



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

GESTIÓN 2023

Contenido

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

5.5. Cumplimiento de las leyes y las normas.....21

5.6. Respeto a los DDHH21

5.7. Calificación de Desempeño RSE21

5.8. Indicadores de RSE-FS.....22

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de cumplir el propósito institucional: fortalecimiento y sostenibilidad, alineado con la Misión y Visión de la entidad, y los objetivos de RSE y Función Social de los servicios Financieros contenidos en el Plan Estratégico 2022-2024, la gestión de la RSE busca que los esfuerzos organizacionales se centren en alcanzar los objetivos estratégicos, mantener el dialogo con los grupos de interés y el desarrollo de actividades detalladas en el Plan Operativo Anual y su respectivo presupuesto aprobado.

Las últimas gestiones Bancomunidad realizo sus actividades tratando de mantener un constante contacto con sus clientes, realizando talleres con clientes/usuarios del sistema financiero y funcionarios, capacitaciones internas con énfasis en los mandos medios y altos, además de actividades con diferentes sectores de la comunidad.

Por otro lado, se continua la difusión de contenido de concientización internamente a funcionarios de la entidad y externamente a través de las redes sociales, con un enfoque principalmente ambiental y social.

El Banco ha trabajado para que la gestión 2024 se pueda aplicar herramientas y desarrollar formas eficientes para alinear de la mejor manera nuestros objetivos, analizar diferentes alternativas del accionar y alcanzar el cumplimiento de nuestro Plan Operativo Anual, permitiendo atender las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés adecuadamente.

Dando cumplimiento a lo normado por la ASFI, el Banco ha elaborado el Informe Anual RSE-FS/2023, detallando las actividades realizadas en beneficio de las Partes Interesadas, junto con el presupuesto aplicado para todas ellas. El presente informe resume la gestión de Responsabilidad Social de la entidad, dando inicio con el plan de acción elaborado principalmente con el objetivo de ejecutar las recomendaciones realizadas en la gestión 2023 en el proceso de calificación de Desempeño Social por la empresa calificadora MicroFinanza Rating (MFR).

Lo más relevante de la gestión 2023:

- ✓ 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 realizó una medición del Índice Global de Satisfacción en la gestión 2023 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 con las actividades del Plan Operativo Anual (POA/2023) 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

Bancomunidad desde hace varios años, siguiendo los principios de ética empresarial de sus dos principales accionistas, COBOCE R.L. y OIKOCREDIT (inversionistas socialmente responsables) diseñó e implementó un Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). 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 calificadora 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 2023, 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 la mayoría de 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 calificadora Microfinanza Rating (MFR), especializada en la materia. Como resultado de esta evaluación, MFR otorgó al Banco en el mes de junio de 2024 una **“Calificación de Desempeño RSE ^SBB+”**. por “Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación”.

Por otra parte, se realizaron encuestas dirigidas a los clientes externos (clientes de crédito, de captaciones y usuarios financieros) para conocer el “Índice de Global de Satisfacción de los Clientes” cuyos componentes permiten obtener información de la percepción de externos relacionada a la transparencia, los precios responsables, el trato justo y respetuoso a los clientes, tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía de los servicios financieros y no financieros ofrecidos por el Banco.

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.

La capacitación del personal en todos sus niveles se ha mantenido a lo largo del año, principalmente en temáticas de RSE-FS, código de ética, principios y valores, calidad y calidez de atención al cliente, atención preferente, 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; así como la estimación de la huella institucional considerando las 3 regionales.

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.

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 aprobó 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 Encargada de Presupuesto y Planificación, Analista de Planificación y 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

Esta información esta detallada en el siguiente cuadro:

Progreso y bienestar	INDICADORES	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2021	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2022	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2023
Contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas	1. Ingreso de los Micro Prestatarios	0.32	1.47	3.29
	2. Patrimonio de los Micro Prestatarios	0.93	3.04	2.36
	3. Sobreendeudamiento	0.19	0.30	0.42
	4. Cambio de actividad	0.10	0.49	0.19

Soluciones Financieras	INDICADORES	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2021	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2022	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2023
Promocionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes	1. Productos nuevos de ahorro	0	1	0
	2. Ahorro de Micro prestatarios	29,855,427	29,581,359	26,386,943
	3. Ahorro Pymes			
	4. Cantidad de ahorristas	21,950	22,501	22,354
	5. Productos nuevos de financiamiento	-	-	-
	6. Cartera de Créditos Empresarial	477,878	494,429	700,804
	7. Cartera de Créditos Mediana E.	12,708,778	10,523,720	8,426,216
	8. Cartera de Créditos Pyme	13,392,617	12,295,532	9,215,186
	9. Cartera de Créditos Microcrédito	57,411,667	53,579,489	45,214,191
	10. Cartera de Créditos de Vivienda	9,897,301	8,744,579	7,940,824
	11. Cartera de Créditos Consumo	7,224,753	7,921,467	6,979,183
	Cartera de Micro Prestatarios	101,112,994	93,559,216	78,476,404
Cartera de Pymes				
12. Cantidad de prestatarios: Micro-Pyme	2,673	2,465	2,124	

Comunidad	INDICADORES	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2021	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2022	RESULTADO OBTENIDO EN LA GESTION 2023
Aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos	1. Personal capacitado y/o sensibilizado en el Respeto al Medio Ambiente	197	170	181
	2. Huella ambiental BCO	1	1	1
	3. Huella ambiental de los funcionarios	1	1	1
	4. Cumplir lista de exclusión	si	si	si
	5. Actividades con la comunidad	4	4	3

RSE-FS/Normativa/ASFI: 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, 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 2023 con el detalle de las actividades ejecutadas durante la gestión en función a los Grupos de Interés.

EJECUCIÓN PRESUPUESTO RSE-FS GESTIÓN 2023
Expresado en Moneda Nacional

PARTES INTERESADAS	Presupuesto Bs.	%	Ejecución Presupuesto Bs.	%
CLIENTES	30,500	66%	19,000	41%
Encuestas Satisfacción Cochabamba	4,000	9%	2,601	6%
Encuestas Satisfacción La Paz	2,000	4%	2,565	6%
Encuestas Satisfacción Santa Cruz	2,000	4%	2,524	5%
Indicadores GRI	5,000	11%	-	0%
Huella de Carbono Institucional	1,500	3%	1,786	4%
Indicador para Desarrollo Sostenible	4,500	10%	4,762	10%
Indicadores de Pobreza PPI	4,500	10%	4,762	10%
Capacitación Planes de negocios - Pymes de Oportunidad	7,000	15%	-	0%
FUNCIONARIOS	6,000	13%	-	0%
Capacitaciones	4,000	9%	-	0%
Actividades de Concientización	2,000	4%	-	0%
COMUNIDAD: apoyos (Actividades) entidades sociales sin fines de lucro	10,050	22%	8,430	18%
Ecorecolectores Grupo CBBA	7,000	15%	7,000	15%
Puntos Verdes de canje	2,000	4%	1,430	3%
Pasantes - Pasajes de apoyo Grupos de interés	1,050	2%	-	0%
TOTAL ANUAL BS.	46,550		27,430	
TOTAL ANUAL USD.	6,786		3,999	
Ejecución presupuestaria %			59%	

- 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 Jefatura Nacional de Gestión Humana 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.

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/2023 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, y las expectativas.

Asimismo, se ha cumplido el objetivo de profundizar la cultura organizacional de Bancomunidad respecto a las temáticas de RSE-FS mediante: (i) Circular 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 Ética, Código de Conducta, Valores y principios institucionales; (iii) 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. Comité de RSE.

Bancomunidad cumple con lo establecido en este párrafo, en la medida que la Encargada de Presupuesto y Planificación 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 Encargada de Presupuesto y Planificación, en función de los objetivos de RSE aprobados. 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, 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 Encargada de Presupuesto y Planificación, y en coordinación con las Gerencias, Subgerencias y Jefaturas 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 Jefatura Nacional de Gestión Humana, se capacita a los funcionarios, a los miembros del Comité RSE y miembros del Directorio, principalmente en las siguientes temáticas: RSE, Derechos del Consumidor Financiero, 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, Género y Medioambiente. Además de la difusión de información relacionada al desempeño de RSE.

La gestión 2023 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. La gestión concluyó con 181 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 ASF/428/16.

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

El elemento central de identificación de un cliente crediticio deseado para la Entidad es el comportamiento de pago, este debe estar totalmente identificado y validado desde un principio para que el proceso de evaluación pueda continuar.

Adicionalmente, esta persona natural o jurídica deberá contar con negocio propio, contando con experiencia en su administración, identificando su oferta de valor, sucesión, y capacidad de generar flujos de caja suficientes para afrontar el repago de una operación crediticia.

Se reitera que la moralidad de pago, la solvencia moral y financiera es fundamental para considerarlo como potencial cliente de BCO.

Segmentación Interna

Para una adecuada gestión comercial se procede a establecer dos tipos de oficiales, negocios y captaciones, con una segmentación interna de la administración de cartera créditos, en función al tipo de cliente y su fuente generadora de ingreso, a continuación, se describen algunas características de los clientes que atienden:

Oficiales de Negocios: Personas naturales que prestan servicios a una empresa privada o pública (que perciben un salario o renta que están respaldados por boletas de pago), unidades familiares cuyos ingresos provienen de sus actividades empresariales, pudiendo ser estas una o más (pertenecientes a los sectores de comercio, producción y/o servicios); que cuenten o estén interesados en productos de crédito.

El sujeto de crédito deber ser una persona natural o jurídica que cuente con un negocio propio, con una experiencia mínima de un año como propietario de la actividad empresarial a ser evaluada y dos años de experiencia en el rubro. Deben desarrollar sus actividades en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria. En caso de no cumplir este requisito, se podrá aceptar uno o más garantes personales en forma sustitutiva que cumplan con las exigencias establecidas.

Oficiales de Captaciones: Persona natural o jurídica que cuente o esté interesado en productos de ahorro.

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 Finanzas y Planificación calcula cada trimestre el índice de deserción, y la Gerencia Nacional Comercial 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 Gestión Humana:

La Jefatura Nacional de Gestión Humana cuenta con una política 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; 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 una lista de comprobación.
- 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. Se ha realizado una encuesta virtual dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus "expectativas respecto a los grupos de interés".

- ii. Se ha realizado una encuesta virtual dirigida a los funcionarios, con el objetivo de conocer sus niveles de satisfacción y cultura organizacional.
- iii. Se ha capacitado de manera virtual y presencial a todo el personal en las temáticas de RSE-Función Social, Código de Ética, 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.
- iv. Se realizó una capacitación virtual sobre Derechos Humanos y No a la Discriminación.
- v. 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 de desempeño sobre RSE-FS emitida por la calificadora.
- b. Trimestralmente, mediante los Comités de RSE-FS se les informa sobre el avance de las actividades realizadas.

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 periódicas en Comités especializados para cada temática, con la participación de miembros del Directorio. Uno de esos Comités es el de RSE-FS que se realiza de forma trimestral.

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.

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. 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 Talleres sobre Detección de Billetes Falsos, Manejo del Ahorro y Liderazgo a Emprendedoras.
3. Continúan las recomendaciones internas:
 - a. Para dejar de usar vasos de plástico desechables
 - b. Para cuidar el uso del agua
 - c. Para cuidar el uso de electricidad
 - d. Se apoya con capacitaciones e implementos a las Ecorecolectoras
 - e. 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. 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).
- ii. 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 Encargada de Presupuesto y Planificación 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 2022

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 2022-2024

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 plasmara 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- 2022
	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 2022-2024
	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 2022-2024
	b)Cultura Organizacional				1	Plan Estratégico 2022-2024
	c)Líneas Estratégicas de Negocio				1	Plan Estratégico 2022-2024
	d)Capacidades Técnicas y económicas				1	Plan Estratégico 2022-2024
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 envío 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 2022-2024
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 2023.

Bancomunidad durante la gestión 2023 ha cumplido con el Plan Operativo Anual aprobado. En cuanto al presupuesto ejecutado, se tiene un total de Bs. 27,430.- habiéndose aplicado con mayor incidencia en las partes interesadas de Clientes (69.27%) y Comunidad (30.73%).

Durante la gestión 2023 se ejecutó el 59% de lo presupuestado y se cumplió la mayoría de las actividades planificadas. El saldo no utilizado en la gestión 2023 de **Bs. 19,120.-** corresponde al programa de Pymes de oportunidad y la medición de indicadores GRI principalmente.

PRESUPUESTO RSE -FS 2023

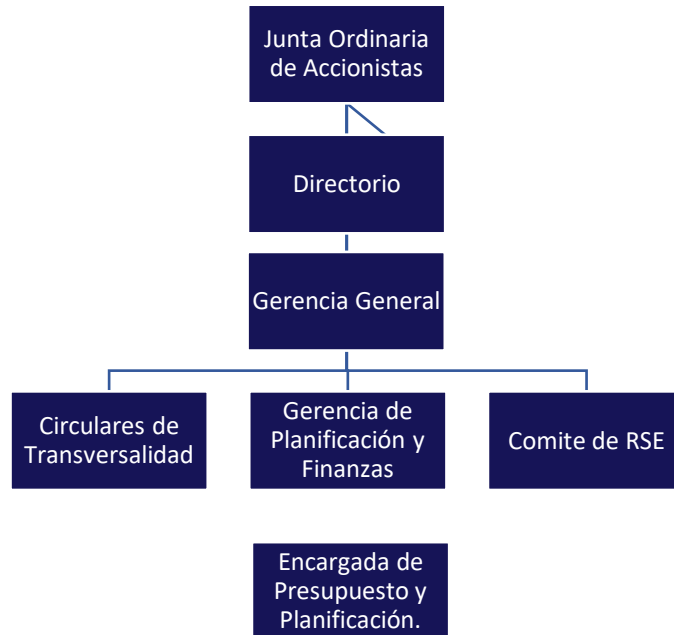
Expresado en Moneda Nacional

Grupos de Interés	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución Presupuestaria
Cientes + Estudios	30,500.00	19,000.00	69.27%
Funcionarios	6,000.00	-	0%
Comunidad	10,050.00	8,430.00	30.73%
Donaciones	-	-	-
	46,550.00	27,430.00	
Saldo en Bs.	19,120.00		
% de Ejecución		59%	

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.

AREA	OBSERVACION	ACCION INICIAL	ACCION EJECUTADA	ESTADO
Comercial	El Banco por el momento no ofrece productos específicos de créditos, ahorros o seguros verdes.	Se trabajaran en reuniones de coordinación con instituciones del sector privado, para establecer alianzas estratégicas para la promoción de servicios con un enfoque hacia operaciones sostenibles.	Un primer acercamiento se realizo a través de acuerdos comerciales con empresas en la ciudad de Cochabamba. Una de ellas es la empresa QUANTUM, con la que contamos con un acuerdo comercial para financiar vehiculos eléctricos con condiciones preferenciales.	Los productos verdes se encuentran en una primera etapa de aprobación, se prevee realizar gestiones para su implementación en la gestion 2024.
Comercial	Se evidencia un decrecimiento promedio de prestatarios	El Banco durante esta gestión, realizo una estrategia de eficiencia administrativa.	Se realizo una disminución de personal en las diferentes áreas de la institución, afectando la fuerza comercial, limitando el crecimiento de cartera de forma sostenida y consecuentemente dejando de atender clientes potenciales de credito.	Se mantiene
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 la gestión 2019.	Se otorgaron 3 crédito 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. a la fecha las operaciones estan vigentes y se esta trabajando en mercadear nuevos clientes que califiquen al progrma Pyme de oportunidad.	La gestión 2022 se otorgaron 2 desembolsos sociales (aun vigentes): Operación 1: por Bs. 30.870.- Operación 2: por Bs. 31.000.- Se planea continuar con estas gestiones

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, que depende de la Gerencia de Planificación y Finanzas. Esta es la razón por la cual, la Encargada de Presupuesto y Planificación remite sus informes en primera instancia a esta Gerencia.

En cuanto a las relaciones funcionales, la Encargada de Presupuesto y Planificación, 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 MicroFinanza 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 2023, 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 las partes interesadas, 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 Interesada 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 LAS PARTES INTERESADAS			
	CANAL DE DIALOGO	INDICADOR	VALOR 2023
CLIENTES	Encuesta a clientes Encuesta de satisfacción de clientes respecto al BCO	Índice Global de Satisfacción Clientes	IGS Cbba=7,97 IGS LP=8,12 IGS SC=7,74
	Encuestas a Clientes (Encuesta de Nivel de Pobreza) según la metodología PPI	Niveles de Pobreza	17,20% de clientes, debajo de la Línea de Pobreza Nacional 4,40% de clientes por debajo de la Línea de Pobreza Alimentaria 1,50% 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	1,599
	Punto de reclamo según indicador de la ASFI	Cantidad de Clientes que han presentado reclamos:	75
	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, 2022.

	CANAL DE DIALOGO	INDICADOR VALOR 2023
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 2022	SI
	Participación en reuniones de Directorio y de Comités especializados	SI
	Información RSE - Función Social	SI
PROVEEDORES	Transparencia. Relaciones sostenibles: Se cuenta con Política con referente a Proveedores	SI
	Procedimiento de adquisiciones	SI
COMUNIDAD	Apoyo en la Recolección de residuos valorizables	SI
	Capacitación de detección de Billetes Falsos	SI
	Capacitación en Manejo de Ahorro	SI
	Capacitación en liderazgo a emprendedoras	SI
LEGISLACION NORMATIVA	Cumplimiento de la ley y normativa	Aplicación de la ley 393 y Normativa ASFI, ISO 26000

CAPACITACION EJECUTADA 2023

N°	NOMBRE CAPACITACIÓN	FECHA
1	LLENADO DE DATOS PARA EL REPORTE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO	17/1/2023
2	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE CARTERA	9/2/2023
3	MESA DE SERVICIO TI	13/2/2023
4	ANÁLISIS FINANCIERO BANCARIO Y TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN	27/2/2023
5	Gestión de Riesgo Integral de Liquidez incluyendo Concentración y Modelos Dinámicos de Volatilidad	28/2/2023
6	NUEVA GESTORA DE PENSIONES	28/2/2023
7	TALLER VIRTUAL SIMULACRO DEL CONGELAMIENTO PREVENTIVO	28/2/2023
8	METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS Y MATRICES DE RIESGO EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO PARA UN SUJETO OBLIGADO EN RELACIÓN A LA RESOLUCIÓN UIF/042/2022 Y SU RELACIÓN CON EL SOFTWARE AMLC COMPLIANCE	2/3/2023
9	PREVENCIÓN DE LGI/FT	10/3/2023
10	EN BUSCA DE MI MEJOR VERSIÓN	18/3/2023
11	PUNTO DE RECLAMO	23/3/2023
12	EN BUSCA DE MI MEJOR VERSIÓN	24/3/2023
13	ANÁLISIS FINANCIERO BANCARIO Y TOMA DE DECISIONES DE INVERSIÓN	27/3/2023
14	CAPACITACIÓN MEDIANTE LECTURA: ACCESO A INTRANET	1/4/2023
15	Prevención del Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	6/4/2023
16	USO DEL SISTEMA DE RESPUESTA EN LÍNEA	11/4/2023
17	EN BUSCA DE MI MEJOR VERSIÓN	12/4/2023
18	Prevención del Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	14/4/2023
19	NUEVA VERSIÓN RESÚMEN EJECUTIVO	19/4/2023
20	LENGUA ORIGINARIA QUECHUA	21/4/2023
21	LENGUA ORIGINARIA AYMARA	21/4/2023
22	EN BUSCA DE MI MEJOR VERSIÓN	21/4/2023
23	COMPARTIENDO LA GESTIÓN	25/4/2023
24	GOBIERNO CORPORATIVO	28/4/2023
25	LENGUA ORIGINARIA GUARANÍ	2/5/2023
26	DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN AMENAZAS Y RIESGOS EN LA CIBERSEGURIDAD	4/5/2023
27	GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO	16/5/2023
28	SEGURIDAD BANCARIA LPZ	17/5/2023
29	SEGURIDAD BANCARIA CBA	18/5/2023
30	SEGURIDAD BANCARIA SCZ	19/5/2023
31	TALLER DE CAPACITACIÓN "FORMULARIO ROS, PARA ENTIDADES DE INTERMEDIACION FINANCIERA"	25/5/2023

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 el mes de mayo de 2023 la calificación emitida por Microfinanza Rating al banco fue ^SBB+. Esta calificación ha sido emitida por Microfinanza Rating.



Mientras que en el mes de junio de 2024 la calificación emitida por Microfinanza Rating al banco fue “**Calificación de Desempeño RSE ^SBB+**”. por “Adecuada capacidad de planificación y monitoreo. Resultados en su mayoría alineados con la planificación”.



5.8. Indicadores de RSE-FS

En el cuadro a continuación se detallan los indicadores de la gestión 2023 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		1
2. Plan estratégico del banco alineado a la RSE - FS	1		1
3. Objetivos, políticas y procedimientos de RSE-FS	1		1
4. Comité de RSE-FS	1		1
5. Auditoría interna	1		1
6. Gerencia de Riesgos	1		1
7. Circulares de transversalidad	1		1
B. IDENTIFICACIÓN			
1. Circulares/ASFI/170-365-428 y Ley 393	1		1
2. Identificar y evaluar a las partes interesadas, sus necesidades, demandas y expectativas	1		1
3. Practicas actuales de RSE en aspecto económico, social y ambiental	1		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%