



INFORME ANUAL SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

**BANCO PRODEM S.A.
2021**

ÍNDICE

1. EL COMPROMISO AL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL	1
2. LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL	1
3. EL ROL DE BANCO PRODEM S.A. EN LA FUNCIÓN SOCIAL	2
4. COBERTURA DE BANCO PRODEM S.A. - GESTIÓN 2021.....	3
5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL	3
5.1 Colocaciones.....	3
5.2 Captaciones	6
5.3 Servicios.....	8
5.4 Microseguros.....	9

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Objetivos de los servicios y productos financieros.....	1
Gráfico 2: Principios de los servicios y productos financieros	2
Gráfico 3: Características de nuestros servicios y productos.....	2

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Cobertura Banco Prodem S.A.	3
Cuadro 2: Productos crediticios Banco Prodem S.A.....	4
Cuadro 3: Productos de captaciones Banco Prodem S.A.	7
Cuadro 4: Servicios de Banco Prodem S.A.	8
Cuadro 5: Productos de Microseguros Banco Prodem S.A	10

INFORME DE SERVICIOS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

1. EL COMPROMISO AL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

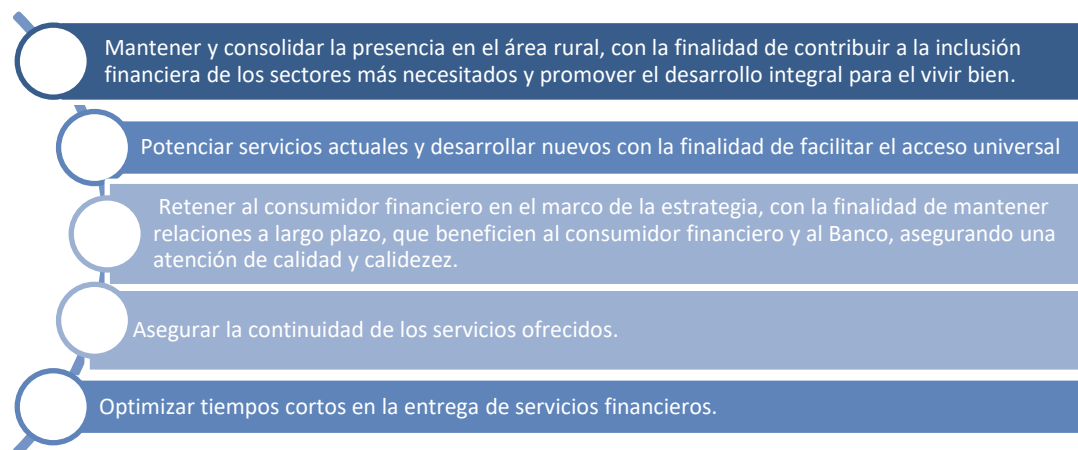
Los servicios financieros de Banco Prodem S.A. contribuyen al cumplimiento de la Función Social, de acuerdo a lo mencionado en el Parágrafo I del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros: “Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”.

Banco Prodem S.A. tiene por objeto contribuir al desarrollo económico y a la expansión de la actividad productiva, principalmente en sectores de la mediana, pequeña y microempresa, mediante la amplia oferta de productos y servicios financieros adecuados a las necesidades de los clientes. Cada servicio y producto del Banco está orientado a cumplir con la función social que es parte integral de la estrategia de sostenibilidad de la Institución.

2. LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

El Banco desarrolla, adecua y mejora constantemente sus productos y servicios financieros para cubrir las demandas y necesidades del mercado meta, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos de los objetivos integrales “*para el vivir bien*” de la función social establecidos por la Autoridad de Supervisión de los Servicios Financieros (ASFI) y que a continuación se presenta.

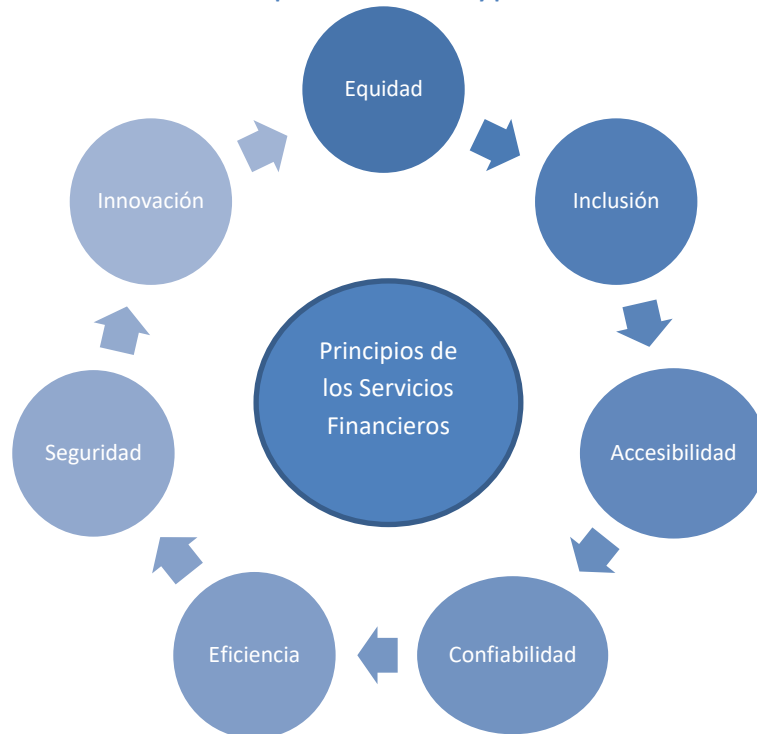
Gráfico 1: Objetivos de los servicios y productos financieros



Fuente: Plan Estratégico Institucional (2021), Prodem S.A.

Para el cumplimiento de los objetivos integrales, el Banco ha incorporado en los servicios y productos los siete principios definidos en la normativa vigente de la función social, como se ilustra en el siguiente gráfico:

Gráfico 2: Principios de los servicios y productos financieros



Fuente: Plan Estratégico Institucional (2021), Prodem S.A.

3. EL ROL DE BANCO PRODEM S.A. EN LA FUNCIÓN SOCIAL

Banco Prodem S.A. promueve el diseño, la mejora y la implementación de todos sus servicios y productos orientados a coadyuvar el desarrollo del vivir bien, la eliminación de pobreza, la exclusión social y económica de la población. En este marco, el rol de la función social en el Banco se constituye en una prioridad fundamental para el desarrollo de sus servicios, de acuerdo a las siguientes características:

Gráfico 3: Características de nuestros servicios y productos



Fuente: Área de Responsabilidad Social, Gerencia Nacional de Negocios Prodem S.A.

4. COBERTURA DE BANCO PRODEM S.A. - GESTIÓN 2021

Para cumplir con la vocación de la función social, el Banco orienta sus esfuerzos en ampliar la cobertura de los puntos de atención financieros en zonas rurales, periurbanas y urbanas, a lo largo y ancho del territorio nacional, como se expone en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Cobertura Banco Prodem S.A.

Cobertura	N° de Puntos
Agencias a nivel nacional	124
Zona rural	52
Zona urbana	72
Oficinas Externas	7
Puntos de Atención Corresponsal no Financiero	23
Ventanillas de Cobranza	0
Cajeros Automáticos	176
Total, Puntos de Atención Financieros	330

Fuente: Gerencia Nacional de Negocios Prodem S.A

Cada uno de los puntos de atención cuenta con características especiales pensadas en la inclusión y acceso a los servicios; como es el caso de los cajeros automáticos, únicos en el país por su fácil manejo biométrico (huella digital), contiene textos guiados en cinco idiomas (Español, Aimara, Quechua, Guaraní e Inglés), además son receptores de billetes, lo que facilita a los usuarios financieros el pago de créditos, efectuar depósitos y/o realizar transacciones en general.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL

A continuación, se describen los servicios y productos orientados a la función social que estuvieron vigentes en la gestión 2021:

5.1 Colocaciones

Banco Prodem S.A. brindó igualdad de oportunidades en el acceso a productos crediticios sin ningún tipo de discriminación a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en gestación y jóvenes, promoviendo el desarrollo integral para el vivir bien.

A continuación, se desglosan los servicios y productos que estuvieron vigentes en la gestión 2021.

Cuadro 2: Productos crediticios Banco Prodem S.A.

Nuestros Créditos	Descripción
Crédito Pro-Relámpago	Destinado a un grupo de la población Personas Naturales que requiere acceder a créditos por primera vez, sus características son: Importes bajos, garantías a sola firma y la frecuencia de pago se ajustan a las necesidades del cliente.
Crédito Pro-Negocio	Destinado a Microempresarios o pequeños productores para los sectores de comercio, producción y servicios, que requieren créditos para capital de operación y/o inversión.
Crédito Estacional	Destinado a atender solicitudes de personas naturales o jurídicas que pertenecen a los sectores de comercio o producción, con experiencia en el sistema financiero, que por razones de estacionalidad u oportunidad de compra preferencial en su negocio, requieren financiamiento para capital de operación a corto plazo.
Crédito Estacional de Acopio Productos Agrícolas	Orientado a atender solicitudes de crédito de personas naturales o jurídicas del sector productivo, propietarios o inquilinos de ingenios o plantas acopiadoras y beneficiadoras de productos agrícolas que requieren financiamiento estacional para la compra de insumos.
Crédito Estacional Ganadero	Destinado a personas naturales o jurídicas del sector productivo, de clientes dedicados a la actividad de ganadería, debidamente establecidos, registrados y con plena experiencia en el rubro, que requieren financiamiento estacional para la compra de ganado.
Crédito Selecto	Orientado a atender solicitudes de personas naturales o jurídicas, que pertenecen a los sectores de comercio, servicio o producción que requieran financiamiento para capital de operación.
Crédito Agropecuario Bajo Convenio	Dirigido a personas naturales o jurídicas que pertenecen al sector de producción agropecuaria y que requieren financiamiento para capital de operación y/o inversión para su actividad productiva. Este producto permite al productor acceder a financiamiento con garantía quirografaria, en base a un contrato de venta futura con una entidad de acopio y/o transformación que tiene un mercado garantizado y actúa como agente de retención para el pago del crédito mediante un convenio.
Crédito Contrato Venta Futura	Destinado a atender solicitudes de crédito de personas naturales o jurídicas que pertenecen a los sectores de producción, comercio y servicios que requieren financiamiento para capital de operación y/o inversión, a fin de cumplir con un contrato que garantiza la venta futura de sus productos y/o servicios. Este producto permite acceder a financiamiento con garantía quirografaria, en base a un contrato de venta futura de bienes o servicios. El crédito será cancelado una vez concretada la venta.
Crédito Maquinaria Agrícola e Implementos	Crédito destinado a personas naturales y jurídicas que pertenecen al sector productivo y de servicios agrícolas que requieran financiamiento para la compra de maquinaria nueva o usada y accesorios, con la garantía de la maquinaria a ser adquirida.

Crédito Maquinaria Industrial	Destinado a personas naturales y jurídicas que pertenecen al sector productivo y de servicios industriales que requieran financiamiento para la compra y/o implementación de la maquinaria nueva o usada que permita ampliar su capacidad de producción, con la garantía de la maquinaria a ser adquirida.
Crédito con Recursos BDP	Producto destinado a personas naturales y jurídicas que pertenecen al sector productivo o servicios relacionados con el ciclo productivo, que requieren créditos para capital de operación o inversión. La actividad del cliente debe figurar imprescindiblemente en el listado proporcionado por el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M (CAEDEC BDP – Productivo) y el destino del crédito debe aplicarse a su actividad económica.
Líneas de Crédito Normal	Se otorga a los clientes líneas de crédito revolvente que se constituirá con garantías reales, para financiar capital de operación, capital de inversión y emisión de fianzas bancarias. Las líneas de crédito no pueden ser utilizadas con fines de consumo o crédito de vivienda.
Líneas de Crédito Estacional	Línea de crédito revolvente con garantía quirografaria, disponible para uso de capital de operación para clientes con experiencia crediticia en el sistema financiero nacional y buen historial en productos estacionales.
Línea de Crédito "Micro línea"	Línea de crédito revolvente con garantías no reales, disponible para uso de capital de operación y capital de inversión.
Línea de Crédito "MICROEFFECTIVO"	Línea de crédito revolvente para dependientes e independientes que pertenezcan al sector comercio o de servicios, y que requieran financiamiento para capital de operaciones o crédito de consumo, su principal característica es la agilidad en el desembolso (directamente en cajas).
Crédito de Consumo	Los créditos de consumo a Personas Naturales, tanto dependientes como independientes cuyas solicitudes de crédito están exclusivamente destinadas a financiar la adquisición de bienes de consumo y/o el pago de servicios y gastos de libre disponibilidad.
Crédito Asalariado Bajo Convenio	Crédito destinado para personas asalariadas con puesto de trabajo permanente en las empresas con las que se firma el convenio con beneficios en las condiciones del crédito.
Crédito para la compra de Vivienda Normal	Crédito otorgado a personas naturales, de actividad económica dependiente o independiente que requieren financiamiento para compra de viviendas individuales o en propiedad horizontal, adquisición de terreno para la construcción de vivienda o la compra de pasivos en otras entidades otorgados bajo estas características.
Crédito para Construcción de Vivienda Normal	Crédito destinado a personas naturales, de actividad económica dependiente o independiente que requieren financiamiento exclusivo para construcción, refacción, remodelación o ampliación de viviendas individuales o en propiedad horizontal o la compra de pasivos en otras entidades otorgados bajo estas características. El inmueble objeto del crédito debe ser exclusivamente con fines habitacionales.

Crédito de Vivienda Normal para pequeñas mejoras	Crédito sin garantía hipotecaria, destinado a personas naturales, de actividad económica dependiente o independiente que requieren financiamiento para construcción, refacción, remodelación o ampliación de viviendas individuales o en propiedad horizontal. El inmueble puede estar ocupado o dado en alquiler por el deudor.
Crédito para la Compra de vivienda de interés social	Producto crediticio destinado a personas naturales, de actividad económica dependiente o independiente que requieren financiamiento para compra de viviendas individuales o en propiedad horizontal, adquisición de terreno para la construcción de vivienda.
Crédito para Construcción de Vivienda de Interés Social	Producto destinado a personas naturales, de actividad económica dependiente o independiente que requieren financiamiento con destino exclusivo para la construcción, refacción, remodelación o ampliación de viviendas individuales o en propiedad horizontal. El inmueble objeto del crédito debe ser de uso exclusivamente con fines habitacionales.
Crédito de Vivienda de Interés Social para pequeñas mejoras	Crédito sin garantía hipotecaria, destinado a personas naturales, de actividad económica dependiente o independiente que requieren financiamiento para construcción, refacción, remodelación, ampliación o anticrético de viviendas individuales o en propiedad horizontal. El inmueble puede estar ocupado o dado en alquiler por el deudor propietario.
Crédito para compra de inmuebles de uso mixto- fondos BDP	Personas naturales, de actividad económica en el sector productivo o los sectores comercio y servicios relacionados con la cadena productiva, que requieren financiamiento para compra de inmuebles para uso simultáneo de vivienda y desarrollo de la actividad económica.
Boleta de Garantía	Documentos valorados que garantiza el cumplimiento de una obligación contraída por el solicitante (nuestro cliente) con un tercero (denominado beneficiario).
Certificado de garantía a primer requerimiento	Fianza otorgada a solicitud de nuestros clientes, asumiendo la obligación irrevocable de pagar una suma de dinero en favor de un beneficiario.

Fuente: Gerencia Nacional de Créditos, Prodem S.A

5.2 Captaciones

Los productos de ahorro fueron la principal puerta de entrada al Banco para los usuarios, representado un respaldo financiero para el cumplimiento de sus metas y futuras necesidades. .

En 2021, las captaciones en caja de ahorro como en DPF, alcanzaron los USD. 1,044 millones.

Cuadro 3: Productos de captaciones Banco Prodem S.A.

Productos Caja de ahorro	Descripción
Pro Cuenta	Es una cuenta de caja de ahorro en bolivianos o dólares que permite brindar a nuestros clientes una alternativa de ahorro de fácil acceso y libre disponibilidad, es decir, la cuenta permite al cliente ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar su dinero cuando así lo requiera, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones. El cliente podrá administrar su cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con Comprobante. Las tasas de interés para personas naturales se aplican de acuerdo con el Decreto Supremo N° 2055. Se toma en cuenta el promedio mensual de los saldos diarios de las cuentas en caja de ahorro en moneda nacional, que el cliente tenga en la Entidad (2% anual hasta Bs. 70.000.- y 0.20% anual para monto mayores a Bs. 70.000.-), para personas jurídicas en monedas nacional la tasa de interés es de 0.05% anual. Para personas naturales y en moneda extranjera, la tasa de interés es de 0.10% anual hasta USD. 5.000.- y 0.01% anual para montos mayores a USD. 5.000.-, para personas jurídicas en moneda extranjera la tasa de interés es de 0.01% anual.
Prodem Plus	Es una cuenta de caja de ahorro en bolivianos que brinda a nuestros clientes una tasa de interés más atractiva, incentivando la constancia en sus ahorros, a mayor ahorro, mayor tasa de interés. Ofrece una tasa de interés de hasta el 6% anual (vigente hasta el 31/12/2022). El cliente podrá administrar su cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con Comprobante.
Pro Educa	Es una cuenta de caja de ahorro en bolivianos que proporciona una alternativa de ahorro a los estudiantes de primaria y secundaria de las distintas unidades educativas de todo el país, tanto urbanas como rurales, otorgándoles una tasa preferencial del 3% anual. La caja de ahorro es administrada con comprobante.
Pro Rentable	Es una cuenta de caja de ahorro que ofrece a nuestros clientes una de las tasas de interés más altas del mercado, premiando la permanencia en sus ahorros, brindándoles mayores ganancias para un mejor futuro. Ofrece una tasa de interés 4% anual (vigente hasta el 31/12/2022). El cliente podrá administrar su cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con comprobante.
Protección	Es una cuenta de caja de ahorro en bolivianos que permite fomentar la cultura de ahorro en niños y jóvenes, incentivando la apertura de cajas de ahorro para el futuro de los menores de edad. Ofrece una tasa de interés preferencial de 4% anual. (Vigente hasta el 31/12/2022). La caja de ahorro es administrada con comprobante.
Proyección	Producto de depósito a plazo fijo que ofrece a nuestros clientes una alternativa de ahorro de fácil acceso a tasas de interés y plazos determinados, tanto en bolivianos como dólares. Mientras mayor sea el tiempo que el cliente decida depositar su dinero, mayores serán los intereses que reciba. El cliente puede recibir los intereses de su DPF periódicamente (mensual, bimestral, trimestral, semestral). El DPF en bolivianos mayor a 30 días no paga RC-IVA. Las tasas están sujetas al Tarifario Vigente a la fecha de solicitud. Además, nuestros clientes podrán obtener un crédito de manera rápida y ágil a una tasa preferencial con la garantía de su mismo DPF.

Fuente: Gerencia Nacional de Negocios Prodem S.A

5.3 Servicios

El Banco ofreció una gran oferta de servicios con calidad y calidez, los cuales se describen a continuación:

Cuadro 4: Servicios de Banco Prodem S.A.

Servicios Ofertados	Descripción
Cobranzas	El servicio de cobranza facilita a nuestros clientes empresariales, institucionales y gubernamentales, la relación comercial que tienen con sus clientes, brindándoles una herramienta que les permite terciarizar sus cobranzas con un sistema de reportes que ayuda a realizar un seguimiento personalizado y diario de sus transacciones. Está dirigido principalmente a empresas que realizan ventas masivas como ser empresas de servicios básicos, telecomunicaciones, inmobiliarias, empresas de seguros y mercantiles.
Cobranza de Servicios Básicos, universidades, comerciales y otros	A través de Banco Prodem, podrás pagar en todas nuestras agencias y oficinas externas a nivel nacional y canales tecnológicos, tus servicios de luz, teléfono, agua, gas, internet, cable, universidades, comerciales y otros (SOAT, SEGIP, entre otros).
Cobranza de Impuestos Nacionales	Banco Prodem brinda a la población boliviana a través de todas sus agencias y oficinas externas a nivel nacional y municipal, el servicio de pago de Impuestos, contribuyendo de esta manera al movimiento del sector impositivo nacional, apoyando así a las políticas tributarias generadas por el Servicio de Impuestos Nacionales (S.I.N) y las Alcaldías Este servicio que se brinda a Instituciones y Entidades tan importantes, ayuda a transparentar la labor que vienen realizando, además de facilitar y dar mayor comodidad a nuestros clientes y usuarios para este tipo de trámites que se realizan en forma permanente.
Cobranza de AFP's	Banco Prodem brinda la recaudación de Aportes al Seguro Social Obligatorio (SSO) y Sistema Integral de Pensiones (SIP) a través de AFP Futuro como AFP Previsión en todas sus agencias a nivel nacional.
Giros Nacionales	Nuestros clientes pueden enviar y recibir dinero de forma rápida, confiable y económica a través de una de las redes financieras más grande de Bolivia. Los canales por los que puedes realizar este servicio son: - Nuestras agencias y oficinas externas - Nuestros cajeros automáticos inteligentes y - Nuestro portal de internet. Las características más importantes de este servicio son: - La seguridad del envío desde una localidad a otra - La rapidez en la disponibilidad del dinero, ya sea en bolivianos o dólares y La confianza de que sólo la persona receptora del dinero es quien puede recibirlo.
Pago a proveedores/ Pago 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, facilitando a la empresa el trabajo administrativo, realizando el pago a sus proveedores o sub contratistas, pago de salarios, etc. Este servicio que es prestado en

	todas nuestras agencias a nivel nacional en las modalidades de pago en efectivo y abono en cuenta.
Pagos de Bonos	Banco Prodem brinda a la población boliviana el servicio de pago de Bonos Nacionales en todas nuestras agencias y oficinas externas a nivel nacional, facilitando la administración, gestión, manejo, monitoreo y transparencia oportuna de fondos para el pago de estos Bonos. - Bono Renta Dignidad: Este bono implementado por el Estado Plurinacional de Bolivia beneficia a la población adulta mayor que superan los 65 años otorgado como parte de la distribución y retribución del producto social del Estado hacia estas personas. - Bono Juana Azurduy: Este bono implementado por el Estado Plurinacional de Bolivia beneficia a las mujeres en estado de gestación o con niños recién nacidos otorgado como parte de la distribución y retribución del producto social del Estado hacia estas personas. - Bono Juana Juancito Pinto: Este bono implementado por el Estado Plurinacional de Bolivia como incentivo a la permanencia y culminación del año escolar de los niños y niñas en los primeros cinco (5) años de primaria en la unidades educativas públicas de todo el territorio nacional.
Cambio de Moneda	Puedes realizar la compra o venta de Dólares Americanos en todas nuestras agencias, oficinas externas y cajeros automáticos a nivel nacional tanto en el área urbana como rural.
Seguro de Desgravamen	El seguro de desgravamen es la póliza que suscribe Banco Prodem S.A., por cuenta y a nombre del asegurado, por la cual la entidad aseguradora liquida el valor asegurado al producirse el fallecimiento o invalidez total y permanente del prestatario, liberando a su familia de la responsabilidad económica del pago del crédito.
BDP	Este es un servicio contratado por el Banco de Desarrollo Productivo (BDP) para que el Banco Prodem S.A. pueda otorgar créditos en moneda boliviana y baja tasa de interés dirigidos al sector productivo, fomentando con ello la producción y las inversiones en Bolivia.
Fideicomiso	A través de este Fideicomiso, Minera San Cristóbal destina recursos que son administrados por Banco Prodem para canalizar en las condiciones más favorables con tasas preferenciales, operaciones de crédito que beneficien a las comunidades de las poblaciones dentro de la zona de influencia de Minera San Cristóbal en base a sus lineamientos institucionales.

Fuente: Gerencia Nacional de Negocios Prodem S.A

5.4 Microseguros

En alianza estratégica con la empresa aseguradora Nacional Seguros S.A., Banco Prodem ofreció tres tipos de micro seguros al mercado nacional: El Microseguro de Vida "ProdemVida", el Microseguro de Bienes "ProdemBienes" y el Microseguro de Salud "ProdemSalud".

Estos productos no financieros brindaron la posibilidad a personas de escasos recursos, adquirirlos, a bajo costo, beneficiando tanto a clientes como usuarios de Banco Prodem.

Estos servicios tuvieron gran impacto social en los usuarios, cerrando la gestión con más de 160.000 asegurados, contribuyendo así al fomento de una cultura aseguradora en la población boliviana.

Cuadro 5: Productos de Microseguros Banco Prodem S.A

Microseguros	Descripción
Prodem-vida	Es un microseguro de vida, que, en caso de fallecimiento, abona al beneficiario de la familia del difunto una suma de dinero que les ayudará en esos momentos difíciles.
Prodem-bienes	Protege la casa, bienes y/o patrimonio, el negocio e incluso la mercadería, de diferentes riesgos, como robo, inundaciones, incendios, explosión, disturbios entre otros, por una pequeña suma que se paga una vez al año.
Prodem-salud	Es un microseguro de salud que brinda la oportunidad de contar con cobertura de salud los 365 días del año. Cuenta además con el respaldo y cobertura de la empresa aseguradora de Nacional Seguros y Red Salud empresa que brinda el servicio de salud.

Fuente: Gerencia Nacional de Negocios Prodem S.A

El presente informe fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Empresarial, correspondiente a la Gerencia Nacional de Negocios, en cumplimiento a las disposiciones y normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) Libro 10, Título I, Capítulo I, Sección 4, de la Recopilación de Normas para los Servicios Financieros.