

**BALANCE**  
Social

2014



BALANCE

S o c i a l

2

0

1

4







# Índice

<b>Carta de la Presidenta de Directorio .....</b>	<b>5</b>
<b>Capítulo 1 Perfil de Banco FIE .....</b>	<b>7</b>
1.1 Filosofía Corporativa .....	8
1.2 Banco FIE en cifras .....	10
1.3 Organización y estructura .....	12
1.4 Portafolio de productos y canales de atención .....	13
1.5 Asociaciones y adhesiones .....	14
1.6 Premios y reconocimientos .....	14
<b>Capítulo 2 Gestión corporativa .....</b>	<b>17</b>
2.1 Gobierno Corporativo .....	18
2.2 La Ética .....	21
2.3 RSE para Banco FIE .....	22
2.3 Calificación de Desempeño de RSE .....	25



Capítulo 3 Estrategia para el cumplimiento de la función social .....27

3.1 Perspectiva Interna .....28

3.2 Perspectiva Normativa .....28

Capítulo 4 Desempeño Económico .....31

4.1 Principales resultados .....32

4.2 Calificaciones de desempeño financiero .....32

4.3 Estado de demostración de la distribución de los ingresos por grupo de interés .....33

Capítulo 5 Desempeño Social .....35

5.1 Trabajadores y trabajadoras .....36

5.2 Clientela .....39

5.3 Comunidad .....48

5.4 Calificación de Desempeño Social .....49

Capítulo 6 Desempeño Ambiental .....51

6.1 Estudio de impacto ambiental del sector minero .....52

6.2 Crédito ambiental .....52

6.3 Programas de apoyo al cuidado del medio ambiente .....52

Capítulo 7 Reportes al Pacto Global y GRI .....55

7.1 Comunicación sobre el progreso al Pacto Global .....56

7.2 Reporte GRI .....57

# Carta de la Presidenta de Directorio

**Estimados/as lectores y lectoras:**

Desde hace 29 años FIE se destaca por una profunda vocación de servicio en favor de la población boliviana de escasos recursos. Al inicio, su misión estuvo orientada a brindar acceso al crédito a sectores desfavorecidos y desatendidos de la población boliviana. En la actualidad, se constituye en un banco múltiple que atiende prioritariamente a la micro, pequeña y mediana empresa con servicios financieros de calidad y una adecuada solvencia; con la firme determinación de promover la inclusión financiera en áreas rurales, periurbanas y urbanas.

En 2007 emite su primera Memoria de Responsabilidad Social, en la que voluntariamente difunde a la sociedad los resultados de sus acciones, no sólo desde una perspectiva económica, sino también social y ambiental, utilizando estándares internacionales del Global Reporting Initiative – GRI.

La Ley 393 de Servicios Financieros y el nuevo marco reglamentario vigente en nuestro país, plantean una transformación del sistema financiero, estableciéndole una función social asociada fundamentalmente al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza, y la exclusión social y económica de la población.

Alineados al actual marco normativo plasmado en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, que reafirma lo que ha marcado la historia de FIE, presentamos el Balance Social 2014, donde mantenemos la difusión voluntaria de nuestro desempeño social y de la responsabilidad social como una forma de gestión transversal a nuestras actividades, ajustamos los contenidos a lo requerido en la nueva normativa y mantenemos los estándares internacionales a través del GRI y de la Calificación de Desempeño Social realizada por MicroFinanza Rating.

Como un banco múltiple, con las condiciones para atender eficientemente a todos los segmentos de la población boliviana, nuestro compromiso se refuerza para continuar trabajando y profundizando la inclusión financiera con calidad, calidez, respeto a los derechos de los y las consumidores financieros y clientela, aportando activamente al desarrollo de las economías reales, productivas, agropecuarias y rurales a través del fomento a la micro, pequeña y mediana empresa en Bolivia.

  
Ximena Behoteguy  
Presidenta de Directorio  
Banco FIE





capítulo 1

Perfil de  
Banco FIE





# Perfil de Banco FIE

**Banco FIE** es una entidad de intermediación financiera que opera como Banco Múltiple, constituida bajo el régimen comercial de sociedad anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia; regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cuyo propósito es brindar servicios financieros con equidad y transparencia a los diferentes sectores de la población boliviana, fomentando, principalmente y de forma sostenida, el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa.

Tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia y es una de las entidades financieras con mayor cobertura nacional, cubriendo zonas rurales, periurbanas y urbanas.

Su trabajo tiene el propósito de incidir en la inclusión financiera como un pilar fundamental de su identidad, priorizando la calidad y calidez en el servicio al cliente y la ética en su accionar, en un marco de eficiencia y adecuada gestión de riesgos.

## 1.1 Filosofía Corporativa

### Misión

Ser la institución 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 institución 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.

### Valores

Su labor se inspira y sustenta en los valores que promueve entre sus trabajadores y trabajadoras:

Actuamos con **HONESTIDAD**, demostrando honradez y rectitud. Decimos la verdad más allá de las consecuencias. Buscamos ser congruentes entre lo que decimos y lo que hacemos.

Cumplimos con **RESPONSABILIDAD** los compromisos y las metas que nos trazamos. Asumimos las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.

Procedemos con **RESPECTO**, brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado y aceptando las diferencias.

Nos conducimos con **LEALTAD**, siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos, con nuestros ideales y principios, considerando la confianza que merecen todos.

Actuamos con **JUSTICIA**, siendo ecuánimes, imparciales, objetivos y equitativos en nuestras acciones y decisiones. Damos y pedimos a cada quién lo que le corresponde.

Trabajamos con **TRANSPARENCIA**, mostrando nuestro accionar con claridad y oportunidad, sin ocultar ni cambiar información que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.

### Historia

FIE nació el año 1985 como una Organización No Gubernamental (ONG) y fue la entidad pionera en Bolivia en la introducción del microcrédito individual. Desarrolló una tecnología propia e innovadora para brindar financiamiento a pequeñas unidades productivas integradas por familias de escasos recursos económicos y sin posibilidades de acceso al sistema financiero tradicional.

En sus 29 años de trayectoria, ha perfeccionado el funcionamiento de esta tecnología crediticia, utilizada para garantizar la sostenibilidad, el fortalecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresa, atendiendo de forma efectiva y oportuna sus necesidades, y apoyando los emprendimientos económicos de cientos de miles de bolivianas y bolivianos.

En 1998, la ONG FIE constituye una entidad regulada bajo la figura de Fondo Financiero Privado (FFP), promoviendo la ampliación y diversificación de productos y servicios, y la expansión geográfica, llegando principalmente a zonas rurales y periurbanas de Bolivia.

En 2010 inicia operaciones como banco, consolidando su compromiso y filosofía de servicio. En 2014, en el marco de la nueva Ley de Servicios Financieros, la entidad tomó la decisión de ser un banco múltiple, si bien su orientación principal es el microcrédito, ahora también brinda servicios financieros a otros segmentos de la población boliviana con calidad, calidez y eficiencia.

## 1.2 Banco FIE en cifras

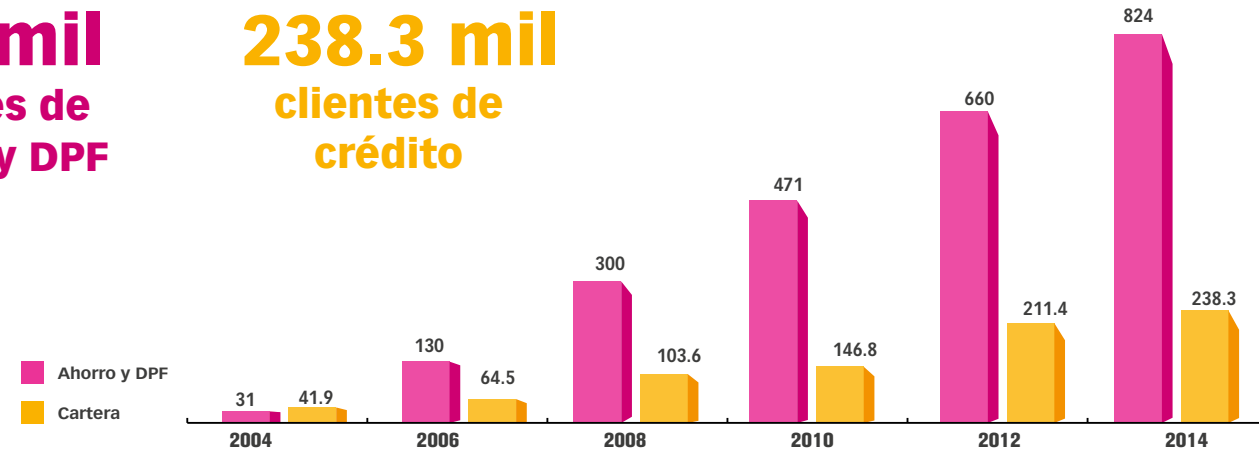


**824 mil**  
clientes de  
ahorro y DPF

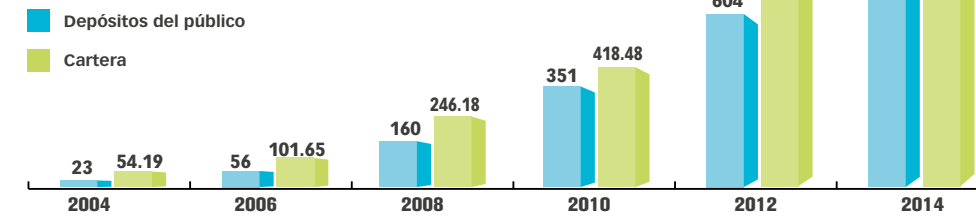


**238.3 mil**  
clientes de  
crédito

**Evolución del número de clientes  
(En miles)  
Al cierre de gestión**



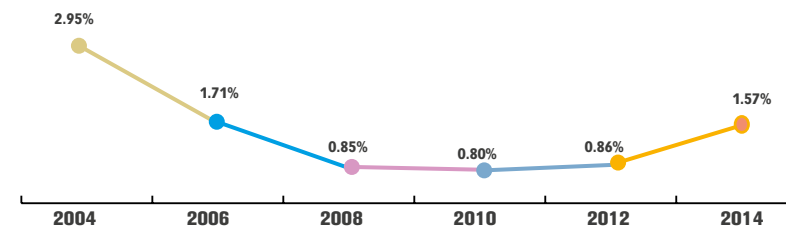
**Evolución de cartera y depósitos  
en millones de dólares  
Al cierre de gestión**



**808 millones**  
de dólares en captaciones del público

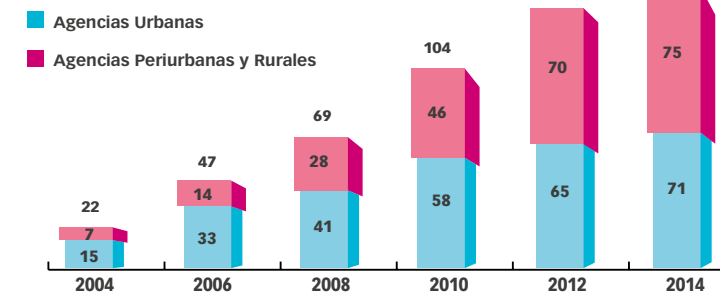
**1,041.9 millones**  
de dólares en cartera de créditos

**Evolución de la mora al día siguiente  
Al cierre de gestión**



**1.57%**  
de cartera en mora al día  
siguiente de la fecha de pago

**Evolución del número de agencias  
Al cierre de gestión**



**146**  
sucursales,  
agencias y oficinas  
feriales, además:

**77**  
oficinas externas, ventanillas  
de servicios y un punto  
promocional

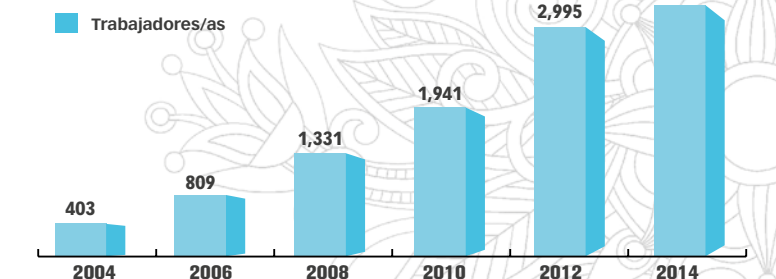
**72**  
cajeros automáticos



**Evolución del número de trabajadores/as  
Al cierre de gestión**



**3,266 trabajadores/as**



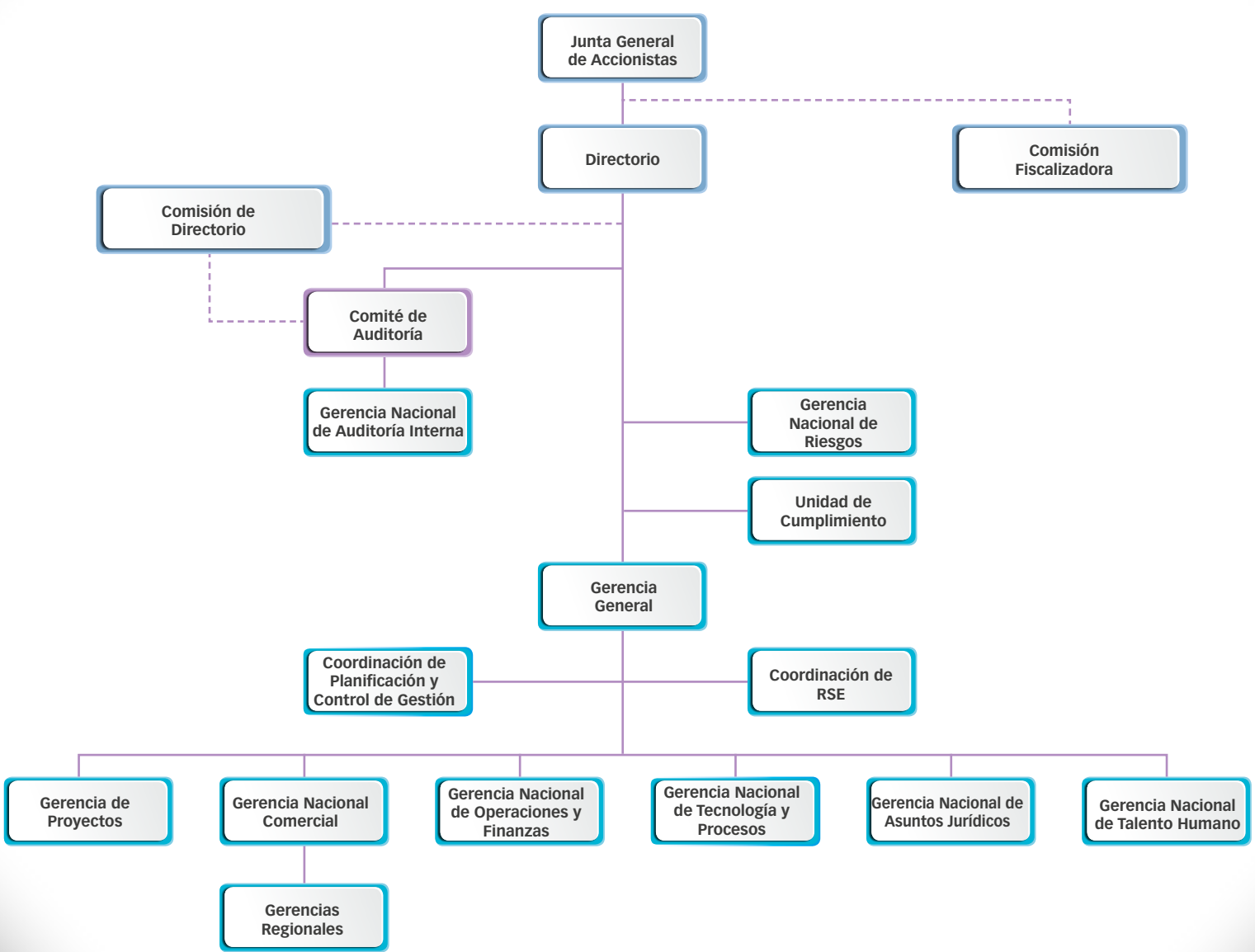
### 1.3 Organización y estructura

La estructura organizacional de **Banco FIE** mantiene una dinámica evolutiva que responde a la filosofía de la entidad, los cambios en el entorno y las necesidades internas de desarrollo, buscando el cumplimiento de su misión.

En 2014, se dio inicio a un proceso de reestructuración que acompaña la consolidación de la entidad como banco

múltiple y la mejora tecnológica a través del proyecto Nuevo Core, para lo cual se aplicaron las siguientes modificaciones: implementación de la Gerencia de Proyectos y reestructuración de la Gerencia Nacional de Finanzas y Operaciones.

#### ORGANIGRAMA Gestión 2014



**Banco FIE** opera a través de siete regionales con cobertura en los nueve departamentos de Bolivia, manteniendo la Oficina Central en la ciudad de La Paz. La organización promueve la descentralización impulsando mayor cercanía y la adaptación de sus esquemas de servicio a las necesidades de las distintas regiones del país.

- Regional La Paz – Pando
- Regional El Alto
- Regional Cochabamba
- Regional Santa Cruz – Beni
- Regional Tarija
- Regional Potosí – Chuquisaca
- Regional Oruro

### 1.4 Portafolio de productos y canales de atención

#### Portafolio de productos de crédito

- Microcrédito
- Crédito PyME
- Crédito para asalariados
- Crédito hipotecario de vivienda
- Crédito de Vivienda de Interés Social
- Líneas de crédito
- Crédito agropecuario
- Crédito a la cadena productiva
- Boletas de garantía
- Garantía a primer requerimiento
- Crédito Ambiental
- Crédito Educativo Superación
- Línea de Crédito Mis Estudios
- Crédito Nuevos Emprendimientos.

#### Portafolio de productos de captaciones

- Cuenta de ahorro
- Depósito a Plazo Fijo
- DPF Promocional “La Movida Inteligente”
- Cuenta ahorro programado
- Cuenta “La Rendidora”
- Cuenta infantil: Mi Cajita de Ahorro
- Cuenta Peso a Peso
- Cuenta Libre – Banca joven.

#### Productos complementarios

- Seguro de Vida Familia
- FIE 24 Horas - tarjeta de débito.

#### Canales de atención

- **Banco FIE**, tiene una amplia red de 223 puntos de atención financiera distribuidos en zonas urbanas y rurales de Bolivia, con 144 sucursales y agencias, 21 oficinas externas y feriales, 57 ventanillas de cobranza y 1 punto promocional.
- Adicionalmente, amplió su red de cajeros automáticos a nivel nacional, alcanzando un total de 72.

**Banco FIE**, además de la extensa red de oficinas y cajeros automáticos, dispone de otros medios de acceso a sus servicios.

**Página web.** Brinda información actualizada, oportuna y de fácil acceso, que incluye opciones como simuladores, contactos y acceso al servicio FIE Responde.

**FIE Net.** Banca transaccional por Internet, que permite acceso a una gama de servicios para clientes de crédito y captaciones con acceso 24/7.

**Cajero Vecino.** Oficinas externas instaladas en negocios como supermercados, galerías y otros. A través del Cajero Vecino se pueden realizar transacciones como depósitos



y retiros de cuenta de ahorro, pago de créditos, pago de servicios, recepción de giros y transferencias, entre otras.

**FIE Responde - Contact Center.** Es un servicio de atención de consultas y reclamos a través del Punto de Reclamo<sup>1</sup>, incluye atención inmediata a consultas sobre productos, servicios, ubicación y contacto con oficinas, horarios de atención, entre otros.

## 1.5 Asociaciones y adhesiones

**Alianza Global de una Banca con Valores (GABV):** es una red independiente de bancos que dirige su financiamiento al desarrollo sostenible de la población carente de servicios, comunidades y medio ambiente. Está compuesta por 22 miembros que liderizan el concepto de banca sostenible en el mundo, bancos de Asia, África, Latinoamérica, Norteamérica y Europa.

**Pacto Global de las Naciones Unidas:** actualmente es la iniciativa de ciudadanía corporativa más importante del mundo. 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. **Banco FIE** es una de las empresas y organizaciones adheridas al Pacto Global en Bolivia.

**GRI - Global Reporting Initiative:** es una iniciativa que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sustentable. Desde el 2008, la entidad presenta en su memoria los indicadores de desempeño económico y social conforme establece el GRI.

**Smart Campaign:** Es la Iniciativa Global de Protección al Cliente en la industria de las Microfinanzas, busca unir a los líderes en microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector. **Banco FIE** se sumó a esta campaña el año 2009.

**MF Transparency:** es una iniciativa a escala mundial a favor de la asignación de precios transparentes y justos en la industria de microfinanzas, **Banco FIE** se adhirió el 2010 a esta iniciativa reportando la información requerida.

**ASOFIN (Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas):** es el gremio de las entidades de microfinanzas reguladas, donde **Banco FIE** comparte, en forma transparente, su información y aporta al desarrollo de la industria.

## 1.6 Premios y reconocimientos

**Banco FIE**, en el 2014 obtuvo las siguientes distinciones:

- El Sello de Transparencia de Precios en Bolivia, el mismo es otorgado por la Iniciativa MF Transparency a entidades microfinancieras que han demostrado un compromiso genuino en la fijación transparente de precios en el mercado microfinanciero boliviano.
- Recibió un reconocimiento en la categoría “Forjadores del espíritu de San Francisco de Asís en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas”, otorgado durante la conmemoración de los 15 años de vida de la Universidad Privada San Francisco de Asís.
- Fue reconocido como el mejor banco de microcrédito y para prestarse en La Paz, y el mejor banco de microcrédito en Tarija en el Ranking de Marcas 2014 del Semanario Bolivian Business.
- Fue reconocido entre las 100 empresas bolivianas con mejor reputación, responsabilidad y gobierno corporativo en el Ranking Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa) 2014.



<sup>1</sup> Sistema de gestión de reclamos cuyo funcionamiento es normado y supervisado por la ASFI.





## capítulo 2



# Gestión corporativa



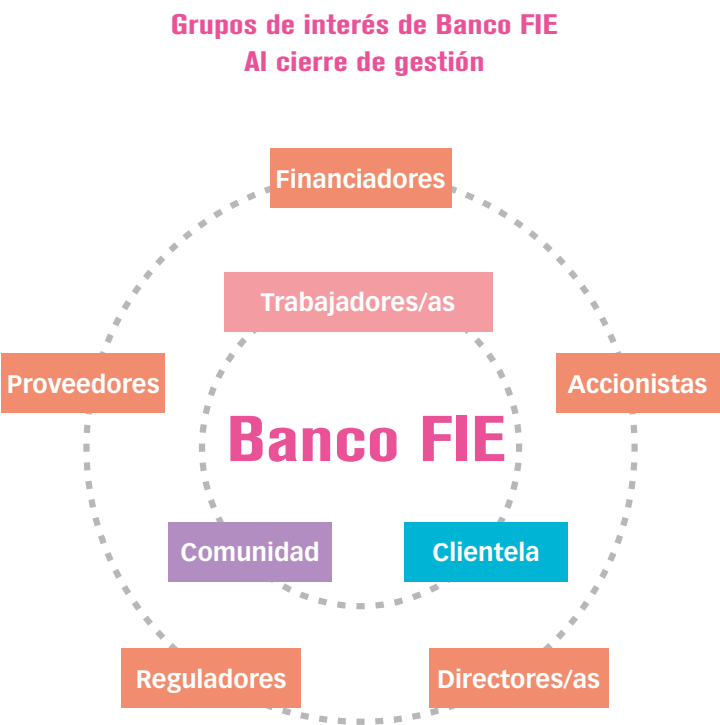
# Gestión corporativa

## 2.1 Gobierno Corporativo

**Banco FIE** reconoce que el diseño y la implementación de un modelo de gobierno corporativo y de buenas prácticas establece el fortalecimiento de altos estándares de gobernabilidad; lo que permite a **Banco FIE** un comportamiento responsable, buscando la generación de valor para los distintos grupos de interés.

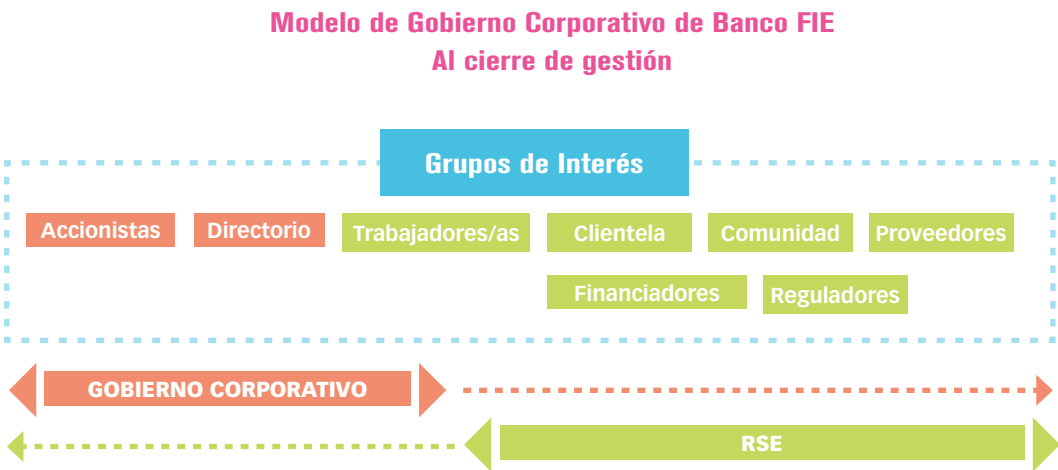
### Grupos de interés<sup>2</sup>

La entidad tiene identificados a sus grupos de interés y ha priorizado a los/as trabajadores/as, clientela y comunidad como los que reciben el mayor impacto de sus actividades, y donde su filosofía y lineamientos generales adquieren mayor relevancia en la otorgación de plenas garantías, una adecuada protección de sus derechos y un trato digno y equitativo.



### Modelo de Gobierno Corporativo

**Banco FIE** establece su modelo de gobierno corporativo de acuerdo a sus grupos de interés y ha definido los mecanismos adecuados para garantizar una conducta institucional alineada a su filosofía, su identidad y cultura corporativas.



<sup>2</sup> Grupos de interés o stakeholders son grupos de personas que pueden influir o verse afectados por las actividades de la entidad, sea en forma positiva o negativa.

**Banco FIE** tiene un Código de Gobierno Corporativo que describe y detalla los principios, derechos, obligaciones y funciones de los/as Accionistas, Directorio y la Alta Gerencia. Asimismo, el Manual de Políticas y Normas de RSE establece los parámetros de relacionamiento con los trabajadores/as, la comunidad, proveedores, financiadores y reguladores.

El Comité de Directorio de Gobierno Corporativo, a través del Reglamento Interno de Gobierno Corporativo, es la instancia que tiene entre sus competencias conocer, evaluar y dirimir las controversias e incumplimientos al marco formal de la entidad, que se generen a nivel de Accionistas, Directorio y Alta Gerencia. De igual manera, este reglamento establece los mecanismos encaminados a administrar y/o solucionar los posibles conflictos de interés al interior de la organización.

### Instancias de Gobierno Corporativo

#### Accionistas

Al cierre de gestión, el 92.21% del paquete accionario pertenece a inversionistas institucionales y el restante a personas naturales. Destaca la participación de accionistas

locales e internacionales que coinciden en mantener la visión de desarrollo social de las microfinanzas y de protección al medio ambiente.

El 54.18% de las acciones pertenece a la Corporación FIE, creada por ONG FIE, la primera sociedad de inversiones en microfinanzas con capitales bolivianos que promueve la transferencia tecnológica generada en Bolivia hacia otros países.

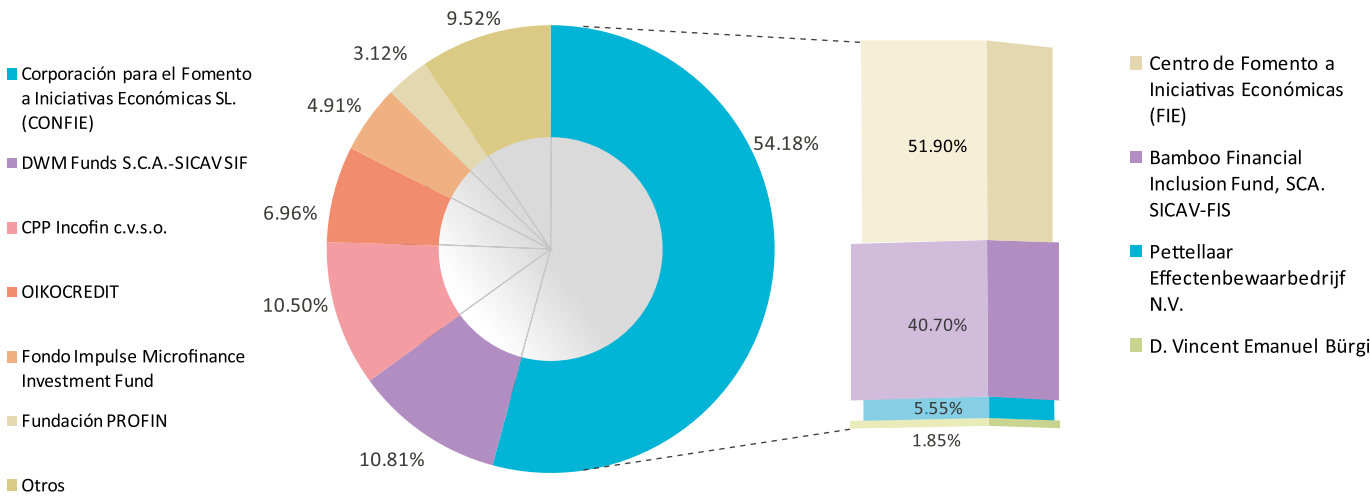
#### Composición accionaria Al 31 de diciembre de 2014

Nombre	Participación social
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL	54.18%
DWM Funds S.C.A. SICAV-SIF (DWM)	10.81%
CCP INCOFIN CVSO	10.50%
OIKOCREDIT	6.96%
Fondo IMPULSE Microfinance Investment Fund S.A.	4.91%
Raúl Adler Kavlin	3.14%
Fundación PROFIN	3.12%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Federico Rück Uriburu Pinto	1.24%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.97%
Peter Brunhart Gassner	0.89%
Peter Brunhart Frick	0.69%
María del Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.20%
Fundación Walter Berta	0.20%
María Gerta Bicker	0.18%
Ronald Brunhart Pfiffner	0.08%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>





Composición accionaria con detalle de la composición de CONFIE  
(Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas)  
Al 31 de diciembre de 2014



Directorio

**Banco FIE** tiene como máximo órgano de gobierno al Directorio, conformado por siete directores y dos síndicos titulares –uno representa a las mayorías y otro a las minorías-.

El Directorio tiene entre sus principales funciones, el control y la definición de lineamientos estratégicos relacionados con el desempeño económico, social y ambiental de la entidad, y en ningún caso sus integrantes asumen funciones ejecutivas. Los/as directores/as participan en los comités especializados que apoyan a Directorio en el análisis de temas específicos puestos a su consideración.

El Código de Gobierno Corporativo establece los roles, funciones, facultades, derechos y obligaciones del Directorio, su composición, los mecanismos de autoevaluación, y la organización y funcionamiento de los comités, entre otros.

Composición de Directorio  
Al 31 de diciembre de 2014

Directorio titular	
Ximena Behoteguy Terrazas	Presidenta
Ricardo Villavicencio Núñez	Vicepresidente
Marisol Fernández Capriles	Secretaria
Noelia Romao Grisi	
Mery Solares Derpic	
Héctor Gallardo Rivas	
Carlos Rocabado Mejía	
Síndicos/as titulares	
Maria Victoria Rojas	
Federico Rück Uriburu Pinto †	
Directorio suplente	
Bernhard Jakob Eikenberg	
Rosa Isabel Posso de Beltrán	(Hasta septiembre de 2014)
Xavier Vincent Marc Pierluca	
Victor Hugo Ruilova Morales	
David Dewez Nina	
Javier Ayoroa Vera	
Síndicos/as suplentes	
Peter Brunhart Gassner	
Jorge Améstegui Quiroga	



Federico Ruck Uriburu Pinto Escalier

Notable boliviano, abogado de profesión, realizó los primeros estatutos para ONG FIE; fue accionista fundador, presidente de directorio y síndico de FFP-FIE S.A. También se desempeñó como síndico en el directorio de **Banco FIE**.

Fue un amigo leal, aliado incondicional, sincero, coherente y comprometido con la visión social y filosofía de trabajo de FIE. Falleció en diciembre de 2014.

Alta Gerencia

Bajo un liderazgo constituido en base a las directrices que emanan de Directorio, la planta ejecutiva de **Banco FIE** conduce la organización hacia la consecución de su misión, priorizando su principal fortaleza: sus recursos humanos.

Alta Gerencia y Gerencias Regionales  
Al cierre de gestión

Oficina Nacional	
Andrés Urquidi Selich	Gerente General
Oscar Vedia Villegas	Gerente Nacional Comercial a.i.
Fernando López Arana	Gerente Nacional de Operaciones y Finanzas
Horacio Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Elisa Aparicio Calero	Gerente Nacional de Riesgos
Nelson Camacho Gutiérrez	Gerente Nacional de Auditoría Interna
Rafael Palma Siles	Gerente Nacional de Tecnología y Procesos

Oficinas Regionales	
Elizabeth Chacón Quiroga	Gerente Regional La Paz – Pando
Roxana Nava Salinas	Gerente Regional Santa Cruz – Beni
Víctor Huanaco Siñani	Gerente Regional El Alto
María Eugenia Mariscal Uzqueda	Gerente Regional Tarija
Willy Martinez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Sabina Callizaya Mamani	Gerente Regional Cochabamba
Marcela Cox Salazar	Gerente Regional Potosí - Chuquisaca

2.2 La Ética

La ética y la responsabilidad corporativa constituyen un pilar de la identidad de **Banco FIE** y es la base del comportamiento deseado entre todos/as sus trabajadores/as. En ese sentido, la entidad ha establecido un sistema de gestión ética que incluye un marco formal -Código de Ética y Código de Conducta -, mecanismos de resolución de dilemas éticos -Comités de Ética-, y la difusión de información a través del portal ético.

El Comité de Gobierno Corporativo, el Comité de Gestión Ética, los Comités de Ética y Representantes Éticos se constituyen en órganos independientes de los niveles administrativos de decisión, que cumplen el propósito de apoyar la construcción de una cultura ética en el Banco.

Código de ética

El Código de ética constituye una guía para el desarrollo del trabajo en **Banco FIE** que establece los valores y principios institucionales, buscando la generación de compromisos personales y organizacionales, con la entidad, sus trabajadores/as y la sociedad.

Código de conducta

Establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe adoptar la entidad, sus directores/as, ejecutivos/as y demás trabajadores/as, en su relacionamiento con los/as consumidores/as financieros/as, en el marco del respeto a sus derechos.



Comités de ética y Comité de Gestión Ética

La oficina nacional y las regionales tienen conformados sus Comités de Ética que funcionan en **Banco FIE** desde 2005 con dos propósitos: promover la ética y tratar controversias éticas entre los/as trabajadores/as.

Estos organismos son independientes a la administración y buscan equidad y objetividad en su accionar. Están conformados por los Representantes Éticos, que son elegidos por los/as propios/as trabajadores/as. Los lineamientos para un comportamiento adecuado de sus representantes están incluidos en el Reglamento para Representantes y Comités de Ética.

Asimismo, **Banco FIE** tiene un Comité de Gestión Ética, instancia superior a los Comités de Ética, compuesto por un miembro de Directorio, un miembro de la Alta Gerencia y un Representante de la Gerencia Nacional de Talento Humano. Su principal función es orientar el accionar institucional al cumplimiento de su filosofía y cultura ética.

En 2014, los Comités de Ética atendieron 13 casos, 11 de los cuales fueron resueltos en la gestión y dos estaban en proceso de resolución al cierre de gestión. Adicionalmente, un caso fue atendido y resuelto por el Comité de Gestión Ética.

Portal ético

El Portal Ético es un espacio interno destinado exclusivamente a la gestión ética en la entidad para informar a todos/as sobre

la conformación de comités, los/as representantes éticos y sus datos de contacto. Asimismo, el/la trabajador/a puede acceder a normativa, lecturas y casos sobre esta temática. En la gestión 2014 se registró un promedio de más de 1.000 visitas mensuales.

2.3 RSE para Banco FIE

Durante sus 29 años de trayectoria, FIE ha profundizado su accionar socialmente responsable en beneficio de sus grupos de interés, priorizando a sus trabajadores/as, su clientela y la comunidad donde tiene presencia. La entidad asume la Responsabilidad Social Corporativa como una forma de hacer gestión, transversal a toda la organización, y promueve la reducción de desigualdades, la contribución al desarrollo sustentable y el respeto a los derechos humanos y la diversidad a través de sus acciones, considerando sus decisiones y consecuencias no sólo en lo económico sino también en lo social y medio ambiental.

Gestión de RSE

**Banco FIE** tiene el Manual de Políticas de RSE que establece los lineamientos generales de actuación institucional respecto a los grupos de interés. Las políticas de RSE establecen el marco que permite tomar decisiones estratégicas y operativas para la implementación de la función social de la organización, de acuerdo a las prioridades establecidas. Su cumplimiento se refleja en los resultados de desempeño en las tres dimensiones: económica, social y ambiental.

	PRIORIDADES	POLÍTICA DE RSE <sup>3</sup>
POLÍTICAS GENERALES	Reducción de desigualdades	<b>Banco FIE</b> busca reducir las desigualdades.
	Promover el desarrollo sustentable	<b>Banco FIE</b> busca que sus acciones sean compatibles con el desarrollo sustentable.
	Respeto por los derechos humanos	<b>Banco FIE</b> busca que sus acciones sean compatibles con el respeto por los derechos humanos.
	Respeto por la diversidad	<b>Banco FIE</b> promueve el respeto por la diversidad y por las personas con capacidades diferentes.
	Transparencia en la información	<b>Banco FIE</b> es transparente en su gestión y comunica de manera clara y oportuna sus decisiones y actividades.
POLÍTICAS ESPECÍFICAS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS <sup>4</sup>	Trabajadores/as	<b>Banco FIE</b> promueve una cultura basada en principios y valores éticos. <b>Banco FIE</b> cuida que el ambiente laboral esté libre de acoso sexual, laboral y abuso de autoridad. <b>Banco FIE</b> promueve la capacitación. <b>Banco FIE</b> se ocupa por el equilibrio trabajo, familia, y vida personal. <b>Banco FIE</b> promueve la equidad de género y rechaza todo tipo de discriminación. Promueve la igualdad de oportunidades a sus trabajadores. Establece remuneraciones y compensaciones justas y competitivas con el mercado.
	Clientela	<b>Banco FIE</b> garantiza un servicio accesible, equitativo y de calidad a la clientela. <b>Banco FIE</b> promueve finanzas responsables, aplicando los Principios de Protección al Cliente <sup>5</sup> . <b>Banco FIE</b> proporciona productos y servicios con características sociales y ambientales. <b>Banco FIE</b> es solidario con clientes ante eventualidades externas como desastres naturales. <b>Banco FIE</b> anualmente mide la pobreza de su clientela.
	Comunidad	<b>Banco FIE</b> trabaja por la inclusión financiera a través de: <ul style="list-style-type: none"><li>La Educación Financiera.</li><li>Apertura de oficinas y/o canales alternos de atención en zonas desatendidas.</li><li>Adecuación de oficinas para la atención de personas con capacidades diferentes.</li></ul> <b>Banco FIE</b> apoya a la comunidad a través de acciones específicas priorizando niños y derechos humanos.
POLÍTICAS ESPECÍFICAS CON EL MEDIO AMBIENTE	Medio ambiente	<b>Banco FIE</b> concientiza y sensibiliza a sus grupos de interés sobre el cuidado del medio ambiente. <b>Banco FIE</b> desarrolla productos con características medioambientales. <b>Banco FIE</b> cada tres años mide su huella de carbono.

3 Parte pertinente de la política enunciada en el Manual de Políticas de RSE.  
4 Referidas a los Grupos de Interés priorizados. El Manual de Políticas de RSE establece también políticas específicas para el resto de grupos de interés.  
5 Principios enunciados por la iniciativa SMART CAMPAIGN.



**Banco FIE** incluye en su Planificación Estratégica 2012 - 2016 la dimensión específica de RSE y el objetivo de “Fortalecer el impacto social y económico de **Banco FIE** en la cadena de valor de la entidad”. Asimismo, en el Plan Operativo Anual 2014, establece el objetivo específico de “Profundizar el enfoque de RSE de manera transversal en todo el accionar de la entidad”.

Estos objetivos fueron monitoreados por Directorio y la Alta Gerencia de forma continua a través de indicadores específicos durante la gestión 2014 y sus resultados se presentan en los capítulos referidos a las dimensiones económica, social y ambiental de **Banco FIE** en este documento.

Implementación del sistema de gestión de RSE

El sistema de gestión de RSE se basa en indicadores de cumplimiento de lo que la Alta Dirección establece como **prioridades** en cuanto a un accionar responsable, en el marco de su filosofía corporativa; se ajusta al **marco legal y normativo boliviano** para el cumplimiento de la función social; y respeta **estándares GRI 3.1** internacionalmente aceptados.

Sistema de RSE = Prioridades institucionales + requerimientos del marco legal + GRI 3.1

**Banco FIE** ha adoptado herramientas y principios de acción que coadyuvan la gestión operativa de la RSE y que permiten operativizar y controlar las actividades orientadas a la implementación de la RSE en la organización, priorizando la protección al cliente, la transparencia y la gestión ética y sustentable.



Estructura y organización de RSE

En **Banco FIE**, la administración del sistema de gestión de RSE está a cargo de la Unidad de Coordinación de RSE, instancia dependiente de la Gerencia General<sup>6</sup>. El propósito fundamental de esta unidad es integrar la RSE en todos los ámbitos institucionales, con énfasis en la cadena de valor, promoviendo su carácter transversal a toda la organización.

En 2014, el cargo de Coordinador de RSE quedó vacante y la entidad inició un proceso de restructuración organizacional que se extiende hasta la siguiente gestión. En ese sentido, la administración encomendó a la Subgerencia Nacional de Marketing y Servicio al Cliente asumir las funciones de esta unidad de coordinación.

<sup>6</sup> Ver organigrama en página 12.

Descripción de la evaluación del cumplimiento de lineamientos normativos de RSE<sup>7</sup>

- a) **Rendición de cuentas ante la sociedad en general:** El Banco produce un informe anual de Responsabilidad Social Empresarial, también incluido en la página web para rendir cuentas ante la sociedad en general por sus impactos sociales, ambientales y económicos.
- b) **Transparencia:** Índice de transparencia alto (98%), mayor al promedio regional y nacional. Comunicación transparente a los clientes de las condiciones del servicio ofrecido.
- c) **Comportamiento ético:** La ética en el trabajo es un tema muy presente en **Banco FIE**, cuyo Directorio cuenta además con un experto en la materia. Además, las evaluaciones del desempeño del personal incluyen aspectos relacionados explícitamente al comportamiento ético.
- d) **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** El sistema de seguimiento y monitoreo de la responsabilidad social hacia las partes interesadas es bueno. Destaca la aplicación de un sistema de seguimiento a la calidad de servicio bien estructurado, calificado como “excelente”.
- e) **Respeto a las leyes:** El Banco cumple con todas las leyes y regulaciones nacionales vigentes, cumpliendo con todos los requisitos legales y normativos aplicables.
- f) **Respeto a los derechos humanos:** **Banco FIE** respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

<sup>7</sup> Libro 3°, Título XI, Capítulo I, Sección 2, Artículos 1 – 7 de la RNSF. De acuerdo a Informe de Calificación de RSE 2014, elaborado por MicroFinanza Rating.

2.3 Calificación de Desempeño de RSE

Hasta 2013, **Banco FIE** presentó la evaluación de su desempeño en RSE como una dimensión de las calificaciones de desempeño social que voluntariamente realizó con una periodicidad bianual. Estas evaluaciones fueron efectuadas por entidades independientes especializadas en la temática, respetando estándares internacionales.

A partir de 2014, en cumplimiento a normativa vigente, **Banco FIE** presenta anualmente la Calificación de Desempeño de RSE. Para este efecto contrató a la calificadora MicroFinanza Rating SRL.

En la medición, **Banco FIE** obtuvo la calificación de AA-, misma que se encuentra en el rango más alto de la escala, correspondiente a “Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación”.

**Banco FIE S.A.**

**CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO RSE**

**AA-**

EXCELENTE CAPACIDAD DE PLANIFICACIÓN Y MONITOREO. RESULTADOS COMPLETAMENTE ALINEADOS CON LA PLANIFICACIÓN.

**Banco FIE S.A.**

Planificación	██████████
Implementación	██████████
Resultados RSE	██████████
Alcance y Calidad	██████████

D C B BB A AA

**MICROFINANZA RATING**

Este documento certifica que MicroFinanza Rating ha asignado a:

**Banco FIE - Bolivia**

la nota de Calificación de Desempeño RSE **AA-**

Visita a la institución: Enero 2015  
Último periodo para el análisis operacional: Diciembre 2014

Nota	Definición
AA-	Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación.

Milán, Abril 2015

Aldo Molero  
Director Ejecutivo - MicroFinanza Rating





## capítulo 3

# Estrategia para el cumplimiento de la función social





# Estrategia para el cumplimiento de la función social

## 3.1 Perspectiva Interna

**Banco FIE** mantiene una línea estratégica asociada a la visión social de las microfinanzas, priorizando sus segmentos tradicionales y ampliando la cobertura de sus servicios hacia otros segmentos de la población.

A partir de su misión, **Banco FIE** concibe su accionar como un medio para contribuir al fortalecimiento de micro, pequeñas y medianas unidades económicas, promoviendo la inclusión financiera, y procurando la sostenibilidad de sus actividades.

En el marco de su planificación estratégica, **Banco FIE** integra lineamientos y objetivos sociales, entre los que destaca el reforzamiento de la RSE como parte transversal a las operaciones del banco, la atención privilegiada de sectores productivos y en especial agropecuarios, y la expansión hacia zonas de baja o nula bancarización.

PRIORIDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO - BSC <sup>8</sup>
Sostenibilidad	Asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del Banco.
Inclusión financiera	Fortalecer el posicionamiento en los segmentos estratégicos para <b>Banco FIE</b> : <ul style="list-style-type: none"><li>El segmento micro (endeudamiento total hasta \$us 5,000) y MyPE (endeudamiento total entre \$us 5,000 y 20,000).</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>El segmento productivo, y de forma específica el agropecuario.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>El segmento de vivienda, y de forma específica de vivienda social.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Expandir la cobertura geográfica a través de canales alternos de atención, priorizando zonas de baja o nula bancarización.</li></ul>
Servicio con calidad y calidez	Mejorar la calidad de servicio a la clientela.
Talento Humano	Promover el desarrollo de los/as trabajadores/as en forma sistemática.

Estos objetivos fueron monitoreados por Directorio y la Alta Gerencia durante la gestión 2014. Su cumplimiento se refleja en los resultados de desempeño en las tres dimensiones: económica, social y ambiental.

## 3.2 Perspectiva Normativa

La Ley 393 de Servicios Financieros plantea un cambio medular del sistema financiero, donde sus actores deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien<sup>9</sup>, eliminar la pobreza, la exclusión social y económica de la población.

**Banco FIE**, a través de sus actividades de intermediación de recursos financieros, explícitos en sus objetivos estratégicos y en los lineamientos y políticas de responsabilidad social, asume un compromiso activo con el desarrollo integral, contribuyendo a los siguientes objetivos establecidos en la Ley Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien:



<sup>8</sup> Banco FIE utilizó la metodología Balanced Score Card (Cuadro de Mando Integral) para la elaboración de su Plan Estratégico 2012 – 2016.  
<sup>9</sup> Ley N° 300, Ley Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien.

OBJETIVOS DE DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - BSC	POLÍTICAS RSE
Saber alimentarse para Vivir Bien.	Fortalecer el posicionamiento en el segmento productivo / agropecuario.  Expandir la cobertura geográfica hacia zonas de baja o nula bancarización.	
Establecer procesos de producción no contaminantes y que respetan la capacidad de regeneración de la Madre Tierra, en función del interés colectivo.		<b>Banco FIE</b> busca que sus acciones sean compatibles con el desarrollo sustentable.  Concientiza y sensibiliza a sus grupos de interés sobre el cuidado del medio ambiente.  Desarrolla productos con características medioambientales.
Orientar la inversión y distribución de la riqueza con justicia social.	Fortalecer el posicionamiento en los segmentos estratégicos para <b>Banco FIE</b> .  Expandir la cobertura geográfica a través de canales alternos de atención priorizando zonas de baja o nula bancarización.	<b>Banco FIE</b> busca reducir las desigualdades.  Trabaja por la inclusión financiera a través de la Educación Financiera, la apertura de agencias y/o canales alternos de atención en zonas desatendidas y la adecuación de oficinas para la atención de personas con capacidades diferentes.
Democratizar el acceso a los medios y factores de producción.	Fortalecer el posicionamiento en el segmento productivo/ agropecuario.	

OBJETIVOS DE DESARROLLO INTEGRAL PARA EL VIVIR BIEN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS - BSC	POLÍTICAS RSE
Promover fuentes de empleo digno en el marco del desarrollo integral	Promover el desarrollo de los/as trabajadores/as en forma sistemática.	<b>Banco FIE</b> promueve una cultura basada en principios y valores éticos.  Promueve la capacitación.  Promueve la igualdad de oportunidades a sus trabajadores/as.  Establece remuneraciones y compensaciones justas y competitivas.

Además de contribuir al objetivo de promover el desarrollo integral para el vivir bien, la Ley No. 393 de Servicios Financieros establece otros objetivos que deben alcanzar las entidades financieras a través de la prestación de sus servicios, con el propósito de cumplir con su función social. Estos objetivos están reflejados en la planificación estratégica de **Banco FIE**.

PRIORIDADES	OBJETIVOS LEY N° 393	OBJETIVO BSC <sup>10</sup>
Sostenibilidad	Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.	Asegurar la sostenibilidad financiera y operativa del Banco.
Inclusión financiera	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.	Fortalecer el posicionamiento en los segmentos estratégicos para <b>Banco FIE</b> .
	Informar a los consumidores financieros sobre cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.	Expandir la cobertura geográfica a través de canales alternos de atención, priorizando zonas de baja o nula bancarización.
Servicio	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.	Mejorar la calidad de servicio a la clientela.
	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.	
Talento humano		Promover el desarrollo de los/as trabajadores/as en forma sistemática.

<sup>10</sup> Banco FIE utilizó la metodología Balanced Score Card (Cuadro de Mando Integral) para la elaboración de su Plan Estratégico 2012 - 2016.





## capítulo 4



# Desempeño económico



# Desempeño económico

## Indicadores económicos destacados Al 31 de diciembre de 2013 y 2014

INDICADOR	Dic-2013	Dic-2014
Crecimiento de cartera	21.79%	11.80%
Crecimiento de clientes de crédito	12.53%	0.18%
Crecimiento número de ahorristas	12.63%	10.96%
<b>Rentabilidad</b>		
ROA	1.13%	1.39%
ROE	15.09%	17.82%
<b>Eficiencia</b>		
Gastos administrativos/Cartera Bruta Promedio	9.60%	9.14%
Costos totales/Ingresos totales	68.41%	64.73%
<b>Adecuación Patrimonial</b>		
Patrimonio Neto/Activo Total	9.77%	10.04%
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	12.04%	12.24%
<b>Calidad de Activos</b>		
Cartera en mora al día siguiente/ Cartera Bruta	1.19%	1.57%
Cartera en mora (según balance)/ Cartera Bruta	0.99%	1.31%
Previsiones/Cartera en Mora según balance	687.37%	557.76%
Cartera Reprogramada/Cartera Bruta	0.26%	0.68%

## 4.1 Principales resultados

Los resultados de **Banco FIE** muestran un trabajo consistente hacia la consolidación del crecimiento registrado en los últimos años, que permite capitalizar la amplia expansión geográfica y asegurar la sostenibilidad de las actividades a favor, principalmente, de la micro, mediana y pequeña empresa en regiones urbanas, periurbanas y rurales en todo el territorio boliviano.

El enfoque de desarrollo e innovación se orienta a sentar las bases de una banca múltiple, es decir, que tenga la

capacidad de atención a diferentes sectores de la población a través de una plataforma integral de servicios financieros. Para ello, se ha priorizado la inversión en la renovación de la plataforma tecnológica y de negocios, en la mejora de la amplia red de oficinas a nivel nacional y la expansión de la red de cajeros automáticos, manteniendo adecuados indicadores de desempeño, reflejados en una relación entre gastos administrativos y cartera bruta cercana al 10%.

El crecimiento de la cartera se desarrolló manteniendo la calidad de activos, con un índice de mora al día siguiente de la fecha de pago de 1.57%, indicador que se ubica entre los más bajos del sistema. Asimismo, destacan razonables niveles de liquidez y una cobertura de provisiones superior al 550%.

El apoyo y acompañamiento de los/as accionistas, a través de la reinversión del 80% de las utilidades generadas el 2013, fortaleció a la entidad y mantuvo en niveles óptimos sus indicadores de solvencia permitiendo mantener un CAP superior al 12%.

**Banco FIE** mantuvo la tendencia de años anteriores para la mejora constante en las condiciones de atención al sector productivo y principalmente agropecuario, y ahora acompañando las políticas gubernamentales, en ese sentido la tasa activa promedio dirigida al sector productivo se redujo de 14.81% a 13.20%.

## 4.2 Calificaciones de desempeño financiero<sup>11</sup>

Las calificaciones de desempeño financiero constituyen evaluaciones realizadas por entidades independientes sobre el riesgo inherente a las operaciones de **Banco FIE**, cumpliendo requisitos normativos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

<sup>11</sup> Para más información: [www.aesa-ratings.bo](http://www.aesa-ratings.bo) y [www.moodys.com](http://www.moodys.com)

# AESA RATINGS

Calificadora de Riesgo asociada a FitchRatings®

Calificaciones	AESA Ratings	ASFI
<b>Moneda Extranjera</b>		
Corto Plazo	F1+	N-1
Largo Plazo	AA+	AA1
<b>Moneda Nacional</b>		
Corto Plazo	F1+	N-1
Largo Plazo	AA+	AA1
Emisor	AA+	AA1
“Bonos Subordinados BANCO FIE” por Bs.40.0 millones	AA	AA2
“Bonos Subordinados BANCO FIE 2” por Bs.70.0 millones	AA	AA2
“Bonos Subordinados BANCO FIE 3” por Bs.50.0 millones Series A, B y C	AA	AA2
“Bonos <b>Banco FIE 1</b> ” Emisión 1 por Bs.300.0 millones Series A y B	AA +	AA1
“Bonos <b>Banco FIE 1</b> ” Emisión 2 por Bs.250.0 millones Series A, B y C	AA +	AA1
“Bonos <b>Banco FIE 1</b> ” Emisión 3 por Bs.150.0 millones Series A y B	AA+	AA1
<b>Perspectiva</b>		Estable

	
Calificaciones	Moody's
<b>Banco FIE</b>	
<b>Categoría</b>	
Emisor	Aa1.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda Local	Aa1.bo <sub>LP</sub>
Deuda de Corto Plazo Moneda Local	BO-1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa2.bo <sub>LP</sub>
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	BO-1
Bonos <b>Banco FIE 1</b> - Emisión 1	Aa1.bo <sub>LP</sub>
Bonos <b>Banco FIE 1</b> - Emisión 2	Aa1.bo <sub>LP</sub>
Bonos <b>Banco FIE 1</b> - Emisión 3	Aa1.bo <sub>LP</sub>
Bonos Subordinados <b>Banco FIE 2</b>	Aa3. bo <sub>LP</sub>
Perspectiva	Negativa

## 4.3 Estado de demostración de la distribución de los ingresos por grupo de interés

### Ingresos netos de reservas para incobrabilidad y ajuste por inflación (Expresados en miles de \$us) Al 31 de diciembre de 2013 y 2014

	2013	2014
Ingresos financieros	137,901	159,094
Otros ingresos operativos	7,015	8,566
Recuperación de activos financieros	451	497
Otros ingresos	634	806
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>146,001</b>	<b>168,963</b>
(-) Reserva para incobrabilidad	17,035	15,825
<b>INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD</b>	<b>128,966</b>	<b>153,138</b>
(-) Ajuste por inflación	(38)	(38)
<b>INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN</b>	<b>129,004</b>	<b>153,176</b>

### Distribución de ingreso por grupos de interés (Expresados en miles de \$us) Al 31 de diciembre de 2013 y 2014

Concepto	2013		2014	
	En miles de \$us	%	En miles de \$us	%
Trabajadores y trabajadoras	54,158	42.0%	58,445	38.2%
Financiadores	6,289	4.9%	5,847	3.8%
Ahorristas	21,609	16.8%	25,855	16.9%
Estado	13,222	10.2%	21,644	14.1%
Reinversión en la entidad	5,218	4.0%	5,501	3.6%
Accionistas	10,896	8.4%	14,748	9.6%
Comunidad	166	0.1%	203	0.1%
Proveedores de bs y ss	16,727	13.0%	20,138	13.1%
Aportes otras entidades (Asofin, etc)	287	0.2%	234	0.2%
Directores y síndicos	431	0.3%	559	0.4%
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO</b>	<b>129,004</b>	<b>100%</b>	<b>153,176</b>	<b>100%</b>





capítulo 5

# Desempeño social





# Desempeño social

## 5.1 Trabajadores y trabajadoras

Indicadores sociales destacados – Trabajadores/as  
Al 31 de diciembre de 2014 y 2013

INDICADOR	2014	2013
Trabajadoras mujeres	52.34%	52.33%
Mujeres en cargos ejecutivos	42.00%	42.53%
Mujeres en cargos de supervisión	55.32%	53.86%
Cobertura en capacitación ética (con aprobación)	44.87%	23.18%
Cobertura en capacitación	106.00%	97.00%
Porcentaje de retención de personal	88.60%	86.61%
Índice de rotación de personal	15.80	17.70
Trabajadores/as en primer empleo	31.40%	31.13%

Los recursos humanos son el pilar fundamental de la organización, y por ello, la entidad ha asumido un compromiso con el desarrollo integral de cada uno/a de sus trabajadores/as, buscando un adecuado equilibrio entre el cumplimiento de obligaciones en el trabajo y la vida familiar y personal.

En **Banco FIE**, la totalidad de los cargos ejecutivos son ocupados por personal boliviano. Por política interna, la dotación de personal se cumple priorizando la contratación local, situación que adquiere mayor complejidad y relevancia en zonas rurales y ciudades intermedias.

Trabajadores/as por tipo de cargo, género y regional  
Al 31 de diciembre de 2014

	Ejecutivo		FRONT OFFICE *		BACK OFFICE **		TOTAL GENERAL
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	16	27			104	96	243
Regional La Paz – Pando	13	26	305	287	23	76	730
Regional Santa cruz - Beni	16	21	267	218	49	38	609
Regional Tarija	11	9	145	54	22	22	263
Regional El Alto	13	21	299	250	26	63	672
Regional Oruro	1	5	59	37	5	6	113
Regional Cochabamba	10	14	180	108	33	32	377
Regional Potosí – Chuquisaca	11	5	108	91	17	27	259
TOTAL GENERAL	91	128	1,363	1,045	279	360	3,266

F: Femenino M: Masculino.  
\* Trabajadores/as en cargos relacionados con la atención de clientes y usuarios/as.  
\*\* Trabajadores/as en cargos relacionados a operaciones internas, administrativas y de soporte.

### Equidad de género

La entidad promueve la equidad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos. En la composición general de trabajadores/as, el 53% son mujeres y el 47% son hombres, mientras que en cargos ejecutivos, el 42% son mujeres y el 58% son hombres.

### Estabilidad laboral

Durante la gestión 2014, ingresaron a **Banco FIE** 528 trabajadores/as, se reportaron 503 bajas de las cuales 236 fueron voluntarias y 267 forzosas. La antigüedad promedio de permanencia de trabajadores/as es de 4 años, 5 meses y 26 días, indicador estable respecto a gestiones pasadas. El índice de rotación de personal alcanzó el 15.8, mejorando el indicador de la gestión pasada.

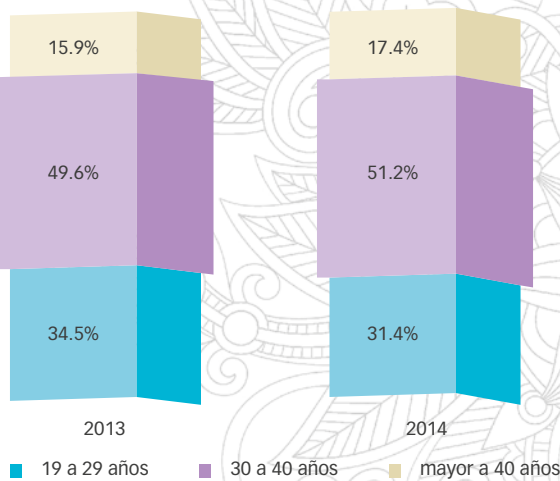
Movimientos de personal  
Gestiones 2013 y 2014

Trabajadores/as con contrato a plazo fijo e indefinido	2013	2014
Nº de trabajadores/as al inicio del periodo	2,995	3,241
Nº de admisiones durante el periodo	675	528
Nº de personas que se retiraron voluntariamente	231	236
Nº de personas que fueron retiradas	198	267
Nº de trabajadores/as al final del periodo	3,241	3,266
Índice de rotación	17.7	15.8
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	3 años, 5 meses	4 años, 5 meses

### Primer empleo y distribución de trabajadores/as por edad

Para el 31.4% del personal, equivalente a 1,025 trabajadores/as, **Banco FIE** se constituyó en su primer empleador. Esto evidencia la voluntad de la entidad para incluir a personas sin experiencia laboral previa. Por otra parte, la composición por edad muestra que la mayoría del personal es joven; más del 50% de trabajadores/as se encuentra en el rango de 30 a 40 años y el 15% es mayor a 40 años. Esto es resultado de la política de promoción de primer empleo y a la incorporación de pasantes y becarios, muchos de los cuales permanecen en la entidad luego de su periodo de entrenamiento.

Distribución de trabajadores/as por edad  
Al 31 de diciembre de 2013 y 2014





Remuneración y compensaciones

**Banco FIE** otorga los siguientes beneficios a sus trabajado-res/as más allá de lo contemplado por ley:

- **Bono extraordinario anual**, que es establecido por los accionistas, por participación en utilidades, en reconocimiento al esfuerzo demostrado en el logro de objetivos institucionales.
- **Bono Procuidado Infantil**, cuya finalidad es ayudar en la contratación de una persona o guardería para el cuidado de los hijos/as menores de cuatro años.
- **Bono Escolar**, para apoyar en la compra de material escolar en el periodo de inicio de clases por cada hijo/a en edad escolar.

Cualificación de trabajadores/as por Regional y Oficina Nacional  
Al 31 de diciembre de 2014

Oficina / Regional	Población meta	Nº de personas participantes en procesos de cualificación	Cobertura alcanzada 2014	Cobertura alcanzada 2013
Oficina Nacional	210	224	107%	71%
Regional La Paz - Pando	746	790	106%	96%
Regional Santa Cruz - Beni	626	622	99%	92%
Regional Tarija	243	264	109%	99%
Regional El Alto	642	698	109%	102%
Regional Oruro	113	129	114%	108%
Regional Cochabamba	375	403	107%	101%
Regional Potosí - Chuquisaca	251	261	104%	105%
Total por Cargo	3,206	3,391	106%	97%

La información considera a los trabajadores/as que participaron en los procesos de cualificación incluyendo a los que fueron dados de baja durante el año

En cuanto a la cobertura en capacitación ética, el 44.87% de los/as trabajadores/as participó y aprobó la capacitación en gestión ética, priorizando los/as representantes éticos, el personal de Talento Humano y a nuevos/as trabajadores/as.

En cuanto a la cobertura en capacitación con impacto

- **Bono trimestral**, que es la retribución variable que recibe el personal por el logro de metas y objetivos institucionales, relacionados con el aporte de las unidades de negocio/trabajo al rendimiento de la entidad.

Desarrollo de los/as trabajadores/as

Durante la gestión 2014 los/as trabajadores/as de **Banco FIE** participaron en procesos de capacitación para tener una mejora continua en sus funciones, fortaleciendo sus competencias y prestar un mejor servicio.

Se implementaron tres procesos de cualificación: capacitación, autoformación y evaluación de competencias laborales, con cobertura en todas las regionales a nivel nacional.

social y ambiental, el 51% de trabajadores/as participó de un curso o taller en temáticas como: créditos productivos y agropecuarios, atención a personas adultas mayores, atención a personas con discapacidad auditiva, visual o motora, crédito de vivienda de interés social, financiamiento educativo, microseguro de vida familia, protocolos de atención al cliente y protección del consumidor financiero.

5.2 Clientela

Indicadores sociales destacados - clientela  
Al cierre de gestión 2014

	2014		2013
Indicadores orientados a la misión	Nº	%	%
Crédito			
Exclusivos de crédito*		63.45%	63%
Mujeres	117,709	49%	50%
Rurales	61,330	26%	24%
Agropecuario	22,566	9%	8%
Entre 18 y 25 años	38,101	16%	14%
* Se considera el sistema regulado y no regulado. Al 30 de noviembre de 2014.			
Captaciones			
Mujeres	424,841	51.53%	52%
Rurales	189,916	23%	22%
Menores a 25 años	148,400	18%	19%
Participación de mercado **			
de créditos hasta \$us 20,000		25%	25%
de créditos hasta \$us 5,000		38%	36%
** Mercado microfinanciero, bancos y FFP's asociados a ASOFIN			
Tasa pactada promedio ponderada de créditos en base a saldos			
Tasa de interés promedio de crédito		15.68%	16.25%
Tasa de interés promedio crédito agropecuario		13.52%	16.20%
Tasa de interés promedio crédito productivo		13.20%	
Tasa de interés promedio crédito mujeres		15.30%	15.82%



Indicadores de acuerdo a Ley 393, Art. 113	Monto en \$us.	2014 %	2013 %
a) El apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía.			
Cartera total por monto desembolsado			
Cartera agropecuaria *	99,348,320	9.5%	7.2%
Cartera productiva	305,854,926	29.4%	33.3%
Cartera de vivienda social	3,127,379	0.3%	N/A
* Dato reportado por actividad			
b) La asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.			
Cartera desembolsada por monto			
Hasta \$us.5,000	224,208,190	29%	34%
Entre \$us.5,000 y 20,000	287,785,125	37%	35%
Mayor a \$us.20,000	258,846,613	34%	30%
Cartera productiva por destino y por tamaño de actividad del cliente			
Microempresa	250,742,279	82%	78%
Pequeña empresa	36,216,168	12%	14%
Mediana empresa	18,896,480	6%	7%
c) La provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos.			
Indicador PPI (Probabilidad de pobreza de la clientela de crédito)		55.56	56.30
Puntos de atención rurales	48	33%	33%
Puntos de atención rurales y periurbanos	75	51%	52%
d) La atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.			
Apertura de oficinas en nula o baja bancarización	4	100%	100%
Captaciones rurales	76,493,745	9%	9%
Cartera rural	241,729,771	23%	22%
e) El financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.			
Nuevas fichas técnicas complementarias	9		N/A
Mejoras tecnológicas o convenios para la innovación	3		N/A

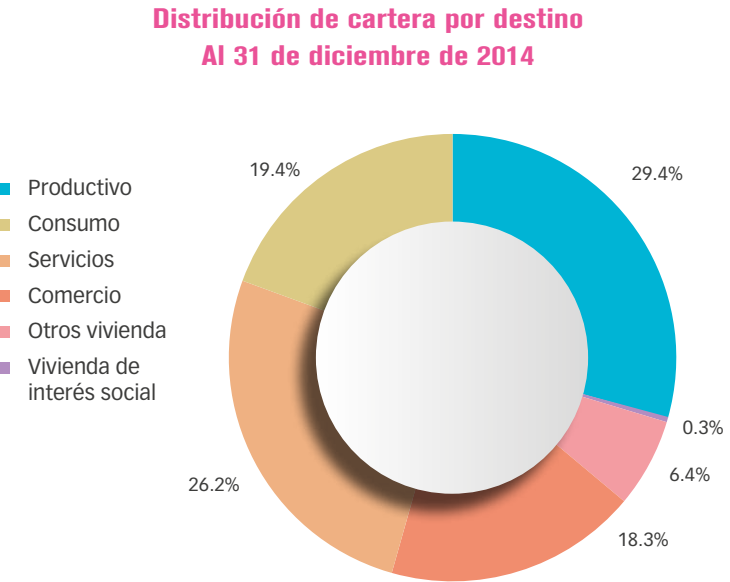


**Banco FIE** promueve una relación cercana y de largo plazo con su clientela, basada en la atención a sus necesidades, en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia.

Apoyo al sector productivo y agropecuario

Desde su inicio, el apoyo al sector productivo constituye una base fundamental de las actividades de **Banco FIE**. La entidad nació para apoyar a las pequeñas unidades productivas, y en ese sentido ha realizado esfuerzos para brindar una atención privilegiada a este sector, otorgando históricamente tasas de interés hasta tres puntos por debajo del tarifario, estableciendo oficinas cercanas para la clientela, y generando productos y tecnologías apropiadas para el sector.

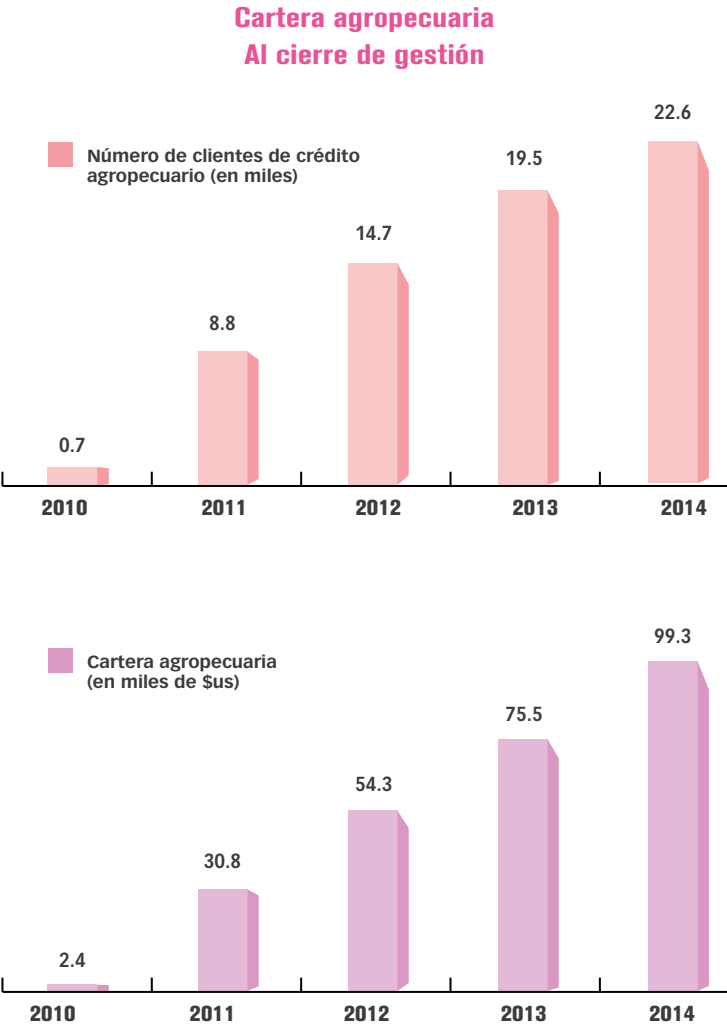
Bajo el escenario normativo actual, que prioriza el sector productivo, la entidad mantiene la visión de brindar un trato preferencial a la clientela de este rubro. La cartera dirigida al sector productivo constituye el 29% de la cartera total, registrando un incremento notable de la cartera dirigida al sector agropecuario que alcanza a 9%.



**Banco FIE**, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas en zonas rurales e impulsando la soberanía y seguridad alimentaria en el país, ha innovado su tecnología crediticia agropecuaria para brindar un apoyo privilegiado a este sector productivo.

La entidad diseña estrategias por subsector agropecuario y herramientas que se utilizan en la evaluación crediticia, procurando la otorgación de créditos adaptados a los ciclos productivos y necesidades de las diferentes actividades.

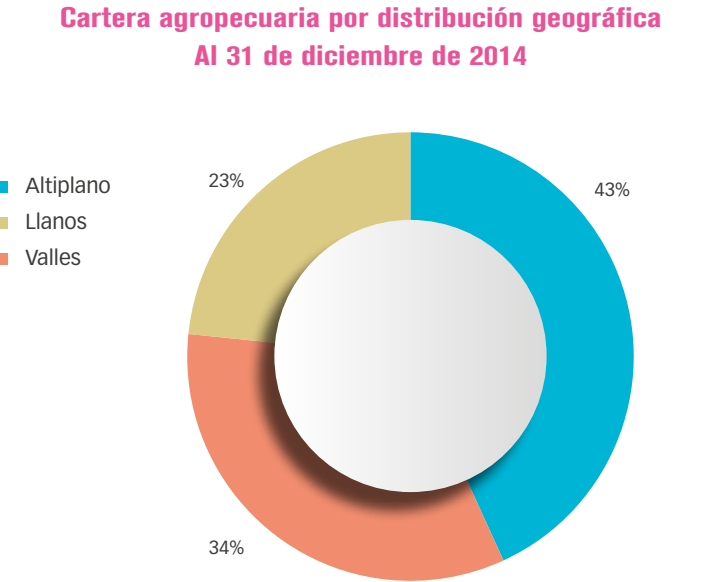
- La cartera destinada a este sector alcanzó 99.3 millones de dólares, lo que implica un crecimiento de 23.9 millones de dólares, equivalente al 32% respecto a 2013.



Los sectores que más contribuyeron a este crecimiento son el ganadero y la producción de leche, soya, girasol, quinua y uva.

Una de las premisas en el desarrollo del crédito agropecuario es brindar servicio a los pequeños productores, por lo que se realizó un especial esfuerzo por alcanzar a los eslabones más pequeños en las cadenas agropecuarias, siendo el crédito promedio del sector de 4,402<sup>12</sup> dólares.

**Banco FIE** tiene una importante proporción de su cartera agropecuaria en la región altiplánica del país, donde las actividades productivas agropecuarias no tienen el mismo contexto favorable para su desarrollo que en zonas orientales y en los valles.



La tecnología agropecuaria aplicada promueve la diversificación de garantías, la adecuación a los ciclos de oportunidad y los plazos de repago. Su generación ha permitido financiar eficientemente los diferentes destinos de crédito, tanto de inversión como capital de operaciones.

Entre las mejoras introducidas en la tecnología se puede mencionar:

- Desarrollo y prueba piloto del producto Crédito Ganadero con garantía semoviente e involucramiento activo de las asociaciones u organizaciones de

<sup>12</sup> Total cartera agropecuaria/total número de operaciones de crédito agropecuario.

productores ganaderos, quienes respaldan la garantía. La innovación permite solucionar el problema de acceso a garantías, y por tanto a financiamiento para este sector productivo.

- A través de una alianza estratégica con el Proyecto ENDEV Bolivia – Acceso a energía, de la Agencia de Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ), **Banco FIE** aporta el componente de financiamiento individual o a asociaciones de productores, quienes a través de la cooperación técnica pueden acceder a fuentes de energía, preferentemente limpia para impulsar su actividad productiva. Para la puesta en marcha, en 2014 se capacitó a oficiales de crédito para que puedan asesorar a clientes en cuanto al uso de otras fuentes de energía que benefician su producción. El proyecto iniciará su aplicación en 2015.

- A través de su producto Crédito a la Cadena Productiva, que en su aplicación al sector agropecuario corresponde al Crédito Estructurado<sup>13</sup>, **Banco FIE** estableció un nuevo convenio con la empresa PIL para financiar a productores de leche de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. Bajo este esquema, a través del comprador, se tiene el control de la fuente de repago de los préstamos otorgados a los productores. Este innovador producto fue lanzado en 2007.
- Se desarrollaron nueve fichas técnicas complementarias que permitirán brindar un financiamiento adecuado a las necesidades de los siguientes sectores y locaciones geográficas: chía, zapallo, sandía y pimentón en el departamento de Santa Cruz; cebolla y papa en Culpina, maní y papa mishka en Padilla y maíz en Monteagudo, ciudades ubicadas en el departamento de Chuquisaca.

La tasa activa promedio dirigida al sector agropecuario disminuyó de 16.20% el 2013 a 13.52% al cierre de 2014, y se mantiene menor a la tasa activa promedio general de 15.68%.

<sup>13</sup> Crédito establecido por normativa ASFI, donde la garantía en base a órdenes de pago se considera para créditos debidamente garantizados.

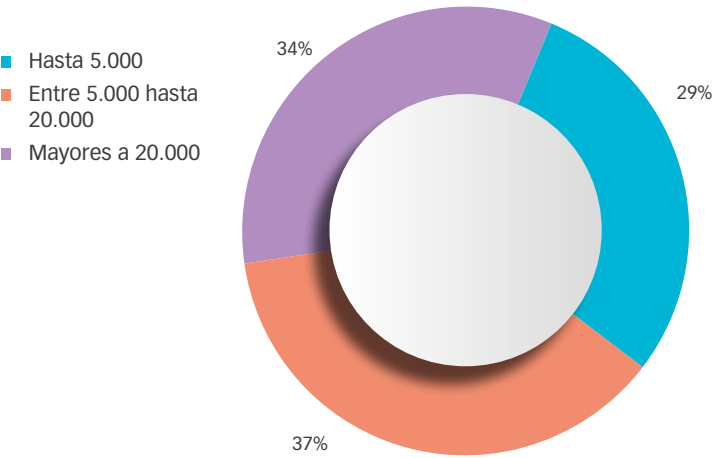


Financiamiento a micro y pequeñas empresas

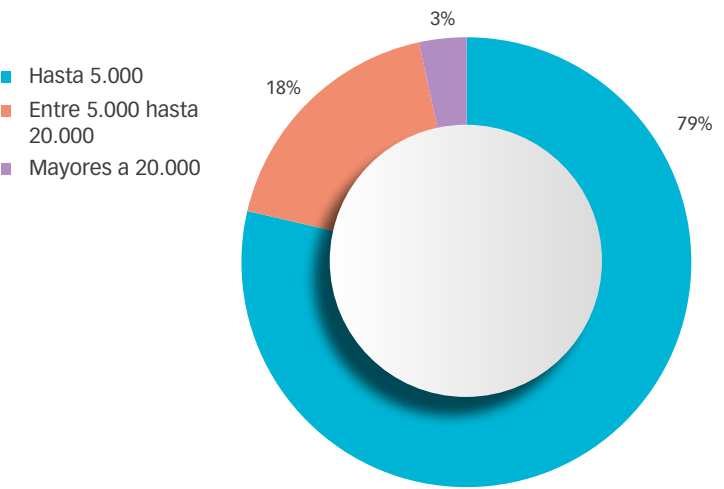
El incremento en la cartera de créditos en 2014 fue de 110 millones de dólares, con un crecimiento de 11.8% respecto a la gestión anterior. El saldo al cierre es de 1,041.90 millones de dólares, con un total de 273.6 mil operaciones de crédito y un monto promedio de crédito de 3,808 dólares.

- La cartera de crédito está dirigida principalmente hacia los segmentos de la micro y pequeña empresa. Los financiamientos otorgados por montos menores a 20 mil dólares representan el 63% de la cartera desembolsada y el 96% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- El financiamiento superior a 20 mil dólares representa el 4% de las operaciones y el 37% de la cartera desembolsada. Se destaca que más del 50% de clientes con financiamientos superiores a 20 mil dólares iniciaron su relación con la entidad solicitando un crédito menor a 5 mil dólares.
- El 11.5% del total de operaciones desembolsadas en la gestión fue menor a 500 dólares y el 78.6% menor a 5 mil dólares.
- La cartera de créditos en bolivianos representa el 94.43% de la cartera total al 31 de diciembre de 2014.

Composición de cartera por monto desembolsado  
Expresado en dólares  
Al 31 de diciembre de 2014



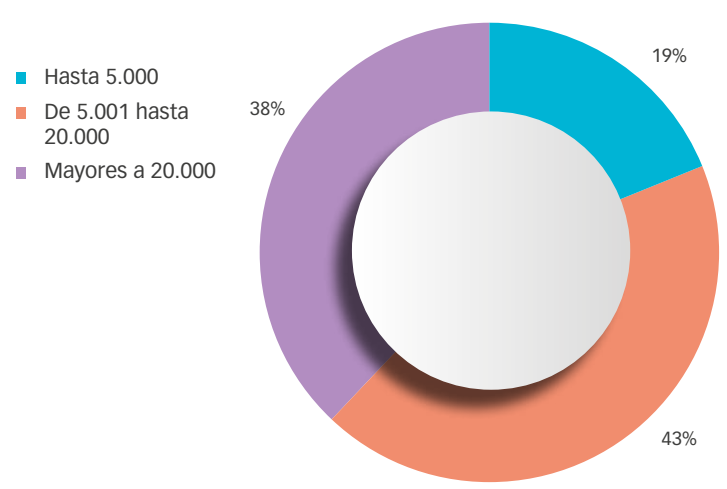
Composición del número de operaciones de cartera  
por monto desembolsado  
Expresado en \$us  
Al 31 de diciembre de 2014



Estratificación de cartera desembolsada por monto  
Expresado en miles de \$us  
Al 31 de diciembre de 2014

Desembolsos por cliente		
Rango (\$us)	Monto desembolsado (\$us)	Nº Clientes
Hasta 500	5,071	13,770
Entre 501 y 1,000	20,075	25,624
Entre 1,001 y 5,000	190,286	78,504
Entre 5,001 y 10,000	128,524	18,193
Entre 10,001 y 20,000	159,374	11,615
Entre 20,001 y 50,000	142,658	4,528
Mayores a 50,000	124,852	902
Total	770,840	153,136

Estratificación de la cartera productiva según destino  
Por monto desembolsado  
Expresado en \$us  
Al 31 de diciembre de 2014



Servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos - Medición de pobreza en la clientela

**Banco FIE** realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable en su clientela, como un indicador que aporta al cumplimiento de su misión. Para este efecto, utiliza un modelo internacional creado por la Fundación Grameen denominado PPI (Progress out of Poverty Index) que incluye indicadores ponderados para determinar la probabilidad del nivel de pobreza de la clientela que es atendida por la entidad.

El estudio en 2014 se realizó mediante encuesta, en base a una muestra de 1,564 clientes, a nivel nacional, considerando la distribución geográfica de la clientela (zonas urbanas, periurbanas y rurales) y la condición de antigüedad de cliente (nuevo con menos de seis meses como cliente y antiguo con más de tres años como cliente).

El estudio incorpora en el análisis cuatro líneas de pobreza, incluyendo la línea nacional.

Los principales resultados son los siguientes:

- La Regional con mayor tasa de pobreza es El Alto, seguida de Oruro.

- Se observa mayor pobreza en la clientela nueva que en la antigua, evidenciando el acercamiento a los sectores más desfavorecidos de la población.
- Se evidencia mayor pobreza en la clientela de zonas rurales, seguida de zonas periurbanas, sectores que han sido priorizados en la expansión geográfica.

Tasa de pobreza de la clientela de crédito  
Gestión 2013 y 2014

Año	Puntaje PPI	Línea de Pobreza \$us 1.25 por día	Línea de Pobreza \$us 2.5 por día	Línea de Pobreza \$us 3.7 por día	Línea Nacional de Pobreza
2014	55.56	4.13%	14.47%	24.85%	34.97%
2013	56.30	4.17%	14.07%	23.81%	33.25%

Tasa de pobreza de la clientela de crédito por antigüedad  
Gestión 2014

Clientes	Puntaje PPI	Línea de Pobreza \$us 1.25 por día	Línea de Pobreza \$us 2.5 por día	Línea de Pobreza \$us 3.7 por día	Línea Nacional de Pobreza
Antiguos	56.64	3.29%	13.17%	23.28%	33.53%
Nuevos	54.77	4.73%	15.42%	25.99%	36.01%

Tasa de pobreza de la clientela de crédito por distribución geográfica  
Gestión 2014

Clientes	Puntaje PPI	Línea de Pobreza \$us 1.25 por día	Línea de Pobreza \$us 2.5 por día	Línea de Pobreza \$us 3.7 por día	Línea Nacional de Pobreza
Urbano	57.86	3.15%	12.03%	21.56%	30.97%
Periurbano	51.60	5.90%	18.70%	30.47%	41.79%
Rural	53.02	5.08%	17.17%	28.58%	39.49%



Servicios financieros en zonas rurales

**Banco FIE** prioriza su atención a zonas rurales en el país, donde aún la bancarización es reducida. Este propósito conlleva asumir grandes retos como la formación de personal local y operar con altos costos transaccionales, sin trasladar éstos a la clientela.

Buscando el cumplimiento de su misión, **Banco FIE** ha continuado expandiendo sus actividades hacia zonas rurales y ciudades intermedias, impulsando mayor inclusión y justicia distributiva. En este sentido, los productos de ahorro adquieren gran relevancia, siendo este el servicio más requerido por la población que inicia su bancarización.

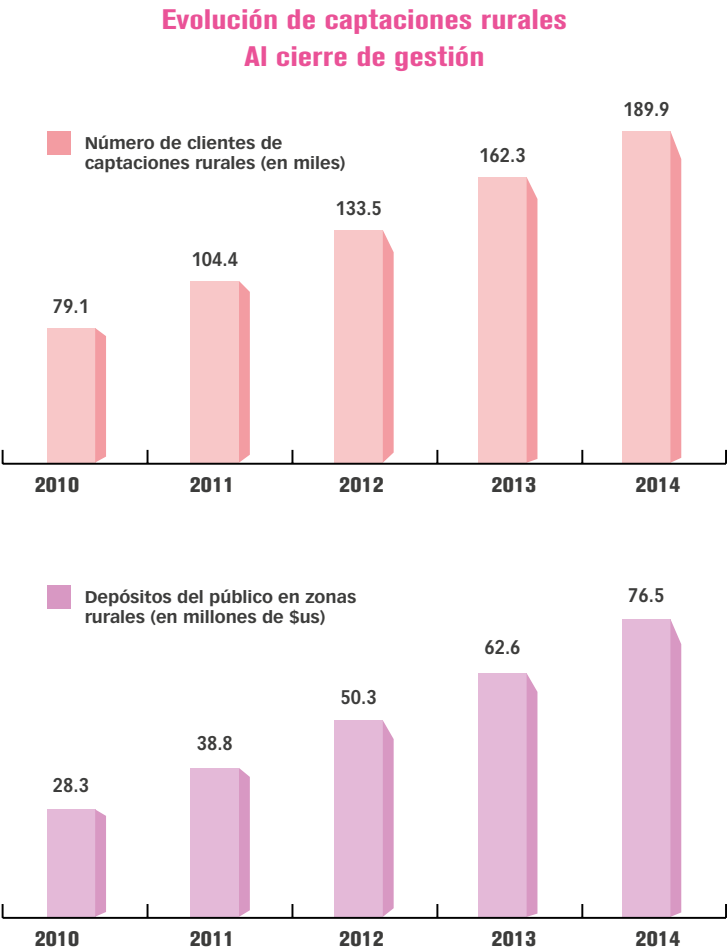
Al cierre de 2013, **Banco FIE** tiene presencia en 52 poblaciones rurales y ciudades intermedias, que la consolida como una de las entidades de microfinanzas con mayor cobertura en áreas rurales de Bolivia.

- Durante la gestión 2014, se inauguraron un total de 13 oficinas, siete de ellas en zonas rurales. Al 31 de diciembre, el 23% del total de puntos de atención está en zonas rurales.
- En 2014 **Banco FIE**, abrió un total de cuatro oficinas en poblaciones de nula bancarización, cumpliendo su propósito de facilitar la inclusión financiera y cumpliendo con el 100% de sus metas de bancarización.

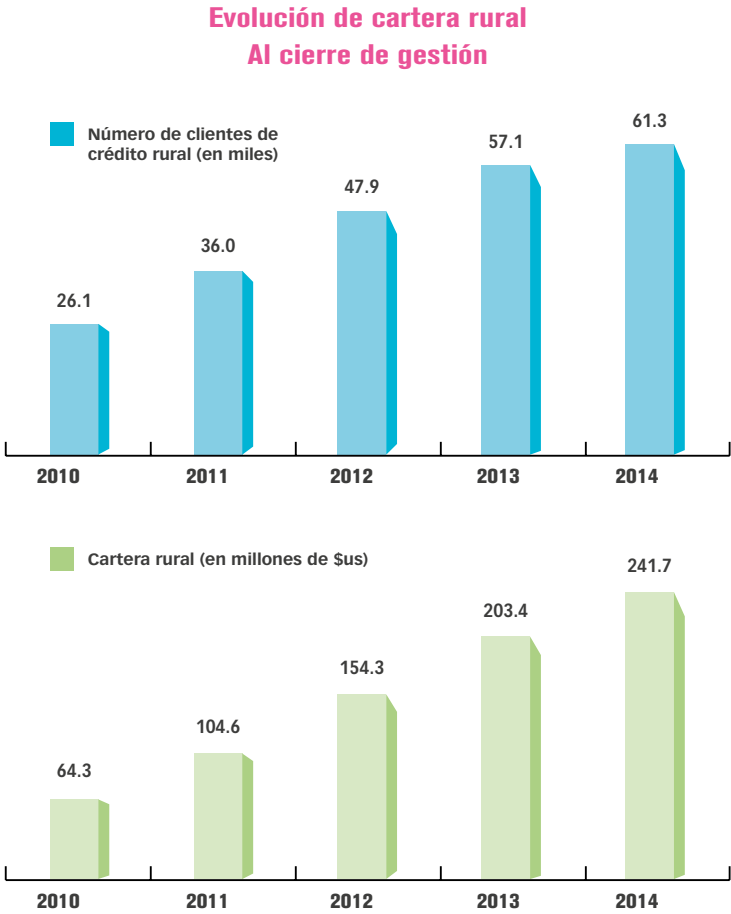


Oficina Externa	Población Nula Bancarización
Campanero	Santa Cruz – Localidad Campanero
Caiza D	Potosí – Municipio Caiza D
Colquencha	La Paz – Municipio Colquencha
Eucaliptus	Oruro – Localidad Eucaliptus

- El producto más importante para la generación de inclusión financiera en zonas rurales es el ahorro. En captaciones del público se logró un incremento de 22% respecto a la gestión anterior, llegando a un saldo de 76.5 millones de dólares y alcanzando a más de 189 mil clientes.



- La cartera destinada al sector rural registró un incremento de 19%, alcanzando un saldo de 241.7 millones de dólares y llegando a más de 61 mil clientes. Los créditos otorgados en zonas rurales representan el 23% de la cartera total.



Servicio y protección al consumidor financiero

**Banco FIE** nació con la clara visión de brindar el mejor servicio a su clientela y comunidad. En ese sentido, con el crecimiento institucional, se han asumido los desafíos de trascender su cultura de servicio, formalizando y fortaleciendo sus prácticas de trabajo.

Indicadores de servicio

- **Calidad de servicio:** El índice de cumplimiento obtenido en la evaluación continua de cliente incógnito es de 77%, calificación que corresponde a “bueno”, destacando principalmente la infraestructura interna y la atención al cliente.
- **Intención de deserción:** El 88% de la clientela de crédito y el 96% de la clientela de ahorro, menciona al terminar de pagar su crédito o al cierre de una cuenta,

que retornará a **Banco FIE** por una nueva operación de crédito o producto de captaciones.

- **Tiempos de espera:** **Banco FIE** realiza un seguimiento constante a los tiempos de espera y atención, tanto en cajas como en su plataforma de servicio. En 2014, los/as consumidores/as financieros/as registraron un tiempo promedio de espera de seis minutos y un tiempo de atención promedio de tres minutos en cajas. En el área de plataforma el tiempo promedio de atención es de ocho minutos.
- **Gestión de reclamos:** El 2014 se registraron 2.720 reclamos de los cuales el 100% se gestionó de acuerdo a normativa. El 74% recibió respuesta con un plazo máximo de 5 días y el restante 26%, cuyos casos requerían mayor tiempo de gestión, obtuvo una respuesta en plazo pactado con el/la cliente.

Protección al cliente<sup>14</sup>

**Banco FIE** se encuentra adherido a SMART Campaign, iniciativa global que promueve la protección del cliente en las microfinanzas, y ha adoptado lineamientos que permitan garantizar el cumplimiento de sus principios:

- **Diseño y distribución apropiada de productos**  
Diseño de productos y prestación de servicios adecuados a las características y necesidades de la población meta. Canales formalizados y efectivos para recibir retroalimentaciones de los clientes y alimentar el desarrollo de productos.
- **Prevención del sobreendeudamiento**  
Buena evaluación de capacidad de pago del cliente; metodología adaptada al tipo de actividad económica evaluada; análisis frecuente de cartera compartida; espacio para definir límites máximos de cuota sobre ingreso neto.
- **Transparencia**  
Índice de transparencia alto (98%), mayor al promedio regional y nacional. Comunicación transparente a los clientes de la condiciones del servicio ofrecido.

<sup>14</sup> De acuerdo al informe de Calificación de Desempeño de RSE 2014 elaborado por MicroFinanza Rating.



- **Precios responsables**  
Precios finales para los clientes en línea con el mercado. Tasas muy competitivas para microcrédito segmento bajo, levemente superiores al promedio para segmento PyME.
- **Trato justo y respetuoso a los clientes**  
Cultura organizacional enfocada al cumplimiento de los principios de atención y buen trato al cliente. Se registran espacios de mejora en términos de capacitaciones específicas al personal involucrado en las cobranzas.
- **Privacidad de los datos del cliente**  
Sistemas y procedimientos adecuados y bien estructurados para proteger la confidencialidad, seguridad, precisión e integridad de la información del cliente.
- **Mecanismos para resolución de quejas**  
Sistemas y procedimientos para manejo de reclamos efectivos y formalizados. Resolución de reclamos dentro del plazo máximo de 5 días. Atención al cliente y puntos de reclamo en cada agencia.

Atención a personas con discapacidad

Para **Banco FIE** la atención a personas con discapacidad forma parte de sus prioridades y constituye una forma de contribuir a la inclusión financiera. En ese sentido, estableció mecanismos adecuados para su atención en forma previa a la normativa vigente.



La entidad ha introducido modificaciones normativas y voluntarias en sus esquemas de servicio, con el propósito de crear ambientes flexibles, accesibles y amigables para este sector de la población.

Además de los elementos normativos asociados a infraestructura como rampas, zócalos, jaladores, señalización SIA y sillas diferenciadas para atención preferencial, se han implementado otros como las cajas bajas, escritorios para atención preferencial, cartillas braile con información de productos y sillas de ruedas a disposición de adultos mayores y personas con discapacidad motora.

Adicionalmente, en 2014 se continuó el proceso de capacitación a personal de front office en la atención con calidad y calidez a personas con discapacidad, para lo cual la entidad aplica diferentes módulos de formación desarrollados en coordinación con las asociaciones de discapacitados y con la contratación de expertos en la materia. En esta capacitación se incluye la atención a adultos mayores.

Ficha Socioambiental

El proyecto “Generando Cadenas de Responsabilidad” se basa en la ponderación del comportamiento social y ambiental de clientes de crédito, con el propósito de incrementar su conciencia relativa a estos temas. **Banco FIE** aplica una ficha socio ambiental a su clientela con endeudamiento total mayor a 6.000 dólares, que es llenada de manera conjunta entre el/la cliente y el/la oficial de crédito, considerando información relativa a los siguientes aspectos:

Trabajo de menores

Se evalúa la presencia de menores trabajando en la microempresa y, si es así, se observa las edades, si se considera su derecho al estudio, la alimentación y adecuadas condiciones de trabajo. Para concientizar sobre el tema se aplican cartillas elaboradas por UNICEF.

Condiciones laborales

Se evalúa el respeto a las horas de trabajo, la responsabilidad respecto a la salud del personal, la estabilidad laboral, la puntualidad en el pago pactado, y el apoyo al personal en caso de dificultades.

Seguridad e higiene

Se evalúa si los espacios laborales son adecuados (higiénicos, ventilados, libre de polvo, ruido o vibraciones y con acceso a servicios sanitarios), si la maquinaria, equipos y otros están bien mantenidos y seguros (sin fugas, desperfectos o piezas peligrosas), si el almacenamiento de productos tóxicos es adecuado, si aplica equipos de seguridad al personal, de ser necesario (cascos, barbijos, guantes, entre otros) y si tiene prácticas higiénicas hacia su clientela y comunidad.

Medio ambiente y comunidad

Se evalúa si contamina el medio ambiente, recicla materiales, tiene tratamiento de desperdicios, cuida el uso de agua y energía eléctrica, y si participa de algún proyecto o iniciativa que favorezca al medio ambiente o a la comunidad.

Lista de exclusión de actividades

Las siguientes actividades, por su impacto social o medioambiental, no son sujetas a financiamiento por parte de **Banco FIE**.

- Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.
- Producción o comercialización de material pornográfico.
- Producción o comercialización de drogas o estupefacientes.
- Explotación sexual y/o trata de personas.
- Producción de piratería en general (incluye CDs, DVDs, libros y otros).
- Salas privadas de exhibición de películas pornográficas.
- Comercialización de vehículos y motos sin documentación (chutos).
- Centros de salud y veterinarias que no cuenten con aval académico o técnico ni con los permisos y autorizaciones gubernamentales o municipales correspondientes.
- Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones.

- Pasanaqueros/as, prestamistas, casas comerciales que dan créditos para la venta de productos de línea blanca, casas de empeño, casas de cambio.
- Casas de juegos, incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente ejemplo: estar cerca de colegios o escuelas.
- Comercialización de artículos robados.
- Otras actividades prohibidas por las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia.

Condonaciones por situaciones emergentes

En 2014 se realizaron un total de 520 condonaciones de la deuda de clientes que sufrieron situaciones emergentes que implicaron una disminución temporal o permanente de la capacidad de pago de su préstamo. Del total, en el 32% de casos se realizó una condonación total de la deuda y en el 68%, una condonación parcial.

Condonaciones por situaciones emergentes Gestión 2014	
Situación	Total
Desastre Natural	96
Invalidez	95
Muerte	317
Siniestro	12
Total general	520

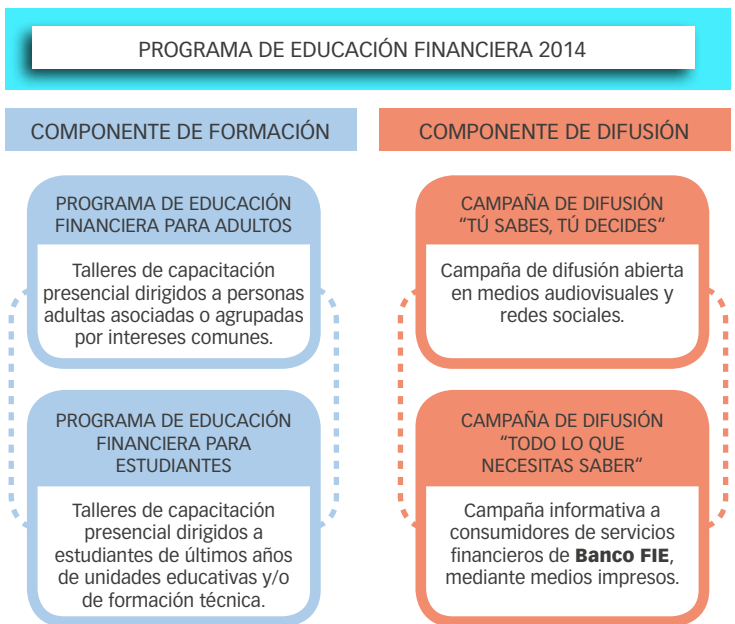


## 5.3 Comunidad

### Educación Financiera

En 2014, **Banco FIE** implemento mejoras en su Programa de Educación Financiera, desarrollando una nueva metodología educativa adecuada a los segmentos objetivo del programa, incluyendo materiales y guías para los/as capacitadores/as, además de generar indicadores de evaluación, de proceso y de aprendizaje que permitan conocer la efectividad de los programas aplicados.

El Programa de Educación Financiera se dividió en dos componentes, uno de formación a través de talleres dirigidos a jóvenes y adultos, y otro de difusión dirigido a la población general y a consumidores/as financieros/as de **Banco FIE**.



Los resultados más relevantes de la aplicación del programa de Educación Financiera fueron los siguientes:

- Se alcanzó un total de 14,358 personas capacitadas, 92% del total a través de la nueva metodología.
- Del 92%, equivalente a 13,195 personas, el 61% son jóvenes estudiantes y el 39% adultos, el 64% son mujeres y el 100% demostró una mejora en el nivel de conocimiento a la conclusión de los módulos educativos, habiendo participado un promedio de 3.42

horas en el proceso de formación, con una inversión per cápita de 7.98 dólares.

- Se logró una cobertura en los nueve departamentos de Bolivia, con un 24% del total de personas capacitadas en zonas urbanas, 49% en zonas periurbanas y 27% en zonas rurales.

### Programas de apoyo a la comunidad

**Banco FIE** promueve una relación constructiva y cercana con la comunidad, desarrollando varias actividades de inversión social privada, filantropía y voluntariado corporativo. Con este propósito, durante la gestión 2014, apoyó los siguientes programas y proyectos sociales.

#### Programa Microjusticia Bolivia

Los puntos de atención de Microjusticia Bolivia instalados en siete agencias de **Banco FIE** gestionaron durante el año 2014 un total de 2.073 casos legales y realizaron el registro de 5.787 beneficiarios al Programa de Regularización de Vivienda. La entidad desde el 2007 apoya a la Fundación Microjusticia que brinda asistencia y orientación legal a personas de escasos recursos.

#### Proyecto Sembrando Gas

**Banco FIE**, en el 2014, financió la instalación de gas en ocho centros de acogida de niños y ancianos beneficiando a 811 personas, en el marco de la ejecución del Proyecto Sembrando Gas, que estuvo a cargo del Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible - CEDES con apoyo de la cooperación internacional y la empresa privada.

#### Fundación Arco Iris

**Banco FIE** apoyó a dos programas de esta fundación, por una parte a la Casa de Paso, financiando el pago de 70 almuerzos diarios para niños/as en situación de calle que sufren discriminación, marginación y violencia y por otro al Hogar Niñas de Obrajes con el pago de un psicólogo para atender casos de maltrato, violaciones y abusos.

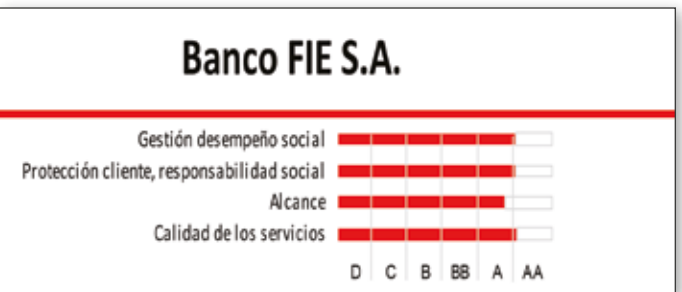
#### Apoyo a varios centros sociales del país

**Banco FIE**, durante la gestión 2014, a través de las iniciativas de sus diferentes regionales, apoyó económicamente a instituciones sociales, financiando atención profesional

a enfermos y atención a niños, niñas y adolescentes en situación vulnerable. Los centros apoyados fueron: Centro de Rehabilitación y Salud Mental "San Juan de Dios" (La Paz); Asociación Centro Virgen Niña y Hogar Virgen de la Esperanza (El Alto) y Hogar María Auxiliadora (Cochabamba).

## 5.4 Calificación de Desempeño Social

Hasta 2013, por mandato de directorio, **Banco FIE** se sometió a evaluaciones de desempeño social cada dos años, las que fueron efectuadas por entidades independientes



especializadas en la temática. Estas evaluaciones tuvieron carácter voluntario y se realizaron respetando estándares internacionales.

A partir de 2014, de acuerdo a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, las entidades financieras reguladas deben realizar anualmente una calificación de desempeño de RSE. En ese sentido **Banco FIE**, considerando como complementarias las calificaciones de desempeño de RSE y de desempeño social, presenta ambas con periodicidad anual.







# Desempeño ambiental





# Desempeño ambiental

## 6.1 Estudio de impacto ambiental del sector minero

**Banco FIE**, considerando la importancia económica del sector minero y al mismo tiempo el impacto ambiental que genera esta actividad extractiva, encargó la realización de un estudio que permita identificar los principales impactos sobre el medio ambiente del sector minero tradicional y aurífero, y establecer medidas preventivas asociadas al financiamiento de sus operaciones.

El estudio permitió plantear medidas de mitigación de los efectos de la actividad minera sobre el medio ambiente y evaluar opciones en el análisis crediticio y condiciones de financiamiento para motivar acciones concretas. Se identificaron tres tipos de medidas de mitigación:

- Medidas preventivas o protectoras encaminadas a evitar o minimizar daños al entorno como consecuencia de las actividades del proyecto objeto de financiamiento.
- Medidas correctivas orientadas a reparar los daños ocasionados al medio ambiente.
- Medidas compensatorias orientadas a equilibrar un factor ambiental alterado y con difícil reparación en otro, de manera que la sumatoria global del impacto ambiental sea admisible.

De esta forma, se busca que el acceso a financiamiento se convierta en un mecanismo impulsor de mejoras en la situación medioambiental de actividades altamente contaminantes como la minería tradicional y aurífera.

## 6.2 Crédito ambiental

Con el propósito de impulsar mejoras medioambientales en las actividades económicas de la clientela, **Banco FIE** tiene el Crédito ambiental, que financia con recursos propios la inversión en equipamiento que reduzca el impacto ambiental en los procesos productivos de micro y pequeñas empresas.

Este producto tiene una tasa de interés reducida hasta en tres puntos, dependiendo del análisis del proyecto.

Resultado acumulado crédito ambiental				
Al cierre de gestión				
Productos	Total créditos desembolsados	Total monto desembolsado	Saldo de cartera	Tasa de mora
Crédito ambiental	891	3,152,387	1,241,792	16.79%

## 6.3 Programas de apoyo al cuidado del medio ambiente

### Cocinas solares, mitigación Huella de Carbono Rally Dakar 2014

Con el propósito de mitigar el impacto del dióxido de carbono producido por el paso del Dakar 2014 por Bolivia (reducción Huella de Carbono), **Banco FIE**, el proyecto Endev Bolivia, la cooperación suiza, el Viceministerio de Turismo y otras entidades públicas participaron del proyecto instalación de cocinas solares en el sur de Potosí, específicamente en las poblaciones de Totora K y Colchani. **Banco FIE** financió la compra de 60 cocinas solares y además ofreció su Crédito ambiental con una tasa de interés preferencial para facilitar la adquisición de las mismas.

### Gestión Integral de Residuos Sólidos

Con el propósito de involucrar a los/as trabajadores/as en acciones de defensa del medio ambiente, en la gestión 2014 la entidad se sumó a la campaña auspiciada por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz denominada “Gestión Integral de Residuos Sólidos” para recolectar residuos de papel y plástico que son reciclados para ser convertidos en muebles escolares. La campaña se cumplió en todas las dependencias de Oficina Nacional. Para la puesta en marcha de esta iniciativa se elaboró una Guía Ambiental que establece las directrices para la correcta clasificación de los residuos sólidos.







## capítulo 7

# Reportes al Pacto Global y GRI



7.1 Comunicación sobre el progreso al Pacto Global



7.2 Reporte GRI

En la siguiente tabla se informan las secciones de la Memoria 2014 donde se presentan aspectos acordes a los lineamientos de la Guía G 3.1 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) con su Suplemento Sectorial para el Sector Financiero.

Referencias

- 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

Perfil:			
Indicador		Descripción	Ref. Pág.
1,1	P	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5
1,2	P	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	32
2,1	P	Nombre de la organización.	Tapa y contratapa
2,2	P	Principales marcas, productos y/o servicios.	13
2,3	P	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	12 - 13
2,4	P	Localización de la sede principal de la organización.	Contratapa
2,5	P	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	N/A
2,6	P	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8
2,7	P	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	39 - 47
2,8	P	Dimensiones de la organización informante.	10 - 11
2,9	P	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos -La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y -Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	10 - 12
2,10	P	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	14
3,1	P	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Tapa



3,2	P	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Nota 3
3,3	P	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Nota 3
3,4	P	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contratapa
3,5	P	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Nota 1
3,6	P	Cobertura de la memoria	Nota 1
3,7	P	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Nota 2
3,8	P	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	N/A
3,9	P	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Nota 4
3,10	P	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	N/A
3,11	P	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Nota 5
3,12	P	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	3 - 4
3,13	P	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Nota 26
4,1	P	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	18 - 21
4,2	P	Indicar si el presidente del máximo órgano superior de gobierno además ocupa un cargo ejecutivo.	Nota 6
4,3	P	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	N/A
4,4	P	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	N/A
4,5	P	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Nota 7
4,6	P	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	19 - 20
4,7	P	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	20

4,8	P	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	8 - 9 / Cap. 4, 5 y 6	
4,9	P	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	18 - 20	
4,10	P	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	18 - 20	
4,11	P	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	47	
4,12	P	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	38 / Cap. 6	
4,13	P	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas.	14	
4,14	P	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	18	
4,15	P	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	18	
4,16	P	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	18	
4,17	P	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	18, 22 - 25	
Dimensión económica:				
Aspecto		Indicador	Descripción	Ref. Pág.
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.	33
	EC2	P	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	47 y Nota 8
	EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	N/A
	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Nota 9
Presencia en el mercado	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nota 10
	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Nota 27
	EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	36



Impactos económicos indirectos	EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	48 - 49
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	N/D
Dimensión social - sociedad:				
Aspecto	Indicador		Descripción	Ref. Pág.
Comunidades locales	SO1	P	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	N/D
	SO9	P	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Nota 28
	SO10	P	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Nota 28
Corrupción	SO2	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	21 - 22
	SO3	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	21 - 22, 38
	SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	22
Política Pública	SO5	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Nota 11
	SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Nota 12
Comportamiento de competencia desleal	SO7	A	Número total de acciones por causasrelacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Nota 13
Cumplimiento normativo	SO8	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Nota 14
Dimensión social – Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto	Indicador		Descripción	Ref. Pág.
Empleo	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	36
	LA2	P	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	36 - 37
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Nota 15
	LA15	P	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Nota 16
Relaciones empresa/ trabajadores	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Nota 17
	LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Nota 18

Salud y seguridad laboral	LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Nota 19
	LA7	P	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.	N/D
	LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	38
Salud y seguridad laboral	LA9	A	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Nota 17
Formación y evaluación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	38
	LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	38
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	38
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	P	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	19 -21
Igualdad de remuneración entre mujeres y hombres	LA14	P	Relación entre el salario base y la remuneración de mujeres y hombres, desglosado por categoría de empleado, por ubicaciones significativas de actividad.	N/D
Dimensión social – Derechos humanos				
Aspecto	Indicador		Descripción	Ref. Pág.
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR1	P	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	N/D
	HR2	P	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	N/D
	HR3	P	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	N/D
No discriminación	HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Nota 20
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR5	P	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	N/D



Explotación infantil	HR6	P	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	N/D
Trabajos forzados u obligatorios	HR7	P	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	N/D
Prácticas de seguridad	HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes.	N/D
Derechos de los indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Nota 21
Evaluación	HR10	P	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones y/o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Nota 29
Medidas correctivas	HR11	P	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Nota 29
Dimensión social – responsabilidad sobre productos				
Aspecto	Indicador		Descripción	Ref. Pág.
Salud y seguridad del cliente	PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Nota 22
	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	N/D
Etiquetado de productos y servicios	PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	N/A
	PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 22
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	45 - 47
Comunicaciones de Marketing	PR6	P	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Nota 23
	PR7	A	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 30
Privacidad del cliente	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Nota 30
Cumplimiento normativo	PR9	P	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nota 30

Dimensión ambiental:				
Aspecto	Indicador		Descripción	Ref. Pág.
Materiales	EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/A
	EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	N/A
Energía	EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	N/A
	EN4	P	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	N/A
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	N/A
	EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	41, 46, 47 y 52
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	41, 46, 47 y 52
Agua	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	Nota 24
	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Nota 24
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	N/A
Biodiversidad	EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	N/A
	EN12	P	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	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.	47, 52
	EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales, y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A



Emisiones, vertidos y residuos	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Nota 25
	EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Nota 25
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	52
	EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	N/A
	EN20	P	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/A
	EN21	P	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/A
	EN22	P	Peso total de residuos generados, 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 según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A
	EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
Productos y servicios	EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	52
	EN27	P	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	N/A
Cumplimiento normativo	EN28	P	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nota 14
Transporte	EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	N/A
General	EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/D

Suplemento Sectorial	
Indicadores ambientales y sociales	Ref. Pág.
FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio	23 / Cap. 5 y 6
FS2 Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	23
FS3 Procesos de monitoreo a clientes en la implementación y cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos	23
FS4 Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar políticas y procedimientos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	46 y 52
FS5 Interacciones con clientes/sociedades donde se tiene participación/ socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	N/A
FS6 Porcentaje del total de clientes por región, tamaño y sector	39 - 47
FS7 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio.	52

FS8 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio.	52
FS9 Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales	49
FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se haya interactuado en temas ambientales y sociales	52
FS11 Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo	N/A
FS12 Políticas de voto en temas medioambientales y sociales en las participaciones accionarias sobre las que la organización informante posee derecho o recomendación de voto	N/A
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas	44
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	46, 44
FS15 Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros	45, 46
FS16 Iniciativas para realzar la educación financiera por tipo de beneficiario	48

NOTAS

- Nota 1**El contenido de la Memoria se ha definido considerando materialidad tomando como guía las prioridades institucionales, el marco legal y normativo vigente y los indicadores establecidos en el GRI, por los hechos relevantes del 2014.
- Nota 2**De acuerdo a la metodología aplicada, el alcance se circunscribe a entidades financieras que trabajan con los sectores de la micro, pequeña y mediana empresa.
- Nota 3**El ciclo de presentación de memorias de balance social es anual. La entidad difundió memorias de RSE en las gestiones de 2007 a 2009. Desde 2010 unificó en un solo documento (memoria institucional) los reportes económicos, sociales y ambientales. Desde 2014 nuevamente separa esta difusión en dos documentos.
- Nota 4**Los indicadores expuestos en la memoria fueron obtenidos en base a la información de los Estados Financieros y otra no contenida en los mismos que puede ser verificada.
- Nota 5**En el ejercicio no han surgido aspectos que puedan afectar la comparación informativa.
- Nota 6**El presidente de Directorio no tiene funciones ejecutivas.
- Nota 7**No existe vínculo entre la retribución de los directores y el desempeño de la organización, sin embargo, los/as ejecutivos/as al igual que el resto de los/as trabajadores/as tienen bonos adicionales ligados al desempeño de la entidad.
- Nota 8**No existen consecuencias financieras relativas al cambio climático.
- Nota 9****Banco FIE** no recibe ninguna ayuda económica de ningún gobierno.
- Nota 10**Al cierre de 2014, el menor sueldo que se paga en **Banco FIE** es 1.37 veces mayor respecto al salario mínimo nacional.
- Nota 11**A través de ASOFIN se participa en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying.
- Nota 12**La entidad no realiza aportes a partidos políticos u organismos relacionados.



<b>Nota 13</b>	No se realizaron tales acciones.
<b>Nota 14</b>	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.
<b>Nota 15</b>	Se tiene previsto otorgar los mismos beneficios a empleados con jornada parcial que los que tienen jornada completa, salvo el salario que es proporcional al tiempo trabajado.
<b>Nota 16</b>	Más de 95% de mujeres retornaron a su puesto de trabajo y casi todos los hombres lo hicieron.
<b>Nota 17</b>	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.
<b>Nota 18</b>	Se utilizan los periodos establecidos por la legislación boliviana.
<b>Nota 19</b>	Todo el personal está representado en comités de seguridad y salud.
<b>Nota 20</b>	No se registraron incidentes de discriminación.
<b>Nota 21</b>	No se registraron incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos en los indígenas.
<b>Nota 22</b>	No aplica a las características de los productos y servicios financieros.
<b>Nota 23</b>	La difusión de información de la entidad hacia sus públicos de interés y la comunidad está definida por los siguientes principios: comunicación libre de estigmas de género, comunicación transparente, comunicación temprana y de fácil comprensión y comunicación relevante.
<b>Nota 24</b>	El agua que consumimos proviene de la red pública, el consumo es muy bajo por lo que consideramos que no tiene afectación negativa.
<b>Nota 25</b>	La Huella de Carbono Total de <b>Banco FIE</b> para la gestión 2011 fue de 2.537 toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO2e). En la presente gestión la entidad no solicitó el registro de su Huella de Carbono.
<b>Nota 26</b>	<b>Banco FIE</b> presenta la Calificación de Desempeño Social y la Calificación de Desempeño de RSE correspondientes a la presente gestión realizada por un proveedor especializado en la materia y declara no tener ningún vínculo o relación con el mismo.
<b>Nota 27</b>	<b>Banco FIE</b> establece en el “Manual de políticas y normas para la compra de bienes y/o contratación de servicios”, la política de priorización de proveedores bolivianos.
<b>Nota 28</b>	Las operaciones de <b>Banco FIE</b> no registran impactos negativos posibles o reales en las comunidades donde opera.
<b>Nota 29</b>	No se registraron operaciones con indicio de impacto negativo en materia de Derechos Humanos.
<b>Nota 30</b>	No existieron en el periodo incidentes relativos en el incumplimiento a la comunicación oportuna al cliente, respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes.



# Información Corporativa

**Nombre:** Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.

**Nombre Comercial:** Banco FIE S.A.

**Representante Legal:** Gerente General – Andrés Urquidi Selich

**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](http://www.bancofie.com.bo)

**f/BancoFIEBo**

