



**INFORME DE RSE – FUNCION SOCIAL
BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A.
GESTION 2021**

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. Resumen	5
2. RSE-FS incorporada en la Planificación Estratégica de Bancomunidad	7
3. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre los Grupos de Interés+, Medioambiente y DDHH	8
3.a. Cumplimiento de objetivos de RSE y políticas.	8
3.a.1. Objetivos de RSE-FS según la Misión de Bancomunidad	8
3.a.2. El Directorio y RSE-FS.	12
3.a.3. Jefatura de Marketing y RSE-FS y Comité de RSE.....	12
3.a.4. Plan Operativo Anual de RSE-FS.....	12
3.a.5. Gerencia de Riesgo y Auditoría Interna	12
3.a.6. Balance Social e Indicadores Sociales.	13
3.a.7. Capacitación.....	13
3.a.8. Asesoría Legal, contratos y convenios.....	13
3.a.9. Punto de Reclamo y quejas de clientes	13
3.a.10. Estudios	13
3.a.11. Nuevos productos y servicios financieros.	14
3.a.12. Clientes meta, segmentación y monitoreo	14
3.a.13. Tasa de deserción de los clientes y motivos que los induce a su retiro:	14
3.a.14. La Política de recursos humanos:	14
3.b. Los Resultados de Políticas sobre Partes Interesadas, Medioambiente y DDHH.	14
3.b.1. Resultados sobre las Partes Interesadas	14
3.b.2. Resultados sobre Medioambiente:	16
3.1. Descripción del proceso	16
4. Descripción de la implementación de RSE- FS dentro de la estructura organizacional	22
5. Descripción del cumplimiento de RSE	22
5.1. Rendición de cuentas ante la sociedad en general:.....	22
5.2. Transparencia:	23
5.3. Comportamiento ético:	23
5.4. Grupos de Interés.....	23
5.5. Cumplimiento de las leyes y las normas.....	26

5.6.	Respeto a los DDHH	26
5.7.	Calificación de Desempeño RSE.....	26
5.8.	Indicadores de RSE-FS.....	27

Durante los últimos años, 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, realizando 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 2021.

El Banco ha trabajado para que “en este mismo contexto” la gestión 2021 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 2021 en el proceso de calificación de Desempeño Social por la empresa calificadora MicroFinanza Rating (MFR). 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 - MICROFINANZA RATINGS GESTION 2021

AREA	OBSERVACION	ACCION INICIAL	ACCION EJECUTADA
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 a 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.	<p>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 las pruebas no han alcanzado las expectativas esperadas.</p> <p>Sin embargo, para la gestión 2022, se tiene pensado implementar un software externo para realizar el seguimiento y monitoreo para el mercadeo de potenciales clientes. Esta licencia de software nos ayudará a recolectar información en tiempo real y se encontrará disponible en una base de datos. La información que podrá recolectarse estará asociada al desarrollo de las actividades de los clientes, así como también información de geolocalización de estos.</p> <p>Actualmente los funcionarios del BCO, puede acceder a información como: Hoja de resolución de crédito: Tipo de operación, monto desembolsado, endeudamiento, plazo, tasa de interés, objeto del crédito, etc. Hoja de cliente - Netbank. clientes por edad, genero, nivel de ingresos, estado civil, actividad económica, dirección de domicilio, contactos, etc.</p> <p>Si bien el objetivo es tener esta</p>

		información consolidada 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.
--	--	---

OTROS PENDIENTES

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.	Se otorgaron 3 créditos sociales bajo el programa Pyme de oportunidad. Operación 1: por Bs. 20.000.- Operación 2: por Bs. 21.000.- Operación 3: por Bs. 15.000.- Total desembolsado: Bs. 56.000.- Las tres operaciones se desembolsaron en la ciudad de Cochabamba durante el segundo semestre de la gestión 2021.
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,	No se realizaron grupos focales en la gestión 2021 debido a la crisis sanitaria de salud (covid19), y también debido a la reactivación económica, situación que ocupó gran parte del tiempo de los clientes en vista de mejorar su situación económica ya afectado por la pandemia meses atrás. Para la gestión 2022 está planificado concretar 2 grupo focales para el segundo semestre.

Lo más relevante de la gestión 2021:

- ✓ 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 Ecológica de los funcionarios y la Huella Ecológica de la Institución.
- ✓ Se realizaron dos mediciones del Índice Global de Satisfacción en la gestión 2021 para lograr una mejora continua.
- ✓ Se mantienen vigentes los Productos de inclusión financiera para sectores vulnerables: personas con discapacidad, adulto mayor, pobreza y jóvenes emprendedores.
- ✓ Se han cumplido el 95% de las actividades del Plan Operativo Anual (POA/2021) 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 denomine 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 2021, 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 2021.

Como parte del Informe RSE-FS/2021, 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), 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 han elaborado indicadores de “Desarrollo Sostenible” basados en 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.

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 continuado con la medición de 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.

Bancomunidad, 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 reglamentaron 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. En la cultura organizacional se amplió la cobertura, llegando a niveles gerenciales y personal superior. También, Bancomunidad cuenta con una 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. 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 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 jefatura de Marketing y RSE, 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 pro de una mejora continua.

3. Descripción y cumplimiento de objetivos y de la política de RSE, incluyendo resultados sobre los Grupos de Interés+, 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:

2	Soluciones Financieras	INDICADORES	Expresado en	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2020	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2021
Proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes		1. Productos nuevos de ahorro	Cantidad/ Nro.	1	0
		2. Ahorro de Microprestatarios	Monto \$US	23.888.787	29.855.427
		3. Ahorro de Pymes	Monto \$US		
		3. Cantidad de ahorristas	Monto \$US	20.939	21.950
		5. Productos nuevos de financiamiento	Cantidad/ Nro.	0	0
		6. Cartera de Crédito Empresarial	Monto \$US	677.085	477.878
		7. Cartera de Créditos Mediana E.	Monto \$US	15.500.603	12.708.778
		8. Cartera de Créditos Pyme	Monto \$US	13.984.116	13.392.617
		9. Cartera de Créditos Microcrédito	Monto \$US	66.205.890	57.411.667
		10. Cartera de Créditos de Vivienda	Monto \$US	11.548.651	9.897.301
		11 Cartera de Crédito Consumo	Monto \$US	7.868.278	7.224.753
		Cartera de Micro prestatarios	Monto \$US	115.784.624	101.112.994
	Cartera de Pymes	Monto \$US			
	12, Cantidad de prestatarios: Micro-Pyme	Cantidad/ Nro.	3.031,00	2.673,00	

OBJETIVOS SOCIALES DE BANCOMUNIDAD S.A.

1	Progreso y bienestar	INDICADORES	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2020	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2021
	Contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas	1. Ingreso de los Micro Prestatarios	0,77	0,32
		2. Patrimonio de los Micro Prestatarios	4,23	0,93
		3. Sobreendeudamiento	0,20	0,19
		4. Cambio de actividad	1,10	0,10

3	Comunidad	INDICADORES	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2020	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2021
	Aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos	1. Personal capacitado y/o sensibilizado en el Respeto al Medio Ambiente	240	194
		2. Huella ambiental del BCO	1	1
		3. Huella ambiental de los funcionarios	1	1
		4. Cumplir lista de exclusión	si	si
		5. Actividades con la comunidad	5	4

RSE-FS/Normativa/ASF!: Bancomunidad cumple con los objetivos de RSE-FS, en la medida que desarrolla actividades en beneficio de los Grupos de Interés. Estas actividades se llevan a cabo en los ámbitos de lo económico, social y medioambiental. Asimismo, son detalladas en los POAs de cada gestión.

Grupos de interés:

Los grupos de interés son un elemento fundamental y estratégico para que la Institución tenga una buena relación con el entorno en el que desarrolla su actividad y está vinculado estrechamente para alcanzar objetivos económicos y diseñar cuidadosamente una propuesta de valor

Los grupos de interés que considera Bancomunidad son los que generan cambios en la empresa, y nos impulsan a redefinir, actualizar y mejorar periódicamente objetivos, manuales, herramientas, políticas y procedimientos que nos permita establecer relaciones y adquirir compromisos que persigan comportamientos socialmente responsables. En ese sentido, Bancomunidad ha identificado a los siguientes grupos de interés:



Cada uno de los grupos de interés identificados por el banco tienen objetivamente sus propias necesidades y expectativas respecto a la actuación de Bancomunidad, asimismo, la entidad mediante el área de RSE gestiona su relación con todos los grupos de interés, trabaja arduamente en proyectos específicos para promover, realizar, controlar e identificar acciones principalmente dirigidos a la atención de los grupos prioritarios, acciones alineados con la legislación y normativa vigente que se enfocan de manera específica en cada uno de ellos, así mismo la entidad tiene enfoque especial en acciones de inclusión social, inclusión financiera e inclusión de género lineamientos normativos, políticas y directrices del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo Sostenible y procesos, que son implementados a través de una estructura organizacional que hace posible su gestión continua, desarrollo permanente y monitoreo constante, mejora progresiva para el cumplimiento de los lineamientos estratégicos asumidos por la entidad.

A continuación, se muestra el cuadro del Presupuesto 2021 con el detalle de las actividades ejecutadas durante la gestión en función a los Grupos de Interés.

PRESUPUESTO RSE-FS GESTIÓN 2021

Expresado en Moneda Nacional (Bs.)

Grupos de Interés	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Observaciones
CLIENTES	29.340,00	18.715,32	
Encuestas Satisfacción 2021 Cochabamba 1ra Medición	4.000,00	2.172,44	Culminado 1era medición
Encuestas Satisfacción 2021 La Paz 1ra Medición	2.000,00	397,29	Culminado 1era medición
Encuestas Satisfacción 2021 Santa Cruz 1ra Medición	2.000,00	1.048,18	Culminado 1era medición
Encuestas Satisfacción 2021 Cochabamba 2da Medición		2.172,44	Culminado 2da medición
Encuestas Satisfacción 2021 La Paz 2da Medición		1.344,24	Culminado 2da medición
Encuestas Satisfacción 2021 Santa Cruz 2da Medición		1.048,18	Culminado 2da medición
Indicadores GRI medioambiental (Actualización)	4.200,00		
Actualización Huella de carbono de BCO	1.500,00	1.775,15	Culminado
Indicador para Desarrollo Sostenible	4.320,00	4.378,70	Culminado
Indicadores de Pobreza PPI	4.320,00	4.378,70	Culminado

Capacitación Planes de negocio pymes Escuela de Negocios Mandela (5 sociales - 5 clientes)	7.000,00		
FUNCIONARIOS	13.500	248,52	
Capacitación en Derechos Humanos, Medio Ambiente	2.500,00	248,52	Inclusión Financiera con enfoque de género Alianza con el IFFI Medidas de Prevención de la COVID - Especialista
Actividad concientización de reciclaje (pilas, vasos desechables)	1.000,00		Se hizo sin costo
Estudio	10.000,00		
COMUNIDAD: apoyos a entidades sociales sin fines de lucro	9.250	4.693,96	
Recolectores de residuos - Apoyo capacitación	5.000,00	1.158,00	Empoderamiento de la mujer Oratoria/ Ventas Asertivas Taller Mejorando la Planificación Familiar
Puntos Verdes de canje (Campaña de recolección)	1.200,00	1.050,76	culminado/ capacitaciones
Apoyo pasajes pasante UNICEN. 3 meses. Estudio de Función Social Capacitación en Protocolos de Bioseguridad COVID 19	3.050,00	2.485,20	Culminado
Gastos operativos RSE			
TOTAL ANUAL	52.090	23.657,80	

- i. 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.
- ii. 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/2021 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 Directorio de Bancomunidad es el órgano colegiado de la sociedad, elegido por la junta de accionistas, encargado de la administración del Banco y se constituye en la instancia superior normativa, deliberativa, resolutoria, consultiva, fiscalizadora y de fijación de políticas, procedimientos y normativas internas, teniendo como responsabilidad el velar por el buen funcionamiento del Banco, estableciendo políticas y estrategias de RSE, la orientación y lineamientos que debe seguir el Banco para el cumplimiento de los objetivos de la sociedad.

El Directorio debe aprobar el Plan estratégico, los Planes Operativos anuales y su Presupuesto, controlando la puesta en marcha, realizando el seguimiento y monitoreo respectivo, así como supervisar y brindar asesoramiento a la alta gerencia.

La Junta General Ordinaria de Accionistas, como máximo organismo de representación de la voluntad de los accionistas, designa a los miembros del Directorio por un período de un año, con posibilidad de reelección.

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

Bancomunidad cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que la Jefatura de Marketing y RSE planifica y coordina los planes de acción del área en coordinación a la Gerencia Nacional de Finanzas y Planificación, verificando y monitoreando la adecuada ejecución del POA y Presupuesto de RSE documentos presentados al Comité de RSE que mantiene reuniones trimestrales, 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 aprobados por el Comité de RSE, 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 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 y garantizar un adecuado cumplimiento de las actividades, políticas y procedimientos de la entidad; resulta fundamental identificar, asumir y gestionar oportuna y apropiadamente los elementos que representan un riesgo. La gestión de riesgos es fundamental para la sostenibilidad del sistema financiero, para proteger a las instituciones financieras en momentos de crisis y a través de un enfoque estructurado, manejar la incertidumbre a la que se expone nuestro rubro y más aún ante la contingencia sanitaria que enfrenta el país por la pandemia COVID-19, la exposición al riesgo crediticio se incrementó debido a la contracción en la economía, lo que a su vez dificultó el desarrollo de las actividades de los clientes; no obstante el banco continúa gestionando de forma adecuada la exposición al riesgo de crédito mediante evaluaciones constantes a la cartera, actualización permanente de políticas, controles, sistemas y metodologías que permiten a la Institución gestionar de forma adecuada la exposición en cada una de las etapas del crédito, lo que contribuye a una gestión integral de riesgos. A su vez, Auditoría Interna, coadyuva en el control y el cumplimiento al interior de la entidad de políticas, procedimientos y normativa interna, elaborando informes que son presentados a las instancias pertinentes.

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

Bancomunidad cumple con lo establecido en este párrafo, mediante la Jefatura de Marketing y RSE, 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 y miembros del Directorio, principalmente en las siguientes temáticas: RSE, 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, Inclusión financiera, Inserción laboral a personas con discapacidad.

La gestión 2021 las acciones estratégicas enfocadas en la capacitación, bienestar y comunicación interna que habitualmente son encomendadas a esta área, se cumplieron con normalidad y de acuerdo con lo definido en el plan estratégico. Sin embargo, su desarrollo estuvo fuertemente marcado por la Pandemia mundial COVID-19 y la gestión de los aspectos de bioseguridad, salud y bienestar de los funcionarios fue la prioridad el 2020 y 2021 un importante pilar de la continuidad del negocio, con un retorno paulatino a la presencialidad. La gestión concluyó con 213 funcionarios, distribuidos en las tres regionales, con diversidad en cuanto a edad, género, formación y tiempo de permanencia en el banco, aspectos que enriquecen el clima laboral y permiten abordar iniciativas que desarrollen en los funcionarios capacidades esenciales para contribuir al negocio e influir en cada equipo de trabajo a través del liderazgo, desempeño organizacional, ejecución y productividad.

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

El Departamento de Asesoría Legal realiza las actualizaciones periódicas de la información sobre los requisitos legales aplicables a la institución, los derechos legales de los Grupos de Interés, y de las leyes de donde provengan derechos 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, 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

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 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
- vii. Huella ambiental de la institución

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 2019 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

Uno de los elementos clave de la determinación de la estrategia comercial del Banco, es la definición del perfil de cliente BANCO PYME DE LA COMUNIDAD S.A. Se trata de una serie de características, que debe reunir aquel cliente con el cual se busca entablar una relación crediticia a largo plazo.

Persona natural o jurídica que cuente:

*Con negocio propio.

*Con experiencia mínima de un año como propietario de la actividad empresarial a ser evaluada.

*Con un modelo de negocio plenamente consolidado, con una estructura de administración definida, con capacidad gerencial comprobada y un destino de financiamiento claramente definido.

En cuanto a las personas dependientes, que tengan trayectoria y solvencia tanto moral como financiera, se vea reflejada en el desarrollo de su patrimonio, así como en la capacidad de repago. En ambos casos con buenos antecedentes y referencias personales (cuando corresponda) y financieras, tanto en el SFN o dentro su campo de acción empresarial, con proveedores, sus mismos clientes y otras comerciales. 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, vivienda, auto liquidables, reprogramaciones y personas jurídicas (S.A., S.R.L., S.C., S.C.S., L.T.D.A.).

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:

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 han 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.
 - 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 respecto a los grupos de interés".
- 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 (213 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. Respecto al Ente Regulador en cuanto a la legislación y normativa sobre RSE-Función Social

1. Respecto 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.
2. Respecto 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. 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. Se realizaron 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. Se apoya a las eco recolectoras de la ciudad de Cochabamba en la instalación de 3 Puntos Verdes de canje y recolección de residuos valorizables.
 - d. 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, crédito, productos y servicios financieros, garantías no convencionales, banca electrónica, derechos del consumidor financiero, reclamos (primera y segunda instancia).
- 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:

Para dar cumplimiento a la normativa vigente, se aplica el proceso basado en "Check List".

- a. El mismo proceso se aplica con las recomendaciones que cada año emite la empresa auditora MFR.
- b. 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.
- c. La Gerencia General y el Comité de RSE-FS aprueban el Plan Operativo Anual y su Presupuesto.
- d. Estos dos documentos, posteriormente, son aprobados finalmente por el Directorio.
- e. 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.
- f. 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 ASFI/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 bebés y niños en edad parvularia				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 diagnóstico 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 plasmará en un documento que será requerido en auditoría 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 2021.

Bancomunidad durante la gestión 2021 ha cumplido con el Plan Operativo Anual aprobado. En el siguiente cuadro se muestran el porcentaje de avance mensual y anual de las actividades.

Actividades Programadas RSE

Gestión 2021	Enero	Febre	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Total actividades programadas RSE	15	12	18	8	28	25	20	22	26	18	19	15	226
Cumplimiento mensual	15	12	13	8	28	25	20	11	26	25	22	10	215
Porcentaje de cumplimiento	7%	5%	6%	4%	12%	11%	9%	5%	12%	11%	10%	10%	95%

En cuanto al presupuesto ejecutado, se tiene un total de **Bs. 23,657.76.** - habiéndose aplicado con mayor incidencia en las partes interesadas de Clientes (74.11%) y Comunidad (19.84%).

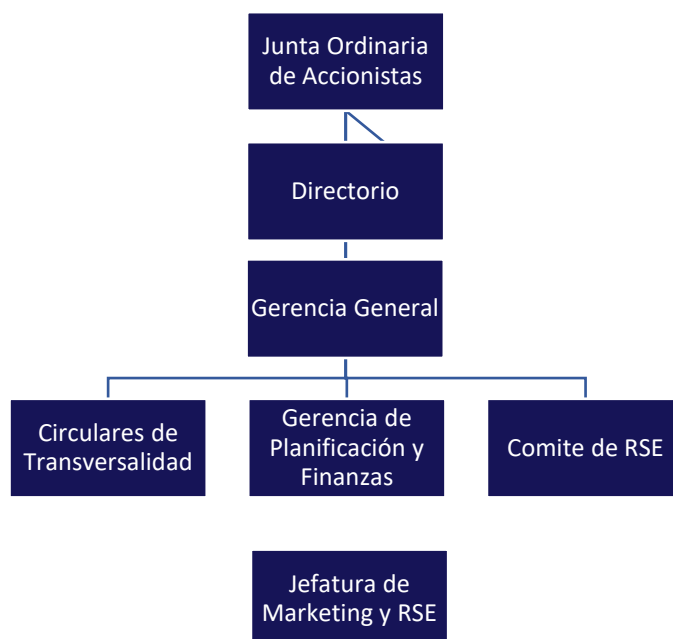
Durante la gestión 2021 se ejecutó el 45% de lo presupuestado y se cumplió un 95% de las actividades planificadas, en vista a que, se cancelaron y se congelaron algunas actividades "presenciales" debido al estado de emergencia nacional por la pandemia COVID-19 y prohibiciones nacionales.

PRESUPUESTO DE RSE - 2021

Expresado en Moneda Nacional

Partes Interesadas	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje % Cumplimiento de POA
Aprobado Bs.	52.090,00		
Gestión RSE + FS		0,00	
Clientes		18.715,32	74.11%
Funcionarios		248,52	1.05%
Comunidad		4.693,92	19.84%
Donación		0,00	
Total Bs.	52.090,00	23657,76	
SALDO	28.432,24	45%	95%

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



Como se observa en el gráfico, la RSE, 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 remite sus informes en primera instancia a esta Gerencia.

En cuanto a las relaciones funcionales, la Jefatura de Marketing y RSE, 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, 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 depende del Directorio. Las reuniones del Comité se realizan cada trimestre y cuentan con un acta respectiva.

Por otra parte, la RSE 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, es decir, que todas las gerencias del Banco deben participar en la gestión de RSE. Para gestionar la transversalidad de RSE, 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 y de la entidad. En estos estudios se puede apreciar que las actividades que realiza

el Banco y sus funcionarios no han 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), el Balance y Estados de Resultados auditados, y el Informe Anual de RSE (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 respecto a la economía, la sociedad y el medioambiente, tanto en la Memoria Anual, así como en el Informe Anual de RSE 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 2021, 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. Grupos de Interés

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, 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.

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS			
	CANAL DE DIALOGO	INDICADOR	Valor 2021
CLIENTES	Encuestas a clientes Encuesta de Satisfacción de clientes respecto al BCO,	Índice Global de Satisfacción Clientes	IGS Cbba. = 6,92 IGS LP= 7,39 IGS SC= 9,31
	Encuestas a clientes MICRO-CREDITO (Encuesta de Nivel de Pobreza) según la metodología de PPI	Niveles de pobreza	16,70% de clientes, debajo de Línea de Pobreza Nacional 4,30% de clientes por debajo de la Línea de Pobreza Alimentaria 1,40% de clientes debajo de la Línea Internacional de Pobreza
	Educación financiera, que consta de dos programas: a) educación b) difusión	Cantidad de Clientes que recibieron la capacitación	1,118
	Punto de Reclamo según indicador de la ASFI	Cantidad de clientes que han presentado reclamos:	97
	Sitio Web del Banco sobre RSE y sus Programas (RSE, Emprendedor, Medioambiente)	a) existe sitio WEB; b) Esta la Memoria Anual	a) Si; b) Memorias de 2019, 2020, 2021
DIÁLOGO CON LAS PARTES INTERESADAS			

DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS			
Nro.	CANAL DE DIÁLOGO - FUNCIONARIOS	INDICADOR	Valor 2021
CAPACITACIONES / TALLERES		NÚMERO DE PARTICIPANTES	
1	Mesa de Servicios TI	32	
2	Manejo de Aulas Virtuales	1	
3	Diplomado Asesores de Inversiones, Operadores de Bolsa	2	
4	Aspectos Administrativos y de RRHH- Actividades de Gestión	106	
5	Reglamento de Evaluación y Calificación de Cartera	1	
6	Aspectos Administrativos y de RRHH- Actividades de Gestión	38	
7	Aspectos Administrativos y de RRHH- Actividades de Gestión	44	
8	Estrategia Comercial 2021	41	
9	Prevención del Riesgo de Legitimación y/o Financiamiento del Terrorismo	12	
10	Estrategia Comercial 2021	38	
11	Docencia Universitaria en Ciencias Empresariales	1	
12	Cobranzas Perfectas	4	
13	Prevención y LD	14	
14	Legitimación de Ganancias Ilícitas y FT	190	
15	Manual de Seguridad Física	190	
16	Uso de la Intranet	190	
17	Política, Reglamento y Manual de Banca Negocios y Personas	190	
TOTAL, CAPACITACIONES 81			
	CANAL DE DIÁLOGO	INDICADOR	Valor 2021
ACCIONISTAS	Los Órganos de Gobierno Corporativo Están regulados por su Estatuto, en el que están plasmadas todas las determinaciones de funcionamiento institucional en el nivel macro	SI	
	Entrega de Balance y EERR auditados	SI	
	Entrega de memoria anual 2020	SI	
	Participar en reuniones de Directorio y de Comités especializados	SI	
	Capacitación RSE - Función Social	SI	
PROVEEDORES	Transparencia. Relaciones sostenibles: Se cuenta con Política con referente a Proveedores	SI	
	Procedimientos de adquisiciones	SI	
COMUNIDAD	Apoyo en la colocación de Puntos Verdes para Canje y Recolección de residuos valorizables Capacitación en Empoderamiento de la Mujer Capacitación en Ventas Asertivas. Taller Mejorando la Planificación en tu Familia. Capacitación de Microsoft Windows, Word, Excel, Internet	SI	

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 ha causado 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 2021 la Calificación obtenida fue ^SBB+. Esta calificación ha sido emitida por Microfinanza Rating.



5.8. Indicadores de RSE-FS

En el cuadro a continuación se detallan los indicadores de la gestión 2021 de Bancomunidad dando cumplimiento a la normativa vigente.

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN 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.			
PARÁMETRO	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. REVISIÓN 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 con 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	4%		96%