



Más cerca, más tuyo.

Informe Anual
2014
de Responsabilidad
Social Empresarial

 banco **prodem**
a una cuadra



DIABLADA
JENTICA

1. Mensaje del Presidente del Directorio	13
2. La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), un compromiso de Banco Prodem S.A.	17
2.1. La RSE en Banco Prodem S.A.	19
2.2. Descripción de la política de RSE	19
2.3. De la gestión de RSE	21
2.3.1. Compromiso	21
2.3.1.1. Misión	21
2.3.1.2. Visión	21
2.3.2. Identificación	21
2.3.2.1. Identificación de requisitos legales	21
2.3.2.2. Identificación de los grupos de interés	22
2.3.2.3. Diálogo con los grupos de interés	23
2.3.2.4. Áreas de actuación	24
2.3.2.5. Identificación de los aspectos de RSE	24
2.3.2.6. Diagnóstico de las actuales prácticas de RSE	24
2.3.3. Planificación	24
2.3.4. Implantación	25
2.3.4.1. Estructura	25
2.3.4.2. Política de RSE	26
2.3.4.3. Aspectos ambientales	28
2.3.4.4. Procedimientos, manuales y registros de RSE	28
2.3.5. Control	28
2.3.6. Revisión y mejora	28
2.4. De la estructura del Departamento de RSE	28
2.5. De los lineamientos de RSE	29
2.5.1. Rendición de cuentas	29
2.5.2. Transparencia	29
2.5.3. Comportamiento ético	29
2.5.4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	30
2.5.5. Respeto a las leyes	30
2.5.6. Respeto a los derechos humanos	30
2.5.7. Calificación de RSE	30
3. Perfil de Banco Prodem S.A.	33
3.1. Misión, Visión y Valores	35
3.2. Asociaciones y membresías	35
3.3. Adhesiones voluntarias	35
3.4. Alcance de la Memoria de RSE	37
3.5. Cobertura de la Memoria de RSE	37
3.6. Premios y reconocimientos recibidos	37
4. Banco Prodem más cerca, mas tuyo	41
4.1. Historia de Prodem	43
4.2. Cumplimiento legal y normativo	45
4.3. Banco Prodem S.A. en Bolivia	46
5. Gobierno Corporativo	49
5.1. Buen Gobierno Corporativo	51
5.2. Estructura organizativa de Gobierno Corporativo	51
5.3. Órganos de Gobierno	52
5.4. Nuestros Directores	52
5.5. Nuestros Ejecutivos	54

5.6. Estructura organizacional de Banco Prodem S.A.	56
5.7. Nuestras pautas de comportamiento	58
5.8. Comités que aseguran un buen Gobierno Corporativo	60
5.9. Políticas que aseguran un buen Gobierno Corporativo	60
5.10. Código de ética y Código de conducta	61
5.11. Unidad de prevención y cumplimiento	63
5.12. Gestión del riesgo	64
6. Desempeño social	67
6.1. Nuestros colaboradores	69
6.1.1. Aspectos generales	70
6.1.2. Dotación de personal	70
6.1.3. Nivel de rotación	73
6.1.4. Reclutamiento y selección	75
6.1.5. Capacitación y desarrollo	76
6.1.6. Gastos salariales totales	77
6.1.7. Salud y seguridad de los empleados	78
6.1.8. Comunicación interna	80
6.1.9. Beneficios y otras iniciativas	83
6.2. Nuestros clientes	84
6.2.1. Nuestra cartera por área	84
6.2.2. Cartera por género	85
6.2.3. Cartera por segmento	87
6.2.4. Cartera por actividad	87
6.2.5. Acciones solidarias con nuestros clientes	88
6.2.6. Oferta de productos crediticios	89
6.2.7. Seguridad del cliente	89
6.2.8. Educación financiera	90
6.2.9. Mecanismos formales para la recepción de reclamos	96
6.2.10. Inclusión financiera	97
6.2.11. Productos y servicios responsables	97
6.3. Sociedad	99
6.3.1. Nuestro apoyo en la sociedad	100
6.3.2. Programa de Voluntariado Prodem	105
6.3.3. Objetivos del programa de voluntariado	105
6.3.4. Actividades de voluntariado en la gestión 2014	107
6.3.5. Inversión social	114
6.4. Proveedores	115
7. Desempeño ambiental	117
7.1. Gestión responsable con el medio ambiente	119
7.2. Iniciativas de cuidado ambiental	119
7.3. Consumo de recursos y gestión de residuos	120
7.4. Iniciativas de productos ambientales	122
8. Desempeño económico	125
8.1. Composición accionaria	127
8.2. Comunicación con los accionistas	128
8.3. Banco Prodem S.A. en cifras	129
8.4. Indicadores económicos importantes	129
8.5. Generación de valor	130
9. Informe de calificación de desempeño de RSE y de desempeño Social	135

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE
DEL DIRECTORIO



← AL NORTE

1

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

Es para mí un placer dirigirme a ustedes, nuestros grupos de interés, para presentar nuestro Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial por la gestión 2014, documento con el cual los hacemos partícipes de la gestión de nuestros impactos en materia económica, social y ambiental.

La gestión 2014 ha sido particularmente especial para nosotros ya que obtuvimos la autorización de parte del Ente Regulador para funcionar como Banco Múltiple a partir del 21 de Julio. Como entenderán, dicho suceso se convierte en un gran reto Institucional para seguir brindando el mejor servicio y retribuir ampliamente la confianza de nuestros clientes y accionistas. En ese sentido nos enorgullece contar con el mejor capital humano que permitirá el logro de este y otros objetivos.

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.

De esta manera, en la gestión 2014 adelantamos acciones que buscaron lograr la inclusión financiera de más bolivianos al ofrecer financiamiento para las pequeñas, medianas y grandes empresas, productos de seguros innovadores que permiten asegurar al grupo familiar, sus bienes y cuidar de su salud y una red de 123 agencias en todo el país, 133 cajeros automáticos, 21 oficinas externas, 14 corresponsales y 9 ventanillas de atención.

Por otra parte, durante la gestión 2014 también hemos aplicado un efectivo programa de educación financiera denominado "Valor presente, Valor futuro". Avanzamos de manera importante en este objetivo que tiene como fin enseñar a manejar los recursos y las finanzas personales de forma responsable para que la gente, en especial alumnos de unidades educativas rurales, puedan aprender, progresar y alcanzar sus sueños y metas futuras.

Por otro lado, es importante también destacar que por nuestra responsabilidad y rol de agentes para el desarrollo integral de las comunidades, estamos comprometidos con cumplir en nuestro día a día los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, organización a la cual nos adherimos en esta gestión. Los principios del Pacto Global abarcan temas de derechos humanos, medio ambiente, anticorrupción y trabajo.

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

En cuanto al Gobierno Corporativo se refiere, hemos trabajado arduamente para propiciar la existencia de un robusto conjunto de principios y normas que regulan el diseño, integración y funcionamiento de los órganos de gobierno del Banco. En la gestión 2014 se ha actualizado el Código de Ética, el Código de Gobierno Corporativo y el Código de Conducta. Se ha dado un mayor impulso al uso del Canal de quejas y denuncias interno y se han generado documentos internos de rendición de cuentas del Directorio y de cada Director.

De igual manera, hemos logrado avances importantes con nuestro programa de Voluntariado denominado "Voluntario Prodem" sumando en cada actividad a más voluntarios. Las actividades de voluntariado generadas estuvieron enfocadas al apoyo a niños a lo largo del año en Instituciones como Remar, fundación Kaya, Centro Solidaridad Vida, el Centro de Ayuda a la Mujer, Centro de Rehabilitación de Mujeres en Trinidad, Nuestra Señora del Carmen en Beni, el hogar de niños Tata Juan de Dios en Chuquisaca, entre otros.

Por otra parte, dentro de nuestro apoyo solidario y de cooperación con la sociedad no podemos dejar de mencionar el apoyo solidario otorgado a nuestros hermanos benianos cuando a principios del 2014 tuvimos la oportunidad de ayudarlos con aproximadamente 24.000 lts. de agua potable frente a las inclemencias del tiempo que afectaron a esa región del país.

Es importante también resaltar que en la gestión 2014, iniciamos una alianza estratégica con Aldeas Infantiles SOS a través del programa de RSE denominado Padrinazgo Empresarial, mismo que se traduce en un apoyo directo para mejorar las condiciones de las familias de acogida de los niños y niñas que quedaron en orfandad o abandono.

De acuerdo al desempeño y resultados obtenidos en la gestión 2014, 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, hasta el desarrollo de nuestras acciones de Responsabilidad Social Empresarial que hemos asumido.

Es así, que los invito a conocer el alcance de nuestras actividades a lo largo del año y la forma en como hemos impactado en el desarrollo social, económico y ambiental de nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general durante el año 2014.

SIMÓN ZERPA DELGADO
Presidente del Directorio



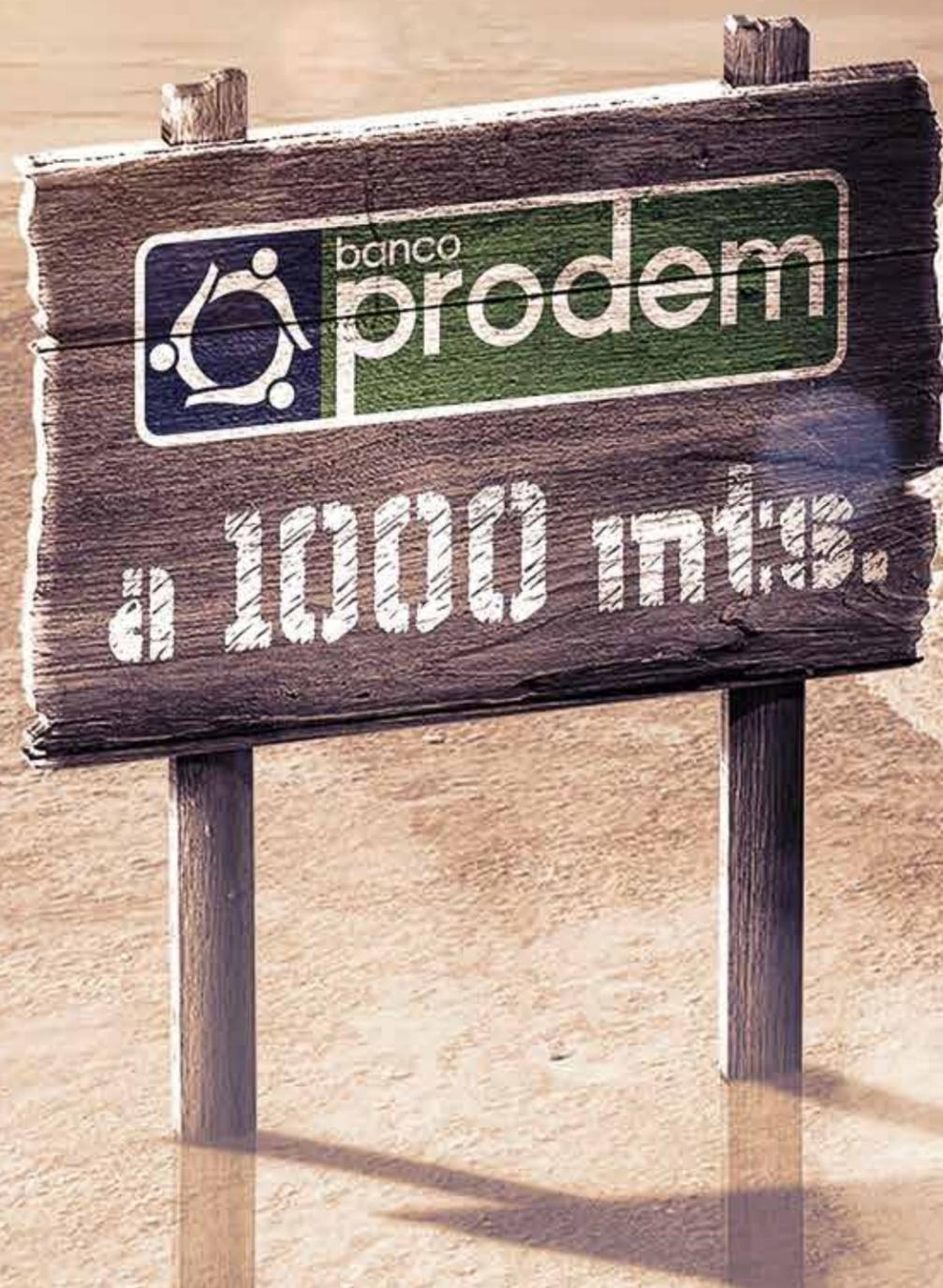
123
agencias a nivel nacional

300
canales de atención

50
agencias urbanas y

73
agencias rurales

133
Cajeros Automáticos
Inteligentes



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



La Responsabilidad Social Empresarial, implica desempeñar nuestra actividad contribuyendo al progreso económico y social de las comunidades en las que estamos presentes, teniendo en cuenta el impacto en el medio ambiente y fomentando las relaciones estables con nuestros principales grupos de interés.

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

Los movimientos sociales, políticos y económicos de los últimos tiempos han dado lugar a acentuar cada vez más el concepto de Responsabilidad Social Empresarial. 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.

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. Dicha gestión y lineamientos de RSE están descritos y abordados con mayor detalle en los siguientes capítulos del presente informe.

2.2. Descripción de la Política de RSE (ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 1)

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. 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.

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

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.
- 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.
- c) Mantener un compromiso ético y de transparencia con las relaciones con la competencia, el diálogo y el involucramiento de las partes interesadas.
- d) Mantener buenas prácticas laborales y de empleo para todos los empleados a través de políticas claras de Recursos Humanos.
- e) Impulsar la buena relación con los consumidores y usuarios financieros a través de calidad, transparencia, veracidad de información y educación financiera.
- f) Impulsar actividades realizadas por Banco Prodem S.A. en busca del desarrollo y fortalecimiento del aparato productivo.
- g) Mantener una gestión diligente, proporcionando información relevante a inversionistas y accionistas.
- h) Cumplir con las obligaciones legales, fiscales y otras.
- i) Promover el buen relacionamiento con los proveedores.
- j) Impulsar el respeto a la diversidad étnica y pluricultural.
- k) Promover el respeto a las personas con discapacidad en el marco de lo establecido en la Ley General para Personas con discapacidad.
- l) Promover la protección al Medio Ambiente y el Desarrollo Sostenible, contemplando temas como la capacitación y concientización del personal en aspectos ambientales.

2.3 De la gestión de RSE (ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 2)

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, mismos que han sido tratados a lo largo de la gestión 2014 y están mencionados en el presente informe. En este sentido, hemos considerado al menos las siguientes etapas:

2.3.1 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.

2.3.1.1 Misión

Aportar al desarrollo y mejora de la calidad de vida de nuestros clientes, brindando servicios principalmente microfinancieros, con responsabilidad social, excelencia y sostenibilidad; respaldados en nuestra amplia cobertura, tecnología de punta y personal comprometido con la eficiencia, la calidad y la innovación.

2.3.1.2 Visión

Ser el referente mundial en microfinanzas de manera Socialmente Responsable.

2.3.2 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.

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

2.3.2.2 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:



1. Son la razón de ser de la Institución y con los cuales tenemos una constante interacción.
2. Los colaboradores para nuestro Banco son muy importantes ya que son ellos quienes generan valor en las actividades diarias de la Institución.
3. Mantenemos una activa participación en actividades sociales, donaciones, patrocinios, auspicios y proyectos de desarrollo para la sociedad.
4. Generamos valor para los accionistas, traducido en una mayor rentabilidad y un crecimiento sostenible en el tiempo.
5. Son un grupo de interés muy importante para Banco Prodem S.A. Proporcionan bienes y servicios fundamentales para el negocio. En Banco Prodem S.A. buscamos el mutuo beneficio y mantenemos una permanente comunicación.

2.3.2.3 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
Colaboradores	Comportamiento ético, profesionalismo, productos y servicios de alta calidad, compensación justa	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
Clientes	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
Sociedad	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
Accionistas	Liderazgo, buen Gobierno Corporativo, rentabilidad	Confianza y transparencia, rentabilidad y sostenibilidad	Código de ética, código de conducta, prevención de lavado de dinero y actividades ilícitas	Memoria Anual de Estados Financieros, Memoria de RSE, Junta de accionistas
Proveedores	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. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), UN COMPROMISO DE BANCO PRODEM S.A.

2.3.2.4 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.

2.3.2.5 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.

2.3.2.6 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.

2.3.3 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.

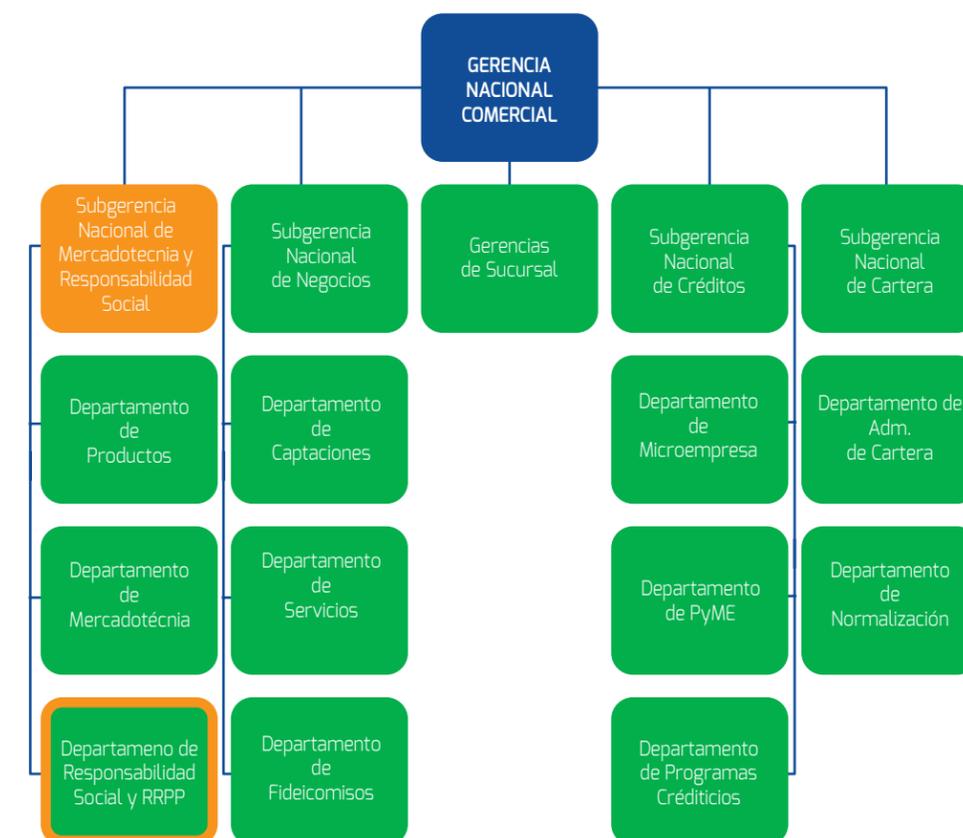
El Plan estratégico de RSE se encuentra debidamente aprobado por Directorio y establece las acciones a llevar a cabo para implementar la RSE de manera efectiva en el banco.

La aplicación y cumplimiento del Plan estratégico de RSE se refleja en la información contenida en este Informe de RSE, 2014.

2.3.4 Implantación

2.3.4.1 Estructura

Como parte de la definición sobre las funciones de RSE, durante la gestión 2014 se ha estructurado el Departamento de Responsabilidad Social de Banco Prodem S.A. A inicios de 2014, mientras aún funcionábamos como F.F.P., dicho departamento dependía de la Subgerencia Nacional de Mercadotecnia:



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

A partir del mes de Julio de 2014, cuando ya obtuvimos la autorización para funcionar como Banco, el Departamento de RSE depende directamente 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.

2.3.4.2 Política de RSE

La política de RSE se define conforme a lo mencionado en el punto 2.2 del presente informe. Durante la gestión 2014 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 del impulso otorgado a un Buen 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 2014 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 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 propiciar una inclusión financiera.
- g) En la gestión 2014, se ha publicado la Memoria de RSE de la gestión 2013, que junto a la Memoria Anual del Banco proporcionaron información general y específica del Banco en cuanto a aspectos financieros, económicos, sociales y ambientales.
- h) En la gestión 2014 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.
- 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. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE), UN COMPROMISO DE BANCO PRODEM S.A.

2.3.4.3 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 2014, se han difundido varias campañas internas de protección y preservación ambiental y de recursos naturales para que los colaboradores tomen conciencia del tema.

2.3.4.5 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) A través de la elaboración y socialización de la Memoria Institucional y de la Memoria de RSE, realizamos la rendición de cuentas ante la sociedad en general.
- b) 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 de RSE.
- c) Durante la gestión 2014 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, fortaleciendo de esta manera las buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

2.3.5 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 para evaluar los sesgos y brechas existentes entre lo planificado, lo ejecutado y el impacto generado.

2.4 De la estructura del Departamento de RSE (ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 3)

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

2.5 De los lineamientos de RSE

(ASFI/170/2013, Libro 3, Título XI, Capítulo I, Anexo 1, Punto 4)

2.5.1 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.

2.5.2 Transparencia

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

2.5.3 Comportamiento ético

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



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

2.5.4 Respeto a los intereses de las partes interesadas

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 las partes interesadas considerando sus inquietudes con relación a las expectativas del Banco.

2.5.5 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.

2.5.6 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.

2.5.7 Calificación de RSE

Conforme a lo requerido en la Circular ASFI/170/2013, a partir de la gestión 2015 contamos con una calificación anual de desempeño de RSE (por la gestión del 1 de Enero 2014 al 31 de diciembre 2014) 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 nos ayudará en nuestra mejora continua.



Nuestro Informe de Responsabilidad Social brinda información relacionada a los aspectos sociales, ambientales y económicos.

3.1. Misión, Visión y Valores

Misión

Aportar al desarrollo y mejora de la calidad de vida de nuestros clientes, brindando servicios principalmente microfinancieros, con responsabilidad social, excelencia y sostenibilidad; respaldados en nuestra amplia cobertura, tecnología de punta y personal comprometido con la eficiencia, la calidad y la innovación.

Visión

Ser el referente mundial en microfinanzas de manera Socialmente Responsable.

Valores

- Honradez, honestidad y transparencia con los recursos y clientes de la Institución.
- Eficiencia en todo el accionar del personal.
- Confianza entre el personal de Prodem.
- Equidad con nuestros clientes internos y externos
- Compromiso con la misión y visión, con el conocimiento, con el mejoramiento continuo, con la formalidad y el cumplimiento.

3.2. Asociaciones y Membresías

Durante la gestión 2014 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 2014 nos adherimos voluntariamente a movimientos reconocidos en RSE.

Una de las principales adhesiones fue la que se realizó a través del Pacto Global de las Naciones Unidas apoyando a los diez principios establecidos por esta organización.



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.



De igual manera y debido al apoyo que el Banco da a la sostenibilidad, hemos decidido adherirnos voluntariamente a la Global Reporting Initiative – GRI, institución que promueve la elaboración de reportes de sostenibilidad impulsando a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible.

3.4 Alcance de la Memoria de RSE

El Informe 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. La Memoria contiene información alineada a los lineamientos de la Global Reporting Initiative (GRI), V.3.1 que abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2014.

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, el informe SFI/DNP/R-36297/2013, 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 de la Memoria de RSE

La Memoria de Responsabilidad Social cubre la gestión económica, social y ambiental de las operaciones de Banco Prodem S.A. en sus 123 agencias a nivel nacional, incluyendo oficina nacional ubicada en la ciudad de La Paz.

3.6 Premios y reconocimientos recibidos

Durante la gestión 2014 se han obtenido las siguientes distinciones, reconocimientos y agradecimientos:

Bolivian Business

En la gestión 2014, Banco Prodem S.A. ha sido beneficiada con el reconocimiento por la marca más poderosa en la ciudad de Potosí.



REMAR

Como resultado de las actividades realizadas a lo largo de la gestión 2014, REMAR ha reconocido la ayuda solidaria otorgada por Banco Prodem S.A.



3. PERFIL DEL BANCO PRODEM S.A.

Centro Boliviano de Solidaridad

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 2014.



Centro de Ayuda a la Mujer - CAM

El Centro de Ayuda a la Mujer, ha expresado su reconocimiento a Banco Prodem por el apoyo y colaboración otorgado durante la gestión 2014.

Campaña por Un Boliviano

A través de la Fundación Unifranz se ha llevado a cabo la campaña "Por un Boliviano 2014" 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 2014 a través de diferentes actividades.



Aldeas Infantiles SOS

Aldeas Infantiles SOS en la ciudad de La Paz ha 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".



Multicom EHBP – Grupo Análisis de Investigación

El Grupo MERCO – Monitor Empresarial de Reputación Corporativa reconoció a Banco Prodem S.A. por formar parte de las 100 empresas líderes de mayor reputación, más responsables socialmente y con mejor Gobierno Corporativo en Bolivia.



MF Transparency

Hemos sido reconocidos por nuestro compromiso para la protección al cliente, por contar con microfinanzas responsables y por nuestro compromiso en la fijación de precios transparentes. En ese sentido, se ha entregado al Banco el sello correspondiente a este reconocimiento.



Federación de Entidades Empresariales Privadas de Cochabamba

Hemos sido reconocidos por la Federación de Entidades Empresariales Privadas de Cochabamba, por las actividades de RSE llevadas a cabo a lo largo de la gestión 2014. En ese sentido, se ha entregado al banco el sello correspondiente a este reconocimiento.



4. BANCO PRODEM
MÁS CERCA, MÁS TUYO



**EXACTAMENTE
AQUÍ ABAJO**



Con más de 29 años de experiencia, somos una institución sólida, 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.

4. BANCO PRODEM MÁS CERCA, MÁS TUYO

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, 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 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.

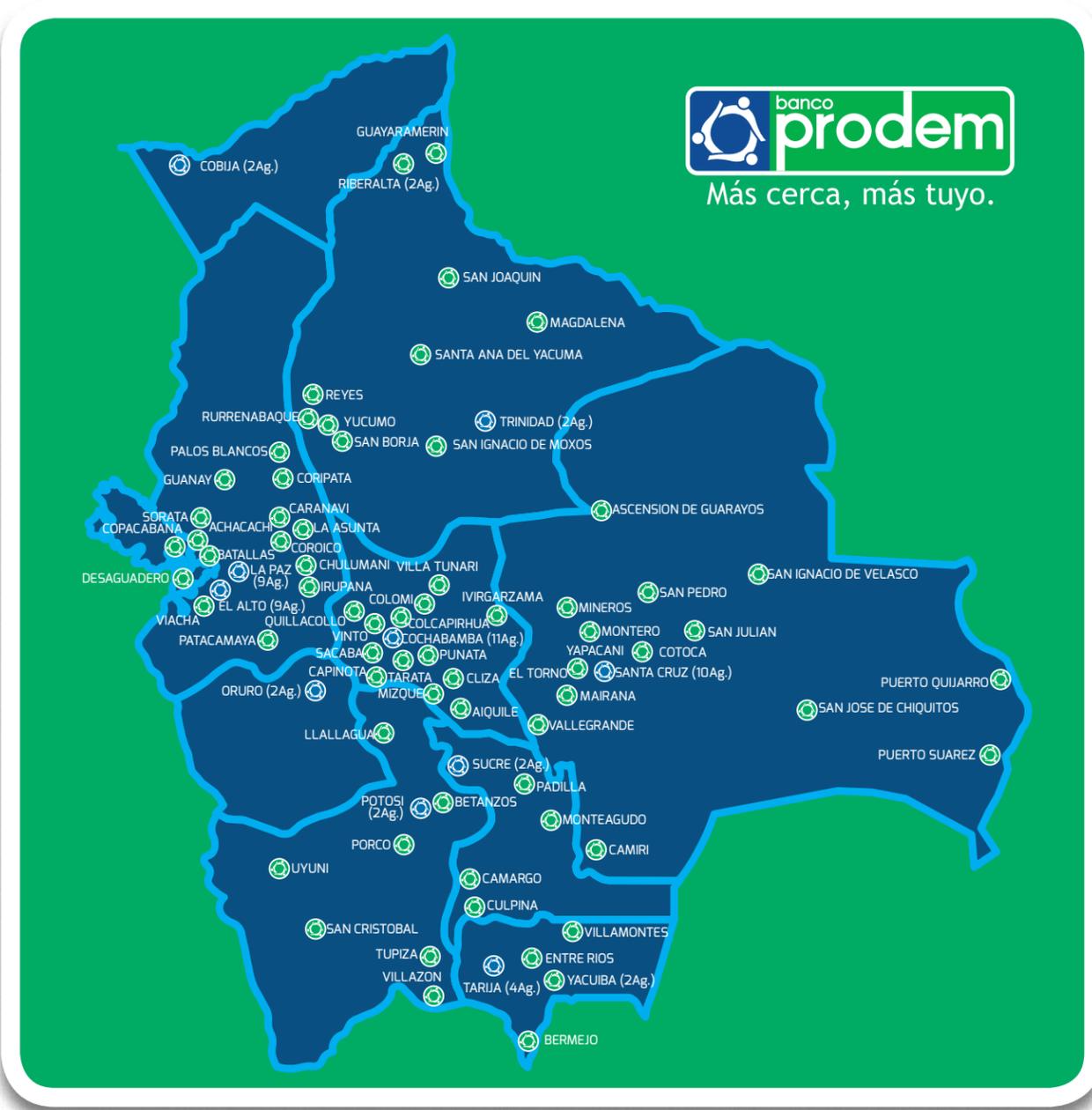
4. BANCO PRODEM MÁS CERCA, MÁS TUYO

4.3 Banco Prodem S.A. en Bolivia

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

Hoy en día, contamos con un despliegue importante de puntos de atención que marcan presencia a nivel nacional y en beneficio de nuestros clientes.

Departamento	Agencias	Cajeros Automáticos	Otros puntos de atención
La Paz - Oruro	35	33	13
Santa Cruz	25	29	5
Cochabamba	24	24	7
Beni - Pando	15	18	1
Tarija	9	11	7
Potosí	9	9	6
Chuquisaca	6	9	5
Al cierre 2014	123	133	44





Promovemos una cultura de comportamiento ético a través de normativa interna y nuestros Códigos de Ética y de Conducta.

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, 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. La estructura actual se compone de la Gerencia General, Gerencias Nacionales y Gerencias de Sucursales a nivel nacional.

5.3 Órganos de Gobierno

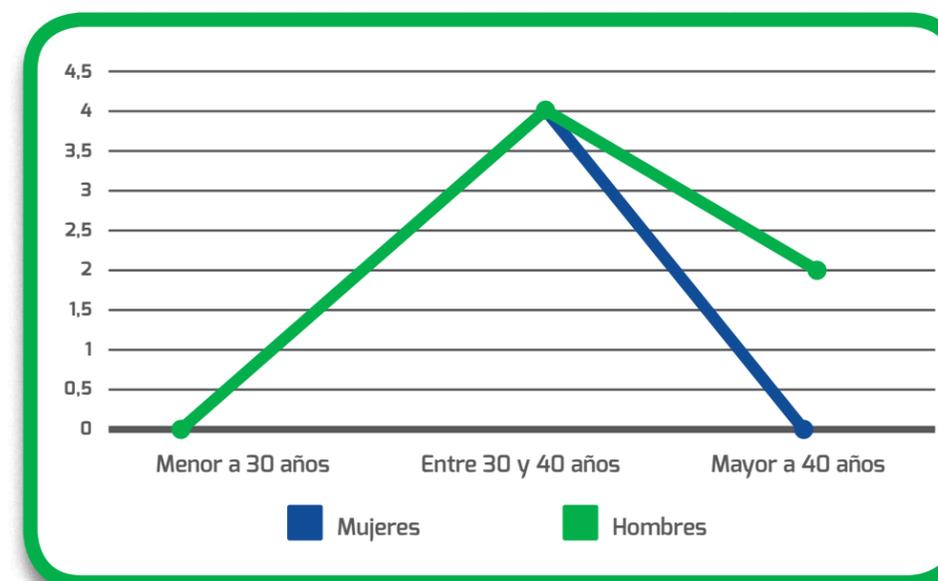
- a) Junta de Accionistas. Constituye el órgano soberano máximo de decisión y control de la Entidad.
- b) Directorio. Cuerpo colegiado cuyos miembros son nombrados por la Junta General Ordinaria de Accionistas encargados del gobierno de la organización.
- c) Gerencia General. Es el máximo responsable 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 de gestión.

5.4 Nuestros Directores

Simón Zerpa	Iliana Ruzza
Licenciado en Estudios Internacionales. Cuenta con un diplomado y una Maestría en Derecho Constitucional. Cuenta con 10 años de experiencia profesional. Director dependiente.	Diez años de experiencia profesional. Licenciada en Economía. Cuenta con un diplomado en Ingeniería Financiera y riesgo financiero. Director dependiente.
Andrés Alvarez	Bladimir Reverón
Licenciado en Derecho con Maestría en Comercio Internacional y Diplomado en servicios jurídicos, especialista en Instituciones Financieras y 11 años de experiencia profesional. Director dependiente.	Licenciado en Contaduría Pública. Tiene 33 años de experiencia profesional y es especialista en Instituciones Financieras. Director dependiente.
James Hernández	Sohail Hernández
Licenciado en Derecho. Ha sido asesor jurídico de varias empresas e Instituciones Financieras. Tiene 23 años de experiencia profesional. Director dependiente.	Licenciado en Economía. Máster en Economía Internacional con Diplomado en Economía Política. Doce años de experiencia profesional. Director dependiente.

Gabriel Giménez	Patricia Febles
Licenciado en Estudios Internacionales. Especialista en negociación y resolución de conflictos. Diez años de experiencia profesional. Director dependiente.	Licenciada en Estudios Políticos y Administrativos. Cuenta con 14 años de experiencia profesional. Director dependiente
Vanessa Avendaño	Vanessa Chang
Licenciado en Derecho. Especialista en negocios internacionales y programas gerenciales. Cuenta con más de 11 años de experiencia profesional. Director dependiente.	Licenciado en Contaduría Pública y especialista en Instituciones Financieras. Cuenta con 14 años de experiencia profesional. Director 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

Maria Fernanda Zeballos

Gerente Nacional de Recursos Humanos

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

Javier Velasquez

Gerente de Sucursal Beni – Pando

Marco Antonio Claros

Gerente de Sucursal Santa Cruz

Henry Mercado

Gerente de Sucursal Tarija

Javier Bascopé

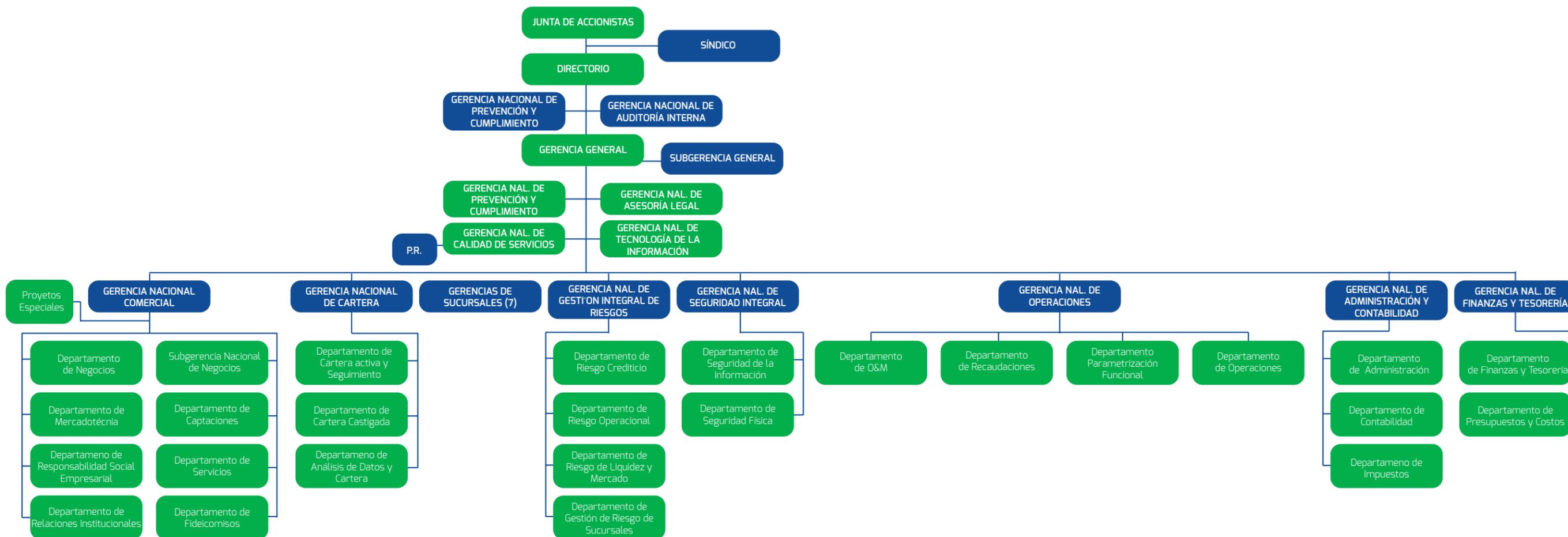
Gerente de Sucursal Chuquisaca

Pablo Choque

Gerente de Sucursal Potosí



5.6 Estructura organizacional de Banco Prodem S.A.



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 fraude.

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 2014 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

¿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



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 procesos judiciales ajenos a cartera
- 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 (entre otras):

- 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
- Política de revelación de la información
- Política para el uso de activos de la Entidad

5.10 Código de ética y Código de Conducta

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.

El Código de Ética y Conducta

Aprobado en Directorio en la gestión 2013 y revisado y actualizado en la gestión 2014, 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.



Único representante de Bolivia que apoya el Pacto Global de las Naciones Unidas sobre Anti-Corrupción.

RSE
banco **prodem**

Sign the Call to Action
unglobalcompact.org/anti-corruption
#BizAgainstCorruption

10th PRINCIPLE Anniversary

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

United Nations Global Compact

Call to Action: Anti-Corruption and the Global Development Agenda

Current Signatories
3 September 2014

#	Company	Sector	Country
1	Geme Sens Technology	Software & Computer Services	France
2	A7 Group Ltd	Financial Services	Ukraine
3	Administración Portuaria Integral de Manzanillo, S.A. de C.V.	Industrial Transportation	Mexico
4	Advanced Facilities Management L.L.C.	Food Producers	United Arab Emirates
5	Agility DGS France	Support Services	France
6	Allegro Language Services	Support Services	Norway
7	Altron	Support Services	South Africa
8	AMEC plc	Oil Equipment, Services & Distribution	United Kingdom
9	ARGE Consulting Turkey	Support Services	Turkey
10	ASOS plc	Personal Goods	United Kingdom
11	Associazione Diplomatici	Support Services	Italy
12	Avvocato Michela Cocchi - Studio Legale	Support Services	Italy
13	Banco de Guayaquil	Banks	Ecuador
14	Banco Prodem S.A.	Financial Services	Bolivia
15	Bangchak Petroleum Public Company Limited	Oil & Gas Producers	Thailand
16	BASF SE	Chemicals	Germany
17	BBVA	Financial Services	Spain

Departamento de Responsabilidad Social.

banco **prodem**
Más cerca, más tuyo.

5.11 Unidad de Prevención y Cumplimiento

El Objetivo principal de la Unidad de Prevención y Cumplimiento, establecido y aprobado por el 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. En este sentido, se elaboraron las nuevas políticas, normas, procedimientos e instrumentos de control, que fueron aprobadas por Directorio y descritas en el "Manual Interno de Prevención y Cumplimiento con enfoque basado en Riesgo, que se encuentra en vigencia a partir del 30 de septiembre de 2014.

A mediados del mes de julio de 2014, se implementó la herramienta de control transaccional con enfoque basado en gestión riesgos (AMLC compliance). Este sistema en la actualidad genera las Matrices de Riesgo de Vinculación (Clientes, Productos, Zona Geográfica y Canales) y la matriz de Transaccionalidad (perfil dinámico) de clientes; con estas dos matrices 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. Asimismo, el sistema genera la Matriz de Riesgo Institucional.

Durante la gestión 2014, se realizó la capacitación a 630 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 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.

En reunión de Directorio llevada a cabo en fecha 21 de febrero de 2014, se aprobó la nueva estructura de Banco Prodem S.A., en la cual la Gerencia Nacional de Prevención y Cumplimiento pasa a depender del Directorio.

En la gestión 2014, la Gerencia de Prevención y Cumplimiento incorporó 5 colaboradores con sede en sucursales, siendo el propósito atender los requerimientos que competen a sus agencias, revisión de alertas, capacitaciones y visitas de campo para evaluar el trabajo realizado por el personal de agencia en tareas relacionadas a la Unidad de Prevención y Cumplimiento, como también efectuar visitas de campo al negocio de clientes considerados de alto riesgo o con transacciones inusuales.

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 que 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.

Riesgo Crediticio

La gestión de riesgo crediticio en el banco esta orientada a minimizar las pérdidas generadas por el pago parcial o incumplimiento en el pago de las operaciones de crédito, para ello se consideran dos enfoques uno en la etapa previa al desembolso de créditos y otro en la etapa posterior a este proceso.

La gestión del Riesgo Crediticio del banco muestra resultados adecuados al 31 de diciembre de 2014, al tratarse de una entidad especializada en Microfinanzas donde un 98% de la cartera se encuentra calificada en la categoría de menor riesgo "A", según lineamientos definidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero -ASFI, siendo importante destacar que la cartera en riesgo a 30 días tiene una cobertura de provisiones constituidas del 330%, provisiones que superan la pérdida esperada estimada de la cartera de créditos de la gestión 2014.

Riesgo de Liquidez

Gestionamos el Riesgo de Liquidez considerando la estructura de activos y pasivos, indicadores financieros de liquidez y el respectivo análisis de la posición monetaria por plazos. Adicionalmente hemos implementado herramientas y modelos internos que brindan información oportuna sobre el nivel de activos líquidos; la concentración de pasivos por modalidad, los principales depositantes, clientes institucionales, depósitos de otras entidades financieras, volatilidad del efectivo y de las captaciones.

El monitoreo de los indicadores de liquidez establecidos por ASFI es permanente. Asimismo, se monitorean los niveles mínimos de efectivo en base al flujo de caja, se procede con el análisis de brechas del calce de plazos dinámico y periódicamente se realiza un análisis de estrés para determinar los niveles de liquidez frente a escenarios adversos. Según proyecciones realizadas para el corto y mediano plazo, los resultados de los análisis efectuados determinan que el banco tiene capacidad para hacer frente a sus compromisos de pago en condiciones normales y en condiciones adversas excepcionales.

Riesgo de Mercado

Para la gestión del riesgo cambiario, el banco cuenta con herramientas diseñadas en base a lo establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI. Periódicamente se realiza análisis de estrés para medir la exposición de la entidad ante posibles modificaciones adversas en el tipo de cambio, previendo de esta forma una posible pérdida para la entidad.

Durante la gestión 2014, el banco continuó con el proceso de bolivianización de operaciones, propias de la coyuntura y entorno regulatorio, mantuvo una posición corta controlada, por lo que la exposición del banco al riesgo por tipo de cambio es baja.

Riesgo Operativo

La Gestión del Riesgo Operativo se concentra en la evaluación de procesos críticos y controles clave en la entidad, contribuyendo con la formalización o mejora de los mismos por parte de las instancias responsables. Para la gestión 2014, se diseñaron y aplicaron nuevas herramientas de revisión a procesos de Captaciones que permiten medir niveles de incumplimiento; como resultado, se advirtió un desempeño aceptable en las agencias a nivel nacional y posibilitó que se formulen recomendaciones sobre la adecuación de los desfases observados.

Durante la gestión 2014, las correspondiente unidades de negocio y operativas revisaron y actualizaron políticas, normas y procedimientos relacionados con nuestras principales líneas de negocio, normativa que conlleva la optimización de controles internos que coadyuvan a una adecuada gestión de riesgo operativo.



**PASANDO
EL PUENTE**



Más cerca, más tuyo.

En Banco Prodem nos caracterizamos por tener empleados orgullosos, satisfechos y felices de formar parte de nuestro equipo, con las competencias requeridas y en el puesto apropiado.

6.1 Nuestros Colaboradores

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



En Banco Prodem S.A. nos caracterizamos por tener empleados 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 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 2014, contábamos con 2.635 colaboradores sin contar a los colaboradores de plazo fijo, con quienes se tenía un total de 2.661 colaboradores. A continuación, tenemos las siguientes clasificaciones para los colaboradores:

Colaboradores clasificados por Género

Género	Número de colaboradores	Porcentaje
Femenino	1,375	52%
Masculino	1,260	48%
Total	2,635	100%

Colaboradores clasificados por tipo de contrato

Sexo	Indefinido	Plazo Fijo	TOTAL
Femenino	1,375	21	1,396
Masculino	1,260	5	1,265
Total	2,635	26	2,661

Colaboradores clasificados por edad, género y procedencia geográfica

REGIÓN	Edad			Sexo		Procedencia Geográfica	
	18 a 30	31 a 40	41 en adelante	M	F	Bolivia	Venezuela
La Paz	300	346	150	433	363	791	5
Oruro	25	23	9	21	36	57	0
Cochabamba	340	235	32	272	335	607	0
Santa Cruz	311	171	42	209	315	524	0
Beni	122	71	8	107	94	201	0
Pando	20	11	1	16	16	32	0
Potosí	52	76	14	74	68	142	0
Chuquisaca	56	42	19	52	65	117	0
Tarija	93	76	16	81	104	185	0
TOTAL	2,661*			2,661*		2,661*	

* Colaboradores a plazo fijo incluidos

Colaboradores clasificados por región geográfica nacional

Región Geográfica	Número de colaboradores	Porcentaje
Oficina Nacional	184	6.98%
Sucursal La Paz – Oruro	665	25.24%
Sucursal Potosí	140	5.31%
Sucursal Cochabamba	598	22.69%
Sucursal Beni – Pando	231	8.77%
Sucursal Santa Cruz	517	19.62%
Sucursal Chuquisaca	117	4.44%
Sucursal Tarija	183	6.95%
Total	2,635*	100.00%

* No incluye colaboradores a plazo fijo

6. DESEMPEÑO SOCIAL

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	0	8	32	18	5	0	63
	M	0	10	59	38	11	3	121
Sucursal La Paz - Oruro	F	0	166	133	30	2	1	332
	M	1	105	166	48	12	1	333
Sucursal Potosí	F	0	27	35	5	0	0	67
	M	0	22	40	10	1	0	73
Sucursal Cochabamba	F	0	197	122	9	0	0	328
	M	0	116	130	17	6	1	270
Sucursal Beni - Pando	F	1	65	40	3	0	0	109
	M	1	66	48	6	1	0	122
Sucursal Santa Cruz	F	4	189	96	17	3	0	309
	M	3	97	84	23	1	0	208
Sucursal Chuquisaca	F	0	37	23	5	0	0	65
	M	0	18	19	15	0	0	52
Sucursal Tarija	F	0	52	43	7	0	0	102
	M	0	32	39	9	1	0	81
Total		10	1207	1109	260	43	6	2.635*

* 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	206	319	271	793	3
Oruro	3	28	26	56	1
Cochabamba	65	306	236	598	9
Santa Cruz	81	241	202	517	7
Beni	46	69	86	200	1
Pando	5	15	12	31	1
Potosí	22	56	64	140	2
Chuquisaca	20	48	49	117	0
Tarija	28	79	78	183	2
Total		2661		2661	

Participación de género en cargos gerenciales

Género	Número de Gerentes	Porcentaje
Masculino	21	72%
Femenino	8	28%

6.1.3 Nivel de rotación

A continuación se muestra el nivel de rotación del personal de Banco Prodem S.A. durante la gestión 2014 y la tasa de rotación del período.

Ingresos y salidas de personal en la gestión 2014

TOTAL DE INGRESOS 2014	392
TOTAL DE DESVINCULADOS 2014	421
TOTAL DE PERSONAL A DIC.2014	2661
INDICE DE ROTACIÓN GESTION 2014	-1.09%*

* En la gestión 2014, respondiendo a las necesidades de la organización, se reduce el nivel de contrataciones.

Tasa de rotación por región, edad y género

REGIÓN	Edad			Género	
	18 a 30	31 a 40	41 en adelante	Masculino	Femenino
La Paz	0.00%	-5.20%	-3.33%	-4.39%	-1.10%
Oruro	0.00%	-26.09%	0.00%	-4.76%	-13.89%
Cochabamba	5.00%	-12.34%	-6.25%	-5.88%	0.60%
Santa Cruz	13.50%	-5.26%	-2.38%	1.44%	9.21%
Beni	5.74%	-25.35%	-25.00%	-5.61%	-7.45%
Pando	15.00%	0.00%	0.00%	6.25%	12.50%
Potosí	9.62%	-9.21%	-7.14%	4.05%	-8.82%
Chuquisaca	-1.79%	-4.76%	-5.26%	-9.62%	1.54%
Tarija	1.08%	-2.63%	0.00%	-4.94%	2.88%

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	8	3
La Paz – Oruro	12	25
Chuquisaca	3	9
Santa Cruz	18	29
Tarija	3	11
Cochabamba	15	46
Potosí	5	8
Beni - Pando	10	13
Total	74	144

Empleados que tomaron permisos por maternidad/paternidad

	Varones	Mujeres
Oficina Nacional	7	3
La Paz – Oruro	12	25
Chuquisaca	3	9
Santa Cruz	18	29
Tarija	3	11
Cochabamba	15	46
Potosí	4	8
Beni - Pando	10	13
Total	72	144

Empleados que retornaron después de permisos maternales/paternales por género

	Varones	Mujeres
Oficina Nacional	7	3
La Paz – Oruro	12	25
Chuquisaca	3	9
Santa Cruz	18	29
Tarija	3	11
Cochabamba	15	46
Potosí	4	8
Beni - Pando	10	13
Total	72	144

Empleados que retornaron después de permisos maternales/paternales y que se mantuvieron por lo menos a diciembre de 2014 en la Institución después de su regreso:

	Varones (*)	Mujeres (*)
Oficina Nacional	7	3
La Paz - Oruro	12	25
Chuquisaca	3	9
Santa Cruz	18	29
Tarija	3	11
Cochabamba	15	46
Potosí	4	8
Beni - Pando	10	13
Total	72	144

(*) A doce meses posteriores de su reincorporación.

6.1.4 Reclutamiento y selección de personal

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 2014 los colaboradores de Banco Prodem S.A., recibieron un total de 87.064 horas de capacitación que representa un promedio de horas de formación por funcionario de 33 horas, 8.5 horas más que en la gestión 2013.

La carga horaria de la capacitación durante la gestión 2014, clasificada por categoría de empleado fue la siguiente:

Consolidado	Cuenta de participantes	Carga horaria	Promedio por funcionario
Administrativa	329	4,622	10
Comercial	1,326	43,865	38
Operaciones	1,152	38,577	38
Total general	2,807	87,064	33

La carga horaria de la capacitación durante la gestión 2014, dividida por género fue la siguiente:

Consolidado	Cuenta de participantes	Carga horaria	Promedio por funcionario
Femenino	1,452	43,962	32
Masculino	1,355	43,102	34
Total general	2,807	87,064	33

En cuanto a Derechos Humanos, el total de horas de capacitación por empleado durante la gestión 2014, fue la siguiente:

Consolidado	Cuenta de Participantes	Carga Horaria
TOTAL	1,644	5,621
	Promedio de horas por colaborador	2.2

Los temas trabajados en estas capacitaciones estaban relacionados a: Atención a personas con discapacidad, Atención y servicio al cliente y Derechos del consumidor financiero y Punto de Reclamo.

Porcentaje de empleados capacitados para temas de derechos humanos relevantes

TOTAL	1,644	63%
--------------	--------------	------------

En cuanto a colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción, el total de horas de capacitación por empleado durante la gestión 2014, fue la siguiente:

Curso	Participantes	Carga Horaria
Prevencción del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo	937	1,990
	Promedio de horas por colaborador	0.8
	Porcentaje	36%

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

Curso	Participantes	Carga Horaria
Habilidades Gerenciales	7	71
	Promedio de horas por colaborador	0.22
	Porcentaje de personal capacitado	2.20%

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 2014 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 segundo año consecutivo, ampliamos este beneficio a todos los colaboradores independientemente del cargo ocupado.

6. DESEMPEÑO SOCIAL

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 2014, el total de gastos salariales a nivel nacional alcanzó a Bs180,266,469. En relación a la remuneración de todos los colaboradores todas se encuentran por encima del sueldo mínimo nacional (Bs1,440) siendo el nivel mínimo ganado en la Institución de Bs2,200 (1.5 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. La relación salarial por área respecto al salario mínimo nacional, fue la siguiente:

Áreas	Femenino	Masculino	Total
Área de Créditos Agencia	3.75	3.74	3.75
Área de Operaciones Agencia	2.40	2.38	2.39
Promedio	3.08	3.06	3.07

El Ratio salarial del personal que ingresó en la gestión 2014 respecto al Salario Mínimo Nacional, fue el siguiente:

Áreas	Femenino	Masculino	Total
Área de Créditos Agencia	3.23	2.75	2.99
Área de Operaciones Agencia	1.62	1.48	1.55
Promedio	2.42	2.11	2.27

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,

Los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales registrados por género y edad durante la gestión 2014, fueron los siguientes:

	Varones	Mujeres	18-30	31-40	41-Adelante
Oficina Nacional	0	2	0	2	0
La Paz – Oruro	3	0	2	1	0
Chuquisaca	0	0	0	0	0
Santa Cruz	6	4	4	6	0
Tarija	0	1	1	0	0
Cochabamba	1	5	2	4	0
Potosí	0	1	1	0	0
Beni - Pando	0	0	0	0	0
Total	10	13	10	13	0

Mientras que no existieron fatalidades (muertes) de empleados durante la gestión 2014.

Los días de trabajo totales perdidos por temas de salud durante la gestión 2014, fueron:

	Días Varones	Días Mujeres	Cantidad de personas	Cantidad de personas	Cantidad de personas
			18-30 años	31-40 años	41 años - Adelante
Oficina Nacional	358	358	17	58	28
La Paz – Oruro	429	2482	162	119	24
Chuquisaca	41	716	31	35	4
Santa Cruz	470	3040	171	106	19
Tarija	136	1290	52	48	8
Cochabamba	231	3347	175	162	9
Potosí	18	1015	21	48	9
Beni – Pando	161	1056	64	41	3
Total	1844	13304	693	617	104

6.1.8 Comunicación interna

Las herramientas de comunicación interna tienen como objetivo crear un clima de confianza basado en una relación abierta con los colaboradores, en el respaldo al equipo y en la transparencia en la comunicación. El programa de Comunicación Interna de nuestra Institución, ofrece canales, procedimientos y sistemas de comunicación interna, 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
- Correo Electrónico – Envío de comunicaciones masivas
- Boletines electrónicos – Con temas relacionados a salud, seguridad personal, familia y finanzas personales
- Boletín dejando Huella – El Boletín de Prodem 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.

Con relación a la retroalimentación del banco hacia el desempeño de los colaboradores, el porcentaje de personal que recibió retroalimentación en el primer semestre de 2014 en el marco del Programa de Gestión de Desempeño de Prodem, fue el siguiente:

REGIÓN	Porcentaje de retroalimentación
La Paz	89%
Oruro	58%
Cochabamba	97%
Santa Cruz	86%
Beni	100%
Pando	100%
Potosí	98%
Chuquisaca	97%
Tarija	100%
Promedio general en la institución	92%



6.1.9 Beneficios y otras iniciativas

En Banco Prodem S.A. hemos adquirido un compromiso claro con nuestros 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 y actividades para nuestros colaboradores
- ← Agasajo para los hijos de los colaboradores por navidad.
 - ← Seguro de Salud en la Caja de Salud de la Banca Privada y CNS cuando la CSBP no tiene cobertura
 - ← Campaña de salud – Prevención de lucha contra el cáncer femenino.
 - ← Campaña de salud – Vacunación contra el tétanos y la hepatitis B en coordinación con el SEDES de la ciudad de La Paz.
 - ← Seguro de vida para cada uno de los colaboradores de la institución.
 - ← Cooperativa “La Confianza” - Aporte institucional por cada colaborador para doblar los aportes mensuales de los afiliados.
 - ← Entrega de obsequios y tarjetas institucionales a cada uno de los colaboradores en el día de su cumpleaños.
 - ← Entrega de canastones navideños a cada uno de los colaboradores.
 - ← Dotación de uniformes (3 camisas) a cada colaborador de manera anual.
 - ← Fiestas para los colaboradores para la celebración del día del bancario y de fin de año.
 - ← Entrega de obsequios institucionales a cada uno de los colaboradores varones en el día del padre.
 - ← Convenios con otras empresas para descuentos en productos y servicios para nuestros colaboradores.
 - ← Entrega de obsequios navideños para los hijos de los colaboradores menores de 12 años.
 - ← Entrega de obsequios institucionales a cada una de las colaboradoras mujeres en el día de la madre.

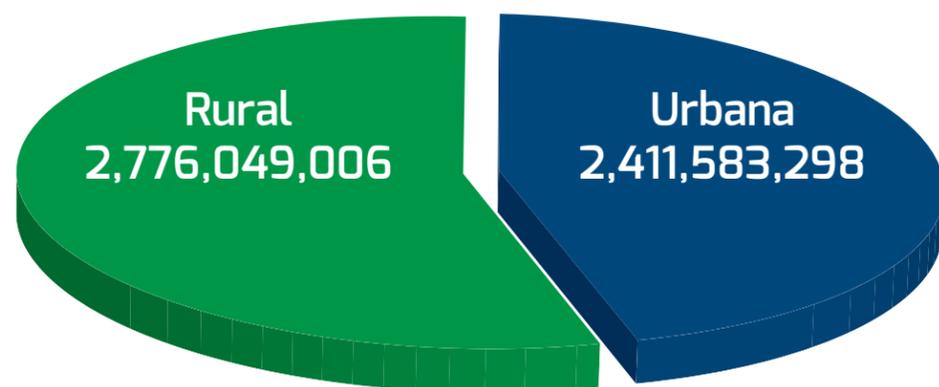
Nota.- Todos los beneficios son otorgados al personal con contrato indefinido y de plazo fijo, excepto los obsequios institucionales que son entregados únicamente a personal con contrato indefinido.

6.2 Nuestros Clientes

El cliente es lo que 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.



6.2.1 Nuestra cartera por área
Cartera por área y en Bs



Del total de Bs5,187,632,304, el 54% (Bs2,776,049,006) corresponde al área rural y el 46% (Bs2,411,583,298) al área urbana.

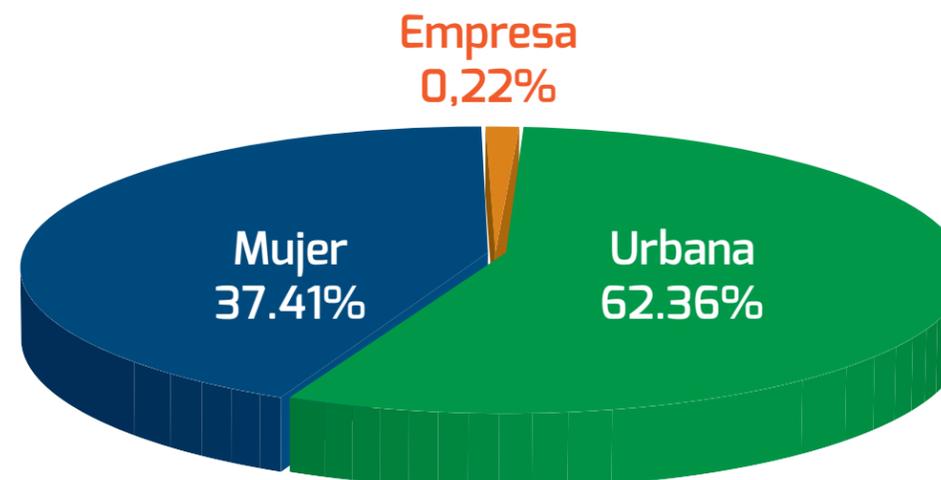
Cartera por área y por número de clientes



Al 31 de diciembre de 2014, el número de clientes alcanzó a 131,769 clientes a nivel nacional de los cuales 58,695 correspondieron al área urbana y 73,074 clientes correspondieron al área rural.

6.2.2 Cartera por género

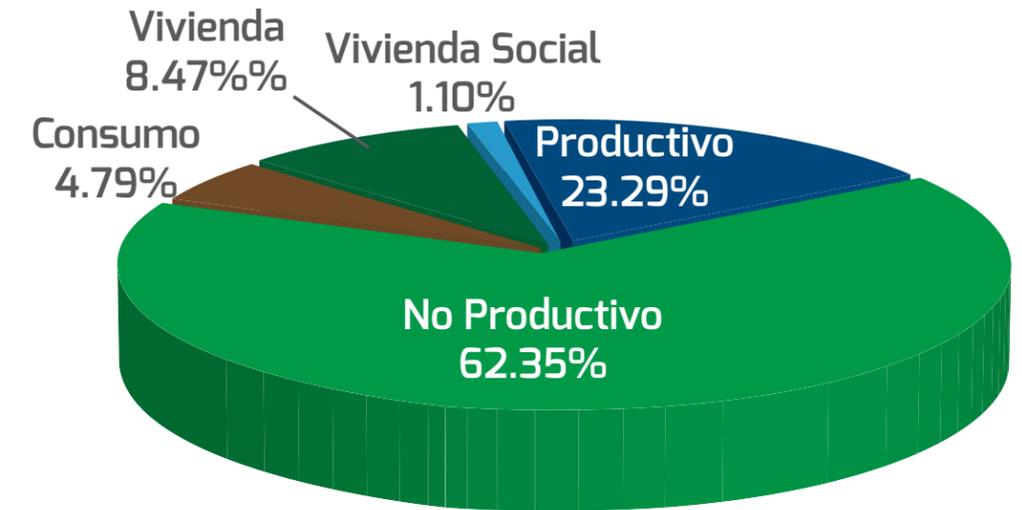
En la gestión 2014, los créditos otorgados fueron dados predominantemente al género masculino con un 62% y al género femenino en un 37%.





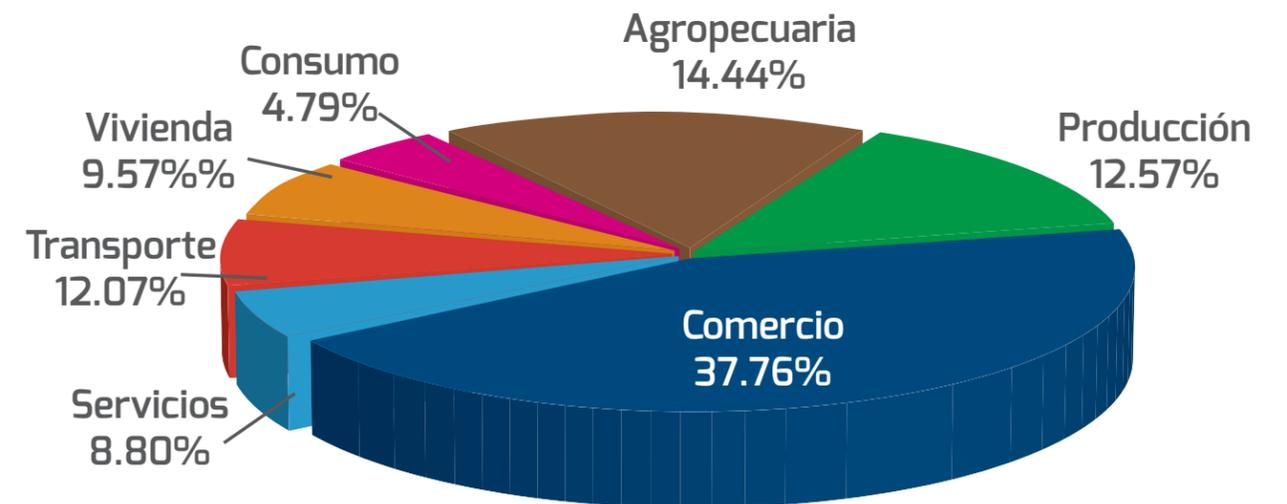
6.2.3 Cartera por segmento

En la gestión 2014, el tipo de cartera estaba dividido de la siguiente manera:



6.2.4 Cartera por actividad

En la gestión 2014, el tipo de cartera estaba dividido de la siguiente manera:



6.2.5 Acciones solidarias con nuestros clientes

A principios de la gestión 2014, las inclemencias del tiempo azotaron a muchas regiones del país, afectando significativamente a la agricultura, ganadería, avicultura y viviendas en general de los pobladores de las regiones afectadas. Es así que producto de estos fenómenos climatológicos, muchos de nuestros clientes se han visto afectados en su producción diaria, ventas y en definitiva en su capacidad de pago a nuestra Institución. Por tal motivo, el ente regulador – ASFI dispuso un tratamiento especial para aquellos clientes afectados y las medidas solidarias que cada entidad debía establecer.

En Banco Prodem S.A. asumimos este reto desplegando a todo nuestro personal para identificar los clientes afectados y hacerles conocer que como entidad establecimos medidas solidarias con las cuales ellos se beneficiarían. Algunas de esas medidas solidarias fueron: reducción de la tasa de interés, condonaciones de intereses, reprogramaciones, subrogaciones, pago del seguro de desgravamen, entre otros, a parte de mantener la calificación del crédito por este tiempo como de suspender acciones de cobranza que fueron normadas.

De esta manera se logró reducir la cartera afectada de US\$ 5.6 millones a US\$ 1.3 millones y reducir el impacto de clientes afectados de 829 clientes al cierre del 31 de marzo de 2014 a 215 clientes al cierre del 31 de enero de 2015, fecha en la que concluyó la segunda ampliación de la tolerancia que la ASFI dispuso.

Sucursal	Número de Agencias afectadas	31 de marzo de 2014			31 de enero de 2015		
		Cartera US\$	Número de Créditos	Número de Clientes	Cartera US\$	Número de Créditos	Número de Clientes
Beni - Pando	15	4,226,988	593	501	791,632	116	101
Cochabamba	1	25,078	9	8			
La Paz - Oruro	13	979,415	317	307	358	92	87
Potosí	1	6,925	1	1			
Santa Cruz	3	386,596	16	12	223,000	7	4
Nacional	33	5,625,001	936	829	1,373,478	215	192

6.2.6 Oferta de productos crediticios

La oferta de productos crediticios está orientada a desarrollar especialmente la cartera al sector productivo, vivienda de interés social, y la cartera al sector no productivo, con las siguientes características:

Producto	Perfil del producto	Importe en cartera gestión 2014 Expresado en Bs.
Relámpago	De corto plazo, de desembolso oportuno, para capital de operaciones e inversiones	31,796,481
Pro Negocio	Para capital de operaciones e inversiones, con garantía real y no real, para fortalecer negocios en funcionamiento	4,076,384,067
Estacionales	De corto plazo, de desembolso oportuno, para capital de operaciones para negocios ya consolidados	192,762,983
Maquinaria Agrícola e Industrial	Para capital de inversión, con garantía real sujeta a registro, la maquinaria existente y/o la a adquirirse es la garantía, para fortalecer la capacidad de producción del cliente. La maquinaria industrial se puede financiar	13,141,043
Micro Efectivo	Para clientes con buen comportamiento de pago, de desembolso prestablecido en la red de agencias de la institución	128,551,721
Consumo	Para dependientes o independientes para financiar necesidades de salud, educación y de libre disponibilidad	244,547,568
Tarjetas de Crédito	Para dependientes o independientes para uso de medio de pago o adelanto de efectivo	3,841,752
Vivienda Normal	Para financiar la adquisición de vivienda con fines múltiples (comerciales y habitacionales)	439,443,994
Vivienda de interés Social	Para cubrir la necesidad habitacional de vivienda única con tasa regulada	57,162,695
TOTAL		5,187,632,304

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 2014 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 redundará 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 2014, 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 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.

CARTILLA



CUADERNO



Se han elaborado dípticos que incluyen temas como: ¿Qué es Educación Financiera?, ¿Cuáles son los beneficios?, ¿Qué es el ahorro?, ¿Por qué debo ahorrar?, ¿Dónde Ahorrar?, ¿Por qué debemos ahorrar en una Entidad Financiera?, ¿Qué es un crédito?, importancia del crédito, derechos y obligaciones del consumidor financiero.



- 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 (<http://prodem.bo.198-1-120-156.preview.khainata.net/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 la cartilla 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 hasta el mes de octubre, 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. A partir de noviembre se ha generado un nuevo espacio en Radio Patria Nueva con difusión a Nivel Nacional, todos los días de 22:00 a 23:00 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.
- 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 2014 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, eliminación de barreras físicas, a través del desarrollo de documentación en formato para clientes invidentes y tablillas de comunicación con clientes con discapacidad auditiva, etc. Asimismo, se ha promovido la educación financiera hacia clientes a través de la página web, cuñas radiales y material audiovisual e impreso en general.

Hemos distribuido más de 60,000 dípticos; 60,000 volantes; 75 banners; 5,000 cartillas y 10,000 cuadernos de educación financiera. Con todo este material se ha llegado a 66 unidades educativas del área rural abarcando a más de 3,000 personas (estudiantes en mayor porcentaje, profesores y autoridades de las unidades educativas), de acuerdo al siguiente detalle:

Plan de Educación Financiera
Programa "Valor Presente, Valor Futuro"
Resumen de cobertura
Gestión 2014

Ciudad	Cantidad de Unidades Educativas alcanzadas (Área RURAL)	Cantidad de Participantes (autoridades de la unidad educativa, profesores, alumnos)
La Paz	18	1,377
Tarija	12	389
Chuquisaca	6	340
Beni - Pando	11	391
Cochabamba	10	740
Santa Cruz	9	678
TOTAL	66	3,915



6.2.9 Mecanismos formales para la recepción de reclamos

Nuestros clientes pueden exponer sus inquietudes, sugerencias, inconformidades y reclamos a través del Punto de Reclamo (PR) que se encuentra en las oficinas central, sucursales y agencias de nuestra institución. Nuestro personal atiende todos los reclamos financieros de manera gratuita para el consumidor financiero.

A continuación se muestran los tipos de reclamos atendidos efectivamente durante las últimas tres gestiones:

Concepto	2014	2013	2012
Atención al cliente	86	101	68
Boleta de garantía	-	2	-
Caja de ahorro	34	54	31
Central de riesgos	10	11	6
Créditos	98	57	31
Depósitos a Plazo Fijo	1	1	1
Giros y transferencias	11	9	8
Ordenes judiciales y retenciones	6	1	1
Pago de impuestos y servicios	2	2	7
Tarjeta de Crédito	1	5	1
Tarjeta de Débito	52	29	5
Fraccionamiento de material monetario	1	1	-
Cuenta Corriente	-	-	-
Canje de billetes	-	-	2
Banca por internet	-	-	1
Burós de información crediticia	5	-	-
Comisiones y cobros	3	-	-
TOTAL	311	273	162

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.

Oficinas externas

Veintiún puntos de atención financiera 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 y billetera móvil.

Ventanillas

Nueve puntos de atención financiera con el objeto de prestar servicios de cobranza por cuenta de instituciones públicas o privadas.

Adicionalmente, en Banco Prodem S.A. promovemos los servicios inclusivos como el pago de servicios básicos, giros nacionales, microseguros, pago del Bono Juana Azurduy y pago de la renta Dignidad. Este último funciona desde el 1 de febrero de 2009 a nivel nacional hasta la fecha, beneficiando a adultos mayores a través de un servicio cálido, respetuoso y cordial. Durante la gestión 2014, se registraron 1,679,268 pagos realizados por un importe total de Bs462,639,550.

6.2.11 Productos y servicios responsables



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 2014, 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 las empresas aseguradoras Nacional Vida S.A. y de Latina Seguros Patrimoniales S.A. respectivamente.

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.

Servicios de cobranza de 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 15 años, con la cuál nuestros clientes pueden realizar sus operaciones financieras en nuestros más de 280 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 más de 270 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. En este sentido, durante la gestión 2014, hemos retomado este servicio 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 internos y externos.

6. DESEMPEÑO SOCIAL

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 4 casas de Kaya bajo un modelo familiar. El apoyo actual de Banco Prodem S.A. es nuestro consultorio odontológico ubicado en Kaya y que esta completamente subvencionado por el banco. Realizamos también varias actividades de apoyo social con los niños a lo largo del año.



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 dos 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 y el segundo comedor en la zona de Rio Seco en El Alto.



6. DESEMPEÑO SOCIAL

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.



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. Nuestro banco apoya mensualmente al CAM con un importe de dinero mensual que sirve para solventar los gastos en los que incurren.



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.



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 al servicio de ésta en la cual se integra. 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.

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.



La actitud positiva, las ganas de sacar una sonrisa al desprotegido, la sensatez y el hacer todo sin esperar nada a cambio es lo que caracteriza a un Voluntario Prodem.

Maria René Muñoz – Asistente Nacional de Recursos Humanos

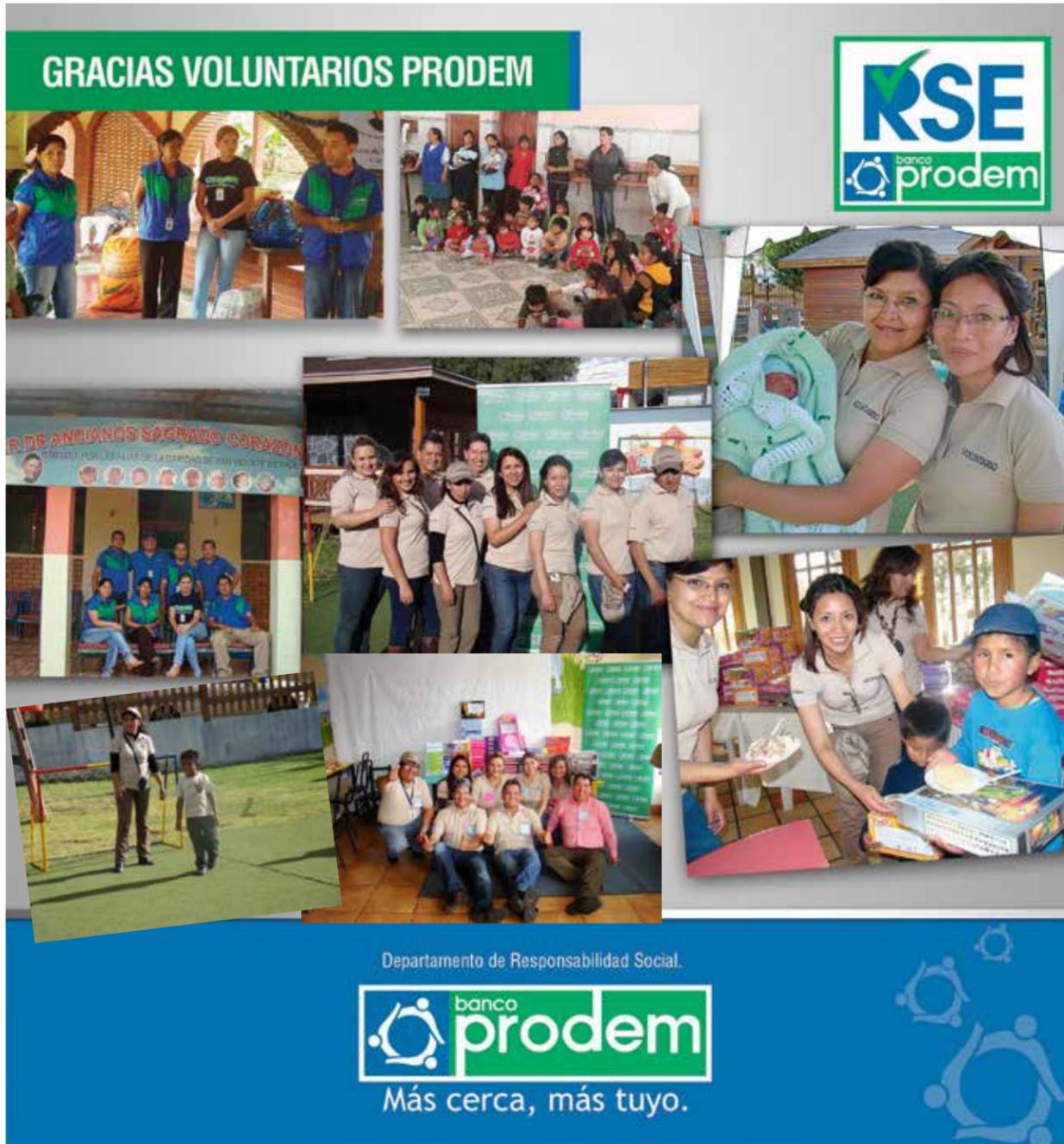
6.3.4 Actividades de Voluntariado en la gestión 2014

Día del Niño, Abril 2014

Mediante el apoyo desinteresado de los Voluntarios en Banco Prodem S.A., se han podido organizar varios eventos para festejar el día del niño en los diferentes centros que apoyamos. En estos eventos no solo se contó con tortas, refrescos, comida, regalos, juguetes y payasos sino con todo el entusiasmo y alegría de nuestros voluntarios.

Centro de Apoyo a la Mujer – CAM – La Paz

Participaron alrededor de 8 voluntarios y 130 niños quienes junto a sus mamás pasaron una tarde llena de felicidad y diversión. El día se mostró propicio para celebrar a los niños del CAM ya que en una tarde muy soleada, dieron curso a su alegría y regocijo.



REMAR en Alto Achachicala – La Paz



“El Castillo”, como se lo conoce, ubicado en la zona de Alto San Pedro en Achachicala, fue la sede para festejar a aproximadamente 150 niños de REMAR en su día. Con la participación de unos 8 Voluntarios Prodem, se procedió a compartir una mañana llena de sorpresas.

Remar en Rio Seco - El Alto

Participaron aproximadamente unos 6 voluntarios y alrededor de 130 niños quienes se mostraron muy contentos de recibir un presente en su día.



Centro de rehabilitación de mujeres en Trinidad - Beni



En la ciudad de Trinidad, Beni alrededor de 15 Voluntarios Prodem organizaron el festejo del día del niño para los niños que viven en el Centro de Rehabilitación Mujeres de Trinidad, propiciando un día lleno de alegría para los niños y para las madres privadas de libertad .

Niños damnificados por las lluvias en Guayaramerin - Beni



En la ciudad de Guayaremarín, Beni y con la participación de unos 15 Voluntarios Prodem, se organizó un agasajo para los niños que se encontraban viviendo en carpas debido a las fuertes precipitaciones pluviales que azotaron toda esa región. Contamos con la presencia de payasos, regalos, comida y mucha diversión para alegrar un poco a los niños que padecían estos contratiempos junto a sus familias.



Gracias al Programa Voluntario Prodem, crece nuestro compromiso de ayuda y colaboración con nuestra niñez que es el futuro de Bolivia.

Ramiro Romero – Asistente Nacional de Parametrización

Navidad, Diciembre 2014

Fundación KAYA – La Paz

La Navidad de 2014, se llenó de alegría para los Voluntarios Prodem al compartir inolvidables momentos con la Fundación Kaya. El agasajo navideño contó con la presencia de unos 10 Voluntarios Prodem que no solo llevaron regalos, torta y diversión, sino también todas las ganas de jugar, cantar, reír y alegrar a todos los aproximadamente 150 niños asistentes.



REMAR Alto Achachicala – La Paz



El equipo de Voluntarios Prodem asistentes en el agasajo navideño de Achachicala fue de unos 8 voluntarios que llevaron alegría a aproximadamente 130 niños de esa alejada zona.



Ser parte del Programa Voluntario Prodem es una experiencia muy enriquecedora, aprendes mucho de la vida y de los niños que con una sonrisa, un abrazo o un beso te demuestran el agradecimiento que tienen por compartir con ellos instantes y sentirse importantes.

Carla Prado – Asistente Nacional de Mercadotecnia

REMAR Río Seco - El Alto

En la zona de Río Seco en la ciudad de El Alto alrededor de 8 Voluntarios Prodem organizaron el festejo navideño propiciando una mañana llena de alegría para los niños asistentes.



Aldeas Infantiles SOS – La Paz

La Navidad de 2014, también nos dio la oportunidad para compartir con los niños de Aldeas SOS, no solo con la familia a la que Banco Prodem patrocina, sino con la totalidad de niños (aproximadamente unos 110). El agasajo navideño contó con la presencia de unos 8 Voluntarios Prodem que llevaron regalos, torta y mucha diversión.



Centro de Ayuda a la Mujer – CAM – La Paz

Participaron alrededor de 12 voluntarios y 130 niños quienes junto a sus mamás pasaron una tarde navideña llena de regalos, comida, alegría y diversión.



Otras actividades de Voluntariado a nivel nacional

“Nuestra Señora del Carmen” - Beni

Desde la gestión 2010 Banco Prodem S.A. durante las primeras semanas del mes de diciembre dona víveres de primera necesidad al asilo de Ancianos “Nuestra señora del Carmen”. Se trata de una actividad navideña propia de los colaboradores de Beni donde con sus propios fondos compran y/o traen productos de primera necesidad para luego llevarlos al asilo a través del programa de voluntariado. En esta actividad participaron alrededor de 10 Voluntarios Prodem.



Hogar de niños “Tata Juan de Dios” - Chuquisaca



Con la participación del personal de las agencias urbanas de Prodem se llevó adelante la entrega de zapatos a aproximadamente 60 niños de este hogar, así como la entrega de un tanque de agua de 900 litros para paliar sus diarias necesidades. Compartimos un momento de alegría y también de reflexión en la navidad 2014 con los niños de este Hogar, quienes dieron el mejor de los agradecimientos “una sonrisa”, que compromete un apoyo constante a los niños que son el futuro de nuestro país.



Con la participación de voluntarios de la sucursal Chuquisaca de Prodem y una colecta interna entre todos los funcionarios, se recaudó un monto de dinero para armar canastillas navideñas y entregarlas al personal administrativo encargado de atender voluntariamente a los niños del hogar

6.3.5 Inversión Social

Durante la gestión 2014 realizamos varias actividades de filantropía, donando montos de dinero importantes a través de distintas actividades, algunas de las cuales fueron:

Persona natural/persona jurídica/campaña	Tipo de donación	Area	Concepto	Cantidad Donada	Monto aproximado de la donación en Bs
Campaña de apoyo a Beni	Agua	Salud	Campaña solidaria "Apoyemos de corazón" - Para ayudar a nuestros hermanos benianos debido a las inundaciones sufridas	23.880 Lts. De agua	42,190
Persona natural	Pasajes de avión	Deporte	Pasajes de avión para representar a Bolivia en el campeonato internacional de Jiu Jitsu	1 pasaje internacional	1,288
Unidad Educativa Chirioco	Juguetes	Entretenimiento	Donación de 57 juguetes marca LEGO a toda la Unidad Educativa de Chirioco-Lago Titicaca	57 juguetes	-
Asociación de sordos de La Paz - ASORPAZ	Computadoras	Educación	Donación de 5 equipos de computación pentium 4	4 computadoras	-
Asociación que Vivan Los Niños	Pasajes de avión	Salud	Asociación dedicada a niños con cáncer. Donación de un pasaje aéreo para viaje a EE.UU.	1 pasaje internacional	5,488
Persona natural	Dinero	Salud	Donación a joven para que le extraigan un tumor cerebral alojado en el ojo	1 curación	2,000
Centro de Apoyo a la Mujer	Dinero	Salud	Donación de dinero para la elaboración de calendarios, mismos que se destinan para sus gastos administrativos y operativos	1000 calendarios	9,300
Fundación UNIFRANZ	Dinero	Salud	Donación de dinero para la campaña "Por Un Boliviano" para recaudar fondos para niños con cáncer	Varios ítems para la campaña	54,500
Dirección general de la fuerza especial de lucha contra el narcotráfico	Computadoras	Deporte	Donación de una computadora para la campaña realizada por la FELCN denominada "Mi Chuquiago Marka libre de drogas para vivir bien"	1 computadora	6,350
Persona natural	Dinero	Salud	Donación a joven para elaboración de material ortopédico y posibilitar su movilidad	1 curación	5,205
Fundación KAYA	Dinero	Alimentación	Gastos de kermesse para recaudar dinero	-	900
Prodem Salud	Pólizas de Salud	Salud	Obsequio a clientes del Banco permitiéndoles contar con una cobertura anual de salud de forma gratuita	1500 clientes	450,000
Fundación KAYA	Ropa	Vestimenta	Donación de zapatos deportivos, mochilas escolares, cocina y refrigerador	-	22,091
Fundación KAYA	Abrigo	Salud	Donación de frazadas	25 unidades	2,725
Asilo "Las Awichas"	Abrigo	Salud	Donación de frazadas	19 unidades	2,071
Asilo "Las Awichas"	Viveres	Alimentación	Donación de un importante lote de viveres	-	17,151
Asilo "Las Awichas"	Viveres	Alimentación	Donación de un lote de viveres	-	15,800
Hogar de niños "Tata Juan de Dios"	Ropa	Vestimenta	Donación de calzados para este hogar de niños ubicado en Sucre	50 pares	4,560
Hogar de niños "Tata Juan de Dios"	Tanque de agua	Salud	Donación de un nuevo tanque de agua para mejorar la calidad de vida de este hogar de niños ubicado en Sucre	1 tanque	700
Diversas Organizaciones - Navidad	Agasajo navideño	Alimentación y entretenimiento	Celebración navideña a las organizaciones con las que trabajamos (regalos, comida, diversión)	-	25,785
Actividades del Voluntariado	Ropa	Vestimenta	Diversas actividades de voluntariado	-	10,000
Celebración día del niño La Paz - Beni	Agasajo día del niño	Entretenimiento	Diversos ítems para el agasajo	-	11,700
Centro de Apoyo a la Mujer	Cena navideña	Alimentación	Cena de recaudación de fondos	12 entradas a la cena navideña	1,200
Asociación Municipal de fútbol de salón	Deporte	Deporte	Campeonato de fútbol para niños de la calle. Indumentaria deportiva, buzos, zapatos deportivos, pelotas, premios.	-	25,000
Entrega de regalos navideños en el Hogar Luz y Vida	Diversión	Diversión	Donación de juguetes y comida por agasajo navideño en Tarija	-	1,600
TOTAL					717,604

6.4 Proveedores

5,500

Proveedores a nivel nacional en nuestra base de datos



Los proveedores para Banco Prodem S.A. son muy importantes ya que se consideran un factor clave para cumplir los objetivos estratégicos de la organización, al proporcionarnos los equipamientos, la asistencia técnica y los suministros 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 en relación a sus obligaciones crediticias, tributarias y laborales, mostrando respeto a las normas nacionales e internacionales vigentes.

Actualmente, no contamos con una política específica sobre trabajo infantil, trabajos de mujeres embarazadas, explotación laboral, violación a derechos humanos, etc. sin embargo, el Departamento de Administración ya ha considerado estos temas previa contratación de los proveedores. Previa contratación y en entrevista con el proveedor, se fijan 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 y aquellos servicios que no requieren competencias técnicas como son los servicios de limpieza, construcción, mantenimiento en general u otros, se exige al proveedor la identificación a través de su cédula de identidad para poder trabajar en instalaciones de la Institución, así como implementos de seguridad. Los mencionados implementos deben ser provistos de parte de los proveedores caso contrario, y si la situación lo amerita, nuestra Institución dota del mencionado equipo de seguridad.

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 2014 hemos 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, ahorremos energía y ahorremos agua potable.

7. DESEMPEÑO AMBIENTAL

7.3 Consumo de recursos y gestión de residuos.

		2014	
		Consumo en Bs	Consumo en Unidad de medida
1	Consumo de Agua		
	Total consumo de agua potable <i>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.</i>	251,125	20,203 m ³
2	Consumo de Energía		
	Total de energía eléctrica consumida	6,137,161	4,870,763 Kwh.
	Total combustible consumido <i>El total combustible consumido se refiere a la gasolina y diesel utilizados en el periodo.</i>	1,188,646	317,820 Lts.
3	Consumo de Papel		
	Total de papel consumido	1,135,090	78 Ton.
4	Gestión de residuos		
	Toners	2,241,800	2,228 u.

RSE
prodem

EN PRODEM CUIDAMOS NUESTRO PLANETA
5 / 6 / 14 - Día mundial del medio ambiente

CUIDEMOS EL PAPEL

CUIDEMOS EL AGUA

¡NO! AL CALENTAMIENTO GLOBAL

PRESERVEMOS EL PLANETA

Departamento de Responsabilidad Social

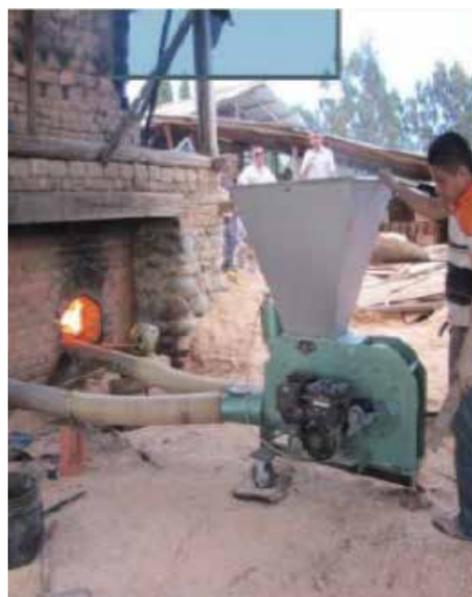
prodem
Más cerca, más tuyo.

7.4 Iniciativas de productos ambientales

En trabajo conjunto con la Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico (Swisscontact), 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.





A VIVOS PASOS

La contribución de Banco Prodem S.A. a la creación de valor en la sociedad se proyecta a través de su actividad financiera y la Acción Social.

8.1 Composición Accionaria

La composición accionaria de nuestro banco al 31 de diciembre de 2014 fue la siguiente:

Nombre o Razón Social del accionista	Nacionalidad	Valor nominal de la acción	Cantidad de acciones	Importe paquete accionario	% Participación
Armin Giese Parada	Boliviana	100	24	2,400	0.00%
Banco de Desarrollo Económico y Social de Venezuela - BANDES	Venezolana	100	3,771,737	377,173,700	98.99%
Berty Añez Vaca	Boliviana	100	4	400	0.00%
Cristina Barrón Molina	Boliviana	100	67	6,700	0.00%
Emilio Molle Mamani	Boliviana	100	12	1,200	0.00%
Gonzalo Antonio Campero Ampuero	Boliviana	100	4	400	0.00%
Helmut Raul Nuñez Suarez	Boliviana	100	55	5,500	0.00%
Hernan Meneses Aillon	Boliviana	100	67	6,700	0.00%
Humberto Ronald Garcia Sanchez	Boliviana	100	12	1,200	0.00%
Ismael Fabricio Sotomayor Bravo	Boliviana	100	67	6,700	0.00%
Jose Alfredo Buhezo	Boliviana	100	24	2,400	0.00%
José Arturo Alvizuri Gallozo	Boliviana	100	72	7,200	0.00%
José Omonte Romero	Boliviana	100	36,773	3,677,300	0.97%
Juan Jimber Usnayo Laura	Boliviana	100	24	2,400	0.00%
Julio Cesar Valenzuela Perez	Boliviana	100	4	400	0.00%
Marcelo Ardaya Cossio	Boliviana	100	12	1,200	0.00%
Marco Antonio Machaca Funes	Boliviana	100	32	3,200	0.00%
Maria Luiza Alvarez Valverde	Boliviana	100	39	3,900	0.00%
Marvin Javier Llanos Morales	Boliviana	100	4	400	0.00%
Miguel Angel Camacho Coca	Boliviana	100	24	2,400	0.00%
Osman Vaca Suarez	Boliviana	100	600	60,000	0.02%
Ramiro Gutierrez Amurrio	Boliviana	100	12	1,200	0.00%
Ruben Denis Cholima Leigue	Boliviana	100	180	18,000	0.00%
Saul Simon Terrazas Trigo	Boliviana	100	39	3,900	0.00%
Shirley Norah Soliz Tordoya	Boliviana	100	67	6,700	0.00%
Tereza Marquez Velasquez	Boliviana	100	208	20,800	0.01%
Willans Erlan Balderrama Rojas	Boliviana	100	12	1,200	0.00%
Yamil César Torres Ovando	Boliviana	100	67	6,700	0.00%
Zulma Torrez Rodriguez	Boliviana	100	24	2,400	0.00%
TOTALES			3,810,266	381,026,600	100.00%

8.2 Comunicación con los accionistas

El lugar de celebración de las Juntas Generales de Accionistas son comunicadas a los accionistas con la debida antelación, de modo que facilita la asistencia de los accionistas al mismo. Las agendas de trabajo de las Juntas de accionistas son preparadas respetando cada punto a tratar, aspecto que facilita su análisis y evita la resolución conjunta de temas respecto de los cuales se puede tener una opinión diferente. Cada accionista tiene derecho a voz y voto en las Juntas Generales de Accionistas promoviendo así la transparencia y canales de comunicación abiertos.

Durante la gestión 2014, se tuvo la siguiente cantidad de Juntas de accionistas:

Tipo de Junta	Número
Junta ordinaria de Accionistas	3
Junta extraordinaria de Accionistas	3

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

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

La Memoria Anual 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 la Memoria de Responsabilidad Social 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 las Memorias Anual y 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

	2014	2013
Total Activos		
Total Activo	6,235,055,926	5,723,525,817
Capitalización total desglosada en términos de deuda y patrimonio		
Total Pasivo	5,711,587,939	5,277,077,437
Total Patrimonio	523,467,987	446,448,380
Empleados		
Empleados	2,661	2,684
Canales de atención		
Número total de canales de atención	300	280
Cajeros Automáticos	133	117
Total de agencias urbanas	50	45
Total de agencias rurales	73	66
Cartera por género		
Créditos otorgados a mujeres (1)	1,940	1,656
Créditos otorgados a varones (1)	3,235	2,765
Clientes por género		
Cantidad de prestatarias mujeres (2)	59,068	67,780
Cantidad de prestatarios varones (2)	72,690	74,486
Total clientes	131,769	142,270

(1) Cifras en millones de Bolivianos

(2) Cifras expresadas en cantidad de clientes

8.4 Indicadores Económicos Importantes

Indicador	2014 (expresado en Bs)	2013 (expresado en Bs)
Total depósitos del público	5,024,053,320	4,561,330,788
Utilidades Netas	86,493,718	85,038,901
ROE	17.98%	20.10%
ROA	1.47%	1.57%
Margen neto de Utilidad	1.87%	2.03%

8.5 Generación de Valor

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

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

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.

VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	
Expresado en Bolivianos	
VALOR ECONOMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	2014
VALOR ECONOMICO CREADO (VEC)	891,795,958
a) Ingresos (ventas netas+ingresos por inversiones financieras+ventas de activos)	891,795,958
Ingresos financieros	728,055,374
Abonos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	7,767
Recuperación de activos financieros	110,046,770
Otros ingresos operativos	53,686,047
VALOR ECONOMICO DISTRIBUIDO (VED)	785,617,651
b) Costos operativos (pago a proveedores, royalties y pagos de facilitación)	386,448,315
Cargos por obligaciones con el público	110,086,842
Cargos por otras cuentas por cobrar y comisiones financieras	0
Cargos obligaciones con empresas con participación estatal	258,213
Cargos por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	1,281
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	152,907,417
Otros gastos operativos	10,422,336
Servicios contratados	30,195,852
Seguros	3,224,880
Comunicaciones y traslados	15,274,445
Mantenimiento y reparaciones	7,679,629
Gastos notariales y judiciales	1,419,135
Alquileres	22,476,435
Energía eléctrica, agua y calefacción	6,008,739
Papelería, útiles y materiales de servicio	15,121,560
Subscripciones y afiliaciones	47,254
Propaganda y Publicidad	6,241,089
Gastos de representación	2,096
Aportes otras entidades - Normativo por entidad	355,172
Gastos en comunicación y publicaciones en prensa	233,400
Diversos (menos gastos de RSE)	4,492,540
c) Salarios y beneficios sociales (Pagos totales a los empleados y contribuciones sociales)	318,592,204

8. DESEMPEÑO ECONÓMICO

Gastos de personal	318,592,204
d) Pagos a proveedores de fondos (Dividendos accionistas e intereses por préstamos)	3,959,002
Dividendos accionistas	0
Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	3,959,002
Cargos por valores en circulación	0
Cargos por obligaciones subordinadas	0
e) Pagos al gobierno (Tasas e impuestos brutos)	75,762,522
Impuestos	3,119,185
Aportes ASFI	6,399,228
Multas ASFI	25,803
Aportes Fondo de Reestructuración Financiera	22,627,454
Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas	43,590,852
f) Inversiones en la comunidad (Aportaciones, inversiones en comunidad y donaciones)	855,608
Responsabilidad Social y donaciones	855,608
VALOR ECONOMICO RETENIDO (VER=VEC - VED)	106,178,307



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: ^S A

Visita a la institución: Enero 2015
Ultimo periodo para el análisis operacional: Diciembre 2014

Nota	Definición
^S A	Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Probable logro de la misión social.

Milán, Febrero 2015

Aldo Mauro

Director Ejecutivo - MicroFinanza Rating

9. INFORME CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE Y SOCIAL



CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL

DICIEMBRE 2014

Banco Prodem S.A.

RATING SOCIAL A

Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Probable logro de la misión social.

Comité Rating Social: 26 de Febrero de 2015. Rating Social anterior: Primera Calificación de Desempeño Social
Copyright © 2014 Microfinanza Rating Srl. Prohibida la reproducción sin permiso de Microfinanza Rating Srl.

FUNDAMENTO DEL RATING SOCIAL

SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO SOCIAL
Propiedad, gobierno corporativo y equipo gerencial muestran un buen compromiso con la misión social. El riesgo de desvío de la misión es bajo en el corto y mediano plazo. La estrategia social se encuentra adecuadamente formalizada con indicadores sociales, que en algunos aspectos pueden ser mejor definidos. Si bien los objetivos sociales son utilizados para la toma de decisiones, la capacidad del Banco de recolectar y monitorear el avance del cumplimiento de los objetivos sociales institucionales es moderada. La gestión del talento humano está formalizada y alineada a la misión, sin embargo los sistemas de evaluación del desempeño y de incentivos son mejorables.

PROTECCIÓN DEL CLIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
La remuneración del personal está alineada a los estándares del mercado y la rotación del personal es moderada. Las oportunidades de desarrollo profesional para el personal son buenas. 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. A pesar de operar bastante en áreas rurales con menor competencia, las políticas de prevención del riesgo de sobre-endeudamiento de los clientes son adecuadas y podrían ser reforzadas con límites adicionales. No se realizan estudios de satisfacción de clientes. Las políticas de cobranza necesitan ser reforzadas con una mayor formalización. Las políticas de responsabilidad social hacia la comunidad están bien definidas y los proyectos estructurados y monitoreados.

ALCANCE
El alcance es muy amplio en términos de cobertura geográfica, número de prestatarios y cuentas de ahorro. Banco Prodem opera bastante en áreas rurales, caracterizadas por niveles de pobreza mayores al promedio nacional. La cartera de crédito está compuesta principalmente por clientes de microcrédito (>90%). Alrededor de la mitad de los prestatarios son mujeres.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS
La variedad de los servicios financieros es adecuada a las necesidades del principal grupo meta. La accesibilidad de los productos es buena. La flexibilidad de las condiciones de los créditos es adecuada a las características de los clientes.

Datos institucionales	Dic.-14	Indicadores sociales	Dic.-14
Prestatarios activos	131.769	Metodología individual, clientes	100%
Ahorristas activos	373.009	Cobertura rural, clientes	55%
Cartera bruta, US\$	745.349.469	Cartera regulada (% sobre el total)	24%
Depósitos con el público, USD	732.369.289	Sector productivo, cartera activa	23%
Regionales	7	Sector productivo, clientes	25%
Agencias y puntos de atención	167	Agropecuario, clientes	16%
Personal total	2.661	Cientas mujeres	45%
		Saldo de préstamo por prestatario / INB pc	222%
Forma legal	Banco Múltiple	Préstamo desembolsado promedio, US\$	4.882
Año de arranque	1986	Saldo de ahorro promedio, US\$	1.869
Red	ASOFIN	Tasa de deserción de clientes	14%
Área de intervención	Urbano y rural	CeR30	1,32%
Metodología de crédito	Individual	Personal femenino	52%
Servicios financieros	Crédito, ahorro y otros servicios	Tasa de rotación del personal	16%
Servicios no financieros	Ninguno	Tasa de interés anual promedio (TIA)	18%
Cobertura geográfica	9 de 9 departamentos	Índice de transparencia promedio	96%

Para mayores antecedentes, referirse a anexos 2 y 4.

Microfinanza Rating Bolivia
C. Gavino Villanueva #345, Calacoto
La Paz - Bolivia
Tel: +591-2-2790539
info@microfinanzarating.com - 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 - www.prodem.bo

Banco Prodem S.A. - Bolivia

Anexo 5

Área	Factor	Evaluación	Resultados principales
Sistema de Gestión del Desempeño Social	Misión social	Adecuado	Objetivos sociales expresados en la misión, pero espacio de mejora en la definición del cliente-meta. Sin bien la misión refleja adecuadamente las intenciones de los órganos decisoriales, falta formalizar definiciones en lo específico, especialmente sobre el tipo de impacto social.
	Gobernabilidad social	Adecuado	Buenas prácticas de gobierno corporativo, clara separación de funciones y adecuada supervisión de las operaciones. Buen nivel de compromiso de directorio y gerencia hacia la misión, como evidenciado por los últimos dos planes estratégicos. Líneas-guía y supervisión del Directorio todavía insuficientes en Gestión del Desempeño Social y RSE. Informes sociales insuficientes para el Directorio.
	Estrategia social	Buena	Estrategia global alineada a la misión: elevado peso del microcrédito en la cartera total y tendencia creciente de cartera para el sector productivo. Objetivos sociales medibles identificados, falta todavía incrementar y especificar indicadores. Posición dedicada de Responsabilidad Social Empresarial.
	Equilibrio social y financiero	Buena	Crecimiento moderado y sostenible. Estructura accionaria comprometida en el mediano plazo con expectativas moderadas de rentabilidad. Compensación transparente de la alta gerencia.
	Monitoreo social e informes	Moderado	Indicadores sociales limitados. No se han realizados estudios recientes de satisfacción de clientes. Uso de indicadores sociales para toma de decisiones, pero monitoreo parcial y no sistemático.
	Alineación de RRHH con la misión	Adecuado	Los sistemas de selección y capacitación están alineados a la misión. Sistemas de evaluación e incentivos no incluyen criterios relacionados con los objetivos sociales de alcance, calidad, etc.
Protección al cliente y responsabilidad social	Diseño y otorgación de los productos	Buena	El diseño y distribución de productos no perjudica a clientes, capacidad adecuada de desarrollo de productos y servicios, pero no hay canales formalizados de retroalimentación.
	Prevención del sobreendeudamiento	Buena	>50% de la cartera es rural. Buen monitoreo de cartera compartida. Adecuada metodología de evaluación de capacidad de pago. Utilizo sistemático de buros de crédito. Sin embargo no se han definido políticas y límites sobre endeudamiento máximo de los clientes con otras entidades financieras.
	Transparencia	Buena	Índice de transparencia alto (96%). Adecuada publicación de los precios y comunicación hacia los clientes.
	Precios responsables	Buena	TIA estimada al 18%. Rendimiento de cartera inferior al promedio ASOFIN. Eficiencia operacional por mejorar.
	Trato justo y respetuoso	Adecuado	Hay Código de Conducta y sistema de incentivos sin excesos. Sin embargo formalización de las políticas de cobranza y capacitación específica del personal son mejorables.
	Privacidad de los datos de los clientes	Buena	Sistemas y procedimientos adecuados para proteger la confidencialidad, seguridad, precisión e integridad de la información del cliente.
	Mecanismos para resolver quejas	Excelente	Sistemas y procedimientos para resolución de reclamos son buenos y formalizados (plazo máximo de 5 días). Atención al cliente y puntos de reclamo en cada agencia.
	Responsabilidad social hacia el personal	Buena	Formalización de procesos de RRHH. Código de Conducta actualizado y aprobado por el Directorio. Algunas herramientas, como las de evaluación del personal y los planes de sucesión, son mejorables. Nivel salarial alineado a la competencia principal. Rotación del personal controlada. Algunos desafíos en la comunicación interna con las agencias más alejadas. Espacio de mejora en la medición del clima laboral.
Responsabilidad: comunidad y medioambiente	Adecuado	Políticas definidas de RSE hacia la sociedad con 5 proyectos monitoreados. Planificación y presupuesto adecuados. Políticas y proyectos para la protección del medioambiente en fase de fortalecimiento.	

Microfinanza Rating Bolivia
C. Gavino Villanueva #345, Calacoto
La Paz - Bolivia
Tel: +591-2-2790539
info@microfinanzarating.com - 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 - www.prodem.bo

9. INFORME CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE Y SOCIAL

Banco Prodem S.A. - Bolivia

Anexo 5

Área	Factor	Evaluación	Resultados principales
Alcance	Amplitud de alcance	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> Presencia en todos los 9 departamentos con 125 agencias, 44 puntos de atención y 133 cajeros automáticos. Liderazgo rural. Alcance elevado (132 mil prestatarios y 366 mil cuentas de ahorro activas), superior a los promedios ASOFIN y a otros benchmark regionales e internacionales.
	Alineación con la misión de la profundidad del alcance geográfico	Excelente	<ul style="list-style-type: none"> El 54% de la cartera y el 55% de los prestatarios en áreas rurales, las mismas que presentan una mayor incidencia de pobreza (61% de la población rural es pobre, el 41% es muy pobre). 82% de los prestatarios en departamentos con índices de pobreza y pobreza extrema mayores o similares al promedio nacional.
	Alineación con la misión de la vulnerabilidad de los clientes y de las actividades financiadas	Buena	<ul style="list-style-type: none"> Cartera a clientes mujeres (57%) inferior a grupos de pares nacionales e internacionales. 45% del total de prestatarios es representado por mujeres. La cartera microcrédito representa 71% del total y 93% de préstamos activos. El promedio de empleados de cada actividad financiada es bajo (1,9); en el 96% de préstamos, el número de empleados es < 5. 17% de los préstamos activos desembolsado a personas pertenecientes a grupos etarios vulnerables (entre 18 y 25 y mayor a 60 años). No hay productos específicos para financiar nuevos emprendimientos.
	Alineación con la misión de la pobreza y exclusión financiera de los clientes	Buena	<ul style="list-style-type: none"> Alcance rural importante (liderazgo nacional), mercado microfinanciero. Saldo promedio de crédito por prestatario sobre PIB pc de 220%, encima de los grupos de pares de la región y de los bancos de microfinanzas a nivel mundial. En proceso de levantamiento de la información del nivel patrimonial de los clientes/hogares.
Calidad de los servicios	Variedad general de los servicios financieros	Buena	<ul style="list-style-type: none"> Buena variedad de servicios financieros, incluyendo crédito, depósitos, banca por internet, boletas de garantía. Oferta amplia de préstamos para empresas y personas, capital de operación e inversión, consumo, vivienda, etc.
	Accesibilidad de los servicios de crédito	Buena	<ul style="list-style-type: none"> Buena presencia en las ciudades del eje troncal y en áreas rurales. Condiciones del préstamo adecuadas a los clientes-meta. Requerimientos de garantía en línea con la competencia.
	Flexibilidad de los servicios de crédito	Adecuada	<ul style="list-style-type: none"> Productos de crédito con planes de pago flexibles. El periodo de gracia, sin bien incluido en las políticas, no es utilizado en la práctica. No hay restricciones importantes en el monto que el banco puede desembolsar.
	Atención al cliente y tasa de deserción de clientes	Buena	<ul style="list-style-type: none"> Posición dedicada de atención al cliente en cada agencia. Tasa de deserción de clientes a un nivel moderado (14%) pero con tendencia favorable.
	Calidad de los otros servicios financieros	Adecuada	<ul style="list-style-type: none"> Calidad adecuada de los servicios de ahorro. Todavía por desarrollar el servicio de operaciones con el exterior y por ampliar la funcionalidad de la banca por internet.
	Calidad de los servicios no financieros	Muy débil	<ul style="list-style-type: none"> El Banco no ofrece servicios no financieros, excepto por actividades de educación financiera en los límites impuestos por la regulación.

Microfinanza Rating Bolivia
 C. Gavino Villanueva #345, Calacoto
 La Paz - Bolivia
 Tel: +591-2-2790539
info@microfinanzarating.com - 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 - www.prodem.bo



 www.prodem.bo

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