

2009

memoria de responsabilidad social



**memoria de
responsabilidad
social
2009**





índice

Carta del presidente del directorio.....	5
Perfil de FIE S.A.....	9
Nuestra historia y filosofía	11
Misión y visión.....	12
Estructura organizacional	12
Gobierno corporativo	13
Productos y servicios.....	14
Donde está FIE	16
Asociaciones	17
Cifras	17
Rating social	18
Premios y reconocimientos recibidos el 2009	18
La ética	19
Valores.....	21
Código de Ética	22
Comités de ética	22
Representantes éticos	23
Acciones para prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas..	24



Estado de demostración de la distribución del ingreso..... 25

Responsabilidad social empresarial RSE..... 29

La RSE para FIE S.A.....31

Estrategia de RSE31

Grupos de interés32

Comunicación responsable32

Desempeño Social 33

Colaboradores.....35

Clientes46

Proveedores de bienes y servicios53

Financiadores.....53

Comunidad.....54

Desempeño ambiental 59

Desempeño económico 65

Comunicación sobre el progreso al pacto global (COP) 69

Indicadores GRI..... 73



1

**carta del
presidente del
directorío**



carta del **presidente** del directorio

Tengo la satisfacción de presentar la tercera Memoria de Responsabilidad Social correspondiente al año 2009, que ha sido preparada conforme a la guía del Global Reporting Initiative (GRI) y sirve como reporte al Pacto Global de Naciones Unidas al que nos hemos adherido el año 2006.

Para FIE S.A. la responsabilidad social es un principio que guía su actuación y permite un avance armónico y sostenible de los negocios y de la sociedad, con un fundamento ético. Como esta contribución positiva al desarrollo sostenible requiere un proceso de mejora continua, el año 2009 se ha aprobado un plan estratégico que señala las acciones necesarias para lograr la transversalidad de la Responsabilidad Social (RSE) dentro de la organización, un camino hacia la equidad, así como una oportunidad para enfrentar nuevos retos sociales, ambientales y económicos.

Diferentes hechos han enmarcado la actuación de la institución en materia de responsabilidad social durante 2009, entre las que se destaca la contribución de FIE S.A. en la creación de empleo directo, incorporando 238 funcionarios/as y llegando a 1569 colaboradores, e indirecto, al financiar a 124.657 micro y pequeñas empresas, que a su vez son los principales generadores de mano de obra en Bolivia. También se deben mencionar las acciones para mejorar la calidad de vida de las(os) colaboradores como el permanente seguimiento a su salud, el diseño de una política que les brindara la oportunidad de conciliar la vida personal, familiar y laboral, siendo el reto para este año su difusión e implementación. Nuestro compromiso con la clientela se ha materializado con la apertura de nuevas oficinas, algunas de ellas en el área rural. Y con la comunidad las obras de voluntariado que combinan recursos de la entidad y colaboradores. Respecto al medio ambiente, se han realizado campañas de concientización de ahorro de papel, agua y energía, el no uso de bolsas plásticas y la separación de basura. Pero además, en el año 2009 hemos avanzado en la consolidación de principios y valores con la revisión y mejora del código de ética, resaltando además que FIE S.A. es la primera entidad en someterse a una calificación social por decisión propia y no por obligación de financiadores.

Estamos satisfechos con los avances, pero nuestra mirada está puesta en los logros que aún nos quedan por conseguir. La decisión de transformar FIE S.A. en Banco no se limita a convertirnos en “una entidad más grande y mejor”, sino que ratifica su compromiso inquebrantable de orientar sus actividades hacia el desarrollo sostenible: queremos ser más grandes, pero sobre todo, pretendemos ser mejores para las personas y para el medio en el que vivimos.



Ser una entidad líder en microfinanzas en Bolivia y ocupar un puesto privilegiado en América Latina, no sólo nos llena de orgullo, sino que nos obliga a asumir nuevos desafíos frente a nuestros grupos de interés. En este sentido, crecer se ha convertido en una prioridad que va más allá de los rendimientos financieros ó del alcance de nuestros productos y servicios. Crecer implica, también, convertirnos en dinamizadores del desarrollo en los lugares donde tenemos presencia, participando activamente en proyectos e iniciativas locales que fomentan el desarrollo sostenible, así como garantizar que nuestra clientela, accionistas, colaboradores, sus familias y la sociedad en general, encuentren en nosotros un aliado a la hora de trabajar por sus sueños y de lograr sus metas.

Cordialmente,

Enrique Soruco Vidal
Presidente de Directorio



2

perfil de
FIE S.A.





perfil de FIE S.A.

NUESTRA HISTORIA Y FILOSOFÍA

“Crédito en lugar de donación” es el principio que impulso a la idea innovadora gestada en año 1985, por cinco mujeres bolivianas que promovieron el acceso económico a personas de escasos recursos, hasta ese entonces olvidadas y excluidas por el sistema financiero tradicional. Permitiendo que los individuos tengan mayor posibilidad de oportunidad laboral, mejores condiciones de vida, desarrollo humano y social.

Con el fin de ampliar el impacto de sus actividades, promover mayor inclusión o equidad en la prestación de servicios financieros, la entidad inicia operaciones como Fondo Financiero Privado, en marzo de 1998, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos Y Entidades Financieras, ahora denominadas Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

FIE S.A. mantiene su filosofía y sus principios de acción y trabajo, profundizando prácticas socialmente responsables, en beneficio de sus colaboradores, clientela y la comunidad. La entidad incorpora formalmente la responsabilidad social en la gestión 2006.

El año 2008 se conforma en el Directorio el Comité de RSE con los objetivos de supervisar, ajustar y velar por el cumplimiento de plan estratégico y acciones de RSE, en función a cada grupo de interés. Paralelamente, se crea una unidad dependiente de Gerencia General para integrar, en la gestión diaria, las dimensiones social, ambiental y económica, basadas en la ética como eje de la práctica empresarial.

Del mismo modo, el 2008 la entidad publicó la primera memoria de Responsabilidad Social con información al cierre de 2007. La misma fue elaborada acorde a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) y mostró el avance de los principios del Pacto Global. Con esta publicación, FIE S.A. demuestra ser la primera Entidad microfinanciera del país y una de las primeras en América Latina en publicar este tipo de reportes.

24 AÑOS DE EXPERIENCIA
11 AÑOS COMO ENTIDAD
REGULADA

1985

Nació FIE ONG
con la idea de
crédito en lugar
de donación

1998

Nace el Fondo
Financiero
Privado FIE S.A.
con FIE ONG
como principal
accionista

2006

Se conforma un
comité de RSE
interno

2008

- Se publica la primera memoria de RSE
- Se conforma el comité de RSE de Directorio
- Se crea la unidad de RSE

2009

El Directorio
aprueba el plan
estratégico de
RSE



misión y visión

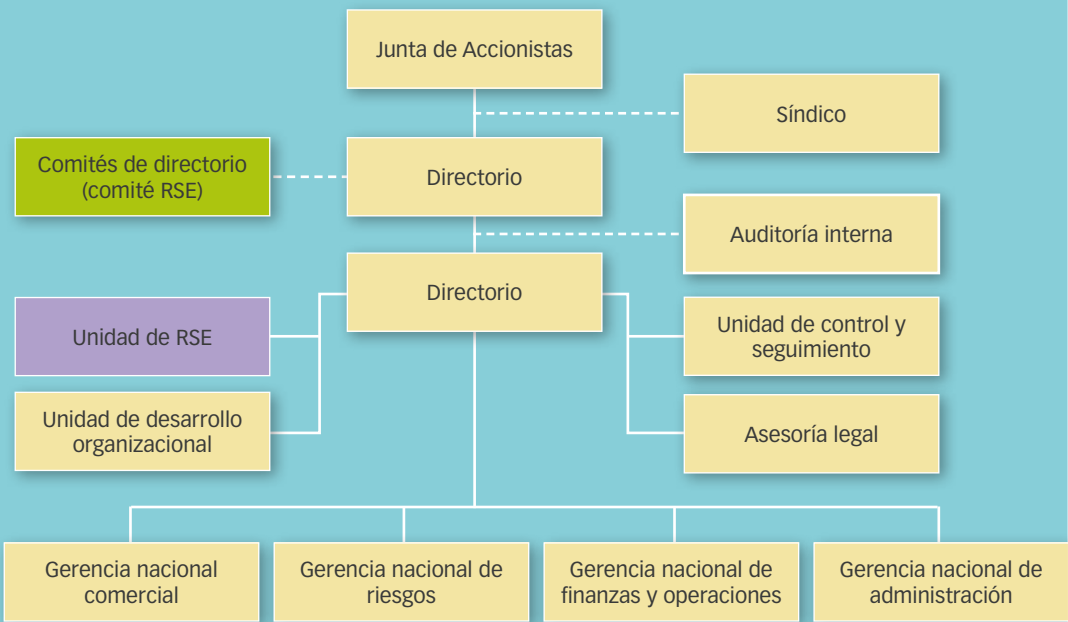
Misión

Ser la Entidad financiera preferida por la micro y pequeña empresa del país, por su reconocida solvencia y la calidad de sus servicios, atrayendo a inversionistas que están comprometidos con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia.

Visión

Ser reconocida mundialmente como la Entidad de las microfinanzas del futuro, donde el sistema financiero internacional promueve un desarrollo global basado no sólo en el crecimiento económico, sino también en la justicia distributiva y en la defensa del medio ambiente.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



GOBIERNO CORPORATIVO

Accionistas

Al 31/12/2009, el paquete accionario está compuesto por 1.645.154 acciones. En su mayoría, los accionistas son inversionistas sociales. De los 21 accionistas, 11 son personas jurídicas, a quienes les pertenece el 89,65% del paquete accionario.

Con el impulso de la ONG FIE, el 2009 nace la Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas (CONFIE), como la primera sociedad internacional de inversiones boliviana, que plantea trascender la tecnología de microcrédito aplicada exitosamente a través del FFP FIE S.A. en Bolivia y FIE Gran Poder en Argentina, a otros países del mundo.

Directorio

FIE S.A. tiene como máximo órgano de gobierno al Directorio, que está conformado por siete Directores titulares y el mismo número de Directores suplentes. Tiene un presidente, un vicepresidente y un secretario, cuyas funciones no son ejecutivas. Tiene también dos síndicos, uno representa a las mayorías y otro a las minorías, cada uno de ellos tiene su respectivo suplente. De los siete Directores titulares, dos son mujeres.

Mensualmente, el Directorio se reúne para tomar decisiones estratégicas relacionadas no sólo con el desempeño económico, sino también con la gestión social y ambiental de **FIE S.A.** Éste guía y supervisa la estrategia de RSE de **FIE S.A.**, a través del comité de RSE, que está compuesto por algunos Directores, la Gerencia General y la unidad de RSE.

Para afianzar el trabajo, y el correcto gobierno corporativo, FIE S.A. asume los principios del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea¹ y constituye los comités de Directorio, encargados de estudiar en profundidad asuntos específicos asignados por el Directorio. Estos comités son, de auditoría, riesgos, créditos activos y pasivos, recursos humanos, tecnología y responsabilidad social.

En esta gestión se aprobó un Manual de Gobierno Corporativo en el que se contemplan temas como el perfil, habilidades de los directores, los roles, funciones, funcionamiento de los comités, auto evaluación del Directorio y procedimientos para evitar conflictos de intereses en el mismo.

Al finalizar cada gestión, se realiza una evaluación del desempeño del Directorio.

¹ Banco de Pagos Internacionales, Prensa y comunicación; La mejora del gobierno corporativo en organizaciones bancarias; Basilea, Suiza; Febrero 2006.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los productos y servicios que brinda **FIE S.A.** satisfacen las demandas de la clientela, a través de la facilitación de su gestión económica-empresarial (financiamiento), brindando facilidades de acceso y comodidad (ahorro, pago de servicios, etc.).

Créditos

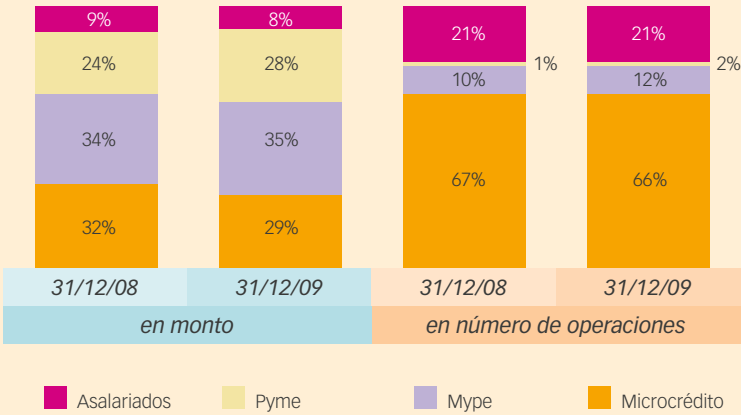
La entidad brinda créditos principalmente a las microempresas, aunque en los últimos años se incrementó el crédito a la pequeña y mediana empresa PyMe, siendo gran parte de estos clientes los que crecieron junto a la Entidad. También se financia a asalariados(as).

El destino del crédito depende de la necesidad del cliente, para los empresarios(as) puede ser capital de operación o inversión, también se les otorga créditos de vivienda o vivienda productiva, libre disponibilidad; brindándoles facilidades a través de líneas de crédito y créditos paralelos. Asimismo existen productos dirigidos a segmentos específicos como crédito a la cadena productiva y FIE al instante.

La estructura de la cartera de créditos, que no ha tenido importantes cambios respecto a la gestión anterior, y cuya participación de los microcréditos es preponderante en número de operaciones, se muestra en el siguiente gráfico:



Estructura de la cartera de créditos



- Microcrédito: Saldo de créditos desembolsados por un monto menor e igual a \$us 5,000, excluyendo asalariados.
- Mype: Saldo de créditos desembolsados por un monto mayor a \$us 5,000 y menores e iguales a 20,000, excluyendo asalariados.
- PyMe: Saldo de créditos desembolsados por un monto mayor a \$us 20,000, excluyendo asalariados.
- Asalariados: Saldo total de créditos desembolsados a personas cuya fuente de repago proviene de un salario fijo.

Captaciones

FIE S.A. tiene cajas de ahorro y DPF, que se caracterizan por ser ampliamente accesibles y fáciles en su manejo.

Las cuentas de ahorro tienen beneficios complementarios como tarjetas de débito y microseguros.

Para incentivar el ahorro de los niños y la cultura de ahorros, se implementó el producto “Mi Cajita de Ahorro”, así mismo, se hizo el producto crédito ahorro que tiene como fin incentivar el ahorro, haciendo que las personas paguen algo más de su cuota de crédito y este excedente le sirva para su ahorro que lo puede retirar el momento que lo desee.

Servicios

FIE S.A. tiene un compromiso de servicio con sus clientes y los miembros de la comunidad que la acogen en sus barrios permitiendo desarrollar actividades en un entorno de amistad y buena vecindad.

En retribución y por mandato de Directorio, **FIE S.A.** mantiene el acceso irrestricto al cobro de servicios públicos en todas sus oficinas, sin discriminar la condición de no cliente, además de giros, remesas, transferencias de dinero, cobro de impuestos municipales, de tributos aduaneros y pago de la Renta Dignidad.

El 2009 se cobró por el servicio de luz y agua, más de 1,5 millones de facturas. Se canceló a 696.097 personas de la tercera edad la Renta Dignidad, por más de 20 millones de dólares.



DONDE ESTÁ FIE S.A.

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	MUNICIPIO	AGENCIAS	CAJAS EXTERNAS	VENTANILLAS	TOTAL
LA PAZ	MURILLO	La Paz	14	6	7	27
	MURILLO	El Alto	14	2	2	18
	INGAVI	Viacha	1	1	0	2
	CARANAVI	Caranavi	1	0	0	1
	NOR YUNGAS	Coroico	1	0	0	1
	INGAVI	Desaguadero	1	0	0	1
	SUD YUNGAS	Palos Blancos	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO LA PAZ		33	9	9	51
COCHABAMBA	CERCADO	Cochabamba	7	4	2	13
	QUILLACOLLO	Quillacollo	1	0	0	1
	QUILLACOLLO	Colcapirhua	1	0	0	1
	CHAPARE	Sacaba	1	0	0	1
	CARRASCO	Chimoré	1	0	0	1
	CARRASCO	Puerto Villarroel	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO COCHABAMBA		12	4	2	18
SANTA CRUZ	ANDRES IBAÑEZ	Santa Cruz de la Sierra	15	0	7	22
	CORDILLERA	Camiri	1	0	0	1
	WARNES	Warnes	1	0	0	1
	VELASCO	San Ignacio de Velasco	1	0	0	1
	GUARAYOS	Guarayos	1	0	0	1
	OBISPO SANTIESTEBAN	Montero	1	0	0	1
	GERMAN BUSH	PuertoSuárez	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO SANTA CRUZ		21	0	7	28
ORURO	CERCADO	Oruro	3	1	4	8
	TOTAL DEPARTAMENTO ORURO		3	1	4	8
CHUQUISACA	OROPEZA	Sucre	2	1	0	3
	NOR CINTI	Camargo	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO CHUQUISACA		3	1	0	4
POTOSÍ	TOMAS FRIAS	Potosí	3	2	0	5
	SUR CHICHAS	Tupiza	1	0	0	1
	QUIJARRO	Uyuni	1	0	0	1
	M. OMISTE	Villazón	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO POTOSI		6	2	0	8
TARIJA	CERCADO	Tarija	3	0	5	8
	ARCE	Bermejo	1	0	0	1
	GRAN CHACO	Yacuiba	1	0	0	1
	GRAN CHACO	Villamontes	1	0	0	1
	MÉNDEZ	San Lorenzo	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO TARIJA		7	0	5	12
BENI	CERCADO	Trinidad	1	1	0	2
	TOTAL DEPARTAMENTO BENI		1	1	0	2
PANDO	NICOLÁS SUAREZ	Cobija	1	0	0	1
	TOTAL DEPARTAMENTO PANDO		1	0	0	1
TOTAL			87	18	27	132

FIE S.A. es una entidad que opera únicamente en Bolivia, con presencia en los 9 departamentos, su cede principal está ubicada en la ciudad de La Paz.

Las regionales a las que se hace referencia a lo largo del documento comprenden:

Regional 1:	Departamentos de La Paz y Pando
Regional 2:	Departamentos de Santa Cruz y Beni
Regional 3:	Departamento de Tarija
Regional 4:	El Alto
Regional 5:	Departamento de Oruro
Regional 6:	Departamento de Cochabamba
Regional 7:	Departamentos de Potosí y Chuquisaca

ASOCIACIONES

Su espíritu de asociación e integración además de la importancia de estar actualizado con las tendencias y prácticas en el ámbito de las microfinanzas y la RSE, llevaron a la entidad a participar y aliarse con diferentes organizaciones:

- ASOFIN (Asociación de Entidades Especializadas en Microfinanzas). En junio de 2005 **FIE S.A.** junto con los otros asociados firmaron una declaración de valores y principios que guiaran las relaciones competitivas entre los asociados de ASOFIN, desde entonces la Entidad trabaja en su implementación.
- Pacto Global de las Naciones Unidas: actualmente es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo con más de 5.200 empresas en más de 130 países. Quienes se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente. **FIE S.A.** es una de las 42 empresas y organizaciones adheridas al Pacto Global en Bolivia; cada año la Entidad renueva su compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, este será el tercer reporte con información al cierre de 2009.

- GRI GLOBAL REPORTING INICIATIVE: es una iniciativa que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sustentable. El 2008, la entidad presentó en su memoria de RSE, los indicadores de desempeño económico y social conforme establece el GRI.

CIFRAS

FIE S.A. está dentro las cuatro más grandes entidades que hacen microfinanzas en Bolivia, y el 2009 fue un año de expansión y crecimiento, como se muestra en la siguiente tabla:

	UNIDAD	31/12/2008	31/12/2009
Oficiales de crédito	Nº	405	460
Otros colaboradores	Nº	926	1,109
Total colaboradores	Nº	1.331	1.569
Patrimonio Neto	Miles de \$US	31.658	37.615
Activos	Miles de \$US	294.995	398.563
Cartera Bruta	Miles de \$US	246.187	313.540
Clientes de crédito	Nº	103.584	124.657
Depósitos del público	Miles de \$US	159.937	227.209
Agencias	Nº	69	87
Cajas externas y ventanillas	Nº	64	45
Agencias, cajas externas y ventanillas	Nº	133	132
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO²			
Cartera	Monto	18,88%	20,17%
Clientes crédito	Nº	20,51%	22,65%
Depósitos del público	Monto	14,99%	15,47%
Agencias	Nº	19,71%	20,71%
CRECIMIENTO			
Cartera en monto	en el año	52,67%	27,36%
Nº de clientes	en el año	30,21%	20,34%
Depósitos del público	en el año	46,21%	42,06%

² Fuente ASOFIN



crecimiento

RATING SOCIAL

El Directorio ha decidido realizar la evaluación social cada dos años. La última evaluación fue efectuada a diciembre 2008 por Planet Rating³ asignando la calificación de 4-. Ésta es la segunda mayor calificación que Planet ha otorgado en la región y a nivel global en los últimos años reflejando un buen desempeño social, con un compromiso claro con sus metas, manejo razonable del desempeño y riesgos de responsabilidad social. Asimismo, cabe recalcar que en el análisis que comprende cuatro ámbitos, en el área de RSE se obtuvo la máxima nota de 5.

ÁREA	CALIFICACIÓN
Calificación Global de Desempeño Social	4-
Institucionalización del Desempeño Social	3
Alcance y Oferta de servicios	4
Responsabilidad social (RSE)	5

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS EL 2009

El 2009 **FIE S.A.** ha recibido los siguientes premios y reconocimientos:

- Certificado de transparencia 2009 otorgado por Microfinance Information Exchange – MIX - y ASOFIN, otorgando cinco diamantes por mejorar la transparencia, calidad y confiabilidad de la información financiera.
- Certificado de “FINALISTA” en el “Premio a la excelencia en microfinanzas” otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo – BID en el FOROMIC (Foro de Microfinanzas de Latinoamérica y el Caribe) realizado en Arequipa - Perú.
- Certificado (categoría plata) por diseminar los indicadores de desempeño social al MIX, otorgado por FORD FOUNDATION, MICHAEL & SUSAN DELL FOUNDATION y CGAP.

³Es una plataforma WEB, con información transparente de entidades en microfinanzas.



3

la ética



ética



Para **FIE S.A.**, los principios éticos, constituyen uno de los pilares en el desarrollo de sus actividades. La entidad debe mantener la confianza lograda de sus grupos de interés, retribuirla con la práctica y ejercicio de sus principios establecidos en su Código de Ética, que define el horizonte que se busca alcanzar.

VALORES

Honestidad

Actuar con honradez y rectitud. Decir la verdad más allá de las consecuencias que pueda tener hacerlo. No engañar, ni contradecir los acuerdos establecidos en el marco de valores éticos y del bien común. Buscar congruencia de lo que decimos respecto a lo que hacemos.

Responsabilidad

Cumplir con los compromisos, las metas que nos hemos marcado, asumir las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.

Respeto

Brindar a las personas un trato, digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias.

Lealtad

Ser fieles, consecuentes con los compromisos asumidos, con nuestros ideales o principios, considerando la confianza y respeto que merecen todas las personas e instituciones con quienes interactuamos.

Justicia

Ser ecuánimes, imparciales, objetivos y equitativos en las acciones que realizamos y las decisiones que tomamos. Es dar y pedir a cada quien lo que le corresponde.

Transparencia

Mostrar nuestro accionar con claridad y oportunidad, no ocultar ni cambiar información que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.



transparencia

CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética del **FIE.S.A.** se inscribe en el marco de principios fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Es una guía para el desarrollo de las tareas de los colaboradores, de acuerdo a los valores y principios descritos, el compromiso que asumen para consigo mismos, la entidad y la sociedad.

Todas las personas que ingresan a trabajar a la entidad reciben un ejemplar del Código de Ética y en el taller de inducción se les capacita sobre la importancia de la aplicación de su contenido en sus actividades diarias.

COMITÉS DE ÉTICA

El 2005, se crearon los Comités de Ética, en cada Regional y en Oficina Nacional para:

- Promover la ética en la Entidad.
- Tratar casos de controversias éticas en los cuales estén implicados uno o más colaboradores.

Los Comités de Ética son totalmente independientes, actúan buscando equidad y objetividad, tratando a todos los colaboradores por igual



sin considerar posición o jerarquía. Los lineamientos para un comportamiento adecuado de los representantes éticos y comités de ética están plasmados en un documento denominado “REGLAMENTO PARA REPRESENTANTES Y COMITÉS DE ÉTICA”.

En el 2009, se realizó el taller “Actualización para los miembros de los Comités de Ética” con el objetivo de fortalecer sus conocimientos y habilidades, para dotarles de herramientas en la atención de casos o actividades de promoción de la ética institucional. Igualmente los Comités de Ética tienen un espacio para compartir experiencias en la intranet.

REPRESENTANTES ÉTICOS

Son colaboradores de **FIE S.A.** que sin importar su cargo o nivel jerárquico, son elegidos por mayoría de votos como Representantes Éticos de su agencia o área para difundir los valores de la Entidad; guiar y orientar a los colaboradores para la resolución de dilemas éticos, actuando como intermediarios entre éstos y el Comité de Ética respectivo.





control



ACCIONES PARA PREVENCIÓN, CONTROL, DETECCIÓN Y REPORTE DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS

FIE S.A. ha establecido mecanismos y herramientas para gestionar el riesgo de legitimación de ganancias ilícitas a través de la Entidad, colaborando de esta forma en la lucha contra los delitos relacionados al lavado de dinero en nuestro país. En el 2009, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Se han actualizado las políticas y normas para la prevención, control, detección, reporte de legitimación de ganancias ilícitas y lavado de dinero.
- Se ha capacitado a todos los colaboradores a nivel nacional en estos temas.
- Se ha gestionado el riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas haciendo un análisis por producto ofrecido y ubicación geográfica de las Agencias.



4

estado de
demostración de
la distribución del
ingreso





En este estado se muestra los grupos de interés a los que les llegan los ingresos que genera **FIE S.A.**:

CONCEPTOS	2008		2009	
	Miles \$US	%	Miles \$US	%
Ingresos financieros	42.743	87,25%	54.268	87,25%
Otros ingresos operativos	5.860	11,96%	6.554	11,96%
Recuperación de activos financieros (1)	385	0,79%	422	0,79%
Otros ingresos	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL INGRESOS	48.988	100,00%	61.244	100,00%
(-) Reserva para incobrabilidad (2)	5.070	10,35%	7.006	11,44%
INGRESOS NETOS DE RESERVA PARA INCOBRABILIDAD	43.918		54.238	
(-) Ajuste por inflación	2.443	4,99%	-13	-0,02%
INGRESOS NETOS DE RESERVA PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	41.474		54.251	
DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:				
Colaboradores	13.990	33,73%	17.962	33.11%
Financiadores	6.175	14,89%	7.894	14.55%
Ahorristas	6.058	14,61%	9.170	16.90%
Estado	3.217	7,76%	4.218	7.78%
Reinversión en la entidad	1.936	4,67%	2.463	4.54%
Accionistas (3)	4.354	10,50%	5.599	10.32%
Comunidad (4)	21	0,05%	92	0.17%
Proveedores de bienes y servicios	5.549	13,38%	6.643	12.25%
Aportes otras entidades (Asofin, etc.)	49	0,12%	40	0.07%
Directores y Síndicos	126	0,30%	170	0.31%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	41.474	100,00%	54.251	100.00%

Notas:

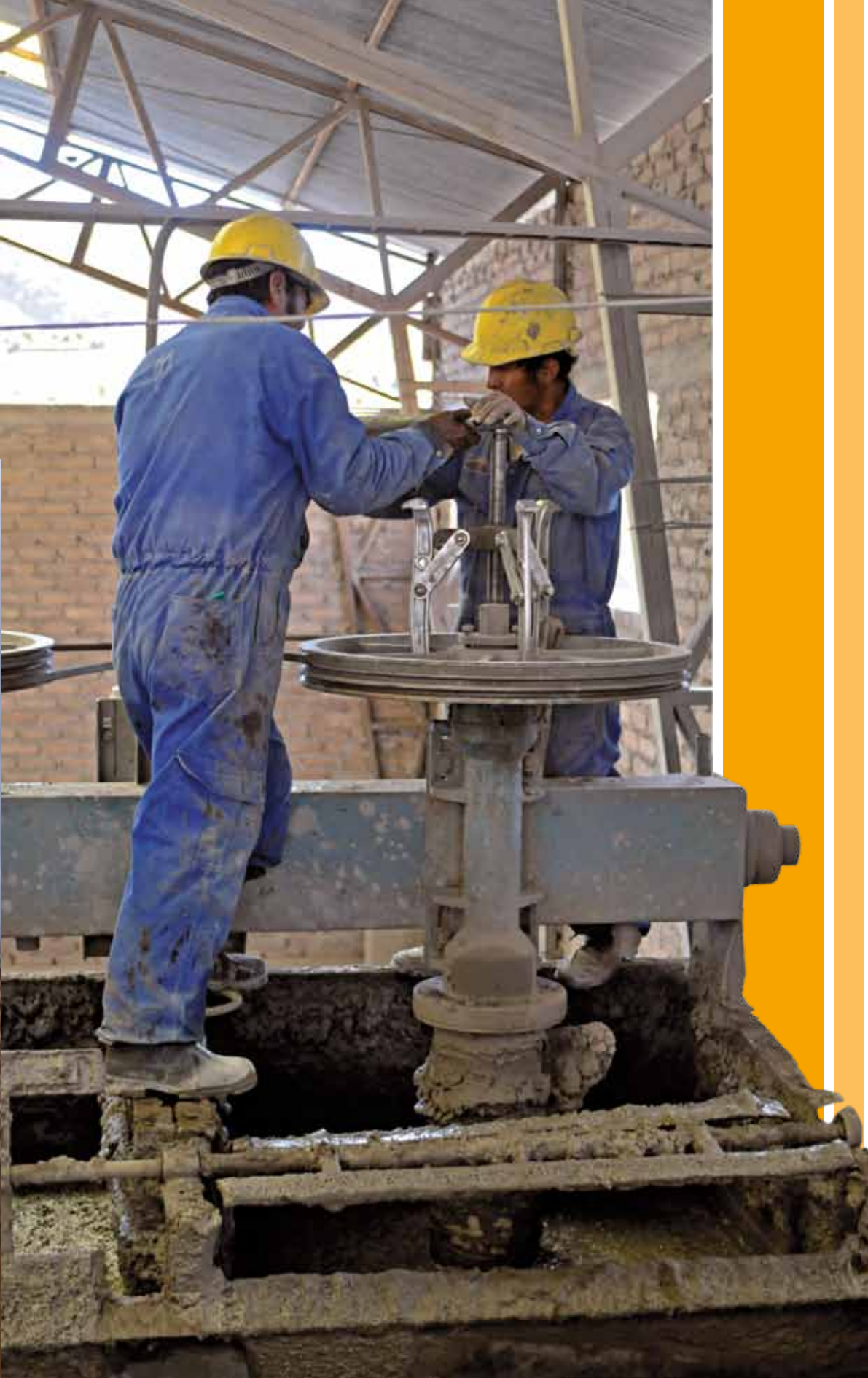
(1) No incluye disminución de provisiones.

(2) Neto de recuperación de activos financieros, es el saldo de la cuenta 430.00 menos la 532.00.

(3) Es el monto total de las utilidades, menos el 10% de Reserva legal que se computa como reinversión en la entidad.

(4) El aporte que se ha hecho a la comunidad aparte de provenir del resultado, proviene de un fondo de aporte voluntario de los accionistas.





5

responsabilidad
social empresarial
RSE



equidad



LA RSE PARA FIE S.A.

Para **FIE S.A.** "La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es la forma de gestión definida por la relación ética de la empresa con sus grupos de interés (clientes, comunidad, colaboradores, proveedores, accionistas, directores etc.), y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable; promoviendo la reducción de las desigualdades sociales; respetando la diversidad".

FIE S.A. asume públicamente su responsabilidad, que tiene un fundamento ético, porque sus decisiones y acciones, inevitablemente, tienen repercusiones económicas, sociales y/o medio ambientales.

ESTRATEGIA DE RSE

El 2009 se ha aprobado un plan estratégico de RSE para tres años (2010 – 2012), en el que la Responsabilidad Social para **FIE S.A.**, es transversal a todas las actividades que realiza, lo que implica una contribución activa, voluntaria al mejoramiento ético, social, económico y ambiental de las comunidades donde opera; contribuyendo a crear entornos de equidad, dignidad, sustentabilidad y competitividad.



Enfoque de Responsabilidad Social Empresarial

GRUPOS DE INTERÉS

FIE S.A. identificó los grupos de interés relacionados con su trabajo, priorizando a sus colaboradores, clientes y la comunidad porque muestran los mayores impactos de su actividad. Los compromisos que asume con ellos día a día son:



COMUNICACIÓN RESPONSABLE

La estrategia de comunicación de **FIE S.A.** se sustenta sobre los siguientes tres pilares fundamentales que accionan el tono y lenguaje de las piezas de difusión, cuyo cumplimiento es absoluto y obligatorio en todos los casos:

- **Comunicación libre de estigmas de género:** Se observa que las piezas conserven criterios de equidad (equilibrio visual y temático) y que no promuevan estigmas en cuanto a: ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres.
- **Comunicación responsable:** El contenido informativo debe responder a criterios de veracidad y transparencia. Asimismo, se incluye en la comunicación aspectos como costos, limitaciones de productos y servicios, cuando existen.
- **Comunicación cercana y de fácil comprensión:** El lenguaje debe ser cercano, amigable y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los clientes.

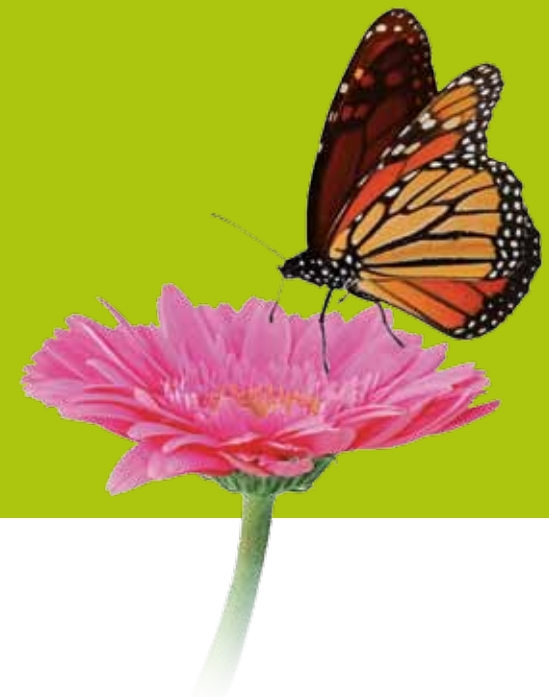


6

desempeño
social



compromisos



COLABORADORES

FIE S.A. reconoce que su éxito es el reflejo de la profesionalidad, compromiso y la actitud responsable de sus colaboradores. Por lo que se pretende lograr compromiso y relaciones de largo plazo con transparencia, justicia y eficiencia, bajo los siguientes principios:

- Rechazamos la **discriminación hacia nuestros colaboradores**, por raza, religión, edad, género, condición social, ideología política, orientación sexual y cualquier otra característica.
- Contamos con **procesos de contratación, promoción y desvinculación** que equilibran los derechos de **FIE S.A.** y los de nuestros colaboradores.
- Promovemos planes de carrera, privilegiando ante cualquier vacancia, las postulaciones internas.
- Brindamos un trato igualitario a todos nuestros colaboradores y a las distintas unidades de negocios.
- Promovemos **la competencia leal** entre nuestros colaboradores.
- Generamos espacios que permitan a nuestros colaboradores plantear inquietudes éticas.
- Fomentamos **el trato respetuoso** entre nuestros colaboradores.
- Dotamos de **ambientes laborales** que sean cómodos, limpios, adecuados, para prevenir accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, y libres de humo de tabaco u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental.
- Proporcionamos oportunamente el **material y herramientas** adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
- Brindamos seguridad social, estabilidad laboral y respaldo institucional.
- Promovemos el equilibrio trabajo – familia.
- Promovemos que exista una adecuada **distribución de trabajo**, entre los colaboradores y las distintas áreas.
- Orientamos a nuestros colaboradores a tener una mayor **conciencia socio ambiental**.
- Promovemos la existencia de un **clima laboral positivo y el bienestar colectivo**, incentivando el trabajo en equipo y actitudes alineadas a nuestros valores.
- Velamos por el desarrollo de los colaboradores promoviendo la **capacitación** y procesos de formación continua.



satisfacción

Recursos humanos

FIE S.A. es consciente que sólo puede lograr sus objetivos con colaboradores satisfechos y comprometidos. Para obtener ese compromiso, constantemente se monitorean los temas que son de interés de los colaboradores, se desarrollan políticas y actividades que promueven bienestar.

Acorde al compromiso asumido, la entidad dispone en su estructura organizacional de una Unidad de Recursos Humanos (RRHH) y analistas de RRHH a nivel Regional, quienes brindan soporte a cada Gerencia Regional y coadyuvan a generar condiciones propicias para que los colaboradores puedan desempeñarse eficientemente y generar valor agregado a su puesto, a **FIE S.A.** y a la sociedad.

Estas unidades de RRHH están presentes en toda la gestión de los recursos humanos, desde la selección, la capacitación, el desarrollo y la integración de los colaboradores.



Número de colaboradores

El número de colaboradores al 31/12/2009, según tipo de cargo, género y región es el siguiente:

	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros ⁴		Total		
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	Total
Oficina Nacional	6	12	31	53	0	0	0	0	0	0	0	0	37	65	102
Regional 1	8	15	13	37	66	62	24	47	28	15	8	23	147	199	346
Regional 2	11	16	26	29	52	54	40	35	40	5	11	10	180	149	329
Regional 3	6	5	15	9	27	15	18	10	13	2	4	1	83	42	125
Regional 4	10	11	12	34	38	62	27	24	34	8	7	12	128	151	279
Regional 5	1	3	5	3	8	5	10	8	5		2		31	19	50
Regional 6	6	10	17	18	26	42	25	18	20	4	11	9	105	101	206
Regional 7	8	2	10	10	20	21	17	16	14	4	8	2	77	55	132
Total general	56	74	129	193	237	261	161	158	154	38	51	57	788	781	1.569

Al 31/12/2009, FIE S.A. cuenta con 1.569 colaboradores que están en planilla. Hay 66 personas a contrato.

La totalidad de los cargos ejecutivos son ocupados por profesionales de nacionalidad boliviana y en las Regionales 91.5%, de los ejecutivos son personas del lugar dónde trabajan.

⁴ Normalizador de Cartera / Ejecutivo de Negocios / Ejecutivo de Captaciones / Supervisor Administrativo Operativo



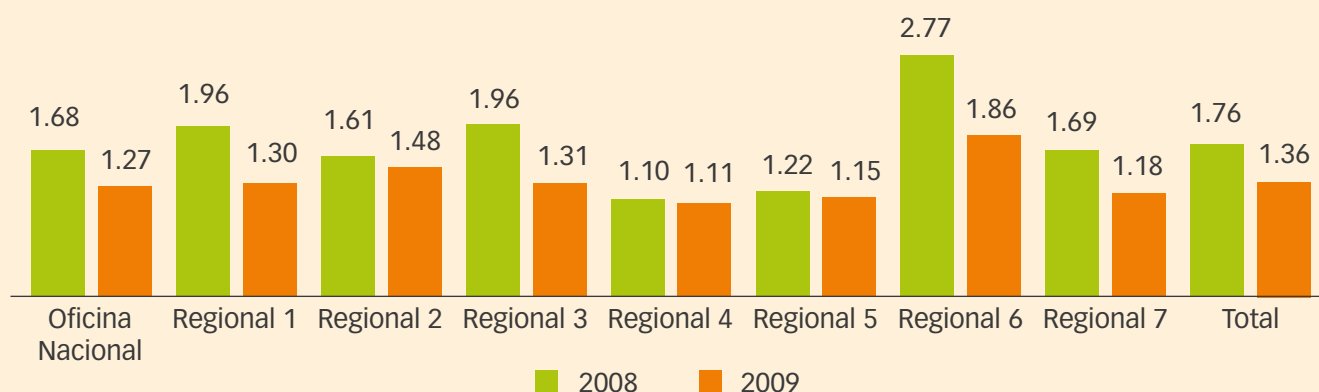
Colaboradores comprometidos

Cuadro con movimiento de personal

	2008	2009
Nº de colaboradores al inicio del periodo	1.053	1.331
Nº de admisiones durante el periodo	395	355
Nº de personas que se retiraron de la Entidad	95	93
Nº de personas que se las retiro	22	24
Nº de colaboradores al final del periodo ⁵	1.331	1.569
Índice de rotación ⁶	1,76	1.36
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	2 años y 6 meses	3 años

Durante el año 2009 ingresaron a **FIE S.A.** 355 colaboradores. Se reportaron 114 bajas de las que 94 fueron voluntarias y 20 forzosas.

Índice de rotación por regional



⁵ Las diferencias con la suma aritmética, se deben a las desvinculaciones del último mes.

⁶ Que se calcula como: $(\text{Admisiones} - \text{Desvinculaciones}) / 2 * 100 / (\text{Nº de colaboradores al inicio de la gestión} + \text{Nº de colaboradores al final de la gestión}) / 2$.

oportunidad



El índice de rotación de la gestión fue satisfactorio en lo que refiere a gestión de RRHH obteniendo un 1,36%, mismo que está dentro de los márgenes establecidos por la entidad. Por otro lado, el índice de rotación de hombres es de 1,39% mientras que el de mujeres es de 1,33%.

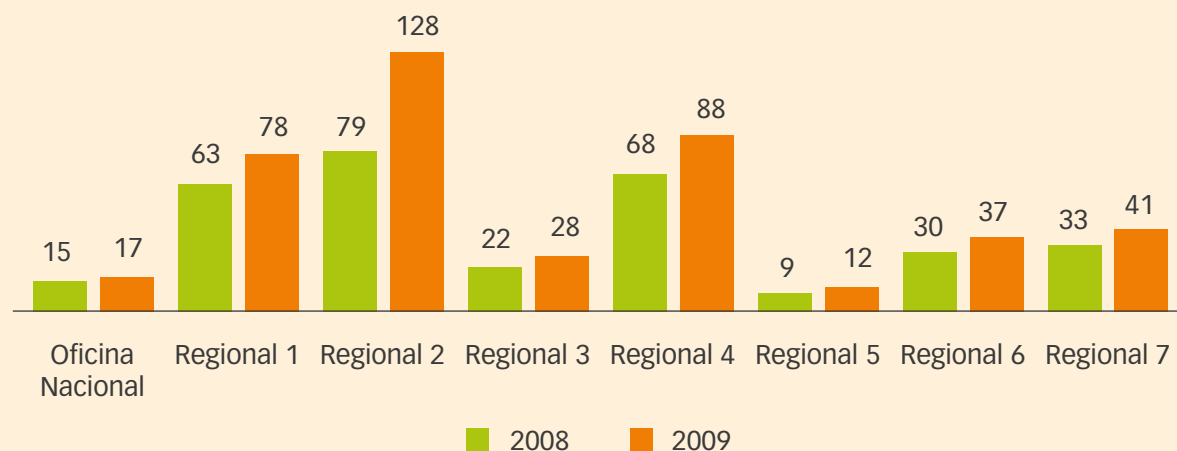
Otro indicador que muestra el compromiso es la antigüedad promedio, el mismo que al 31 de diciembre de 2009 es de 3 años superior al mismo indicador registrado al 31 de diciembre de 2008, que era de 2 años y 6 meses.

FIE S.A. brinda una buena oportunidad

Como se muestra en el siguiente gráfico **FIE S.A.** da oportunidad de trabajo a jóvenes recién egresados y sin experiencia previa.

INDICADORES	UNIDAD	2008	2009
Colaboradores para los que FIE S.A. es su primer empleo	Nº	319	429
	%	23,97%	27,34%
Estudiantes en práctica durante el año	Nº	266	231

Número de colaboradores para los que FIE fue su primer empleo



Durante el 2009 también se dio la oportunidad de realizar pasantías o pasar por un periodo de “Beca Capacitación” a 231 personas de las cuales 162 ingresaron a trabajar de manera indefinida a la entidad.

Los (as) colaboradores pueden hacer carrera

Las políticas de gestión de RRHH de FIE S.A. están orientadas a priorizar la búsqueda interna, ascensos o transferencias de cargo, lo que permite promover el desarrollo de los colaboradores mediante oportunidades, capitalizando sus competencias, fortaleciendo su perfil profesional y personal, generando espacios de crecimiento en la entidad.

El año 2009, se realizaron 73 convocatorias internas, que permitieron consumir 169 movimientos (entre ascensos y transferencias de cargos) facilitando el desarrollo de los colaboradores.

Evaluación de desempeño

La evaluación es un elemento clave en toda actividad de formación. A través de ella, los colaboradores reciben de manera regular información que les permite analizar sus fortalezas y áreas a mejorar. También los ayuda a revisar, definir sus objetivos de carrera, proponerse objetivos y metas para crecer profesionalmente e incrementar sus horizontes de empleo.

No discriminación

FIE S.A. alienta la igualdad de oportunidades, el crecimiento profesional en un ambiente laboral, estimulando el trabajo en equipo y el desarrollo humano.

Todas las personas que desean ingresar a FIE S.A. siguen el mismo proceso transparente y equitativo de selección e incorporación. Adicionalmente, en la búsqueda de colaboradores, no se solicita ni se evalúa requisitos como son: buena presencia, género, edad, religión, ideología política, entre otros.

Equidad de género

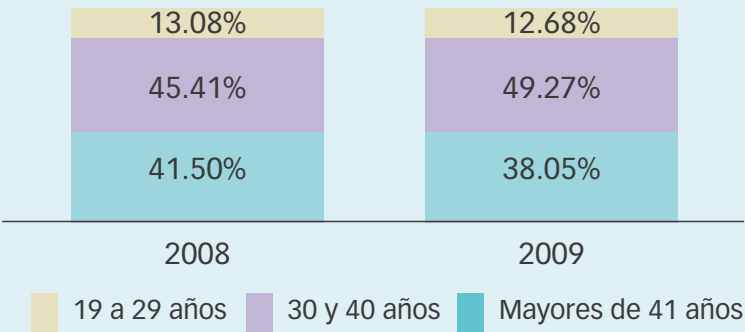
Se mantiene una política de igualdad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos, de acuerdo al siguiente detalle:

INDICADOR	UNIDAD	2008	2009
Mujeres	Nº	670	788
Relación de mujeres respecto al total de colaboradores	%	50,34%	50,22%
Mujeres en puestos ejecutivos	Nº	45	56
Mujeres en puestos ejecutivos	%	43,30%	43,08%

La entidad tiene una Escala Salarial que es aplicada de manera homogénea, las mujeres que realizan iguales tareas o tienen la misma responsabilidad que los hombres, perciben la misma retribución.

Colaboradores por rango de edad

Como se muestra en el siguiente gráfico la entidad tampoco discrimina por edad:





Remuneración, reconocimiento y compensaciones

Del total de ingresos, el 33% se destina a los (as) colaboradores (ver Estado de Demostración de la Distribución del Ingreso), mismo que se distribuye de la siguiente forma:

CONCEPTO	2008		2009	
	Miles \$US	%	Miles \$US	%
Sueldos y salarios	8.850	63,26%	11.483	63,93%
Aguinaldos	1.446	10,34%	1.869	10,40%
Aportes por cargas sociales	1.217	8,70%	1.582	8,80%
Indemnizaciones por antigüedad	1.028	7,35%	1.310	7,30%
Bonos por participación en utilidades	771	5,51%	865	4,82%
Refrigerios	135	0,96%	162	0,90%
Asignaciones familiares	132	0,94%	190	1,06%
Capacitación y desarrollo profesional	74	0,53%	102	0,57%
Bono procuidado infantil	21	0,15%	31	0,18%
Bono Escolar	17	0,12%	22	0,12%
Uniformes	0	0,00%	87	0,48%
Otros	298	2,13%	258	1,44%
Total – pagos a los colaboradores	13.990	100,00%	17.962	100,00%

FIE S.A. reconoce el aporte individual, valora el tiempo, dedicación, esfuerzo de los colaboradores y otorga los siguientes beneficios más allá de lo contemplado por ley:

- **Bono extraordinario anual** que es establecido por accionistas, participación en utilidades, en reconocimiento por el esfuerzo hacia el logro de objetivos institucionales.
- **Bono Pro Cuidado Infantil** cuya finalidad es ayudar a los colaboradores en la contratación de una persona o guardería para el cuidado de sus hijos e hijas menores de cuatro años.
- **Bono Escolar** para apoyar a los (as) colaboradores en la compra de material escolar en el periodo de inicio de clases por cada hijo e hija en edad escolar, una vez al año.

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2008 y 31 de diciembre de 2009, el menor sueldo que se paga en FIE S.A. es 2 y 2,36 veces respectivamente, mayor respecto al salario mínimo nacional.

Capacitación

Para **FIE S.A.** la capacitación tiene un enfoque estratégico por considerar que es un factor diferenciador que se orienta a potenciar, consolidar, desarrollar las competencias funcionales y gestionales de los (as) colaboradores - según requerimientos de los cargos y la introducción de nuevas formas de trabajo-.

En el siguiente cuadro se muestra el número de colaboradores según área que asistieron a los cursos y el tiempo total de los mismos.

CARGOS AREA	Nº EVENTOS	EJECUTIVOS		ADMINISTRATIVOS		OF. DE CREDITO		CAJEROS		OF. DE PLATAFORMA		OTROS	
		Nº	horas	Nº	horas	Nº	horas	Nº	Horas	Nº	Horas	Nº	horas
Of. Nacional	36	9	222	27	1.118	0	0	0	0	0	0	0	0
Regional 1	82	5	51	0	0	22	2.754	16	1.377	18	682	21	997
Regional 2	37	3	26	0	0	7	2.945	7	1.062	9	773	11	1.272
Regional 3	76	9	31	0	0	15	580	15	327	17	204	20	442
Regional 4	97	11	209	0	0	33	4.061	11	1.187	11	1.513	31	4.326
Regional 5	36	5	14	0	0	6	353	7	213	6	95	12	236
Regional 6	51	5	64	0	0	12	779	13	1.304	9	577	12	888
Regional 7	33	7	17	0	0	8	403	5	201	5	91	8	528
TOTAL	448	54	633	27	1.118	103	11.873	74	5.670	75	3.934	115	8.688

También **FIE S.A.** permite a los (as) colaboradores concluir sus estudios de pre y post grado en las universidades, otorgando una hora diaria sin compensación. Durante el 2009, algunos colaboradores de Oficina Nacional y de las distintas regionales accedieron a este beneficio.

Capacitación en RSE

Para **FIE S.A.** es importante que los colaboradores conozcan la RSE, y la forma en que la entidad encara la misma. Durante el 2009 se realizaron talleres de RSE, de acuerdo al siguiente detalle:

	Nº COLABORADORES	Nº DE TALLERES
Of. Nacional	2	2
Regional 1	265	3
Regional 2	0	0
Regional 3	63	3
Regional 4	61	2
Regional 5	0	0
Regional 6	63	2
Regional 7	66	3
TOTAL	520	15



Cuidado de la salud de los (as) colaboradores

El 2009 se realizaron las siguientes actividades para cuidar la salud de los (as) colaboradores:

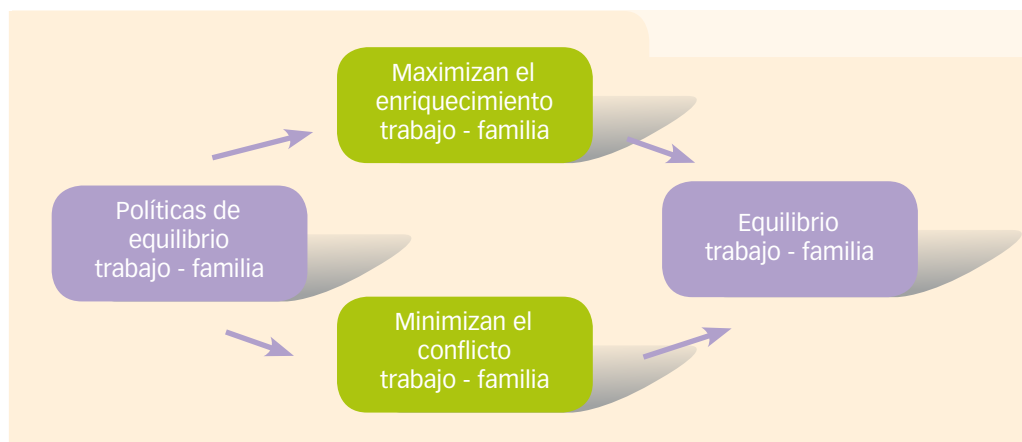
- Campaña de apoyo a la regularización de las afiliaciones a la Caja de Salud de la Banca Privada con una meta del 95%, al 31 de diciembre de 2009 el porcentaje de colaboradores afiliados es de 94%.

- La unidad de Desarrollo Organizacional orienta y hace seguimiento a la prestación de servicios a los colaboradores y sus familias por parte de la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Por el brote del dengue en el oriente de Bolivia a comienzos de año, la entidad pagó la fumigación de las casas de todos los colaboradores que viven en zonas afectadas.
- Conscientes del riesgo de salud que tienen los cajeros por el manipuleo de dinero, se les proporciona leche para que tomen diariamente.
- Se realizó una campaña informativa para evitar la propagación de la gripe AH1N1 por lo que se dispuso la dotación de jabón líquido y toallas de papel en todos los baños, así como dispensadores de gel de alcohol.
- Campaña anti tabaco. En el 2006 se aprobó la prohibición a fumar en las instalaciones, política que se mantiene vigente.
- Se conformó el comité mixto⁷ de higiene y seguridad ocupacional para precautelar los derechos y obligaciones de los funcionarios del FFP FIE S.A. en materia de prevención y control de riesgos ocupacionales.

Fondo Solidario

Este fondo fue aprobado a fines del 2008 y se empezó a aportar el 2009, su propósito es ayudar económicamente a los colaboradores que enfrenten situaciones de enfermedad o accidentes propios o de sus dependientes que no puedan ser atendidos por la caja de salud -porque no tiene la cobertura para el caso o por cualquier otro motivo-. Este fondo se conforma con el aporte mensual y voluntario de los colaboradores, un aporte de **FIE S.A.**

⁷ Conformado por representantes de los colaboradores y colaboradores designados por la entidad



Fortaleciendo la familia

Equilibrio trabajo-familia

El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar aparece como un aspecto fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas, y por lo tanto, un factor considerado en la Responsabilidad Social de la entidad. La remuneración ya no es la única gratificación, existen otras circunstancias entre las que pesa especialmente la calidad de vida que el colaborador pueda tener y/o desear.

En el 2009, **FIE S.A.**, dispuso varias políticas enmarcadas en conciliar la vida laboral y familiar de sus colaboradores, de tal forma que exista una mayor participación laboral de las mujeres y que los hombres puedan asumir responsabilidades familiares tan importantes como la efectiva participación en la crianza de sus hijos, contribuyendo así al fortalecimiento y equilibrio familiar.

Algunas de las medidas que adopta **FIE S.A.** para que los colaboradores tengan la posibilidad de tener equilibrio entre trabajo y familia son, en la medida de lo posible:

- Las colaboradoras, con hijos menores de 12 años o con justificadas razones familiares, trabajarán en una agencia que esté próxima a su domicilio.
- La jornada de trabajo no debería sobrepasar las 8 horas diarias, salvo situaciones o periodos debidamente justificados, evitando la cultura de adicción al trabajo.

En esta política también se establece el convenio con guarderías, y permisos por responsabilidades familiares adicionales a los que establece la ley.

Reconocimiento al desempeño escolar, artístico y deportivo de los hijos (as) de los (as) colaboradores

FIE S.A., a partir de 2007, para motivar el desempeño de los hijos de los colaboradores reconociendo sus logros escolares, artísticos y deportivos, otorga una premiación a quienes destacaron la gestión pasada.

El 2009 hubo 77 postulaciones de las que se eligieron 9 ganadores, en las siguientes categorías: mejores promedios de primaria y secundaria, aptitudes y habilidades deportivas, musicales, manuales, literarias y misceláneas.

Trabajo de verano para hijos (as) de colaboradores

Con el objetivo de fortalecer los nexos existentes entre los colaboradores y su esfera familiar creando - para sus dependientes - espacios laborales y oportunidades de interacción en los ambientes de trabajo, permitiéndoles vivenciar nuestra cultura y filosofía institucional, se implementó este programa que consiste en dar una oportunidad a los hijos de colaboradores que tienen entre 16 y 22 años de edad para trabajar en la entidad durante sus vacaciones de verano. En la primera experiencia de la gestión 2007 desarrollada en Santa Cruz, se tuvieron 23 participantes; el 2008 fue extendida a nivel nacional contando con la participación de 52 jóvenes y con 73 el año 2009.

Comunicación con los colaboradores

FIE S.A. además de tener con una cultura de “puertas abiertas”, facilita la comunicación del colaborador con el personal ejecutivo cuando así lo requiera, promoviendo espacios abiertos de comunicación a nivel institucional, fomentando la fluidez informativa entre todas las unidades del país con los siguientes medios:

- BOLETÍN INFORMATIVO “NUEVO SURCO”, un ejemplar llega cada uno de los colaboradores con información sobre las actividades de la entidad, nuevos productos, apertura de agencias, temas relacionados con ética institucional y RSE, entre otros.
- PORTAL FIE, EL 2009 se ha lanzado un espacio en la Intranet denominado “Portal FIE” en el cual se han incluido espacios específicos para temas éticos y para temas de RSE.

Clima organizacional - great place to work

El crecimiento experimentado durante las últimas gestiones ha incentivado a trabajar aún más en el sustento y sostenibilidad de nuestra cultura organizacional. En la gestión 2009, la entidad se planteó la misión de trabajar por el potenciamiento y desarrollo de su gente para lo que utilizó herramientas que permitan acceder a todo el país y conocer el sentir de las personas que trabajan en **FIE S.A.**

Bajo este interés, se contrató a **Great Place to Work Institute**, empresa encargada de realizar investigaciones relacionadas al ambiente de trabajo, su impacto en el desempeño organizacional y las prácticas que permiten mejorarlo.

Para la gestión 2010 se tiene previsto trabajar sobre los resultados mencionados en coherencia con la cultura organizacional identificada (también medida durante el 2009) y tener planes y estrategias específicas que respondan a las necesidades institucionales y las de los colaboradores.





Día de la familia Cochabamba



Día de la familia Tarija



Día de la familia Sucre y Potosí



Día de la familia Oruro



Día de la familia - La Paz - El Alto y oficina nacional

Fiesta de la familia FIE

FIE S.A., por cuarto año consecutivo, organizó para la navidad la "Fiesta de la Familia FIE", un día donde los/as colaboradores/as se unieron junto a sus familias en un ambiente de alegría, confraternidad, juegos, concursos y la entrega de regalos para los niños y niñas que son parte de esta gran familia.



finanzas responsables

CLIENTES

FIE S.A. busca generar un impacto positivo, económico, social y medio ambiental a su clientela. Pone un particular empeño en generar una relación cercana y de largo plazo con sus clientes, identificando y atendiendo sus necesidades en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia, justicia y eficiencia, bajo los siguientes principios:

- Trabajamos con vocación de servicio, brindando productos y servicios oportunos y adecuados a las necesidades de nuestros clientes, de manera que ellos tengan un alto grado de satisfacción con la entidad.
- Nos relacionamos con todos nuestros clientes con dignidad y respeto, manteniendo un trato cordial, atento y prudente ante discrepancias.
- Tratamos con igualdad a todos nuestros clientes. No favorecemos con ventajas comerciales o personales a ninguno de ellos, sea cual sea la relación que nos une. Rechazamos toda actitud de discriminación relacionada a diferencias culturales, ideológicas, religiosas, físicas o de género.
- Consideramos fundamental la recuperación del crédito, sin embargo, la gestión de cobranza, la realizamos con respeto y consideración, sin cometer abusos ni atropellos.
- Respetamos el tiempo de nuestros clientes, siendo puntuales en las citas y atendiendo en las oficinas en los horarios establecidos por la entidad.
- Somos transparentes, ofrecemos a los clientes información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ocultamos información, o aprovechamos una situación para imponer un producto o servicio.
- Determinamos precios a tasas justas, competitivas en relación al mercado, que a su vez no proporcionan excesivas ganancias pero sí aseguran la sostenibilidad y crecimiento de la entidad para poder así transferir los excedentes a favor de los clientes, con más oficinas y mayor cobertura.
- Para evitar el endeudamiento excesivo de nuestros clientes, no les prestamos una cantidad mayor de la que estén en la capacidad de pagar. Financiamos necesidades reales y legítimas, considerando que no deben sacrificar su alimentación ni necesidades básicas para poder pagar sus créditos.

- Protegemos la información de los clientes y no permitimos que otras personas que no estén legítimamente autorizadas tengan acceso a la misma.
- Garantizamos canales formales de comunicación con los clientes para que éstos puedan compartir sus opiniones e inquietudes o reclamos sobre el trato que reciben y su nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio de **FIE S.A.**
- No aceptamos directa o indirectamente favores, dinero o regalos de carácter personal que sean el resultado de relaciones funcionales y que puedan afectar las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceros.
- Promovemos la concientización socio ambiental de los clientes, en el ámbito de sus competencias. Financiamos actividades que no provocan problemas ambientales o que están prohibidas por convenios internacionales o por leyes nacionales.

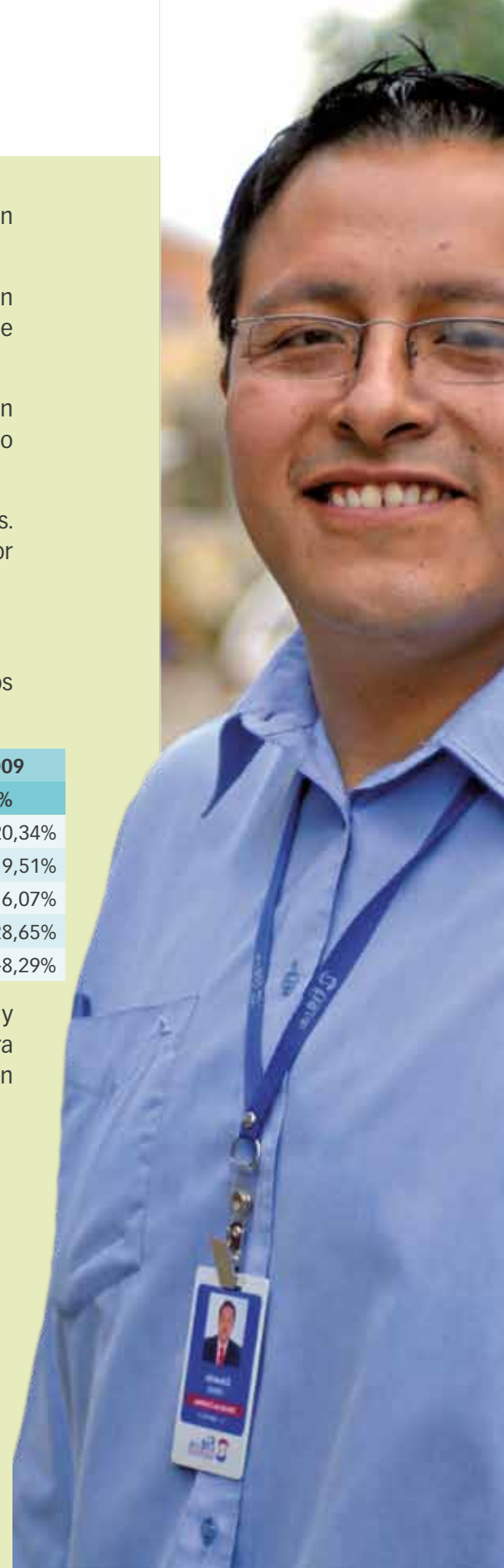
Cada vez Llegamos a más personas

Durante el 2009, la expansión geográfica y el enfoque estratégico de llegar a segmentos desatendidos dió como resultado el crecimiento en número de clientes de crédito y ahorro:

	UNIDAD	2008	2009	VARIACION 2009	
				Nº	%
Cientes de crédito	Nº	103.584	124.657	21.073	20,34%
Operaciones de crédito	Nº	117.171	140.035	22.864	19,51%
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	110.629	128.406	17.777	16,07%
Cuentas de cajas de ahorro	Nº	231.868	298.297	66.429	28,65%
Depósitos a plazo fijo	Nº	18.150	16.645	-1.505	-8,29%

Para reducir costos de transacción a los clientes, **FIE S.A.** se expande con todos sus productos y servicios hacia zonas periurbanas y rurales de las principales ciudades. En el área rural la cartera creció en más de 13 millones de dólares, cifra que representa un crecimiento de 14,8% en relación al año pasado. Las cifras expresadas son:

	UNIDAD	31/12/2008	31/12/2009
CARTERA BRUTA URBANA	Miles de \$US	212.985	267.082
CARTERA BRUTA RURAL	Miles de \$US	33.202	46.458
% CARTERA RURAL	%	13,49%	14,8%
CLIENTES DE CREDITOS URBANOS	Nº	89.856	104.462
CLIENTES DE CREDITOS RURALES	Nº	13.728	20.195
% CLIENTES RURALES	%	13,3%	16,2%





Cada vez más cerca

Hoy siguen existiendo muchas regiones del país, principalmente en zonas rurales, donde la oferta de servicios financieros sigue siendo reducida y grandes segmentos de la población aún carecen de acceso al sector financiero formal. Muchas veces, tienen que acudir a formas de financiamiento informales que resultan onerosas, insuficientes, y hasta ineficientes para administrar los riesgos y la liquidez. Así, **FIE S.A.** ha mantenido la estrategia de incursión en zonas rurales y ciudades intermedias, a pesar de los problemas estructurales como la vinculación caminera y la falta de comunicaciones.

Consecuentes con la premisa de los accionistas de transferir los excedentes institucionales a la comunidad, durante el 2009 se ha ampliado la cobertura abriendo 24 oficinas en los barrios más alejados de los centros urbanos, de los cuales 18 son agencias, 5 cajas externas y una es ventanilla.





¿A quiénes estamos llegando?

	UNIDAD	2008	2009	VARIACIÓN 2009	
				Nº	%
Crédito promedio	\$us	2.377	2.515	138	5,81%
Desembolso promedio por operación	\$us	2.242	2.301	59	2,63%
Saldo de caja de ahorro promedio	\$us	307	345	38	12,36%
Saldo de DPF promedio	\$us	4.755	7.461	2.706	56,90%

En el siguiente cuadro que presenta la estratificación de la cartera de créditos en función al monto desembolsado tanto en monto como en número de clientes, se puede ver que FIE S.A. mantiene la premisa de apoyo a la microempresa.

Estratificación de la cartera de créditos

Rango (\$us)	Cartera		Desembolsos	
	Monto (\$us)	Nº Créditos	Monto (\$us) Desembolsado	Nº Créditos
Hasta 500	5.286.465	26.960	10.928.842	37.441
Entre 501 hasta 1.000	14.615.697	33.273	21.476.663	32.058
Entre 1.001 hasta 5.000	90.553.252	60.366	91.769.823	45.902
Entre 5.001 hasta 10.000	54.213.856	11.457	46.787.934	7.565
Entre 10.001 hasta 20.000	60.787.786	5.749	44.362.749	3.495
Entre 20.001 hasta. 50.000	39.170.419	1.618	40.086.757	1.530
Mayores a 50.000	48.912.164	612	40.017.617	415
Total	313.539.640	140.035	295.430.385	128.406

Estratificación de depósitos

Rango en (\$us)	Caja de Ahorros		DPF	
	Monto (\$us)	Nº Cuentas	Monto (\$us)	Nº Cuentas
Hasta 1,000	17.806	277.890	2.535	8.070
Entre 1,001 hasta 5,000	34.993	16.560	12.807	5.653
Entre 5,001 hasta 50,000	41.310	3.763	40.569	2.530
Entre 50,001 hasta 100,000	4.034	61	15.152	186
Entre 100,001 hasta 500,000	2.948	20	42.414	193
Mayores a 500,000	1.808	3	10.703	13
Total	102.900	298.297	124.181	16.645

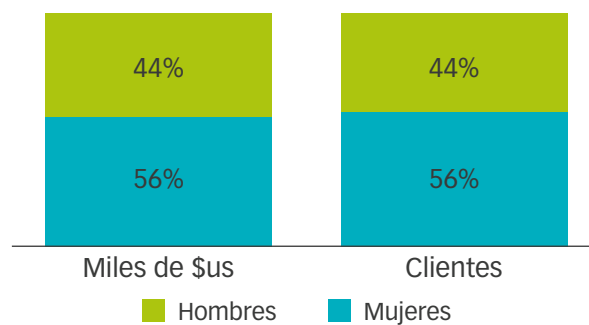


género

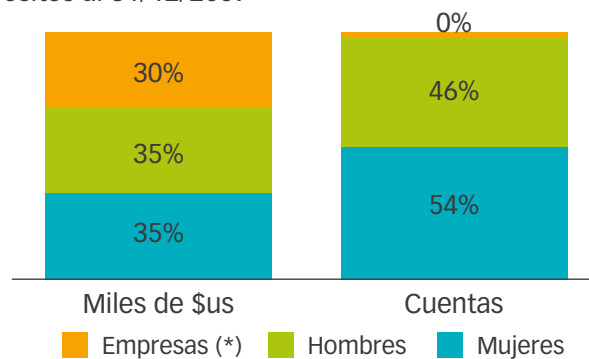
Equidad de género

FIE S.A. con la convicción de apoyar la inclusión de sectores de la población que sufre marginalidad, prioriza la participación de la mujer en las actividades financieras, promoviendo su empoderamiento.

Composición de la cartera por género al 31/12/2009



Composición de los depósitos al 31/12/2009



(*) No incluye instituciones financieras, ni con participación estatal.



FIE S.A. vela por la calidad de sus servicios

FIE RESPONDE, para atender consultas, resolver quejas y reclamos, se ha implementado desde el 2006 la línea gratuita FIE RESPONDE. Este canal contempla mecanismos mediante los cuales se puede establecer un contacto directo con los clientes para solucionar sus problemas. La información sobre la línea FIE RESPONDE se expone en letreros en todas las oficinas y en todos los folletos informativos y material publicitario.

2008		2009	
RECLAMOS	CONSULTAS	RECLAMOS	CONSULTAS
179	6.631	328	6.827

De los reclamos recibidos el 2008 y 2009, el 100% de los casos fueron resueltos.

Satisfacción del cliente

A fines del 2009 se hizo un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del cliente en FIE S.A. para constituir una línea base de medición y establecer acciones para lograr mejores niveles de satisfacción, a partir de las fortalezas y debilidades identificadas. Por los resultados obtenidos, se puede calificar la atención y servicio brindado al cliente como "óptimo", principalmente porque se cumple con la transacción requerida por el cliente o usuario y se valora el servicio con un impacto positivo en la actividad del (a) cliente. Sin embargo, en este estudio se determina que existen oportunidades de mejora impulsando la calidad del servicio.

Capacitación a los colaboradores que atienden al público

FIE S.A. al momento de incorporar a colaboradores, imparte capacitación en atención al público la misma que se refuerza con cursos internos y externos que se desarrollan permanentemente. El 2009, 296 colaboradores de la entidad recibieron 2.038 horas de capacitación en atención al público.

Condonación por muerte, enfermedades y desastres naturales

Tomando en cuenta la vulnerabilidad de los clientes frente a eventos como el fallecimiento de uno de los deudores o casos de invalidez, enfermedad grave de ellos o sus dependientes, siniestros o desastres naturales, impidiéndoles cancelar las obligaciones asumidas, desde hace varias gestiones **FIE S.A.** entiende estas situaciones por la que atraviesan los clientes y condona total o parcialmente la deuda que tienen con la entidad. El 2009 se han realizado las siguientes condonaciones:

CONDONACION	Nº DE CASOS	\$US
Muerte	181	163,450
Enfermedad	28	10,132
Desastres naturales ⁸	11	3,072
TOTAL	220	176,654

⁸ Las condonaciones por desastres naturales han sido en la Paz, por los deslizamientos

Proyecto: generando cadenas de responsabilidad con clientes de crédito

La incorporación de la RSE en la cadena de valor permite lograr la adhesión de los grupos de interés sobre las políticas y acciones que en materia ambiental y social implemente la entidad, lo que brinda a las partes involucradas el logro de mejores y nuevos beneficios, cumpliendo el principio de ganar/ganar que es fundamental para el éxito en toda acción. Este proyecto tiene como objetivo ponderar el comportamiento social y ambiental del cliente de créditos y con ello incrementar su conciencia relativa a estos temas.

Este proyecto que se inició el año 2008 consiste en la aplicación de una ficha de evaluación socio ambiental para clientes con endeudamiento mayor a \$us. 6.000, en la que se evalúan los siguientes cuatro aspectos:

TRABAJO DE MENORES:

Se evalúa si existen menores trabajando en la microempresa, y si hay menores, si el empresario se preocupa por su estudio, alimentación, por brindarles adecuadas condiciones de trabajo. Se brinda capacitación sobre este tema mediante cartillas elaboradas conjuntamente con UNICEF.

CONDICIONES LABORALES:

Se evalúa el respeto a las horas de trabajo en la microempresa, su responsabilidad respecto a la salud de sus empleados, la estabilidad laboral que brinda, la puntualidad en el pago pactado, y el apoyo a sus empleados cuando éstos tienen problemas.

SEGURIDAD E HIGIENE:

Se analiza si los espacios de trabajo son adecuados (higiénicos, ventilados, sin exposición al polvo ruido o vibración, acceso a servicios sanitarios), si la maquinaria, equipos e instalaciones que tienen están bien mantenidos y seguros (no fugas, no piezas peligrosas), el almacenamiento adecuado de productos tóxicos. Si otorga equipos de seguridad a los empleados (cascos, barbijos, guantes, etc.) y si tiene prácticas higiénicas hacia sus clientes y la comunidad.

MEDIO AMBIENTE Y COMUNIDAD:

Se evalúa si la actividad del cliente contamina el medio ambiente, recicla materiales, tiene tratamiento de desperdicios, cuida el uso del agua y de la energía eléctrica. Y si realiza un proyecto favoreciendo al medio ambiente o a la comunidad.

El 2009 se desarrollaron las siguientes actividades:

- Se terminó de definir el contenido de la ficha de evaluación.
- Se definió la obligatoriedad de la evaluación socio ambiental para clientes con endeudamiento mayor a \$us 6.000, dejando a criterio de los oficiales de crédito realizar la misma para montos menores.
- Se ha establecido un incentivo para clientes y oficiales de crédito que sean socialmente responsables y puedan realizar los mejores casos.



PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

FIE S.A. valora la contribución de los proveedores en el desempeño de la entidad y los considera como socios estratégicos en el logro de su misión y objetivos. La entidad tiene el compromiso de ofrecer un precio justo sin favoritismo y solicita de ellos, que respeten los criterios que establece en la calificación de sus propuestas, que incluyen aspectos sociales y ambientales.

La entidad observa los siguientes principios, en la relación con sus proveedores de bienes y servicios:

- Cuidamos la legalidad y transparencia de los procesos de contratación y selección de proveedores. Las compras o contratación de servicios por importes mayores al equivalente a \$us 50.000 se realizan a través de un proceso de licitación.
- Brindamos iguales oportunidades a los proveedores, independientemente de su tamaño y damos prioridad a la producción nacional.
- Promovemos la concientización socio ambiental de los proveedores.
- Rechazamos favores, dinero o regalos de los proveedores, aunque sean presentes desinteresados.
- Cumplimos con los pagos en la forma, plazos y condiciones establecidas.
- Contratamos a proveedores que adopten conductas adecuadas sin trabajo infantil o trabajo en condiciones de esclavitud.

Políticas de compras y contratación de servicios

FIE S.A. tiene un manual para establecer los lineamientos de compras de bienes y contrataciones de servicios, considerando las mejores condiciones de calidad, costo y oportunidad. Se hace énfasis en:

- La transparencia con la que se deben realizar las compras y contrataciones de servicios.
- La prioridad que se debe dar a la compra de bienes producidos en Bolivia o servicios de origen local.

Política, práctica y proporción de gasto con proveedores locales:

En el Manual de compras se establece lo siguiente: “La entidad privilegiará la compra o contratación de proveedores nacionales”, en la práctica casi el 100 % de los proveedores son nacionales.

FINANCIADORES

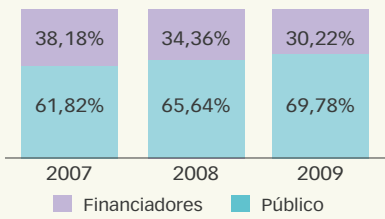
FIE S.A. tiene el compromiso ético y social de mantener buenas relaciones con los financiadores, es una de las condiciones de la sostenibilidad de sus actividades.

Los principios que rigen los compromisos adquiridos por la entidad ante sus financiadores son:

- Proporcionar la información correspondiente, en forma oportuna, completa y transparente.
- Cumplir con los pagos en la forma, plazos y condiciones establecidas.
- Rechazar favores, dinero o regalos de los financiadores, aunque sean presentes desinteresados.

Los recursos provenientes de distintas instituciones de financiamiento se incrementaron de 85 a 100 millones de dólares el 2009 respecto a la gestión pasada, sin embargo, proporcionalmente en la estructura de financiamiento, han disminuido por el mayor incremento registrado por captaciones del público en esta gestión, que representa un 70% del financiamiento.

	31/12/07	31/12/08	31/12/09
Público	101.838	162.552	231.260
Financiadores	62.907	85.079	100.136
TOTAL	164.744	247.631	331.396





solidaridad

COMUNIDAD

FIE S.A. mantiene un compromiso firme con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia, que se expresa en forma clara en la relación que establece y construye con la comunidad, allí donde se encuentra presente, bajo los siguientes principios:

- Sensibilidad y solidaridad con la realidad del entorno, identificándose con los problemas y necesidades de la comunidad, tomando los recaudos para limitar incomodidades que las actividades pueden generar en la vida cotidiana de la comunidad.
- Respeto al medio ambiente, minimizando en lo posible la generación de residuos y racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- Apoyo a la preservación de las costumbres de la comunidad y promoción de actividades deportivas y recreativas que fortalezcan la vida comunitaria y familiar.
- Colaboración activa en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas⁹.

FIE S.A. para realizar actividades de inversión social privada, filantropía¹⁰ y voluntariado corporativo, establece como prioridades la preferencia mostrada por sus grupos de interés en entrevistas y encuestas realizadas, las mismas que son: salud, educación, seguridad, principalmente destinada a la infancia y medio ambiente. Asimismo, se requiere la existencia necesaria de las siguientes variables:

Necesidades de
la comunidad

Intereses de los
colaboradores

Prioridades de
FIE S.A.

Alianzas con
organizaciones
sociales

⁹ Se entiende por legitimación de ganancias ilícitas, al proceso mediante el cual se disfraza con transacciones, el producto de una actividad delictiva para encubrir su origen ilegal.

¹⁰ Entendiéndose por tal a una acción de caridad o beneficencia a favor de otros (personas, comunidades o causas sociales).

Microjusticia: derechos accesibles para todos

En Bolivia, el acceso a servicios legales es un privilegio que no alcanza a los sectores más amplios y necesitados. Las estadísticas muestran que uno de cada cinco bolivianos en zonas urbanas y uno de cada cuatro en zonas rurales no tienen certificados de nacimiento.

Desde 2007, con el apoyo de **FIE S.A.** y el Programa de Microjusticia Bolivia de Aliances International Legal (Microjusticia), se implementó el proyecto denominado “Derechos accesibles para todos” que permitió llegar directamente a un grupo de la población que no cuenta con los recursos u orientación necesaria para acceder a servicios de asesoría legal.

FIE S.A. facilita la infraestructura y equipos así como apoyo con material promocional del proyecto.

Hasta diciembre/09, se ejecuta el proyecto en 3 agencias. Es un servicio a la comunidad ya que se atienden a clientes y no clientes de **FIE S.A.** Del total de casos atendidos equivalente a 8.288, solo un 8% corresponden a clientes de la entidad. Asimismo, de estos casos, 7.442 corresponden a consultas y 846 a trámites de diversa índole.

Acoso escolar - “La convivencia crea fricciones pero no debería legitimar la violencia”

FIE S.A. apoya a la organización sin fines de lucro Voces Vitales, cuyo objetivo es intervenir en centros educativos para disminuir la violencia física y verbal que sufren los niños (as) por parte de sus profesores y sus pares, a través de información, charlas y varias actividades entre las que se incluye un diagnóstico inicial y final de la intervención.

El 2009, la entidad apoyó al proyecto “Escuelas de Paz” mediante la impresión de cartillas para difundir y sensibilizar sobre este tema a los padres, profesores y alumnos de 10 centros educativos en La Paz y El Alto.

Con el aporte de **FIE S.A.** se llegó a casi 3.000 personas, de acuerdo al siguiente detalle:

	Nº
Docentes	244
Papás y mamás	267
Estudiantes	2.481
Total	2.992



Centro de salud mental San Juan de Dios

Está ubicado en la ciudad de La Paz y tiene buena infraestructura para atender a enfermos con problemas mentales. Sin embargo, no cuenta con recursos necesarios para cubrir gastos operativos. El centro atiende a personas que en muchos casos son abandonadas por sus familias.

FIE S.A. solidarizándose con su situación, desde mayo de 2008, cubre la planilla de sueldos de 10 personas que trabajan en el centro, lo que ha permitido habilitar un pabellón adicional que atiende cientos de pacientes al año.

Otras actividades de solidaridad y voluntariado

- **CONTAGIANDO UNA COMUNICACIÓN INCLUSIVA:** se apoyo a un grupo de jóvenes voluntarios de El Alto que buscan, mediante talleres y material audiovisual, que se cambie la forma de referirse a las personas con discapacidad. Ellos capacitaron a 20 colegios de El Alto (800 estudiantes), el proyecto además incluye la capacitación a capacitadores (impacto previsto a más de 2.500 personas).
- **ROPERO COMUNITARIO EN SAN LORENZO:** en Tarija, la población de San Lorenzo es una de las más deprimidas, así se pudo constatar por toda la gente que llega hasta la Agencia FIE de este lugar para realizar sus operaciones financieras. Sensibilizados con esta realidad, el personal decidió abrir el ROPERO COMUNITARIO, abastecido con ropa que los mismos colaboradores donan para regalar a cualquier persona que lo necesite.
- **BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CRUZ VERDE:** en Santa Cruz se donaron equipos e implementos (estetoscopios, tensiómetros, barbijos, botiquines y uniformes de socorro) para el desarrollo de su trabajo de voluntariado.
- **1^{ra}. CARRERA "POR LAS RUTAS DE LA INTEGRACIÓN":** 23 voluntarios de FIE S.A. guiados por el comité de RSE brindaron apoyo en esta carrera en la que participaron aproximadamente 80 personas con capacidades especiales. Discapacidad Físico Motora, Múltiple, Visual, Auditiva.

- **NAVIDAD:** los colaboradores por propia iniciativa y con el apoyo de la entidad realizaron diversas actividades: recolección de juguetes y alimentos para ser entregados a niños (as) más necesitados que viven cerca de las agencias FIE; chocolateadas, agasajos y fiestas junto con la comunidad.



Regional 1: La Paz visita Hogar de Niños Virgen de Fátima.



Regional 1: La Paz visita Hogar de Niños Virgen de Fátima.



1ra. Carrera "Por las rutas de La Integración" – El Alto 17/10



Regional 5: Los colaboradores de Oruro llegaron a las Minas Santa Fe y Japo



Regional 3: Chocolateadas para las personas que reciben el Bono Dignidad San Lorenzo - Tarija



Regional 4: El Alto, Caravana que llevo regalos, leche y galletitas a 1.500 niños en áreas rurales y peri urbanas.



Regional 3: Tarija, Donación de una cocina semi industrial y vajilla para el comedor del hogar Niño Jesús



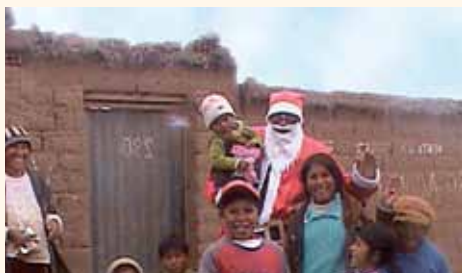
Regional 3: Ropero comunitario, San Lorenzo - Tarija



Regional 2: Santa Cruz, Hogar de La Esperanza, niños y niñas que tienen a sus padres privados de libertad



Regional 3: Tarija, Donación de una cocina semi industrial y vajilla para el comedor del hogar Niño Jesús



Regional 4: El Alto, Caravana que llevo regalos, leche y galletitas a 1.500 niños en áreas rurales y peri urbanas.



Regional 7: Potosí, El 24 de diciembre se llevaron 500 regalos, 700 buñuelos y 60 litros de chocolate (alto Potosí)



Regional 4: El Alto, carrera discapacitados



Regional 2: Santa Cruz, entrega de regalos a la cruz verde



Regional 7: Sucre - Potosí. FIE Solidario en Navidad



Regional 1: La Paz visita hospital del niño.





7

**desempeño
ambiental**



A snail with a brown and white striped shell is positioned on top of a whole orange. The background is a solid light green. The word 'concientización' is written in white lowercase letters, with the 'c' highlighted in pink. Below the word, there are two horizontal bars: an orange one and a blue one.

concientización

DESEMPEÑO AMBIENTAL

FIE S.A. ha enmarcado su accionar en medio ambiente, con las siguientes líneas de acción:

- Concientización en temas ambientales, en primer lugar a los colaboradores con el proyecto: “Primero en casa” con diversas actividades.
- Inclusión de parámetros y lineamientos relacionados con el desarrollo sustentable en los procesos de evaluación crediticia.
- Difusión y apoyo a la comunidad, allí donde FIE S.A. está presente, sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y desarrollo sustentable.

Primero en casa

FIE S.A. con la política de concientizar en primer lugar a sus colaboradores en temas ambientales, desarrolló las siguientes actividades:

- En San Juan se difundió la Campaña interna anti fogatas para concientizar a los colaboradores sobre la contaminación que genera el encendido de las mismas.
- Se realizó el concurso de dibujo y pintura para hijos de colaboradores en temas ambientales para que en la familia FIE se hable e investigue sobre estos temas.
- Se desarrolló la campaña de concientización para el ahorro de papel, energía y agua, con presentaciones de concientización respecto a estos temas. Se entregaron separadores de libros, troqueles para poner encima de los grifos, interruptores de luz e impresoras y fotocopadoras.



reciclaje eficiente

- En noviembre de este año se aprobó el **decálogo ambiental** elaborado con encuestas realizadas a todos los colaboradores.
 1. Consumimos agua necesaria sin despilfarrarla.
 2. No ensuciamos nuestro entorno, botamos basura en basureros.
 3. Respetamos la naturaleza, cuidando y protegiendo las plantas y los animales.
 4. Practicamos medidas de ahorro de energía eléctrica.
 5. Reducimos el uso de bolsas plásticas.
 6. Reutilizamos envases, papel, telas, etc.
 7. Separamos los residuos sólidos (basura) en papeles, plásticos orgánicos y otros, para que otras personas o empresas los puedan reciclar o reutilizar.
 8. Sensibilizamos constantemente a nuestra familia, amigos y otras personas sobre diversos temas relacionados con el cuidado ambiental.
 9. Conservamos y promovemos la creación de espacios verdes.
 10. No utilizamos productos agresivos con el ambiente, o que destrazan la capa de ozono como aerosoles, pilas no recargables, agroquímicos, etc.
- A partir de este año, en todas las oficinas se separa la basura en envases especiales. Se firmó un convenio con la Fundación para el Reciclaje (FUNDARE) para que en La Paz y El Alto, esta organización y otras empresas recojan el plástico y papel de las oficinas FIE para su posterior reciclaje.



Con los clientes de crédito

- PROYECTO: “COCINAS PARA UNA VIDA MEJOR”: En zonas rurales se cocina comúnmente con leña y en precarias condiciones que hacen que se utilice una gran cantidad de combustible, generando humo y gases tóxicos altamente nocivos para la salud y el medio ambiente.

FIE S.A. en alianza con la GTZ-PROAGRO y CEDESOL, en julio de 2007 inició un programa orientado a solucionar los problemas que provoca el cocinar a leña, participando en el convenio con la otorgación de crédito para la compra de estas cocinas solares que son de bajo precio. El programa fue puesto en marcha en Cochabamba. El mismo permite a la familia campesina financiar sus cocinas a través del producto “Crédito Ahorro”, pudiendo además generar un ahorro mientras se paga el crédito y logrando así el incentivo al mismo.

- LISTA DE EXCLUSIÓN: En las políticas de crédito se ha establecido una lista de exclusión de actividades que no se financian:
- Comercialización de vida salvaje, flora y fauna protegida y actividades relacionadas con el mal trato animal.
- Explotación forestal o compra de equipos para explotación forestal a ser utilizados en zonas protegidas.
- Actividad considerada ilegal de acuerdo a la legislación sobre medio ambiente y/o acuerdos internacionales vigentes en Bolivia.
- PROYECTO “SI LAS BOTAS CONTAMINAS”: En diciembre 2009 se firmó un convenio con SIREMU, dependiente de la Alcaldía de La Paz, que ha construido un lugar especial en el botadero para el depósito de pilas y baterías. El mismo consiste en colocar contenedores donde colaboradores, clientes y la comunidad puedan depositar éstas en lugar de botarlas junto al resto de basura.



Concurso de basureros ecologicos, en Villamontes



Concurso de dibujo temas ambientales, Agencia Tembladerani – La Paz



Campaña Nacional ¡No uso bolsas plasticas!



Campaña ¡No uso bolsas plasticas! San Lorenzo – Tarija Feria del Pan

Con la comunidad

- CAMPAÑA “¡NO USO BOLSAS PLÁSTICAS!”: fue el principal programa medioambiental del año, se distribuyeron 10 mil bolsas de tela, los colaboradores, aprovechando la promoción de productos y servicios de la entidad hablan del daño que causan estas bolsas, en diferentes espacios y también se acudió a los mercados de La Paz. Se trabajó con la Liga de Defensa del Medio Ambiente (LIDEMA) y con un proyecto de la Universidad Católica San Pablo denominado DESEMBOLSATE.
- ARBORIZACIÓN: se quiere impulsar una nueva cultura del árbol que contribuya a un cambio de actitud en la relación con su entorno, además de contribuir a la reducción de las emisiones de CO2. El 2009, **FIE S.A.** realizó una campaña junto con los scouts en la que se sembraron alrededor de 1.000 arbolitos.
- CONCURSO DE BASUREROS ECOLÓGICOS: La Agencia Villamontes organizó el concurso entre algunos colegios para concientizar a los alumnos y la comunidad sobre la separación de basura.
- CONCURSO DE DIBUJO TEMAS AMBIENTALES: La Agencia Tembladerani de La Paz organizó en dos colegios concursos de dibujo y pintura en temas ambientales.
- APOYO EN LA LIMPIEZA DEL PRADO DE CHIMORÉ: Los colaboradores de la agencia Chimoré de Cochabamba participaron en la campaña de limpieza del prado central de su localidad.

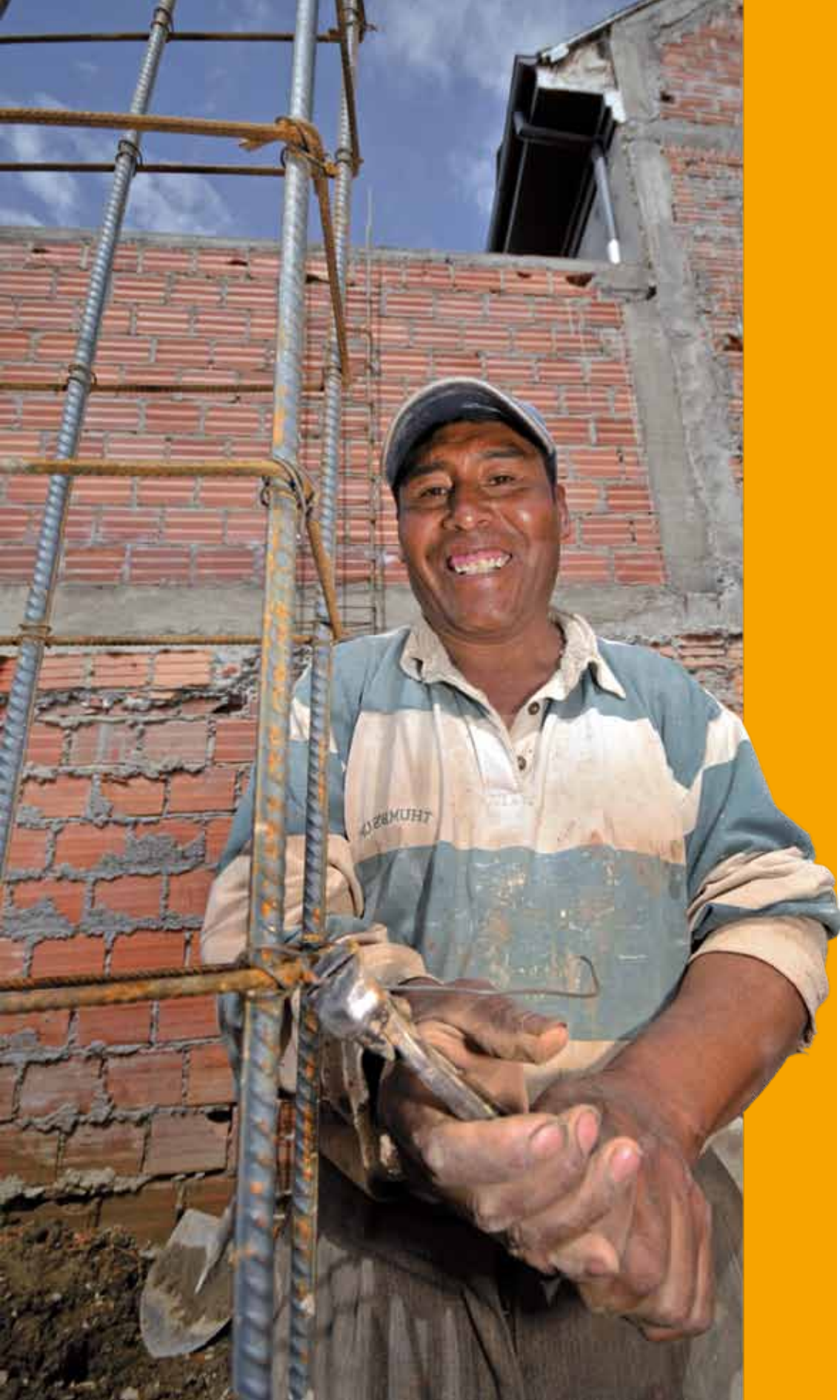


Concurso de dibujo temas ambientales



Cochabamba: Limpieza del Prado del Chapare





8

desempeño
económico





indicadores

El 2009 fue un buen año para **FIE S.A.**, los siguientes indicadores muestran el comportamiento de la entidad en esta y la pasada gestión:

	31/12/2008	31/12/2009
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	15.56%	20.53%
Cartera / Total activo	81.96%	76.82%
Otros activos	2.48%	2.66%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	2.08%	1.93%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	20.16%	19.26%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio (3)	20.26%	19.75%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio (2)	5.83%	5.86%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio (4)	4.61%	4.94%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	11.03%	10.62%
Gastos de administración / (Activo +Contingente) promedio	9.26%	8.41%
Gastos de personal / Total gastos de administración	62.93%	64.08%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS		
Cartera en mora según balance (5) / Cartera bruta	0.67%	0.92%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0.40%	0.40%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	8.15%	8.84%
N° de clientes en mora / Total clientes de crédito	2.74%	2.81%
N° clientes reprogramados / Total clientes de crédito	0.34%	0.36%
SOLVENCIA		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	751.03%	632.01%
Previsión constituida (1) / Cartera D, E, F, G y H	626.62%	568.49%
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	5.04%	5.80%
Coefficiente de adecuación patrimonial	12.34%	12.50%



solvencia

	31/12/2008	31/12/2009
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100.00%	100.00%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	17.43%	22.67%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	28.24%	35.27%
(Disponibilidades+Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	64.20%	79.46%

(1) Previsión de cartera y contingente + previsión genérica voluntaria+previsión cíclica

(2) Obligaciones con el público + Obligaciones con bancos y entidades financieras + Obligaciones subordinadas

(3) y (4) Representan la tasa de interés activa y pasiva promedio, respectivamente

(5) Mora según balance = cartera vencida + cartera en ejecución

Para mayor información ver la memoria Institucional.





9

comunicación
sobre el
progreso al
pacto global
(COP)





La Paz, 10 de mayo de 2010
BANCO FIE/GG/C/087/2010

Sr. Ban Ki - moon
Secretario General de las Naciones Unidas
Nueva York
USA

REF: COP 2009

Estimado señor:

En calidad de miembro del pacto global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar la Memoria Social de la Entidad en la que se incluye la Comunicación del Progreso 2009 al Pacto Global.

FIE se ha adherido al Pacto Global en noviembre de 2006 con el firme propósito de desarrollar sus actividades en el marco ético que esta iniciativa propone. Con la Memoria social pretendemos rendir cuentas de una gestión empresarial que integra la sostenibilidad en todos los aspectos del negocio, hacia todos nuestros públicos de interés.

Si bien nos sentimos orgullosos al decir que FIE S.A. nació con una misión social, el adoptar los principios del Pacto Global nos lleva a formalizar los mismos en la estrategia del negocio, de manera transversal, incluyéndolos en todos los aspectos de gestión.

Esperando haber cumplido en tiempo y forma con los requisitos establecidos por el Pacto Global, lo saludamos con nuestra mayor consideración.

Elizabeth Nava S.
Gerente General
Banco FIE SA

CC. Arch
ENS/KCG

Oficina Nacional
Calle General Gonzales N° 1272
Telf. 2 485222 • Casilla: 15032
www.bancofie.com.bo

La Paz
Telf: 2 117901

Santa Cruz
Telf: 3 399006

El Alto
Telf: 2 823930

Sucre
Telf: 6 442700

Cobija
Telf: 8 424019

Trinidad
Telf: 4 652578

Potosí
Telf: 6 223275

Tarja
Telf: 6 672049

Oruro
Telf: 5 252815

Cochabamba
Telf: 4 525906



fie
FONDO FINANCIERO PRIVADO

En FIE S.A.
te ofrecemos:

- Créditos
- Caja de Ahorro
- Depósito a Plazo Fijo
- Giros y Remesas
- Impuestos
- Cobro de Servicios

Compromisos
que se viven día a día

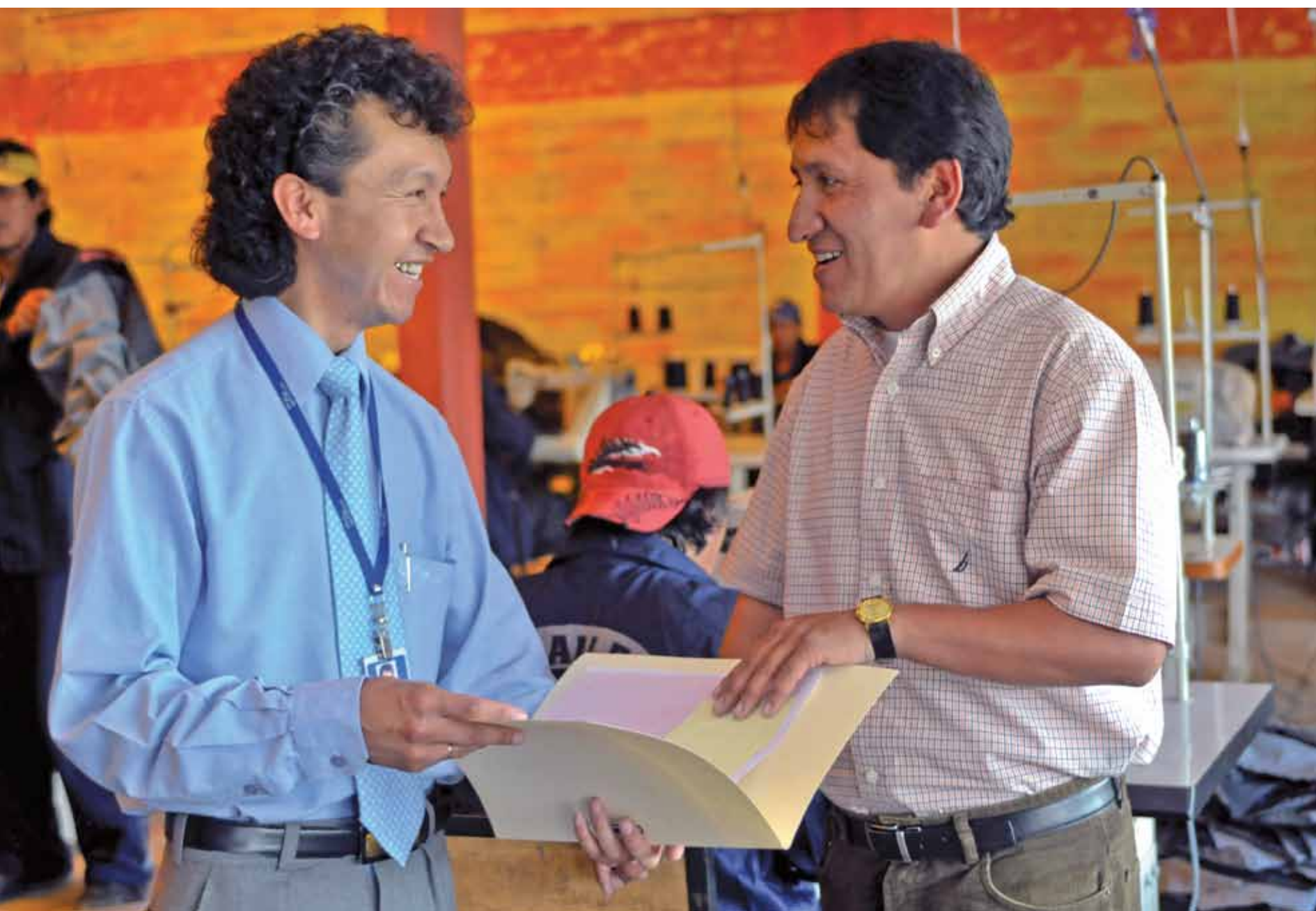
Un Crédito FIE es
el impulso que tu
negocio necesita

fie



10

indicadores
GRI



informe



En la siguiente tabla se informan las secciones de la Memoria de Responsabilidad Social y Memoria institucional, en las que se presentan aspectos en concordancia con los lineamientos de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), con su Suplemento Sectorial para el Sector Financiero.

La auto verificación realizada sobre los niveles de aplicación del GRI establece que esta Memoria se encuentra en el nivel C.

Referencias

- MI: Memoria Institucional
- MS: Memoria Social
- N/A: No aplica a las actividades de la entidad
- N/D: No disponible, se ejecuta pero no se cuenta con información al respecto
- P: Indicador principal
- A: Indicador adicional

NOTA: Las filas resaltadas con celeste, muestran la comunicación sobre el progreso (COP) al Pacto Global de las Naciones Unidas. una vez hecho el diseño se pondrá el n° de pag.



1. VISIÓN Y ESTRATEGIA	REF. Pág
1.1 Declaración del máximo responsable	5
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades clave	5
2. PERFIL	
2.1 Nombre de la organización	Tapa y contratapa
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	14,15
2.3 Estructura operativa de la organización	12
2.4 Localización de la sede principal	Contratapa
2.5 Países en los que opera	17
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	17
2.7 Mercados donde presta servicios	11
2.8 Dimensiones de la organización informante	17
2.9 Cambios significativos del período	17 y 65
2.10 Premios y distinciones recibidos en el periodo	18
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
3.1 Período cubierto por la información	7
3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente	Nota 15
3.3 Ciclo de presentación de memorias	Nota 15
3.4 Datos de contacto para realizar preguntas sobre la memoria	Contratapa
3.5 Proceso de definición del contenido	Nota 1
3.6 Cobertura de la Memoria	Nota 1
3.7 Existencia de limitaciones de alcance o cobertura de la memoria	Nota 2
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa	Nota 3
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores	N/A
3.10 Efectos de las correcciones de información de informes anteriores	Nota 4
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre alcance y cobertura	Nota 4
3.12 Localización de contenidos básicos de la memoria – índice GRI	73
3.13 Política y práctica sobre verificación externa de la memoria	N/D
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GOBIERNO	
4.1 Estructura de gobierno	13
4.2 Características de la presidencia del Directorio	13
4.3 Para organizaciones con estructura unitaria, consejeros independientes o no ejecutivos	N/A
4.4 Comunicación entre accionistas y empleados hacia el Directorio	N/A
4.5 Vínculo entre la retribución de los directores, ejecutivos y el desempeño de la organización	Nota 5
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Directorio	13
4.7 Capacitación y experiencia exigible a los miembros del Directorio en temas sociales, ambientales y económicos	13
4.8 Declaración, misión, valores, códigos de ética y el estado de su implementación	12, 19 -24

4.9 Procedimientos de evaluación del Directorio del desempeño económico, social y, ambiental de la organización	13
4.10 Evaluación del desempeño económico, social y ambiental del Directorio	13
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Principio de precaución	59
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	54, 59
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca la organización y grado de implicación	17
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	32
4.15 Procedimiento para la definición de los grupos de interés	32
4.16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	32
4.17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	N/A
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	25
EC2 (P) Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	N/A
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	54
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Nota 6
EC5 (A) Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	41
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	53
EC7 (P) Procedimiento para la contratación y proporción de altos directivos locales	37
EC8 (P) Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	54
EC9 (A) Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos	N/D
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	N/A
EN2 (P) Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	N/A
EN3 (P) Consumo directo de energía por fuentes primarias	N/A
EN4 (P) Consumo indirecto de energía por fuentes primarias	N/A
EN5 (A) Ahorro de energía por la conservación y mejoras en la eficiencia	N/A
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	59
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	59
EN8 (P) Captación total de agua por fuentes	N/A
EN9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	N/A
EN10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	N/A
EN11 (P) Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas	N/A
EN12 (P) Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta biodiversidad	N/A
EN13 (A) Hábitats protegidos o restaurados	N/A
EN14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	59
EN15 (A) Número de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	N/A

EN16 (P) Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	N/A
EN17 (P) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	N/A
EN18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	N/D
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	N/D
EN20 (P) NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	N/D
EN21 (P) Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	N/A
EN22 (P) Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	N/A
EN23 (P) Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	N/A
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	N/A
EN25 (A) Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización	N/A
EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	52, 59
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil	N/A
EN28 (P) Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Nota 7
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos, otros bienes y materiales utilizados	N/A
EN30 (A) Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	N/D
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y ETICA EN EL TRABAJO	
LA1 (P) Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región	37
LA2 (P) Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	38
LA3 (A) Beneficios para empleados con jornada completa que no se otorgan a empleados a medio tiempo o temporarios	Nota 8
LA4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Nota 9
LA5 (P) Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	N/A
LA6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	43
LA7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y Número de víctimas mortales	Nota 16
LA8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves	42, 43
LA9 (A) Asuntos de salud y seg. cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	N/A
LA10 (P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	41 - 42
LA11 (A) Programa de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	41 - 42
LA12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	N/D
LA13 (P) Composición de Directorio y plantilla, por sexo, edad, pertenencia minoría	13
LA14 (P) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	40
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	
HR1 (P) Porcentaje y Número total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	52
HR2 (P) Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	N/D
HR3 (A) Horas de formación de los colaboradores sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	42
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Nota 10
HR5 (P) Actividades contra la libertad de asociación y medidas que respalden estos derechos	Nota 9
HR6 (P) Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas para contribuir su eliminación	Nota 11

HR7 (P) Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas para contribuir su eliminación	Nota 11
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos	N/D
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas N/A	Nota 12
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	
SO1 (P) Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades	54
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	19 - 24
SO3 (P) Porcentaje empleados formados en anticorrupción	19 - 24
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	19 - 24
SO5 (P) Posición en las políticas públicas, participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Nota 13
SO6 (A) Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Nota 14
SO7 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	N/A
SO8 (P) Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes	N/D
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	46 - 52
PR2 (A) Número total de incidentes derivados del incumplimiento	46 - 52
PR3 (P) Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios	46 - 52
PR4 (A) Número total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	46 - 52
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	46 - 52
PR6 (P) Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	32
PR7 (A) Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Nota 7
PR8 (A) Número total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Nota 7
PR9 (P) Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios	Nota 7
SUPLEMENTO SECTORIAL	
GESTIÓN DE LA RSE	
INT1 Política Interna de RSC	31
INT2 Rotación de empleados y creación de empleo	38
INT3 Satisfacción de empleados	38
INT4 Retribución de los altos directivos	N/D
INT5 Remuneración vinculada a la sostenibilidad	N/D
INT6 Ratio salarial hombres/mujeres	40
INT7 Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	37
DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD	
SOC1 Obras benéficas	54
SOC2 Valor Económico Añadido (EVA)	25
PROVEEDORES	
SUP1 Seguimiento de los principales proveedores	N/D
SUP2 Satisfacción de proveedores	N/D

BANCA MINORISTA		
RB1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista		46 - 52
RB2 Perfil de la política de créditos		46 - 52
RB3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos		46 - 52
BANCA DE INVERSIÓN		
IB1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión		N/A
IB2 Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales		N/A
IB3 Operaciones con un alto contenido social y medioambiental		N/A
GESTIÓN DE ACTIVOS		
AM1 Aspectos sociales de la política de gestión de Activos		N/D
AM2 Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad		N/D
AM3 Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)		13
SEGUROS		
INS1 Aspectos sociales de la política de seguros		N/A
INS2 Perfil de los clientes		N/A
INS3 Reclamaciones de clientes		N/A
INS4 Seguros con aspectos de sostenibilidad		N/A
INDICADORES AMBIENTALES		
F1 Políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas		46
F2 Procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales		N/D
F3 Umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales		59
F4 Procesos de implementación y cumplimiento de los clientes de los aspectos medioambientales		59
F5 Procesos para mejorar la competencia de los empleados sobre riesgos y oportunidades medioambientales		59
F6 Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de riesgos medioambientales		N/A
F7 Interacciones con clientes, comunidad y socios empresariales en riesgos y oportunidades medioambientales		59
F8 Porcentaje y número de compañías mantenidas en cuestiones medioambientales		N/D
F9 Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia		N/D
F10 Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto		N/D
F11 Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto		N/D
F12 Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas		N/D
F13 Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos		59

Notas:

- Nota 1** El contenido de la Memoria se ha definido, considerando materialidad tomando como guía los indicadores establecidos en el GRI, por los hechos realizados en el 2009.
- Nota 2** En algunos puntos existe limitación en el alcance, según el GRI, debido a que no aplican por la naturaleza de operaciones de una entidad financiera.
- Nota 3** En el ejercicio no han surgido aspectos que puedan afectar la comparación informativa.
- Nota 4** No ha habido cambios significativos respecto a la información de períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria, ni reexpresión de información de memorias anteriores.
- Nota 5** No existe vínculo entre la retribución de los directores y el desempeño de la organización, sin embargo, los ejecutivos al igual que el resto de los colaboradores tienen bonos adicionales ligados al desempeño de la entidad.
- Nota 6** **FIE S.A.** no recibe ninguna ayuda económica de ningún gobierno.
- Nota 7** No se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de: leyes y regulaciones, prácticas monopólicas o contra la libre competencia, vinculadas a incumplimiento de normativa ambiental, vinculados a la privacidad y fuga de datos personales, o por incumplimiento de las normas de Defensa del Consumidor.
- Nota 8** Se tiene previsto otorgar los mismos beneficios a empleados a jornada parcial que los que tienen jornada completa, salvo el salario que será proporcional al tiempo trabajado.
- Nota 9** Pese a que no se ha realizado ninguna acción para no admitir la libertad de asociación, no se han conformado sindicatos al seno de la organización.
- Nota 10** No se registraron incidentes por discriminación.
- Nota 11** Por la actividad que desarrolla **FIE S.A.**, no existen actividades que impliquen el trabajo forzoso o trabajo infantil, sin embargo, es un aspecto que se está empezando a evaluar en los clientes de crédito.
- Nota 12** No se registraron incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos de los indígenas.
- Nota 13** A través de ASOFIN se participa en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbyng.
- Nota 14** La entidad no realiza aportes a partidos políticos u organismos relacionados.
- Nota 15** El ciclo de presentación de memorias es anual y la fecha de la memoria anterior más reciente es con información al 31 de diciembre de 2008.
- Nota 16** La información respecto a accidentes y enfermedades es la siguiente:

	CASOS	DÍAS PERDIDOS
Enfermedades	44	429
Accidentes de trabajo	14	72
TOTAL	58	501





información corporativa

Nombre:	Fondo Financiero Privado para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.
Nombre Comercial:	FIE S.A.
Representante Legal:	Gerente General – Elizabeth Nava Salinas
Sede Oficina Nacional:	Calle General Gonzáles, N° 1272, zona San Pedro, La Paz Bolivia
Teléfono/fax:	(591-2) 2485222
Página WEB:	www.bancofie.com.bo

2009