

Banco de Desarrollo Productivo SAM

Informe de Calificación de Desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial | mayo 2024

Factores Clave de la(s) Calificación(es)

Evaluación Marco – Muy Fuerte: El Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP) es una entidad financiera de desarrollo orientada a la promoción y financiamiento a sectores productivos a través de: (i) intermediación financiera de primer y segundo piso; (ii) administración de fideicomisos, (iii) asistencia técnica; (iv) finanzas sostenibles; e (v) inteligencia productiva. La entidad tiene como accionistas al estado boliviano (80,0%) y a la CAF, Banco de Desarrollo de América Latina (20,0%). La calificación de riesgo de emisor asignada, de AAA con Perspectiva Negativa, corresponde a una muy alta capacidad de pago de sus obligaciones.

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE- Muy Fuerte: BDP logra integrar la RSE de manera transversal dentro de su Planificación Estratégica, permitiendo la alineación con el modelo de negocios de la institución. Adicionalmente, el banco cuenta con un proceso establecido para la gestión y seguimiento de los objetivos sociales estratégicos. El personal ejecutivo de Oficina Nacional reconoce claramente el compromiso social asumido, mismo que es transmitido a todos los rangos medios de BDP y, estos, a su vez, a todos los colaboradores. BDP cuenta con un programa de RSE consolidado, con identidad institucional y lineamientos estratégicos claros de inclusión financiera y sostenibilidad que promueve una gestión transversal de valores y transparencia. Así mismo, focaliza sus esfuerzos en sus grupos de interés a través de una implementación sistemática en valores de la cultura organizacional, RSE y concientización medioambiental.

BDP cuenta con su propio plan estratégico de RSE, el que para la gestión 2023 toma un rol más relevante y se alinea a cuatro objetivos estratégicos del banco orientados a la priorización de acciones y actividades de impacto. BDP mantiene una comunicación transparente de RSE a través de la elaboración de un Informe de Sostenibilidad donde define su materialidad y establece la priorización de cuatro grupos de interés (accionistas e inversionistas, ente regulador ASFI, población en general (sociedad) y funcionarios), donde también se establece el correspondiente dialogo entre estos y se identifican contribuciones positivas y negativas. Sin embargo, aún no se percibe una vinculación reportada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto Global de Naciones Unidas.

Relación con el Cliente – Muy Fuerte: BDP demuestra profundidad y alcance con resultados consistentes de atención financiera acordes a su modelo de negocio, promueve productos de crédito y servicios no financieros, utiliza tecnología especializada para promover la inclusión e incorpora garantías no convencionales. BDP mantiene su una estrategia de transversión de la innovación, misma que está compuesta por tres ejes importantes: (i) Asistencia técnica, con la implementación de un sistema de inteligencia climática para la toma de decisiones, en coordinación con todas las áreas de intervención del banco; (ii) Proyectos de Desarrollo y Sostenibilidad, que se encuentra en la constante búsqueda de alianzas estratégicas para el acceso al financiamiento; y finalmente, (iii) Investigación y Desarrollo, a través de la provisión de servicios integrales enfocados a la transición a la sostenibilidad a través de los servicios que proporciona el banco a clientes internos y externos. El público meta final de BDP son los micro y pequeños empresarios, aunque mantiene una importante cartera empresarial.

Por otro lado, BDP mantiene una importante línea de negocios a través de la administración de fideicomisos, cuyo objetivo es gestionar fuentes de financiamiento; crear productos enfocados a la sustitución de importaciones, democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero y, por último, fortalecer la institucionalidad del BDP, garantizando su sostenibilidad al generar márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos.

BDP implementa consistentemente muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, transparencia, cobranza de deuda, prácticas de precios responsables, privacidad de los datos del cliente y prácticas en mecanismos de resolución de reclamos/quejas.

Relación con otros grupos de interés – Muy Fuerte. BDP implementa prácticas fuertes de recursos humanos y gestión del talento, cuenta con una medición de clima laboral elaborada por un tercero que mantiene el mismo resultado las dos últimas gestiones. Aún no utiliza herramientas de equidad de género y empoderamiento de la mujer, sin embargo, mantiene razonables porcentajes de distribución de género, incluyendo una importante mejora en la participación de mujeres en cargos gerenciales. Adicionalmente, BDP realiza importantes esfuerzos para disminuir la cantidad de personal

Calificación DRSE	Escala	Puntaje
Calificación DRSE - Nivel1	R1+	9,7
SCORECARD - NIVEL 1		
Áreas de Evaluación	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Muy Fuerte	10,0
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	9,8
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,8
Relación con Otros Grupos de Interés	Muy Fuerte	9,1
Medio Ambiente	Muy Fuerte	10,0
Fuente: AESA Ratings		

La calificación considera el desempeño de la entidad en la gestión analizada de forma tanto absoluta como relativa y no refleja una opinión prospectiva ni una perspectiva.

La evaluación marco de la entidad considera la calificación de riesgo realizada por AESA Ratings al 30.03.24 con base en información al 31.12.23

eventual para la gestión 2023. Su programa de capacitación es efectivo y se aplica a todos los niveles y la evaluación de desempeño incluye los valores como eje central de la evaluación.

Para la gestión 2023, BDP cuenta con un programa de contribución social llamado "Huella Verde", que benefició principalmente a jóvenes a través del fortalecimiento de capacidades a emprendedores, agricultores y productores. Los lineamientos de la estrategia de RSE que acompañan a la estrategia global del banco están alineados a sus grupos de interés. En cuanto a sus intereses con la sociedad, se orienta los esfuerzos de apoyo a las necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.

BDP tiene desarrollados los canales específicos que le permitan interactuar y comunicarse con sus grupos de interés. Asimismo, elabora una memoria de sostenibilidad que toma aspectos ASG, indicadores de sostenibilidad e indicadores normativos de ASFI. BDP implementa mecanismos de interacción con la comunidad; implementa programas de educación financiera orientados a la comunidad; muestra resultados fuertes en acciones filantrópicas; y un consistente compromiso de voluntariado corporativo y asistencia técnica a sus clientes.

Medio Ambiente – Fuerte: La dimensión medio ambiental forma parte del plan estratégico del banco. BDP realiza mediciones periódicas de uso de papel, agua y energía; trabaja en el reciclaje de equipos electrónicos; cuenta con una lista de exclusiones de rubros que contaminan el medio ambiente que forma parte del Reglamento de Sostenibilidad Ambiental y Social; cuenta con productos amigables con el medio ambiente y la sostenibilidad; implementa sistemas de gestión SARAS, SIGAS y SMI y herramientas de alerta temprana tanto para los asesores como para los clientes. externa (clientes y sociedad). Para el cliente externo, se tienen establecidos los siguientes objetivos: sustitución de importaciones, seguridad alimentaria y economía verde y adaptación al cambio climático. Se destaca, dentro de la dimensión medio ambiental, el desarrollo de una tecnología de crédito productivo verde, que incluye asesoría e innovación orientada a la sostenibilidad y que tiene como principal propósito promover la inversión en desarrollo sostenible e inclusivo del sector productivo.

Para 2023, BDP lanza al mercado el primer bono verde (dentro del marco de uso de fondos para emisiones de Bonos Verdes, Sociales o Sostenibles BDP I). Tras cumplir con la normativa para bonos temáticos, logra colocar el 100% de su primera emisión. Los ingresos de esta emisión están destinados a fomentar los créditos verdes, para lo que actualiza la política de Sostenibilidad Ambiental y Social, cuyo alcance es manejar todos los proyectos financiados por el Fondo Verde FVC en función a los pilares de ecoeficiencia, SARAS y finanzas verdes. Por último, BDP realiza su primera medición de huella de carbono en sus alcances 1, 2 y 3, donde esta evaluación la realiza una empresa internacional reconocida que permite compararse con otros similares a nivel mundial. Por consiguiente, AESA Ratings considera que BDP tiene atributos muy fuertes en medio ambiente.

Sensibilidad de las Calificaciones

La priorización de tareas comunes con grupos de interés, la medición de la retención y deserción de clientes, la mejora de los niveles de rotación del personal y la obtención de una nota más alta en clima laboral, la implementación de un plan de carrera y un mayor desarrollo de gestión del talento humano, así como el monitoreo de canales de dialogo con indicadores de evaluación de desempeño, la alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la evaluación de protección al cliente, entre otros, mejorarían la calificación.

Una contracción de su red de puntos de atención y canales, la suspensión de los sistemas implementados SARAS, SIGAS y SMI y una disminución del crédito verde, podrían llevar la calificación a la baja.

Fabiola Yañez Padilla
Director de Análisis de RSE
+591 (2) 277 4470
fabiola.yanez@aesa-ratings.bo

Cecilia Pérez O
Asesor Técnico
+591 (2) 2774470
cecilia.perez@aesa-ratings.bo

Jaime Martínez Mariaca
Director General de Calificación
+591 (2) 2774470
jaime.martinez@aesa-ratings.bo

Antecedentes

Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (ex Nacional Financiera Boliviana S.A.M.) inicia sus operaciones en 1996 como una entidad de segundo piso y de desarrollo, canalizando recursos de organismos financieros internacionales y del Tesoro General de la Nación (TGN). Adicionalmente, opera como banca fiduciaria y de inversión, impulsando la titularización a través de su filial BDP Sociedad de Titularización S.A. Por otro lado, la Ley de Servicios Financieros amplía el marco de acción del banco para operar como entidad de primer piso.

La propiedad de BDP corresponde al Estado Boliviano en un 80% y a la Corporación Andina de Fomento con un 20%. El enfoque estratégico de BDP está orientado a apoyar las actividades del sector productivo con una activa participación en capacitación técnica y financiamiento del desarrollo productivo con características de solidaridad y fomento.

A dic-23, BDP opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país, con una red de puntos de atención a nivel nacional, compuesta por una oficina central y 40 puntos de atención financiera. Cuenta para su operación con 701 colaboradores. En términos de activos de USD 1.366,8 millones, tiene una participación de mercado de 4,3% con relación a bancos de nicho.

Evaluación Marco

La economía presenta síntomas de reactivación después de una desaceleración profundizada por la emergencia sanitaria; sin embargo, el comportamiento de la balanza de pagos, los riesgos externos y los conflictos sociales internos afectan el desempeño de la dinámica económica, lo cual se refleja en un menor crecimiento en 2023 (3,48%) con relación a la gestión anterior y una proyección acotada para 2023. En los últimos años se registran déficits gemelos en cuentas fiscales y balanza comercial (aunque este último con comportamiento positivo cuando mejoran los términos de intercambio). Acorde con la presión comercial y fiscal, las reservas internacionales muestran presión y una tendencia a la baja en los últimos años. En el primer trimestre de 2023, se tuvo un escenario de tensión financiera (incluyendo la intervención de un banco sistémico) con efectos sobre la liquidez del sistema financiero. Se presenta una inflación ascendente, pero moderada, altamente relacionada a la estabilidad del tipo de cambio y las políticas de subsidio. En un entorno que presenta diversos desafíos, hacia adelante se esperaría una continuidad de políticas de reactivación vía inversión pública. Se espera mayor incentivo a las exportaciones, con la necesidad de mayor control fiscal y financiamiento externo. De acuerdo con el gobierno, para 2023 se esperaba un crecimiento de 4,9%; organismos internacionales, incluido Fitch Ratings, prevén un dinamismo más acotado comprendido entre 1,8% y 2,7%. Al segundo trimestre de 2023 se registró un crecimiento de 2,2%.

Perfil Financiero y de Riesgo

El Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP) es una entidad de intermediación financiera de primer y segundo piso, orientada a la promoción y financiamiento a sectores productivos, brindando además asistencia técnica. La entidad tiene como accionistas al estado boliviano (80,0%) y la CAF, Banco de Desarrollo de América Latina (20,0%).

Su calificación de riesgo de emisor de AAA con Perspectiva Negativa se fundamenta en:

- Soporte probable de su principal accionista
- Razonable calidad de cartera, pero con presiones
- Mayores niveles de capital con relación a la industria
- Importantes descalces de moneda y acotada liquidez, pero con fondeo institucional estable
- Rentabilidad y desempeño bajo presión

En resumen, la calificación de riesgo de emisor asignada, de AAA con Perspectiva Negativa, significa que BDP cuenta con una muy alta capacidad de pago de sus obligaciones.

Información base de análisis:

El siguiente análisis se basa en:

- Estados Financieros auditados a dic-23
- Documentos de Gestión de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial (GRSE)
- Informe de Calificación de riesgo de AESA Ratings a dic-2023
- Informe de Calificación de GRSE a dic-22
- Entrevistas en profundidad a personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo.
- La Calificación de Desempeño de RSE se basa en información con corte al 31 de diciembre de 2023

Metodología aplicada

Metodología para la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial

Resumen Financiero

(USD millones)	dic-23	dic-22
Total Activos	1.366,8	1.195,9
Total Patrimonio	130,0	127,0
Resultado Neto	3,0	2,9
Resultado Operativo	4,5	4,0
ROAA (%)	0,2	0,2
ROAE (%)	2,3	2,4
Patrimonio / Activos (%)	9,5	10,6
Endeudamiento (veces)	9,5	8,4

Marco Estratégico Social y Gestión de RSE

Misión y Formulación del Marco Estratégico Social

El análisis del Marco Estratégico Social parte con el análisis de la misión formulada en la última planificación estratégica de BDP que abarca la gestión 2023. La misión de BDP se consolida con un enfoque social, incluyente e innovador y se sustenta en las siguientes premisas que le dan la profundidad y coherencia a la misión:

- Desarrollo productivo del país.
- Promueve la industrialización
- Promueve la autosuficiencia alimentaria
- Busca mejorar la vida de todos los bolivianos

Adicionalmente, se puede identificar los siguientes objetivos estratégicos:

- Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo, con sustitución de importaciones.
- Otorgar financiamiento y asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados en armonía con la madre tierra.
- Democratizar el acceso al financiamiento, para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias, a través del sistema financiero
- Fortalecer la institucionalidad del BDP, garantizando su sostenibilidad, generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos

Por otro lado, la RSE se encuentra debidamente normada a través de una Política de Función Social y Responsabilidad Social Empresarial, que es actualizada anualmente y aprobada por Directorio. Esta Política, basada en la norma ISO 26000 y en otros estándares complementarios, permite cumplir con la normativa vigente; reconoce la Declaración Universal de Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado; genera información oportuna y transparente, bajo un compromiso ético y transparente; y orienta sus acciones a responder a las necesidades de sus grupos de interés priorizados.

Bajo este esquema, BDP logra integrar la RSE de manera transversal dentro de su Planificación Estratégica, permitiendo la alineación con el modelo de negocios de la institución. Adicionalmente, el banco cuenta con un proceso establecido para la gestión y seguimiento de los objetivos sociales estratégicos. En este sentido, al cumplir con estos objetivos sociales, cumple con la estrategia general del BDP.

Los valores institucionales representan una importante fortaleza ya que los mismos son transversales a toda la institución. BDP se encuentra en proceso de consolidar una cultura organizacional homogénea, donde la prioridad es crear una entidad donde los colaboradores se sientan comprometidos con el desarrollo sostenible y el fomento a la producción y manufactura boliviana.

El personal ejecutivo de Oficina Nacional reconoce claramente el compromiso social asumido, mismo que es transversalizado a todos los rangos medios de BDP y, estos, a su vez, a todos los colaboradores.

En síntesis, BDP tiene alto grado de madurez de los objetivos sociales estratégicos, una sólida alineación de la estrategia social con el core business y una política de RSE transversal, integral, clara y coherente. Adicionalmente, la Política de RSE está articulada con el plan estratégico institucional. En resumen, se considera que BDP tiene atributos muy fuertes en la misión y formalización del marco estratégico social.

Institucionalización de RSE

La Planificación Estratégica permite evidenciar una RSE integral, comprometida con el giro del negocio de BDP, plasmada a través de áreas de actuación y objetivos clave para cada grupo de interés donde la implementación de acciones se concreta en inversión en la sociedad, fortalecimiento de la gestión integral de personas y alta cobertura en el sector productivo y manufacturero. Por otro lado, la Política de RSE y Función Social, junto con su reglamento y manual de procedimientos, mantienen sus áreas de actuación operativa en los siguientes grupos de interés, donde se definen acciones clave específicas, que se detallan a continuación:

Misión de BDP

"Impulsar el desarrollo de la producción nacional, con financiamiento, asistencia técnica e inteligencia productiva"

Visión de BDP

"Ser la gran casa del productor de una Bolivia productiva y soberana, en armonía con la madre tierra para el vivir bien"

Valores institucionales:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Excelencia
- Espíritu de Servicio
- Lealtad

Grupos de Interés	Áreas de Actuación
Accionistas y Financiadores	<ul style="list-style-type: none"> • Primer reporte de Sostenibilidad • Medición de Huella de Carbono • Gobierno Corporativo (Interacción e involucramiento)
Ente regulador ASFI	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de RSE • Calificación de RSE • Función social • Informe de Servicios Financieros orientados a la Función Social
Población en General (Comunidad)	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de contribución social
Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Programa voluntariado BDP "Dame tu Mano" • Reducción de uso de papel, energía y agua • Capacitaciones Aula BDP • Programa Cuida tu Salud (pausas activas, fruta del mes y campeonatos mixtos)

Grupos de Interés:

- Accionistas y Financiadores
- Ente regulador ASFI
- Población en general (Sociedad)
- Funcionarios

A dic-23, BDP cuenta con un programa de RSE consolidado, con identidad institucional y lineamientos estratégicos claros de inclusión financiera y sostenibilidad que promueve una gestión transversal de valores y transparencia. Así mismo, focaliza sus esfuerzos en sus grupos de interés a través de una implementación sistemática en valores de la cultura organizacional, RSE y concientización medioambiental.

Finalmente, el Plan Estratégico 2023-2026 establece tres Políticas Institucionales que son transversales a toda la institución:

1. El BDP debe ser el brazo operativo para el desarrollo productivo del país
2. El BDP debe crear su propio modelo de Banca de Desarrollo:
 - o Banca de Información
 - o Banca de Asistencia Técnica
 - o Banca de Productos
 - o Banca de Recursos Financieros
3. Convertir al BDP en la "Gran Casa del Productor"

Por consiguiente, AESA Ratings considera que BDP tiene atributos muy fuertes en la Institucionalización de RSE.

Sistemas de Gestión y Herramientas Utilizadas

En cuanto a implementación de herramientas específicas de diagnóstico y gestión de RSE, BDP cuenta con su propio plan estratégico de RSE que para la gestión 2023 toma un rol más importante y se alinea a cuatro objetivos estratégicos del banco orientados a la priorización de acciones y actividades de impacto:

- Canalizar el financiamiento para la ejecución de las políticas y programas estatales destinados al fomento del desarrollo del sector productivo, con sustitución de importaciones.
- Otorgar financiamiento y asistencia técnica para mejorar las condiciones de producción y productividad de los sectores priorizados en armonía con la madre tierra
- Democratizar el acceso al financiamiento a través del sistema financiero para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias.

- Fortalecer la institucionalidad del BDP, garantizando su sostenibilidad, generando márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales económicos y ambientales.

El área de RSE, dependiente de la Gerencia Jurídica, está conformada por un jefe nacional de gobierno corporativo y RSE, y un especialista de RSE y Función Social, con dos dependientes a su cargo, cuyo objetivo es promover el proceso de inclusión, desempeño y desarrollo de RSE en el banco. El equipo es coherente con el logro de objetivos sociales. Adicionalmente, BDP cuenta con Comité Directivo de RSE y Función Social que determina los lineamientos de las Políticas de RSE en el banco.

BDP mantiene una comunicación transparente de RSE, a través de la elaboración de un Informe de Sostenibilidad donde define su materialidad y establece la priorización de cuatro grupos de interés (accionistas e inversionistas, ente regulador ASFI, población en general (sociedad) y funcionarios). También se establece el correspondiente dialogo entre estos y se identifican contribuciones positivas y negativas, mismas que se detallan a continuación:

Contribuciones Positivas

- Desempeño económico
- Bienestar y estabilidad laboral de funcionarios
- Formación y educación de funcionarios
- Proveedores locales
- Servicios no financieros (Asistencia Técnica)
- Finanzas de impacto (finanzas sostenibles, finanzas verdes y financiamiento climático)
- Reducción de desigualdades
- Educación financiera
- Índice de pobreza

Contribuciones Negativas

- Rotación de personal
- Riesgos derivados por cambio climático
- Reducción en el consumo de energía interna
- Reducción en el consumo de agua
- Contratos a plazo fijo
- Permiso parental
- Continuidad del programa de contribución social

En resumen, se evidencia alta consistencia y coherencia entre la misión, los objetivos sociales estratégicos y las Políticas Estratégicas. Al ser la RSE transversal a todo el banco, la planificación estratégica es la herramienta central para el establecimiento de los objetivos sociales. Se evidencia un monitoreo frecuente y formalizado con supervisión suficiente y uso óptimo de los resultados para la toma de decisiones de la Alta Gerencia. BDP cuenta con un proceso de comunicación de resultados a través de su informe de sostenibilidad. Se evidencia mecanismos de diálogo con grupos de interés y se identifican contribuciones positivas y negativas; sin embargo, aún no se percibe una vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto Global de Naciones Unidas.

Por consiguiente, se considera que BDP tiene atributos muy fuertes en sistemas de gestión y herramientas utilizadas.

- BDP cuenta con un Directorio compuesto de 5 directores y un síndico.

Comportamiento Socialmente Responsable

BDP cuenta con un Código de Ética (actualizado para la gestión 2023) que adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados. Este código reúne las normas de comportamiento adoptadas por BDP ante clientes y usuarios, funcionarios y otras instituciones, donde BDP se responsabiliza también por formalizarlas y difundirlas. El Código de Ética fue diseñado alineándose a la normativa vigente. Actualmente, BDP posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos e implementa una capacitación permanente y sistemática en ética y transparencia.

BDP cumple con la norma establecida para identificar prácticas sospechosas de lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. BDP cuenta con las herramientas necesarias para identificar este tipo de prácticas canalizadas a través del área de cumplimiento.

BDP comunica los patrones de comportamiento que influyen sus valores, conducta e integridad y verifica sistemáticamente la adopción de principios de conducta. Imparte capacitaciones constantes sobre integridad y transparencia. BDP tiene lineamientos para prácticas anti – corrupción, implementa prácticas de alertas sobre ocurrencias de corrupción y cumple de manera rigurosa con la normativa de lavado de dinero y legitimación de ganancias ilícitas. Por consiguiente, AESA Ratings considera que cuenta con atributos muy fuertes en el comportamiento socialmente responsable.

Rol de Gobierno Corporativo

El Directorio de BDP, elegido por la Junta General de Accionistas (máxima autoridad de la institución), está compuesto por 5 directores y 1 síndico, todos con amplia experiencia en el sistema financiero y empresarial. La alta gerencia también forma parte del gobierno corporativo.

BDP cuenta con 14 comités que dependen directamente del Directorio y 10 comités y comisiones operativas que dependen de la alta gerencia

Los directores fueron designados en la gestión 2022 y ratificados para la gestión 2023. El Directorio se reúne de manera mensual y de forma extraordinaria las veces que sea necesario de acuerdo con sus estatutos.

El seguimiento de la gestión de RSE se realiza directamente con la Gerencia General. El comité de RSE y Función Social es la instancia encargada de aprobar y controlar las actividades de RSE y desempeño social del banco.

Para la gestión 2023, se adopta la metodología de CAF para la función de Gobierno Corporativo, lo cual permite mantener a la alta gerencia sin modificaciones durante la gestión 2023, permitiendo la continuidad del plan estratégico. Esta herramienta de trabajo permite la implementación del Plan Anual de Gobierno Corporativo, bajo los siguientes cuatro pilares estratégicos:

- Órganos de gobierno
- Grupos de interés
- Transparencia y transmisión de la información
- Administración de riesgos y fortalecimiento institucional

Bajo estos pilares estratégicos, durante la gestión 2023 se logra concretar las siguientes actividades:

- Modificación de estatutos sociales del Banco
- Fortalecimiento de los Perfiles de la Alta Gerencia
- Revisión y actualización de los grupos de interés
- Matriz de información de transparencia y transmisión de la información de los Grupos de Interés
- Acuerdo de accionistas que contempla criterios establecidos por el directorio como la institucionalidad.
- Se elaboró el reglamento de Juntas de Accionistas
- Actualización de la metodología para la Gestión del Riesgo Corporativo
- Fortalecimiento de la Ética y Transparencia Institucional

Finalmente, se realizó una auditoría de cumplimiento a las directrices básicas para la gestión de un buen gobierno corporativo.

Comités Directivos:

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Auditoría
- Comité de tecnología de la información
- Comité de Seguridad Física
- Comité de Administración
- Comité de Gestión Financiera y Operaciones
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Asistencia Técnica
- Comité de Ética
- Comité de RSE y Función Social
- Comité de negocios
- Comité de aprobación crediticia
- Comité de Fideicomisos y FA-BDP

Comités y Comisiones Gerenciales:

- Comité operativo de tecnología de la información
- Comité del Fondo Especial
- Comités Mixtos de Higiene y Seguridad Ocupacional
- Comisión de Activos y Pasivos
- Comisión de Mora
- Comisión de Productos y Servicios
- Comisión Normativa
- Comisión de Coordinación Gerencial
- Comisión de Inteligencia
- Comisión de evaluación y calificación de cartera

Por último, se evidencia un sólido compromiso con el cumplimiento de los objetivos sociales estratégicos que se monitorean a través del seguimiento de metas planteadas. Se verifica el oportuno cumplimiento con los indicadores elaborados. Por consiguiente, AESA Ratings considera que BDP tiene atributos muy fuertes en el rol del Gobierno Corporativo en RSE.

Relación con el cliente

Alcance y Focalización

A dic-23, el número de prestatarios de BDP asciende a 56.698, con una participación de 4,4% con relación a los bancos Múltiples. El banco opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país con presencia en los 9 departamentos. Su red está compuesta por una oficina central, 3 agencias centrales y 40 sucursales urbanas y rurales que permiten cubrir a 292 municipios a nivel nacional, clasificados en tres grupos: Andes, Valles y Llanos, llegando a lugares de nula y baja bancarización. La mayor parte de la cartera se encuentra en la zona de los Llanos en agricultura y ganadería.

BDP cuenta con una cartera bruta de USD 894,6 millones, mostrando un crecimiento de 13,6% con relación a la gestión pasada; muestra un alcance eficiente para el nivel de focalización; y la clientela meta está implícitamente establecida en su plan estratégico, donde se define que BDP apoya principalmente al microcrédito productivo en los sectores agropecuario y manufacturero. Su cartera de créditos está compuesta por: 44,8% crédito empresarial; 40,1% microcrédito; y 15,3% crédito Pyme. La cartera del banco se encuentra distribuida en tres grandes canales: Primer Piso 57,1%; Segundo Piso 34,4% y administración de fideicomisos sectoriales 8,5%.

El sector productivo corresponde al 100% de la cartera, demostrando un sólido alcance y focalización. Adicionalmente, BDP mantiene una importante participación de clientes rurales, alcanzando estos una participación de 51,0% de su cartera. Bajo estas características, el Banco cuenta con las herramientas necesarios para una correcta evaluación crediticia, con técnicos especializados en sectores estratégicos de la cadena productiva. Adicionalmente, suscribe alianzas estratégicas con asociaciones productivas para promover la inclusión de sus servicios financieros, misma que es casada a una sólida asistencia técnica.

En términos de destino de crédito, muestra una cartera diversificada, siendo sus principales destinos: agricultura y ganadería, 43,1%; industria manufacturera, 15,4%; construcción, 0,5%, transporte, almacenamiento y comunicaciones, intermediación financiera, 37,6% y otros destinos, 3,4%.

Por otro lado, BDP mantiene una importante línea de negocios a través de la administración de fideicomisos, cuyo objetivo es gestionar fuentes de financiamiento, crear productos enfocados a la sustitución de importaciones, democratizar el acceso al financiamiento para mejorar las condiciones de producción y la calidad de vida de los productores y sus familias a través del sistema financiero y, por último, fortalecer la institucionalidad del BDP, garantizando su sostenibilidad al generar márgenes de rentabilidad suficientes para producir impactos sociales, económicos y ambientales positivos.

BDP tiene una clientela claramente definida y muestra una robusta segmentación de mercado y un conocimiento profundo del perfil del cliente en el sector productivo. Tiene una red de servicios en 9 departamentos de Bolivia con presencia importante en área rural. Por consiguiente, AESA Ratings considera que tiene atributos muy fuertes en alcance y focalización.

Profundización de Servicios Financieros

Bajo la estrategia 2022-2026, BDP se consolida como banco de desarrollo productivo, con un brazo de asistencia técnica muy fuerte y una concentración de su cartera en el sector productivo – agrícola, principalmente.

El público meta de BDP son los micro y pequeños empresarios, aunque mantiene una importante cartera empresarial. Todos los productos que ofrece promueven la inclusión financiera y se destacan los servicios no financieros integrales que van casados a la otorgación de créditos.

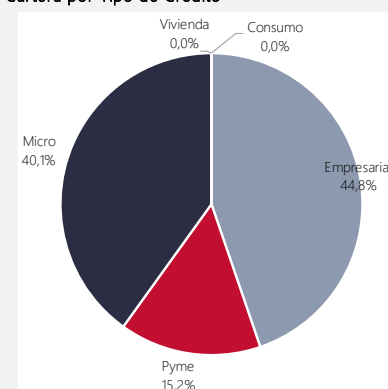
BDP cuenta con una amplia gama de garantías de acuerdo con el sector en el que se enfoca. Un 21,7% son garantías hipotecarias, 3,4% prendarias, 5,8% garantías no convencionales, 23,4% garantía personal y el 45,7% sin garantía, lo que demuestra que cuenta con alternativas suficientes para cubrir a segmentos de la población sin posibilidades de otorgar garantías convencionales.

Por otro lado, BDP se caracteriza por ofrecer importantes productos destinados a los sectores más vulnerables como:

Consejo de Gerencia:

- Gerente de Riesgos Integrales
- Gerente de Auditoría Interna
- Gerente Jurídico
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Negocios
- Gerente de Gestión Financiera
- Gerente de Asistencia Técnica e innovación Productiva
- Gerente de Administración y Talento Humano
- Gerente de Sistemas y Tecnología de la Información
- Gerente de Fideicomisos

Cartera por Tipo de Crédito



- Jefa Hogar & Semilla Mujer
- Soy Joven BDP & Soy Joven FOCASE.

De igual forma, BDP trabaja con 4 sectores priorizados:

- Cuero
- Alimentos
- Metal mecánica
- Complejo Amazónico

BDP demuestra profundidad y alcance con resultados sólidos de atención financiera acordes a su modelo de negocio, promueve productos de crédito y servicios no financieros sólidos, utiliza tecnología especializada para promover la inclusión e incorpora garantías no convencionales. Por consiguiente, AESA Ratings considera que tiene atributos muy fuertes en Profundización de Servicios Financieros

Calidad y Orientación al Cliente

La atención con calidad se convierte en parte esencial de su giro del negocio. Durante la gestión 2023, se actualizan todos los procesos para otorgar un crédito, manteniendo el enfoque en la experiencia del cliente y la transformación digital, con un plan de acción implementado en la gestión 2023.

BDP realiza anualmente diferentes estudios para medir la satisfacción de los clientes. En la encuesta anual de satisfacción para 2023, se alcanza un indicador de 93,0% y se encontraron aspectos negativos importantes como ser falta de información, mucha demora en los créditos, muchos requisitos y garantías y mala información por parte de los asesores de créditos, entre otros. Por otro lado, también se realizó la evaluación de cliente incognito, cuyo resultado global es de 87% (superior a años anteriores), donde se evalúa a los asesores de crédito, el cumplimiento normativo, ambientes de oficina y personal de seguridad.

Por otro lado, BDP realiza capacitaciones constantes en temas de:

- Atención al cliente
- Atención al cliente interno y externo con calidad y calidez
- Atención preferencial a personas adultas mayores y personas con discapacidad
- No discriminación
- Transparencia
- Clientes conflictivos
- Acoso laboral y sexual

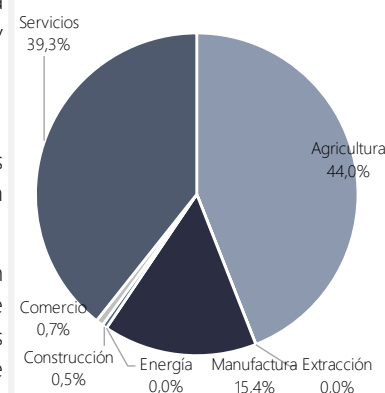
BDP cuenta con un call center que define canales alternativos de atención que permiten interactuar con sus usuarios y clientes de manera más directa, Estos canales se describen a continuación:

- WhatsApp Corporativo
- Línea gratuita
- Formulario de solicitud de créditos en la página Facebook "BDP Te Presta"
- Página WEB
- Correo institucional

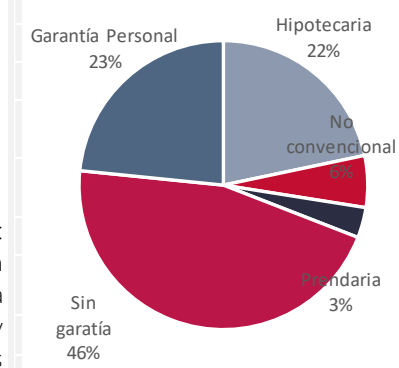
BDP mantiene una estrategia de transformación de la innovación, misma que está compuesta por tres ejes importantes: (i) Asistencia técnica, con la implementación de un sistema de inteligencia climática para la toma de decisiones, en coordinación con todas las áreas de intervención del banco; (ii) Proyectos de Desarrollo y Sostenibilidad, que se encuentra en la constante búsqueda de alianzas estratégicas para el acceso al financiamiento; y finalmente, (iii) Investigación y Desarrollo, a través de la provisión de servicios integrales enfocados a la transición a la sostenibilidad a través de los servicios que proporciona el banco, tanto a clientes internos como externos.

Dentro de la estrategia, del banco se definen los siguientes OKRs (objetivos y resultados clave) destinados a fortalecer la relación con el cliente:

Cartera por Destino de Crédito



Cartera Por Tipo de Garantía



- Mejorar los niveles de bienestar financiero de clientes BDP
- Mejorar los niveles de bienestar social -económico de los clientes BDP
- Mejorar los niveles de emisión de CO2
- Mejorar los niveles de bienestar ambiental de los clientes

Para el cumplimiento de los OKRs, se implementan importantes estrategias como la integración y socialización de sistemas de información y herramientas de análisis de información productivas orientadas principalmente al monitoreo y predicción de posibles cambios climáticos en sectores agrícolas.

Por otro lado, el banco cuenta con un espacio de asesoramiento y coworking con el objetivo de iniciar y despegar un emprendimiento denominado BDPLAB, Asimismo, cuenta con las siguientes plataformas de acceso a mercados:

- Ventana BDP, que promociona los productos de los clientes para ampliar su mercado.
- Aula BDP, una plataforma de capacitación con acceso vía web y por aplicación en teléfonos inteligentes
- Encuentro BDP, que permite el acceso a la provisión de materias primas, insumos y maquinaria

En síntesis, AESA Ratings considera que BDP tiene atributos muy fuertes en atención con calidad en productos financieros y muestra una gestión orientada a la mejora continua.

Protección al Cliente

Prevención del sobreendeudamiento

BDP cuenta con una tecnología crediticia, reflejada en su Reglamento de Créditos de primer piso, que establece los lineamientos y criterios específicos para la otorgación y administración de créditos de primer piso. El cumplimiento del proceso crediticio también se verifica en la práctica. Los créditos están clasificados en microempresa, pequeña empresa, mediana empresa y gran empresa, distribuida en personas naturales y jurídicas, BDP verifica la información del cliente en las centrales de riesgo ASFI, Infocred y SEGIP; y se realiza una extensa evaluación de campo a la cartera de clientes de microcrédito (nuevos, reprogramados o paralelos).

El Plan Anual de Auditoría contempla auditorías de crédito y normativas a toda la cartera del banco. Para la gestión 2023, se revisa el total de las agencias de manera presencial; También se realiza auditorías especiales por causas específicas, solicitadas por distintas áreas o el directorio. Todos los informes son presentados al Comité de Auditoría. Adicionalmente, la Gerencia de Riesgos realiza un constante monitoreo.

En conclusión, AESA evalúa como muy fuerte la Prevención del Sobreendeudamiento.

Transparencia

Durante el proceso crediticio, los Asesores de Crédito explican verbalmente a los clientes las condiciones, términos, costos y obligaciones de los productos y comunican oportunamente los requisitos de dichos productos. Se enfocan en secciones específicas del contrato para evitar confusiones. Los contratos de crédito mantienen un lenguaje que facilita su comprensión. Así mismo, en la capacitación y enfoque de los asesores, se explican las características y ventajas de los servicios que ofrece la institución. Además de la información verbal sobre la condición de crédito que reciben los clientes, BDP difunde esta información vía su página web, en folletería, en tarifarios en sus agencias y en canales digitales incluyendo el call center.

En el proceso del desembolso, los clientes reciben su contrato de préstamo, póliza de seguro de desgravamen y plan de pagos detallado, entre otros documentos, y pueden adquirir copias adicionales sin un costo adicional.

En conclusión, AESA considera que BDP tiene una evaluación muy fuerte en Transparencia.

Precios Responsables

En relación con los bancos múltiples, BDP muestra tasas adecuadas para el sector en el que trabaja. Empleando el rendimiento de cartera vigente como un proxy de tasa de interés activa, a dic-23, BDP presenta un indicador de 7,9%. Por otro lado, BDP muestra un indicador de eficiencia, medido por gastos administrativos sobre resultado operativo bruto de 68,7%, favorablemente por encima al indicador reportado por sus pares, de 71,4%. Este elevado indicador se explica fundamentalmente por las características de su cartera de microcrédito con asistencia técnica.

En conclusión, AESA considera que muestra atributos muy fuertes en Precios Responsables.

Alcance y Focalización		
	dic-23	dic-22
Total prestatarios	56.698	51.283
Monto promedio de crédito (USD)	15.778	15.075
Nro. PAFs	44	40
% PAFs rurales	75,0%	75,0%
Clientes rurales	51,0%	54,0%
Cartera sector productivo	100%	100%
Fuente: Información remitida por PEF, ASFI y AESA Ratings		

Rendimiento de Cartera Vigente	Dic-23
BDP	7,9%

Cobranza de Deuda

Dentro del Reglamento de Créditos de Primer Piso, se formalizan los procedimientos de cobranza de deuda y se define también el proceso de seguimiento de mora y normalización de cartera. Este reglamento describe las actividades necesarias en todas las modalidades de cobranza e identifica al personal responsable. También se describen los procedimientos necesarios para la coordinación e intervención del departamento legal. BDP tiene personal especializado en la gestión de cobranzas que coadyuva al proceso de normalización de cartera vencida y negocia la regularización de deudas pendientes.

Las prácticas de cobranza prohibidas se encuentran instituidas en el Reglamento, las que son comunicadas y difundidas a todo el personal del banco. BDP cuenta con modelos estandarizados para los avisos y comunicaciones de cobranzas que detallan la periodicidad con que éstos deben ser emitidos y entregados al cliente. Adicionalmente, se recuerda a todo el personal las sanciones específicas en caso de incumplimiento de las prácticas prohibidas a través de instructivos que forman parte de la normativa de BDP. En conclusión, AESA Ratings valora este principio como muy fuerte.

Mecanismos para Resolución de Quejas y Reclamos

BDP cuenta con una Jefatura Nacional de Atención al Cliente que establece normativas específicas como la política de atención de clientes y reclamos, el reglamento de atención de reclamos, el reglamento de atención preferente a las personas adultas mayores, el manual de procedimientos de atención de reclamos, la guía de usuario módulo de punto de reclamo, así como especificaciones para la atención al cliente y comprobante de presentación de reclamos. El personal encargado de Atención al Cliente administra el sistema de reclamos en el "Punto de Reclamo" y cuenta con la debida capacitación. Adicionalmente, BDP cuenta con canales de atención alternativos a través de su call center. El sistema permite al personal introducir la queja y también hacer el debido seguimiento. BDP cumple con la normativa de atención a consumidores financieros de ASFI y el proceso de auditoria integral verifica el cumplimiento.

El Banco toma acciones correctivas en la atención de reclamos puesto que el 100% de los reclamos fueron atendidos dentro los 5 días hábiles normados en el reglamento de ASFI. A dic-23, se tienen reportados 92 reclamos, de los cuales 12 pasaron a segunda instancia, Dentro de las principales causas de reclamos se encuentra la reprogramación de créditos y la atención de asesores de crédito.

El sistema de resolución de quejas y reclamos de BDP cumple con la normativa ASFI, cuenta con un proceso de retroalimentación para consolidar un proceso de mejora continua y permite alcanzar los objetivos planteados. En conclusión, AESA Ratings considera que los atributos de resolución de quejas y reclamos son muy fuertes.

Privacidad de los Datos del Cliente

BDP cuenta con lineamientos para la seguridad de la información tanto en físico como electrónico. Los Asesores de Crédito administran sus carpetas en gavetas bajo llave por lo que los asesores tienen acceso a esa información en todo momento. BDP considera que el nivel de seguridad es adecuado para sus negocios y para la agilidad que caracteriza la prestación de servicios financieros.

Los sistemas informáticos cuentan con perfiles de acceso específicos para cada cargo. En el caso de los Asesores de crédito, se restringe su acceso informático y se aplican limitaciones, tales como: restricción de documentos que pueden ser impresos, acceso a internet, restricción para bajar e instalar programas y puertos USB, entre otros.

En el proceso crediticio, el cliente firma un formulario autorización de consulta a central de riesgo que autoriza a BDP a solicitar información sobre sus antecedentes crediticios y otras cuentas por pagar. AESA considera que la evaluación de privacidad de datos del cliente es muy fuerte.

En términos globales, BDP implementa consistentemente muy fuertes prácticas de prevención del sobreendeudamiento, transparencia, cobranza de deuda, prácticas de precios responsables, privacidad de los datos del cliente y prácticas en mecanismos de resolución de reclamos/quejas. AESA Ratings valora en forma integral la Protección al Cliente como muy Fuerte.

Relación con Otros Grupos de Interés

Gestión de Derechos Humanos

BDP cuenta con sólidos lineamientos para el respeto a derechos humanos y establece en su Código de Ética, Política de RSE y función social el apoyo y respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado, Carta Universal de Derechos Humanos y Ley General para Personas con Discapacidad. Cumple con la legislación laboral

Cantidad de Reclamos	Dic-23
Primera instancia	92
Segunda instancia	12

vigente y cuenta con parámetros específicos en el proceso de selección y reclutamiento para asegurar la prohibición de la contratación de trabajo infantil y trabajo forzoso.

El trabajo en derechos humanos se circunscribe a crear un ambiente laboral que promueve la diversidad y equidad de género. Complementariamente, se cumple con la adecuación de la infraestructura para la atención de personas con discapacidad. BDP cuenta con una Política de Manejo y Resolución de Conflictos, lo que le permite manejar los reclamos de forma transparente y oportuna.

Por tanto, AESA Ratings, considera que BDP muestra atributos muy fuertes en derechos humanos.

Gestión de Recursos Humanos y Prácticas Laborales

BDP cuenta con una Política de Talento Humano cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales para atraer, retener y potenciar el talento humano de BDP. El Reglamento de Talento Humano tiene como objeto establecer los lineamientos y criterios específicos para la gestión y administración del talento humano del banco y brinda las directrices generales que rigen la gestión y administración de talento humano.

En el proceso de selección, se cuenta con un formato de criterios de selección para garantizar la transparencia. De manera complementaria, las políticas de selección promueven la igualdad de derechos y prohíben la discriminación, donde no existen diferencias en las condiciones contractuales.

BDP tiene estadísticas razonables de equidad de género, donde la participación de mujeres a nivel global es de 40,0%. Por otro lado, a nivel gerencial, esta participación alcanza a 29,0%, lo que se considera un atributo fuerte.

A dic-23, trabajan 701 personas en BDP, de las cuales 70 son personal eventual y la participación de front office es de 54,0%. En relación con la antigüedad del personal, el 39% es personal con antigüedad mayor a 5 años; el 17,0% entre 3 a 5 años, el 12,0% menos de tres años y 32,0% menor a un año. Por consiguiente, se puede concluir que BDP cuenta con una planilla en proceso de consolidación y apropiación de la cultura y los valores del banco. Dado el crecimiento de las operaciones, para 2023, se crean 110 nuevos cargos. Los indicadores de rotación son similares al promedio del mercado, con un índice General de Rotación de 38, 8%. El índice de desvinculación es estable con relación al sistema financiero, alcanzando a 23,8%.

BDP cuenta con un Comité de Higiene y Seguridad Ocupacional en cada sucursal. El Comité se rige bajo la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo objetivo es brindar los lineamientos principales para dar cumplimiento a la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuidando y protegiendo la integridad de los funcionarios del banco.

La evaluación de desempeño se lleva a cabo en cumplimiento de la normativa interna vigente, lo que se traduce en un proceso primordial para el desarrollo a través de la alineación de los colaboradores

La evaluación de clima laboral para la gestión 2023 se mantiene a través de la empresa Human Value, cuya metodología está conformada por 4 dimensiones y tres materias transversales. La herramienta consiste en una encuesta anónima on-line, donde participó el 90,8% del personal. El puntaje obtenido por la organización fue de 75,0%, lo que se traduce en un buen clima organizacional: El puntaje alcanzado permite que se le otorgue la Certificación de Empleador Líder. El puntaje se mantiene sin variación con relación a la gestión pasada.

La escala salarial de BDP cuenta con 28 niveles, con una brecha de 5,25%, donde el salario mínimo corresponde al sueldo mínimo de la institución.

BDP cuenta con un programa destinado a funcionarios denominado Cuida tu la Salud, donde se realizan actividades enfocadas a la prevención, nutrición y deportes que atiende necesidades y expectativas de salud mental y física, entra las que se puede nombrar las siguientes:

- Pausa Activa
- Fruta del mes
- Código de vestimenta flexible
- Teletrabajo
- Horario flexible
- Campeonatos deportivos

El plan anual de capacitación está elaborado en cumplimiento de la normativa de ASFI y está conformado por:

- Capacitaciones internas

Equidad de género	Dic-23
Mujeres	40,0%
Hombres	60,0%

Equidad de género en cargos gerenciales	Dic-23
Mujeres	29,0%
Hombres	71,0%

Colaboradores	Dic-23
Total Trabajadores	701
Personal con antigüedad mayor a 5 años	32,0%

BDP no incluye personas con capacidades diferentes dentro de sus funcionarios.

Cuenta con programas especializados de capacitación.

- Capacitaciones internas extraordinarias
- Capacitaciones externas
- Inducción
- Reinducción

En total se alcanza a 52 horas promedio de capacitación con una inversión de USD 323.578.11

En síntesis, BDP implementa prácticas fuertes de recursos humanos y gestión del talento, cuenta con una medición de clima laboral elaborada por un tercero que mantiene el mismo resultado las dos últimas gestiones. Sin embargo, aún no utiliza herramientas de equidad de género y empoderamiento de la mujer. A pesar de ello, BDP mantiene adecuados porcentajes de distribución de género incluyendo una importante mejora en la participación de mujeres en cargos gerenciales. Adicionalmente, BDP realiza importantes esfuerzos para disminuir la cantidad de personal eventual para la gestión 2023. Su programa de capacitación es sólido y se aplica a todos los niveles y la evaluación de desempeño incluye los valores como eje central de la evaluación. Por consiguiente, AESA Ratings considera que BDP tiene atributos fuertes en Gestión de Recursos Humanos y Prácticas Laborales.

Participación y desarrollo con la sociedad

Para la gestión 2023, BDP cuenta con un programa de contribución social llamado "Huella Verde" donde se beneficiaron a 200 jóvenes, fortaleciendo capacidades a emprendedores, agricultores y productores a través de 5 alianzas estratégicas:

- Mancomunidad de Municipios Héroes de la Independencia: Modelo de cooperación técnica con implementación de iniciativas productivas ambientales sostenibles basadas en Adaptación al Cambio Climático ACC y Adaptación basada en Ecosistema AbE, en la mancomunidad Héroes de la independencia, municipios de El Puente, Yunchará, Uriondo y San Lorenzo.
- Mancomunidad de los Chichas: mercados estatales para emprendedores jóvenes y la vulnerabilidad a los efectos del cambio climático en los municipios de Cotagaita y Villazón.
- MIGA: Jóvenes emprendedores con huella verde transformando sus comunidades y el sistema agroalimentario en Bolivia.
- Fundación Natura: Fortalecimiento de capacidades en la cadena de valor apícola mediante acuerdos por agua y bosque "ARA" para jóvenes de los municipios de Camiri, Entre Ríos y Caraparí.
- Fundación Wayna Tambo: Estrategia comunicacional para el Programa de Contribución Social Huella Verde 2023.

Los lineamientos de la estrategia de RSE que acompañan a la estrategia global del banco están alineados a sus grupos de interés. En cuanto a sus intereses con la sociedad, se orienta los esfuerzos de apoyo a las necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.

Las actividades desarrolladas en la gestión 2023 se presentan a continuación:

- Programa de Educación Financiera con las siguientes temáticas:
 - La Casa del Productor Educa – Programa de Educación Financiera y Acceso a los Servicios Financieros
 - Capacitación e Inducción al personal BDP
 - Ferias virtuales y presenciales
- Plan de acceso a Servicios Financieros
 - Sociabilizaciones virtuales en idiomas nativos de servicios financieros
 - Socializaciones virtuales de servicios financieros a través de Facebook Live
 - Otros talleres virtuales
 - 45 capacitaciones presenciales a nivel nacional
 - Información en plataforma de atención
 - Cápsulas informativas con lenguaje de señas

- Incubadora de Negocios a través de promoción y Asesoramiento de BDP Lab con una importante contribución económica y generación de empleo.
- Desarrollo de negocios aportando tecnología, la aplicación de buenas prácticas y la implementación de estrategias de comercialización
- Servicios de información a través de la Unidad Mínima de Análisis UMA que genera reportes de aptitud del suelo, orientada a operaciones por actividad productiva y categorías de plan de uso y cobertura del suelo

BDP cuenta con un sólido programa de voluntariado corporativo denominado “Dame tu Mano BDP” con enfoque social, ambiental, animalista y educativo con importante participación de los funcionarios de agencias como de oficina central, donde para la gestión 2023 se cumplieron las siguientes acciones de voluntariado:

1. Manos Verdes BDP: Jornada de Forestación, mediante el acto simbólico de “Sembrar Compromiso” en una alianza con el distrito Scout de La Paz.
2. Jornada de Donación Voluntaria de Sangre, con 55 intenciones y 33 efectuadas con éxito, con lo cual se alcanza 14,4 litros de sangre donada.
3. Campaña de Donación Inundaciones Cobija
4. Acción Animal BDP en alianza con la fundación Fénix con la donación de arrocillo y casas de ecoladrillos elaborados y recolectados por los voluntarios
5. Campaña de donación Cotagaita, por desastres naturales
6. Contribuciones económicas o en especie para favorecer en diferentes acciones, con asistencia presencial a favor de diversos beneficiarios como ser asilos, albergues, orfanatos y otros.

En conclusión, BDP implementa sólidos mecanismos de interacción con la comunidad, implementa sólidos programas de educación financiera orientados a la comunidad, muestra resultados fuertes en acciones filantrópicas y un consistente compromiso de voluntariado corporativo. Por consiguiente, AESA Ratings considera que tiene atributos muy fuertes en participación y desarrollo con la sociedad.

Relación con Otros Grupos de Interés

La gestión de un buen gobierno corporativo de BDP establece formalmente las relaciones con los diferentes grupos de interés y define canales de diálogo para cada uno de ellos que le permiten interactuar y comunicarse con los grupos de interés. Los canales de dialogo se establecen a través de la relación del asesor de créditos y el cliente, donde se genera un medio de escucha para atender sus necesidades y orientar su estrategia.

La gestión con proveedores se fortalece con la verificación de acciones de beneficios sociales con sus contratistas y capacitación en medio ambiente.

Se presenta toda la información requerida por ASFI en cumplimiento con la normativa vigente y se cumple oportunamente con la información requerida por los accionistas. Para 2023, se elabora la primera memoria de sostenibilidad bajo la metodología del GRI, que permite transparentar todos sus resultados.

En conclusión, BDP tiene desarrollados los canales específicos que le permitan interactuar y comunicarse con sus grupos de interés. Asimismo, cuenta con un informe de sostenibilidad de aspectos de Desempeño Social e indicadores de sostenibilidad y los normativos por ASFI, por lo que se considera que tiene atributos muy fuertes en relación con otros grupos de interés.

Medio Ambiente

La dimensión medio ambiental forma parte del plan estratégico del banco. Se cuenta con indicadores mensuales de seguimiento del consumo de papel, combustible, energía y agua por cada agencia. Los residuos tecnológicos y electrónicos, donde se logra entregar 787.0 kilos de material. fueron dados de baja para su tratamiento mediante empresas especializadas.

El reglamento y política de sostenibilidad ambiental y social incluye la lista de exclusiones de rubros que contaminan el medio ambiente.

En cuanto a servicios desarrollados para el cliente interno, se destacan los siguientes:

- Sistema de información agroclimático y mapa de complejidades con alertas y protocolos climáticos
- Desarrollo de capacidades en finanzas verdes
- Gestión de recursos
- Estrategias para productos financieros de impacto

Para el cliente externo, se tienen establecidos los siguientes objetivos: sustitución de importaciones, seguridad alimentaria y economía verde y adaptación al cambio climático. Para el cumplimiento de estos, se desarrollan las siguientes acciones:

- Fortalecimiento de capacidades financieras y digitales
- Acceso y promoción de tecnología productiva adecuada y alternativas de tecnologías verdes, adaptación al cambio climático y/o impacto
- Sistemas de alerta temprana
- Servicios ATE (articulados) en sectores y territorios priorizados
- Fomento al emprendedurismo y aceleración de emprendimientos
- Vinculación con proveedores
- Desarrollo de capacidades para acceso a mercados para clientes

Se destaca, dentro de la dimensión medio ambiental, el desarrollo de una tecnología de crédito productivo verde, que incluye asesoría e innovación orientada a la sostenibilidad y que tiene como principal propósito promover la inversión en desarrollo sostenible e inclusivo del sector productivo a través de:

- Finanzas verdes, con una cartera de productos integrales, agroecológicos y de adaptación al cambio climático
- Servicios inclusivos, promoviendo el acceso a servicios financieros y no financieros inclusivos y sostenibles
- Medición de impacto, con herramientas de medición y reportaría

Para 2023, el BDP se encuentra en camino de lograr la acreditación al Fondo Verde por el Clima (Green Climate Fund) con las siguientes cuatro líneas de trabajo:

- Desarrollo de proyectos de fortalecimiento de capacidades
- Desarrollo de productos verdes
- Implementación de los Sistemas SARAS, SIGAS, SMI y la medición de riesgos ASG
- Medición de impacto ambiental y sostenible de las acciones del BDP

Para 2023, BDP lanza al mercado el primer bono verde (dentro del Marco de uso de fondos para emisiones de Bonos Verdes, Sociales o Sostenibles BDP I) tras cumplir con la normativa para bonos temáticos y logra colocar el 100% de su primera emisión. Los ingresos de esta emisión están destinados a fomentar el producto verde "ECOEFICIENCIA" con cinco categorías elegibles:

- Energías renovables
- Eficiencia Energética
- Transporte limpio
- Prevención y Control de la contaminación
- Productos adaptados a la economía ecológica y/o circular, tecnologías y procesos de producción

Para este propósito se cuenta con una nueva política de Sostenibilidad Ambiental y Social, y cuyo alcance es manejar todos los proyectos financiados por el Fondo Verde FVC en función a los pilares de ecoeficiencia, SARAS y finanzas verdes.

Finalmente, BDP en cumplimiento con su política de sostenibilidad, realiza su primera medición de huella de carbono, con alcance a nivel, en sus 3 alcances: alcance 1: combustión en fuentes móviles y emisiones fugitivas; alcance 2: electricidad; y

alcance 3: medición de la cartera de BDP. Esta medición se realiza con una empresa externa y certificada a nivel internacional.

- En el alcance 1, el consumo de gasolina, las fugas de refrigerantes y extintores son la principal causa de emisiones de CO₂
- El alcance 2, identifica que el consumo de electricidad de la red eléctrica es el mayor contaminante
- El alcance 3 logra evaluar al 68% de la cartera

Por consiguiente, AESA Ratings considera que BDP tiene atributos muy fuertes en medio ambiente.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE	dic-23	dic-22
I. INDICADORES FINANCIEROS		
1. Participación de mercado con relación a bancos universales	4,30%	3,50%
2. Número de prestatarios	56.698	51.283
3. Colocaciones brutas (USD miles)	895	773
4. Monto promedio de crédito (USD)	15.778	15.075
5. Número de depositantes	N/A	N/A
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)	N/A	N/A
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)		
Agropecuaria y ganadería	43,10%	42,60%
Industria Manufacturera	15,40%	13,80%
Ventas al por mayor y menor	0,70%	0,50%
Intermediación Financiera	37,60%	38,90%
Construcción	0,50%	1,50%
Caza, Silvicultura y Pesca	0,90%	1,00%
Otros destinos del crédito	1,80%	1,70%
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)		
Empresarial	45%	44%
Microcrédito	40,10%	40,70%
Credito Pyme	15,20%	15,70%
Consumo	0,00%	0,00%
Hipotecario de vivienda	0,00%	0,00%
II. ALCANCE Y FOCALIZACIÓN		
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	40	40
2. % puntos de atención rurales	75,00%	75,00%
3. Número de ATM's	N/A	N/A
4. Cobertura mujeres	28,0%	25,4%
5. Cobertura áreas rurales	51,0%	54,0%
6. Cobertura sector productivo - clientes	100,0%	100,0%
III. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE		
7. Tasa de satisfacción de clientes	93%	85%
8. Tasa de retención de clientes	--	--
IV. PROTECCIÓN AL CLIENTE		
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Muy Fuerte	Muy Fuerte
2. Transparencia	Muy Fuerte	Muy Fuerte
3. Precios responsables	Muy Fuerte	Muy Fuerte
4. Prácticas de cobranza de deuda	Muy Fuerte	Muy Fuerte
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Muy Fuerte	Muy Fuerte
6. Privacidad de los datos del cliente	Muy Fuerte	Muy Fuerte
V. RELACIÓN CON OTROS GRUPOS DE INTERÉS		
V.1 Gestión de RRHH		
7. Número de empleados	701	624
8. Porcentaje de mujeres en el personal	40%	40%
9. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	29%	21%
10. Rotación del personal	39%	41%
11. Rotación de asesores de crédito	40,97%	
12. Brecha salarial	16,93%	16,25%
V.2 Sociedad y otros grupos de interés		
13. Reinversión de excedentes	3%	7%
14. Inversión en la comunidad (USD)	86.144	167.347
VI. MEDIOAMBIENTE		
15. Política de reducción impacto medioambiental	si	si
16. Estudio de medición de huellas de carbono	si	no
17. Medición de consumo desglosado por fuentes		
a) Consumo mensual de papel (Tonelada m/funcionario)	0,46	0
b) Consumo promedio de agua por empleado (Bs/funcionario)	7	4
c) Consumo promedio de energía eléctrica por empleado	1.202,00	1.025,00

Anexo No.2 Reglamento de Responsabilidad social ASFI

COD	ASPECTOS	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	USD	MONTO																																				
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	De forma anual se realizan capacitaciones a los miembros del Directorio en los cuales se exponen temas relacionados a asuntos económicos, ambientales y sociales.																																							
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	La relación salarial se describe de la siguiente forma: Sueldo mayor Bs.- 480.000,00 (40.000*12) Sueldo promedio Bs.- 79,625,76 (6635,48*12)	%		6%																																				
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	El incremento salarial acordado para la gestión 2023 fue del 3%. Este acuerdo beneficia a todos los funcionarios del Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. que figuran en la planilla de diciembre 2023, por lo tanto, la relación del mayor y menor aumento se describe de la siguiente forma: Aumento mayor 8777.20 Aumento menor 1466.64	%		6%																																				
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	Salario mínimo BDP S.A.M. 2.362,00 Bs. Salario mínimo nacional 2.362,00 Bs	%		100%																																				
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	En este 4to Cuatrimestre de la gestión 2023 de un total de 288 procesos de compra y/o contratación el 100% de los fondos erogados corresponde a la contratación de proveedores locales.	USD		3.058.568																																				
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<table><tr><th colspan="3">Desglose por departamento</th></tr><tr><td>Beni:</td><td></td><td>10</td></tr><tr><td>Cochabamba:</td><td></td><td>68</td></tr><tr><td>La Paz: (85)</td><td></td><td>410</td></tr><tr><td>Oficina Nacional: (325)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Oruro:</td><td></td><td>17</td></tr><tr><td>Pando:</td><td></td><td>7</td></tr><tr><td>Potosí:</td><td></td><td>31</td></tr><tr><td>Santa Cruz:</td><td></td><td>108</td></tr><tr><td>Sucre:</td><td></td><td>29</td></tr><tr><td>Tarija:</td><td></td><td>21</td></tr><tr><td>Total de empleados</td><td></td><td>701</td></tr></table>	Desglose por departamento			Beni:		10	Cochabamba:		68	La Paz: (85)		410	Oficina Nacional: (325)			Oruro:		17	Pando:		7	Potosí:		31	Santa Cruz:		108	Sucre:		29	Tarija:		21	Total de empleados		701			
Desglose por departamento																																										
Beni:				10																																						
Cochabamba:		68																																								
La Paz: (85)		410																																								
Oficina Nacional: (325)																																										
Oruro:		17																																								
Pando:		7																																								
Potosí:		31																																								
Santa Cruz:		108																																								
Sucre:		29																																								
Tarija:		21																																								
Total de empleados		701																																								
			<table><tr><th colspan="3">Desglose por Grupo Etario</th></tr><tr><td>Entre 18 a 30:</td><td>19%</td><td>133</td></tr><tr><td>Entre 31 a 40:</td><td>48%</td><td>333</td></tr><tr><td>Entre 41 a 50:</td><td>25%</td><td>174</td></tr><tr><td>mayor a 50:</td><td>9%</td><td>61</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>701</td></tr></table>	Desglose por Grupo Etario			Entre 18 a 30:	19%	133	Entre 31 a 40:	48%	333	Entre 41 a 50:	25%	174	mayor a 50:	9%	61	Total	100%	701																					
Desglose por Grupo Etario																																										
Entre 18 a 30:	19%	133																																								
Entre 31 a 40:	48%	333																																								
Entre 41 a 50:	25%	174																																								
mayor a 50:	9%	61																																								
Total	100%	701																																								
			<table><tr><th colspan="3">Desglose por Genero</th></tr><tr><td>Masculino</td><td>60%</td><td>418</td></tr><tr><td>Femenino</td><td>40%</td><td>283</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>701</td></tr></table>	Desglose por Genero			Masculino	60%	418	Femenino	40%	283	Total	100%	701																											
Desglose por Genero																																										
Masculino	60%	418																																								
Femenino	40%	283																																								
Total	100%	701																																								
			<table><tr><th colspan="3">Desglose por Regional</th></tr><tr><td>Andes</td><td>66%</td><td>465</td></tr><tr><td>Valles</td><td>17%</td><td>118</td></tr><tr><td>Llanos</td><td>17%</td><td>118</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>701</td></tr></table>	Desglose por Regional			Andes	66%	465	Valles	17%	118	Llanos	17%	118	Total	100%	701	%		701																					
Desglose por Regional																																										
Andes	66%	465																																								
Valles	17%	118																																								
Llanos	17%	118																																								
Total	100%	701																																								
2T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<table><tr><th colspan="2">Desglose por departamento</th></tr><tr><td>Beni:</td><td>1</td></tr><tr><td>Cochabamba:</td><td>3</td></tr><tr><td>La Paz: (5)</td><td>54</td></tr><tr><td>Oficina Nacional: (49)</td><td></td></tr><tr><td>Oruro:</td><td>1</td></tr><tr><td>Pando:</td><td>1</td></tr><tr><td>Potosí:</td><td>1</td></tr><tr><td>Santa Cruz:</td><td>6</td></tr><tr><td>Sucre:</td><td>2</td></tr><tr><td>Tarija:</td><td>1</td></tr><tr><td>Total de empleados</td><td>70</td></tr></table>	Desglose por departamento		Beni:	1	Cochabamba:	3	La Paz: (5)	54	Oficina Nacional: (49)		Oruro:	1	Pando:	1	Potosí:	1	Santa Cruz:	6	Sucre:	2	Tarija:	1	Total de empleados	70															
Desglose por departamento																																										
Beni:			1																																							
Cochabamba:	3																																									
La Paz: (5)	54																																									
Oficina Nacional: (49)																																										
Oruro:	1																																									
Pando:	1																																									
Potosí:	1																																									
Santa Cruz:	6																																									
Sucre:	2																																									
Tarija:	1																																									
Total de empleados	70																																									
			<table><tr><th colspan="3">Desglose por Grupo Etario</th></tr><tr><td>Entre 18 a 30:</td><td>31%</td><td>22</td></tr><tr><td>Entre 31 a 40:</td><td>50%</td><td>35</td></tr><tr><td>Entre 41 a 50:</td><td>16%</td><td>11</td></tr><tr><td>mayor a 50:</td><td>3%</td><td>2</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>70</td></tr></table>	Desglose por Grupo Etario			Entre 18 a 30:	31%	22	Entre 31 a 40:	50%	35	Entre 41 a 50:	16%	11	mayor a 50:	3%	2	Total	100%	70	%		38,80%																		
Desglose por Grupo Etario																																										
Entre 18 a 30:	31%	22																																								
Entre 31 a 40:	50%	35																																								
Entre 41 a 50:	16%	11																																								
mayor a 50:	3%	2																																								
Total	100%	70																																								
			<table><tr><th colspan="3">Desglose por Genero</th></tr><tr><td>Masculino</td><td>50%</td><td>35</td></tr><tr><td>Femenino</td><td>50%</td><td>35</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>70</td></tr></table>	Desglose por Genero			Masculino	50%	35	Femenino	50%	35	Total	100%	70																											
Desglose por Genero																																										
Masculino	50%	35																																								
Femenino	50%	35																																								
Total	100%	70																																								
			<table><tr><th colspan="3">Desglose por Regional</th></tr><tr><td>Andes</td><td>81%</td><td>57</td></tr><tr><td>Valles</td><td>9%</td><td>6</td></tr><tr><td>Llanos</td><td>10%</td><td>7</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>70</td></tr></table>	Desglose por Regional			Andes	81%	57	Valles	9%	6	Llanos	10%	7	Total	100%	70																								
Desglose por Regional																																										
Andes	81%	57																																								
Valles	9%	6																																								
Llanos	10%	7																																								
Total	100%	70																																								

3T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	<table><tr><th colspan="3">Desglose por departamento</th></tr><tr><td>Ber:</td><td>9</td><td></td></tr><tr><td>Cochabamba:</td><td>65</td><td></td></tr><tr><td>La Paz: (80)</td><td>356</td><td></td></tr><tr><td>Oficina Nacional: (276)</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Oruro:</td><td>16</td><td></td></tr><tr><td>Pando:</td><td>6</td><td></td></tr><tr><td>Potos:</td><td>30</td><td></td></tr><tr><td>Santa Cruz:</td><td>102</td><td></td></tr><tr><td>Sucre:</td><td>27</td><td></td></tr><tr><td>Tarja:</td><td>20</td><td></td></tr><tr><td>Total de empleados</td><td>631</td><td></td></tr></table>	Desglose por departamento			Ber:	9		Cochabamba:	65		La Paz: (80)	356		Oficina Nacional: (276)			Oruro:	16		Pando:	6		Potos:	30		Santa Cruz:	102		Sucre:	27		Tarja:	20		Total de empleados	631		%	38,80%
			Desglose por departamento																																						
			Ber:	9																																					
			Cochabamba:	65																																					
			La Paz: (80)	356																																					
Oficina Nacional: (276)																																									
Oruro:	16																																								
Pando:	6																																								
Potos:	30																																								
Santa Cruz:	102																																								
Sucre:	27																																								
Tarja:	20																																								
Total de empleados	631																																								
<table><tr><th colspan="3">Desglose por Grupo Etario</th></tr><tr><td>Entre 18 a 30</td><td>18%</td><td>111</td></tr><tr><td>Entre 31 a 40</td><td>47%</td><td>298</td></tr><tr><td>Entre 41 a 50</td><td>26%</td><td>163</td></tr><tr><td>mayor a 50</td><td>9%</td><td>59</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>631</td></tr></table>	Desglose por Grupo Etario			Entre 18 a 30	18%	111	Entre 31 a 40	47%	298	Entre 41 a 50	26%	163	mayor a 50	9%	59	Total	100%	631																							
Desglose por Grupo Etario																																									
Entre 18 a 30	18%	111																																							
Entre 31 a 40	47%	298																																							
Entre 41 a 50	26%	163																																							
mayor a 50	9%	59																																							
Total	100%	631																																							
<table><tr><th colspan="3">Desglose por Genero</th></tr><tr><td>Masculino</td><td>61%</td><td>383</td></tr><tr><td>Femenino</td><td>39%</td><td>248</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>631</td></tr></table>	Desglose por Genero			Masculino	61%	383	Femenino	39%	248	Total	100%	631																													
Desglose por Genero																																									
Masculino	61%	383																																							
Femenino	39%	248																																							
Total	100%	631																																							
<table><tr><th colspan="3">Desglose por Regional</th></tr><tr><td>Andes:</td><td>65%</td><td>408</td></tr><tr><td>Valles</td><td>18%</td><td>112</td></tr><tr><td>Llanos</td><td>18%</td><td>111</td></tr><tr><td>Total</td><td>100%</td><td>631</td></tr></table>	Desglose por Regional			Andes:	65%	408	Valles	18%	112	Llanos	18%	111	Total	100%	631																										
Desglose por Regional																																									
Andes:	65%	408																																							
Valles	18%	112																																							
Llanos	18%	111																																							
Total	100%	631																																							
Porcentaje de personas con discapacidad			%	1,0%																																					

1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosando por categoría de empleado	TODAS LAS CAPACITACIONES INTERNAS Y EXTERNAS ESTAN CENTRALIZADAS EN UNA MATRIZ DONDE SE DESGLOSA LAS CATEGORIAS DE EMPLEADOS.	PROMEDIO	14%
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	EL BANCO CUENTA CON DOS PROGRAMAS DE FORMACION QUE SON: 1 CAPACITACIONES EXTERNAS 2 CAPACITACIONES INTERNAS	UNIDAD	2
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	PERSONAL DE PLANTA	%	78%

1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Detalle a continuación		
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosando por categoría profesional	Detalle desglosado en respaldo Anexo 1D ASFI	N°	F=2.362 M=2.362

1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o aportes a fines sociales, culturales gremiales y benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	Programa de Contribución Social "Huella Verde" 2023 Se benefició a 200 personas entre 18 y 35 años en municipios rurales de Tarja, Santa Cruz, Chuquisaca y Potosí	Bs.	590.945
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	El Banco cuenta con los siguientes documentos donde se abordan temas referidos a Derechos Humanos: Política de Responsabilidad Social Empresarial y Función Social v.10.0 Política de Sostenibilidad Ambiental y Social v2.16 Política de Salvaguardas de Género v2.1 Política de Salvaguardas de Pueblos Indígenas v2.1 Reglamento de Gestión de Proyectos v2.0 Código de Ética Conforme a lo establecido en el Código de Ética en su Capítulo VII, Artículos 31 y 32, el BDP - S.A.M. se compromete a: - Respetar al medio ambiente, orientando su accionar a minimizar la generación de residuos, racionalizando el uso de agua, papel y/u otros recursos energéticos. - Respetar y promover los Derechos Humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.		
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Clientes de Primer piso que participaron en las actividades de Asistencia Genérica, Asistencia Técnica Especializada, BDP Lab e innovacion productiva	%	7,4

1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	Políticas para cumplir estándares de salvaguardas ambientales y sociales (requisitos para la acreditación del BDP al Fondo verde para el clima: Las Políticas son: Política de sostenibilidad Ambiental y social Política de Salvaguardas de Género Política de Salvaguardas de Pueblos indígenas Política de emisión de bonos verdes, sociales o sostenibles		
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	Los productos y servicios no financieros correspondiente a la GATIP se encuentran en la matriz adjunta		
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	1. Política Aprobación Modificación o Baja de Estructuras, Operaciones, Productos y/o servicios financieros		
4E	Enfoque Social	Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	<p>Descripción Los contenidos a desarrollarse en las capacitaciones y plataforma, serán implementados según el rango etario y preferencias del consumidor financiero, de acuerdo al siguiente detalle:</p> <p>Orientación directa: Los Jefes de las Sucursales y Agencias del BDP, junto a los Oficiales Crédito, capacitaron de manera directa a clientes activos y potenciales, en instalaciones de las agencias del Banco.</p> <p>Capacitación Virtual: se impartirán cursos de Educación Financiera a través de la Plataforma Virtual Aula BDP.</p> <p>ADULTOS DE LA TERCERA EDAD. -</p> <p>Puntos de Educación Financiera en Agencias: a través de sus agencias, el BDP habilitará puntos de capacitación de Educación Financiera, para el público objetivo que acude a éstos.</p> <p>PERSONAS CON DISCAPACIDAD. -</p> <p>El BDP difundirá información genérica de Educación Financiera para personas con discapacidad.</p> <p>JÓVENES.-</p> <ul style="list-style-type: none"> Plataforma digital interactiva de Educación financiera: el BDP capacitará a través de la Plataforma Aula BDP, disponible en el portal web y cuya aplicación se puede descargar para equipos celulares en las tiendas Google Play, para android y Applestore, para iOS. <p>NIÑOS.-</p> <p>El Programa de Educación Financiera 2023 no tiene como beneficiarios a niños</p>		
1S		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	Se presentó un Plan de retención y fidelización para clientes, aprobado durante la gestión 2023, que tiene como objetivo Fidelizar a la cartera de clientes del BDP – S.A.M., con excelente record crediticio, para que realicen nuevas operaciones de créditos y recomienden la oferta de Servicios financieros y no financieros del Banco		
2S	Satisfacción del cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	Boletas de Satisfacción del Cliente y Encuesta de Satisfacción mensuales realizadas al 100% de desembolsos.		
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	Se registraron 104 reclamos hasta el segundo cuatrimestre de la gestión 2023, los cuales fueron resueltos en un 100%. Se instruyó dar prioridad a la atención al cliente con calidad, calidez, siempre buscando ayudar de la mejor manera al cliente y/o usuario, en capacitaciones, reuniones a Gerentes Regionales, Jefes de Agencia, Oficiales de Crédito, Encargados Operativos, esto con el fin de evitar que los clientes registren reclamos y se vayan satisfechos cuando visiten el banco. Capacitaciones y seguimiento continuo a las agencias.		104
1A		Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	Control mensual del uso de Energía eléctrica, Agua, Combustible y Emisiones de Co2 Medición de Huella de Carbono referente a los outputs 1 y 2 (operaciones internas del Banco)		
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	Recolección, acopio y entrega a instituciones especializadas en el reciclaje y tratamiento de materiales en desuso (papel, tonners y tapas plásticas) Armado de ecoladrillos con basura no orgánica para el armado de casas de perros que fueron donadas al Albergue de mascotas Félix (La Paz - Bolivia) Medición de Huella de Carbono referente a los Alcances 1 y 2 (operaciones internas del Banco)	%	
	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	(*) En la Torre BDP se tiene programada la implementación de Paneles solares y el cambio de grifos ahorradores, sin embargo, estos se encuentran en ejecución, serán reportados en el próximo cuatrimestre.		
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	<p>2. ECOEFICIENCIA BDP: Único crédito verde, con tasas competitivas, que impulsa el ahorro de recursos, para la optimización de procesos productivos, que promueven la mitigación al cambio climático.</p> <p>(Aclaración: se desarrollaron dos (2) productos financieros: BDP - EE (BDP – Eficiencia Energética) y BDP - PML (BDP – Producción Más Limpia) y se definió la aprobación de un producto financiero: Ecoeficiencia BDP, razón por la cual se cuenta dos estudios de factibilidad)</p> <p>3. ADAPTA BDP: Crédito exclusivo con tasas de interés y plazos favorables, que financia capital de operación y/o inversión, para adaptación de actividades agropecuarias a eventos climatológicos.</p>		
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	<p>1 sanción pecuniaria (número de reportes sancionados)</p> <p>0 sanciones no monetarias (número de reportes sancionados)</p>	\$us75,56*	<p>Monto de las sanciones pecuniarias pagadas en la gestión 2023</p> <p>Bs518,41</p>

INDICADOR 1D					
MIEMBROS DEL DIRECTORIO	CARGO	EDAD	GÉNERO	PROFESIÓN	DIVERSIDAD
Ninette Denise Paz Bernardini	Directora Titular - Presidente	59 años	Femenino	Lic. En Economía	
Jorge Constantino Albarracin Deker	Directora Titular - Secretario	56 años	Masculino	Ingeniero Agrónomo	
Javier Rolando Escalante Villegas	Directora Titular - Vocal	63 años	Masculino	Economista	
Víctor Marcian Ramírez Medina	Directora Titular - Vocal	59 años	Masculino		Confederación Nacional de la Micro y Pequeña Empresa Bolivia "CONAMYPE BOLIVIA" Federación Departamental de la Micro y Pequeña Empresa - La Paz "FEDEMYPE - LA PAZ"

Matriz Servicios No Financieros

ACTUALIZADO 2023

Unidad	N°	Producto/Servicio	Segmento Objetivo	Contenido	Descripción
Asistencia Técnica Genérica	1	Taller de orientación y/o capacitación para grupos de productores	Productores: urbanos, periurbanos, rurales, Emprendedores Estudiantes y público en general	Inclusión Financiera (3 Talleres) El crédito y sus requisitos Condiciones de un crédito Cultura de buen pago	Talleres presenciales • Duración de 1.5 a 2 horas cada tema • Se entregarán cartillas de apoyo a los participantes • Un salón para la ejecución del servicio (no incluye salón) • Se entrega certificado de participación Taller virtual • Se enviará cartilla de apoyo (digital) • Se entregará certificados (digital) Requisitos • Que todos los participantes cuenten con la plataforma instalada(zoom, meet, etc) • Que los participantes tengan conocimientos sobre el manejo de la plataforma
				Inclusión Financiera Acelerado (1 taller) Requisitos de Crédito Productivo Condiciones del Crédito Productivo	Talleres presenciales • Duración de 1.5 a 2 horas cada tema • Se entregarán cartillas de apoyo a los participantes • Un salón para la ejecución del servicio (no incluye salón) • Se entrega certificado de participación Taller virtual • Se enviará cartilla de apoyo (digital) • Se entregará certificados (digital) Requisitos • Que todos los participantes cuenten con la plataforma instalada(zoom, meet, etc) • Que los participantes tengan conocimientos sobre el manejo de la plataforma
				Gestión Empresarial - 3 talleres) Plan de inversión Presupuesto de la Unidad Productiva Registros contables básicos	Talleres presenciales • Duración de 1.5 a 2 horas cada tema • Se entregarán cartillas de apoyo a los participantes • Un salón para la ejecución del servicio (no incluye salón) • Se entrega certificado de participación Taller virtual • Se enviará cartilla de apoyo (digital) • Se entregará certificados (digital) Requisitos • Que todos los participantes cuenten con la plataforma instalada(zoom, meet, etc) • Que los participantes tengan conocimientos sobre el manejo de la plataforma
				Fortalecimiento organizacional (para Organizaciones productivas) (2 talleres) - Conociendo y fortaleciendo nuestra organización - Rendición de cuentas de la organización	Talleres presenciales • Duración de 1.5 a 2 horas cada tema • Se entregarán cartillas de apoyo a los participantes • Un salón para la ejecución del servicio (no incluye salón) • Se entrega certificado de participación Taller virtual • Se enviará cartilla de apoyo (digital) • Se entregará certificados (digital) Requisitos • Que todos los participantes cuenten con la plataforma instalada(zoom, meet, etc) • Que los participantes tengan conocimientos sobre el manejo de la plataforma
Asistencia Técnica Especializada	2	Formación de capacitadores o replicadores para desarrollo de temáticas de inclusión financiera u otras líneas de información con grupos de productores	Técnicos, líderes, y/u otros que deseen ser replicadores o capacitados en la temáticas de inclusión financiera y otros...	Metodología para la transmisión de información - Técnicas y herramientas para talleres participativos - Inteligencia Emocional - Temáticas : - Inclusión Financiera - Responsabilidad crediticia (Educación Financiera) - Fortalecimiento Organizacional - Gestión Empresarial	• El servicio contiene 1 temática • Las temáticas son elegibles • El servicio tiene una duración de 3 días presencial y 5 días virtual • Se entregarán cartillas de la temáticas y manuales • Se requiere salón (no incluye) • Se requiere refrigerio, almuerzo (no incluye) • Se entregará certificado de participación
				Cursos Virtuales en diferentes temáticas productivas con constante actualización Sector Agrícola. - Biotecnología y nuevas estrategias en la comercialización - Producción de semillas - Manejo de sistemas de riego Sector Manufactura. - Guía Práctica para impulsar la unidad productiva Acceso a Mercados - Produciendo en un mercado digital Cursos y eventos de capacitación presenciales de acuerdo a necesidades y requerimientos Sector agrícola. - Buenas prácticas en el manejo de los cultivos - Producción de semillas - Manejo de sistemas de riego Sector Pecuario - Nutrición animal - Manejo sanitario - Reproducción y genética Frutos Amazónicos - Buenas prácticas - Manejo de registros y costos Sector Manufactura. - Tendencias, moda y diseño para los sectores de cueros y metalmeccánica - Técnicas de comercialización Acceso a mercado Asesoramiento personalizado Línea de base y cronograma consensuado Capacitación virtual y/o presencial Seguimiento a grupo de control Jornadas y/o ferias de tecnología e innovación Línea de cierre	Matriculación/certificado
					Organización de cursos y eventos de capacitación de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los solicitantes Puede incluir certificado y materiales
					Asesoramiento personalizado de acuerdo a requerimiento del cliente
Investigación y Desarrollo	5	Mapa de complejidades	Entidades Financieras, Entidades Académicas, Entidades Públicas, Privadas relacionadas con el desarrollo productivo	1 Indicadores de complejidad económica (diversidad, ubicación, relevancia económica y ventaja comparativa revelada) 2 Agrícola (producción, rendimientos, superficies, principales cultivos) 3 Pecuaria (numero de cabezas principales especies) 4 Forestal (superficie forestal y de explotación) 5 Industria manufacturera (valor bruto de producción) 6 Turismo (valor bruto de producción) 7 Precios mayorista de productos agroindustriales semanales 8 Comercio exterior (volumen y valor de exportaciones, importaciones, saldo comercial) 9 Desarrollo de aplicaciones a medida para entidades bancarias de desarrollo en servicios no financieros principalmente	• Línea de funcionamiento • Mantenimiento y actualización anual
				6 Desarrollo de APP (tradicional)	Entidades Financieras
				7 Servicios de información climática (disruptivo)	Entidades Financieras
					Pronósticos de eventos meteorológicos a nivel comunidad
Innovación	9	Asesoramiento especializado para iniciar o despegar emprendimientos - BDP Lab (incubación)	Abierto a todo el público que desee iniciar un emprendimiento	Desarrollar las habilidades de los participantes Perfeccionar sus planes de negocio Facilitar entrevistas con expertos	Matriculación/certificado una sola vez por proyecto Participación de una persona por mentoring Asesoramiento personalizado 4 módulos Por proyecto (modelo de negocio/ plan de negocio)
				Probar los productos y/o servicios en el mercado Mentoría especializada Monitoreo Herramientas de apoyo Educación digital Articulación a financiamiento	Inscripción a postulación 1 sola vez por convocatoria Asesoramiento personalizado Todo el programa por proyecto
				1. Diagnóstico 2. Incubación Online 3. Aceleración Online 4. Articulación con otras plataformas 5. Plataforma de acceso al financiamiento	Membría Por participante mensual/anual
	10	Asesoramiento especializado para aceleración de empresas	Abierto a todo público que tenga un emprendimiento en marcha	Diagnóstico y Plan de mejora Capacitación virtual y/o presencial en comercialización y marketing Análisis de mercado Marca/Logotipo o diseño de página FB según requerimiento Relacionamiento con medios según su público objetivo	Asesoramiento personalizado para la generación de mercados alternos para clientes micro y pyme.
				Identificar posibilidades de establecimientos entre clientes productores de materia prima y clientes que impulsan la transformación e industrialización	Acompañamiento y asesoramiento para impulsar la conexión y vinculación entre clientes del banco.
				Realización de eventos con proveedores para socializar el producto financiero ecoeficiencia	Intenciones de negocios generadas derivadas a Negocios- relacionamiento con proveedores y clientes
	11	Suscripción a la plataforma de web de articulación al ecosistema emprendedor	Abierto a todo el público en general	Generación y sistematización de Portafolio que contengan: fichas técnicas con innovaciones tecnológicas de productos: Ecoeficiencia, Mujer BDP, Agricultura inteligente, protocolos (elaboración y sistematización), nuevas tecnologías(Academia), Diagnósticos (elaboración y sistematización)	Socialización de fichas del portafolio a clientes del banco (fidelización)
				Difusión de tecnologías a clientes del Banco, mediante canales virtuales y redes sociales.	Difusión de alternativas tecnológicas para mejorar condiciones de resiliencia en clientes del Banco, en el marco de los rubros priorizados por el Banco.
	12	Asistencia técnica en comercialización y marketing	Productores, Comunidades o grupos de productores específicos		
	13	Establecimiento comercial	Clientes del Banco que participan en rubros priorizados		
	14	Eventos y socialización de tecnología productiva y resiliente	Abierto a todo público que desee adquirir crédito de producto financiero Ecoeficiencia, Adapta y otros		

TODAS LAS CALIFICACIONES PÚBLICAS DE AESA RATINGS ESTAN DISPONIBLES EN [HTTP://WWW.AESA-RATINGS.BO](http://www.aesa-ratings.bo) LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN EL MISMO SITIO WEB AL IGUAL QUE LAS METODOLOGÍAS. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE AESA RATINGS Y LAS POLÍTICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERESES, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN, CUMPLIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN ESTE SITIO BAJO CÓDIGO DE CONDUCTA.

La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, AESA RATINGS se basa en información factual que recibe de los emisores y de otras fuentes que AESA RATINGS considera creíbles. AESA RATINGS lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada. La forma en que AESA RATINGS lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en que se ofrece y coloca la emisión, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a la administración del emisor, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones de AESA RATINGS deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que AESA RATINGS se basa en relación con una calificación será exacta y completa. En última instancia, el emisor es responsable de la exactitud de la información que proporciona a AESA RATINGS y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones, AESA RATINGS debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar cómo hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación.

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo. Una calificación de AESA RATINGS es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión se basa en criterios establecidos y metodologías que AESA RATINGS evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones son un producto de trabajo colectivo de AESA RATINGS y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por la calificación. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados al riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. AESA RATINGS no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de AESA RATINGS son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de AESA RATINGS estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de AESA RATINGS no es un prospecto de emisión ni un sustituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas, suspendidas, o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de AESA RATINGS. AESA RATINGS no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados con relación a los títulos. La asignación, publicación o diseminación de una calificación de AESA RATINGS no constituye el consentimiento de AESA RATINGS a usar su nombre como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo la normativa vigente. Esta Metodología o Informe está basado en información provista por Fitch®, sin embargo, su uso y aplicación es de exclusiva responsabilidad de AESA RATINGS. Fitch® y Fitch Ratings® son marcas registradas de Fitch Ratings o sus afiliadas.