



**INFORME DE RSE – FUNCION SOCIAL
BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.
GESTION 2020**

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. Resumen.....	4
2. RSE-FS incorporada en la Planificación Estratégica de Bancomunidad	5
3. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.....	6
3.a. Cumplimiento de objetivos de RSE y políticas.....	6
3.a.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión de Bancomunidad.....	6
3.a.2. El Directorio y RSE-FS.....	9
3.a.3. Jefatura de Marketing y RSE-FS y Comité de RSE-FS.....	9
3.a.4. Plan Operativo Anual de RSE-FS	9
3.a.5. Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna	9
3.a.6. Balance Social e Indicadores Sociales.....	9
3.a.7. Capacitación.....	9
3.a.8. Asesoría Legal, contratos y convenios.....	10
3.a.9. Punto de Reclamo y quejas de clientes	10
3.a.10. Estudios satisfacción.....	10
3.a.11. Nuevos productos y servicios financieros.....	10
3.a.12. Clientes meta, segmentación y monitoreo.....	10
3.a.13. Tasa de deserción de los clientes y motivos que los induce a su retiro:	11
3.a.14. La Política de recursos humanos:	11
3.b. Los Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.	11
3.b.1. Resultados sobre las Partes Interesadas.....	11
3.b.2. Resultados sobre Medioambiente:.....	12
3.b.3 Resultados sobre Derechos Humanos:.....	13
3.1. Descripción del proceso.....	13
4. Descripción de la implementación de RSE-FS dentro de la estructura organizacional	17
5. Descripción del cumplimiento de RSE.....	18
5.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general:.....	18
5.2. Transparencia:	18
5.3. Comportamiento ético:.....	18
5.4. Partes Interesadas	19
5.5. Cumplimiento de las leyes y las normas	19
5.6. Respeto a los DDHH.....	19
5.7. Calificación de Desempeño RSE.....	19
5.8. Indicadores de RSE-FS	19
6. Indicadores de RSE.....	19

INTRODUCCIÓN

A principios del año, un nuevo coronavirus empezó a propagarse desde Asia al resto del mundo, en marzo, se convirtió en una **pandemia** que, en apenas unas semanas, nos reveló no solo nuestra fragilidad física sino también la de nuestros sistemas sociales y económicos, conceptos como “confinamientos”, “uso obligatorio de mascarillas” y “distanciamiento social” eran desconocidos para la mayoría de nosotros. Hoy forman parte de nuestro vocabulario habitual mientras la pandemia de COVID-19 sigue afectando todos los aspectos de nuestras vidas.

Durante los últimos 12 meses, la pandemia ha perjudicado en mayor medida a los pobres y vulnerables y ha ralentizado nuestro proceso de inclusión social y financiera, sin embargo, para hacer frente a las restricciones de circulación impuestas y para cumplir con los Protocolos de Bioseguridad, Bancomunidad se esforzó en realizar sus actividades, tratando de mantener un constante contacto con sus clientes y realizó capacitaciones virtuales tanto a clientes/usuarios del sistema financiero como al órgano de Gobierno Corporativo, y a diferentes sectores de la comunidad. Lamentablemente y pese a todos los esfuerzos generados, no se logró cumplir con el 100 % del POA, ni con el presupuesto asignado para la gestión 2020.

El Banco está trabajando para que “en este mismo contexto” la gestión 2021 no vuelva a sorprendernos y podamos aplicar herramientas y desarrollar formas eficientes para alinear de la mejor manera nuestros objetivos, analizar diferentes alternativas del accionar, adaptándonos a la nueva realidad y alcanzar el 100 % de nuestro Plan Operativo Anual, para de esta manera atender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés adecuadamente.

El presente informe resume la gestión de Responsabilidad Social de la entidad, dando inicio con el plan de acción elaborado con el objetivo de subsanar las observaciones realizadas en la gestión 2019 en el proceso de calificación de Desempeño Social por la empresa calificadora MicroFinanza Rating (MFR).

En el informe correspondiente a la gestión 2019 que fue presentado en mayo de 2020, se incorporaron algunas recomendaciones de mejora al POA/RSE-FS/BCO/20, mediante un Plan de Acción específico para tal efecto.

Los resultados alcanzados en este proceso se presentan en el siguiente cuadro sinóptico, donde se resumen las recomendaciones realizadas y las medidas que el Banco ha asumido para cumplir con todas y cada una de ellas.

PLAN DE ACCION OBSERVACIONES - MICROFINANZAS RATINGS
Actualizado a diciembre 2020

AREA	OBSERVACION	ACCION:	TIEMPO DE EJECUCION	Observación
Comercial	Los oficiales de negocio recogen información en sus formularios de evaluación, sin embargo la misma no es transferida al sistema informático.	La información referente a la evaluación y formularios de clientes del banco, se almacenan de manera individual por cada uno de los funcionarios. Sin embargo se va establecer que la operación de créditos una vez aprobada por el área de riesgos y comercial, sea almacenada en el disco "Z" del banco como archivo de lectura y no modificable. De esta manera se podrá contar con la información de manera inmediata ante cualquier requerimiento. El plazo máximo de implementación es Octubre -17 y el acceso será abierto para el área de Negocios .	pendiente	Si bien la acción planteada es obtener información consolidada de las evaluaciones de crédito y formularios de los clientes en el disco "Z" con el objetivo de reproducirlos como archivos de lectura para obtener/conocer información particular de los clientes de crédito en cualquier momento. A la fecha existen dos opciones para realizar este tipo de revisiones con acceso limitados a ciertos funcionarios del Banco. Hoja de resolución de crédito. Este reporte nos permite observar las resoluciones de créditos aprobadas por cliente, detallando: tipo de operación, monto desembolsado, endeudamiento, plazo, tasa de interés, objeto del crédito, etc. Hoja de cliente - Netbank. Este reporte nos permite obtener información de los clientes por edad, género, nivel de ingresos, estado civil, actividad económica, dirección de domicilio, contactos, etc. Con estos dos reportes gran parte de la digitalización está hecha, lo que falta por trabajar es consolidar esta información en archivos individuales de lectura de fácil acceso. Que se finalizará diciembre 2021.
Comercial	Productos Sociales	En reunión de comité de RSE de fecha agosto/2019 los miembros del Comité y la Gerencia General, solicitaron a la Gerencia de Negocios, colocar mínimamente 1 crédito social esta gestión 2019.	pendiente	No se otorgó ningún crédito en la gestión 2019, este objetivo queda pendiente de realizarse durante la presente gestión y existe el compromiso con el directorio de dedicar el mayor de los esfuerzos para alcanzar este objetivo hasta diciembre 2021. Sin embargo es importante mencionar que han existido diferentes gestiones de atraer clientes pero que no han calificado de acuerdo a las condiciones mínimas requeridas por el producto. Sumado a eso hemos atravesado dos periodos bastante complejos desde lo político y social durante octubre19 a diciembre 19 (crisis política) y un periodo aun más complejo a partir de marzo 2020 debido a la crisis sanitaria de salud y por ende el deterioro de muchas operaciones de crédito así como también la imposibilidad de agendar o atender sectores específicos.
Comercial	Grupos Focales/ Programa Pymes de oportunidad	Se solicitó a los funcionarios del área de Negocios, nombres de clientes potenciales para capacitar en "Franquicias" en convenio de la Escuela de Negocios Nelson Mandela. Se solicitará por conducto regular en enero 2020,	Pendiente	Debido a la crisis sanitaria de salud (covid19), se relegó esta actividad durante la pasada gestión y para la actual se tiene planificado realizar al menos 1 grupo focal para capacitar en "Franquicias" a potenciales clientes y no clientes del Banco hasta diciembre 2021.

Lo más relevante de la gestión 2020:

- ✓ Se cumple con la normativa de la circular ASFI/428/16 y la ley No 393 de Entidades Financieras.
- ✓ Se continúa con el monitoreo de la cuantificación de los Objetivos de RSE-FS según la **Misión de Bancomunidad**: Progreso y bienestar, soluciones financieras y comunidad.
- ✓ Se realiza el Cálculo de: Índice de Pobreza, Índice de Desarrollo Sostenible, La Huella Ambiental de los funcionarios.
- ✓ Se mantienen vigentes los Productos de inclusión financiera para sectores vulnerables: personas con discapacidad, adulto mayor, pobreza y jóvenes emprendedores.
- ✓ Se dio continuidad al Programa de Pyme-Micro de Oportunidad con nuevos convenios.
- ✓ Se han cumplido el 77% de las actividades del Plan Operativo Anual (POA/2020) y su presupuesto acorde a las Partes Interesadas.
- ✓ El Directorio define la estrategia de RSE-FS y aprueba el Plan Estratégico, los POAs anuales y su presupuesto. La Gerencia de Planificación y Finanzas, junto al Comité de RSE hacen seguimiento; las Gerencias de Riesgos y de Auditoría Interna controlan y supervisan.

1. Resumen

El Banco Pyme de la Comunidad S.A. de ahora en adelante (Bancomunidad), desde hace varios años, siguiendo los principios de ética empresarial de sus dos principales accionistas, COBOCE R.L. y OIKOCREDIT, inversionistas socialmente responsables; por iniciativa propia, diseñó e implementó un Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), basado en la metodología GRI-FSSS (Global Reporting Initiative Financial Services Sector Supplement). Una vez que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en su calidad de ente Regulador, emitió las Circulares ASFI/170/13, ASFI/365/15 y ASFI/428/16, se procedió a modificar el Programa RSE, adecuándolo a los lineamientos normativos. Posteriormente, junto a la temática de RSE, se incorporó el enfoque de la Función Social (FS), lo que determinó que se ampliara el contenido del Programa RSE, y se lo denominó como: Programa RSE-FS. Este accionar de varios años, ha permitido a Bancomunidad adquirir un mejor conocimiento teórico y práctico sobre la materia, e inculcar paulatinamente la conceptualización de RSE-FS en su cultura organizacional, incluyendo la retroalimentación de la experiencia acumulada y de las recomendaciones realizadas por la auditoría externa especializada en la materia, así como, la participación transversal de todas las gerencias del Banco en las actividades de RSE-FS.

En el marco de la legislación y normativa vigente, las actividades del Programa RSE-FS y su presupuesto, para la gestión 2020, se diseñaron e implementaron según la Misión y Visión del Banco donde se incluye el “cumplimiento social” de la Misión, la Planificación Estratégica y el Diálogo con las Partes Interesadas. Durante la gestión, se ha cumplido con las actividades programadas y se ha ejecutado parte del presupuesto aprobado.

Este informe antes de ser presentado a ASFI, previamente es presentado como parte del proceso de Calificación de Desempeño Social a la firma auditora Microfinanzas Rating (MFR), especializada en la materia. Como resultado de esta evaluación, MFR otorgó al Banco una “Calificación de Desempeño RSE: “sBB+ por “Adecuada capacidad de acción y monitoreo, con resultados en su gran mayoría alineados con la planificación”, Esta calificación corresponde a la gestión 2020.

Como parte del Informe RSE-FS/2020, Bancomunidad ha preparado los “Indicadores de RSE” y el “Balance Social” según los lineamientos normativos de ASFI descritos en la Circular/ASFI/428 - Anexo2, 2a,2b.

Por otra parte, se hace notar que desde la gestión 2018, se tomó la decisión de adecuar la metodología de las encuestas que utiliza el Banco para el cálculo del “Índice de Global de Satisfacción de los Clientes” a la que utiliza ASFI para el mismo efecto. Esta adecuación se realizó con el objetivo de que los resultados obtenidos en las encuestas sean comparables con las de ASFI, y sirvan para una mejor exposición y retroalimentación.

En este sentido, se realizaron encuestas dirigidas a los clientes externos (clientes de crédito, de captaciones y usuarios financieros) e internos (funcionarios), con el propósito de recabar información sobre prevención del sobreendeudamiento, la transparencia, los precios responsables, el trato justo y

respetuoso a los clientes, la privacidad de los datos de los clientes y los mecanismos para resolución de quejas. También se levantó información sobre la percepción que tienen los clientes externos acerca de la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de los servicios financieros y no financieros ofrecidos por el Banco.

Con la información recopilada, se calculó el “Índice Global de Satisfacción” para clientes de crédito, de captaciones y usuarios financieros. Asimismo, se analizó la información desde diferentes perspectivas, con el objetivo de identificar de la mejor manera posible las necesidades, los intereses y las expectativas de los clientes externos e internos. Dentro de este enfoque y para conocer los niveles de pobreza de los clientes externos, principalmente de microcrédito, se calculó el “Índice de Pobreza”. También se ha estudiado el “Impacto Microcrédito que ha otorgado Bancomunidad a sus clientes de Microcrédito” para ello se ha elaborado indicadores de “Desarrollo Sostenible” que comprende el análisis del impacto sobre los ingresos, el patrimonio, el sobreendeudamiento de dichos clientes, y sobre la estabilidad de sus actividades primarios y secundarios.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Circular ASFI/428/16 Anexo 2.a, se han creado cuatro productos financieros orientados a: personas con discapacidad, adulto mayor, pobreza y jóvenes emprendedores, continua vigente el “Programa Pyme-Micro de Oportunidad”, y por motivo de la Pandemia Mundial del COVID 19 la Escuela de Negocios Nelson Mandela y Bancomunidad se encuentran en un proceso de adecuación y adaptación al presente escenario.

La capacitación del personal en todos sus niveles se ha mantenido a lo largo del año, principalmente en temáticas de RSE-FS, medioambiente, código de ética, código de conducta, principios y valores, calidad y calidez de atención al cliente, riesgo operativo, seguridad de la información, prevención de riesgo LGI, y otros relacionados. Cabe destacar que, en la temática medioambiental, en la presente gestión se ha llevado a cabo, por tercer año consecutivo, la encuesta entre los funcionarios del Banco, para estimar la “huella medioambiental” que generan en sus respectivos hogares.

Por otra parte, se continúa perfeccionando la normativa interna del Banco aplicada a RSE-FS, revisándose, complementándose y diseñándose políticas, procedimientos y manuales que son requeridos, tanto en la normativa de la ASFI, así como en las recomendaciones de MFR.

También se sigue remitiendo informes a instituciones internacionales especializadas en crédito, RSE y desempeño social, tales como OIKOCREDIT, MIX-Market Social, Mix Market Financiero.

Bancomunidad, además, continúa registrado en portales especializados en RSE-FS, tales como Smart Campaign, Cerise SPI-4 Desarrollo Sostenible, la Confederación de Empresarios Privados y la Cámara de Industria y Comercio. Finalmente, se hace notar que la información sobre el Programa RSE-FS se publica en el sitio web institucional: www.bco.com.bo.

2. RSE-FS incorporada en la Planificación Estratégica de Bancomunidad

La incorporación de RSE-FS en la planificación estratégica de Bancomunidad ha seguido un proceso acorde a la evolución de la cultura organizacional del Banco en materia de RSE-FS, proceso en el cual se ha cumplido con los requerimientos de la normativa de la ASFI Circulares: ASFI/170/13, ASFI/365/15 y ASFI/428/16; así como a la aplicación de las metodologías que se han utilizado para la elaboración de los informes de RSE-FS del Banco.

En una primera etapa, antes de haberse emitido la Circular ASFI/170/2013, donde se reglamentó las acciones de RSE para las entidades financieras, Bancomunidad estuvo aplicando la metodología de GRI-FSSS (Global Reporting Initiative Financial Services Sector Supplement) diseñada para el sector financiero. La temática de cultura organizacional, aún no se incorporó en los parámetros de RSE. En esta etapa, la participación del Directorio fue de importancia relevante ya que, en función de la vocación social de los dos principales accionistas, COBOCE R.L. y OIKOCREDIT se decidió actuar en RSE, incluso antes de que ello fuera obligatorio por normativa. Es en esta etapa, cuando RSE se incorporó al plan estratégico institucional incluyendo la asignación de un presupuesto.

En una segunda etapa, se aplicó la reglamentación estipulada en las Circulares ASFI/170/13 y ASFI/365/15, y se dio mayor énfasis a los ajustes de normativa interna del Banco, de modo que ella se vaya adecuando a lo requerido por la ASFI. Se adoptó el método de los check-list para garantizar que lo requerido en la normativa sea cumplido en su totalidad. En la cultura organizacional se amplió la

cobertura, llegando a niveles gerenciales y personal superior. También, Bancomunidad emitió la primera Circular Interna estableciendo que el diseño, implementación, control y evaluación de RSE-FS es una tarea transversal donde participan todas las gerencias nacionales del mismo. En esta etapa, RSE se incluyó al plan estratégico y, además, se incorporaron los objetivos estratégicos de RSE en los del Banco. RSE fue parte sustancial del Plan Estratégico y se estableció un mecanismo de retroalimentación entre ambos, tanto en su diseño como en su seguimiento, control y evaluación. Asimismo, se conformó un Comité de RSE-FS, con participación de un miembro del Directorio y Gerentes Nacionales, para supervisar el diseño e implementación del POA/RSE-FS y su presupuesto. El Directorio aprobaba los planes, POA y presupuesto de RSE.

En una tercera etapa, se aplicó la reglamentación establecida en las Circulares ASFI/170/13, ASFI/365/15 y ASFI/428/16. En esta oportunidad se amplió el concepto de RSE incorporando la temática de la Función Social. En cuanto a las metodologías, se continuó perfeccionando la normativa interna, aproximándose al máximo con lo requerido por la Circulares de la ASFI y la Ley de Entidades Financieras. La cultura organizacional ya llegó a la totalidad de los funcionarios, mediante capacitación y participación transversal. La cultura organizacional alcanzó niveles satisfactorios, con capacitación impartida en coordinación con la oficina de RRHH de la entidad, y la implementación de una segunda Circular sobre la transversalidad y participación de todas las gerencias nacionales en el diseño e implementación de RSE-FS. Además de estar plenamente alineada con el Plan Estratégico RSE-FS y de estar en pleno funcionamiento el Comité de RSE-FS, adicionalmente comenzó a ser monitoreada por la oficina de Auditoría Interna y la Gerencia de Riesgos. El Directorio continúa aprobando los planes, POA y presupuesto de RSE-FS.

Como resultado de todo este proceso; en la actualidad se cuenta con una encargada de RSE y un sistema de gestión de RSE, compuesto por políticas, manuales, normas y procedimientos de RSE, lineamientos que permiten un marco de actuación que asegura su aplicación transversal, análisis, monitoreo, mantenimiento en pos de una mejora continua.

3. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH

3.a. Cumplimiento de objetivos de RSE y políticas.

3.a.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión de Bancomunidad

Los objetivos sociales de RSE se han definido en función de la Misión:

“En BANCOMUNIDAD contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos.”

Del contenido de la Misión antes descrita se desprenden los siguientes indicadores:

- Progreso y bienestar
- Soluciones Financieras
- Comunidad

Para cada uno de estos indicadores se han determinado:

- Las definiciones
- Los parámetros
- Las metas del año precedente
- Las metas para el año posterior

Esta información esta detallada en el siguiente cuadro:

1	Progreso y bienestar	INDICADORES (%)	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2019	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2020
	Contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas	1. Ingreso de los Micro Prestatarios	0,37	0,77
		2. Patrimonio de los Micro Prestatarios	3,97	4,23
		3. Sobreendeudamiento	0,0	0,20
		4. Cambio de actividad	0,0	0

Resultados: En función de ajuste logarítmico de una encuesta en una muestra de clientes de microcrédito. Variación por cada 1% de aumento del crédito otorgado por el BCO a micro prestatarios.

2	Soluciones Financieras	INDICADORES	Expresado en	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2019	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2020
	Proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes	1. Productos nuevos de ahorro	Cantidad/ Nro.	2	1
		2. Ahorro de Microprestatarios	Monto \$US	24.535.948	23.888.787
		3. Ahorro de Pymes	Monto \$US		
		4. Cantidad de ahorristas	Monto \$US	20.207	20.939
		5. Productos nuevos de financiamiento	Cantidad/ Nro.	4	0
		6. Cartera de Crédito Empresarial	Monto \$US	635.912	677.085
		7. Cartera de Créditos Mediana E.	Monto \$US	17.831.496	15.500.603
		8. Cartera de Créditos Pyme	Monto \$US	14.922.046	13.984.116
		9. Cartera de Créditos Microcrédito	Monto \$US	74.662.723	66.205.890
		10. Cartera de Créditos de Vivienda	Monto \$US	12.439.368	11.548.651
		11. Cartera de Crédito Consumo	Monto \$US	8.679.217	7.868.278
		Cartera de Micro prestatarios	Monto \$US	129.170.762	115.784.624
		Cartera de Pymes	Monto \$US		
		8. Cantidad de prestatarios: Micro-Pyme	Cantidad/ Nro.	3378	3031

3	Comunidad	INDICADORES	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2019	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2020
	Aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos	1. Personal capacitado y/o sensibilizado en el Respeto al Medio Ambiente	240	120
		2. Huella ambiental del BCO	1	0
		3. Huella ambiental de los funcionarios	1	1
		4. Cumplir lista de exclusión	si	si
		5. Actividades con la comunidad	8	5

- i. **RSE-FS/Normativa/ASFI**: Bancomunidad cumple con los objetivos de RSE-FS, en la medida que desarrolla actividades en beneficio de las Partes Interesadas. Estas actividades se llevan a cabo en los ámbitos de lo económico, social y medioambiental. Asimismo, son detalladas en los POAs de cada gestión.

A continuación, se muestra el cuadro con el detalle de las actividades ejecutadas durante la gestión 2020 en función de las Partes Interesadas.

DETALLE DE PRESUPUESTO RSE-FS GESTIÓN 2020
Expresado en moneda nacional (Bs.)

	2020	Porcentaje	Ejecutado	
CLIENTES	35.201	58%	12.777,66	25%
Encuestas Satisfacción 2019 Cochabamba	3.000,00	5%	397,29	5%
Encuesta de Satisfaccion Clientes ahorristas Cbba				
Encuesta de Satisfaccion Clientes de credito Cbba				
Encuesta de Satisfaccion Clientes usuarios Cbba				
Pago a estudiante por trabajo de encuestador Cbba			1.775,15	
Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes CBBA	3.000,00	5%		
Encuesta de Expectativa Clientes ahorristas Cbba				
Encuesta de Expectativa Clientes de credito Cbba				
Encuesta de Expectativa Clientes usuarios Cbba				
Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes LP	2.000,00	3%		
Encuesta de expectativas, demandas, intereses de los clientes SC	2.000,00	3%		
Encuestas Satisfacción 2019 La Paz	2.000,00	3%	397,29	3%
Pago a estudiante por trabajo de encuestador LP			674,56	
Encuestas Satisfacción 2019 Santa Cruz	2.000,00	3%	397,29	3%
Pago a estudiante por trabajo de encuestador SC			497,04	
Indicadores GRI medioambiental (Actualizacion)	4.200,00	7%		
Actualizacion Huella de carbono de BCO	1.362,00	2%		
Indicador para Desarrollo Sostenible	4.319,52	7%	4.319,52	7%
Indicadores de Pobreza PPI	4.319,52	7%	4.319,52	7%
Capacitacion Planes de negocio pymes Escuela de Negocios Mandela (5 sociales)	7.000,00	11%		
FUNCIONARIOS	13.500	22%	1.775,15	4%
Capacitacion en Derechos Humanos, Medio Ambiente	2.500	4%	1.775,15	4%
Actividad concientizacion de reciclaje (papel y carton)	1.000	2%		
Estudio	10.000	16%		
COMUNIDAD	9.250	15%	8.780,18	15%
Recolectores de basura Apoyo capacitacion convenio con EMSA	5.450,00	9%	5.450,00	9%
Puntos Verdes de canje (Campaña de recolección)	1.200,00	2%	1.200,00	2%
Capacitaciones/talleres Ecorecolectoras (Bioseguridad prevencion COVID)	2.600,00	4%	2.130,18	4%
Donaciones			700,00	
DONACION NINA ALBA VASQUES FAC. 1396			700,00	
Gastos operativos RSE	3.000,00	5%		
TOTAL ANUAL	60.951	100%	24.033	44%

- ii. **Ley No 393**: Bancomunidad cumple con lo establecido en el Art. 1: En la medida que otorga protección al consumidor financiero y apoya las políticas de desarrollo social del país. También cumple con el Art. 4-II, de acuerdo con los objetivos sociales y a su realidad institucional, da acceso universal a todos sus servicios, proporcionando servicios con calidad y calidez, con continuidad de servicio, optimizando tiempos y costos, e informando a los consumidores financieros. Además, cumple con el Art. 79, en impartiendo el Programa de Educación Financiera. Asimismo, cumple con el Art. 113 ya que lleva los registros del Balance Social según metodología de la ASFI. A su vez, cumple con el Art. 114, porque cuenta con una Planificación estratégica alineada a RSE-FS.

- iii. Normativa interna: Bancomunidad cumple con la normativa interna, y mediante la Gerencia Nacional de Administración y RRHH se realizan las tareas de evaluación del personal, incorpora el cumplimiento de los objetivos sociales, las responsabilidades de desempeño social y desempeño financiero inherentes a los respectivos cargos. Asimismo, para un buen cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno, el banco se apoya en los siguientes documentos: Misión, Visión, Declaración Universal de Derechos Humanos (UN) aplicados a la institución, Políticas medioambientales, Código de Ética, Código de conducta, Valores, Principios de Atención al Cliente con Calidad y Calidez. Cabe mencionar que el banco capacita a todos sus funcionarios en los temas mencionados.

Los objetivos del Banco, en cuanto a RSE y Función Social se cumplen, Bancomunidad está orientado a realizar una gestión en beneficio de las Partes Interesadas, fueron sistematizadas en función de lo requerido por la normativa y los lineamientos de los dos principales accionistas socialmente responsables. Se identificó a modo general puntos de mejora en la gestión, estableciendo sinergias y prioridades entre las diferentes áreas con el objetivo de avanzar hacia resultados positivos, con un accionar económico, social y medioambiental, construyendo un ambiente propicio para el desarrollo sostenible. En el POA/RSE-FS/BCO/2020 se comprueba que las actividades han sido focalizadas a clientes, comunidad, funcionarios, accionistas, proveedores, todos ellos como Partes Interesadas. Además, se incluye encuestas para la obtención de indicadores y parámetros sobre la pobreza, el medioambiente, el desarrollo sostenible. la satisfacción de los clientes, la calidad y calidez, las expectativas y la capacitación.

Asimismo, se ha cumplido el objetivo de profundizar la cultura organizacional de Bancomunidad respecto a las temáticas de RSE-FS mediante: (i) Dos Circulares Internas sobre la transversalidad en el diseño, retroalimentación e implementación de RSE-FS mediante los planes operativos integrados, donde participan todas las gerencias. (ii) La capacitación del personal sobre RSE-FS, Código de Conducta, Código de Ética, DDHH, Medio ambiente, Valores y principios institucionales; y (iii) por sexto año consecutivo se realizó una encuesta sobre "Clima Organizacional" donde se incluye preguntas respecto a RSE-FS.

3.a.2. El Directorio y RSE-FS.

El Banco cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que el Directorio define la estrategia de RSE-FS y aprueba el Plan Estratégico, así como los POAs anuales y su presupuesto.

3.a.3. Jefatura de Marketing y RSE-FS y Comité de RSE-FS.

Bancomunidad cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que la Jefatura de Marketing y RSE-FS, mantiene reuniones trimestrales con el Comité de RSE-FS, en el cual participa un representante del Directorio, el Gerente General y gerentes nacionales. Estas reuniones se realizan según los lineamientos del Directorio y de la Gerencia General y cuentan con el acta correspondiente.

3.a.4. Plan Operativo Anual de RSE-FS

El Banco cumple con lo establecido en este párrafo, con el diseño y la formulación del POA y su presupuesto, están a cargo de la Jefatura de Marketing y RSE-FS, en función de los objetivos de RSE-FS aprobados por el Comité de RSE-FS, el Directorio y la Junta de Accionistas del Banco. Estos objetivos han sido explicados en cuanto a su cumplimiento en el párrafo (3.a.) El POA y presupuesto es aprobado, respectivamente por las Gerencias, el Comité de RSE-FS y el Directorio; quienes velan que dichos documentos estén alineados a la estrategia del Bancomunidad y a los objetivos sociales.

3.a.5. Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna

El Banco cumple con lo establecido en este párrafo, ya que, la Gerencia de Riesgos controla los "Indicadores para el monitoreo de RSE-FS", con el propósito de prevenir riesgos en el desempeño. A su vez, Auditoría Interna, controla el cumplimiento de políticas, procedimientos y normativa interna.

3.a.6. Balance Social e Indicadores Sociales.

Bancomunidad cumple con lo establecido en este párrafo, mediante la Jefatura de Marketing y RSE-FS, y en coordinación con las Gerencias Nacionales, elabora el Balance Social y los indicadores sociales. El Balance Social se expresa mediante los formularios descritos en los Anexos 2a y 2b de la Circular ASFI/428/16.

3.a.7. Capacitación

En coordinación con la Gerencia Nacional de Administración y Recursos Humanos, se capacita a los funcionarios, a los miembros del Comité RSE-FS y miembros del Directorio, principalmente en las

siguientes temáticas: RSE-FS, DDHH, Derechos del Consumidor Financiero, Medioambientes, Educación Financiera, Código de Ética, Código de Conducta, Misión, Visión, Valores, Principios, Atención al Cliente con Calidad y Calidez, Manejo de la Intranet, Inclusión financiera, Inserción laboral a personas con discapacidad.

3.a.8. Asesoría Legal, contratos y convenios.

El Departamento de Asesoría Legal realiza actualizaciones periódicas de la información sobre los requisitos legales aplicables a la institución, los derechos legales de las Partes Interesadas, y de las leyes de donde provengan derechos de las Partes Interesadas que podría ser reclamados con legitimidad ante el Banco Pyme de la Comunidad S.A. Por otra parte, Asesoría Legal, en los contratos y convenios suscritos incluye, cuando corresponda, cláusulas sobre DDHH y derechos del consumidor financiero.

3.a.9. Punto de Reclamo y quejas de clientes

La entidad cumple con lo establecido en el párrafo, ya que en todas sus agencias existe los Puntos de Reclamo, y la Gerencia Nacional de Operaciones en coordinación con un funcionario encargado del Punto de Reclamo, en caso de que los hubiera, reporta los reclamos en general, incluyendo los casos de discriminación y violación de los derechos humanos. En caso de que hubiera reclamos de esta naturaleza, en la política del Banco está establecido que el funcionario recomiende medidas que deberían asumirse al respecto. Asimismo, Bancomunidad cumple lo establecido en este párrafo, porque los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes y de calidad y calidez, así como las quejas de los clientes y usuarios depositadas en los buzones de sugerencia son remitidas a la Gerencia Nacional de Negocios y a la Gerencia Nacional de Operaciones, con cuya información se capacita a los oficiales de negocios y funcionarios de plataforma de atención para mejorar la atención al cliente, y mejorar los productos y servicios ofrecidos.

3.a.10. Estudios satisfacción

Se cumple lo establecido en este punto, ya que cada año se realizan los siguientes estudios mediante encuestas con información primaria:

- i. Satisfacción del cliente (de crédito, captaciones y usuarios financieros)
- ii. Atención de calidad y calidez al cliente
- iii. Expectativas de los clientes externos e internos
- iv. Nivel de Pobreza de los clientes microcrédito
- v. Desarrollo sostenible (Impacto del crédito en los ingresos, el patrimonio y las actividades de los clientes)
- vi. Huella ambiental de los funcionarios

3.a.11. Nuevos productos y servicios financieros.

El Banco cumple lo establecido en este párrafo, puesto que la Gerencia Nacional de Negocios, dispone desde la gestión 2018 de cuatro productos financieros dirigidos a jóvenes emprendedores, adulto mayor, personas con discapacidad y pobreza. Para el diseño de estos productos se tomó en cuenta los resultados de las encuestas y grupos focales realizados por la Jefatura de RSE y Estudios Sectoriales, y del Balance Social especificado en la Circular ASFI/428/16.

3.a.12. Clientes meta, segmentación y monitoreo

El Perfil de Cliente Meta de Bancomunidad consiste en las características que debe reunir un cliente cuando el Banco entabla relaciones comerciales y financieras, procurando una relación crediticia a largo plazo. A continuación, se enuncia las principales características:

Persona natural o jurídica que cuente con un negocio propio, con experiencia mínima de un año como propietario de la actividad empresarial a ser evaluada y dos años de experiencia en el rubro, que cuente con un modelo de negocio plenamente consolidado, una estructura de administración definida, que además cuente con una capacidad gerencial comprobada y una visión de inversión claramente definida. En cuanto a las personas dependientes, que tengan una trayectoria y solvencia tanto moral como financiera, que se vea reflejada en el desarrollo de su patrimonio, así como en la capacidad de repago.

Personas que cuenten con buenos antecedentes y referencias personales y financieras, tanto en el Sistema Financiero Nacional o dentro su campo de acción empresarial, con proveedores, sus mismos clientes y otras empresas comerciales. Preferentemente deberá ser un cliente, que cuente con buen récord crediticio de pago tanto en el banco y/o en otras entidades financieras.

Cliente que cuente con nivel patrimonial adecuado en una relación no menor de 1:1 en relación con el endeudamiento total en BCO, exceptuando las operaciones de consumo o vivienda, y las personas jurídicas.

3.a.13. Tasa de deserción de los clientes y motivos que los induce a su retiro:

Bancomunidad cumple lo establecido en este párrafo, en la medida que la Gerencia Nacional de Negocios, calcula cada trimestre, el índice de deserción, monitorea la tasa de deserción de los clientes, y analiza los motivos que los indujo a retirarse, sobre cuya base se puedan tomar las medidas pertinentes.

3.a.14. La Política de recursos humanos:

El Banco cumple lo establecido, ya que la Gerencia Nacional de Administración y RRHH cuenta con una política de recursos humanos documentada y que da cumplimiento a la legislación vigente incluyendo los derechos humanos. Asimismo es la responsable de gestionar a los funcionarios, generando condiciones para que estos puedan cumplir con las funciones asignadas, con la única finalidad de contribuir al logro de los objetivos institucionales, también programan distintas actividades de entrenamiento y capacitación para desarrollar, retener al personal y brindar soporte al plan estratégico, acciones que permiten la actualización, mejora de capacidades y desarrollo de habilidades; RRHH supervisa en forma constante las labores de los funcionarios; así como también evalúa periódicamente su desempeño para asegurar que se alcancen los objetivos planeados. En el reclutamiento se toma en cuenta el desempeño social, y en la evaluación y reconocimiento al personal se toma en cuenta su comportamiento ético. Asimismo, se realizan estudios de satisfacción y expectativas del personal. También se elabora una encuesta para recabar información sobre los motivos de salida de los funcionarios.

3.b. Los Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.

Los principales resultados obtenidos son los siguientes:

3.b.1. Resultados sobre las Partes Interesadas

1. **Clientes:** Se ha mejorado la “Protección del Cliente Externo”. Este resultado se puede apreciar según los siguientes indicadores:
 - i. Se ha realizado varias encuestas dirigidas al cliente externo, con el objetivo de conocer sus necesidades, sus expectativas y sus intereses. Los resultados de estas encuestas se las ha retroalimentado con la Gerencia Nacional de Negocios para que sobre esa base se capacite a los oficiales de negocios de modo que, en su trabajo diario, ellos tomen en cuenta las necesidades, expectativas e intereses de los clientes. También se realiza el estudio de los Niveles de pobreza de los clientes y el Impacto del crédito en los ingresos, patrimonio y actividades de los clientes.
 - ii. Los resultados obtenidos en las encuestas antes mencionadas han permitido tener una mejor apreciación sobre la Protección al Cliente (que es un objetivo establecido en la Ley No. 393 de Servicios Financieros), con indicadores tales como: prevención del sobreendeudamiento, la transparencia, los precios responsables, el trato justo y respetuoso a los clientes, la privacidad de los datos de los clientes y los mecanismos para resolución de quejas. También se obtuvo información sobre la percepción que tienen los clientes externos acerca de la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de los servicios financieros y no financieros ofrecidos por el Banco.
 - iii. Se ha cumplido con la normativa según la Circular ASFI/428/16 que reglamenta las actividades que deben realizar las entidades financieras reguladas, tanto en RSE como en Función Social. Para verificar el porcentaje de cumplimiento de tal normativa, se ha preparado un check list; así también, se continúa aplicando el Programa de Micro-Pymes de Oportunidad, en coordinación con la Escuela de Negocios Nelson de Mandela, con quien se tiene suscrito un convenio para tal efecto.
 - iv. Se tiene cuatro productos de carácter social, dirigidos a personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes y pobreza.
2. **Funcionarios:** Para mejorar la cultura organizacional de los funcionarios respecto a RSE y Función Social, durante la gestión se realizó actividades cuyos principales resultados obtenidos son los siguientes:
 - i. Socialización y sensibilización sobre la Pandemia Mundial COVID 19, causas y repercusiones y el estricto cumplimiento de Protocolos de Bioseguridad.
 - ii. Se ha realizado una encuesta virtual dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus “expectativas”.
 - iii. Se ha realizado una encuesta virtual dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus niveles de satisfacción y cultura organizacional.
 - iv. Se ha capacitado de manera virtual a todo el personal (227 funcionarios) en las temáticas de RSE-Función Social, Medio Ambiente, Código de Ética, Código de Conducta, Misión, Visión, Principios y valores de Bancomunidad, Legitimación de Ganancias Ilícitas,

- Protocolos de Prevención y Gestión, Riesgo Operativo, Atención al Cliente con Calidad y Calidez, Seguridad de la Información, Clasificación de la Información.
- v. Se realizó una capacitación virtual sobre Derechos Humanos y No a la Discriminación.
 - vi. Los funcionarios del Banco han participado de la encuesta virtual sobre Huella Ambiental en sus respectivos hogares, con el objetivo de tomar conciencia sobre el impacto y las repercusiones medioambientales.

3. Accionistas

Al Directorio en representación de los accionistas

- a. Se les remite para aprobación:
 - El Plan Estratégico alineado a la función social, los Planes Operativos Anuales y sus presupuestos.
 - La Calificación sobre RSE-FS emitida por empresa externa en calidad de auditoría.
- b. Trimestralmente, mediante los Comités de RSE-FS se les informa sobre el avance y cumplimiento de los Planes Operativos Anuales y sus presupuestos, así como sobre cualquier tema que requiera de su aprobación.

A los Accionistas:

- En la Asamblea Ordinaria se informa a los accionistas sobre el desempeño del Banco en general y de RSE-FS en particular.
- A los accionistas se les remite la Memoria Anual junto con el Informe de Auditoría.
- Asimismo, Bancomunidad opera mediante reuniones mensuales Comités especializados para cada temática, con la participación de miembros del Directorio. Uno de esos Comités es el de RSE-FS.

4. Respeto al Ente Regulador en cuanto a la legislación y normativa sobre RSE-Función Social

1. Respeto a la legislación y normativa aplicada a RSE-Función Social.

- a. El Banco cumple con la legislación y la normativa sobre RSE y Función Social.
- b. Bancomunidad remite a la ASFI Informe Anual sobre RSE-Función Social, junto con el informe emitido por empresa auditora.
- c. El Banco remite a ASFI:
 - i. La Planificación Estratégica alineada a la Función Social.
 - ii. El Balance Social.
 - iii. El Informe sobre nuevos productos orientados a la Función Social.

Voluntariamente Bancomunidad remite información sobre RSE y Función Social a las siguientes instituciones:

- a. OIKOCREDIT.
- b. MIX Market Social
- c. MIX Market Financiero

2. Respeto a la legislación y normativa aplicada a Bancomunidad.

- a. Bancomunidad cumple con la legislación y la normativa aplicable a las entidades financieras reguladas.
- b. El Banco remite a la ASFI, anualmente, el Balance de Resultados junto con sus Estados Financieros, debidamente auditados. También remite la Memoria Anual.
- c. El Banco, durante el año recibe actualizaciones e instrucciones de la ASFI con diferentes propósitos establecidos por la normativa aplicada a las entidades financieras.
- d. Bancomunidad cumple con lo establecido en la normativa de Gobierno Corporativo.

3.b.2. Resultados sobre Medioambiente:

Los resultados más importantes fueron los siguientes:

- 1. Se realizó una encuesta de Huella Ambiental dirigida a los funcionarios de Bancomunidad para cuantificar el impacto en el medio ambiente que ellos tienen en sus respectivos hogares haciendo que cada uno visualice el resultado obtenido, reflexione hacia la toma de acciones concretas que se pueden realizar para hacer uso más eficiente de los recursos naturales y de esta manera reducir el impacto ambiental.

2. Con la colaboración de un consultor se ha realizado dos Talleres sobre “Protocolos de Bioseguridad COVID-19” y Manejo de Residuos valorizables en idioma quechua y español. Ambos talleres fueron dirigidos a las Eco-Recolectoras de Residuos de la provincia de Cercado-Cochabamba.
3. Continúan vigentes las campañas internas:
 - a. Para dejar de usar vasos de plástico desechables. “Si yo cambio, todo cambia”
 - b. Para acopiar pilas en desuso. “Ponte las pilas y recopila”
 - c. Para limpiar zonas que no reciben servicios municipales. (Como parte del Reto Mundial: Basura Challenge)
4. Para el manejo responsable de residuos, continua la entrega trimestral, en calidad de donación, de papeles (periódicos, cartones, hojas bond) para que sean reciclados por las Eco-Recolectoras de Residuos Valorizables de Cochabamba.

3.b.3 Resultados sobre Derechos Humanos:

Mediante las siguientes actividades se ha aplicado los conceptos de DDHH:

- i. Se ha realizado una capacitación virtual a todos los funcionarios sobre Discriminación y Derechos Humanos.
- ii. Como parte de la inclusión financiera:
 1. Se mantiene vigente los 4 productos sociales dirigidos a personas con discapacidad, adulto mayor, jóvenes emprendedores y pobreza.
 2. Se ha capacitado a los clientes externos sobre costos asumidos por el consumidor financiero, la importancia del ahorro.
- iii. Se mantiene la política para que los empleados de los proveedores que prestan servicios a Bancomunidad, cuenten con seguro médico y aportes a las Administradoras de Fondo de Pensiones (AFP's).

3.1. Descripción del proceso

Los resultados obtenidos en la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE-FS, se los ha alcanzado, mediante un proceso cuyos componentes son los siguientes:

- a. Para dar cumplimiento a la normativa vigente, se aplica el proceso basado en “Check List”.
- b. El mismo proceso se aplica con las recomendaciones que cada año emite la empresa auditora MFR.
- c. La planificación de las actividades, la formulación del Plan Operativo Anual y del Presupuesto, se elabora en coordinación con todas las Gerencias del banco, en base a lo dispuesto por dos Circulares Internas, donde se establece la “transversalidad” de toda la institución en materia de RSE-FS.
- d. La Gerencia General y el Comité de RSE-FS aprueban el Plan Operativo Anual y su Presupuesto.
- e. Estos dos documentos, posteriormente, son aprobados finalmente por el Directorio.
- f. Simultáneamente, todo el material recopilado se lo expresa en Planes de Acción Anuales, que son los instrumentos operativos para el seguimiento, control y evaluación de RSE-FS.
- g. El control del avance en cuanto a la implementación y mantenimiento de los Planes de Acción se realiza mediante reuniones bilaterales cotidianas, entre la Jefatura de Marketing y RSE-FS y los funcionarios asignados por las gerencias para cumplir los Planes de Acción acordados, según los lineamientos de la transversalidad.

El “Check List” aplicado para controlar el porcentaje de cumplimiento de la Circular ASF/428/16/ vigente a la fecha.

**INFORMACION AL ANEXO 1 DEL REGLAMENTO DE APLICACIÓN DE MULTAS POR RETRASO EN EL ENVÍO DE INFORMACION Y AL
REGLAMENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Check list de Circular 428/ASFI: REGLAMENTO DE RSE 31-OCT-2016

ESTADO DE SITUACION A DICIEMBRE 2020	En Análisis	En diseño	En aprobación	Implementado	Área responsable / Documento y/o Acción

Cap. I Sección 2: Lineamientos mínimos de RSE

1 Objetivos de los Servicios Financieros					
a. Promover el desarrollo integral para el vivir bien					
	Créditos productivos			1	Negocios
	Créditos Vivienda Social			1	Negocios
b. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios					
	Artículo 112 LSF- Expansión y cobertura del sistema financiero	1			Plan Estratégico 2019-2021
	Adecuar Infraestructura de puntos de atención financiera para personas con discapacidad, adultos mayores según lo establecido en normativa vigente			1	Gerencia Nacional de Administración y RRHH
c. Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez (orientación hacia el consumidor financiero)					
	Cumplir con criterios de Calidad y Calidez estructurados con orientación al consumidor financiero			1	Cursos de capacitación atención al cliente con calidad y calidez
	Atención preferente: Personas con discapacidad, mujeres en estado de gestación, personas adultas mayores, personas con bebes y niños en edad parbularia			1	Sistema de colas, atención preferente
d. Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos					
	Políticas de Sostenibilidad			1	O & M
	Planes de continuidad de Productos y Servicios Financieros, bajo distintos escenarios alternativos que contemplen estándares de seguridad y confiabilidad.			1	O & M
e. Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros					
	Tiempos Máximos			1	Reporte cuatrimestral de tiempos de atención en filas
	Control de tiempos de atención (sistema de colas en cajas y plataforma)			1	Reporte cuatrimestral de tiempos de atención en filas
	Mejoramiento continuo de procesos y procedimientos a partir del diagnostico periódico y la definición de metas de mejora de procesos			1	A partir de la gestión 2019 se realiza un control y análisis trimestral de los procesos y tiempos de atención para la definición de metas y mejora de procesos, el mismo se plasmara en un documento que será requerido en auditoria de Desempeño Social de manera semestral.
f. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los SF					
	Exponer Difundir información clara comprensible, exacta y veraz			1	En todas las oficinas en afiches y, Circuito Cerrado de TV
	Programas de educación financiera realizados en el marco de lo establecido en el Reglamento de Protección del Consumidor Financiero			1	Programas de Educación Financiera de acuerdo a lineamientos requeridos por la ASFI
	Ofrecer al consumidor financiero servicios y productos cuyas condiciones de operación y seguridad sean comprendidas por el consumidor			1	Manual de funciones de plataforma y Oficiales de negocios - Talleres y capacitación a clientes sobre productos y servicios que ofrece la entidad, dentro de las políticas de "Protección al Consumidor Financiero"

2 Principios para la Función Social de los Servicios Financieros						
	Equidad (respeto, sin discriminación)				1	Código de ética, Código de Conducta
	Inclusión (poblaciones desfavorecidas o localidades con baja densidad poblacional)				1	Programa de inclusión laboral a personas pertenecientes a sectores vulnerables y desfavorecidos por la sociedad "Eco recolectores de Residuos"
	Accesibilidad (variedad de medios de acceso a los SF)				1	Plan Estratégico 2019-2021
	Confiabilidad				1	Valores y Principios institucionales
	Eficiencia (proporcionar mecanismos para utilizar los SF, velar por el tiempo y recursos del cliente)				1	Capacitación sobre costos asumidos por el consumidor financiero, grupos focales, talleres enfocados en los principios de "Protección al Cliente"
	Seguridad (recursos tecnológicos)				1	Seguridad de la Información
	Innovación (promoción de productos nuevos)				1	Implementación de 4 productos sociales
Sección 3: Gestión de la Función Social de los Servicios Financieros						
1 Planificación Estratégica						
	La planificación estratégica alineada con los objetivos estratégicos y la función social. Parágrafo II Artículo 113 LSF. Acceso a financiamiento y servicios financieros a sectores específicos (personas con discapacidad, personas adultas mayores)(normativa vigente)				1	Plan Estratégico 2019-2021
	Definir objetivos sobre el acceso a financiamiento y servicios financieros para sectores específicos de la población como ser: personas con discapacidad, personas adultas mayores, entre otros en función a disposiciones legales y normativas vigentes (inciso f) Parágrafo II del Artículo 113)				1	Se cuenta con 4 productos sociales destinados a este segmento de la población
	Establecer en la planificación estratégica, las acciones que se llevara a cabo para cumplir los objetivos, priorizando las áreas de acción en función a:					
	a) Giro de Negocio				1	Plan Estratégico 2019-2021
	b) Cultura Organizacional				1	Plan Estratégico 2019-2021
	c) Líneas Estratégicas de Negocio				1	Plan Estratégico 2019-2021
	d) Capacidades Técnicas y económicas				1	Plan Estratégico 2019-2021
2 Determinación de metas						
	Fijar metas anuales considerando los indicadores del Balance Social propuestos en Anexo 1 de la CR428 ASFI y/u otros indicadores que se permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos planteados				1	Se analiza todos los indicadores y se deriva a las gerencias respectivas, las cuales definen la meta anual.
	El Directorio deberá aprobar los indicadores con sus respectivas metas de manera previa a la gestión.				1	La Junta de Accionistas y el Directorio aprueban el Plan estratégico y el envió del mismo a la ASFI.
3 Presentación de la Planificación Estratégica a ASFI						
	Remitir a la ASFI la parte pertinente de la planificación estratégica que contemple aspectos referidos a la función social hasta 10 días hábiles administrativos posteriores a su aprobación por parte del Directorio. D53Según Artículo 114 de la Ley N°393 de SF.				1	RSE realiza el seguimiento anual

4 Adecuación de las políticas y procedimientos a la función social						
	Adecuar las políticas para que converjan con los objetivos establecidos en la planificación estratégica contribuyendo a la función social de la actividad financiera				1	O&M-Políticas
	Considerar como principios lo señalado en el Artículo 2 de la Sección 2 del CR428/2016 (Equidad, Inclusión, Accesibilidad, Confiabilidad, Eficiencia, Seguridad, Innovación)				1	Capacitación sobre: Principios, Valores, Inclusión laboral, Inclusión Financiera, No discriminación, Atención al cliente con Calidad y Calidez, Seguridad de la Información, Manejo de Herramientas Digitales, Productos y Servicios Financieros.
	Con base en las políticas orientadas a la función social, los manuales y procedimientos, establecer mecanismos para el cumplimiento de los objetivos de los SF determinados en el Art 1 de la Sección 2 de la CR428/2016 ASFI				1	Se realiza un monitoreo anual de los objetivos de la misión social.
5 Complementariedad entre entidades para la atención en zonas rurales						
	Contemplar en la planificación estratégica, convenios o contratos entre entidades para la prestación de servicios financieros en zonas rurales, remitir proyectos de convenio de contratos de complementariedad, solicitando la no objeción de la ASFI, de acuerdo a parágrafo III del Artículo 107 de la ley 393	1				Plan Estratégico 2019-2021
6 Gestión de Riesgos						
	Cumplir la función social de contribución a la sociedad y al desarrollo del país, sin poner en riesgo su solidez, estabilidad y/o solvencia financiera, buscando un equilibrio económico y social, sostenible en su desempeño				1	Riesgo operativo Políticas de Protección al Consumidor Financiero
7 Control y mejora continua						
	Comparar el avance progresivo con los objetivos fijados en la planificación estratégica.				1	Se realiza la comparación en el anexo 2b de la circular ASFI428/16
	Tomar medidas correctivas cuando los resultados se alejen.				1	A nivel gerencial se realiza acciones correctivas
Sección 4: Balance Social y Otros Informes para la Evaluación del Cumplimiento de la Función Social						
1 Sistemas de información y monitoreo						
	Balance Social				1	Se envía de forma anual de acuerdo a normativa ASFI
	Informe Sobre Nuevos Servicios Orientados a la Función Social				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
2 Balance Social						
	Elaborar un reporte anual aprobado por el directorio donde se registrara la información y el análisis detallado sobre la operatoria realizada para cumplir la función social de contribuir los a los objetivos de desarrollo económico social del país a través de los indicadores y las metas definidas Artículo 2º Sección 3 CR428/2016				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
	El Balance Social con corte al 31 de diciembre de cada gestión presentar junto con los respaldos documentales, incluyendo el documento de aprobación de los indicadores y metas anuales, hasta el 30 de junio de cada año.				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
3 Informe Sobre Nuevos Servicios Orientados a la Función Social						
	Elaborar un informe anual sobre nuevos servicios financieros y productos desarrollados orientados a la función social, aprobado por el Directorio				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
	Informe anual de nuevos servicios financieros con corte al 31 de diciembre de cada gestión presentar a la ASFI hasta el 30 de junio de la gestión posterior.				1	Se envía reporte anual de acuerdo a normativa ASFI
TOTAL		2	0	0	41	43
PORCENTAJE %		4,65	0	0	95	100

Resultados porcentuales de avance del Plan Operativo Anual y presupuesto 2020.

Bancomunidad durante la gestión 2020 ha cumplido con el Plan Operativo Anual aprobado. En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de avance mensual y anual.

Gestión 2020	Enero	Febre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Total actividades programadas RSE	8	10	14	16	28	25	13	22	26	15	22	10	209
Cumplimiento mensual	8	10	14	10	20	15	11	18	21	13	12	8	160
Porcentaje de cumplimiento	4%	5%	7%	5%	10%	7%	5%	9%	10%	6%	6%	6%	77%

En cuanto al presupuesto ejecutado, se tiene un total de **Bs. 24,033.** - habiéndose aplicado con mayor incidencia en las partes interesadas de Clientes (25%) y Comunidad (15%).

Durante la gestión 2020 se ejecutó el 44% de lo presupuestado en vista a que, se cancelaron y se congelaron algunas actividades “presenciales” debido al estado de emergencia nacional por la pandemia COVID-19 y prohibiciones nacionales.

PRESUPUESTO RSE-FS GESTIÓN 2020

Expresado en Moneda Nacional

Partes Interesadas	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje de Cumplimiento %
Aprobado Bs.	60,950		
Gestión RSE+FS		0,00	0
Clientes + Estudios		12.777,66	25%
Funcionarios		1.775,15	4%
Comunidad		8.780,18	15%
Donaciones		700,00	0
TOTAL ANUAL	60,950	24.032,99	44%

4. Descripción de la implementación de RSE-FS dentro de la estructura organizacional



Como se observa en el gráfico, la RSE-FS, ha sido incorporada en la estructura orgánica de la institución, a nivel de una Jefatura, que depende de la Gerencia de Planificación y Finanzas. Esta es la razón por la cual, la Jefatura de Marketing y RSE-FS remite sus informes en primera instancia a esta Gerencia.

En cuanto a las relaciones funcionales, la Jefatura de Marketing y RSE-FS, para realizar las actividades de control, seguimiento y evaluación de las políticas, POA y su Presupuesto, informes de la auditoría externa, depende del Comité de RSE-FS, el cual es presidido por un miembro del Directorio, y cuenta con la participación del Gerente General, el Gerente de Planificación y Finanzas junto a otras gerencias nacionales. A su vez, se hace notar que el mencionado Comité RSE-FS depende del Directorio. Las reuniones del Comité se realizan cada trimestre y cuentan con un acta respectiva.

Por otra parte, la RSE-FS en su componente operativo, coordina la participación de todas las gerencias, en base a lo establecido en dos Circulares Internas, donde se instruye la transversalidad de RSE-FS, es decir, que todas las gerencias del Banco deben participar en la gestión de RSE-FS. Para gestionar la transversalidad de RSE-FS, simultáneamente, se emplea dos instrumentos operativos: Uno de ellos son los Planes de Acción, y el otro, el POA con su respectivo presupuesto.

5. Descripción del cumplimiento de RSE

El Banco ha cumplido con los lineamientos de RSE descritos en la Circular ASF/428/16 del 31 de octubre de 2016, Sección 2, Lineamientos Mínimos de RSE: según el siguiente detalle:

5.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general:

- a. En cuanto al Informe sobre impactos en la sociedad, economía y medioambiente:
En la parte operativa, el Banco ha realizado los estudios sobre la Huella de Carbono de los funcionarios en sus respectivos hogares. En estos estudios se puede apreciar que las actividades que realiza y sus funcionarios, no ha generado impactos negativos sobre la sociedad, la economía ni el medio ambiente.
- b. En cuanto a los medios de difusión y periodicidad de la información puesta en conocimiento de las Partes Interesadas:
Tomando en cuenta que Bancomunidad no genera impactos negativos, no hace uso de medios para difundirlos. Es por ello, que se limita a publicar su Memoria Anual (donde está un acápite sobre RSE-FS), el Balance y Estados de Resultados auditados, y el Informe Anual de RSE-FS (donde está el Balance Social). Esta información también se la publica en el sitio web institucional: www.bco.com.bo

5.2. Transparencia:

Según lo establecido por el Art. 78 de la Ley No. 393 de Servicios Financieros, se informa, que Bancomunidad mantiene relaciones transparentes con sus accionistas, con sus clientes, con sus funcionarios y con el Ente Regulador del Sistema Financiero (ASFI), mediante los diferentes mecanismos establecidos por la legislación y la normativa, tales como: (i) En términos generales: publicación de su Visión, Misión, Políticas, Balances y estados financieros auditados, así como, la realización de las Juntas de Accionistas, Ordinarias y Extraordinarias. (ii) En términos específicos, se publica las actividades de RSE-FS respecto a la economía, la sociedad y el medioambiente, tanto en la Memoria Anual, así como en el Informe Anual de RSE-FS que es revisado por la empresa de auditoría externa MicroFinanzas Rating antes de ser remitido a la ASFI. Toda esta información se publica en el sitio web institucional: www.bco.com.bo. Como se informó en el punto anterior, durante la gestión 2020, el Banco no ha generado impactos negativos sobre la sociedad, medioambiente y economía.

Además, se informa que tiene una Lista de Exclusión, que prohíbe realizar operaciones financieras activas con clientes dedicados a actividades que impacten de manera negativa a la economía y medioambiente.

5.3. Comportamiento ético:

Según los parámetros de comportamiento ético descritos en Art. 4 de la Sección 2, de la Ley No. 393 de Servicios Financieros, el Banco mantiene un comportamiento organizacional

ético, sobre la base de su Código de Ética, Código de Conducta, Principios y Valores institucionales y en las Directrices básicas de Gobierno Corporativo.

5.4. Partes Interesadas

Bancomunidad respeta los intereses de los stakeholder, según los parámetros del Art. 5 de la Sección 2 de la Circular ASFI/428/16. En primer término, el Banco ha identificado que las Partes Interesadas/stakeholders son: clientes, accionistas, funcionarios, proveedores, comunidad y ente regulador.

Por otra parte, mediante información primaria (encuestas y grupos focales) con la participación de las Partes Interesadas, se recaba información sobre sus intereses, inquietudes, con las cuales retroalimenta a las instancias operativas, para que ellas las tomen en cuenta.

Asimismo, se busca mantener el equilibrio entre las necesidades de las Partes Interesadas con las expectativas de la entidad y el desarrollo sostenible. Para tal efecto, se ha formulado el siguiente procedimiento: (i) Cumplir plenamente la legislación y la normativa, y realizar todos los esfuerzos necesarios para que ello sea así. (ii) La entidad está de acuerdo en dar cumplimiento a la normativa sobre RSE-FS, sin embargo, existen algunas directrices de la normativa que por el momento el Banco no está en posibilidades de cumplir, pero declara su plena disposición para cumplirlas cuando las condiciones financieras y operativas del BCO así lo permitan. Tal es el caso de la apertura de nuevas agencias tanto en el sector rural, periurbano y urbano.

5.5. Cumplimiento de las leyes y las normas

Tal como se indicó en el párrafo anterior, el Banco, durante la gestión ha cumplido con la legislación y la normativa aplicable al sistema de intermediación financiera.

5.6. Respeto a los DDHH

El COVID-19 está causando una crisis sanitaria y una crisis económica de enormes proporciones, que ha afectado a la salud de decenas de miles de personas en el mundo y que está teniendo un impacto dramático en el empleo y en el bienestar de los trabajadores y sus familias. Adicionalmente y ante la pandemia se dio la opción de la realización de teletrabajo para resguardar la salud de los funcionarios.

Sin embargo, y a pesar de los retos, Bancomunidad continúa asegurando su respeto a los derechos humanos. Tal como se establece en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos, para ello el Banco adaptó sus procedimientos “para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas acerca de sus impactos sobre los derechos humanos”.

Cabe mencionar que el Banco también ha llevado a cabo acciones conducentes, de manera directa o indirecta, a promover los DDHH, tales como: la elaboración de productos sociales dirigidos a personas adultas mayores, pobres, personas con discapacidad y jóvenes emprendedores; así como también, se ha promovido que una de las empresas que presta servicios externos, incorpore a sus empleados a los beneficios sociales. Asimismo, no se realizó ningún despido y no se presentaron denuncias por discriminación, violencia de género, acoso laboral, incumplimiento de los derechos humanos de los funcionarios ni clientes.

5.7. Calificación de Desempeño RSE

Cada año la entidad, a partir de la fecha señalada por la normativa, cuenta con Calificación de Desempeño RSE-FS. En la gestión 2020 la Calificación obtenida fue ^SBB+. Esta calificación ha sido emitida por Microfinanza Rating.

5.8. Indicadores de RSE-FS

La descripción y listado de estos Indicadores de RSE-FS se encuentran a continuación.

6. Indicadores de RSE

En el cuadro a continuación se detallan los indicadores de la gestión 2020 de Bancomunidad dando cumplimiento a la normativa vigente.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LA GESTION DE RSE

En cuanto a la cultura organizacional. Gestión socialmente responsable, en aspectos económicos, sociales y medioambientales, en las etapas de compromiso, identificación, planificación, implementación, control, revisión y mejora.

PARAMETRO	En diseño	En Proceso	Implementado
A. COMPROMISO			
El Directorio define el contenido y alcance del compromiso de RSE comprendido en la misión y visión			
1. Misión y Visión alineadas a RSE - FS			1
2. Plan estratégico del banco alineado a la RSE - FS			1
3. Objetivos, políticas y procedimientos de RSE-FS			1
4. Comité de RSE-FS			1
5. Auditoría interna			1
6. Gerencia de Riesgos			1
7. Circulares de transversalidad			1
B. IDENTIFICACIÓN			
1. Circulares/ASFI/170-365-428 y Ley 393			1
2. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus necesidades, demandas y expectativas			1
3. Practicas actuales de RSE en aspecto económico, social y ambiental			1
C. PLANIFICACIÓN			
Incorporar dentro de la planificación estratégica a RSE como parte integral de la gestión			
1. Plan estratégico del banco con acciones para implementar RSE			1
D. IMPLEMENTACIÓN			
Integrar RSE a las decisiones y operaciones diarias			
1. Definir funciones, responsabilidades y responsables de RSE			1
2. Desarrollar y ejecutar una política de RSE			1
3. Desarrollar manuales, procedimientos y registros de RSE			1
E. PROCEDIMIENTOS Y MANUALES DE REGISTRO DE RSE			
1. Rendición de cuentas ante la sociedad			1
2. Comunicar actividades que impacten en la sociedad y el medio ambiente			1
3. Comunicar y divulgar el código de ética			1
4. Identificar , evaluar y atender los intereses de las partes interesadas			1
5. Identificar y tener acceso a los requisitos legales normativos aplicables			1
6. Aplicar y divulgar los Derechos Humanos y la Carta Universal de la Constitución Política del Estado.			1
F. CONTROL			
1. Procedimientos documentados para seguimiento y medición de desempeño de las operaciones de RSE y el cumplimiento de los objetivos organizacionales			1
G. REVISION Y MEJORA			
1. Revisar mediante planes de acción y mejorar indicadores débiles			1
H. REPORTES DE INFORMACIÓN			
1. Sistema de información para generar reportes y gestionar RSE y para presentar informes RSE de acuerdo a Anexo 2,2a y 2b.	1		
I. RESPONSABILIDAD			
1. El Directorio debe aprobar las políticas de RSE			1
2. El Comité de RSE realiza seguimiento y monitoreo del cumplimiento de POA y Presupuesto RSE.			1
Acciones según Normativa 428	1		24
Porcentaje de Cumplimiento	8%		96%