



# Banco Fortaleza



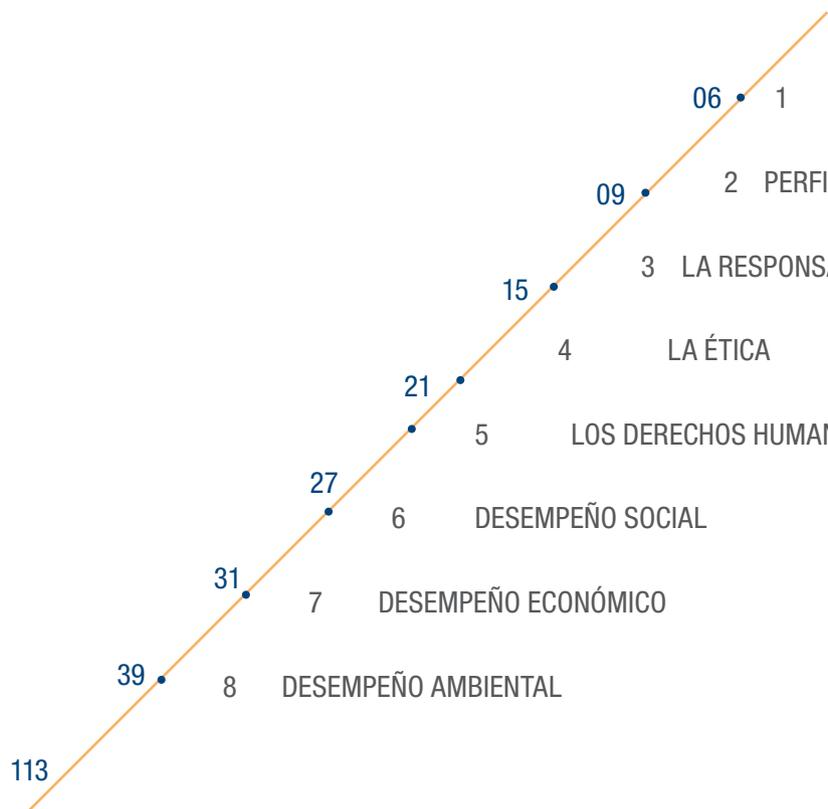
2017  
MEMORIA ANUAL



**Banco Fortaleza**

# ÍNDICE

## Bienvenido a nuestra memoria anual



06	1	CARTA DEL PRESIDENTE DEL BANCO
09	2	PERFIL DEL BANCO FORTALEZA S.A.
15	3	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRE
21	4	LA ÉTICA
27	5	LOS DERECHOS HUMANOS
31	6	DESEMPEÑO SOCIAL
39	7	DESEMPEÑO ECONÓMICO
113	8	DESEMPEÑO AMBIENTAL



**Banco Fortaleza**





1  
CARTA



**Banco Fortaleza**

## CAPÍTULO 1

**SEÑORAS Y SEÑORES:**

En el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, en mi calidad de Presidente del Directorio del Banco Fortaleza S.A., tengo el agrado de dirigirme a ustedes para dar a conocer, el cuarto informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2017. El informe remarca a la ética, respeto por los derechos humanos y cumplimiento de la ley, como filosofía del Banco. Además de identificar la contribución al desarrollo sostenible, este documento constituye un reporte transparente del comportamiento social, medio ambiental y económico del Banco.

Banco Fortaleza S.A. es una entidad con más de veinte años de presencia en el mercado financiero nacional y crecimiento constante, atendiendo los requerimientos financieros de personas, pero principalmente de la pequeña y mediana empresa, porque cree que el fortalecimiento de este segmento empresarial generará la creación de nuevas fuentes de empleo sostenibles promoviendo la transformación

de empleo informal a empleo en el sector formal de nuestra economía.

Banco Fortaleza promueve el desarrollo económico y social de Bolivia mediante la provisión de servicios financieros de calidad a sectores de mediano y bajo ingreso con un enfoque de sostenibilidad, financiando a pequeños y medianos empresarios que cuenten con proyectos innovadores, rentables y factibles para su implementación, evitando el sobre endeudamiento y contribuyendo a la disminución sostenible de la pobreza.

El presente informe describe el cumplimiento de los objetivos descritos en la política de Responsabilidad social del Banco y el firme compromiso de agregar valor a sus grupos de interés.

Invito a directores, funcionarios, clientes, proveedores y público de interés a sumarse para que juntos hagamos del Banco Fortaleza cada vez una entidad líder en el desarrollo sostenible de nuestro país.



**Banco Fortaleza**



A thick orange diagonal line runs from the top right corner to the bottom left corner of the page, passing behind the text.

2

PERFIL  
DEL BANCO  
FORTALEZA S.A.

## 2.1 VISIÓN Y MISIÓN

La Visión y Misión de Banco Fortaleza juegan un papel importante en la identificación de su razón de ser y su proyección empresarial. Ambas constituyen las guías estratégicas que orientan el trabajo diario y a futuro de la institución.

### Visión:

Ser el líder en atención a la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) brindando soluciones financieras integrales y buscando negocios sostenibles en el largo plazo, en el marco de un apoyo al desarrollo del Grupo Financiero Fortaleza y buscando el bienestar de sus Stakeholders y la Comunidad.

### Misión:

Construir estabilidad en las relaciones y negocios con los clientes, basados en la especialización, eficiencia y confianza recíproca, además de dar satisfacción a los empleados y generar mayor valor a las inversiones de capital de los accionistas.

## 2.2 PRINCIPALES HITOS EN LA HISTORIA DE BANCO FORTALEZA S.A.

En el año 1997, Fortaleza Fondo Financiero Privado (FFP) inicia sus actividades a través de la administración y posterior capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financia Coop. En el año 2002 se logra la transformación de la Cooperativa Financia Coop. a Fortaleza FFP, incorporándose al Grupo Financiero Fortaleza. Reflejo de la exitosa gestión se obtiene un crecimiento significativo en el mercado micro financiero, así como una diversificación de sus actividades bancarias.

En el año 2012, luego de un proceso de adecuación, que incluye un incremento de capital durante la gestión 2011 de aproximadamente USD 10 millones, que provienen tanto de accionistas existentes, como de nuevos accionistas, Fortaleza FFP se convierte en Banco Fortaleza S.A. con una oferta de servicios integrales orientada a satisfacer la demanda de servicios financieros de personas, pequeños y medianos empresarios. La incorporación de nuevos socios además de capital trajo también valor agregado a la gestión del Banco. Actualmente Banco Fortaleza se encuentra en continuo y sostenido desarrollo tanto en productos activos, pasivos y servicios como en sus canales de atención.

El Año 2013 se aprueba la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), lo que conlleva una gestión empresarial responsable a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. A partir del año 2014 Banco Fortaleza emite anualmente un informe de Responsabilidad Social Empresarial.



## 2.3 GOBIERNO CORPORATIVO

Banco Fortaleza cuenta con un sistema de gobierno corporativo que establece principios, normas, políticas y reglamentos internos mediante el cual desarrolla, controla y supervisa sus actividades. El sistema de gobierno corporativo regula la relación del Banco con sus accionistas, directores, gerencias y otras autoridades internas.

Los órganos superiores de dirección y administración del Banco son la Junta de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General.

La Junta General de Accionistas, legalmente convocada y reunida, es el máximo organismo de representación de la voluntad social; se reúne en juntas ordinarias y extraordinarias que son presididas por el Presidente del Directorio o la persona que deba remplazarlo conforme a estatutos.

La dirección de la Sociedad, con las más amplias facultades, está a cargo de un Directorio compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de nueve directores titulares y un máximo de tres titulares suplentes, accionistas o no designados por la Junta General de Accionistas.

Las atribuciones y funciones de las Asambleas y los Directores están descritas en los Estatutos del Banco.

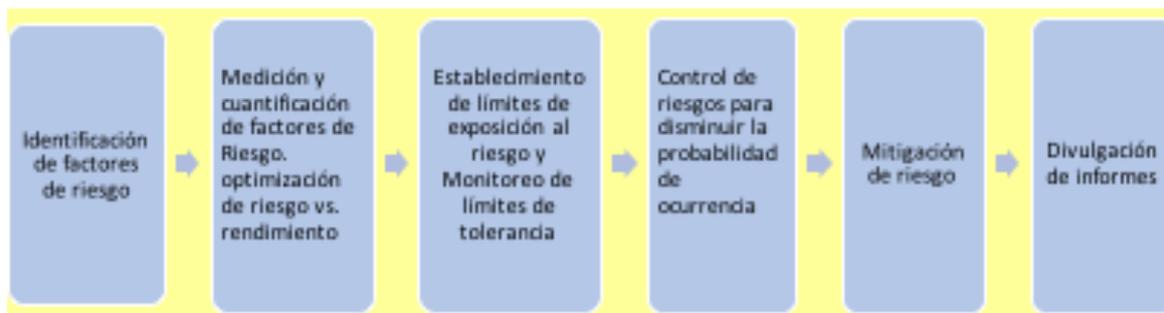
El Banco cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo que es el responsable de evaluar el cumplimiento de las Directrices de buen Gobierno Corporativo establecidos por el ente regulador y el “Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo” que ha sido aprobado el 26 de noviembre de 2013 por el Directorio de la institución y actualizado de acuerdo a los requerimientos de la ASFI.

## 2.4 FISCALIZACIÓN INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGOS

La fiscalización interna de la sociedad está a cargo de un síndico titular y otro suplente, según determine la Junta General de Accionistas. Cuenta con un Comité de Auditoría, conformado por 2 Directores y un miembro independiente, que se rige por un Reglamento aprobado por Directorio, y con una Unidad de Auditoría Interna que depende orgánica, funcional y administrativamente del Directorio a través del Comité de Auditoría. El Plan Anual de Auditoría Interna para la Gestión 2017 fue aprobado por Directorio mediante acta N° 47/2016 realizada en noviembre de 2016. La Unidad de Auditoría Interna, cuenta con un Manual de Auditoría Interna el cual define, delimita, y establece lineamientos, metodologías, y técnicas para el desarrollo de las actividades de Auditoría Interna del Banco en el marco de normativas profesionales y de la ASFI.

En concordancia con la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y las leyes regulatorias vigentes, Banco Fortaleza S.A. cuenta con un Comité de Riesgos y Tecnología dependiente del Directorio, y una división de Riesgos acorde a su dimensión para gestionar los diferentes riesgos, que depende de la Gerencia General. El Comité está compuesto por 4 Directores, Gerencia General y la Gerencia de la División de Riesgos. El Comité puede solicitar la participación de cualquier funcionario del Banco de acuerdo a requerimiento.

## Modelo de Gestión Integral de Riesgos



## 2.5 PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO

### Créditos

- Banca Personas, que incluye Tarjetas de Crédito
- Banca Microcrédito
- Banca PyMe
- Banca Empresarial

### Ahorros

- Cuentas corrientes
- Depósitos en cajas de ahorro
- Depósitos a Plazo fijo

### Servicios:

- Banca por internet Personas.
- Banca por Internet Empresas.
- Boletas de garantía
- Cobro de servicios: agua, luz, telefonía, gas, SEGIP, Policía Nacional, y otros.
- Cobro de impuestos nacionales y municipales.
- Pago de la Renta Dignidad.
- Comercio Exterior (cartas de crédito y transferencias)

## 2.6 CANALES DE ATENCIÓN

Al 31 de diciembre de 2017, el Banco está presente en 6 departamentos del país, cuenta con 37 oficinas (sucursales, agencias fijas y 1 caja externa). Una caja (oficina) externa nueva en la localidad de Huatajata, que es responsabilidad de la Regional El Alto y que fue abierta en el mes de diciembre de 2017.

Regional	Sucursal	Agencia Fija	Caja Externa	TOTAL
La Paz	1	6		8
El Alto	1	5	1	7
Oruro	1	2		3
Cochabamba	1	4		5
Santa Cruz	1	8		10
Sucre	1	1		2
Tarija	1	3		4
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>37</b>

Banco Fortaleza S.A. además cuenta con 6 cajeros automáticos ubicados en La Paz (5), El Alto (2), Oruro (1), Cochabamba (3), Santa Cruz (3), Sucre (1) y Tarija (2). Un total de 17 cajeros automáticos.

## 2.7 ASOCIACIONES

Al 31 de diciembre de 2017 Banco Fortaleza S.A. está asociado a: Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Micro Finanzas (ASOFIN), Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), Cámara de Comercio e Industria Boliviano Alemana, y Cámara Americana de Comercio de Bolivia (AmCham Bolivia).

## 2.8 PRINCIPALES CIFRAS

	UNIDAD	31/12/2016	31/12/2017
Patrimonio Neto	Miles de Bs	238,792	255,375
Activos	Miles de Bs	2,855,732	3,459,595
Cartera Bruta	Miles de Bs	2,205,525	2,585,696
Clientes de crédito	Nº	15,388	16,274
Operaciones de crédito	Nº	18,452	19,289
Depósitos del público	Miles de Bs	2,352,350	2,752,464
Cajas de ahorro	Nº	89,361	92,863
Depósitos a plazo fijo	Nº	1,687	1,828
Cuentas corrientes	Nº	1,521	1,589
<b>CRECIMIENTO EN EL AÑO</b>			
Cartera en monto	Miles de Bs	391,015	380,171
Nº de clientes de crédito	Nº	 1,165	 886
Depósitos del público	Miles de Bs	273,852	400,114





**Banco Fortaleza**





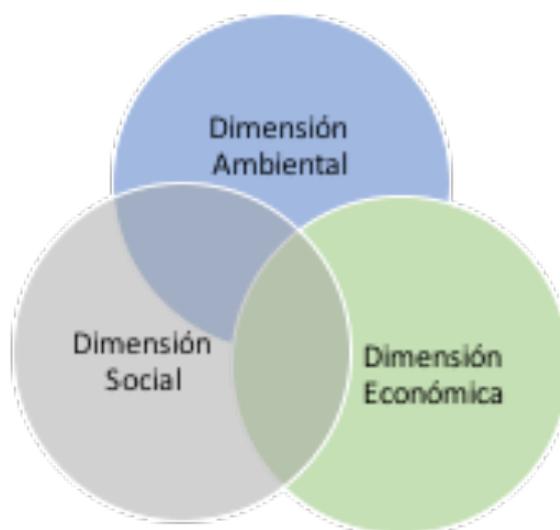
3

LA RESPONSABILIDAD  
SOCIAL EMPRESARIAL  
DE BANCO  
FORTALEZA S.A.



## 3.1 QUE SIGNIFICA LA RSE PARA BANCO FORTALEZA S.A.

De acuerdo a su Política de RSE, aprobada por Directorio<sup>1</sup> el 24 de septiembre de 2013, la Responsabilidad Social Empresarial para Banco Fortaleza S.A. es el marco de acción dentro del cual se desarrollan las gestiones y los objetivos estratégicos del Banco, de manera que contribuya a la sociedad a través de la generación de valores sociales, medio ambientales, y económicos, atendiendo temáticas de sostenibilidad contempladas en iniciativas bancarias locales, nacionales e internacionales.



De acuerdo a la Política de RSE, todos los planes de acción de responsabilidad social a ser implementados, se basan en los siguientes Principios Fundamentales:

### **Misión y Visión**

Como guías que orientan las actividades de corto, mediano y largo plazo del Banco.

### **Gobierno Corporativo**

Establece el marco funcional mediante el cual el Directorio y la gerencia apoyarán los planes de responsabilidad social.

### **Ética**

Precepto básico que sistematiza, defiende y recomienda criterios referidos a comportamientos correctos e incorrectos de todos los funcionarios y miembros del Banco.

1 Acta N° 009

## Transparencia

Lineamiento bajo el cual se implementan mecanismos que aseguran que todo proceso e información externa e interna es verazmente realizado y comunicado.

## Prácticas Justas

Es la manera a través de la cual el Banco se relaciona con los grupos de interés e instituciones ajenas al Banco, aplicando comportamientos éticos en todas las actividades del Banco y prohibiendo toda forma de corrupción y mala competencia.

## Derechos Humanos

Son los derechos básicos que el Banco garantiza, independientemente del tipo de relación que mantenga con alguna persona.

## 3.2 IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Banco Fortaleza S.A. en su política de RSE ha identificado los siguientes grupos de interés que interactúan con el giro de negocio del banco:



(1) Todas las autoridades gubernamentales, legales y en especial a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Las acciones hacia estos grupos de interés se realizan con base en los principios y prácticas de responsabilidad social del Banco. A la fecha los grupos de interés no han sido priorizados, y las acciones realizadas no tienen un orden predeterminado de relevancia. Las acciones se realizan según las oportunidades y contexto del entorno.

### **3.3 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

El Gerente General ha designado responsables de la implementación de RSE como un modelo de gestión interno en el Banco. Los funcionarios designados tienen la responsabilidad de difundir la RSE como una forma de accionar y pensar integral al giro de negocio del Banco, para que contribuya al posicionamiento responsable en el mercado y al desarrollo sustentable de la sociedad en la que el Banco opera y de realizar de manera periódica el seguimiento y control al cumplimiento de la política de RSE.

Se han designado para el cumplimiento de esta función a dos funcionarios del Banco, quienes han cumplido con estas tareas a la vez que desarrollaron sus funciones.





**Banco Fortaleza**



A thick orange diagonal line runs from the top right corner to the bottom left corner of the page, crossing behind the text.

4

# LA ÉTICA

## Valores

Se busca que todo el personal incluyendo mandos ejecutivos y Directores mantengan los más altos estándares éticos, tanto en su trabajo profesional como en sus vidas personales, en ese sentido en el Grupo Fortaleza se han establecido los siguientes valores que se busca sean aplicados en el accionar de todas las empresas del grupo:

### Honestidad

Las empresas miembros del Grupo Fortaleza reconocen que administran no solamente recursos propios sino, principalmente, recursos de terceros por lo que la administración de éstos es realizada con Honestidad. Todo el personal del Grupo debe cumplir íntegramente tanto la letra como el espíritu de las leyes y los principios éticos que la rigen.

### Lealtad

La lealtad está presente tanto con los clientes internos (entre compañeros y colegas de trabajo), como con clientes externos (proveedores, y accionistas). La entidad reconoce que la calidad en el servicio a los clientes, traerá éxito en alcanzar los objetivos empresariales. Las empresas miembros del Grupo Fortaleza buscan ofrecer a todo su personal la posibilidad de crecer y desarrollarse en los planos profesional y humano. De igual manera, se espera el compromiso indiscutible de todo el personal hacia la entidad.

### Disciplina

El constante respeto a las leyes, normas y reglas atribuibles a la operación del Banco es un factor importante que ha permitido consolidar la presencia del Banco en el sistema financiero boliviano. La disciplina en el trabajo es un valor imprescindible para lograr los objetivos institucionales propuestos a corto y largo plazo.

### Eficiencia

El trabajo de los funcionarios que componen el Grupo Fortaleza debe ser profesional y de calidad, resultando en una mayor productividad en beneficio de la comunidad, clientes y empresa. No se sacrificará excelencia por cantidad.

## 4.2 CÓDIGO DE ÉTICA

Banco Fortaleza S.A. cuenta con un Código de Ética, aprobado por Directorio en enero de 2012, que es aplicable a todas las empresas que conforman el Grupo Fortaleza. Este código tiene por objeto promover y fomentar una cultura ética entre los funcionarios y demás clientes que tengan relación de negocios con las empresas miembros del Grupo.

### 4.3 TRATAMIENTO DE TEMAS ÉTICOS

Cuando se presenta alguna duda o situación que requiera mayor información u orientación respecto a temas éticos, los funcionarios se comunican siguiendo el nivel jerárquico, con las siguientes instancias:

- Supervisor inmediato
- Subgerencia Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
- Gerencia Nacional del área respectiva o Gerencia Regional
- Gerencia General
- Comité de Ética

Se pueden plantear denuncias o consultas relativas a temas éticos garantizando que el denunciante no será sujeto a represalias, asumiendo el compromiso de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones.

El incumplimiento a los valores y principios descritos en el Código de Ética es sancionado de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Reglamento Interno de la entidad, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes nacionales.

### 4.4 COMITÉ DE ÉTICA

Se ha conformado un Comité de Ética al interior del Banco, este Comité tiene carácter deliberativo y canaliza sus actividades y recomendaciones a través de la Gerencia General del Banco, las funciones del Comité de ética son:

Revisar el Código de Ética periódicamente y determinar si es conveniente reconocer nuevos valores, desarrollar principios adicionales o añadir, suprimir o modificar algunas de las normas contempladas en el Código de Ética.

Considerar los dilemas éticos y formular las recomendaciones a las autoridades competentes.

El Comité de Ética está conformado por cinco miembros, tres titulares y dos suplentes. Un titular representante de la parte patronal, designado por el Gerente General; un titular representante del Directorio, designado por el Presidente del Directorio; y un titular y dos suplentes elegidos mediante votación secreta de los funcionarios de la entidad.

Los miembros del Comité de Ética ejercen sus funciones por el lapso de dos años, pudiendo ser elegidos por otra gestión sucesiva. Ningún miembro debe ser parte del Comité de Ética por más de cuatro años consecutivos.

Los miembros del Comité de Ética no reciben remuneración por las funciones ejercidas durante el período que conformen el mismo.

Todas las resoluciones del Comité de Ética con relación a un determinado problema y/o dilema ético, deben ser emitidas por escrito y deben contar con la firma de todos los integrantes del Comité. En el Código de Ética también se establece el procedimiento a seguir en caso que se presente una apelación ante una resolución del Comité de Ética.

El Banco cuenta con un “Reglamento de Comité de Ética”, aprobado el 27/01/2015 que permite establecer los criterios para la integración y funcionamiento del Comité de Ética.

#### **4.5 ACCIONES DESARROLLADAS PARA DIFUNDIR LA ÉTICA**

En el proceso de selección de personal, se evalúa cuidadosamente que las personas que se elijan sean capaces de adherirse a los valores y principios del Banco, los cuales están contenidos en el Código de Ética, Reglamento Interno, y demás normativa relacionada.

En el proceso de inducción, a todos los funcionarios que se incorporan al Banco, se les entrega un CD que tiene el Código de Ética e incluye un cuestionario respecto a dicho documento, mismo que si es contestado correctamente, los hace acreedores a un certificado de aprobación que se constituye en la constancia de que las personas contratadas conocen el Código de Ética.

Adicionalmente, durante la gestión 2017 se realizó una campaña interna de difusión del código de ética con el propósito de reafirmar su vigencia y de garantizar el conocimiento del personal respecto al documento.





**Banco Fortaleza**





5

# LOS DERECHOS HUMANOS



Banco Fortaleza S.A. establece como uno de los fundamentos de su Responsabilidad Social los Derechos humanos, y en este sentido cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente en nuestro país. Se promueve el respeto a los derechos humanos en todas las áreas de influencia del Banco. En la política de Responsabilidad Social se incluyen los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos:

- **Corrupción:** La corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos por cuanto que generalmente entraña una violación del derecho a la igualdad ante la ley, y en ocasiones, llega a suponer una vulneración de los principios democráticos, conduciendo a la sustitución del interés público por el interés privado de quienes se corrompen. El Banco es implacable en sus acciones contra todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público. El banco trabajará en el marco de la legislación del país, especialmente en el marco de la Ley 004 Ley de Lucha Contra La Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.
- **Discriminación:** El Banco contrata, y promueve a todos sus funcionarios y personal según su experiencia y expectativa. El Banco prohíbe y sanciona prácticas de contratación, trabajo, y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, sexo, edad, religión, nacionalidad, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud.
- **Prevención y Sanción por Acoso Sexual:** En el marco de la legislación del Estado Plurinacional de Bolivia, el Banco mantendrá vigentes políticas que prevengan sanciones al acoso sexual. Las políticas establecidas por el Banco identifican los canales y procedimientos a través de los cuales los incidentes de acoso deberán ser denunciados. También se establecen mecanismos para proteger la privacidad de las partes involucradas y la confidencialidad del proceso de investigación.
- **Prevención y Sanción por Acoso Laboral:** El Banco es responsable de implementar los mecanismos de prevención y tratamiento de los casos de acoso y/o abuso laboral, los cuales garantizan la mayor confidencialidad y protección para el trabajador a fin de evitar represalias. De ocurrir un incidente de acoso o abuso laboral, la persona afectada tiene la posibilidad de denunciar inmediatamente dicha situación a las instancias establecidas por el Banco incluso directamente a Gerencia General.





**Banco Fortaleza**



A thick orange diagonal line runs from the top right corner towards the bottom left corner of the page, crossing behind the text.

6

# DESEMPEÑO SOCIAL

### 6.1 FUNCIONARIOS

Banco Fortaleza S.A. impulsa el talento humano basado en la evidencia de la importancia de las PERSONAS quienes son fundamentales en la organización, como activadores inteligentes impulsores y como su principal activo.

La distribución de los funcionarios por cargos, género y Regionales al 31/12/2017 es la siguiente:

Regional	Ejecutivos		Administrativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina Nacional	17	3	58	41	0	0	0	0	0	0	75	44	119
Regional Sucre	1	0	9	10	8	3	3	2	0	2	21	17	38
Reg. Cochabamba	2	0	28	23	12	10	6	12	0	8	48	53	101
Regional El Alto	1	1	25	14	12	3	5	7	4	3	47	28	75
Regional La Paz	2	0	36	27	13	8	5	10	1	7	57	52	109
Regional Oruro	1	0	13	12	7	6	2	4	2	1	25	23	48
Reg. Santa Cruz	2	1	37	28	19	13	14	7	2	9	74	58	132
Regional Tarija	1	0	16	10	10	4	4	4	1	4	32	22	54
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>222</b>	<b>165</b>	<b>81</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>46</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>379</b>	<b>297</b>	<b>676</b>

Se puede evidenciar que con relación al año 2017 hubo un decrecimiento de 32 funcionarios, además la relación hombre / mujer se mantuvo prácticamente estable.

- Rotación de los funcionarios

A diciembre del año 2016, el banco contaba con 644 funcionarios y el 2017 cuenta con 676 funcionarios. El índice promedio mensual de rotación de la gestión es de 1.05%. El año 2017 hubo 83 desvinculaciones y 138 contrataciones, aspecto que refleja un decrecimiento de la fuerza de trabajo por decisiones estratégicas propias del giro del negocio.

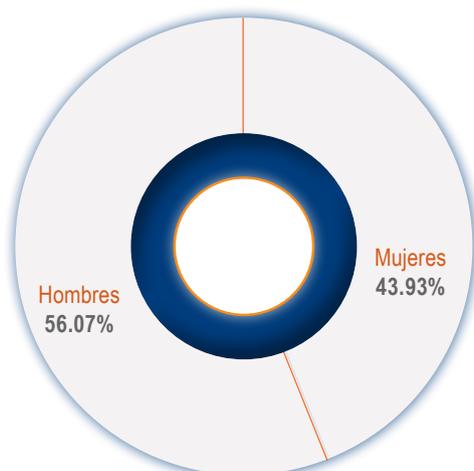
- Valoración de la diversidad

El Banco establece en su política de Responsabilidad Social, que contratará y promoverá a todos sus funcionarios según su experiencia y expectativa. La entidad prohíbe y sanciona prácticas de contratación y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, sexo, edad, religión, nacionalidad, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud.

### Equidad de Género:

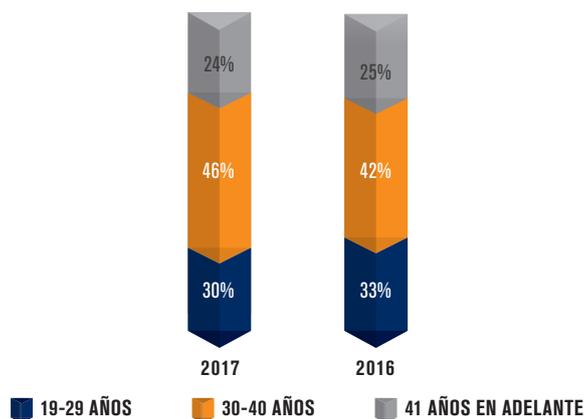
Considerando el principio de igualdad de oportunidades tanto para mujeres como para hombres, el Banco no discrimina por género. El 43.93% del personal es del sexo femenino, y el 56.07% del sexo masculino, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.

El 11.38% de cargos ejecutivos son ocupados por mujeres.



### Equidad Generacional:

A pesar de que en la siguiente gráfica se identifica una pequeña variación con relación a los indicadores del año pasado, el Banco no discrimina por edades. La composición según esta variable para los años 2017 y 2016 es la siguiente:



### Gestión Participativa

Con el fin de establecer una gestión participativa y un canal de comunicación directo con los funcionarios del Banco, se realizan reuniones en todas las oficinas regionales, bajo la denominación de FORTALEZA AL VIVO. Esta actividad que permite al personal expresar abiertamente sus ideas y opiniones se realizó durante la gestión 2017 con una frecuencia trimestral y fue presidida en la Oficina Nacional por el Gerente General, mientras que en las Oficinas Regionales estuvo bajo la dirección de las gerencias regionales.

En estas reuniones participan Líderes de Opinión, quienes son representantes del personal del Banco que además representan a las diferentes áreas de la institución, y son nombrados por sus colegas o en algunos

casos por el inmediato superior. Los o las Líderes de Opinión tienen el propósito de llevar a las reuniones las inquietudes y sugerencias de los funcionarios de sus áreas.

Adicionalmente durante la gestión 2016 y 2017 se generó un nuevo canal de comunicación dirigido a todo el personal del Banco, el Boletín Informativo Online a través del cual trimestralmente se informa sobre las actividades realizadas durante el periodo, se comunican novedades y mensajes de la Gerencia General.

### **Remuneración e Incentivos Monetarios**

El Banco realiza el pago de salarios y otros beneficios sociales en las condiciones y plazos estipulados por las Leyes aplicables. Paga anualmente a sus funcionarios doce sueldos, un aguinaldo, un segundo aguinaldo de acuerdo PIB, y una prima de acuerdo a los resultados del Banco.

El año 2017 se realizó el “Plan de Incentivos y Reconocimientos al Desempeño”, que consistió en reconocer y felicitar al personal que demuestra un desempeño sobresaliente en su trabajo, otorgándoles un incentivo monetario ya sea a través de un bono por única vez o un incremento salarial.

El personal también se beneficia con las utilidades obtenidas por el Banco. El año 2017, producto de los resultados obtenidos el año 2016 se otorgó a los funcionarios una prima equivalente a un sueldo y un bono de reconocimiento.

De la misma manera, se cuenta con un sistema de incentivos y comisiones por productividad dirigido a Oficiales de Negocios, Analistas y personal de Cobranzas.

El Banco no paga sueldos menores al salario mínimo nacional.

Durante la gestión 2017 se instaló un programa piloto de incentivos dirigido a Oficiales de Servicio al Cliente por el cumplimiento de metas en apertura de cuentas y por el nivel de satisfacción del cliente externo.

### **Equilibrio Trabajo y Vida Personal**

Banco Fortaleza S.A. tanto en su política de Talento Humano, como en su política de Responsabilidad Social, aborda este tema con el convencimiento que además de mejorar la productividad, satisfacción y lealtad de los funcionarios tiene una incidencia positiva en sus familias y la sociedad.

El año 2017, las acciones concretas realizadas para lograr este equilibrio, han sido otorgar a los funcionarios las siguientes concesiones:

- Cuatro Horas de tolerancia por el día de la Madre.
- Media jornada libre por el cumpleaños.
- Un día libre por antigüedad (cumplido el año hasta los 4) y dos días libres a partir del quinto año.
- Tres días de licencia por matrimonio.
- Dieciséis horas laborales fraccionadas en el transcurso del año para la resolución de asuntos de índole personal, con un máximo de 4 horas por día y cuyo uso se autoriza en función del tema de urgencia y su debido justificativo.
- Por fallecimiento del conyugue, hijos (as), padre o madre del trabajador, tres días laborales.



- Adicionalmente en la medida que no se perjudique el normal desenvolvimiento de la entidad, existen funcionarios que por motivos familiares tienen horarios especiales que son autorizados por sus supervisores inmediatos.

### **Reclutamiento y Selección de Personal**

- El reclutamiento de personal se basa en una sana competencia e igualdad de oportunidades para los postulantes a un determinado cargo. Cuando se tiene una vacancia en algún puesto, se da prioridad al personal de la Institución realizando una búsqueda interna.

### **Ambientes de Trabajo**

El Banco procura brindar adecuados y saludables ambientes de trabajo a su personal, asegurándose que cada empleado cuente con las condiciones apropiadas para su desenvolvimiento eficiente en su puesto de trabajo.

En el Banco existen “Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar” tanto en Oficina Nacional como en cada oficina regional. Estos comités están conformados por funcionarios del Banco, dos elegidos por sus colegas de la entidad y de dos a tres elegidos por la Gerencia General. Los funcionarios tienen la tarea de coadyuvar con el Banco en el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos ocupacionales y cumplir con las funciones que se establecen en la Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar N° 16.998 de 2 de agosto de 1979.

Entre otras tareas, respecto a los ambientes de trabajo, el año 2017 los comités mixtos han realizado las siguientes acciones:

- Revisión de las instalaciones de las oficinas y gestiones para las reparaciones o compras que correspondían para brindar mejores condiciones de trabajo a los funcionarios.



- Provisión de extintores.
- Provisión de alcohol desinfectante a los funcionarios.
- Compra de botiquines de acuerdo a norma.

También se realizaron sesiones de capacitación en:

- Manejo de Extintores y primeros auxilios
- Cuidado de la Salud de los Funcionarios

El Banco promueve el bienestar físico, mental y social de sus funcionarios, previniendo cualquier daño en la salud provocado por las características propias del empleo, en este sentido el año 2017 se han realizado las siguientes campañas:

- Campaña de salud preventiva “Cuida tu Salud” realizada en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) dirigida al control ginecológico de las mujeres.
- Campaña de Salud para prevenir la gripe ANH1
- Campaña de Fluorización de la CSBP - Regional Oruro
- Campaña de prevención - Contra el cáncer de mama y de cuello uterino-Regional Cochabamba

Conscientes de los riesgos que tienen los cajeros en la manipulación del dinero, tienen a su disposición en el lugar de trabajo alcohol desinfectante para evitar contagios en el manipuleo de billetes. Para fortalecer la salud de los cajeros se le brinda leche en los días de trabajo.

Adicionalmente, en forma permanente se hace seguimiento a la atención que presta la Caja de Seguro de la Banca Privada CSBP a los funcionarios del Banco.

Con el objeto de proteger a las familias del Banco, se proporciona al personal operativo y táctico, un seguro contra accidentes no laborales, con una cobertura de USD 5.000.-

La póliza personal cubre:

- Muerte Accidental \$us. 5.000.-
- Invalidez Permanente \$us. 5.000.-
- Gastos Médicos \$us. 1.000.-
- Sepelio \$us. 1.200.-
- Cobertura las 24 horas del día.
- Cobertura mundial.
- Cobertura de accidentes personales y de tránsito.
- Accidentes ocasionados por el propio asegurado.
- Desaparición y secuestro.
- Cobertura para práctica de deportes.

El Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en la Oficina Nacional, lleva periódicamente a cabo un relevamiento de información relacionada a riesgos potenciales de accidentes de trabajo, y se realizan tareas de adecuación cuando corresponde.

## Capacitación

Banco Fortaleza S.A. se constituye en una entidad promotora del aprendizaje, que cree y apuesta por los procesos de generación y perfeccionamiento de capacidades y competencias.





El objetivo de la capacitación es ampliar el espectro de las competencias laborales de los funcionarios, garantizando el desempeño óptimo de sus actividades, preparándolos para su crecimiento al interior de la entidad y permitiendo su progreso y desarrollo profesional y personal.

El Banco cuenta con un Reglamento de Capacitación, aprobado el 22 de diciembre de 2011 por el Directorio, vigente para las capacitaciones realizadas el 2017.

Las siguientes son cifras relevantes respecto a la capacitación en la gestión 2017:



La mayoría de los cursos han sido dirigidos a fortalecer los conocimientos de los funcionarios en sus competencias técnicas y de gestión. El promedio de horas de capacitación para el personal estratégico fue de 23 horas, para el personal táctico 27 horas, y para el personal operativo 14 horas.

### Clima Laboral

Entre noviembre y diciembre del 2017 a través de la Consultora Great Place to Work se desarrolló el estudio de clima laboral, cuyos resultados permitirán desarrollar un Plan de Acción, enfocado en implementar las mejoras sugeridas en el informe y promover un incremento en el indicador.

## Estudio de Clima Laboral

Para medir el nivel de satisfacción del personal respecto a las variables que ponderaron más bajo en la última evaluación de clima laboral, en el mes de enero de 2017 se realizó un sondeo interno visitando todas las oficinas a nivel nacional. La encuesta tuvo una cobertura del 89% del personal y arrojó como resultado un nivel de satisfacción en lo que concierne a Comunicación, Gestión de Personas, Motivación, Satisfacción, Autoridad, y Liderazgo del 68%.

En el marco del Plan de Clima Laboral gestión 2017 se realizaron las siguientes actividades:

- Diseño de agendas de inducción institucional e inducción técnica por cargo, facilitada por mentores internos especializados en su área.
- Desarrollo de un Plan Anual de Capacitación (PAC) en base a la priorización de necesidades del Banco.
- Desarrollo de la metodología para la evaluación del desempeño del personal Estratégico y Táctico - Curva de Vitalidad Forzada (ABC) para la diferenciación de personal según desempeño
- Producción del Boletín Institucional
- Fortalecimiento del espacio de «Fortaleza al Vivo» con la visita del Gerente General a diferentes Oficinas Regionales.
- Desarrollo de espacios de interacción entre las diferentes áreas: desayunos trabajo en los cuales se invita personal operativo de diferentes áreas para que puedan plantear sus inquietudes y tratar algunos temas que hacen a la coordinación entre áreas.
- Formación en Liderazgo a Gerentes y mandos medios
- Realización de eventos por el festejo de días especiales: Festejo por el Día del Padre, de la Madre, etc.
- Uso de prendas institucionales como parte de la vestimenta casual para los días viernes.



## 6.2 CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS

Banco Fortaleza S.A. considera que sus clientes y usuarios financieros son un grupo de interés estratégico, por lo que busca satisfacer sus requerimientos atendiéndolos con oportunidad y eficiencia.

### Productos de crédito

El Banco con el propósito de satisfacer la demanda de sus clientes ha desarrollado los siguientes productos de crédito:

- Auto Hoy

Es un crédito en bolivianos hasta Bs 70.000 para la compra de un vehículo nuevo o usado, constituyéndose el mismo vehículo en garantía de la operación.

- Capital de Inversión

Son créditos en bolivianos o dólares, destinados a financiar los requerimientos de inversión, tales como: compra o ampliación de infraestructura (talleres, terrenos, depósitos, etc.) o adquisición e importación de nueva tecnología (maquinarias y equipamiento). A partir de Bs 21.000 o USD 3.000 hasta 7 años plazo.

- Capital de Operaciones

Son créditos en bolivianos o dólares, destinados a financiar la compra o importación de inventarios (materias primas, mercaderías) necesidades estacionales de liquidez, financiamiento de cuentas por cobrar, inversión de mercadería, operaciones de pre y post embarque a partir de Bs 21.000 o USD 3.000 hasta 3 años plazo.

- Capital Expreso

Producto en bolivianos o dólares, diseñado para PYME's que cubre necesidades estacionales, para la compra de mercadería y materia prima, con plazo a 150 días, con pago único al vencimiento.

- Crédito Tasa Cero

Es un crédito en bolivianos con 0% de interés en la cuota que el cliente elija. El cliente recibe su tarjeta cero y puede utilizarla el mes que elija y no pagar intereses, tiene un plazo de 36 a 48 meses y un monto de Bs35.000 a Bs140.000.

- Dinero Hoy

Es un crédito en bolivianos, de libre disponibilidad para utilizarlo en lo que más necesite el cliente, con garantía quirografaria y con un plazo máximo de 4 años.

- Línea de Crédito Óptima

Es una línea de crédito en bolivianos de disponibilidad inmediata, con un plazo hasta 36 meses y garantía personal.

- Crédito Hipotecario Vehicular

El Crédito Vehicular es un préstamo en bolivianos, siete años de plazo, destinado a la compra de vehículo nuevo, para uso personal. Con garantía hipotecaria del mismo vehículo.

- Crédito de Vivienda de Interés Social

El Crédito en bolivianos, de vivienda de Interés social es para el mejoramiento o compra de una única vivienda sin fines comerciales, que dependerá del valor comercial del inmueble y del ingreso del solicitante del crédito,

hasta 25 años plazo, con una tasa de interés fija durante toda la vida del crédito. El cliente debe poner un aporte propio equivalente al 20%. El cliente puede optar al 100% del financiamiento de su bien a través del FOGAVISP.

- Crédito Hipotecario de Vivienda

Préstamo en bolivianos destinado a la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de viviendas individuales o en propiedad horizontal. Dirigido a Personas Naturales, Dependientes e Independientes. El Plazo Máximo es hasta 20 años con Garantía: Hipotecaría de Vivienda

- Crédito de Consumo

Es un crédito de libre disponibilidad, mediante el cual el solicitante puede financiar sus necesidades más inmediatas como ser; compra de bienes muebles, gastos en salud, viajes, educación, anticrético de vivienda etc.

Es un producto dirigido a Personas Naturales, dependientes e independientes que necesitan financiar de forma oportuna sus necesidades personales y/o familiares.

También se cuenta con el siguiente portafolio de promociones:

- Promoción Línea de Crédito Efectiva Comercial y Servicios

Línea de Crédito dirigida a personas Naturales y Jurídicas de tamaño Micro y Pequeña Empresa, destinados al sector comercio o servicios para financiamiento de capital de operaciones y capital de inversión. Financia desde Bs. 70.000 hasta Bs. 500.000.

- Promoción Línea de Crédito Flexible Comercial y Servicios

Línea de Crédito dirigida a personas Naturales y Jurídicas de tamaño Micro y Pequeña Empresa, destinados al sector comercio o servicios para financiamiento de capital de operaciones y capital de inversión. Financia desde Bs. 500.001 hasta Bs. 4.000.000.

- Promoción Línea de Crédito Productiva

El propósito de la Promoción es satisfacer los requerimientos de Personas Naturales y Jurídicas de tamaño Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas que requieren créditos destinados al sector productivo, para el financiamiento de capital de operaciones y capital de inversión propia de su actividad económica. Desde Bs.70.000 hasta limite patrimonial Banco Fortaleza.

- Promoción Consolidación de Deuda Comercial y Servicios

Está enfocada en dar mejores condiciones a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas que tienen créditos de capital de operaciones y capital de inversión destinados al sector comercio y/o servicios en nuestra y otras entidades, consolidando estos créditos en una línea de crédito rotativa con condiciones de tasa y plazo ventajosas. Financia desde Bs. 140.001 hasta Bs. 7.000.000.

- Promoción Consolidación de Deuda Microcrédito

Esta promoción está enfocada en dar mejores condiciones a Microempresas que tienen créditos de capital de operaciones y capital de inversión destinados al sector comercio y/o servicios en nuestra y otras Entidades, consolidando estos créditos en una sola operación con condiciones de tasa y plazo ventajosas. Financia desde Bs. 21.000 hasta Bs. 140.000.

Adicionalmente, el banco suscribió una alianza estratégica (administración de un Fideicomiso) con el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M. con propósito de promover la colocación de créditos productivos en diferentes programas de financiamiento sectorial como ser:

1. Sector QUINUA ORGÁNICA
2. Sector CAÑERO
3. Sector VITIVINÍCOLA
4. Sector AVÍCOLA
5. Sector GRANOS
6. Sector INFRAESTRUCTURA PRODUCTIVA
7. Sector FLORES/MATERIAL VEGETAL
8. Sector PORCINO

Lo que permitirá atenderá sectores potenciales que no tenían el apoyo de la banca tradicional y que con esta iniciativa promoverá el desarrollo integral y multiplicador de los clientes atendidos.

La composición en función al monto por tipo de productos es la siguiente:

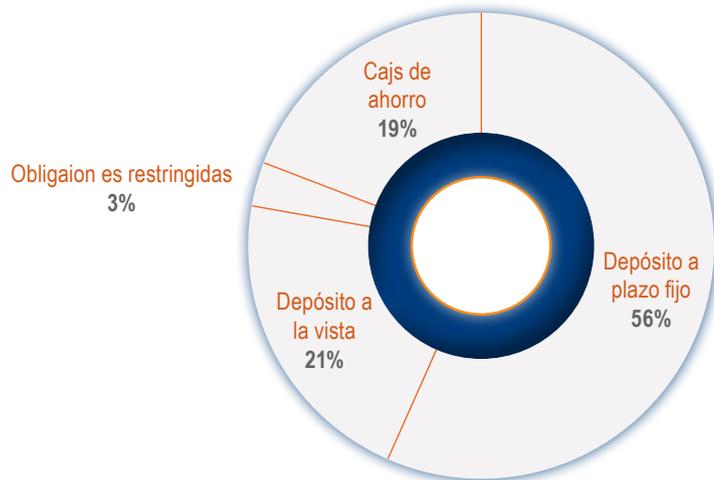


Como se puede evidenciar en la gráfica anterior, las operaciones otorgadas de la cartera total al 31-12-2017 está destinada en un 37% a créditos de inversión, 22% a capital de operación o trabajo, y 15% a créditos de vivienda y otro 26% en otros productos crediticios.

Por lo que el financiamiento de la demanda de créditos no está orientado a actividades de dudosa legalidad, inciertas o a personas relacionadas y/o que participen en dichas actividades

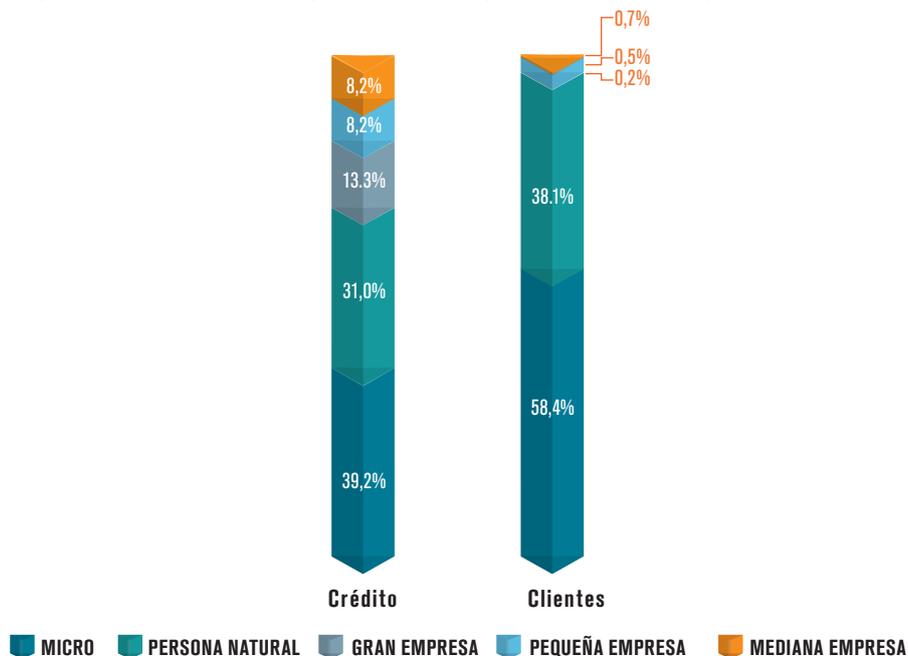
### Productos de ahorro

El Banco brinda a sus clientes distintos productos, cuentas corrientes, cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo. Su composición al 31 de diciembre de 2017, es la siguiente:



### Atención a la PyMe<sup>2</sup>

El Banco tiene la estrategia de tener un mayor posicionamiento en el segmento PYME, donde uno de los pilares fundamentales es apoyar al sector de la Pequeña y Mediana Empresa sin restricciones a la micro empresa, sector poco atendido por el Sistema Financiero, y siendo este un sector intensivo en la generación de fuentes de empleo y dinamización de la economía. Para ello se han desarrollado productos y servicios, como ser servicios integrales tanto con empresas complementarias del grupo financiero como con productos de cuentas corrientes, boletas de garantía, banca por internet y otros. La siguiente gráfica representa la significativa importancia de la micro empresa en la composición de clientes y cartera.



2 El Banco clasifica como PyMe a personas naturales informales, que sustentaran su flujo de caja en metodologías utilizadas por el Banco. Y empresas formalmente constituidas y su evaluación de capacidad de Pago se lo realizara sobre la base de información financiera presentada al SIN.

## Inclusión financiera

- Provisión de servicios financieros en zonas de menor desarrollo económico y social

Banco Fortaleza S.A. al 31/12/2017 cuenta con 37 oficinas (sucursales y agencias) urbanas, muchas de ellas abiertas en zonas periurbanas y 3 agencias rurales distribuidas en los departamentos de La Paz y Santa Cruz, de acuerdo al siguiente cuadro.

Departamento	Localidad	No.
La Paz	Patacamaya	1
La Paz	Huatajata	1
Santa Cruz	San Julián	1

Desde ellas se brinda acceso universal a todos los productos y servicios que oferta, sin hacer distinción entre clientes y usuarios financieros. Las oficinas rurales representanta el 8,11% del total de oficinas del banco.

- Productos para la inclusión financiera

Con el propósito de fomentar la inclusión financiera el Banco ha desarrollado los siguientes productos:

**Caja de ahorros “Mi futuro”,** que es para incentivar una cultura de ahorros en los niños, esta cuenta es hasta que cumplan 17 años, con el objetivo de promover su apertura se establecieron una tasa de interés preferencial, el regalo de una alcancía en forma de elefante y la posibilidad de convertirla en una cuenta genérica cuando los chicos cumplan 18 años.

Resultados 2017:

Cientes: 1.628

Cuentas: 2.014



**“Mi - DPF “Digno”** está destinado a fomentar el ahorro exclusivamente de los jubilados, ofreciendo una mayor tasa de interés.

Resultados 2017:

Cientes: 155

Cuentas: 180



**“Caja de Ahorro Superior”,** producto destinado al pequeño ahorrista, otorgándole una tasa de interés preferencial del 3,25%, considerablemente superior a la tasa normada de 2%. El concepto de esta oferta comercial es motivar el ahorro creciente, ya que dicha tasa preferencial aplica hasta el monto de Bs. 15.000.-

Resultados 2017:

Cientes: 13.918.



- Atención a personas discapacitadas y adultos mayores

En la política de atención al cliente en cajas, el Banco establece la atención preferente a personas discapacitadas, adultos mayores, mujeres en etapa de gestación y madres acompañadas niños hasta edad parvularia, en este documento también se establece la forma en que los cajeros deben atender a personas con discapacidad visual. Adicionalmente se cuenta con un Manual de Procedimientos para atender a personas con discapacidad visual tanto en cajas como en plataforma.

Con la finalidad de atender apropiadamente a personas con discapacidad, durante la gestión 2017 personal que trabaja directa e indirectamente con atención al cliente ha sido capacitado sobre la Atención al Cliente con Discapacidad. Adicionalmente, el Directorio aprobó en la gestión 2017 la actualización de la Política de Operaciones de Crédito a personas con Discapacidad.

Para facilitar el acceso a personas que están en sillas de ruedas y con dificultad motora en el 100% de las oficinas cuentan con rampas de acceso. Asimismo, las plataformas de atención al cliente cuentan con espacio pre asignado para clientes minusválidos y de la tercera edad.

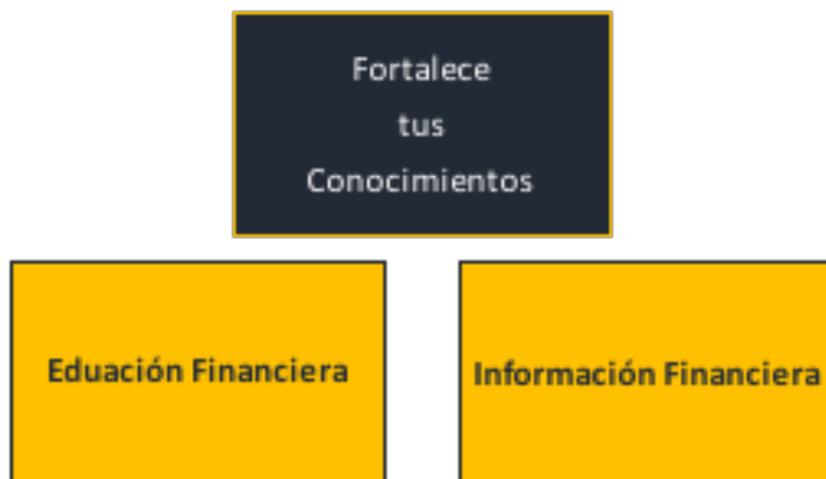
- Educación Financiera

Con el objetivo de brindar un mayor acceso a los productos y servicios bancarios, durante la gestión 2017 Banco Fortaleza S.A. ejecutó el Plan de Educación Financiera dentro de su Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Dando continuidad a esta tarea, para la gestión 2017 se ha elaborado e implementado el plan anual de educación financiera denominado "FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS". La política de RSE del Banco se alinea con el fortalecimiento de conocimientos, definiendo como público objetivo a la comunidad, los sectores no bancarizados y sus propios clientes y usuarios financieros.



El Plan de Educación Financiera denominado “Fortalece tus Conocimientos” tiene dos pilares:



Educación Financiera. Tiene como objetivo incrementar los conocimientos generales básicos de las herramientas financiera, servicios de intermediación financiera, servicios complementarios, derechos de los consumidores y mecanismos de reclamo, buscando que los mismos sean aplicados por los clientes en sus negocios y actividades.

El programa tuvo una cobertura geográfica en todos los departamentos donde el banco tiene presencia y preveía beneficiar a unos 3000 clientes. Se realizaron talleres de capacitación semi-presencial en La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija, Sucre y Oruro. Los temas abordados en los talleres fueron:

- Beneficios principales del Sistema Financiero para mi negocio.
- Vínculos complementarios que podré lograr para que mi negocio crezca con el Sistema Financiero.
- Marco Regulatorio vigente para proteger a los consumidores financieros.
- Formas de trabajo con el banco

Los talleres permitieron a clientes del Banco mejorar sus conocimientos sobre el manejo de sus propios proyectos y emprendimientos vinculados a su relación con el sistema financiero y sus facilidades. Al final del programa se otorgaron certificados a los participantes.



Adicionalmente, el Banco participó de las siguientes actividades:

- Participación activa en las Jornadas de Educación Financiera promovidas por la ASFI.
- Participación en el programa Descubre, que vincula a los Bancos que son parte de ASOBAN, y que tiene como fin, capacitar al público en general a través de diferentes medios. Se tuvo 13.661 asistentes a las Jornadas de Educación Financiera en La Paz, Sucre, Oruro y Santa Cruz
- Promoción de la plataforma Descubre, que busca certificar a los usuarios de servicios financieros a través de aplicativos digitales. Se registraron 11.462 usuarios del programa descubre vía web

**Información Financiera.** Su objetivo es difundir información esencial sobre temas financieros relacionados con productos y servicios bancarios, además de informar sobre los derechos y obligaciones de los consumidores financieros frente a los mismos, contemplando el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Se ha impreso y distribuido material informativo sobre los siguientes temas:

- Consejos de seguridad
- Legitimación de ganancias ilícitas
- Créditos Vivienda de interés social
- Comercio Exterior.

Se ha puesto a disponibilidad y accesibilidad de los clientes del banco una tarifario en las agencias del banco, el mismo que es actualizado y verificado mensualmente.

La grilla actual de difusión en las pantallas de las agencias del Banco comprende 48 videos, de los cuales 21 son de Educación Financiera y responden a los requerimientos establecidos por la ASFI.



La Página Web del Banco ha sido actualizada constantemente a lo largo de la gestión 2017, y se ha puesto especial énfasis en la información financiera que el programa “Fortalece tus Conocimientos” ofrece. Además, se ha desarrollado, dentro de la estrategia de difusión de información financiera, la actualización de información a través del Facebook en las temáticas establecidas en el plan.

### Protección al cliente

- Banco Fortaleza S.A. respecto a la protección del cliente, realiza las siguientes acciones:
- Cuida el **sobreendeudamiento** de los clientes, para ello además de contar con una política que le permite determinar la capacidad de pago, consulta la Central de Riesgos de la ASFI y la oficina de información crediticia INFO-CRED. Con el propósito de concientizar a los clientes y usuarios financieros respecto al sobreendeudamiento se distribuye una cartilla que explica que es el sobreendeudamiento, sus consecuencias y brinda sugerencias de cómo evitarlo.
- Tiene una política de cobranzas en la que determina las acciones a seguir para realizar las mismas, en la práctica se cuida que las **prácticas de cobro sean adecuadas**.
- En cuanto a la **privacidad de la información de los clientes**, en el código de ética se establece que “los funcionarios están prohibidos de utilizar los datos de los clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas” y la unidad de riesgos permanentemente monitorea que las consultas que funcionarios del Banco hacen a la Central de Riesgos sea de clientes y no de terceras personas.
- Como **mecanismo para resolución de reclamos y consultas** el Banco cuenta con un espacio previsto en su página WEB y con los Puntos de Reclamo establecidos en todas sus oficinas, habiéndose cumplido en las respuestas con los plazos establecidos por la ASFI. El 2017 hubo 206 reclamos, 84 (41 %) resueltos a favor del cliente, 106 (51 %) en favor de la entidad, y 16 reclamos resueltos duplicados (8%).
- En cuanto al **trato respetuoso con los clientes y usuarios financieros** el Banco cuenta con una política en la que define directrices para brindar condiciones oportunas en la atención de clientes y usuarios financieros en el que resalta que el trato debe ser con prontitud, en forma oportuna, eficiente, apropiada, proporcionando una infraestructura que cumple con las condiciones óptimas. El Banco revisa anualmente su Política de Atención al Cliente y el Código de Conducta.
- El Banco establece en su política, brindar a los clientes y usuarios financieros información correcta y completa acerca de las características de los productos y servicios ofrecidos. En ese sentido ha difundido a través de la página WEB y rejillas de TV en agencias el Decálogo de Derechos de los Consumidores Financieros.



## 6.3 COMUNIDAD

Banco Fortaleza S.A. busca ser parte de las comunidades en las cuales opera y crear alianzas y relaciones estratégicas

El Banco en su política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos referidos a la comunidad:

## **ENFOQUE**

Los programas en los que el Banco apoya a la comunidad son en las áreas de cultura, deporte y educación.

## **RELACIÓN Y COMUNICACIÓN**

El Banco implementará mecanismos que faciliten la relación y comunicación con las comunidades, estableciendo instancias de diálogo, personas a cargo para atender estos temas y mecanismos para llevarlos a cabo.

## **RELACIONES ESTRATÉGICAS Y ALIANZAS**

El Banco promoverá la formación de relaciones estratégicas con otros miembros de las comunidades en las que opera, incluyendo alianzas con organizaciones empresariales, autoridades municipales y regionales de la comunidad.

## **INVOLUCRAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN**

El Banco estimulará el involucramiento de la gerencia y de todos los funcionarios y miembros del Directorio en las actividades de apoyo a la comunidad.

En la gestión 2017, Banco Fortaleza S.A. ha realizado el siguiente apoyo a la comunidad:





### CAMINANDO POR LA VIDA 2017:

Por sexto año consecutivo el día domingo 8 de octubre de 2017, se realizó la caminata de 12Km denominada “Caminando por la Vida”, una iniciativa anual que tiene el fin de recaudar recursos económicos para niños que sufren de cáncer en el Hospital del Niño de La Paz. Esta sexta versión fue especial porque el proyecto está consolidado y se logró un mayor apoyo. Hasta octubre del 2017 esta iniciativa ha ayudado a más de 306 niños(as) y sus familias, llegando a mejorar su condición y contribuyó a la cura de 26 casos.

A la caminata 2017 concurrieron 3.560 personas en el reto de caminar 12 kilómetros, entre el Parque de las Cholas y el Club de Tenis de Huajchilla en La Paz, para lo cual cada una aportó con Bs 100.

El tratamiento de cáncer implica un gasto considerable de dinero. El hecho de no contar con los recursos económicos suficientes es una limitante para cualquier persona con cáncer. Consciente de aquello, Banco Fortaleza, preocupado hoy y siempre por sus clientes y por la sociedad en general, fue auspiciador oficial del



evento para lo cual, como forma de colaboración para la presente iniciativa, donó el monto equivalente de 250 tickets de adhesión. Además, para apoyar a los participantes en la caminata, facilitó puntos de rehidratación a lo largo del recorrido y apoyo en la organización del evento.

De acuerdo a la Fundación San Luis, el año 2012 la campaña logró recaudar el equivalente a 38 mil dólares; en 2013, 32 mil dólares; y el año 2014 se recogió 63 mil dólares. El año 2015 se logró recaudar el equivalente a 68 mil dólares. El 2016 se recaudó un monto equivalente a 85 mil dólares. Mientras que el 2017 se llegó a la suma de 92 mil dólares.

En su totalidad el dinero recaudado cubre gastos de internación hospitalaria, tratamiento médico, grandes cantidades de sangre y derivados, quimioterapia, radioterapia, catéteres, cirugías, ecografías, tomografías, exámenes complementarios, sueros, medicamentos y altas médicas.

### **MAR CET – ESCUELA DE FÚTBOL:**

La Fundación Marcet está dentro de las 7 más importantes escuelas de fútbol de España. El banco junto con el reconocido profesor y entrenador de fútbol Ramiro Blacutt firmó un convenio para favorecer a niños y niñas en la formación del deporte con profesionales y técnicas del más alto nivel mundial.

A la altura de escuelas de fútbol como Real Madrid, Atlético Madrid, la Fundación Marcet tiene como filosofía la formación de “Seres humanos de bien apoyados en un método pedagógico de enseñanza del fútbol” o lo que han llamado algunos medios de prensa españoles “Fútbol con valores”. El método fue ideado por el mismo Jorge Marcet un reconocido deportista español que fue parte del equipo nacional de su país.

La Fundación tiene presencia en todo el mundo y el interés del banco fue traer este tipo de formación con valores a los hijos e hijas de los funcionarios y clientes.

Dada la excelente respuesta de los jóvenes, la Fundación Marcet obsequió 5 becas, 3 al 100% y 2 al 60% para que los deportistas más destacados visiten la escuela en Barcelona y reciban la capacitación integral en sus habilidades más fuertes.

El programa 2017 incluyó:

- 1) Cursos intensivos de técnicas individuales.
- 2) Capacitación para entrenadores en el Método Marcet – programas semestrales y mensuales. Incluye un plan para discapacitados.





### APOYO A LA CULTURA – CINE BOLIVIANO

Movidos por impulsar los esfuerzos de uno de los Directores de Cina Boliviano Sr. Marcos Loayza, el banco apoyó a nivel de auspicio y logística el desarrollo, producción y promoción de la película Averno.



## 6.4 AUTORIDADES

Banco Fortaleza S.A., tiene el compromiso con las autoridades del Estado Plurinacional de Bolivia, de cumplir las normas y leyes vigentes

El Banco en su política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos referidos a las autoridades:

### CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES

El Banco cumplirá con la legislación nacional y respetará la cultura y leyes de las comunidades en las que opere. En ese sentido el banco se mantendrá informado de cualquier ley o normativa que sea aprobada y que incida en las operaciones del banco, especialmente las emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Asimismo, el banco asegurará la concordancia de sus operaciones con toda legislación nacional.

- La normativa relevante con relación a la RSE es la siguiente:
- Circular ASFI/170/2013: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Ley No. 393, Ley de Servicios Financieros / Sección IV, Art. 113 – 116.
- Circular ASFI/365/15 (12/15): Modificaciones I al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera.
- Circular ASFI/428/16 (10/16) Modificaciones II al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera.

### ALINEACIÓN POLÍTICA

Dado que la misión y visión del banco están estrictamente relacionadas con proveer servicios financieros, el Banco evita realizar contribuciones y/o acciones que lo asocien con alguna agrupación política. El Banco mantiene la información sobre cualquier contribución realizada disponible para su acceso por parte de todos los miembros de la sociedad y grupos de interés externos.

### CORRUPCIÓN

El Banco evitará todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público. En este sentido, el Banco trabaja en el marco de la Ley 004 Ley de Lucha Contra La Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”. Banco Fortaleza S.A. tiene un alto compromiso en la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y/o DP),

Banco Fortaleza S.A. cumple con todos estos postulados descritos en su política de RSE.

## 6.5 PROVEEDORES

Banco Fortaleza S.A., tiene el compromiso con sus proveedores de realizar adquisiciones de bienes y servicios de manera transparente, oportuna y en condiciones competitivas de mercado.

Banco Fortaleza cuenta con un Reglamento de Adquisiciones, el cual establece las disposiciones que se deberán cumplir al efectuar una adquisición de un bien o un servicio, asegurando el pago oportuno a los proveedores. Los principios que rigen dicho reglamento son:

**Transparencia:** La adquisición de bienes y servicios presume la buena fe en las acciones de los funcionarios intervinientes, desarrollándose a través del cumplimiento de un proceso transparente enmarcado dentro de las normas vigentes, mismo que es respaldado por documentación confiable, verás, y verificable.

**Legalidad:** Todas las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, deberán ser enmarcadas dentro de la normativa del Banco y el ordenamiento jurídico vigente en el país.

**Responsabilidad:** Las acciones de los funcionarios involucrados en el proceso de adquisición deberán estar enmarcadas dentro los lineamientos del Código de Ética, el reglamento Interno y las disposiciones legales en vigencia.

**Igualdad e imparcialidad:** Los funcionarios actuarán imparcialmente, evitando cualquier tipo de discriminación o diferencia entre las personas naturales o jurídicas que concurran a la provisión de bienes y servicios requeridos por la institución.

**Equidad:** Funcionarios del Banco, y proveedores orientarán sus relaciones contractuales bajo el principio de que sus obligaciones y sus derechos estarán sometidos y serán reconocidos por las leyes en vigencia y las normas internas del Banco.

**Confidencialidad:** Los funcionarios del Banco involucrados en procesos de adquisición guardarán la reserva y el secreto profesional, sin revelar información, excepto en los casos y formas señalados en el reglamento Interno y las leyes vigentes, comprometiéndose a no utilizar esta información en beneficio propio.

**Competencia:** Los procesos de adquisición asegurarán la participación de un número razonable de proveedores de bienes y prestadores de servicios que acrediten contar con capacidad suficiente para cumplir las obligaciones que contraigan con el Banco, al margen de las garantías que se les exijan.

**Eficiencia:** Los procesos de adquisición deberán satisfacer en forma oportuna los requerimientos de las unidades del Banco, para una adecuada utilización de los recursos institucionales.

**Objetividad:** En todos los procesos de adquisición habrá una diferenciación clara de roles entre el usuario final y el gestor del proceso, para garantizar que las resoluciones que se adopten, consideren todas las ofertas que cumplan los requisitos establecidos, seleccionando la más conveniente para la institución, tratando de no originar conflicto de intereses.

Para facilitar la gestión de pagos con el Banco, a los proveedores se les da la opción de abonar en su cuenta los montos facturados, de esta manera se ahorra tiempo, los proveedores disponen de su dinero mucho más rápido y se ahorra papel en el proceso de emisión de cheques.





**Banco Fortaleza**



7

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

# DESEMPEÑO ECONÓMICO

7

A continuación, se presentan los indicadores de Banco Fortaleza S.A., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2016 y 2017:

ESTRUCTURA DE ACTIVOS	31/12/2016	31/12/2017
	100,0%	100%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	18.5%	16.0%
Cartera / Total activo	76.2%	74.0%
Otros activos	5.2%	10.0%
<b>RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS</b>		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0.80%	0.90%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	10.12%	11.35%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	11.93%	10.90%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	2.6%	2.7%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	2.5%	2.5%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	7.48%	6.41%
Gastos de personal / Total gastos de administración	60.75%	61.4%
<b>CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS</b>		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1.89%	1.90%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	3.38%	3.85%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	4.88%	8.27%
<b>SOLVENCIA</b>		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	184%	172%
Previsión constituida / Cartera bruta	3.48%	3.27%
Coefficiente de adecuación patrimonial	12.85%	11.48%
<b>LIQUIDEZ</b>		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	20.22%	17.28%
(Disponibilidades + Inv. temporarias) / Obligaciones con el público	22.50%	20.11%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	57.56%	54.79%





**Banco Fortaleza**





CAPÍTULO 8

DESEMPEÑO  
AMBIENTAL

El Banco en su documento de Política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos referidos al cuidado del medio ambiente:

## **Motivación de la preservación de la naturaleza**

El Banco incentivará a todos sus funcionarios para que busquen maneras alternativas de evitar la generación de desperdicios y contaminación.

## **Política de compras**

El Banco dará prioridad a la compra de productos verdes en relación a aquellos propensos a contaminar el medioambiente.

## **Reciclaje**

El Banco motivará a todos sus funcionarios a utilizar medidas para la reducción de residuos, mediante la práctica del reciclado de materiales y ahorro de papel.

## **Ahorro de energía y agua**

El Banco reducirá el consumo inapropiado de energía eléctrica y agua a través de la identificación de fuentes de fuga e implementación de prácticas del buen uso de estos servicios.

## **Contaminación**

Descarte de sustancias tóxicas: El Banco ha promovido el descarte seguro de todos los materiales y sustancias tóxicas, incluyendo aquel material que no aparenta ser perjudicial como ser: pilas, cartuchos de tintas de impresión y copia, solventes, etc.

El año 2017 el Banco ha realizado las siguientes acciones en favor del medio ambiente:

- Con el objetivo de reducir el consumo energético el Banco continuó con el cambio de la tecnología de iluminación de las oficinas de iluminación fluorescente a pantallas Led, in. Esta tecnología es ahora utilizada en el Edificio Fortaleza y en el Anexo Fortaleza.
- Se promovió la digitalización de la documentación para evitar el consumo de papel. Los escáneres obtenidos en la pasada gestión fueron de gran utilidad para este fin.
- Si bien se cuenta con impresoras a doble cara, se promovió el reciclaje de hojas impresas en solo una cara. Las hojas impresas son utilizadas para imprimir o escribir borradores de documentos.



Miembros del:



# Grupo Fortaleza

[www.bancofortaleza.com.bo](http://www.bancofortaleza.com.bo)

