



INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Gestión 2021

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

En cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Libro 10° Título I, Capítulo II, Sección 3, Artículo 12° del Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, se presenta el informe de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A., correspondiente a la gestión 2021. Este informe ha sido elaborado en conformidad a los estándares generales del Global Reporting Initiative (GRI) y los contenidos requeridos en la normativa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

A lo largo del informe se expone la incorporación de los lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial a la planificación estratégica institucional, la cual se ve fortalecida con una misión y visión que refleja claramente nuestro compromiso con el desarrollo económico y social del país.

Resalto el logro de los objetivos estratégicos institucionales e impactos generados de nuestras acciones hacia nuestros grupos de interés demostrando el compromiso de una gestión Socialmente Responsable, internalizada en todos los niveles de la entidad.

Destaco el aporte de la gestión de RSE para consolidar la función Social del Banco, ya que nos ha permitido identificar y priorizar los aspectos relevantes para la mejora de servicios orientados a promover el desarrollo productivo y la inclusión financiera.

En esta gestión el Banco consolidó importantes iniciativas, de las cuales deseo destacar las más relevantes:

- ✓ Programa de Educación Financiera, dirigido a clientes y consumidores financieros de las zonas urbanas y rurales del país, con el objetivo de desarrollar y mejorar las habilidades de la población.
- ✓ Durante los últimos seis años se ha venido trabajando en la implementación de programas y proyectos, cuyo objetivo contribuye al restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes en el marco de los objetivos del desarrollo para el vivir bien.
- ✓ Un hito importante para destacar fue la continuidad de nuestras acciones dirigidas al cuidado y preservación del medio ambiente, con programas de sensibilización mediante las jornadas de limpieza de residuos sólidos en zonas altamente contaminadas, con la participación de la comunidad e instituciones públicas y privadas.
- ✓ Se ha fortalecido nuestro programa de Jardines Ecológicos, con la implementación de huertos urbanos, educativos y comunitarios en centros de desarrollo social, como en los hogares de varias familias de escasos recursos, con el fin de cuidar la seguridad alimentaria de los grupos con mayor vulnerabilidad al acceso de alimentos.

Todas estas actividades reflejan que los objetivos de Banco Prodem S.A. contribuyen al desarrollo de nuestros grupos de interés; siendo todo esto posible gracias al compromiso de los accionistas, ejecutivos y al gran equipo de colaboradores distribuidos en nuestras sucursales y agencias en todo el país. Por ello, mi agradecimiento sincero por su esfuerzo y decisión, por no restringir tiempo y recursos para lograr resultados positivos en los proyectos de RSE que llevamos adelante, el comprobar que muchas personas se benefician de nuestros proyectos, nos motiva a seguir adelante y profundizar una actividad socialmente responsable.

Muchas gracias.

Héctor Obregón Pérez

ÍNDICE

1.	PERFIL INSTITUCIONAL	1
1.1.	VISIÓN	1
1.2.	MISIÓN	1
1.3.	ELEMENTOS DE NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN	2
1.4.	VALORES INSTITUCIONALES	2
2.	INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	3
3.	DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS	4
3.1	CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO	4
3.2	CÓDIGO DE ÉTICA	5
3.3	CÓDIGO DE CONDUCTA	5
3.4	CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA PARA PROVEEDORES DE BANCO PRODEM S.A.	5
3.5	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	5
3.6	POLÍTICAS CONTRA EL RACISMO Y LA DISCRIMINACIÓN, RESPETO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, RESPETO A LAS MUJERES A UNA VIDA LABORAL LIBRE DE VIOLENCIA	6
4.	ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS	6
5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	6
5.1.	FUNCIONES PRINCIPALES DEL ÁREA DE RSE	6
6.	IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE	7
6.1	INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE BANCO PRODEM S.A.	7
6.2	MODELO DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO PRODEM S.A.	8
6.2.1	COMPROMISO	9
6.2.2	IDENTIFICACIÓN	9
6.2.3	PLANIFICACIÓN	9
7.	NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS	9
7.1.	NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	10
7.2.	SOCIEDAD	10
7.3.	COLABORADORES	10
7.4.	CLIENTES	11
7.5.	PROVEEDORES	11
7.6.	ACCIONISTAS	11
8.	EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE	12
9.	PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE	21
10.	EVALUACIÓN Y CONTROL	22
11.	REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	22
11.1	REPORTES DE INFORMACIÓN	22

11.2	RENDICIÓN DE CUENTAS	22
11.3	TRANSPARENCIA.....	22
11.4	COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	22
11.5	RESPECTO A LOS INTERESES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	22
11.6	RESPECTO A LAS LEYES.....	23
11.7	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	23
12.	CALIFICACIÓN DE RSE	23

Índice de Gráficos

Gráfico 1 :	Elementos de la Misión y Visión	2
Gráfico 2:	lineamientos incorporados en la estrategia de RSE del banco	4
Gráfico 3:	Estructura Organizacional del Área de RSE	6
Gráfico 4:	Gestión de la RSE del Banco Prodem S.A.	7
Gráfico 5:	Gestión de RSE y Modelo de Implementación	8
Gráfico 6:	Modelo de Gestión de RSE en el Banco Prodem S.A.	8
Gráfico 7:	Pilares estratégicos.....	10
Gráfico 8:	Grupos de Interés de Banco Prodem S.A.	10

Índice de fotografías

Fotografía 1:	21 Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS y Prodem S.A	14
Fotografía 2:	Mi jardín ecológico - Fundación Alas de Paz (Cochabamba)	15
Fotografía 3:	Mi jardín ecológico - Mujeres en Acción (Tarija)	16
Fotografía 4:	Jóvenes Voluntarios ODS Mi jardín ecológico -(Santa Cruz).....	16
Fotografía 5:	Sociedad Católica San José Huertos educativos-(La Paz)	17
Fotografía 6:	MANQ'A Huertos ecológicos educativos (El Alto, Chuquisaca).....	18
Fotografía 7:	Jornada de Limpieza (Achocalla - La Paz)	19
Fotografía 8:	Jornada de Limpieza (Camiri – Santa Cruz).....	19
Fotografía 9:	Jornada de Limpieza (Copacabana – La Paz)	20
Fotografía 10:	Centro de desarrollo especial San Francisco de Asís – Santa Cruz	21
Fotografía 11:	Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Microfinanzas Rating.....	23

Índice de Cuadros

Cuadro 1:	Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2021	5
Cuadro 2:	Materialidad líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2021.....	9
Cuadro 3:	Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés.....	11
Cuadro 4:	Cumplimiento de Actividades y Acciones de RSE gestión 2021	12
Cuadro 5:	Actividades y acciones de RSE 2021	13
Cuadro 6:	Procedimientos Manuales y Registros de RSE.....	21

INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – GESTIÓN 2021

1. PERFIL INSTITUCIONAL

Banco Prodem S.A. a lo largo del tiempo ha formado parte importante de la historia financiera nacional, plasmando hitos en la comunidad a través del desarrollo e implementación de tecnología crediticia e inclusiva hacia los sectores desatendidos en el área rural y ciudades intermedias de Bolivia.

El compromiso de mejorar el acceso financiero a las áreas geográficas postergadas se ha reflejado a través de la cobertura con puntos de atención en comunidades y ciudades de baja bancarización, haciendo gestión de un modelo económico inclusivo, en concordancia con la Misión y Visión del Banco.

1.1. Visión



Fuente: PEI 2021, Prodem S.A.

1.2. Misión

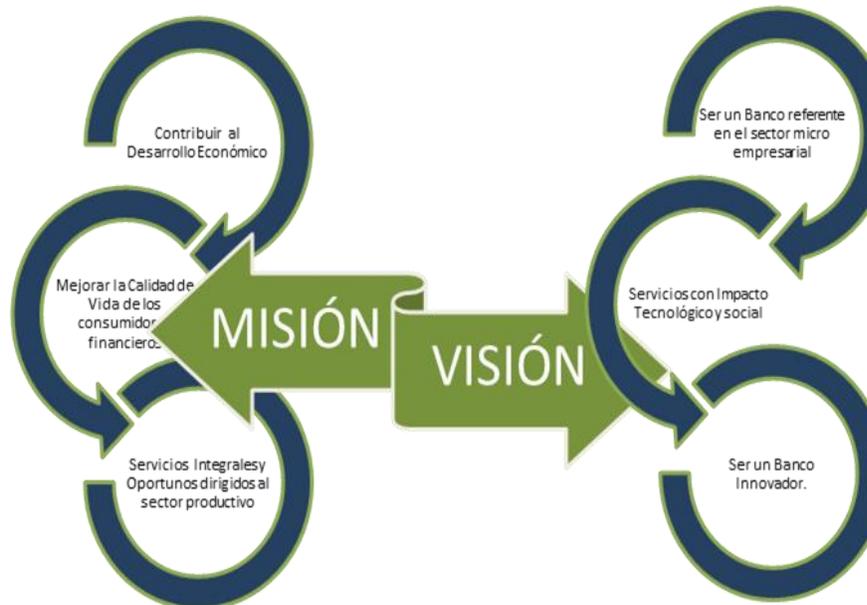


Fuente: PEI 2021, Prodem S.A.

1.3. Elementos de nuestra Visión y Misión

Banco Prodem S.A. apunta a contribuir al desarrollo económico local, mejorando la calidad de vida de los consumidores financieros con servicios integrales y oportunos dirigidos al sector productivo; con liderazgo e innovación como se presenta en el siguiente gráfico:

Gráfico 1 : Elementos de la Misión y Visión



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

1.4. Valores Institucionales

Los valores de Banco Prodem S.A se cimientan en la base de su cultura organizacional con eficiencia, compromiso, honradez, honestidad, transparencia, confianza y vocación de servicio, convirtiéndose de esta manera en las directrices del comportamiento de sus colaboradores, como se expone en el siguiente esquema:

Esquema N°1: Valores de Prodem S.A.

Eficiencia

- Es la relación entre los recursos utilizados y los logros conseguidos. La eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Compromiso

- Con la misión y visión – con el conocimiento – con el mejoramiento continuo – con la formalidad y el cumplimiento.
- Es la entrega intelectual, emocional y de esfuerzos que de manera voluntaria se aporta para el logro de las estrategias y objetivos organizacionales.

Honradez, Honestidad, Transparencia

- Es la cualidad de actuar y de pensar, respetando las normas que se consideran correctas y adecuadas en la comunidad en la cual se vive o interactúa.
- Es la orientación a decir y valorar la verdad en relación con los hechos vivenciados o conocidos, relacionados con el entorno, las demás personas y con uno mismo.
- Es el acceso y disponibilidad de la información de manera visible, entendible, precisa y oportuna para la toma de decisiones y acciones. La seguridad organizacional y la privacidad del consumidor financiero o funcionario, delimitan el nivel de accesibilidad.

Confianza

- Es la seguridad de que se cumplirá lo esperado. Implica la creencia de que ciertos resultados o expectativas serán alcanzados en determinadas situaciones.

Vocación de Servicio

- Pasión, anhelo e interés genuino por realizar un trabajo o una acción que ayude a los colaboradores, los consumidores financieros y la comunidad, adoptando una actitud permanente de cooperación.

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

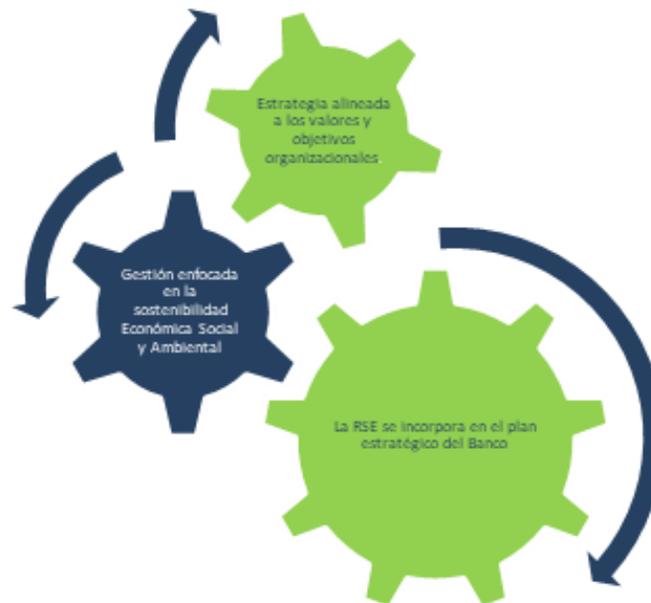
2. INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Banco Prodem S.A. coadyuva al cumplimiento de la misión y visión institucional, así como en la generación de condiciones para el logro de los objetivos estratégicos. La gestión de RSE en el Banco se formalizó desde el año 2013 planteando la primera estrategia de acción definida en su política interna.

A partir de los cambios en la normativa de Responsabilidad Social del sistema financiero nacional, en el Acta de Directorio N° 284 de fecha 28 de septiembre del 2018, se aprobó la estrategia de RSE con un horizonte de 5 años (2018-2022), la cual forma parte integral de la estrategia general del Banco.

A continuación, se presenta de manera general, la gestión y lineamientos de Responsabilidad Social, de acuerdo a los requerimientos mínimos contenidos en la Circular ASFI/170/2013 del 19 de abril del 2013, Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre del 2015, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre del 2016 y Circular ASFI/462/2017 del 31 de mayo del 2017, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de RSE, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Gráfico 2: lineamientos incorporados en la estrategia de RSE del banco



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A., incluye los lineamientos estratégicos que están articulados con la operativa cotidiana de la institución. En estas se incluyen las siguientes:

- i) La rendición de cuentas ante la sociedad.
- ii) La transparencia que caracteriza el accionar hacia los distintos grupos de interés de Banco Prodem S.A.
- iii) El comportamiento ético como principio esencial y primario que se aplica en todas las actividades del Banco.

3. DOCUMENTOS NORMATIVOS INTERNOS

Dando cumplimiento al marco normativo de acuerdo con los lineamientos estratégicos, Banco Prodem S.A. establece un sistema documentario que permite operativizar las líneas de acción para una gestión por resultados articulada a la misión, visión y valores organizacionales que se describen a continuación.

3.1 Código de Gobierno Corporativo

Banco Prodem S.A. desarrolla su gestión en concordancia con el Gobierno Corporativo, acatando el conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones y directrices entre los integrantes de los Órganos de Gobierno del Banco, como son la Junta de Accionistas, Directorio, Alta Gerencia y Órganos de Control, bajo estándares de eficiencia, equidad y transparencia.

Este código constituye los principios organizacionales y establece la base de una alineación sostenible; promoviendo relaciones estables y armónicas entre el Banco y todos sus Grupos de

Interés. La gestión del Gobierno Corporativo, se la efectúa mediante el Código de Ética, Código de Conducta, la Política y el Reglamento de Gobierno Corporativo, documentos que son revisados y analizados anualmente por el Comité de Gobierno Corporativo, para luego ser aprobados por Directorio y validados por la Junta de Accionistas.

3.2 Código de ética

Este Código tiene por objeto, establecer estándares mínimos de conducta y buenas prácticas que son adoptadas por directores, ejecutivos y todos los colaboradores, reflejando en su relacionamiento con los usuarios financieros, proveedores y grupos de interés, en el marco del respeto y la aplicación de los valores institucionales.

3.3 Código de Conducta

El Código de conducta establecido en Banco Prodem S.A., obedece a los lineamientos de la reglamentación de Defensa del Consumidor, contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). El objeto de este Código es establecer estándares de conductas respetuosas y sanas que deberán ser asumidas por directores, ejecutivos y colaboradores de Banco Prodem S.A., en su relacionamiento con todos los grupos de interés.

Cuadro 1: Colaboradores nuevos que fueron capacitados en el Código de Ética y Conducta en la gestión 2021

FUNCIONARIOS CAPACITADOS DE MANERA PRESENCIAL O VIRTUAL EN CÓDIGO DE ÉTICA EN LA GESTIÓN 2021							
Gestión	SUCURSALES						
	La Paz-Oruro	Potosí	Cochabamba	Beni-Pando	Chuquisaca	Tarija	Total
2021	569	129	537	430	114	149	2106

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos, Prodem S.A.

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

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

3.5 Política de Responsabilidad Social Empresarial

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

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, la política de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A. se formaliza a partir de la siguiente declaración: *“Contribuimos al desarrollo sostenible de la Sociedad Boliviana con un alto compromiso de Responsabilidad Social Empresarial, considerando aspectos económicos, medio ambientales y sociales, a través de una gestión de negocio responsable, con alta ética profesional, con principios de honestidad, integridad y transparencia con todos nuestros Grupos de Interés”.*

3.6 Políticas contra el racismo y la discriminación, respeto a las personas con discapacidad, respeto a las mujeres a una vida laboral libre de violencia

El espíritu planteado en esta política se desprende del marco normativo, definiendo así la posición del Banco con relación al racismo y toda forma de discriminación, el respeto a la diversidad étnica y pluricultural; así como su compromiso y defensa de los derechos de personas con discapacidad y su lucha constante contra la violencia hacia las mujeres, en todas las operaciones de carácter laboral como comercial.

4. ASOCIACIONES Y MEMBRESÍAS

En la gestión 2021 se continuó formando parte de la Asociación de Entidades Financieras “ASOFIN”, institución gremial que representa al sector de microfinanzas en Bolivia.

5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Banco Prodem S.A. cuenta con un Área de Responsabilidad Social Empresarial aprobada en Directorio N° 285 del 12 de octubre del 2018. En Acta de Directorio N°319 del 29 de noviembre/2019, se aprobó la modificación al puesto de Analista Nacional de RSE, por Auxiliar Nacional de RSE, como se observa en el gráfico de la estructura organizacional vigente.

Gráfico 3: Estructura Organizacional del Área de RSE



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

5.1. Funciones principales del Área de RSE

Las funciones principales del Área de RSE de Banco Prodem S.A. en el marco de las directrices institucionales, se presentan a continuación:

1. Establecer los programas y proyectos de RSE, de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés.
2. Incorporar los lineamientos de RSE a la gestión integral del Banco.
3. Revisar y proponer el marco normativo de RSE; instaurar procedimientos y normas.

4. Establecer líneas de acción, económicas, sociales y ambientales a favor de los grupos de interés del Banco.
5. Definición de metas e indicadores para mediar la gestión de RSE y Función Social.
6. Elaboración del informe de Responsabilidad Social Empresarial y la Calificación de Desempeño de RSE.
7. Establecer las condiciones para la Función Social del Banco.

6. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSE

La gestión de RSE integrada a la estrategia y función social del Banco, reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible del país, los grupos de interés en los aspectos económicos, sociales y ambientales.

A continuación, se expone la forma de gestión y los lineamientos de Responsabilidad Social, de acuerdo a las disposiciones de la Autoridad competente, bajo los requerimientos contenidos en la Circular ASFI/365/2015 del 30 de diciembre de 2015, Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre de 2016 y Circular ASFI/462/2017 del 31 de mayo de 2017, así como lo requerido por el Anexo 1 del Libro 10, Título I, Capítulo II – Informe de RSE, de la RNSF de la ASFI.

6.1 Incorporación de la RSE en la planificación estratégica de Banco Prodem S.A.

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

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

La gestión de Responsabilidad Social Empresarial se la implementa de acuerdo a la normativa vigente, siguiendo pasos secuenciales de acuerdo al siguiente esquema:

Gráfico 4: Gestión de la RSE del Banco Prodem S.A.



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

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

6.2 Modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial de Banco Prodem S.A.

Trabajar en forma sostenible significa tener procesos establecidos y acciones concretas para lograr impactos tangibles hacia los grupos de interés del Banco, en el marco económico, social y ambiental, para lo cual se plantea un modelo en base a las directrices de la norma internacional ISO 26000 y los lineamientos de gestión del ente regulador.

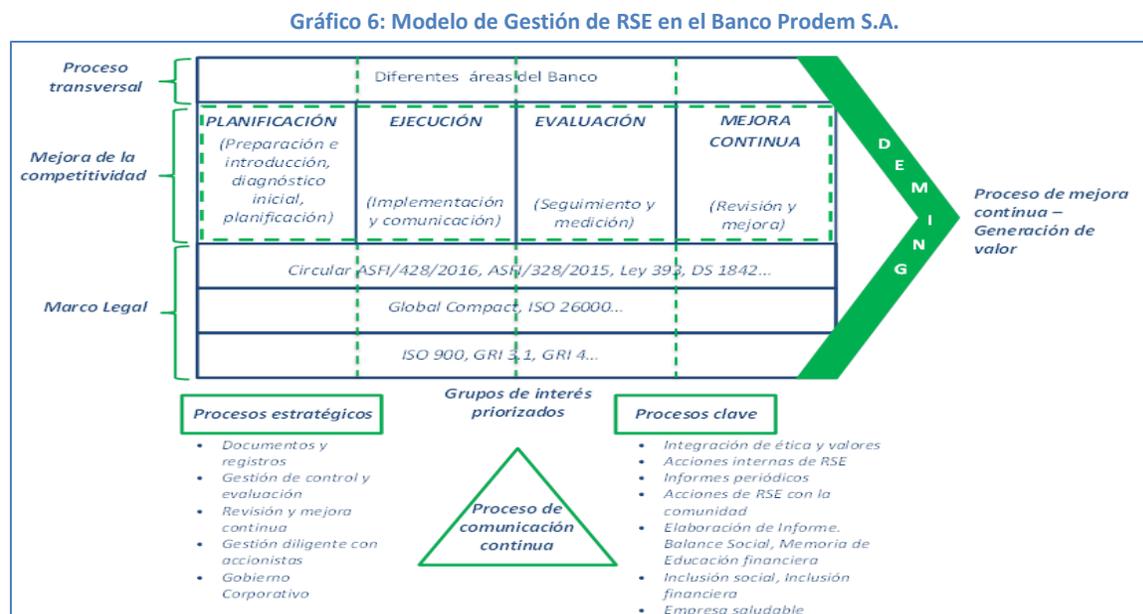
El modelo se fundamenta en la generación de valor dirigido a nuestros grupos de interés, mediante acciones y procesos que nos permitan ser económicamente viables, ambientalmente responsables y socialmente justos, monitoreando mensualmente el cumplimiento de las metas propuestas en el plan de RSE.

En el siguiente gráfico se ilustra el modelo de implementación de la gestión la Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco:



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

Complementariamente, el modelo se transversaliza a todas las áreas del Banco en un círculo de mejora continua, como se ilustra en el siguiente esquema:



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

La implementación del modelo de RSE en el Banco, contempla las siguientes fases:

6.2.1 Compromiso

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

6.2.2 Identificación

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

6.2.3 Planificación

La etapa de Planificación proyecta las necesidades identificadas en nuestros grupos de interés; considerando un diagnóstico inicial, que incluye las expectativas y necesidades de los grupos de interés para el planteamiento de programas y proyectos en función al tipo y magnitud de impacto sobre ellos. Las acciones y actividades se plantean en función a los aspectos materiales del plan de RSE, como se expone en el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Materialidad líneas de acción priorizadas por grupo de Interés 2021

Pilares estratégicos	Grupos de Interés	Áreas de acción	Zona Geográfica	Programas y Proyectos
Económico - Social - Ambiental	Sociedad	Educación - Salud - Desarrollo Social	Periurbano	Apoyo a Aldeas Infantiles SOS Mi Jardín Ecológico Cuida mi Salud Limpieza y descontaminación Educación Ambiental
Social - Ambiental	Colaboradores	Calidad de vida laboral - Capacitación - Salud	Urbano - Rural	Capacitación Educación Financiera Capacitación Educación Ambiental Capacitación en medidas de Bioseguridad
Económico - Social	Clientes	Educación Financiera - Calidad y Calidez en el servicio Inclusión Financiera	Urbano - Rural	Educación Financiera
Económico	Proveedores	Cumplimiento de Normativa Interna - Transparencia	Urbano - Rural	Cumplimiento de Normativa interna
Económico	Accionistas	Buenas Práctica - Generación de Valor	Urbano	Generación de Valor en Planes y Programas Sociales.

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

7. NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS

La gestión de Responsabilidad Social Empresarial dentro del Banco se define en lineamientos generales de acción, que son nuestros pilares fundamentales en los ámbitos Social, Económico y Ambiental, que a continuación son ilustrados:

Gráfico 7: Pilares estratégicos



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

7.1. Nuestros grupos de Interés

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

Gráfico 8: Grupos de Interés de Banco Prodem S.A.



Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

7.2. Sociedad

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

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

7.3. Colaboradores

Para el grupo de interés denominado “Colaboradores”, Banco Prodem S.A. orienta sus esfuerzos en el siguiente segmento:

- Todos los funcionarios del Banco, poniendo énfasis en mejorar su calidad de vida laboral, capacitación integral y salud.

7.4. Clientes

Para el grupo de interés denominado “Clientes”, Banco Prodem S.A. enfoca sus esfuerzos principalmente en el siguiente segmento:

- Clientes del área rural poniendo énfasis en Educación Financiera con mejora continua e innovación de servicios.

7.5. Proveedores

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

7.6. Accionistas

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

El Banco utiliza diversos mecanismos para conocer las necesidades e inquietudes de los grupos de interés como informes de satisfacción, canales de comunicación mediante los colaboradores en las agencias, centro de contacto y redes sociales.

A continuación, se muestra el cuadro que contiene la matriz de canales de comunicación con los grupos de interés.

Cuadro 3. Canales de comunicación con nuestros Grupos de Interés

GRUPOS DE INTERÉS (GGII)	OBJETIVOS CON CADA GGII	RESPUESTAS DE BANCO PRODEM S.A. FRENTE A EXPECTATIVAS	CANALES DE DIÁLOGO
COLABORADORES	Canales claros de comunicación, identificación y cultura.	Código de ética, código de conducta bienestar y calidad de trabajo, reconocimiento.	Boletines de contacto, correo corporativo intranet, redes sociales, canal de denuncias, informe de RSE.
CLIENTES	Permanente contacto, productos y servicios de alta calidad, trato profesional y cordial, y educación financiera.	Código de ética, código de conducta, nuevos productos, estudio de satisfacción, educación financiera.	Atención Punto de Reclamo, página de internet, Centro de Contacto, redes sociales, circuito cerrado TV.
SOCIEDAD	Promover educación financiera, contribución al desarrollo del país, apoyo social.	Código de ética, Código de conducta. Programas sociales y ambientales.	Redes Sociales, Página de internet, informe de RSE, plataformas digitales.

ACCIONISTAS	Confianza, transparencia, rentabilidad, sostenibilidad e información.	Código de ética, Código de conducta, Prevención de lavado de dinero y actividades ilícitas, buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Informes	Memoria Anual de Estados Financieros, Informe de RSE, Junta de accionistas, Informe anual de Gobierno Corporativo, Informe de Límites y destino de RSE
PROVEEDORES	Permanente contacto, apoyo a proveedores locales, legalmente constituidos y alineados a mejores prácticas de RSE.	Código de ética y conducta para proveedores, preferencia por proveedores locales, condiciones comerciales justas y transparentes.	Comunicación permanente por correo electrónico, redes sociales, Página de internet.

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

8. EJECUCIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE RSE

El plan de RSE gestión 2021, contempló varias acciones alineadas a los pilares estratégicos, orientados a satisfacer las demandas de los grupos de interés que a continuación se detallan:

Cuadro 4: Cumplimiento de Actividades y Acciones de RSE gestión 2021

Pilar Estratégico	Grupos de Interés	Nombre del Proyecto	Grupo meta /Socio Estratégico	Fecha de inicio	Fecha de fin	Resultados Esperados	Resultados Alcanzados
SOCIAL - ECONÓMICO - AMBIENTAL	Clientes - Sociedad - Colaboradores	Educación financiera - Subprograma -Educación				25.000	33.572
		"Valor Presente, Valor futuro"	N/A	01/02/2021	31/12/2021	7.000	8.803
		Aprender Más, Decidir Mejor -Visita	N/A	01/03/2021	31/12/2021	6.400	9.993
		Aprender Más, Decidir Mejor -Personas con Discapacidad	N/A	04/01/2021	31/12/2021	100	189
		Aprender más, decidir mejor" - Funcionarios	N/A	05/04/2021	31/05/2021	2.500	2.512
		Aprender Más, Decidir Mejor -Agencias	N/A	04/01/2021	31/12/2021	9.000	12.075
		Educación financiera - Subprograma -Información				25.000	29.753
		Difusión de Información Don Prodemcio te enseña (boletas de crédito)*	N/A	04/01/2021	31/12/2021	10.000	10.000
		Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio SPOT*	N/A	04/01/2021	31/12/2021	10.000	10.020
		Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio Web	N/A	04/01/2021	31/12/2021	1.000	1.273
		Difusión de Información Aprendamos de Educación Financiera Facebook	N/A	04/01/2021	31/12/2021	4.000	8.460
		Apoyo a programas sociales con la comunidad					
		Sociedad - Proveedores	Aldeas SOS Familias en Contención	Aldeas Infantiles S.O.S	01/04/2021	31/12/2021	9
	Centro de desarrollo social para niños con discapacidad		Visión Mundial Bolivia	01/10/2021	31/12/2021	1	1
	Proyecto Ambiental – Jardín Ecológico y huertos urbanos. contaminadas		Sociedad Católica San José- MANQ'A-Mujeres	01/03/2021	31/12/2021	3	5
			Visión Mundial Bolivia	01/07/2021	31/12/2021	3	3

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

De forma complementaria, a continuación, se resumen los principales logros de los programas y proyectos implementados por el Área de RSE:

- Programa de Educación y Difusión financiera:

La educación coadyuva a superar la pobreza y la desigualdad. A lo largo de la gestión 2021 se ha trabajado en diferentes actividades relacionadas con la educación financiera, llegando a los clientes, consumidores financieros y la sociedad en general de manera clara y oportuna.

La gestión 2021 nos trajo muchos retos y nuevos aprendizajes, debido a la permanencia de la alerta sanitaria por el COVID-19 en el país. El Banco desarrolló e implementó nuevos mecanismos y

herramientas de educación financiera, utilizando medios y plataformas digitales con el fin de llegar con información efectiva y oportuna a los clientes y consumidores.

El Programa de Educación Financiera contó esencialmente con dos estrategias: la primera formativa (Subprograma de Educación Financiera) y la segunda informativa (Subprograma de Difusión de Información).



La **estrategia informativa** ligada al subprograma de Difusión tuvo el propósito de difundir información en temas específicos contenidos en la cartilla de Educación Financiera, que fueron de interés general.

La **estrategia formativa** ligada al subprograma de Educación Financiera tuvo el propósito de educar al consumidor financiero en contenidos expuestos en la cartilla de Educación Financiera, que fue de interés en los sectores de la población.

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

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

A continuación, se exponen los resultados obtenidos en el “**I programa de Educación Financiera**” durante la gestión 2021:

Cuadro 5: Actividades y acciones de RSE 2021

Proyecto	Meta Propuesta	Meta Lograda
SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA		
"Valor Presente, Valor futuro"	7.000	8.803
Aprender más, decidir mejor - Agencias	6.400	9.993
Aprender más, decidir mejor - funcionarios	2.500	2.512
Aprender más, decidir mejor - Visitas	9.000	12.075
Aprender más, decidir mejor - Personas con discapacidad	100	189
SUBPROGRAMA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN		
Aprendamos de Educación Financiera con Don Prodemcio – Spot-Web-Boletas de pago de Crédito- Facebook- correo interno corporativo	25.000	29.753

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

La Autoridad de Supervisión Financiera ASFI, reconoció al Banco por su compromiso con la educación financiera a la población de nuestro país, destacando nuestro trabajo en la ejecución del programa de educación financiera 2021.

- **Proyectos para la Sociedad**

Se han realizado importantes esfuerzos en favor de diversos sectores de la sociedad a través de programas de apoyo internos y externos. Los proyectos estuvieron dirigidos a promover la educación infantil, la inclusión social, salud, seguridad alimentaria y el medio ambiente. En ese contexto se desarrolla a continuación los programas y acciones implementados en la gestión del presente reporte.

- **Proyecto Aldeas Infantiles SOS “Familias en contención”**

Banco Prodem y Aldeas Infantiles SOS, establecieron una alianza estratégica para apoyar al desarrollo económico y social de veintiún (21) familias a nivel nacional, bajo el modelo de familias en contención, cuyo objetivo fue alcanzar la autosuficiencia integral de familias en situación de riesgo social, mediante planes de desarrollo, que permitieron generar capacidades emocionales, económicas y sociales a las familias beneficiarias del programa.

El Banco realizó visitas virtuales a las 21 familias y sus asesores, como parte del acompañamiento, monitoreo y evaluación de la implementación de los planes de desarrollo previstos para la gestión, cuyos resultados alcanzados por las familias se plasmaron, en áreas específicas como salud, vivienda, educación, emprendimientos, estabilidad emocional y respeto a los derechos de los niños. Adicionalmente el Banco, ha desarrollado talleres virtuales con el fin de reforzar conocimientos de educación financiera en los niños y sus cuidadores.

Fotografía 1: 21 Familias en Contención Aldeas Infantiles SOS y Prodem S.A



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Mi jardín ecológico - Fundación Alas de Paz (Cochabamba)**

La pandemia del COVID 19, ha originado dificultades de acceso a diferentes alimentos en la comunidad. El Banco ha seguido estrechamente esta problemática, destinando recursos para la implantación y generación de huertos educativos y familiares, con el objetivo de preservar la seguridad alimentaria, especialmente en grupos vulnerables, como niños y jóvenes.

La Fundación Alas de Paz, ubicada en la ciudad de Cochabamba, promueve y desarrolla a jóvenes de escasos recursos, mediante proyectos sociales que mejoren sus condiciones de habitad. En el marco del programa “Mi Jardín Ecológico, cuida mi Salud”, apoyamos a la implementación de un Huerto educativo piloto en instalaciones del Centro Alas de Paz, que acoge a 548 niños y adolescentes de alto riesgo social y que provienen de familias de escasos recursos económicos.

El Huerto educativo piloto, fue construido en base a material reciclado y con la colaboración de varias familias de la comunidad, actualmente el huerto está en plena producción y es parte de las actividades educativas para niños y jóvenes del Centro. De igual manera, se construyeron cinco huertos-urbanos familiares, con el propósito de replicar esta experiencia a una mayor cantidad de familias de escasos recursos en zonas circundantes.

Fotografía 2: Mi jardín ecológico - Fundación Alas de Paz (Cochabamba)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Mi jardín ecológico - Mujeres en Acción (Tarija)

Banco Prodem S.A., en el marco del proyecto Mi Jardín Ecológico, implementó un huerto educativo comunitario, en el centro de desarrollo social “Vida Digna” en la ciudad de Tarija, que alberga a 16 niños y madres adolescentes en situación de violencia.

El propósito del apoyo para la creación del huerto educativo comunitario fue principalmente la producción de diversas verduras y hortalizas que garanticen la seguridad alimentaria de los niños y las jóvenes madres que alberga el Centro, así como la generación y desarrollo de nuevos conocimientos y capacidades sobre formas de producción orgánica para el consumo saludable, la formación y asesoramiento en nutrición y procesamiento de alimentos frescos.

Adicionalmente se establecieron actividades de terapias alternativas de siembra y cultivo, que les permite a las jóvenes, tener un espacio de esparcimiento y relajación con el entorno.

Fotografía 3: Mi jardín ecológico - Mujeres en Acción (Tarija)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Jóvenes Voluntarios ODS - Mi jardín ecológico (Santa Cruz)

La organización de Voluntariado de la Universidad Gabriel Rene Moreno junto a Banco Prodem S.A., implementaron 30 huertos familiares en barrios con altos niveles de pobreza, correspondientes a la Villa 1ro de mayo del distrito 7 en la ciudad de Santa Cruz.

El proyecto estuvo enfocado a coadyuvar con tres objetivos de desarrollo sostenible (ODS);

- i) Salud y bienestar
- ii) Poner fin a la pobreza
- iii) Ciudades y comunidades sostenibles, mediante la creación de espacios dirigidos a cuidar y fomentar la seguridad alimentaria, de las familias beneficiarias.

La construcción de los 30 huertos familiares, contó con la participación de 100 voluntarios universitarios y más de 150 personas de la comunidad, de igual manera se realizaron talleres complementarios al proyecto, orientados al manejo de los huertos orgánicos, como ser el compostaje y tipos de abono, desarrollo de almácigos y eco ladrillos. Los beneficiarios de estos talleres fueron las familias y las juntas vecinales de la zona.

Fotografía 4: Jóvenes Voluntarios ODS Mi jardín ecológico -(Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Sociedad Católica San José huertos educativos –(La Paz)**

En el marco del programa de seguridad alimentaria Huertos Educativos, implementamos en coordinación a la Sociedad Católica San José, 10 carpas solares familiares y 2 carpas comunitarias educativas en zonas periurbanas, de alto riesgo social y económico en la ciudad de La Paz.

Las 2 carpas solares comunitarias educativas, fueron las herramientas para las prácticas de sensibilización a los niños y jóvenes, fortaleciendo las actitudes y hábitos de alimentación saludable, responsabilidad medioambiental y producción de cultivos urbanos. Las 10 carpas solares familiares, se convirtieron en ejemplos para la comunidad más cercana, debido al intercambio de productos orgánicos, la participación comunitaria vecinal en la implementación de los huertos y finalmente las capacitaciones en alimentación saludable.

Los principales resultados alcanzados, fueron la participación de 126 niños y jóvenes, y 10 familias (50 personas), que fueron capacitadas en labores culturales, siembra, preparado de tierra, elaboración de bio-pesticidas y cultivo.

Fotografía 5: Sociedad Católica San José Huertos educativos-(La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **MANQ’A Huertos ecológicos educativos (El Alto, Chuquisaca)**

MANQ'Á es un modelo de formación técnica gastronómica, integral, orientado a la generación de mejores oportunidades de vida para jóvenes de escasos recursos en Bolivia. Uno de sus pilares estratégicos es la agricultura familiar ecológica. En la presente gestión MANQ'Á priorizó como parte de su programa de formación, la producción ecológica urbana de productos orgánicos y de alta identidad local.

En ese contexto Banco Prodem, apoyó en la consolidación de la estrategia en las escuelas de MANQ'Á, con la construcción de 3 huertos educativos, 2 en la ciudad de El Alto y 1 en Chuquisaca, brindando las herramientas y condiciones necesarias para la capacitación y generación de habilidades en cultivo orgánico, agricultura urbana, identidad cultural y la revalorización del patrimonio alimentario local, a más de 200 estudiantes dentro de las escuelas.

Fotografía 6: MANQ'Á Huertos ecológicos educativos (El Alto, Chuquisaca)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Jornada de Limpieza (Achocalla - La Paz)

Banco Prodem S.A., coadyuvó a la Implementación de la primera jornada de limpieza en el municipio de Achocalla, con el objetivo de concientizar y fomentar el cuidado ambiental a través de la descontaminación de residuos en las lagunas y sus alrededores, con la finalidad de preservar la calidad del agua, cultivos y la salud de sus pobladores.

En coordinación con la junta de vecinos, la escuela de Achocalla y autoridades municipales, se logró la participación de 100 voluntarios para la limpieza de las lagunas y alrededores, así también se pintó un mural con temática ambiental en la unidad Educativa "16 de agosto" de la comunidad de Achocalla.

Fotografía 7: Jornada de Limpieza (Achocalla - La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- Jornada de Limpieza (Camiri- Santa Cruz)

Se realizó junto a Visión Mundial Bolivia, en la ciudad de Camiri, la primera jornada de limpieza para la protección del río Parapetí, principal fuente de agua dulce de la zona del Chaco.

Se realizaron distintas campañas de sensibilización, respecto al cuidado del medio ambiente, así como la importancia del manejo de residuos para evitar la contaminación y preservar la salud de los pobladores. Se realizaron capacitaciones destinadas al personal Municipal de Camiri, colectivos ambientales y juntas de vecinos, logrando una participación masiva en la jornada de limpieza. El Banco a su vez, entregó material de limpieza para más de 400 voluntarios y señalética, que fue colocada en puntos estratégicos del Río, donde se identificaron los mayores focos de contaminación por basura.

Fotografía 8: Jornada de Limpieza (Camiri – Santa Cruz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Jornada de Limpieza (Copacabana- La Paz)**

Banco Prodem por 4to año consecutivo, coadyuvó a la Implementación de la Jornada de limpieza denominada “Copacabana en Acción”, participando en las distintas actividades de trabajo con las diversas organizaciones, en procesos de sensibilización ambiental, acciones artísticas – culturales, talleres con personas expertas en medio ambiente, con el fin de establecer el análisis y generar políticas respecto a minimizar la problemática ambiental por residuos en el Municipio de Copacabana.

Se desarrollaron campañas digitales en redes sociales, entrevistas con medios masivos, para motivar a los colectivos y a la población de Copacabana a participar en la Jornada de limpieza. Los principales resultados fueron, la participación de 200 voluntarios, incluyendo colectivos ambientales, juntas vecinales, activistas y comunidad, se recolectaron 127 sacos de Basura en 5 puntos de limpieza de alta concurrencia Turística. Se plasmaron 2 murales artísticos, con temática ambiental en la escuela de Copacabana, como recordatorio de la preservación de nuestro patrimonio natural.

Fotografía 9: Jornada de Limpieza (Copacabana – La Paz)



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

- **Centro de desarrollo especial San Francisco de Asís – Santa Cruz**

La problemática en Bolivia con relación a los niños y adolescentes con discapacidad nos lleva a enfrentar una realidad social de múltiples dificultades como resultado de la discriminación, el estigma y la pobreza.

En este contexto, el Banco inició en la presente gestión el programa de Discapacidad en el marco de la responsabilidad social, dirigido a fortalecer los centros de educación especial y rehabilitación que acoge a niños y jóvenes con discapacidad, donde se han identificado múltiples necesidades en cuanto a equipamiento, personal especializado y recursos para la atención básica entre otros.

Es así que Banco Prodem junto a Visión Mundial Bolivia, contribuimos a fortalecer la educación especial y atención Integral de niñas, niños y personas con discapacidad del Centro San Francisco de Asís de San José de Chiquitos en la ciudad de Santa Cruz, con la dotación de equipamiento para la nueva sala de fisioterapia del Centro, materiales de bioseguridad, capacitación e insumos para los talleres de carpintería, manualidades y artesanías que generan ingresos para las personas que acoge

el Centro. Los beneficiarios directos fueron 144 estudiantes con problemas de discapacidad, 65 estudiantes con dificultad en el aprendizaje, 8 Docentes y personal especializado.

Fotografía 10: Centro de desarrollo especial San Francisco de Asís – Santa Cruz



Fuente: Base fotográfica Área de RSE

9. PROCEDIMIENTOS, MANUALES Y REGISTROS DE RSE

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

Cuadro 6: Procedimientos Manuales y Registros de RSE

Manuales y Registros	Contenido
<p>Se actualizaron y divulgaron los siguientes documentos y procedimientos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NP-RSE Normas y Procedimientos para Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales, Gremiales y Benéficos para Donaciones Sociales - PO-RSE Política de Responsabilidad Social Empresarial - PO-RSE Política Contra el Racismo y toda Forma de Discriminación - RE-RSE Reglamento Interno de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores - PNP-RSE-001 Políticas, Normas y Procedimientos para la Implementación del Programa de Educación Financiera

Fuente: Área de Responsabilidad Social Empresarial, Prodem S.A.

10. EVALUACIÓN Y CONTROL

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

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

11. REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

En este punto también incluimos las evaluaciones externas a proyectos y programas de RSE, estudios para identificar los sesgos y brechas existentes entre lo planificado, lo ejecutado y el impacto generado. Una buena práctica de mejora continua es la evaluación externa realizada a la gestión de RSE que cada año se la realiza a través de una empresa consultora independiente.

11.1 Reportes de información

La gestión de RSE se la expone mediante el Informe de Responsabilidad Social Empresarial, el cual permite comunicar y difundir información clara, veraz y oportuna de las actividades realizadas y el impacto alcanzado.

11.2 Rendición de cuentas

En Banco Prodem S.A. rendimos cuentas ante la sociedad en general sobre los impactos sociales, ambientales y económicos, a través del Informe de Responsabilidad Social Empresarial, el Informe de Gobierno Corporativo y el informe anual de Educación Financiera, los cuales fueron remitidos al Ente Regulador y publicados en la página web de la Institución.

11.3 Transparencia

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

11.4 Comportamiento ético

Contamos con buenas prácticas de Gobierno Corporativo que estimulan un ambiente de comportamiento ético en toda la Institución. Asimismo, nuestra Institución cuenta con un Código de Ética, un Código de Conducta, un Código de Gobierno Corporativo, las Políticas de Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y otras normas, políticas y reglamentos, que rigen el accionar del Banco en esta materia y de todos sus grupos de interés.

11.5 Respeto a los intereses de los grupos de interés

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

11.6 Respeto a las leyes

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

- a) Se cumple con los requisitos legales y normativos aplicables al giro de negocio de nuestra Institución.
- b) La institución se mantiene informada sobre las obligaciones legales y normativas existentes.
- c) Se revisa periódicamente el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas vigentes.
- d) Se brinda respuesta oportuna a los requerimientos emitidos por el Ente Regulador.

11.7 Respeto a los derechos humanos

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

12. CALIFICACIÓN DE RSE

Conforme a lo requerido en la Circular ASFI/428/2016 del 31 de octubre del 2016, durante la gestión 2021, Banco Prodem S.A. obtuvo la calificación anual de desempeño de RSE, otorgada por MicroFinanzas Rating, una firma calificadora de riesgo especializada, que cuenta con una metodología apropiada a los estándares internacionales. Para la gestión 2021, la calificación obtenida por el Banco fue de “^sA” “Buena capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su gran mayoría alineados con la planificación”, que a continuación se expone:

Fotografía 11: Calificación de Desempeño de RSE otorgada por Microfinanzas Rating



Fuente: Base fotográfica Área de RSE