO SECO LOS NIÑOS DE REMAR DISFRUTARON SUS REGALOS**  
Gracias a nuestros voluntarios que en el transcurso del año entregaron junto a regalos y sus sonrisas a cientos de niños pequeños una Navidad feliz.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**UNA JORNADA DE ALEGRÍA LA QUE VIVIMOS CON NUESTROS MÁS PEQUEÑOS!**  
La Navidad Prodem es así una verdadera fiesta.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**EN EL ASILO SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS LOS ABUELOS TAMBIÉN DISFRUTARON**  
Gracias a nuestros voluntarios que en el transcurso del año entregaron junto a regalos y sus sonrisas a cientos de niños pequeños una Navidad feliz.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.

Quando ellos  
**Sonríen**  
Donramos  
**Todos**

**NUESTROS ABUELOS DE AWICHAS RECIBIERON FELICES SUS REGALOS**  
Gracias a nuestros voluntarios que en el transcurso del año entregaron junto a regalos y sus sonrisas a cientos de niños pequeños una Navidad feliz.

**prodem**  
Más cerca, más tuyo.



GRACIAS VOLUNTARIOS PRODEM



Departamento de Responsabilidad Social.



Más cerca, más tuyo.



### **6.3.3 Objetivos del Programa de Voluntariado**

- ✓ Sensibilizar a los colaboradores de Banco Prodem S.A. sobre la importancia de participar en actividades de voluntariado social.
- ✓ Generar diferentes actividades sociales voluntarias a nivel nacional.
- ✓ Sumar la mayor cantidad de personas al servicio de Voluntariado Prodem a lo largo de la gestión y a Nivel Nacional.
- ✓ Fortalecer el sentido y orgullo de pertenencia de los colaboradores con la Institución.

## 6.4 Proveedores

# 5,500 Proveedores a nivel nacional en nuestra base de datos

Los proveedores para Banco Prodem S.A. se constituyen en un factor altamente importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, al proporcionar equipamiento, asistencia técnica, suministros y servicios que hacen posible el desarrollo de nuestra actividad.

Trabajamos con proveedores idóneos y responsables, asegurándonos que cumplen con los requisitos de calidad perseguidos, tanto para usuarios internos como externos, permitiendo mantener el equilibrio de la cadena de valor y alcanzar mayor estabilidad.

En este sentido, se exige que el proveedor muestre de manera consistente una razonable salud financiera y un comportamiento idóneo (para con su personal, sus proveedores, clientes, entidades financieras y reguladores, entre otros) en relación a sus obligaciones crediticias, tributarias y laborales, mostrando respeto a las normas nacionales e internacionales vigentes.



El Departamento de Administración considera, previa 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 (no extranjeros) 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.

# 7

## Desempeño ambiental

**La actividad propia** de Banco Prodem S.A. no produce impactos significativos en el medio ambiente, pero la entidad está plenamente comprometida con su protección.

## 7.1 Gestión responsable con el 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 la dio 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.

## 7.2 Iniciativas de cuidado ambiental

A lo largo de la gestión 2015, e impulsando lo iniciado en la gestión 2014, se han generado varias campañas de cuidado ambiental en cuanto al ahorro y cuidado de energía eléctrica, agua potable, ahorro de papel, entre otros, tratando de concientizar a nuestros colaboradores de la importancia en la preservación medioambiental. Las campañas a lo largo de la gestión, fueron: Salvemos el planeta, reciclemos el papel, más que un papel, ahorremos energía y ahorremos agua potable.



## 7.3 Consumo de recursos y gestión de residuos

		2015		2014		Variación		
		Consumo en Bs	Consumo en Unidad de medida	Consumo en Bs	Consumo en Unidad de medida	En Bs		En unidad de medida
<b>1</b>	<b>Consumo de Agua</b>							
	<b>Total consumo de agua potable</b>	253,487	20,393 m <sup>3</sup>	251,125	20,203 m <sup>3</sup>	2,362		190 m <sup>3</sup>
	<small>El agua potable utilizada en Banco Prodem S.A. no se reutiliza ni se recicla debido a que el servicio es suministrado y controlado por la empresa de servicio público.</small>							
<b>2</b>	<b>Consumo de Energía</b>							
	<b>Total de energía eléctrica consumida</b>	6,076,699	4,822,777 Kwh.	6,137,161	4,870,763 Kwh.	-60,462		-47,986 Kwh.
	<b>Total combustible consumido</b>	1,235,411	330,324 Lts.	1,188,646	317,820 Lts.	46,765		12,504 Lts.
	<small>El total combustible consumido se refiere a la gasolina y diesel utilizados en el período</small>							
<b>3</b>	<b>Consumo de Papel</b>							
	<b>Total de papel consumido</b>	2,328,341	160 Ton .	1,135,090	78 Ton.	1,193,251		82 Ton.
<b>4</b>	<b>Gestión de residuos</b>							
	<b>Tonners</b>	2,945,983	2,928 u.	2,241,800	2,228 u.	704,183		700 u.



Bajó el consumo.



Subió el consumo.

## 7.4 Medición de la Huella de Carbono

Conscientes de las consecuencias del cambio climático, iniciamos la medición parcial de nuestra huella de carbono para identificar oportunidades de mejora y planes de mitigación.

La Huella de Carbono que se define como: “la totalidad de Gases de Efecto Invernadero (GEI) emitidos por efecto directo y/o indirecto de un individuo, organización, evento o producto” (UK Carbon Trust, 2008), es una herramienta que nos ayuda a determinar las fuentes más importantes de emisiones de GEI, para posteriormente plantear estrategias de reducción de emisiones y finalmente tomar decisiones para compensar la huella.

Banco Prodem S.A. reconoce la necesidad de abordar el cambio climático de forma proactiva reduciendo las emisiones de carbono a la atmósfera. En ese sentido ha realizado la medición de la Huella de Carbono a través de una empresa independiente del medio, que recoge el inventario de Gases de Efecto Invernadero de la gestión 2015 para las actividades que realiza en 4 instalaciones en la ciudad de La Paz: Oficina Nacional, Agencia Calacoto, Sucursal La Paz y Oficina de Torre Azul.

El Inventario de Gases de Efecto Invernadero del año 2015 de Banco Prodem S.A. ha sido realizado de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma Boliviana NB-ISO 14064-1:2006: “Gases de

efecto invernadero. Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero”.

Es importante mencionar que los GEI que se toman en cuenta para la mayoría de las fuentes son dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>) y óxido nitroso (N<sub>2</sub>O). En el caso de los gases refrigerantes también se toma en cuenta el R-22. Las cantidades de estos gases se presentan en unidades de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), lo cual refleja la cantidad de emisiones de dióxido de carbono que causarían el mismo calentamiento en un periodo de 100 años, aplicando los datos de potencial de calentamiento global (GWP) proporcionados en el IPCC 4th Assessment Report (2011).

Basados en lo anteriormente mencionado, se obtuvieron los siguientes resultados de Huella de Carbono para las cuatro locaciones seleccionadas:

	Oficina Nacional	Sucursal La Paz	Agencia Calacoto	Oficina de Torre Azul	Total
	Ton CO <sub>2</sub> e	%			
<b>Emisiones Directas (Alcance 1)</b>					
Consumo de combustibles en vehículos propios y controlados por Banco Prodem S.A. (combustión móvil)	12,36	23,54	4,16	-	<b>10,03</b>
<b>Emisiones Indirectas (Alcance 2)</b>					
Consumo de energía eléctrica generada en el SIN	235,01	45,80	9,97	35,67	<b>81,75</b>
<b>Emisiones Indirectas (Alcance 3)</b>					
Viajes por actividades del Banco en aerolíneas comerciales	4,08	-	-	-	<b>1,02</b>
Consumo de papel	-	1,99	0,70	2,51	<b>1,30</b>
Generación de residuos sólidos	9,12	7,55	1,45	4,71	<b>5,72</b>
<b>Total</b>	<b>261,26</b>	<b>78,88</b>	<b>16,29</b>	<b>42,89</b>	<b>399,32</b>



EN BANCO PRODEM CUIDAMOS  
**NUESTRO PLANETA**



CUIDEMOS  
**EL PAPEL**



CUIDEMOS  
**EL AGUA**



NOI AL CALENTAMIENTO  
**GLOBAL**



PRESERVEMOS  
**EL PLANETA**

Departamento de Responsabilidad Social



Más cerca, más tuyo.



## 7.5 Iniciativas de productos ambientales

Continuando lo realizado en la gestión 2014, se está trabajando en conjunto con la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico (Swisscontact). 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.

Durante la gestión 2016 se dará mayor impulso a este producto y se verán también otras iniciativas complementarias de productos crediticios sostenibles que estén relacionados con incentivar la protección del medio ambiente.

# 8

## Desempeño económico

**Somos sostenibles** en el tiempo a través de un negocio económicamente viable que nos permite generar desarrollo y bienestar para nuestros grupos de interés.

## 8.1 Composición Accionaria

La composición accionaria de nuestro banco al 31 de diciembre de 2015 fue la siguiente:

NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL ACCIONISTA	NACIONALIDAD	VALOR NOMINAL DE LA ACCION	CANTIDAD ACCIONES	IMPORTE PAQUETE ACCIONARIO	% PARTICIPACIÓN
Armin Giese Parada	Boliviana	100	27	2,700	0.00%
Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela - BANDES	Venezolana	100	4,244,394	424,439,400	98.99%
Berty Añez Vaca	Boliviana	100	4	400	0.00%
Cristina Barrón Molina	Boliviana	100	75	7,500	0.00%
Emilio Molle Mamani	Boliviana	100	13	1,300	0.00%
Gonzalo Antonio Campero Ampuero	Boliviana	100	4	400	0.00%
Helmut Raul Nuñez Suarez	Boliviana	100	61	6,100	0.00%
Hernan Meneses Aillon	Boliviana	100	75	7,500	0.00%
Humberto Ronald Garcia Sanchez	Boliviana	100	13	1,300	0.00%
Ismael Fabricio Sotomayor Bravo	Boliviana	100	75	7,500	0.00%
Jose Alfredo Buhezo	Boliviana	100	27	2,700	0.00%
José Arturo Alvizuri Gallozo	Boliviana	100	81	8,100	0.00%
José Omonte Romero	Boliviana	100	41,381	4,138,100	0.97%
Juan Jimber Usnayo Laura	Boliviana	100	27	2,700	0.00%
Julio Cesar Valenzuela Perez	Boliviana	100	4	400	0.00%
Marcelo Ardaya Cossio	Boliviana	100	13	1,300	0.00%
Marco Antonio Machaca Funes	Boliviana	100	36	3,600	0.00%
Maria Luiza Alvarez Valverde	Boliviana	100	43	4,300	0.00%
Marvin Javier Llanos Morales	Boliviana	100	4	400	0.00%
Miguel Angel Camacho Coca	Boliviana	100	27	2,700	0.00%
Osman Vaca Suarez	Boliviana	100	675	67,500	0.02%
Ramiro Gutierrez Amurrio	Boliviana	100	13	1,300	0.00%
Ruben Denis Cholima Leigue	Boliviana	100	202	20,200	0.00%
Saul Simon Terrazas Trigo	Boliviana	100	43	4,300	0.00%
Shirley Norah Soliz Tordoya	Boliviana	100	75	7,500	0.00%
Tereza Marquez Velasquez	Boliviana	100	234	23,400	0.01%
Willans Erlan Balderrama Rojas	Boliviana	100	13	1,300	0.00%
Yamil César Torres Ovando	Boliviana	100	75	7,500	0.00%
Zulma Torrez Rodriguez	Boliviana	100	27	2,700	0.00%
<b>Totales</b>			<b>4,287,741</b>	<b>428,774,100</b>	<b>100.00%</b>

## 8.2 Comunicación con los accionistas

La comunicación con los accionistas es permanente. Existen varias maneras en las que Banco Prodem se comunica con sus accionistas, entre las que podemos mencionar: La Memoria Anual del Banco, el Informe de RSE anual, el Informe Anual de Gobierno Corporativo, el Informe de Límites de Gasto de RSE, la Junta de Accionistas, entre otros. Con relación a éste último, vale la pena mencionar que durante la gestión 2015, se tuvo la siguiente cantidad de Juntas de accionistas:

Tipo de Junta	Número
Junta ordinaria de Accionistas	1
Junta extraordinaria de Accionistas	1

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 del banco, 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.

### 8.3 Banco Prodem S.A. en cifras (Expresado en Bolivianos)

	2015	2014
<b>Total Activos</b>		
Total Activo	7,115,436,961	6,235,055,926
<b>Pasivo y Patrimonio</b>		
Total Pasivo	6,523,087,426	5,711,587,939
Total Patrimonio	592,349,534	523,467,987
<b>Empleados</b>		
Número total de empleados	2,635	2,661
<b>Canales de atención</b>		
Número total de canales de atención	325	300
Cajeros Automáticos	148	133
Total de agencias urbanas	54	50
Total de agencias rurales	73	73
<b>Cartera por género</b>		
Créditos otorgados a mujeres (1)	2,111	1,940
Créditos otorgados a varones (1)	3,661	3,235
<b>Cientes por género</b>		
Cantidad de prestatarias mujeres (2)	54,070	59,068
Cantidad de prestatarios varones (2)	72,815	72,690

(1) Cifras en millones de Bolivianos

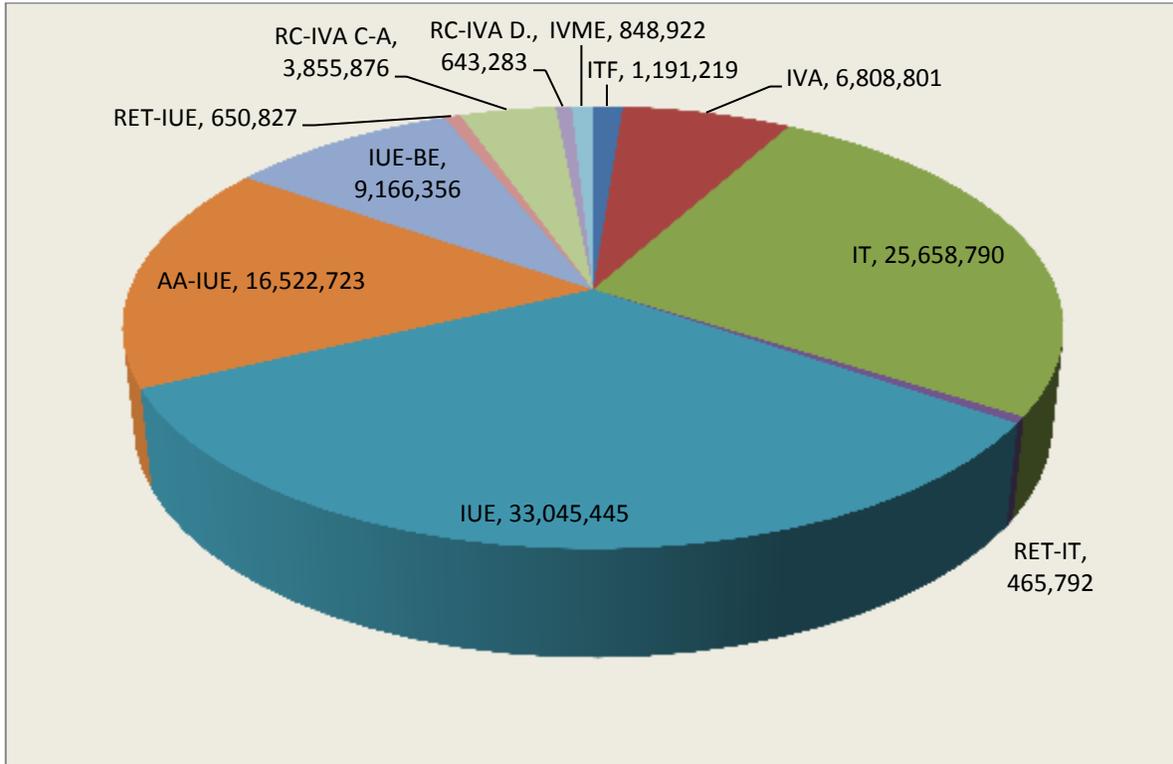
(2) Cifras expresadas en cantidad de clientes

### 8.4 Indicadores Económicos Importantes

Indicador	2015 (expresado en Bs)	2014 (expresado en Bs)
ROE	18.06%	17.98%
ROA	1.43%	1.47%
Margen neto de Utilidad	1.82%	1.87%

## 8.5 Impuestos pagados

Cumpliendo puntualmente con las obligaciones impositivas, los impuestos pagados a lo largo de la gestión 2015 se distribuyeron de la siguiente forma, expresado en Bolivianos:



## 8.6 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.

<b>VALOR ECONOMICO CREADO Y DISTRIBUIDO 2015 - Expresado en Bolivianos</b>		
<b>VALOR ECONOMICO CREADO Y DISTRIBUIDO</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>VALOR ECONOMICO CREADO (VEC)</b>	<b>871,719,064</b>	<b>788,571,002</b>
<b>a) Ingresos (ventas netas+ingresos por inversiones financieras+ventas de activos)</b>	<b>871,719,064</b>	<b>788,571,002</b>
Ingresos financieros	807,292,666	728,055,374
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	5,519	7,767
Recuperación de activos financieros	7,610,860	6,821,814
Otros ingresos operativos	56,810,019	53,686,047
<b>VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO (VED)</b>	<b>754,789,802</b>	<b>682,392,695</b>
<b>b) Costos operativos (pago a proveedores, royalties y pagos de facilitación)</b>	<b>323,126,085</b>	<b>283,223,359</b>
Cargos por obligaciones con el público	153,309,151	110,086,842
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	1,612,963	258,213
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	910	1,281
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	48,897,440	49,682,461
Otros gastos operativos	5,553,875	10,422,336
Servicios contratados	33,079,186	30,195,852
Seguros	2,915,854	3,224,880
Comunicaciones y traslados	15,208,453	15,274,445
Mantenimiento y reparaciones	6,379,658	7,679,629
Gastos notariales y judiciales	1,331,293	1,419,135
Alquileres	24,283,930	22,476,435
Energía eléctrica, agua y calefacción	6,330,186	6,008,739
Papelería, útiles y materiales de servicio	13,213,675	15,121,560
Subscripciones y afiliaciones	167,316	47,254
Propaganda y Publicidad	5,763,770	6,241,089
Gastos de representación	11,454	2,096
Aportes otras entidades - Normativo por entidad	356,606	355,172
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	201,211	233,400
Diversos (menos gastos de RSE)	4,509,154	4,492,540
<b>c) Salarios y beneficios sociales (Pagos totales a los empleados y contribuciones sociales)</b>	<b>338,454,961</b>	<b>318,592,204</b>
Gastos de personal	338,454,961	318,592,204
<b>d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos accionistas e intereses por préstamos)</b>	<b>6,601,396</b>	<b>3,959,002</b>
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	6,601,396	3,959,002
<b>e) Pagos al gobierno (Tasas e impuestos brutos)</b>	<b>86,205,092</b>	<b>75,762,522</b>
Impuestos	2,523,948	3,119,185
Aportes ASFI	6,886,054	6,399,228
Multas ASFI	9,872	25,803
Aportes Fondo de Reestructuración Financiera	27,217,050	22,627,454
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas	49,568,168	43,590,852
<b>f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y doaciones)</b>	<b>402,268</b>	<b>855,608</b>
Responsabilidad Social y donaciones	402,268	855,608
<b>VALOR ECONOMICO RETENIDO (VER=VEC - VED)</b>	<b>116,929,262</b>	<b>106,178,307</b>

# 9

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

**Nuestra gestión de RSE es transparente y siempre dispuesta a generar un alto impacto en nuestra sociedad.**



Este documento certifica que MicroFinanza Rating ha asignado a:

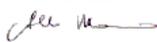
**Banco Prodem - Bolivia**

**la nota de Rating Social: <sup>S</sup> A**

*Visita a la institución: Noviembre 2015*  
*Ultimo periodo para el análisis operacional: Diciembre 2015*

Nota	Definición
<sup>S</sup> A	Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Probable logro de la misión social.

Milán, Marzo 2016

Aldo Moauro  
  
Director Ejecutivo - MicroFinanza Rating



Este documento certifica que MicroFinanza Rating ha asignado a:

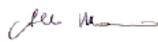
**Banco Prodem - Bolivia**

**la nota de Desempeño RSE: <sup>S</sup> A**

*Visita a la institución: Noviembre 2015*  
*Ultimo periodo para el análisis operacional: Diciembre 2015*

Nota	Definición
<sup>S</sup> A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados muy bien alineados a la planificación.

Milán, Marzo 2016

Aldo Moauro  
  
Director Ejecutivo - MicroFinanza Rating

## Banco Prodem S.A.

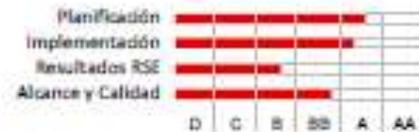
### CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE

**5A**

BUENA CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO.  
RESULTADOS MUY BIEN ALINEADOS CON LA PLANIFICACIÓN.

Comité de Rating Social: Marzo 2016 Rating Social anterior: 5A por MicroFinanza Rating

Copyright © 2016 MicroFinanza Rating Srl. Prohibida la reproducción sin permiso de MicroFinanza Rating Srl.



### FUNDAMENTO DE LA CALIFICACIÓN

- PLANIFICACIÓN:** Gobierno y niveles ejecutivos mantienen un buen compromiso con los objetivos de desempeño RSE. Si bien la estrategia general incluye factores RSE, se presentan espacios de mejora en su instrumentalización y monitoreo. El relevamiento de información de índole social para la toma de decisiones estratégicas presenta una formalización moderada. La gestión del talento humano está formalizada y alineada a la planificación RSE, quedan por incluir factores sociales en los sistemas de incentivo de los colaboradores.
- IMPLEMENTACIÓN:** Si bien los objetivos de desempeño RSE son utilizados para la toma de decisiones, la capacidad de recolectar y monitorear el avance del cumplimiento de los objetivos institucionales es moderada.
- RESULTADOS RSE:** Los grupos de interés han sido formalmente definidos y aprobados. El equipo de la entidad cuenta con una remuneración alineada a los estándares del mercado y reporta un nivel de rotación controlado. Los sistemas de gestión y resolución de los reclamos de los clientes son muy buenos. El nivel de transparencia es elevado y el precio de los productos alineado a la competencia. La entidad ha adoptado políticas prudentes respecto de la mitigación de riesgo de sobreendeudamiento de los clientes y la norma obliga a valorar información de mercado. La entidad mantiene una importante participación en locaciones rurales en las cuales el nivel de competencia es menor al reportado en centros urbanos. No se realizan estudios de satisfacción de clientes sistemáticamente. Las políticas de cobranza presentan espacio de formalización. Las políticas de responsabilidad social hacia la comunidad están bien definidas.
- ALCANCE Y CALIDAD:** El alcance es muy amplio en términos de cobertura geográfica, número de prestatarios y cuentas de ahorro. Banco Prodem con una amplia atención en áreas rurales, caracterizadas por niveles de pobreza mayores al promedio nacional. La cartera de crédito está compuesta principalmente por

		Indicadores RSE	dici-15
Forma legal	Banco Múltiple	Metodología individual, cartera activa	100%
Año de arranque	1986	Cobertura rural, cartera activa	55%
Red	ASOFIN	Cientas mujeres	43%
Área de intervención	Urbano y rural	Saldo de préstamo promedio, US\$	6.088
Metodología de crédito	Individual	Saldo de préstamo por prestatario / INB pc	261%
Servicios financieros	Crédito, ahorro y otros servicios	Préstamo otorgado promedio, US\$	6.647
Servicios no financieros	Ninguno	Préstamo otorgado promedio (\$PPA)	10.086
Cobertura geográfica	9 de 9 departamentos	Saldo de ahorro promedio, US\$	2.198
<b>Datos Institucionales</b>	<b>dici-15</b>	Tasa de deserción de clientes	10%
Prestatarios activos	126.908	CeR30	1,16%
Ahorristas activos	368.697	Personal femenino	52%
Cartera bruta, US\$	843.936.753	Tasa de rotación del personal	15%
Ahorro total, US\$	810.390.845	Tasa de interés anual promedio (TIA)	18%
Sucursales	7	Índice de transparencia promedio	96%
Agencias	127		
Otros puntos de atención	41		
Personal total	2.635		

Para mayores antecedentes, referirse a anexo 1.

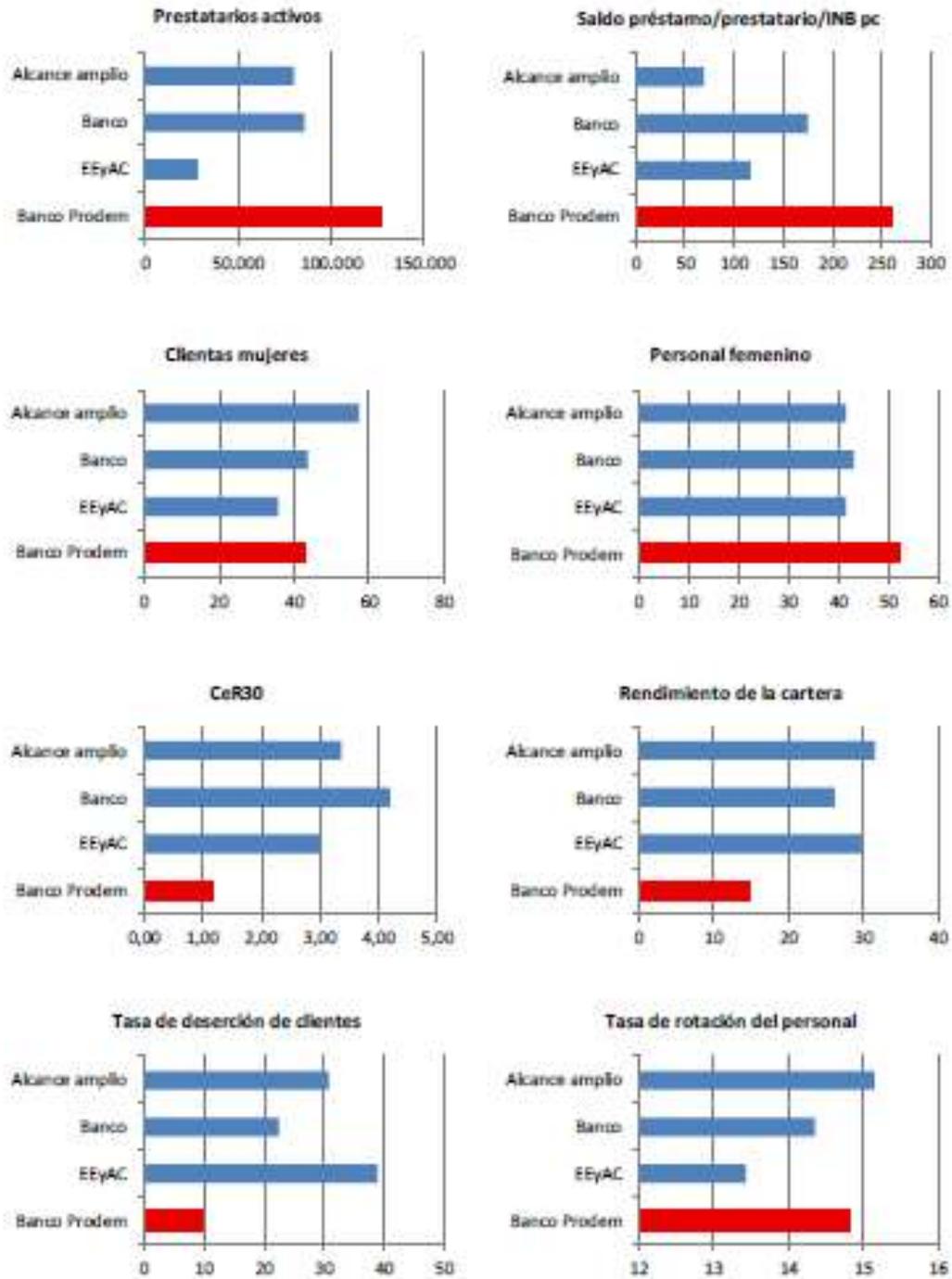
MicroFinanza Rating Bolivia  
C. Gavino Villanueva #345, Calacoto  
La Paz - Bolivia  
Tel: +591-2-7790539  
[info@microfinanzarating.com](mailto:info@microfinanzarating.com) - [www.microfinanzarating.com](http://www.microfinanzarating.com)

**BANCO PRODEM S.A.**  
Calle Belisario Salinas N° 520 Esq. Sánchez Lima  
La Paz - Bolivia  
Tel: +591 - 2 - 2126700  
[info@prodem.bo](mailto:info@prodem.bo) - [www.prodem.bo](http://www.prodem.bo)

Área	Factor	Evaluación	Resultados principales
Planificación	Misión, Visión y Valores	Adecuado	+ La planificación refleja satisfactoriamente las intenciones de los órganos decisionales. Espacios para la definición formal de los objetivos clave en términos sociales.
	Gobernabilidad social	Adecuado	+ Adecuado alineamiento y compromiso del Directorio hacia la planificación RSE. - Líneas guía y supervisión del Directorio todavía insuficientes en RSE. + Buenas prácticas de gobierno corporativo.
	Estrategia social	Buena	+ Estrategia global alineada a la la planificación RSE. Productos diseñados para atender el mercado meta. + Objetivos Estratégicos. Posición dedicada de RSE en la estructura.
	Equilibrio social y financiero	Buena	+ El crecimiento acorde a la capacidad instalada, en línea con la normativa. Estructura accionaria comprometida en el corto y mediano plazo. Rentabilidad proyectada no excesiva.
	Alocaación de RRHH con la Planificación RSE	Adecuado	+ Los sistemas de selección, capacitación, evaluación e incentivos están alineados a la planificación RSE los valores institucionales. - Sistemas de evaluación e incentivo no incluyen criterios relacionados a la planificación.
Implementación	Monitoreo social e informes	Moderado	+ El monitoreo sobre segmentación de la clientela es todavía poco estructurado. - No se han realizados estudios de satisfacción de clientes. + Débil sistema de monitoreo de indicadores RSE y limitado uso de la información para toma de decisiones.
Resultados RSE	Diseño y otorgación de los productos	Buena	+ El diseño y otorgación de productos no perjudica a clientes, pero no hay canales formalizados de retroalimentación.
	Prevención del sobreendeudamiento	Buena	+ Adecuada metodología de evaluación de capacidad de pago. + Uso sistemático de burós de crédito. Balance adecuado entre crecimiento y calidad en el sistema de incentivos.
	Transparencia	Buena	+ Índice de transparencia alto (98%). Adecuada publicación de los precios y comunicación hacia los clientes.
	Precios responsables	Buena	+ TA (18%) levemente superior al benchmark. Tasas pasivas competitivas.
	Trato justo y respetuoso	Adecuado	+ El Código de Ética incluye los lineamientos de Buen trato al cliente. Sistema de incentivos sin espacios. Formalización de proceso de cobranza adecuada.
	Privacidad de los datos de los clientes	Buena	+ Sistemas y procedimientos adecuados para proteger la información del cliente. Por mejorar la gestión y manejo de información física (carpetas), así como el vaciado de la información social al sistema.
	Mecanismos para resolver quejas	Excelente	+ Sistemas y procedimientos para resolución de reclamos son buenos y formalizados. Atención al cliente y puntos de reclamo en cada agencia.
	Responsabilidad Social hacia el personal	Buena	+ Buen nivel de formalización de procesos de RRHH. El Banco confiere a la capacitación relevancia prioritaria. + Rotación del personal en niveles controlados. Planes de carrera definidos en niveles operativos, con espacios de complementación en nuevos cargos ejecutivos.
	Responsabilidad: comunidad y medioambiente	Adecuado	+ Por mejorar análisis de impacto de proyectos y programas hacia la sociedad. Por formalizar planes y programas específicos y de sistemas de evaluación de riesgo medioambiental de las actividades financiadas.
Responsabilidad: hacia otras partes interesadas	Adecuado	+ No existen juicios o procesos pendientes con el ente regulador ni con proveedores. + La institución forma parte de ASOFIN y se adhiere voluntariamente a iniciativas internacionales de RSE.	

Área	Evaluación	Resultados principales
Alcance y Calidad	Amplitud de alcance	Excelente + Presencia en los 9 departamentos con una amplia red de cobertura. Especial atención en zonas rurales. + Número de prestatarios superior al grupo de pares.
	Alineación con la planificación de la profundidad del alcance geográfico	Excelente + Presencia en áreas rurales con mayor incidencia de pobreza.
	Alineación con la planificación de la vulnerabilidad de los clientes y de las actividades financiadas	Buena + Número limitado de clientes en situación de vulnerabilidad. Cartera a clientes mujeres (36%) inferior a grupos de pares. + 81% de los préstamos activos financian destinos generadores de recursos. - No hay productos específicos para financiar nuevos emprendimientos.
	Alineación con la planificación de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Buena + El Banco no tiene una orientación hacia personas en situación de pobreza. + Crédito prom. desembolsado y el saldo prom. de ahorro por cliente corresponden a las características del grupo meta.
	Variedad general de productos y servicios financieros	Buena + Muy buena variedad de servicios financieros. + Oferta amplia de préstamos para empresas y personas, capital de operación e inversión, consumo, vivienda, etc.
	Accesibilidad de los productos y servicios de crédito	Buena + Tecnología ha sido estructurada para lograr una buena inclusión de los clientes. + Cajeros automáticos permiten la interacción con los clientes en tres idiomas nativos.
	Flexibilidad de los productos y servicios de crédito	Adecuada + Flexibilidad en las características de las operaciones. Períodos de gracia considerados por la norma pero no aplicados en la práctica.
	Atención al cliente y tasa de deserción de clientes	Buena + Posición dedicada de atención al cliente en cada agencia. Tasa de deserción de clientes baja (8%).
	Adecuación de otros productos y servicios financieros	Adecuada + Calidad adecuada de los servicios de ahorro. Capacidad de oferta de los productos en proceso de fortalecimiento.
	Adecuación de servicios no financieros	Adecuada + Dada su naturaleza jurídica, el Banco no ofrece servicios no financieros, excepto por actividades de educación financiera y en el marco de los límites impuestos por la regulación.

**Benchmark<sup>1</sup>**



<sup>1</sup> Fuente: base de datos de Ratings Sociales de MicroFinanza Rating.

### Anexo 5 – Escala de Calificación de Desempeño RSE

Nota	Definición
<sup>5</sup> AA	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.
<sup>5</sup> A	Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados muy bien alineados con la planificación.
<sup>5</sup> BB	Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados bien alineados con la planificación.
<sup>5</sup> B	Moderada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados parcialmente alineados con la planificación.
<sup>5</sup> C	Capacidad de planificación y monitoreo débil. Resultados poco alineados con la planificación.
<sup>5</sup> D	Capacidad de planificación y monitoreo muy débil. Resultados no alineados con la planificación.

Los modificadores "+", "-" que se pueden añadir a la calificación indican pequeñas diferencias relativas dentro de la misma categoría de calificación.

Para mayores informaciones, consultar la Metodología de Calificación de Desempeño RSE en la sección [Rating Social](#) de nuestro sitio web [www.microfinanzasrating.com](http://www.microfinanzasrating.com).

La información utilizada en el rating social ha sido en parte brindada por la institución evaluada y en parte recopilada durante las entrevistas con los directivos, gerentes, personal y clientes de la institución. El análisis está basado en los datos internos del SIG así como en otras fuentes oficiales. Microfinanza Rating no garantiza la confiabilidad y la integridad de la información, ya que no realiza actividades de auditoría, y por lo tanto no tiene responsabilidad por cualquier error u omisión que derive de esa información. La Calificación de Desempeño Social se tiene que considerar como una opinión externa e independiente y no se puede considerar como una recomendación para realizar inversiones en una institución específica.



Más cerca, más tuyo.

[www.prodem.bo](http://www.prodem.bo)