



REPORTE DE *Sostenibilidad* 2017

REPORTE
DE *Sostenibilidad*
2017

1



ACERCA DEL REPORTE
Pág. 9

2



ASÍ SOMOS

3

Pág. 13



ASÍ HACEMOS

4

Pág. 25

Contenido



DESEMPEÑO
ECONÓMICO

5

Pág. 41



DESEMPEÑO
SOCIAL

6

Pág. 49



DESEMPEÑO
AMBIENTAL

7

Pág. 91



REPORTES AL PACTO
GLOBAL Y GRI

Pág. 101

Carta de la Presidenta del Directorio

“

Ser una organización responsable implica que no solo importa llegar a nuestro destino, sino el camino que elegimos y cómo lo recorreremos”

A nuestros grupos de interés:

Compartimos con ustedes la décima primera edición de nuestra memoria social, bajo la denominación Reporte de Sostenibilidad 2017, con la cual consolidamos más de una década de experiencia en la emisión de reportes sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental, habiendo sido la primera entidad financiera en Bolivia en presentar una memoria social bajo la guía del Global Reporting Initiative (GRI) en 2007. Hoy reportamos en conformidad con este estándar, alineados a los parámetros de la guía de sustentabilidad más reconocida a nivel internacional.

Nuestros orígenes han marcado definitivamente la trayectoria que seguimos. Comprendemos que el impacto que generamos va más allá de los resultados económicos y que cada operación financiera que ejecutamos se traduce en fuentes de empleo, mejores condiciones de vida, oportunidades económicas e inclusión financiera y social. Es por eso que en nuestro andar asumimos los desafíos de los nuevos escenarios para el sector financiero en Bolivia, materializando nuestra visión de una banca múltiple, moderna y diversificada, que garantice la sostenibilidad institucional y nuestras perspectivas de desarrollo.

Sin embargo, ser una organización responsable implica que no solo importa llegar a nuestro destino, sino el camino que elegimos y cómo lo recorremos. Es por ello que el proceso de transformación organizacional se sustenta en la consolidación de una banca con valores, enfocada en la creación de valor compartido hacia nuestra sociedad, desde la perspectiva de la intermediación responsable de recursos financieros, el desarrollo integral de nuestro capital humano y el enfoque en la inclusión como nuestra razón de ser.

De nuestros avances en la gestión destacamos: la consolidación de ***agronegocios sostenibles*** a través de la transferencia de tecnologías y mejores prácticas en financiamiento agropecuario de parte de Rabobank, el banco especializado en la atención a este sector líder en el mundo. A través del programa de educación financiera alcanzamos a cerca de 50,000 personas capacitadas, resaltando el uso de plataformas digitales como el curso a distancia ***Aprende Emprende*** y el lanzamiento de ***DesaFIE***, la primera App de educación financiera en Bolivia. Obtuvimos la ***certificación en Protección al Cliente*** de SMART CAMPAIGN, enfatizando el compromiso con la clientela de la micro y pequeña empresa. Por último, fortalecimos el programa “Caminando por la Vida” en favor de los niños y niñas con cáncer como nuestro aporte solidario a la comunidad en respuesta a sus necesidades y expectativas.

Entendemos este proceso como un camino de mejora continua, que recorremos con la orientación clara en cuanto a nuestra razón de ser: la ***inclusión financiera y la forma en que lo hacemos: la generación de valor para nuestros grupos de interés***. Reafirmamos nuestro compromiso con estos propósitos que dan sentido y dirección a nuestras aspiraciones para el futuro.



Ximena Behoteguy

PRESIDENTA DE DIRECTORIO

A man with dark hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and blue patterned tie, stands with his hands clasped in front of him. He is positioned in front of a large window that offers a panoramic view of a city with various buildings and a mountain in the background. The lighting is bright, suggesting daytime.

Carta del Gerente General

“ Queremos ser mejores,
pero sobre todo,
pretendemos crear valor
para las personas y para el
medio en el que vivimos”

A nuestros grupos de interés:

Los resultados obtenidos en la gestión reflejan un trabajo enfocado en el fortalecimiento institucional y en la consolidación de la entidad como un banco múltiple orientado a la inclusión financiera a través de una oferta integral de servicios para los diferentes segmentos de la población boliviana, con énfasis en la micro y pequeña empresa.

Para encarar los nuevos desafíos de una banca múltiple, se ha priorizado un ambicioso proceso transformacional que se consolidó en la gestión con la implementación de un nuevo core bancario, lo que nos permite un importante avance en el fortalecimiento de la identidad y cultura corporativas y el desarrollo de productos enfocados en satisfacer las necesidades de los/as consumidores financieros.

Vamos en la dirección correcta. Los resultados de nuestro trabajo con la micro y pequeña empresa, el impulso al sector productivo, la innovación constante en los servicios de apoyo al sector agropecuario y rural nos han ubicado en una posición relevante en el sistema financiero del país. **Banco FIE** es el tercer banco en cobertura rural, el segundo en financiamiento agropecuario, el segundo en número de clientes de crédito, y ha superado ya el millón de clientes de ahorro.

Nada de esto sería posible sin el respaldo de nuestros Accionistas y Directorio, y el aporte comprometido de nuestro equipo de trabajo, personas que han construido la Comunidad FIE como una institución más grande que la suma de las capacidades individuales. En comunidad unimos nuestras visiones, construimos nuestros pilares de gestión y seguimos una misma estrategia.

Buscamos alcanzar nuestra misión, comprometidos con el desarrollo productivo y agropecuario, aportando a la seguridad alimentaria a través de la prestación eficiente de servicios a estos sectores priorizados de la economía. Por ello, reforzamos nuestra gestión social, integrándola en la gestión del negocio y reflejándola en todos los ámbitos de acción de **Banco FIE**.

Estamos satisfechos con los avances alcanzados, sin embargo nuestra mirada está puesta en los logros que aún nos quedan por conseguir. La decisión de diversificar nuestro negocio, renovar nuestra plataforma tecnológica y fortalecer nuestra identidad no se limita a proyectarnos hacia una banca moderna sino que ratifica un compromiso inquebrantable de orientar nuestras actividades hacia el desarrollo sostenible: queremos ser mejores, pero sobre todo, pretendemos crear valor para las personas y para el medio en el que vivimos.


Fernando López Arana
GERENTE GENERAL

PRINCIPALES logros 2017

92% Incremento en ingresos por inversiones

8.13% Incremento en otros ingresos operativos

9.4% Crecimiento de cartera

17.9% Crecimiento de cartera productiva

24.8% Crecimiento de cartera agropecuaria, lo que nos hace el 2^{do} banco en financiamiento agropecuario en Bolivia

79.3% Reinversión de utilidades

47,123 Participantes del programa de educación financiera



Certificación en Protección al Cliente de Smart Campaign recibida en febrero de 2018.



Implementación de la nueva plataforma tecnológica de Core Bancario, que perfila a la organización hacia un enfoque de innovación y omnicanalidad.



La Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial más alta otorgada por la calificadora internacional MicroFinanza Rating.

ANTES DE LEER ESTE REPORTE

El Reporte de Sostenibilidad 2017, incluye la información relevante de la gestión, reflejando las prioridades, resultados e impactos de la organización en el contexto económico, social y ambiental.

Para su elaboración, este reporte sigue lineamientos de política interna, acoge la Guía G4 del Global Reporting Initiative en su opción esencial y constituye un documento anexo a los informes sociales requeridos por norma. Tiene una periodicidad anual y el último reporte emitido fue el Balance Social – Reporte Integrado de Sostenibilidad 2016.

Las cifras expresadas en dólares americanos han sido convertidas de la moneda de circulación nacional a razón de 6.86 bolivianos por cada dólar.

Para cualquier consulta sobre el contenido de este reporte, puede comunicarse a contacto.rse@bancofie.com.bo



Consolidación de nuestra tecnología crediticia agropecuaria, bajo un enfoque de agronegocios sostenibles y atención integral a los sectores micro, PyME y Corporativo, contribuyendo a la seguridad alimentaria del país.



Lanzamiento de la primera App de Educación Financiera en Bolivia: Desafie.



Fortalecimiento de Gobierno Corporativo.





Acerca del reporte

Capítulo

1



Acerca del Reporte

Para la definición de los temas estratégicos que forman parte de este reporte, se consideraron tanto los principios relativos a su contenido, que involucra la inclusión de los grupos de interés, la evaluación del contexto, la materialidad y exhaustividad, como los principios de calidad en su exposición. Esto permitió determinar los contenidos materiales y su cobertura en el contexto del relacionamiento y la práctica de diálogo con los grupos de interés de Banco FIE.

El proceso de definición de los contenidos materiales es liderado por la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, desarrollado por las gerencias de área (grupo de expertos), validado por la Gerencia General y aprobado en Directorio.

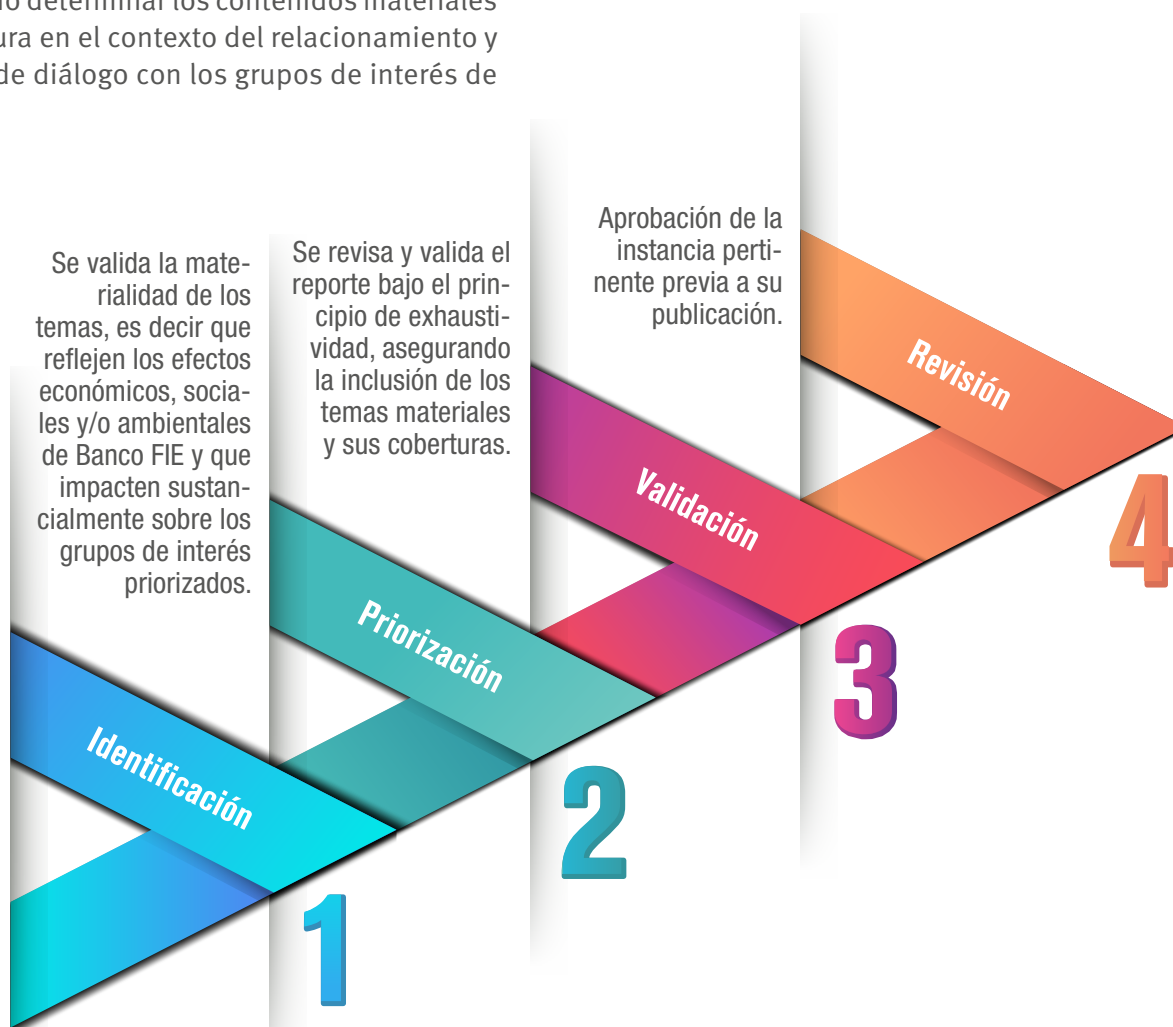
PROCESO DE ELABORACIÓN REPORTE DE BANCO FIE

Los contenidos se identifican en base a la estrategia organizacional, el análisis del contexto de sostenibilidad y el diálogo con los grupos de interés.

Se valida la materialidad de los temas, es decir que reflejen los efectos económicos, sociales y/o ambientales de Banco FIE y que impacten sustancialmente sobre los grupos de interés priorizados.

Se revisa y valida el reporte bajo el principio de exhaustividad, asegurando la inclusión de los temas materiales y sus coberturas.

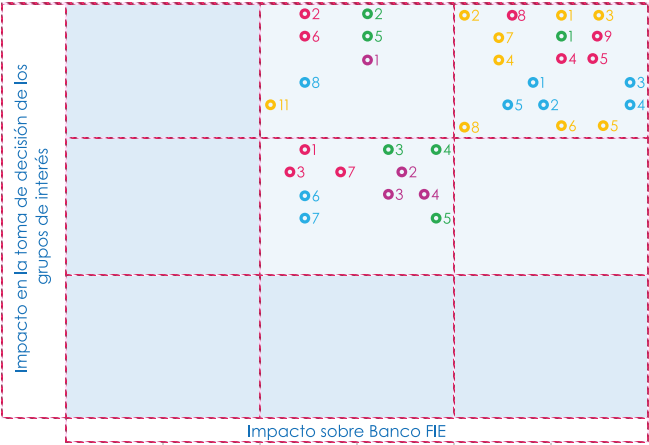
Aprobación de la instancia pertinente previa a su publicación.



Para definir los contenidos del reporte se llevó adelante el proceso de materialidad siguiendo cuatro etapas: identificar, priorizar, validar y revisar los asuntos de mayor relevancia para los distintos grupos de interés. Se identificaron 43 temas o aspectos materiales los cuales fueron plasmados en la matriz de materialidad como contenidos relevantes, evidenciando el compromiso con la transparencia hacia todos los públicos de Banco FIE.

El proceso de elaboración de este reporte asegura su pertinencia para la toma de decisiones y valoraciones razonables por parte de nuestros grupos de interés respecto a Banco FIE en el contexto de la sostenibilidad.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



ASUNTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y SU COBERTURA

		Ref	Asuntos relevantes	Cobertura del Aspecto		Grupos de interés										Sección
				Interna	Externa	INTERNOS					EXTERNOS					
						A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	
GI PRIORIZADOS - ACCIONISTAS	DIMENSIÓN ECONÓMICA	01	Estrategia banca múltiple / renovación tecnológica	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	Pág.2 - 5 / 4.1
		02	Aporte sectores priorizados de la economía*	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2 / 5.2.2
		03	Crecimiento de cartera	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2 / Pág.60
		04	Crecimiento de captaciones	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2 / 5.2.3
		05	Tasas de interés	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2
		06	Calidad y cobertura de cartera	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2
		07	Eficiencia	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2
		08	Generación de otros ingresos	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2
		09	Rentabilidad y reinversión de utilidades	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.2
		10	Gestión de riesgo	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.3 / 4.4
		11	Distribución de ingresos por GI	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	4.5
	TRABAJADORES	01	Equidad de género	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.3
		02	Permanencia en el empleo	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.3
		03	Oportunidades para jóvenes	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.3
		04	compensaciones	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.6
		05	Capacitación y desarrollo	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.4
		06	Cultura - Comunidad FIE	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.2
		07	Participación de trabajadores	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.3
		08	Desempeño	✓	✗	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.1.5
		09	Gestión ética	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	3.2
	CONSUMIDORES/AS FINANCIEROS/AS	01	Inclusión financiera	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.2
		02	Financiamiento micro	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.2
		03	Financiamiento productivo y agropecuario	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.2
		04	Servicios financieros rurales	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.2
		05	Servicio y protección al cliente	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.4
		06	Productos sociales	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.5
		07	Exclusión de actividades	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.6
		08	Clientes en situación de pobreza	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.2.7
COMUNIDAD	01	Líneas de acción	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.3.1 / 5.3.2	
	02	Programas de educación	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.3.3	
	03	Programas sociales	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.3.3	
	04	Voluntariado	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	5.3.3	
DIMENSIÓN AMBIENTAL	01	Agronegocios sostenibles	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	6.1 / 6.2	
	02	Gestión de riesgo climático	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	6.3	
	03	Programas de apoyo al medio ambiente	✗	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	6.5	
	04	Ecoeficiencia institucional	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	6.6	
	05	Huella de carbono	✓	✓	A	D	AG	T	CF	CD	P	F	R	CP	6.6	

* En la agenda pública





*Así
somos*

Capítulo 2



Así somos. PERFIL DE BANCO FIE

Banco FIE es una entidad de intermediación financiera que opera como Banco Múltiple, constituida como sociedad anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia; regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Su propósito es brindar servicios financieros integrales a diferentes sectores de la población boliviana, fomentando principalmente el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Su trabajo incide en la inclusión financiera como un pilar fundamental de su identidad.

Tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia con sede en la ciudad de La Paz y es una de las entidades financieras con mayor cobertura nacional, llegando a zonas rurales, periurbanas y urbanas.

2.1 NUESTRA FILOSOFÍA

Muchas cosas cambian en el tiempo, otras se preservan como pilares de nuestra esencia. En 33 años de experiencia y a través de grandes transformaciones, seguimos siendo fieles a los mismos valores.

— VISION —

“Ser el banco preferido por la clientela, reconocido por la sociedad y a nivel internacional por su modelo de negocio ético, de calidad y responsabilidad social, priorizando la inclusión financiera”.

— MISIÓN —

“Somos un banco que ofrece soluciones financieras integrales de calidad para nuestra clientela, preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Basamos nuestro accionar en la ética, generamos valor para nuestros grupos de interés y aportamos a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa”.

VALORES

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, 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.

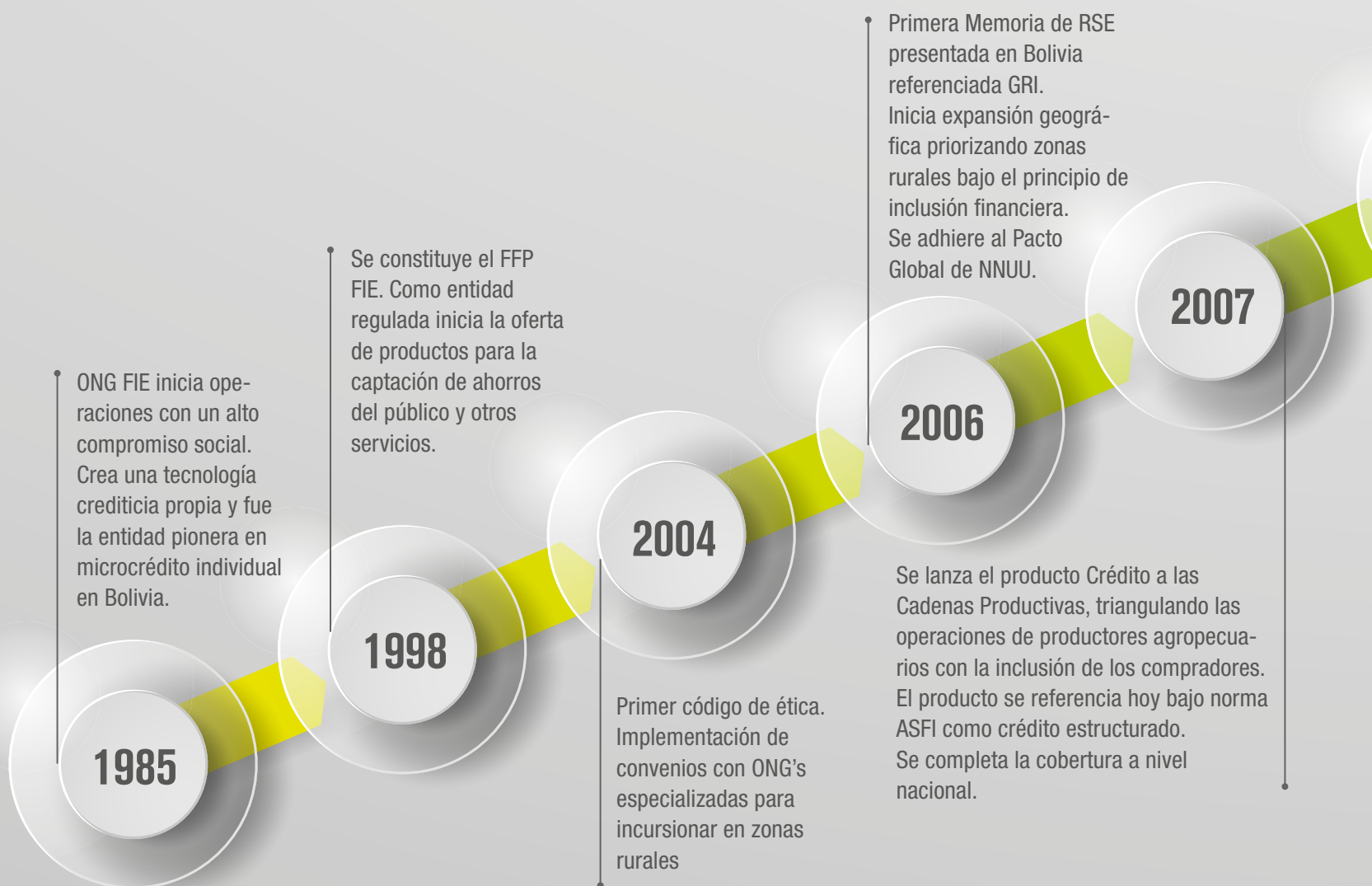
Trabajamos con TRANSPARENCIA,

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

2.2 BREVE RESEÑA HISTÓRICA

ONG FIE inició sus operaciones en 1985 siendo la entidad pionera en Bolivia en la otorgación de microcrédito individual, con la aplicación de una tecnología propia y constituyéndose en un referente a nivel nacional e internacional en la atención a las demandas financieras de los sectores de la población con menores ingresos. Su propósito fue apoyar el desarrollo de pequeñas unidades productivas de familias de escasos recursos económicos, excluidas del sistema financiero tradicional.

En 1998, ONG FIE constituyó el FFP FIE, una entidad financiera regulada, y en 2010 se transformó en Banco FIE. Hoy como banco múltiple, su propósito es brindar servicios financieros integrales a diferentes sectores de la población, manteniendo el enfoque en la micro y pequeña empresa e impulsando la inclusión financiera.



2010

Se transforma en Banco, siendo el primero en número de clientes y el segundo en cartera. Se priorizan zonas rurales y del sector agropecuario.

2012

Reconocimiento del BID - FOMIN como primera entidad de Latinoamérica y el Caribe en el ranking de las 100 mejores microfinancieras del continente. Primer finalista del Cuarto Premio Europeo de las Microfinanzas 2012, por su contribución a la seguridad alimentaria.

2014

Bajo la nueva Ley del Sistema Financiero, determina operar como Banco Múltiple, incursionando en nuevos segmentos, modernizando su plataforma tecnológica y manteniendo el enfoque en la micro y pequeña empresa.

2016

Obtiene la nota más alta en la Calificación de Desempeño de RSE, entre 214 entidades financieras evaluadas por MicroFinanza Rating a nivel mundial.

2017

Implementa una nueva plataforma tecnológica de Core bancario. Inicia la consolidación de agronegocios sostenibles con el apoyo de Rabobank.

Avanzamos hacia el futuro como un referente de banca inclusiva y comprometida con el desarrollo en Bolivia.

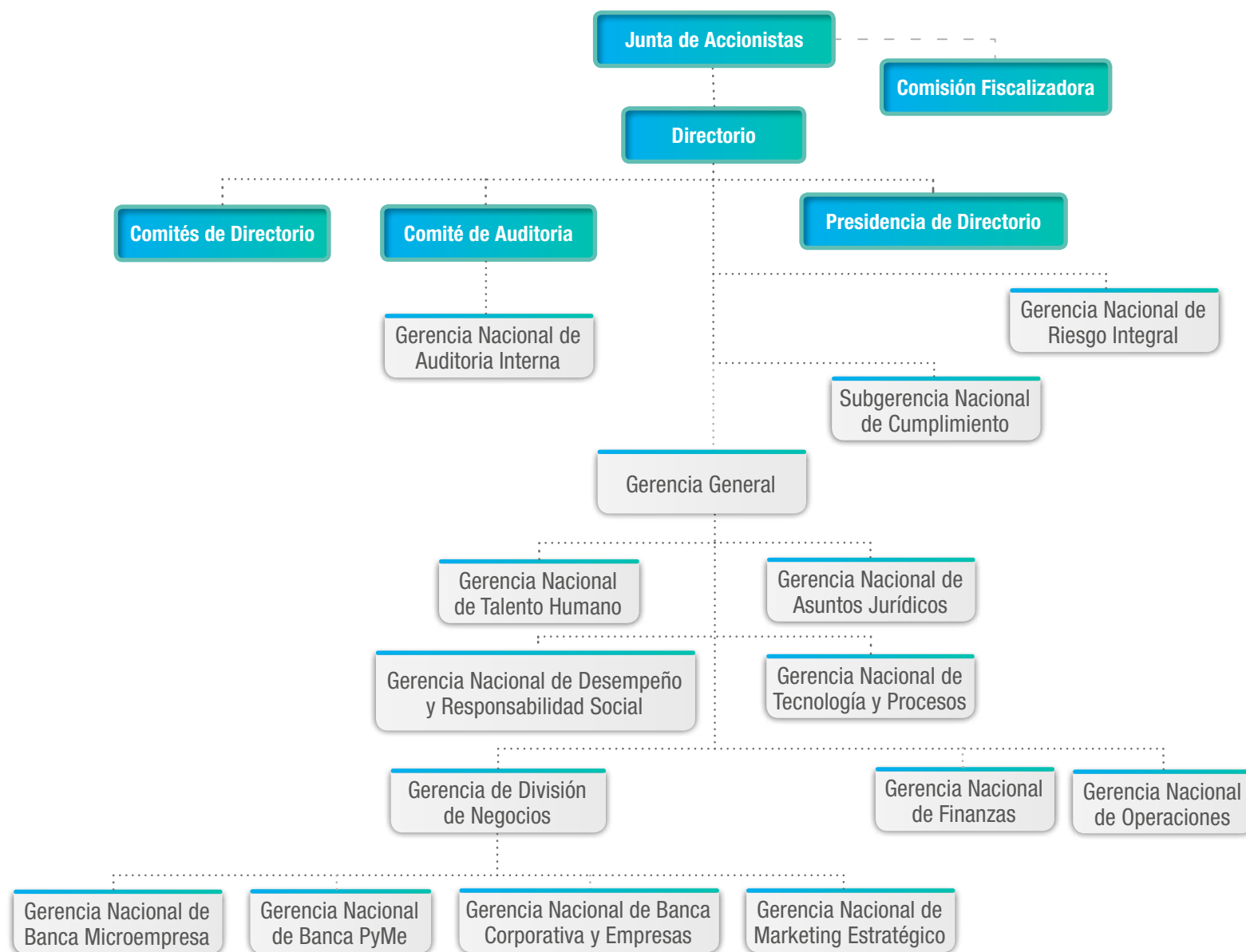
2.3 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

La organización y estructura responde a la estrategia del banco, acompañando su consolidación como un banco múltiple; es decir moderno, integral

y con la perspectiva de brindar innovación y calidad de servicio a los segmentos que atiende.

ORGANIGRAMA GENERAL DE BANCO FIE

Al 31 de diciembre de 2017



2.4 COBERTURA

Estamos en todo el país, con presencia en los nueve departamentos de Bolivia a través de ocho regionales, con una importante presencia en zonas urbanas y rurales. La Oficina Nacional se encuentra en la ciudad de La Paz.

Banco FIE opera a través de diferentes canales de atención al público, con una red de agencias que abarca 10 ciudades principales, nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto, y 65 ciudades intermedias y localidades rurales.

Banco FIE tiene

150

sucursales y agencias, de las cuales el

48%

se encuentra en zonas periurbanas y rurales.



10

Ciudades principales

Nueve capitales de departamento y la ciudad de El Alto



65

Ciudades intermedias y poblaciones rurales

Banco FIE opera

a través de ocho regionales:

La Paz – Pando

Santa Cruz – Beni

Tarija

El Alto

Oruro

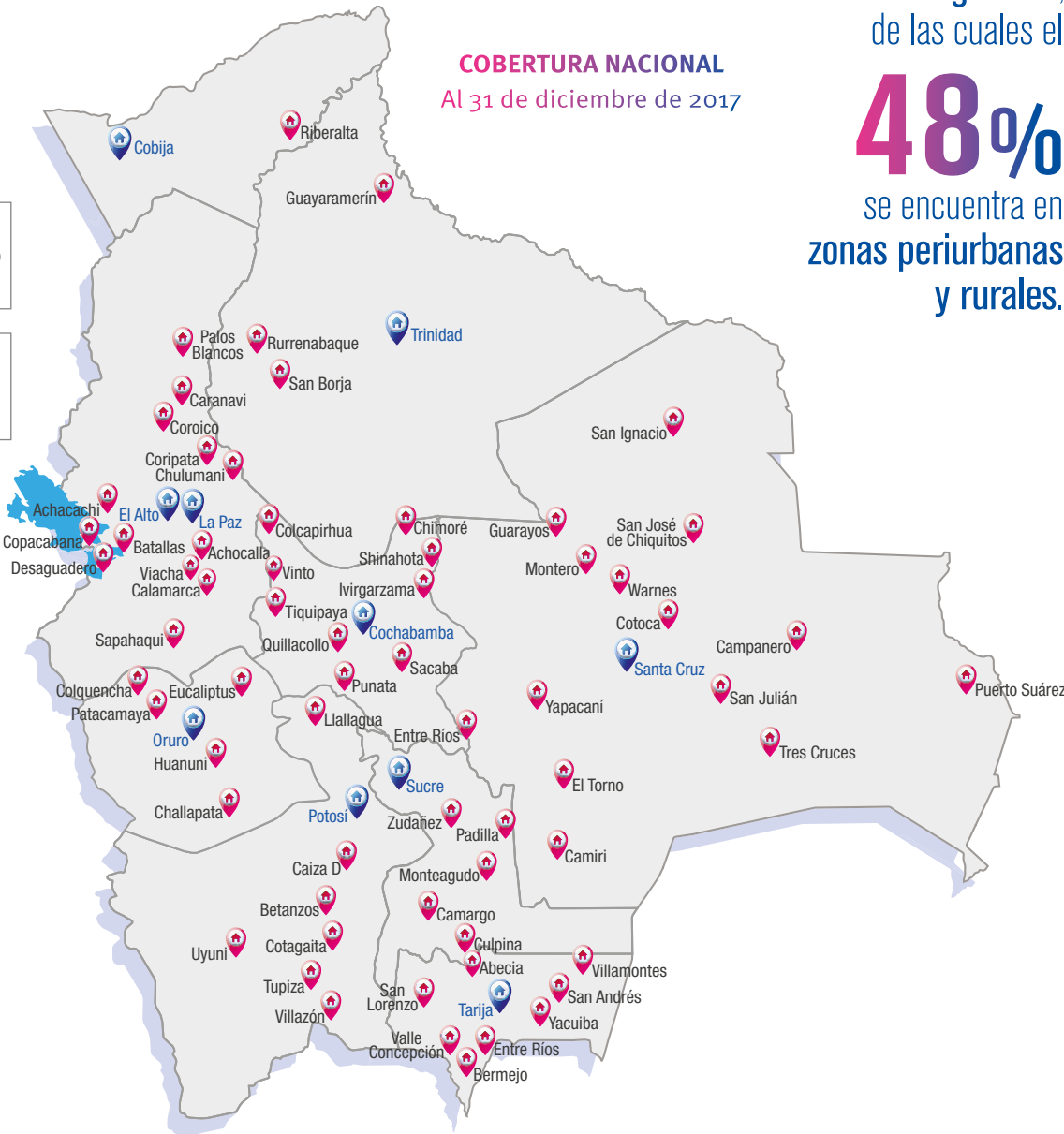
Cochabamba

Chuquisaca

Potosí

COBERTURA NACIONAL

Al 31 de diciembre de 2017

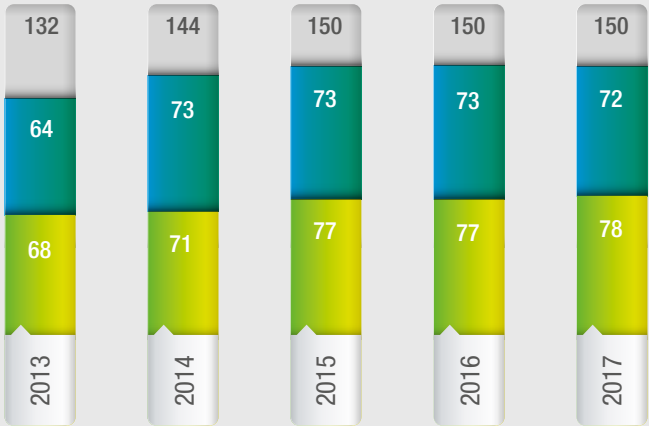


2.5 CANALES DE ATENCIÓN, PRODUCTOS Y SERVICIOS

2.5.1 CANALES

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE SUCURSALES Y AGENCIAS

Al 31 de diciembre de 2017



■ Urbana

■ Rural y periurbana

Con una extensa red de 252 oficinas y 144 cajeros automáticos, Banco FIE promueve la bancarización y la inclusión financiera ubicándose entre las tres entidades financieras con mayor cobertura rural. En 2017 inauguró una agencia en Potosí, dos oficinas externas, siete ventanillas de cobranza y 25 nuevos cajeros automáticos, sumando 395 Puntos de Atención Financiera (PAF).



El enfoque de trabajo es ampliar la cobertura de servicios de banca remota y digital para lograr un mayor alcance de los diferentes segmentos atendidos.

Fieresponde
800 10 11 12
www.bancofie.com.bo



Página web.

Brinda, información actualizada, oportuna y de fácil acceso, que incluye opciones como simuladores, contactos, asistencia en línea y acceso al servicio FIE Responde.

Fienet

Fie Responde.

Es un servicio de contact center que brinda información sobre productos, servicios, ubicaciones y contacto de oficinas, horario de atención, entre otros. Es también un canal de recepción de reclamos a través de Punto de Reclamo y consultas en línea mediante el webchat de nuestra página web institucional www.bancofie.com.bo

FIE Net.

Banca por internet que permite realizar diferentes transacciones monetarias de manera fácil y segura con acceso 24/7.

A través del sitio web: www.bancofie.com.bo, clientes y usuarios pueden comunicarse y realizar consultas o reclamos en forma remota.

Asistencia
en línea
www.bancofie.com.bo

Además, nos
contactamos
a través de:



2.5.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

PRODUCTOS DEL ACTIVO

Microcrédito
Crédito Empresarial
Crédito PyME
Crédito de Consumo
Crédito Hipotecario de Vivienda
Crédito de vivienda de interés social
Líneas de Crédito
Crédito Nuevos Emprendimientos
Crédito Agropecuario/Ganadero
Crédito Sustentable
Crédito Educativo
Crédito FIE Ruedas
Crédito FIE Constructor
Boletas de garantía
Garantía a primer requerimiento
Crédito a la Cadena Productiva/Estructurado
Crédito Nuevos Emprendimientos



PRODUCTOS DEL PASIVO

Caja de ahorro "Cuenta Base"
Caja de ahorro "Ahorro programado"
Caja de Ahorro "La Rendidora"
Caja de Ahorro infantil "Mi Cajita de Ahorro"
Caja de Ahorro "Peso a Peso"
Caja de Ahorro Cuenta Libre
Caja de Ahorro Jurídica
Cuentas Corrientes
Depósito a Plazo Fijo



PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

Seguro de vida "Vida Familia"
Tarjeta de débito
Seguro de desgravamen

SERVICIOS

Giros, remesas y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional

Cobranzas de servicios básicos

Recepción de pagos bajo convenio (universidades, empresas comerciales, otros)

Cobranza de impuestos municipales y nacionales

Tercerización de cajeros (cobranza Entel y Tigo)

Cash Advance

Pago de Renta Dignidad

2.6 ASOCIACIONES Y ADHESIONES

Banco FIE, alineado con el desarrollo y fortalecimiento de una banca inclusiva, es parte de:



Alianza Global de una Banca con Valores (GABV): es una red independiente de 48 instituciones financieras de varios continentes, dirige su financiamiento al desarrollo sostenible de la población carente de servicios, comunidades y medio ambiente.



GRI - Global Reporting Initiative: es una iniciativa que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sustentable.



Red Pacto Global Bolivia

Pacto Global de las Naciones Unidas: Banco FIE es parte de la mesa Directiva del Pacto Global en Bolivia, la iniciativa de ciudadanía corporativa más importante del mundo. Sus integrantes establecen un compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible y 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.



Smart Campaign: es la Iniciativa Global de Protección al Cliente en la industria de las microfinanzas que busca unir a sus líderes en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector. En 2017, Banco FIE optó por la certificación en Protección al Cliente, alcanzando la misma en febrero de 2018.



MFTransparency: es una iniciativa a escala mundial a favor de la asignación de precios transparentes y justos en la industria de microfinanzas.



ASOBAN (Asociación de Bancos Privados de Bolivia): es la organización que representa a las entidades del sistema bancario en Bolivia, en un entorno de cooperación y complementariedad, fortaleciendo y promoviendo la confianza del público en las entidades bancarias.

Banco FIE, entidad certificada en **protección al cliente**.

2.7 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Calificación de Desempeño de RSE sAA - Microfinanza Rating – Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultado completamente alineados con la Planificación. La más alta calificación conferida a una empresa del sector financiero por parte de esta calificadora a nivel internacional.

Microfinance Information eXchange y ASOFIN, Certificado de Transparencia 2016 - Por alcanzar 5 diamantes en el

MIX Market, mejorando la transparencia, calidad y confiabilidad de la información microfinanciera. Reconocimiento internacional de 5 diamantes y 2 botones: (Botón púrpura al desempeño social) y (Botón verde por ser socialmente responsable y transparente). El único Banco en Bolivia que posee estos dos botones, hecho que refleja su estrategia de diferenciación en el mercado.





*Así
Hacemos*

Capítulo 3



Así hacemos. NUESTRO ENFOQUE DE TRABAJO

3.1 GOBIERNO CORPORATIVO

Banco FIE reconoce que el diseño y la implementación de un modelo de gobierno corporativo y de buenas prácticas establecen el fortalecimiento de altos estándares de gobernabilidad, lo que permite un comportamiento institucional responsable, enfocado en la creación de valor para los grupos de interés.

La entidad establece su modelo de gestión de gobierno corporativo de acuerdo a principios, valores y buenas prácticas que permitan conducir la organización bajo un enfoque de gestión integral de riesgos, control interno y de gestión ética y res-

ponsable, orientado al cumplimiento de la visión y misión de Banco FIE.

El modelo está sostenido en un conjunto de normas formalmente establecidas en el marco de la transparencia e interacción entre los distintos órganos que componen el gobierno corporativo de la entidad y los **grupos de interés** que son influenciados por sus decisiones y actividades.

A través del Código de Gobierno Corporativo, se describe y detalla los principios, derechos, obligaciones y funciones de los siguientes grupos:



Accionistas

Se desarrollan las reglas que promueven un trato equitativo entre todos los Accionistas de Banco FIE, así como el ejercicio de sus derechos sociales y económicos.



Directorio

Regula su composición, la participación de miembros del Directorio independientes, los derechos y obligaciones fiduciarias de los Directores para con Banco FIE, así como los comités que Directorio debe constituir.



Alta Gerencia

Comprende los parámetros básicos sobre los cuales opera la Alta Gerencia en relación a los Accionistas, Directorio y dentro de sí.



Órganos de Control

Establece los lineamientos generales de los órganos de control dentro del buen gobierno corporativo de Banco FIE, desarrollando la participación que tiene la Gerencia Nacional de Auditoría Interna y los Síndicos.

El Manual de Políticas y Normas de RSE define los parámetros de relacionamiento con sus grupos de interés. El Comité 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. El Código de Gobierno Corporativo establece los mecanismos encaminados a administrar y/o solucionar los posibles conflictos de interés al interior de la organización.

3.1.1 ACCIONISTAS

Al cierre de gestión, el paquete accionario está conformado por inversionistas institucionales y personas naturales, tanto nacionales como internacionales. Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas - CONFIE es el accionista mayoritario y es la primera sociedad de inversiones en microfinanzas con capitales bolivianos, además de ser una institución creada por ONG FIE.

La Junta de Accionistas es el órgano máximo de dirección de Banco FIE, sus derechos y obligaciones están regidos por los Estatutos, Código de Comercio y el Código de Gobierno Corporativo.

Entre sus principales atribuciones se encuentra la aprobación de estados financieros auditados, el nombramiento, ratificación y cese de Directores y Síndicos, la aprobación de la política de remuneración de Directorio y Síndicos, la designación de los auditores externos y sus respectivos honorarios y la aprobación de Estatutos, Código de Gobierno Corporativo y Plan Estratégico, entre otras.



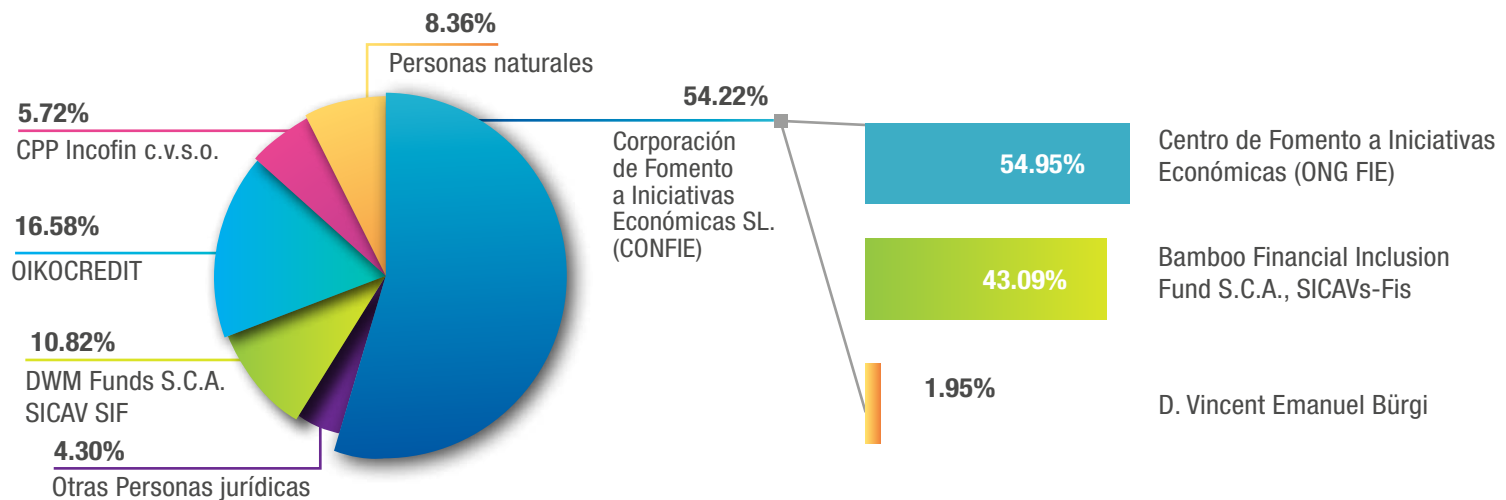
COMPOSICIÓN ACCIONARIA

AL 31 de diciembre de 2017

Accionista	Participación
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	54.22%
OIKOCREDIT	16.58%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.82%
CPP Incofin c.v.s.o.	5.72%
Fundación PROFIN	3.14%
Raúl Adler Kavlin	3.14%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Erica Rück-Uriburu Crespo	1.24%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.96%
Peter Brunhart Frick	0.93%
Peter Brunhart Gassner	0.81%
Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.22%
Azul Magenta SRL	0.20%
Roland Brunhart Pfiffner	0.08%
Héctor Gallardo Rivas	0.01%
TOTAL	100.00%

COMPOSICIÓN ACCIONARIA CON DETALLE DE LA COMPOSICIÓN DE CONFIE

Al 31 de diciembre de 2017



3.1.2 DIRECTORIO

COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2017

Directorio Titular
Ximena Behoteguy Terrazas PRESIDENTA
Ricardo Villavicencio Núñez VICEPRESIDENTE
Noelia Romao Grisi SECRETARIA
Manuel Ignacio Navas González (Hasta 28/11/2017)
Yolanda Delgado de Reyes
María de las Mercedes Carranza Aguayo
Luis Miguel Francisco Ureña Calderón
Directorio Suplente
María Inés Querejazú Escobari
Martin Adolfo Iturri Peters
Katherine Mercado Rocha
Bernhard Jakob Eikenberg
Víctor Hugo Ruilova Morales
Thomas Franklin Keleher
Jorge Guillermo Rodríguez Doria Medina



El Directorio de **Banco FIE**, está conformado por siete directores y dos síndicos titulares –uno representa a las mayorías y otro a las minorías. Cada Director/a y Síndico/a titular tiene su respectivo suplente. El Directorio está compuesto por personas representativas de la estructura del accionariado en el capital social. El 67% del Directorio y la Comisión Fiscalizadora es mujer, el 56% pertenece a la generación X (entre 34 y 54 años) y el 44% pertenece a la generación Baby Boomers (mayor a 54 años).

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Al 31 de diciembre de 2017

Síndico Titular
María Victoria Rojas Silva
Erica Rück-Uriburu Crespo
Síndico Suplente
María Teresa Ostria Gumucio (Hasta 31/10/2017)
Aldo Rodrigo Gutierrez Arce

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 Comité de Gobierno Corporativo es la instancia delegada por Directorio que tiene entre sus funciones el tratamiento en profundidad de los temas relativos a la RSE y a la gestión ética de la entidad.

El Código de Gobierno Corporativo detalla los roles, funciones, facultades y obligaciones de los miembros de Directorio, los criterios de elegibilidad, así como los procesos de evaluación de desempeño que se aplican.

3.1.3 ALTA GERENCIA

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la planta ejecutiva de Banco FIE conduce la organización hacia la consecución de su Misión y Visión. El 100% de los cargos de la Alta Gerencia es ocupado por profesionales bolivianos y el 85% ejercen sus funciones en su ciudad de origen.

La Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social es la instancia ejecutiva que trata el ámbito de la RSE, coordina con otras del banco para materializar su transversalidad y rinde cuentas sobre sus resultados e impactos. La Alta Gerencia promueve, facilita y ejecuta estrategias y actividades en el contexto de su planificación, orientadas al cumplimiento de la misión y función social.



COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA

Al 31 de diciembre de 2017

Oficina Nacional	
Fernando López Arana	Gerente General <i>(Desde 01/09/2017)</i>
Andrés Urquidi Selich	Gerente General <i>(Hasta 31/08/2017)</i>
René Calvo Sainz	Gerente de División de Negocios
Oscar Vedia Villegas	Gerente Nacional de Banca Microempresa
Nicolás Urioste Orías	Gerente Nacional de Banca PYME
Cecilia Pereyra Foianini	Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas
Mauricio Ruegenberg Urquidi	Gerente Nacional de Marketing Estratégico
Horacio Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Mauricio Blacutt Blanco	Gerente Nacional de Operaciones
Enrique Palmero Pantoja	Gerente Nacional de Finanzas <i>(Desde 23/10/2017)</i>
Fernando Lopez Arana	Gerente Nacional de Finanzas <i>(Hasta 31/08/2017)</i>
Maria Fernanda Zeballos Ibañez	Gerente Nacional de Talento Humano
Claudia San Martín Valencia	Gerente Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Rafael Palma Siles	Gerente Nacional de Tecnología y Procesos
Nelson Camacho Gutierrez	Gerente Nacional de Auditoria Interna
Davor Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral

Oficinas Regionales	
Victor Huanaco Siñani	Gerente Regional La Paz - Pando
Marco Antonio Claros Cabrera	Gerente Regional Santa Cruz - Beni
Jaime Ruiz Trigo	Gerente Regional Tarija
William Peña Yujra	Gerente Regional El Alto
Willy Martínez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Sabina Callizaya Mamani	Gerente Regional Cochabamba
Marcela Cox Salazar	Gerente Regional Potosí
Rilbert Orellana Taboada	Gerente Regional Chuquisaca
Demis Vargas Rougcher	Gerente de Región Occidente
Oscar Mendoza Cortez	Gerente de Región Oriente
Denis Asbún Saba	Gerente de Región Centro

Gerencia General

Fernando López Arana asumió la Gerencia General de **Banco FIE** el 01 de septiembre de 2017. El enfoque de trabajo de Fernando López acompaña la visión de alcanzar una gestión basada en la eficiencia, orientada a la diversificación e innovación que garanticen no solo la sostenibilidad de uno de los bancos más grandes en Bolivia, sino la preservación de su filosofía y esencia fuertemente arraigadas en su vocación social.

Fernando López es Licenciado en Economía, con maestría en Dirección y Administración de Empresas, tiene una experiencia de más de 15 años en banca y finanzas y es parte de **Banco FIE** desde 2008, tiempo en que lideró las áreas de operaciones, administración y finanzas.

El gerente saliente, Andrés Urquidi, economista de profesión, dejó la entidad después de 17 años de labor ininterrumpida y fue uno de los principales impulsores del proceso de modernización de la entidad.



3.2 GESTIÓN ÉTICA

La Ética es uno de los pilares fundamentales de la identidad y cultura organizacionales y es la base del comportamiento deseado en el relacionamiento con sus grupos de interés.

Banco FIE 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 socialización a través de capacitación y comunicación.

3.2.1 MARCO FORMAL

La Cultura Ética en **Banco FIE** se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa que establece líneas claras de actuación e instancias de gestión en todos los niveles.

La Ética está representada por la pluma esmeralda, que simboliza la sabiduría y nuestro rol como portavoces para resolver dilemas y conflictos éticos.



Código de conducta

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

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.

Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003.

3.2.2 INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE DILEMAS ÉTICOS

Comité de gestión ética y comités de ética

Banco FIE busca transmitir e impulsar entre sus integrantes la adopción de una cultura ética. En ese sentido cuenta con instancias de gestión ética que tienen la función de impulsar la cultura ética y la gestión de casos y controversias que se generen en su interior. Estas son: el Comité de Gobierno Corporativo, Comités de Ética, Representantes Éticos, plantel ejecutivo, mandos medios y la Gerencia Nacional de Talento Humano.

Desde 2005 la Oficina Nacional y Regionales tienen establecidos Comités de Ética, conformados por Representantes Éticos, quienes son elegidos por el propio personal mediante votación cada 2 años. Los lineamientos para un comportamiento adecuado de los representantes están incluidos en el Manual de Organización y Funciones de Comité de 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.

Casos tratados por los Comités de ética en 2016

En 2017, los Comités de Ética atendieron 4 casos a nivel nacional, de los cuales un 100% fue resuelto. La mayor parte de casos refiere a casos de relacionamiento entre trabajadores/as por lo cual los Comités de Ética han actuado mediante sesiones de retroalimentación con las instancias involucradas y sus líderes.



3.2.3SOCIALIZACIÓN

Comunicación y diálogo

En la gestión se aplicó un nuevo mecanismo de diálogo con los/as trabajadores/as denominado “Conversatorios”. Estos espacios han permitido escuchar y recopilar retroalimentación que busca alimentar un proceso de mejora continua a la gestión ética. Esta actividad se desarrolló durante el mes de octubre, liderada por los Comités de Ética en todas las plazas de trabajo, acompañada de una campaña comunicacional que refuerza la importancia de la aplicación de los valores y principios éticos en el trabajo.

Cada Comité de Ética implementó en su plaza de trabajo acciones de promoción de una cultura ética, socializando los valores y principios éticos, el uso del Código de Ética y la normativa asociada.

Capacitación

Se capacitó a los/as trabajadores/as mediante la plataforma virtual Talleres de Cultura logrando una cobertura de 92% en la gestión.

Portal Ético

Es un espacio interno destinado exclusivamente a la difusión de información sobre la gestión ética, que permite acceder a normativa, lecturas y casos, además de conocer sobre la conformación de comités y los/as representantes éticos.

3.3 GESTIÓN DE RSE Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La RSE es uno de los pilares fundamentales de la identidad y cultura organizacionales y se traduce en la expresión de la razón de ser de **Banco FIE** y la forma en que manifiesta su aporte a la construcción de una sociedad inclusiva, sostenible y equitativa.

Ser una organización responsable está en los genes de Banco FIE, ligados a su convicción y vocación social y a su compromiso de trabajo en favor de la micro y pequeña empresa.

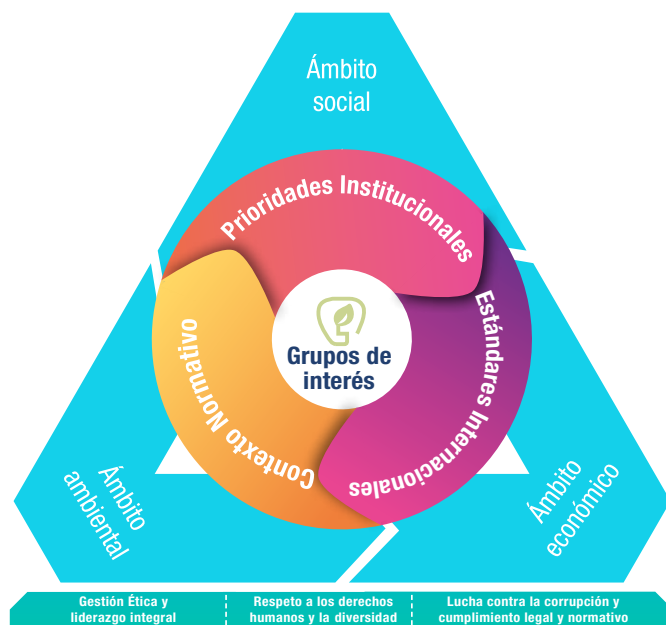


La Gestión de RSE está representada por la **mamasara** o **semilla**, que simboliza nuestro origen: el compromiso por la inclusión financiera en Bolivia.

Banco FIE asume la Responsabilidad Social Empresarial como una forma de hacer gestión, transversal a toda la organización y desarrolla sus actividades considerando el impacto de sus decisiones y acciones en los ámbitos económico, social y ambiental.

La perspectiva voluntaria de RSE nunca fue arbitraria para la entidad, es por eso que una de las principales acciones dirigidas a la formalización de la RSE en 2007 fue el iniciar la estructuración de su reporte de RSE con base en el Global Reporting Initiative (GRI), de manera de cumplir con un estándar de nivel internacional. En la actualidad, el modelo de gestión de la RSE incorpora además de la perspectiva voluntaria y referencial, el contexto normativo vigente para el sector de intermediación financiera.

MODELO CONCEPTUAL DE RSE



El centro: Los grupos de interés de Banco FIE, hacia quienes están dirigidas las acciones de generación de valor.

El medio: El sistema de gestión que integra las dimensiones voluntaria, normativa y referencial (GRI, Pacto Global).

El marco: El triple bottom line que se refiere a los resultados de la organización medidos en términos económicos, ambientales y sociales.

La base: Principios de actuación transversales a la organización y sustentados en su ejecución por alianzas y adhesiones voluntarias.

GESTIÓN DE RSE

Nuestro enfoque nos lleva a ser una organización responsable en todos los ámbitos de acción, asumiendo una perspectiva integral de gestión de la RSE que se sustenta en el compromiso institucional y se manifiesta a través de la aplicación de un enfoque sistémico en la gestión de las relaciones con los grupos de interés y un enfoque holístico y estratégico de sus impactos.



GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS (GI)

En el marco de su desempeño y responsabilidad social, **Banco FIE** ha priorizado el fortalecimiento de su sistema de gestión social, buscando su integración tangible y transversal en la organización.

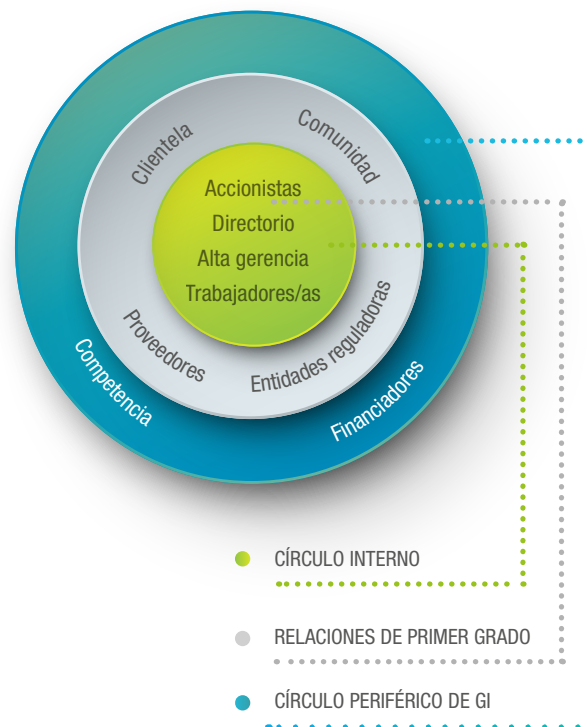
La gestión de las relaciones con los GI en **Banco FIE** se orienta a:

- ▶ Generar valor para los grupos de interés
- ▶ Identificar y gestionar adecuadamente los riesgos sociales
- ▶ Establecer la materialidad de la estrategia de RSE y de la función social de la organización

Se identifican dos procesos integrantes de la práctica **Banco FIE** en el relacionamiento con los GI:

- ▶ Proceso de comunicación con diálogo y priorización de GI
- ▶ Proceso de elaboración de reporte (bajo estándares GRI)

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS



MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON DIÁLOGO

En Banco FIE, la determinación de mecanismos de diálogo con los GI responde a las siguientes características: a) que sea un medio que permita un diálogo abierto, con retroalimentación de parte del GI y b) que sea un medio de relevamiento de información que permita la sistematización de la misma.

Los mecanismos de diálogo son administrados por las áreas gestoras, estableciendo con precisión sus responsables y la frecuencia en su aplicación.

La priorización de grupos de interés se basa en el conocimiento de las demandas y expectativas de los mismos. Las áreas gestoras han definido aquellos subgrupos que demuestran una mayor capacidad de aportar valor para el cumplimiento de la misión institucional y/o la posibilidad de mitigar un riesgo social. Considerando la información relevada mediante los mecanismos de diálogo y el conocimiento de los gestores, se han definido las demandas y expectativas de los grupos y subgrupos de interés, mismas que alimentan el proceso de planificación.

3.4 MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN

Banco FIE ha reformulado su misión y visión en el Plan Estratégico 2016-2020, considerando una nueva etapa en su vida institucional. Estas nuevas definiciones responden a dos necesidades de la organización: capitalizar las fortalezas forjadas a lo largo de más 30 años de trayectoria promoviendo la inclusión financiera, y proyectar su identidad como un banco múltiple, moderno e integral.

Banco FIE ha innovado en el marco de su gestión social desarrollando metodologías de seguimiento al cumplimiento de la Misión y al enfoque en la

Visión. Esto nos permite asegurar la atención del banco a todos los componentes y propósitos explícitos de la Misión y Visión que, en definitiva, evidencian la voluntad de sus Accionistas.

Misión

La entidad ha definido una metodología de evaluación del cumplimiento de la Misión, que tiene la finalidad de asegurar la orientación del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y Presupuesto hacia su consecución.

COMPONENTES CLAVE DE LA MISIÓN (CCM)



En base a los Objetivos Estratégicos asociados a los CCM se han seleccionado y ponderado indicadores clave para establecer una medida en la orientación de las actividades ejecutadas en la gestión hacia el cumplimiento de la misión. La evaluación se realiza con periodicidad anual, al cierre de cada gestión, junto con la evaluación al Plan Estratégico.

Los componentes clave están claramente definidos en la misión y brindan una orientación precisa en la conducción de la organización, en su propósito económico y social.

Resultado global 2017:

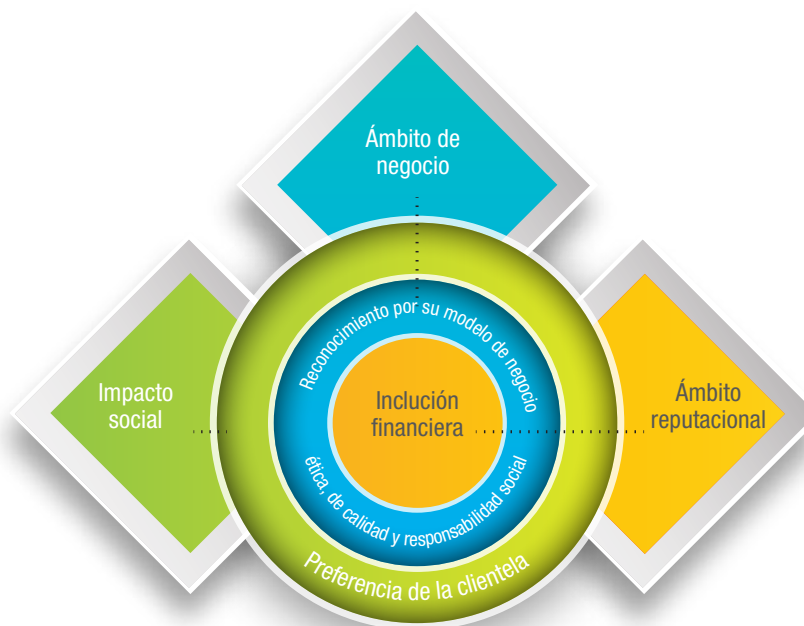


En 2017, Banco FIE orientó sus actividades a la consecución de su misión, alcanzando un 84% en la atención de los componentes clave.

VISIÓN

La Visión de la entidad ha sido dividida en tres dimensiones que evidencian los propósitos centrales de su accionar. Mediante la evaluación del cumplimiento de estos propósitos podemos establecer el nivel de enfoque de la organización en su Visión.

PROPÓSITOS CENTRALES DE LA VISIÓN (PCV)



En 2017 se desarrollaron indicadores específicos para medir el ámbito de inclusión financiera e indicadores globales de preferencia y reputación. La metodología ha sido aprobada, sin embargo la herramienta está en proceso de perfeccionamiento para alcanzar una primera experiencia de medición en la gestión 2018.

3.5 CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Hasta 2013, Banco FIE presentó calificaciones bienales sobre su desempeño social como parte de las acciones voluntarias emprendidas para lograr una sistematización de su enfoque social. A partir de 2013, en cumplimiento a normativa vigente, Banco FIE presenta anualmente la Calificación de Desempeño de RSE. Para la presente gestión se contrató a la Calificadora MicroFinanza Rating SRL.

Para 2017 se obtuvo la calificación ^SAA, que corresponde a “Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación”, resaltando el nivel de madurez que ha adquirido Banco FIE en su gestión social. Esta es la calificación más alta conferida por MicroFinanza Rating a nivel internacional.







Desempeño Económico

Capítulo 4

Desempeño Económico

4.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

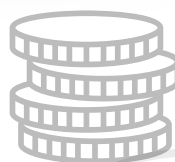
El ámbito de nuestro desempeño económico refleja el enfoque de sostenibilidad de la organización. Este es la base que sustenta las expectativas de desarrollo y crecimiento de Banco FIE, y por tanto el fortalecimiento de su identidad corporativa.

Para encarar los nuevos desafíos de la Banca Múltiple, se ha priorizado un ambicioso proyecto transformacional que tuvo un gran avance en la gestión con la implementación de un nuevo core bancario, la renovación de la identidad y cultura organizacionales y el desarrollo de productos enfocados en satisfacer las necesidades de nuestra clientela.



29.7%

Crecimiento en los
ingresos por operaciones
en Mesa de Dinero



91.6%

Crecimiento en ingresos
por inversiones



78%

Millones de Bolivianos
para reinversión de
utilidades

Eficiencia, rentabilidad y relevancia

La implementación del nuevo core nos proyecta como un banco:



Con **tecnología** de punta

Con procesos automatizados.
Con un enfoque en calidad y servicio
hacia nuestra clientela.



Con **negocios** diversificados

Con productos y servicios
diversificados para atender a
múltiples mercados y segmentos.



Con las mejores **prácticas**

Para asegurar una operación rentable y
sostenible en el tiempo.
Con vocación de servicio y convencimiento
de que aportamos al país a través de la
inclusión financiera.

Banco FIE es una organización dinámica con una extensa red de canales de atención distribuida en todo el país. Somos 3,212 trabajadores/as orgullosos/as de nuestros orígenes.

Para tomar decisiones oportunas y responsables entendemos nuestro negocio, comprendemos las variables que afectan a los clientes y proveedores y nos informamos acerca del entorno económico, social, político y regulatorio, conscientes de que pueden existir factores exógenos que afecten nuestros servicios.

4.2 PRINCIPALES RESULTADOS

Con un enfoque en la diversificación de servicios, se priorizaron las iniciativas que generen otros ingresos no financieros y la penetración en nuevos segmentos de la pequeña y mediana empresa y banca corporativa.

Entre los servicios más destacados distinguimos a la Mesa de Dinero concebida como una unidad de

negocio que ha tenido un incremento progresivo de sus actividades y una gran aceptación de la clientela.

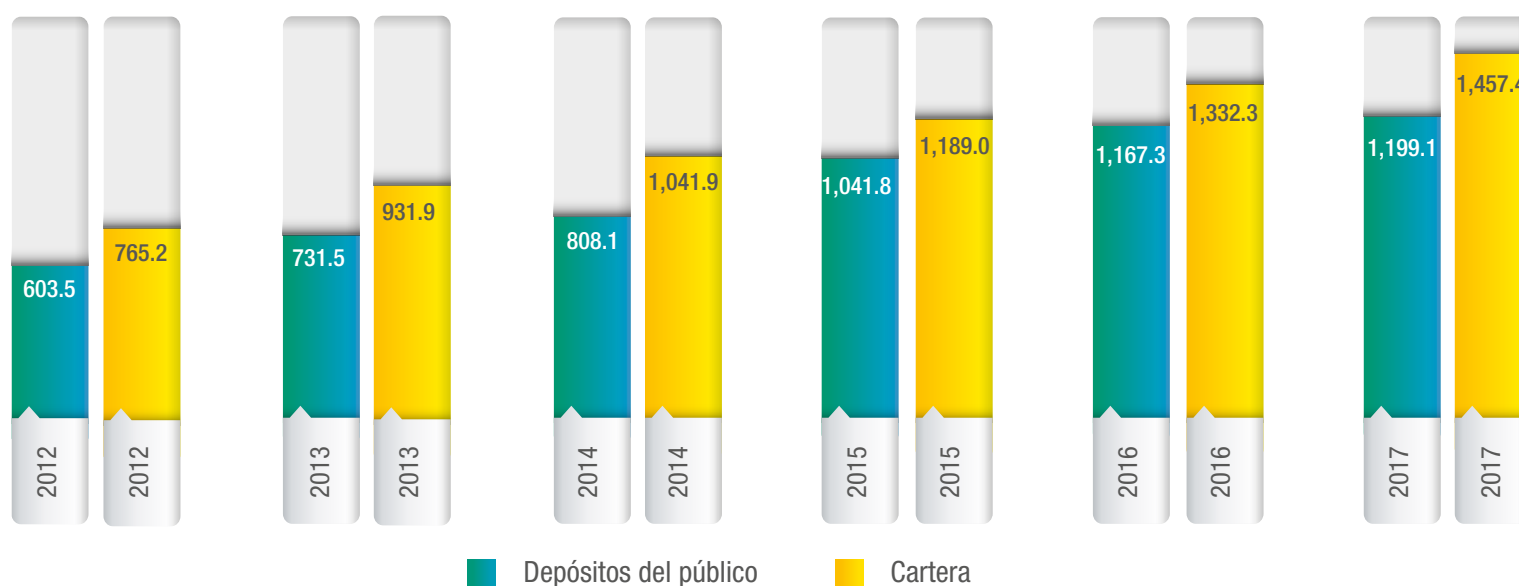
El éxito se logró gracias a la conformación de un equipo de profesionales de alta especialización que brindan atención personalizada y tiempos de respuesta oportunos. El volumen de transacciones tuvo un crecimiento de 65%, generando un ingreso de 2,9 millones de dólares, con un incremento superior al 29.7% respecto a la gestión pasada.

Otra fuente importante de ingresos financieros se generó a través de las inversiones de Tesorería; se destaca el crecimiento del volumen en un 30.77%, con un incremento de 91.6% en los ingresos respecto a la gestión anterior.

Al finalizar la gestión 2017, la cartera bruta de crédito alcanzó 1,457.4 millones de dólares, registrando un crecimiento de 9.4% respecto a la gestión precedente.

EVOLUCIÓN DE CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO (EN MILLONES DE \$US)

Al cierre de gestión



En cuanto a captaciones del público se observó un incremento de 2.7% alcanzando un total de 1,199.1 millones de dólares. El 98% de las cuentas de ahorro, el 70% de los DPF y el 79% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos menores a 5,000 dólares.

El crecimiento de la cartera de créditos se centró en los sectores estratégicos, priorizando el sector productivo. Al cierre de gestión, se alcanzó 633.8 millones de dólares en crédito productivo y 132.4 millones de dólares en vivienda de interés social, incluyendo otras formas de financiamiento computable se alcanzó el 54.53% del total de la cartera, superando la meta de cupo establecida por norma.

En línea con el propósito de promover la inclusión financiera, Banco FIE S.A. impulsó la mejora sostenida de las condiciones de financiamiento al sector productivo y agropecuario; en ese sentido, la tasa activa promedio dirigida al sector agropecuario se

redujo de 10.31% en 2016 a 9.78% en 2017, situándose por debajo de la tasa activa promedio de créditos que fue de 12.95%.

La Junta de Accionistas aprobó la reinversión del 80% de las utilidades generadas el 2016, determinación que promovió el fortalecimiento de la entidad y mantuvo en niveles óptimos sus indicadores de solvencia, conservando un Coeficiente de Adecuación Patrimonial superior al 12.23%.

Con el propósito de fortalecer el capital regulatorio, en 2017 se obtuvo un financiamiento de la Corporación Andina de Fomento CAF en calidad de préstamo subordinado, por un monto de 7.5 millones de dólares. Así mismo, se emitieron y colocaron 80 millones de bolivianos en la emisión denominada “Bonos Subordinados Banco FIE 4”. La colocación fue por el 100 % de la emisión lo que demuestra que los inversores tienen plena confianza en nuestra institución.

2.19%

Índice de mora al día siguiente

1.88%

Índice de mora según balance

311%

Cobertura de provisiones de la cartera en mora según balance

4.3 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO

BANCO FIE adoptó un modelo de gestión integral de riesgos que le permite mantener un perfil de riesgo prudente, equilibrado y adecuado al tamaño y complejidad de sus operaciones, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. Todos estos aspectos se reflejan en la calificación de riesgos otorgada por las Calificadoras de Riesgo AESA Ratings y Moodys en 2017.

En la gestión, **Banco FIE** fortaleció las metodologías que emplea para la gestión de los diferentes riesgos

a los que se encuentra expuesto, buscando la integralidad en los análisis; asimismo, la utilización de sistemas de información permitió lograr una mayor precisión en dichos análisis.

La gestión de riesgos tiene un enfoque integral, cuyos principios son:

1

La toma de decisiones basada en criterios de prudencia.

2

Riesgos asumidos compatibles con el nivel de solvencia fijado en la política interna.

3

Etapas de gestión de riesgo: identificación, medición, respuesta (control, mitigación), monitoreo y divulgación.

4

Establecimiento de políticas, normas y procedimientos para su seguimiento y gestión, además de mecanismos de control y/o mitigación en respuesta a los riesgos.

5

Todos los riesgos son gestionados de forma íntegra, dándoles un tratamiento diferenciado en función a su tipología.

4.4 CALIFICACIONES DE DESEMPEÑO FINANCIERO

Las calificaciones de riesgo 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) y estándares internacionales. En la gestión, estas fueron asignadas por AESA Ratings – Calificadora de Riesgos y Moody’s Latin America – Agente de Calificación



Calificaciones	AESA Rating	ASFI
Moneda Extranjera		
Corto Plazo	F1+	N-1
Largo Plazo	AA	AA2
Moneda Nacional		
Corto Plazo	F1+	N-1
Largo Plazo	AA	AA2
Emisor	AA	AA2
“Bonos Subordinados Banco FIE” por Bs.40.0 millones Serie Única	AA-	AA3
“Bonos Subordinados Banco FIE 2” por Bs.70.0 millones Serie Única	AA-	AA3
“Bonos Subordinados Banco FIE 3” por Bs.50.0 millones Serie A y B	AA-	AA3
“Bonos Banco FIE 1” Emisión 1 por Bs.300.0 millones Serie B	AA	AA2
“Bonos Banco FIE 1” Emisión 2 por Bs.250.0 millones Serie B y C	AA	AA2
“Bonos Banco FIE 1” Emisión 3 por Bs.150.0 millones Serie B	AA	AA2
“Bonos Banco FIE 2” Emisión 1 por Bs.200.0 millones Serie A y B	AA	AA2
“Bonos Banco FIE 2” Emisión 2 por Bs.200.0 millones Serie A y B	AA	AA2
“Bonos Subordinados Banco FIE 4” por Bs. 80.0 millones Serie A y B	AA-	AA3
Perspectiva Estable		

de Riesgos S.A. Las calificaciones destacan niveles de capital y capacidad de generación de utilidades razonables, reconociendo a Banco FIE como un referente en la industria de las microfinanzas en Bolivia. Asimismo, resaltan una calidad de cartera razonable con una cobertura de cartera en mora de 2.1 veces, catalogada como suficiente, con niveles de garantías reales muy similares al sector. También destacan su eficiente proceso de asignación de préstamos, sostenido en un marco conservador de gestión de riesgos.

Mantiene un coeficiente de adecuación patrimonial al menos dos puntos porcentuales en promedio por encima del mínimo requerido por Ley, aspecto que le permite respaldar un nivel de crecimiento de cartera como el que ha tenido durante las últimas gestiones.

Las calificadoras de riesgo manifiestan como amenaza la disminución del rendimiento de cartera, producto del cumplimiento de la normativa vigente de colocación de créditos productivos a tasas reguladas, situación que también ha afectado al sistema financiero nacional en conjunto.



Categoría	Calificación de Moody's
Banco FIE	
Emisor	Aa2.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda Local	Aa2.boLp
Deuda de Corto Plazo Moneda Local	B0-1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa3.boLp
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	B0-1
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 1	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 2	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 2 - Emisión 1	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 2 - Emisión 2	Aa2.boLp
Perspectiva	Estable

4.5 ESTADO DE DEMOSTRACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS POR GRUPO DE INTERÉS

En el siguiente estado se muestra el valor económico generado por Banco FIE en la gestión 2017 y cómo este se distribuye hacia sus diferentes grupos de interés. Los grupos que reciben la mayor

proporción del ingreso generado, sumando un 70.8%, son **Trabajadores/as** con 35.7%, **Ahorristas** (Consumidores/as Financiadores/as) con 20.2% y **Proveedores** con 14.8%.

INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN

(Expresado en miles de \$us.)
Al 31 de diciembre de 2016 y 2017

	2016	2017
Ingresos Financieros	173,223	182,838
Otros Ingresos Operativos	9,371	13,230
Recuperación de Activos Financieros	893	2,555
Otros Ingresos	1,114	824
TOTAL INGRESOS	184,601	199,448
(-) Reserva para incobrabilidad	9,215	20,793
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD	175.386	178.655
(-) Ajuste por inflación	(25)	(30)
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	175.412	178,685

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS

(Expresado en miles de \$us.)
Al 31 de diciembre de 2016 y 2017

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:	2016		2017	
	En miles de \$us.	%	En miles de \$us.	%
Trabajadores y trabajadoras (1)	65,775	37.5%	63,778	35.7%
Financiadores (2)	6,503	3.7%	8,407	4.7%
Ahorristas (3)	36,086	20.6%	36,180	20.2%
Estado (4)	17,106	9.8%	20,052	11.2%
Reinversión en la entidad (5)	8,970	5.1%	9,592	5.4%
Accionistas (10)	15,231	8.7%	13,261	7.4%
Comunidad (6)	145	0.1%	151	0.1%
Proveedores de bs y ss (7)	24,924	14.2%	26,478	14.8%
Aportes otras entidades (8)	75	0.0%	214	0.1%
Directores y síndicos (9)	596	0.3%	570	0.3%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	175,412	100%	178,685	100%

Referencias:

- (1) Gastos de personal (-) remuneraciones a directores y síndicos (-) viáticos.
- (2) Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento (+) cargos por obligaciones subordinadas (+) comisiones por servicios (+) cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras (-) intereses oficina central y sucursales (+) cargos devengados con empresas con participación estatal.
- (3) Cargos por obligaciones con el público (+) cargos por valores en circulación.
- (4) Impuestos (+) aportes ASFI (+) multas ASFI (+) aportes al fondo de reestructuración financiera (FRF) (+) impuesto sobre las utilidades de las empresas
- (5) Reserva legal del 10% (+) depreciación y desvalorización de bienes de uso (+) amortización de cargos diferidos (+) mantenimiento y reparaciones.
- (6) Donaciones.
- (7) Servicios de computación (+) servicios de seguridad (+) asesoría legal externa (+) auditoría externa (+) servicios de limpieza (+) consultorías contratadas (+) otros servicios contratados (+) seguros (+) comunicaciones y traslados (+) gastos notariales y judiciales (+) alquileres (+) energía eléctrica, agua y calefacción (+) papelería, útiles y materiales de servicio (+) suscripciones y afiliaciones (+) propaganda y publicidad (+) gastos de representación (+) gastos operativos diversos (+) viáticos (+) gastos en publicaciones y comunicados de prensa.
- (8) Aportes otras entidades.
- (9) Remuneraciones a directores y síndicos.
- (10) Dividendos (+) reinversión de utilidades acumuladas después de deducir reserva legal (+) aporte fondo de garantía dispuesto por el gobierno.



FELIZ
NAVIDAD



Desempeño Social

Capítulo 5

Desempeño Social

5.1 Nuestro equipo

5.1.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

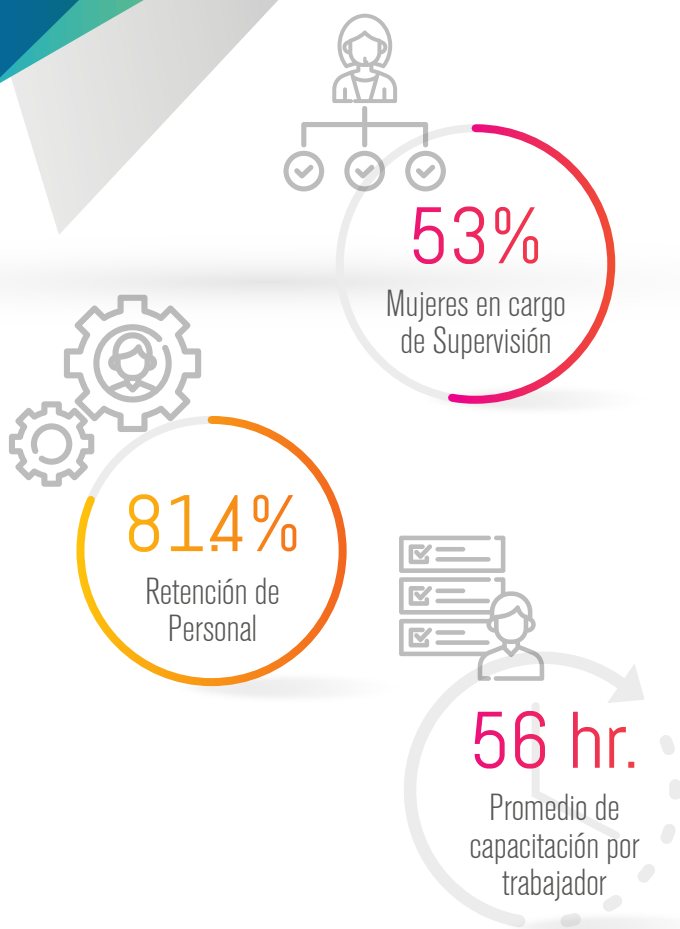
El capital humano es el pilar fundamental de **Banco FIE**, por ello, la entidad ha asumido un compromiso con el desarrollo integral de sus trabajadores/as, para alcanzar un adecuado equilibrio entre el cumplimiento de metas, el crecimiento y la vida familiar y personal.

El enfoque prioritario de la gestión se orientó a fortalecer y consolidar la cultura organizacional, ejecutando los talleres de cultura y el Programa Líder FIE, fundado en valores y en los preceptos esenciales de la organización. Este es uno de los pilares de consolidación de la identidad organizacional que bajo el lema “El Banco que Queremos” se orienta a construir y fortalecer nuestra Comunidad FIE.

El propósito es impulsar el compromiso y el crecimiento de nuestros talentos, para que los/as trabajadores/as sientan pasión por su trabajo y capitalicen las oportunidades de desarrollo, fortaleciendo el trabajo en equipo y el aporte efectivo de las personas al nuevo modelo de negocio que integra la concepción de una banca ética e inclusiva.

5.1.2 SOMOS LA COMUNIDAD FIE

Reforzar la cultura organizacional es uno de los pilares del trabajo en la gestión de personas, orientado al proceso de transformación organizacional que se lleva adelante bajo el concepto “El Banco que Queremos”.



Cultura, liderazgo y desarrollo

Las acciones en comunicación y cultura se dirigen a renovar la visión compartida de las personas, unificándola en el proceso de construcción de una comunidad de trabajo: la Comunidad FIE.

En la gestión, la ejecución del plan de cultura se centró en los Talleres de Cultura, en los que se alcanzó un 95% de cobertura a nivel nacional y transversalmente se han implementado los talleres de inducción al 100% de personal incorporado en la gestión.



En comunidad unimos nuestras visiones, construimos nuestros pilares de gestión y seguimos una misma estrategia.



Líder Integral FIE

El Programa Líder FIE concluyó en la gestión con 62 líderes graduados quienes reforzaron sus competencias para acompañar la gestión de Banco FIE a través de un enfoque integral. El Programa Líder FIE estuvo orientado al desarrollo de competencias blandas para la gestión de la alta gerencia y gerencia media.



Nos comunicamos

A nivel de comunicación interna, se reforzaron los pilares de cultura dedicándoles un mes para su difusión y activación interna a través de acciones lúdicas y participativas.

COMUNICANDO LOS PILARES DE CULTURA





Programa “La Magia de Dar”

Es un programa de voluntariado que resalta la importancia de dar a los demás más allá de recibir. En 2017 se organizó la primera campaña del programa motivando al personal y sus familias a donar material escolar y libros para ser otorgados a niños de escasos recursos de escuelas rurales y periurbanas a nivel nacional. La recolección se realizó en temporada navideña recabando las donaciones de los/as trabajadores/as y sus hijos/as al momento de entregar los canastones o cupones de compra y los regalos navideños.

La entrega de material escolar se realizó en 2018 desde cada regional en escuelas rurales y centros de apoyo, beneficiando a más de 1500 niños y niñas de escasos recursos.

Voluntariado **148** trabajadores/as a nivel nacional participaron de diferentes actividades voluntariado.



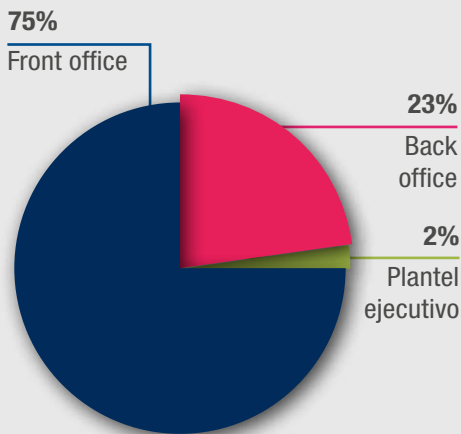
5.1.3 GESTIONANDO NUESTRO TALENTO

Banco FIE brinda trabajo a 3,212 personas, siendo uno de los mayores empleadores en Bolivia. La entidad prioriza la contratación de personal local, situación que adquiere mayor complejidad y relevancia en zonas rurales y ciudades intermedias.

TRABAJADORES POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y REGIONAL

Al 31 de diciembre de 2017

	Ejecutivo		Front office		Back office		Total por Regional
	femenino	masculino	femenino	masculino	femenino	masculino	
Oficina Nacional	15	25	0	4	194	168	406
Regional La Paz - Pando	0	1	276	256	20	42	595
Regional Santa Cruz - Beni	0	2	273	232	49	31	587
Regional Tarija	0	1	131	60	25	24	241
Regional El Alto	0	2	298	253	28	40	621
Regional Oruro	0	1	50	46	12	4	113
Regional Cochabamba	1	1	170	137	34	17	360
Regional Potosí	1	0	83	60	15	15	174
Regional Chuquisaca	0	1	54	40	8	12	115
Total general	17	34	1335	1088	385	353	3212



Equidad, nuestra marca azul y magenta

La equidad de género forma parte de la esencia y filosofía de inclusión de Banco FIE y se manifiesta en las contrataciones y promociones a cargos jerárquicos.

Un banco joven

El 62.4% de trabajadores son **millenials** o tienen menos de 34 años. Por ello se prioriza la inversión en capacitación y formación como una forma de contribuir a su desarrollo.

Permanencia

La antigüedad promedio es de 5 años y 3 meses, indicador estable frente a la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 18.6%

Participación

11 Comités de Ética

que abarcan al ámbito nacional, contruidos a partir de la elección de los propios trabajadores/as e instancias que tienen la misión de acompañar la promoción de la cultura ética.

17 Comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar,

conformados de acuerdo a Ley con el único fin de coadyuvar en el cumplimiento de medidas de prevención de riesgos ocupacionales.

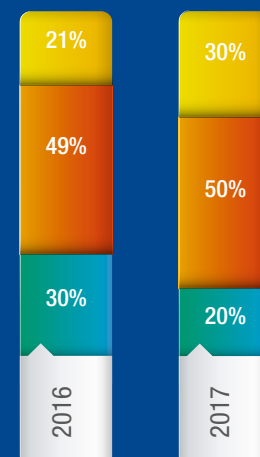
11 Sesiones de Conversatorios de Ética,

cuyo objetivo fue generar espacios de diálogo respecto a esta temática, enriqueciendo el sistema de gestión ética.

Promoción

En la gestión, 84 trabajadores/as fueron promovidos para ocupar vacantes, implicando un desarrollo en su carrera profesional. La cobertura interna de vacantes mediante promociones representa el 11% del total.

mayor a 40
entre 30 y 40
entre 19 y 29



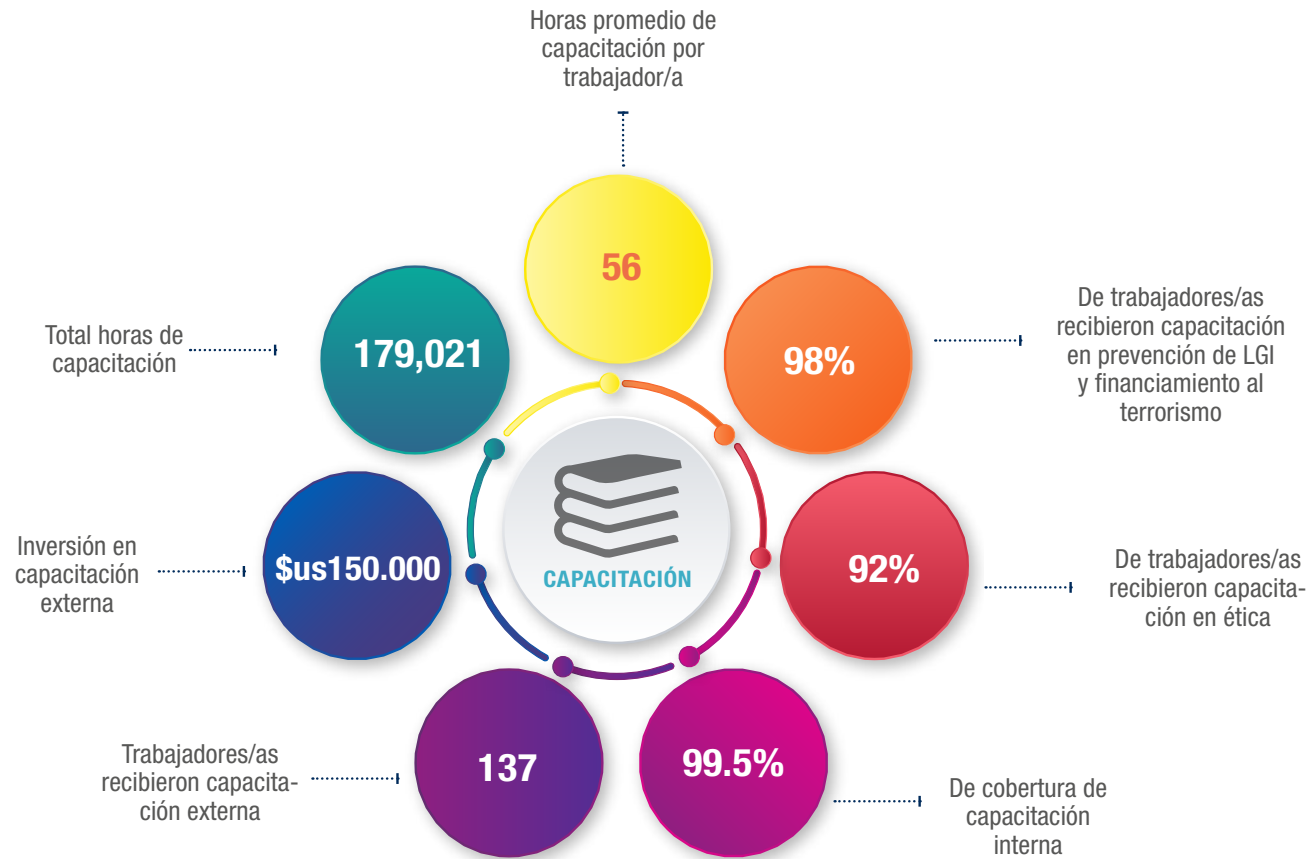
El promedio de antigüedad es
5 años y 3 meses



84
trabajadores/as
fueron promovidos

5.1.4 CAPACITACIÓN

La capacitación se centra en el acompañamiento a la estrategia institucional y modelo de negocio.



5.1.5 GESTIÓN DE DESEMPEÑO

Con el objetivo de fortalecer la gestión de desempeño, en la gestión se trabajó bajo la consigna de evaluar indicadores de acción e impacto, alineados a los objetivos estratégicos de Banco FIE.

En la gestión, de un total de 2,804 trabajadores/as sujetos a evaluación (con más de 6 meses en el cargo o unidad organizacional), el 60% ha sido evaluado.

5.1.6 REMUNERACIÓN, COMPENSACIONES Y PROGRAMA DE BENEFICIOS

Banco FIE brinda condiciones competitivas en cuanto a las remuneraciones y cuida la equidad interna, otorgando al personal un esquema adecuado de estabilidad y reconocimiento a la labor que realizan.

La escala salarial se basa en criterios de equidad interna y competitividad externa. Con ello se asegura que cada cargo se encuentre adecuadamente remunerado considerando su complejidad, responsabilidades, exposición al riesgo, tramo de control, nivel de relacionamiento, y la competitividad respecto al mercado.

Adicionalmente al cumplimiento de las disposiciones de ley, **Banco FIE** tiene un esquema de incentivos orientado al bienestar de los/as trabajadores/as que incluye bonificaciones no solo orientadas a la productividad o a los resultados, sino a coadyuvar a un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar del/a trabajador/a y fortalecer su compromiso

Además de los beneficios monetarios, **Banco FIE** tiene un programa de beneficios para motivar y retener a sus trabajadores/as, procurando un clima laboral favorable para el desempeño de sus funciones y bienestar social. El mismo considera beneficios en especie y psicosociales como tolerancias especiales, plan de descuentos y ofertas, entre otros.

9.9 veces es la relación
entre la remuneración
total de la persona mejor
pagada respecto al
promedio del resto del
personal.



5.2 Nuestra Clientela

5.2.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

Fuimos, somos y seremos una entidad enfocada en la atención a la micro y pequeña empresa. Nuestra visión de futuro es consolidar un modelo de banca múltiple que mantiene el enfoque social de su trabajo orientado a la inclusión financiera e incorpora la modernización y diversificación de negocios como pilares de su perspectiva de sostenibilidad.

En línea con la misión y visión, buscamos profundizar la inclusión financiera en seis líneas concretas de actuación, priorizando el impacto en seguridad alimentaria a través de la consolidación de nuestra tecnología de financiamiento agropecuario. El compromiso con el sector productivo agropecuario nos ha significado ser elegidos por Rabobank, el banco de financiamiento y promoción de agronegocios y seguridad alimentaria líder en el mundo, para el fortalecimiento de nuestras capacidades de atención a este sector priorizado en la estrategia de Banco FIE.

Bajo el nuevo modelo de negocio orientado a la consolidación de una banca múltiple, que brinda atención a diferentes segmentos de la población, afianzamos el trabajo especializado en tres áreas, Banca Micro, Banca PyME y Banca Corporativa, generando soluciones efectivas y competitivas en cada segmento, y procurando establecer productos, servicios y canales que incorporen las tendencias tecnológicas y de servicio en respuesta a las necesidades de nuestra clientela.



Diversificación, competitividad e inclusión

5.2.2 INCLUSIÓN FINANCIERA: NUESTRA RAZÓN DE SER

Banco FIE es un referente internacional por su trabajo en favor de la micro y pequeña empresa y porque a través de su crecimiento, expansión y diversificación hacia otros mercados, ha mantenido intacta la misión social de las microfinanzas.

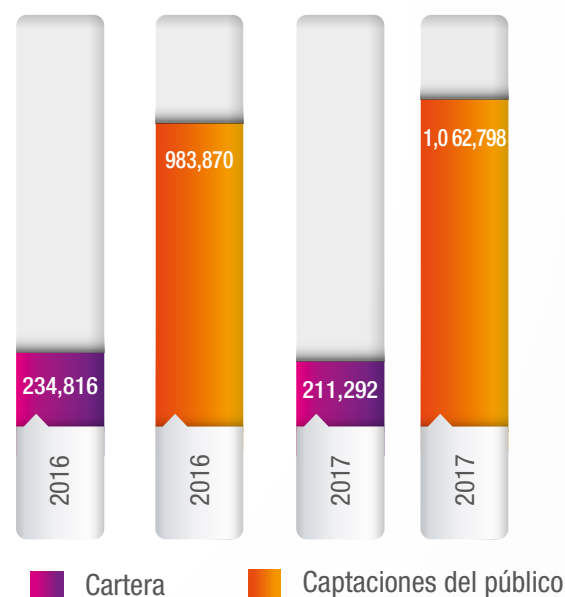
Su razón de ser es la inclusión financiera, lo que se traduce en seis líneas de acción, priorizando el trabajo con el sector productivo agropecuario.

LÍNEAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA



NÚMERO DE CLIENTES DE CARTERA Y CAPTACIONES DEL PÚBLICO

Al cierre de 2016 y 2017



Sobre la cartera:

El incremento de la cartera de créditos en 2017 fue de 125 millones de dólares, con un crecimiento de 9.4% respecto a la gestión anterior. El saldo al cierre es de 1,457.4 millones de dólares, con un total de 237 mil operaciones de crédito, un monto promedio de crédito de 6,160 y 211.3 mil clientes de cartera.

NUESTRA CLIENTELA



99% Clientes de **microcrédito**



**Viven en
zonas
rurales**

30% Clientes de
crédito
25% Clientes de
captaciones



14% Clientes de crédito del
sector **agropecuario**



37% Clientes de crédito del
sector **productivo**



Jóvenes **25%** Clientes de crédito
y ahorro



Mujeres

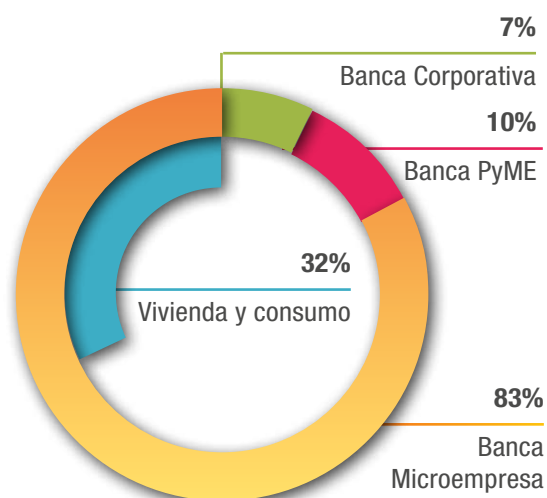
49% Clientes de
crédito
50% Clientes de
captaciones



Apoyo a la micro y pequeña empresa

DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR BANCA

Al 31 de diciembre de 2017

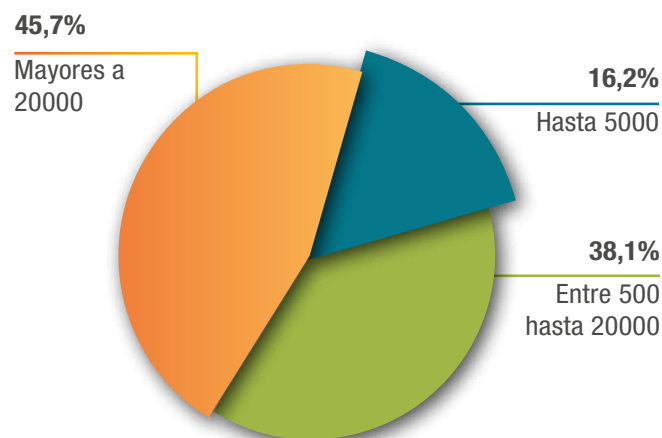


La cartera de crédito está dirigida principalmente a los segmentos de la micro y pequeña empresa. El nuevo enfoque de negocio distribuye la atención a diferentes segmentos por unidades denominadas bancas. Banca Microempresa representa el 83% de la cartera total, con un 32% que corresponde a financiamiento de vivienda y consumo.

- ▶ Los financiamientos otorgados por montos hasta 20,000 dólares representan el 54.3% de la cartera desembolsada y el 93% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- ▶ El financiamiento superior a 20 mil dólares representa el 45.7% de la cartera desembolsada y el 7% de las operaciones de crédito de la gestión.
- ▶ El 7% del total de operaciones desembolsadas en la gestión fue menor a 1,000 dólares y el 61.34% menor a 5,000 dólares.

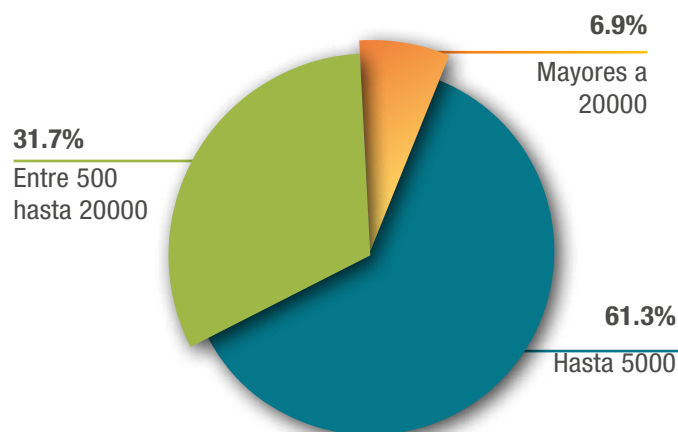
COMPOSICIÓN DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO (EN \$US)

Al 31 de diciembre de 2017



COMPOSICIÓN DE CARTERA POR NÚMERO DE OPERACIONES DESEMBOLSADAS (EN \$US)

Al 31 de diciembre de 2017

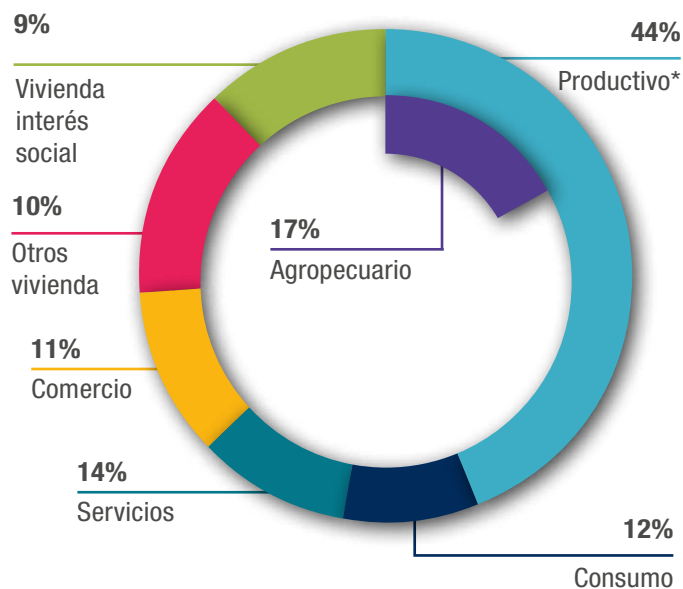


Compromiso con el desarrollo productivo

En línea con su razón de ser, **Banco FIE** brinda un especial apoyo al sector productivo y agropecuario, generando tecnologías y productos apropiados para brindar una atención oportuna y adecuada. El 44% del total de la cartera se dirige al sector productivo y el 17% al sector agropecuario.

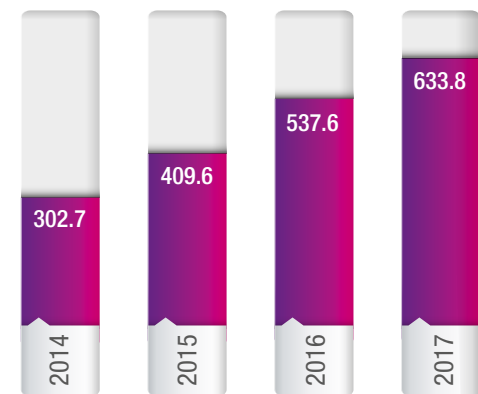
COMPOSICIÓN DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2017

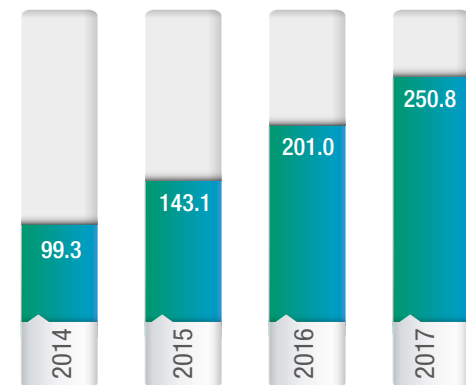


EVOLUCIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA Y AGROPECUARIA (EN MILLONES DE \$US)

Al 31 de diciembre de 2017



■ Cartera Productiva



■ Cartera Agropecuaria

TASAS DE INTERÉS PROMEDIO DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2017

12.95%

Promedio general

9.82%

Crédito productivo

9.78%

Crédito agropecuario

El financiamiento al sector productivo fue el de mayor crecimiento en la gestión, manteniendo el enfoque en la inclusión financiera, con un crédito promedio de 8,153 dólares, con el 53% de los créditos desembolsados por montos de hasta 20,000 dólares.

Banco FIE superó la meta gubernamental

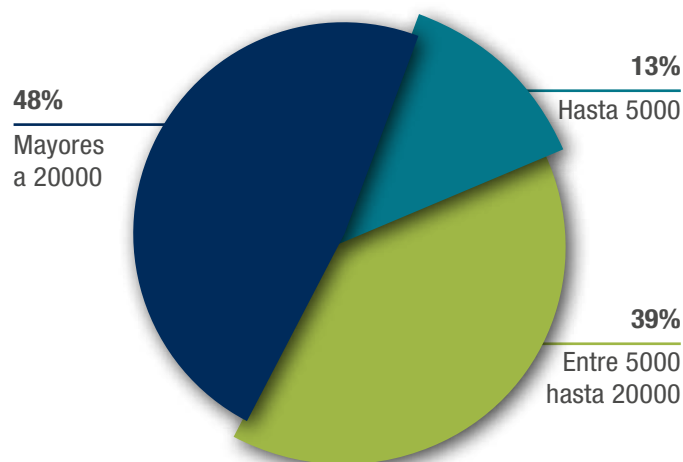
de composición de cartera dirigida al sector productivo y vivienda de interés social fijada en 52.4% para la gestión, alcanzando un total de

54.5%,

evidenciando un trabajo comprometido con los sectores estratégicos que contribuyen al crecimiento de la economía del país.

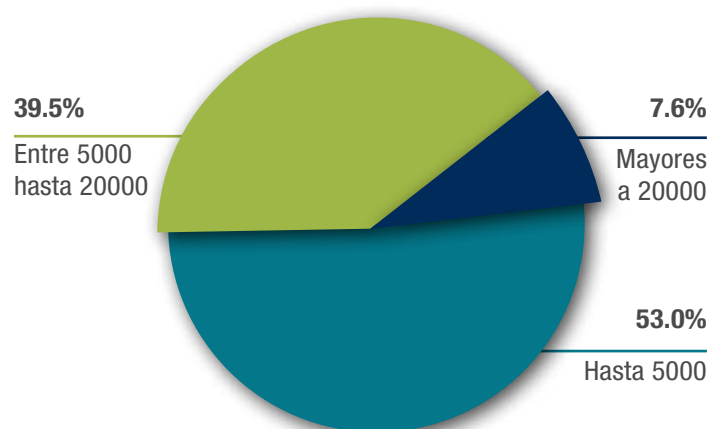
COMPOSICIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA POR MONTO DESEMBOLSADO

Al 31 de diciembre de 2017



COMPOSICIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA POR NÚMERO DE OPERACIONES DESEMBOLSADAS

Al 31 de diciembre de 2017



Lo que nos diferencia: Financiamiento Agropecuario

Con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas en zonas rurales e impulsar la soberanía y seguridad alimentaria en el país, innovamos nuestra tecnología crediticia agropecuaria para brindar un apoyo privilegiado a este sector productivo.

Como parte de la metodología, se han diseñado 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 los productores bolivianos, incorporando la gestión de riesgos y el asesoramiento como parte de la relación con la clientela.

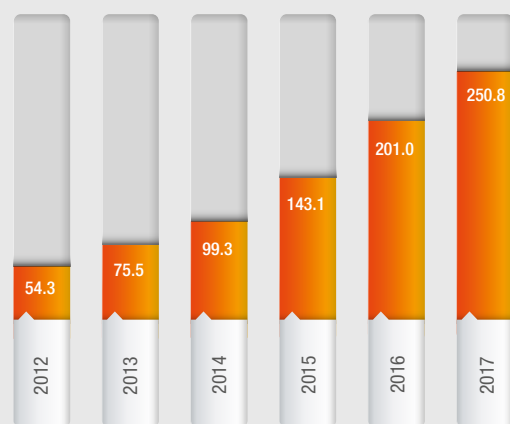
La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó \$us.250.8 millones de dólares, con un crecimiento aproximado de \$us.50 millones de dólares, equivalente al 25% respecto a 2016. Es importante destacar la voluntad de alcanzar a los pequeños productores, con un crédito promedio de \$us.7,688 y la distribución de cartera en las diferentes regiones del país.

Rabobank en Bolivia

Fuimos seleccionados por Rabobank, el banco especializado en crédito agropecuario líder en el mundo, que trabaja bajo la premisa de aportar a la inclusión financiera y al desarrollo rural, para el impulso de agronegocios sostenibles a través de la transferencia de tecnologías y mejores prácticas en financiamiento agropecuario.

CARTERA AGROPECUARIA (EN MILLONES DE \$US)

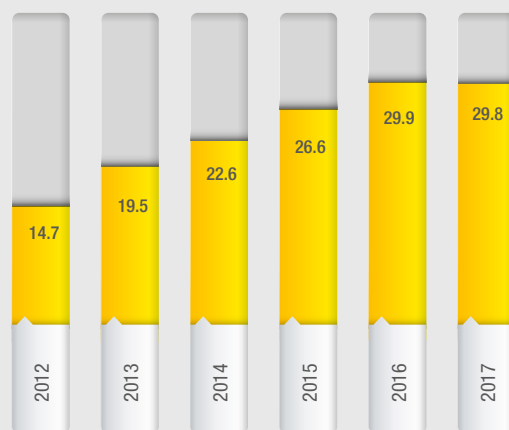
Al cierre de gestión



■ Cartera (en millones de \$us)

Nº CLIENTES DE CARTERA AGROPECUARIA (EN MILES)

Al cierre de gestión

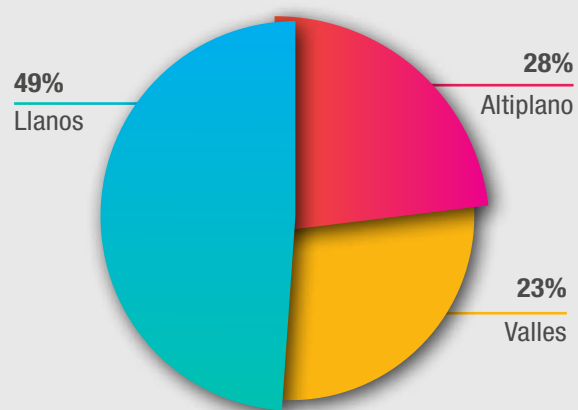


■ Nº Clientes (en miles)

Bajo el enfoque inclusivo, aportamos al desarrollo del pequeño productor agropecuario en la región altiplánica del país, donde los productores enfrentan mayores desafíos para la sostenibilidad de sus actividades que en los valles y llanos.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA AGROPECUARIA

Al 31 de diciembre de 2017



Banco FIE impulsa la inclusión financiera a través del sector productivo agropecuario desde 2006. En los 10 años de experiencia con el sector, la entidad ha adquirido una experiencia invaluable que ha permitido incidir efectivamente en la creación de metodologías normativas y prácticas para lograr financiar eficientemente a productores agropecuarios a nivel nacional, principalmente pequeñas unidades campesinas.

Nuestra presencia rural

Banco FIE ha demostrado que es posible financiar al sector rural en forma eficiente a través de una red de agencias rurales y periurbanas, tecnología de crédito, herramientas especializadas de evaluación, productos específicos, personal local tecnificado y otros elementos que agregan valor a la relación con la clientela rural.

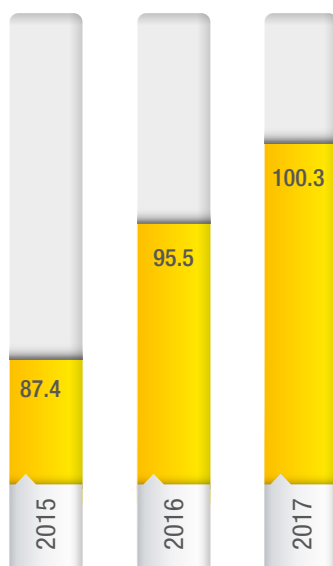


Con una cobertura en 65 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia. La cartera rural alcanza al 25% de la cartera total, con un saldo de 364.1 millones de dólares, llegando a más de 62,700 clientes.

Las captaciones del público en zonas rurales representan el 8% de las captaciones totales, con un saldo de 100.3 millones de dólares, llegando a más de 268,800 clientes.

Captaciones rurales (en millones de \$US)

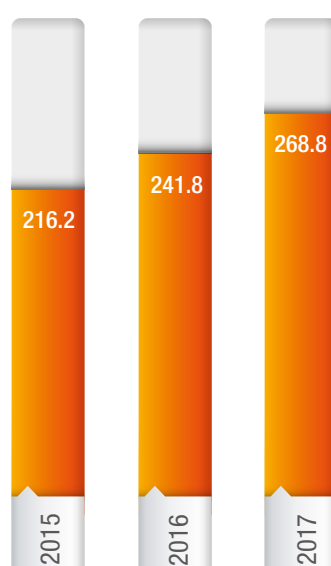
Al cierre de gestión



■ Captaciones del público (millones de US\$)

Cientela rural de captaciones (en miles)

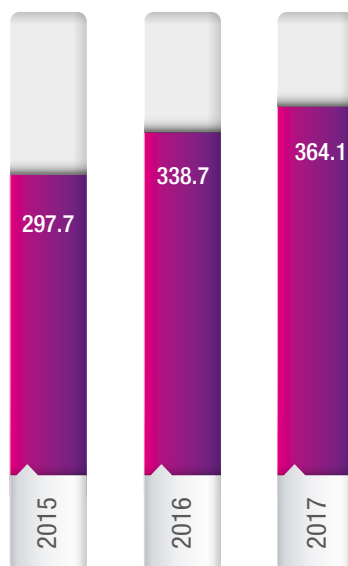
Al cierre de gestión



■ Nº Depositantes (en miles)

Cartera rural (en millones de \$US)

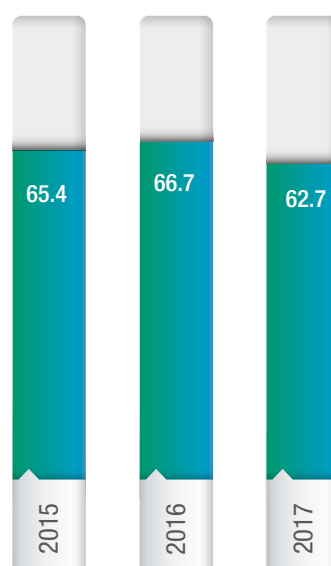
Al cierre de gestión



■ Cartera (en millones de \$US)

Cientela rural de créditos (en miles)

Al cierre de gestión



■ Nº Clientes (en miles)

Trabajamos en el área rural, convencidos que el brindar acceso a servicios financieros en estas zonas impacta en la calidad de vida de las personas, aportando a la economía de las familias campesinas y a la seguridad alimentaria.



Sobre las captaciones

El 2017, los depósitos del público crecieron en

2.7%

respecto a la gestión anterior, alcanzando un total de

1,198.7
millones de dólares.

5.2.3 AHORRO PARA PROMOVER LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Las captaciones del público en cuenta de ahorro se incrementaron en 7.17 millones de dólares, con un crecimiento de 1% respecto a 2016, alcanzando un saldo total en cuentas de ahorro de 528 millones de dólares y un monto promedio de ahorro de 555 dólares.

Los productos de ahorro promueven la bancarización, destacando principalmente el crecimiento de clientes en zonas rurales que fue de 11.2%. Por otra parte, el crecimiento en número de clientes de cuenta de ahorro, DPF y Cuenta Corriente fue de 8% respecto a 2016, alcanzando a 1.06 millones de clientes al cierre de gestión.

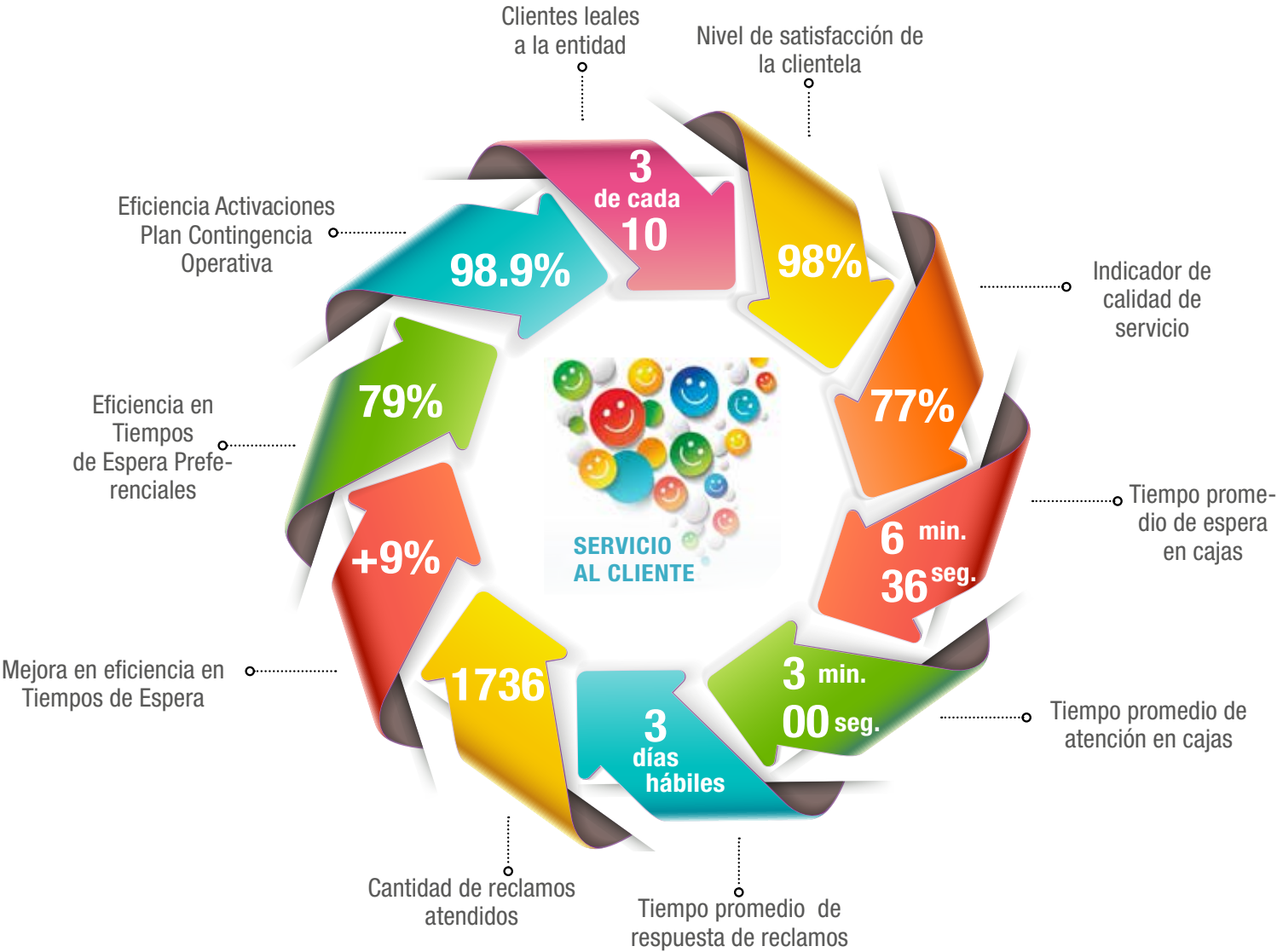
El 98% de las cuentas de ahorro, el 70% de los DPF y el 79% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos hasta 5,000 dólares.



5.2.4 SERVICIO AL CLIENTE: PILAR DE NUESTRA CULTURA

Lo que verdaderamente queremos que nos identifique es nuestra vocación de servicio.

Generar sentimientos y actitudes positivas en las personas son la clave para lograrlo.



Mandamientos de Servicio

El servicio al cliente en Banco FIE se sustenta en tres mandamientos que buscan motivar en los equipos un interés genuino por generar experiencias satisfactorias y sentimientos positivos en la clientela. Los mandamientos son:

Se amable, Se parte de la solución y Se proactivo/a.

Calidad Percibida

A través de la metodología de Cliente Misterioso monitoreamos el nivel de cumplimiento de estándares de servicio o calidad percibida en agencias, registrándose una mejora de un 2% respecto a la gestión pasada, al haber alcanzado un nivel de cumplimiento del 77%.

Calidad Producida

Se aplica una metodología para medir el nivel de satisfacción con cada proceso identificado como crítico para el cliente. Se identificó un 98% de cumplimiento respecto a la medida esperada para el rubro Banca en el ámbito nacional. Por otro lado, a través de un nuevo proceso de medición de Lealtad de nuestros clientes se identificó que 3 de cada 10 clientes de Banco FIE aseguran que no se cambiarían a otra entidad bajo ninguna condición.

Continuidad del Servicio

La importancia de garantizar un servicio continuo se centra en asegurar la provisión de servicios y transacciones críticas para nuestros consumidores ante un evento de interrupción. El seguimiento y control a las activaciones de los planes de contingencia operativa alcanzaron una efectividad del 98.9%.

Gestión de reclamos

Durante 2017 se atendieron 1736 reclamos, 13.7% menos que la gestión pasada. La respuesta del reclamo tiene un tiempo promedio de respuesta de 3 días hábiles administrativos. El 51% de los reclamos fueron registrados a través del Punto PR en agencias, el 35% a través de otros canales como FIE Responde y el 14% a través de ASFI. El 89% de los reclamos fueron atendidos en los 5 días normativos y el restante 11% que requirió una ampliación fueron respondidos dentro el nuevo plazo pactado.

El nivel de satisfacción de un cliente es también un reflejo del nivel de compromiso de los trabajadores/as que conforman Comunidad FIE y el soporte con el que cuentan para la consecución de sus objetivos. Con el propósito de brindar soporte permanente al Front Office se fortaleció el Centro de Soluciones como una plataforma de contacto y soporte funcional permanente que guía y orienta a los trabajadores/as en distintos aspectos de procesos de cara al cliente.

Banco FIE se encuentra adherido a Smart Campaign, iniciativa global que promueve la protección al cliente en el sector de las microfinanzas y ha adoptado lineamientos que permiten garantizar el cumplimiento de sus principios.

En 2015 realizó un proceso de evaluación asistida y en 2017 optó por la Certificación en Protección al Cliente. La comunicación del logro de este importante hito fue recibida en febrero de 2018, habiéndose culminado el proceso de verificación del cumplimiento del 100% de los indicadores del estándar en 2017.



Servicio al interior de la entidad

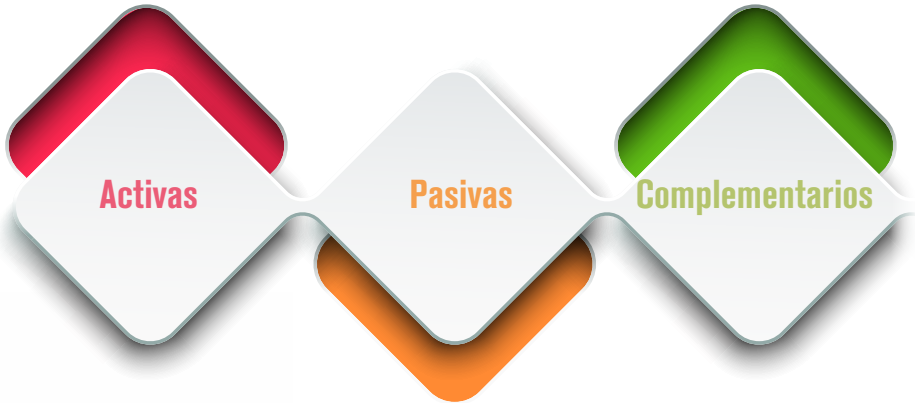
Protección al Cliente

La certificación reafirma nuestro compromiso de mejorar nuestra experiencia de cliente, incorporando la protección al cliente como un eje central de nuestra estrategia de servicio.

5.2.5 PRODUCTOS SOCIALES Y AMBIENTALES

Microcrédito	Social
Cadenas Productivas/ Crédito estructurado	Social y ambiental
Crédito ambiental	Ambiental
Nuevos emprendimientos	Social
Vivienda de interés social	Social
Crédito educativo	Social
Crédito agropecuario/ ganadero	Social y ambiental

Seguro de Vida familia	Social
------------------------	--------



Cuenta de ahorro base	Social
Ahorro programado	Social
Cuenta libre	Social
Caja de ahorros peso a peso	Social
Mi cajita de ahorros	Social

5.2.6 EXCLUSIÓN DE ACTIVIDADES

No financiamos:

- ▶ 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 permisos y autorizaciones gubernamentales o municipales correspondientes.
- ▶ Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones.
- ▶ Pasanaqueros/as, prestamistas, casas de empeño, casas de cambio.
- ▶ Casas de juegos, incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente.
- ▶ Comercialización de artículos robados.
- ▶ Otras actividades prohibidas por las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia.

5.2.7 MEDICIÓN DE POBREZA DE LA CLIENTELA

Banco FIE realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable de su clientela, es 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). El indicador revela el “alcance de pobreza”, es decir, qué tan efectiva es una organización en su estrategia de alcance o asistencia a poblaciones en desventaja económica.

El estudio correspondiente a la gestión 2017 se realizó mediante encuesta, con una muestra de 1266 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 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:

PPI Banco FIE

El alcance de pobreza es de

24.34%

considerando la línea nacional de pobreza.

- ▶ Las Regionales con mayor tasa de pobreza son El Alto y Oruro, con valores superiores al 30%.
- ▶ Se evidencia mayor pobreza en la clientela de zonas rurales, seguida de zonas periurbanas, sectores que han sido priorizados en la estrategia de cobertura. El alcance de pobreza en zonas rurales es del 26.6%.

5.3 Nuestra comunidad



5.3.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

En línea con nuestra misión, la relación con la comunidad se sustenta en el principio de complementariedad y busca contribuir a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa.

El enfoque de trabajo con la comunidad asume la inclusión financiera como el eje central de sus actividades, se alimenta del proceso de diálogo con los grupos de interés y considera la agenda pública para el cumplimiento de la función social de la entidad.

Priorizamos la inversión social, entendiendo este concepto en términos de un enfoque más integral de la relación de **Banco FIE** con la sociedad, orientado a cumplir el propósito no solo de aportar al desarrollo sostenible sino también de afianzar estrategias de negocio, requiriendo para el efecto un mayor involucramiento institucional.

El enfoque hacia la comunidad incluye otros grupos de interés como clientes y proveedores e integra también la dimensión medioambiental.



49,545 Personas beneficiadas con Educación Financiera.



Bs.550,536 Recaudación alcanzada por el programa Caminando por la Vida, en beneficio de niños y niñas con cáncer.



\$us.340,603 Invertidos en programas con impacto en la comunidad.



5.3.2 SOMOS PARTE ACTIVA DE LA COMUNIDAD

Priorizamos acciones en las comunidades donde tenemos presencia a través de acciones sociales propias (programas) y a través de terceros (a través de aportes en donación). Fundamentalmente realizamos inversión social, sin embargo asumimos también acciones filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad como uno de los grupos de interés priorizados.

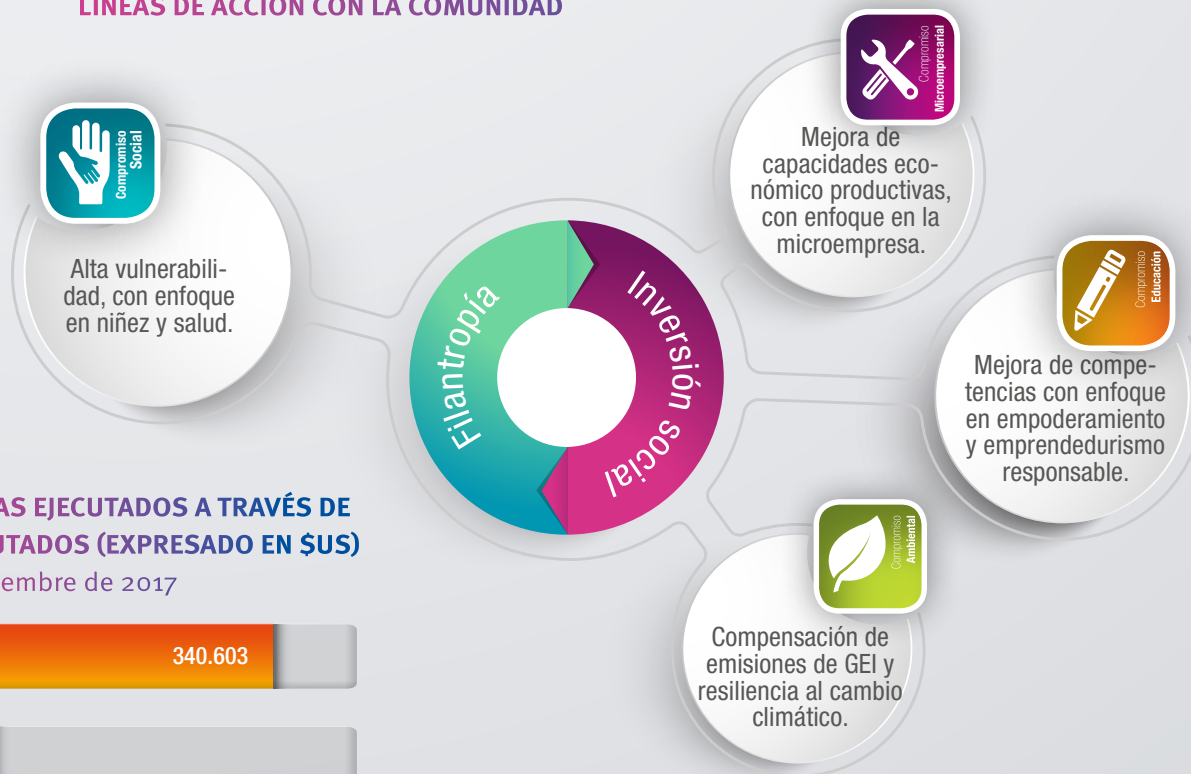
En base a la estrategia institucional y al proceso de diálogo con la comunidad se han determinado las siguientes líneas de acción.

Somos Parte
DEL MUNDO
que
SOÑAMOS

El acercamiento a este grupo de interés es un movimiento de nuestra Comunidad FIE que se activa en forma de compromisos bajo el lema: “Somos parte del mundo que soñamos”.

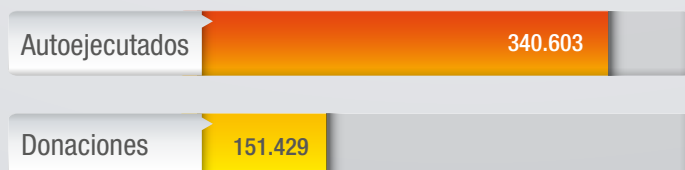
Banco FIE invirtió
340,603
 dólares en su
 relacionamiento
 con la comunidad.

LÍNEAS DE ACCIÓN CON LA COMUNIDAD



INVERSIÓN EN PROGRAMAS EJECUTADOS A TRAVÉS DE DONACIONES Y AUTOEJECUTADOS (EXPRESADO EN \$US)

Al 31 de Diciembre de 2017



Ejecución por líneas de acción

FILANTROPÍA



Compromiso solidario



Compromiso con la microempresa



Compromiso con la educación



Compromiso con el medio ambiente

Aportes en donación*

36%

48%

31%

38%

Programas autoejecutados

10%

90%

* Los programas ejecutados a través de aportes en donación frecuentemente apoyan a más de una línea de acción o población beneficiada, por lo que la suma no es 100%

Ejecución por población beneficiada

Aportes en donación*

- ▶ El **55%** de los aportes, equivalente a \$us.83,422, benefició a niños y niñas, principalmente con aportes de tipo filantrópico, y a jóvenes principalmente con programas que involucran educación y desarrollo de capacidades.
- ▶ El **44%** de los aportes, equivalente a \$us.65,956, benefició a mujeres, priorizando la generación de oportunidades económicas.
- ▶ El **58%** de los aportes, equivalente a \$us.88,065, benefició a población rural.
- ▶ El **18%** de los aportes, equivalente a \$us.27,373, benefició a personas con discapacidad y adultos mayores.

*Los programas ejecutados a través de aportes en donación frecuentemente apoyan a más de una línea de acción o población beneficiada, por lo que la suma no es 100%

Programas autoejecutados

- ▶ El **100%** de la inversión en programas autoejecutados impactó principalmente en jóvenes y mujeres a través de los programas de educación financiera, capacitación para el desarrollo y promoción de la equidad de género.

5.3.3 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN

Banco FIE prioriza dos programas educativos orientados a promover mayor inclusión financiera y social: El Programa de educación financiera **Despega**, que articula la educación financiera y emprendedora, y el Programa **Creando Oportunidades**, que promueve la socialización de buenas prácticas para la administración de negocios de pequeña escala y para la resiliencia de productores agropecuarios.





Educación financiera

Impulsamos la inclusión y la bancarización de la mano de la educación financiera, como una forma de promover un mejor relacionamiento de la comu-

nidad con el sistema financiero nacional y un mayor aprovechamiento de productos y servicios que benefician a la población en su gestión económica.

MAGNITUDES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - PEF 2017

El programa se basa en tres líneas educativas: educación transformadora, educación experiencial y educación emprendedora.



Nuestro primer alumno certificado con el programa Aprende Emprende en 2017, un joven emprendedor de Patacamaya, una población rural del Altiplano boliviano.

Nuestra oferta digital

En 2017 asumimos el desafío de fortalecer estrategias enfocadas al uso de plataformas digitales en los procesos de aprendizaje:



aprende emprende
Curso virtual para emprendedores



Aprende Emprende es el curso virtual que impulsa la actitud emprendedora de jóvenes y brinda las herramientas necesarias para desarrollar un plan de vida y concretar un proyecto económico. Cuenta con tres módulos de aprendizaje y es una de las plataformas más visibles del programa de educación financiera.

La primera App de educación financiera en Bolivia. Un juego divertido para dispositivos móviles que explora los conocimientos de ahorro, finanzas personales, el consumo y el sistema financiero nacional. Disponible para Android e iOS.



DesaFie

EDUCACIÓN FINANCIERA ASOBAN
DESCUBRE
Lo Simple de las Finanzas

Es el programa interactivo de educación financiera de la Asociación de Bancos de Bolivia (ASOBAN), que integra teoría y práctica de manera simple y entretenida. Incluye herramientas didácticas para la administración del dinero.



Experiencias educativas

Llegar a las personas a través de situaciones cotidianas, en un lenguaje simple y con humor es una estrategia que permite amplificar la capacidad de alcance del programa de educación financiera. En la gestión, se implementó una nueva activación educativa denominada “La Panadería de Don Pocholo” a través de un sketch que ilustra el proceso de implementar un emprendimiento y cómo los servicios financieros pueden ayudarte a concretar un sueño.

Además, en esta misma línea se promovió el uso del cajero automático en ferias a nivel nacional y en oficinas del banco a través de simuladores que permiten experimentar en un ambiente seguro como utilizar este canal. Se hizo énfasis en jóvenes y en zonas perirurbanas y rurales para introducir a la población que aún no utiliza este recurso a los servicios de banca remota.



Taller “Despega”

La esencia del programa de educación financiera son los talleres modulares Despega, que cuenta con una metodología innovadora que se adapta al ciclo de vida de la población objetivo. Esta estrategia nos permitió alcanzar a través de acuerdos institucionales población rural y grupos específicos como personas con discapacidad. Los talleres son también impartidos a través de los Referentes de Educación Financiera, que son trabajadores voluntarios que pasan un curso para obtener una certificación como formadores en educación financiera de Banco FIE.

En Banco FIE creemos que la educación financiera es una herramienta para reducir la vulnerabilidad económica de las personas y por ello seguimos trabajando en estrategias que nos permitan acercarnos más y mejor a nuestra clientela y comunidad.



En Banco FIE creemos que la educación financiera es una herramienta para reducir la vulnerabilidad económica de las personas y por ello seguimos trabajando en estrategias que nos permitan acercarnos más y mejor a nuestra clientela y comunidad.





Educación para el desarrollo

El Programa Creando Oportunidades se basa en el concepto de promover la sostenibilidad y mejora de la micro y pequeña empresa. Los talleres se imparten a clientes, principalmente del sector productivo agropecuario, población vulnerable y a proveedores que forman parte de nuestra cadena de valor.



PROPÓSITO	SEGMENTO	TEMÁTICA
Promover la sostenibilidad y mejora de la micro y pequeña empresa	Pequeños productores agropecuarios	<ul style="list-style-type: none">• Manejo integrado de plagas• Cosecha de agua• Amigos y enemigos del huerto• Huertos urbanos
	Micro y pequeñas empresas	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de la calidad• Manipuleo de alimentos• Conversión energética (uso de energías limpias)
	Proveedores de Banco FIE	<ul style="list-style-type: none">• Otros de acuerdo al giro de negocio

Acuerdo GAMEA

En la gestión 2017 Banco FIE generó una alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (GAMEA) a través de la Secretaría Municipal de Seguridad Ciudadana y su programa “Mercados Seguros”, para promover la capacitación conjunta a 407 vendedoras/es de mercado de la urbe alteña en manipulación de alimentos y educación financiera orientada a su actividad económica.

En esta oportunidad además se cerraron los mercados para que pasen por un proceso de fumigación y lavado, se procedió a señalizarlos y así ofrecer a la población mercados con una nueva cara.

Capacitación a proveedores

Proveedores es un grupo de interés que cobra importancia por ser parte de la cadena de valor de la entidad. Su integración se basa en la práctica de contrataciones transparentes, libre competencia y procesos claros en los que priman los criterios de calificación establecidos de acuerdo a cada necesidad y su impacto en las actividades de la institución.

Para promover su desarrollo, en 2017 se desarrolló el 1er Seminario de la Gestión de la Calidad basado en buenas prácticas de la ISO 9001:2015. Este seminario estuvo dirigido a supervisores, encargados y jefes del área de calidad u operaciones de las empresas proveedoras.

Como resultado de este primer acercamiento se capacitó a 22 proveedores de 14 empresas de diferentes rubros, entre ellos: publicidad, comunicación visual, sistemas de seguridad, tecnología, obras civiles, hotelería y eventos.

El evento, ampliamente participativo, sirvió también para recabar las necesidades y expectativas del grupo de interés en su relacionamiento con **Banco FIE**.



Caminando por la vida

“Caminando por la Vida” es una campaña social que tiene como propósito recaudar fondos para apoyar a niños/as de escasos recursos enfermos con cáncer, atendidos en la Sala Oncológica del Hospital del Niño de la ciudad de La Paz. Los niños/as vienen de todos los departamentos del país.

Banco FIE es el principal aliado de la campaña, creada y organizada por un grupo de voluntarias,

que consiste en una caminata de 12km en la que participan personas y empresas quienes se adhieren con una contribución solidaria. Además de aportar un monto por cada caminante, Banco FIE promueve la participación de sus trabajadores/as a través de voluntariado en la organización del evento e impulsa la recaudación de fondos en sus agencias de la Paz y el Alto. En 2017 se alcanzó una cifra record de recaudación.



Juntos logramos:



3,041
caminantes

**Monto recaudado para
cubrir los tratamientos
de niños/as con cáncer**

Gestionado por
Banco FIE
Bs.109,948.73

Población
y otros aliados
Bs.440,587.27

TOTAL Bs.550,536

**Aporte para costos
operativos de la
camapaña**

Banco FIE
Bs.132,429

“ El Caminando es un movimiento que involucra a personas y organizaciones solidarias en torno a un objetivo común: dar una oportunidad de vida a los niños y niñas con cáncer, brindando acceso a un tratamiento adecuado y asegurando su continuidad en el tiempo”.

Claudia San Martín
GERENTE NACIONAL DE DESEMPEÑO
Y RESPONSABILIDAD SOCIAL



Otros programas con la comunidad



Fundación Soya y Vida: Producción de leche de soya



Población: Hogares de acogida



Programa dirigido a mejorar la calidad de alimentación de niños, jóvenes y adultos mayores de hogares, comedores y hospitales del departamento de Santa Cruz que se benefician por el consumo de leche de soya.

Hogar María Auxiliadora (Cochabamba), Fundación Arco Iris (La Paz), Centro Virgen Niña (El Alto), Hogar de la Esperanza (Santa Cruz), Centro San Juan de Dios (La Paz)



Población: Niñez en situación de vulnerabilidad y pacientes con discapacidad mental

Banco FIE apoya a diversos programas coadyuvando con el tratamiento psicológico y atención especializada de población vulnerable producto del abandono, violencia o discapacidad.

WCS - Wildlife Conservation Society: Del bosque a la taza. Una experiencia perfecta de sabores y aromas de café



Población: Mujeres jóvenes hijas de productores de café del Municipio de Teoponte

Programa apoyado por Banco FIE con el objetivo de empoderar a jóvenes mujeres de origen indígena para perfeccionar sus técnicas en cata y tostado de café y especializarse en barismo en Colombia. El propósito final de las jóvenes es que a través del perfeccionamiento de sus habilidades puedan apoyar a sus comunidades en la mejora de su producción que a la fecha ya cuenta con certificación ambiental internacional.



Plan International Inc.: Promoción de la independencia económica

Población: Jóvenes mujeres víctimas de violencia sexual con embarazo y jóvenes y adolescentes con discapacidad

Más de 20 jóvenes y adolescentes víctimas de violencia sexual con embarazo en Tarija se beneficiaron con la puesta en marcha de una panadería para impulsar su empoderamiento económico.



Plan International Inc.: Programa de inclusión laboral

Población: Jóvenes y adolescentes con discapacidad

Programa dirigido a impulsar la inclusión laboral en beneficio de jóvenes con discapacidad de Chuquisaca a través de un emprendimiento productivo para la generación de recursos.



Hogar de la Esperanza: Costurando esperanza

Población: Niños en situación de riesgo social y abandono

Programa dirigido a generar una fuente sostenible de ingresos económicos destinados a satisfacer las necesidades de los niños y niñas que acoge el Hogar de la Esperanza, a través de la implementación de un taller de costura en las instalaciones del Hogar para la elaboración de artesanías en tela.





UNITAS: Yo Soy Mi Primer Amor – Santa Cruz



Población: Niñas y adolescentes que se benefician con talleres para conocer sus derechos y aprender como manejar situaciones de violencia

Programa orientado a promover acciones destinadas a la disminución de casos de violencia contra niñas, adolescentes y mujeres de todas las edades, mediante una metodología educativa impartida en talleres y otras actividades masivas como la carrera 3k, donde se difunden mensajes y acciones para la prevención de violencia a las mujeres y la promoción de sus derechos.

Plan Internacional: Infraestructura productiva para el empoderamiento económico de mujeres



Población: Jóvenes mujeres madres jefas del hogar del municipio de Huarina

Programa para el fortalecimiento de una Asociación de 15 mujeres jóvenes en su mayoría jefas del hogar del municipio de Huarina, que ya cuentan con capacitación para el desarrollo de habilidades técnicas y capacidades. El aporte de Banco FIE permitirá que mejoren las condiciones y capacidad de producción de panes y galletas gracias a la nueva infraestructura que será construida en su municipio, permitiendo ampliar su mercado con visión a ser proveedoras del desayuno escolar en diversos municipios de la zona.

Voluntariado corporativo

En 2017 se realizaron diversas acciones de voluntariado promoviendo la integración de los/as trabajadores con su comunidad. En la ciudad de La Paz una de las acciones que movilizó gran cantidad de voluntarios de Banco FIE fue el “Caminando Por La Vida” y en la ciudad de Santa Cruz el programa “Yo Soy Mi Primer Amor”. Los referentes de educación financiera se movilizaron a nivel nacional, haciendo un total 148 voluntarios quienes destinaron 1.675 horas en proyectos de servicio a la comunidad.

1675
Horas efectivas de
voluntariado corporativo



Plataforma Interinstitucional contra toda forma de violencia

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, que se recordó el 25 de noviembre de 2017, Banco FIE junto a Fundación VIVA y ONU mujeres, además de otras instituciones públicas y privadas, lanzaron la Primera Plataforma Interinstitucional contra toda forma de violencia, bajo el hashtag #BoliviaSinViolencia.

Las empresas participantes firmaron un compromiso para coordinar, articular y difundir su trabajo orientado a la prevención, atención, capacitación e incidencia contra la violencia hacia la mujer.



LEY N° 348
800-140348

Ministerio
de Culturas y Turismo

Banco FIE
Banco FIE

Fundación
VIVA

ONU
MUJERES





Desempeño Ambiental

Capítulo 6

Desempeño ambiental



Nuestra huella de carbono.

3,147 Toneladas de CO₂e anuales con una reducción del 11% respecto a 2015



17 Comunidades rurales beneficiadas con programas de medio ambiente.



692,2Kg del papel, cartón y plástico fue efectivamente reciclado.

6.1 ENFOQUE DE GESTIÓN

El enfoque de sostenibilidad de **Banco FIE** considera de forma integrada el interés por alcanzar un desempeño sustentable, que implica el compromiso con la gestión eficiente de los impactos de la organización y el negocio en el medio ambiente.

Nuestro trabajo se concentra en 4 líneas: ecoeficiencia institucional, a partir de la gestión de la huella de carbono, gestión de riesgos ambientales, principalmente asociado al financiamiento productivo y agropecuario, desarrollo de productos de línea ambiental y difusión de conciencia ambiental.

Los proyectos con impacto en la comunidad se orientan con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cuatro ejes: Cambio climático, Agua, Biodiversidad y Derechos Humanos. En línea con el negocio, se prioriza la contribución a la seguridad alimentaria y la sostenibilidad de la actividad agropecuaria a través del financiamiento responsable al sector y el desarrollo de agronegocios sostenibles, por lo que se están realizando importantes esfuerzos por incluir en las herramientas de evaluación y gestión de riesgos el componente de cambio climático. En esta línea también se invierte en programas con impacto en la resiliencia climática de pequeños productores agropecuarios, principalmente en temas de agua y microriego.

Otro aspecto importante es la gestión de nuestra huella de carbono, para lo cual se hace incidencia en la

Ecoeficiencia, resiliencia y gestión de riesgos

concientización y acción interna a través de tres pilares: gestión de residuos y reciclaje, ahorro de energía y cuidado del agua, y en el establecimiento de programas de compensación de CO₂. Realizamos los esfuerzos para ser más eficientes y aportar, desde nuestras actividades a la conservación de nuestro entorno.

6.2 FINANCIAMIENTO RESPONSABLE AL SECTOR AGROPECUARIO

La agricultura de pequeña y mediana escala y los sistemas alimentarios resilientes e inclusivos deben ubicarse en el centro de las políticas orientadas a la sustentabilidad en nuestro país. Bajo esa premisa, la amplia presencia de **Banco FIE** en zonas rurales y la atención priorizada al sector agropecuario requiere definir estrategias específicas que nos permita aportar activamente al tratamiento de la problemática que enfrenta el sector.



6.2.1 INNOVACIÓN FINANCIERA CON IMPACTO AMBIENTAL

El desarrollo del microcrédito agropecuario en **Banco FIE** permitió romper dos paradigmas en Bolivia al establecer que: es posible financiar exitosamente al pequeño productor agropecuario y expandir las operaciones en zonas de occidente (altiplano boliviano), incidiendo efectivamente en la seguridad alimentaria. La tecnología agropecuaria desarrollada se basa en la generación de productos especializados dirigidos a la atención de pequeños productores agropecuarios de origen indígena-campesino, que producen de manera individual (por parcelas). Esta innovación social se realizó tomando en cuenta la peculiaridad de la actividad agropecuaria, reconociendo “la tierra” del

productor como fuente generadora de ingresos que lo habilita como sujeto de crédito y considerando los ciclos productivos de cada sector.

Banco FIE desarrolló una tecnología de créditos, herramientas de evaluación, productos especializados y personal técnico local que no solo evalúa las operaciones agropecuarias, sino se convierte en un referente para el cliente porque brinda asesoramiento sobre temas asociados a los riesgos que enfrenta su actividad productiva y los mecanismos de mitigación. La combinación de estos elementos tiene como efecto la minimización de la mora, el compromiso del productor para el cumplimiento

de sus obligaciones financieras y actividades productivas más resilientes y amigables con el medio ambiente.

6.3 ENFOQUE DE RIESGO CLIMÁTICO

Banco FIE mantiene una base de registros climáticos que es actualizada permanentemente y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias nuevas del sector agropecuario, sobre todo en los segmentos de Banca Pyme y Empresas.

Asimismo, se realizan análisis sectoriales en los cuales se enfatiza el análisis de los riesgos inherentes a las principales actividades agropecuarias en las que la entidad concentra su cartera, así como de las actividades económicas de sus clientes y se rea-

lizan estudios del impacto en el deterioro de cartera causada



por plagas y otros eventos naturales que afectan negativamente la capacidad de pago de los clientes.

SNV - TEPBO: Desarrollo productivo apícola en la TCO Alto Parapetí

Población: Mujeres y jóvenes de 3 comunidades en alta vulnerabilidad

Programa basado en la producción apícola sostenible y amigable con el medio ambiente. Los comunarios recibirán cajas e implementos necesarios para la producción, capacitación, asesoramiento y seguimiento técnico, promoviendo la gestión del uso adecuado y sostenible del territorio garantizando el aprovechamiento integral y racional de los recursos naturales, además de la inclusión laboral y financiera de mujeres y jóvenes de la región.

El programa se realiza con la empresa petrolera Total E&P Bolívia y es ejecutado por el Servicio Holandés de Cooperación al Desarrollo (SNV).



WCS - Wildlife Conservation Society: Producción de Café y cacao amigable con la conservación de bosques y biodiversidad - IDENTIDAD MADIDI



Población: Familias de productores indígenas que cultivan sus productos en sistemas agroforestales

Programa dirigido a la aplicación de buenas prácticas de manejo productivo en parcelas que permitan mejorar las condiciones de almacenamiento de grano, incrementar la producción y mejorar la estrategia de mercadeo tanto del café “Eco de las aves” como del chocolate en barra “chocolateco”. La consolidación de estos sistemas productivos permitirá evitar emisiones por la pérdida boscosa y desarrollar reservorios de carbono en parcelas establecidas, se espera una reducción de 87,595.56 tCO₂ durante 8 años de desarrollo de árboles en estas parcelas.

Sumaj Punchay: Mejora de la capacidad de respuesta a los efectos del cambio climático, mediante el manejo de recursos hídricos



Población: Familias campesinas que se encuentran en condición de pobreza y vulnerabilidad

Programa que busca facilitar el acceso al agua para cultivos y accesoriamamente para consumo humano, mejorar las capacidades y conocimientos de familias en técnicas de producción sostenibles resilientes y desarrollar capacidades en educación alimentaria para disminuir la situación de vulnerabilidad, incrementando la superficie bajo riego con medidas de adaptación al cambio climático.

Sumaj Punchay: Recursos hídricos

Población: Productores agropecuarios de 2 comunidades rurales de la región del municipio de Tarabuco Chuquisaca

Programa dirigido a desarrollar capacidades para incrementar la resiliencia climática, principalmente asociada a la sequía en dos comunidades en Tarabuco. El programa contempló la construcción de 20 sistemas de micro-riego familiar que proporcionó recursos hídricos para riego permanente a los huertos con producción orgánica de hortalizas, asociados a la agroforestería con la implementación de frutales, promoviendo la participación equitativa de hombres y mujeres y se busca mejorar la seguridad alimentaria de las familias.



Sumaj Punchay: Producción verde Ecológica “PROVEE”

Población: Población de 5 comunidades rurales del departamento de Chuquisaca, incluyendo adultos mayores.

Programa de apoyo técnico dirigido a la producción y comercialización de hortalizas orgánicas certificadas producidas por comunidades del municipio de Tarabuco, con el objetivo de incrementar sus ingresos. Son 50 productores de 5 comunidades que están asociados en torno a la comercialización bajo la marca Provee e incluye personas adultas mayores.

El programa busca fortalecer de manera integral la producción agrícola familiar, permitiendo aportar a la seguridad alimentaria con soberanía y reducir la pobreza con un enfoque intergeneracional.





6.6 ECOEFICIENCIA INSTITUCIONAL

Gestión de residuos sólidos

Durante la gestión 2017, Banco FIE en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), dieron continuidad al programa de gestión de residuos sólidos en la ciudad de La Paz para llevar adelante la campaña de reciclaje. Hasta el mes de agosto de 2017 Banco FIE gestionó un total de 201.3 Kg de residuos entre papel, periódico, cartón, plástico y pilas.

Programa de concientización

En la gestión 2017 se fortaleció la campaña interna #Piensaverde, a través de la difusión interna de mensajes que generan conciencia y actitud positiva hacia el cuidado del medio ambiente. Los ejes de trabajo son: Gestión de residuos y reciclaje, cuidado del agua y ahorro de energía eléctrica.

Medición de la huella de carbono

Banco FIE con el fin de consolidar, manifestar y comunicar de manera tangible su compromiso con el medio ambiente, realiza la evaluación de su Huella de Carbono con una periodicidad bianual, efectuándose la última medición con datos de la gestión 2017.

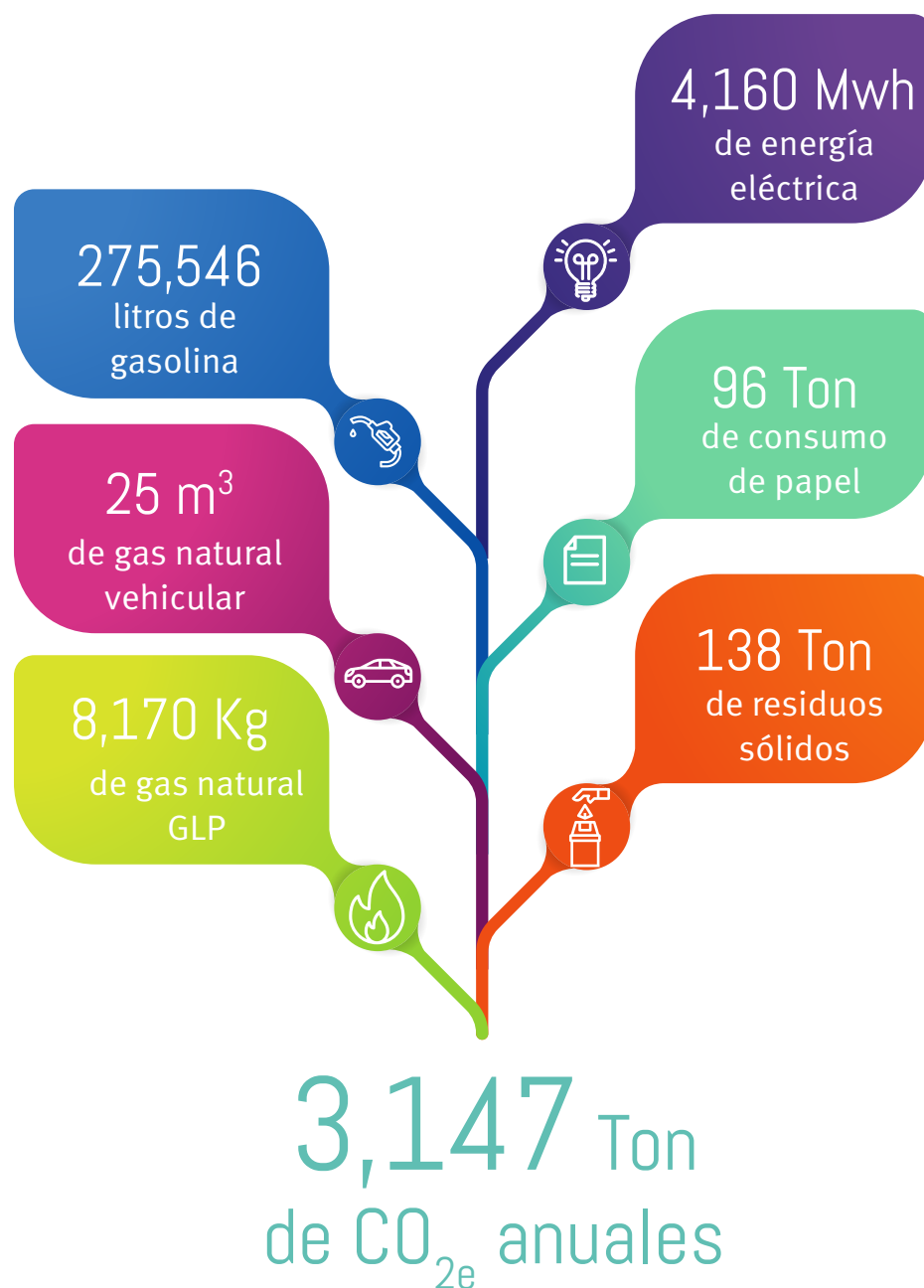
Esta iniciativa, representa una oportunidad para identificar estrategias que mejoren la eficiencia de nuestras actividades, reducir costos operativos y fortalecer nuestra gestión de RSE. El proceso consiste en convertir los datos de consumo de energía eléctrica, consumo de combustibles, consumo de papel, disposición de residuos, entre otros, en kilogramos de CO₂ equivalentes.

Los resultados de la última medición establecen que nuestra Huella de Carbono total es de 3,47 toneladas de CO₂e anuales, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de gas natural GLP, gas natural vehicular, gasolina, energía eléctrica, papel y la generación de residuos sólidos.



692,2kg

de papel, cartón
y plástico fueron
efectivamente
reciclados en la
gestión



Con el propósito de ser comparable con otras entidades similares en Bolivia, para la definición del índice de emisiones por trabajador/a se toman en cuenta únicamente las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica. Para el cálculo se considera 3,212 trabajadores/as y las emisiones por consumo de energía eléctrica para el período, equivalente a 1881 toneladas CO₂e. El indicador de intensidad por uso de energía eléctrica fue de 0,59 toneladas CO₂e por trabajador/a.





Reportes al Pacto Global y GRI

Capítulo

7

Pacto Global



La Paz, 30 de mayo de 2018
BANCO FIE S.A. /GG/ CE-094/2018

Sr. António Guterres
Secretario General de las Naciones Unidas
Nueva York
USA

Ref.: COP 2017

Estimado Señor:

En calidad de miembro del pacto global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar el Reporte Integrado de Sostenibilidad de la Entidad en el que se incluye la Comunicación del Progreso 2017 al Pacto Global.

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

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

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

Fernando López
Gerente General
Banco FIE S.A.

C.C. AVEL
FLA/CSM

Oficina Nacional
Calle General González N° 1272
Telf. 2 173600 • Casilla: 15032
www.bancofie.com.bo

La Paz
Telf: 2 117901

Santa Cruz
Telf: 3 399006

El Alto
Telf: 2 823930

Sucre
Telf: 6 442700

Cobija
Telf: 8 424019

Trinidad
Telf: 4 652578

Potosí
Telf: 6 124747

Tarifa
Telf: 6 112459

Oruro
Telf: 5 252815

Cochabamba
Telf: 4 525906



Índice de contenido GRI G4:

El Reporte de Sostenibilidad 2017 fue preparado en conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, opción Esencial.

Para cualquier consulta sobre este reporte, se puede contactar al correo contacto.rse@bancofie.com.bo.

Banco FIE realiza verificaciones de reporte con periodicidad bianual. La primera fue una verificación previa de reporte GRI sin dictamen sobre el documento, correspondiente al Balance Social 2015. Sobre el reporte 2017 se eligió la opción de verificación de nivel “alta y rigurosa”.

En la siguiente tabla se relacionan e identifican los contenidos, descripción y página de localización en el documento. Al pie se describen notas aclaratorias de acuerdo al caso.

G4	Página o comentario	Contenido
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	2-5	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.
G4-2	2-5, 42-47	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	14	Nombre de la organización.
G4-4	20-22	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	14	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-5	14	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-7	14	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-9	19, 42-45	Determine la escala y dimensiones de la organización.
G4-9	19, 42-45	Composición de los empleados de la organización.
G4-9	19, 42-45	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-9	19, 42-45	Describe la cadena de suministro de la organización.
G4-13	6,31	Cambios significativo que haya tenido lugar durante el periodo, en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros.
G4-13	6,31	Cambios significativo que haya tenido lugar durante el periodo, en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros.
G4-15	23	Elabora una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.

G4	Página o comentario	Contenido
G4-15	23	Elabora una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	14	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización, y señale si alguna de estas entidades no figuran en la memoria.
G4-18	10,11	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.
G4-19	10-11	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	11	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.
G4-21	11	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.
G4-22	No existen	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.
G4-23	No existen	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	34,36	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	34,36	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	34,36	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.
G4-27	34,36	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	7	Periodo objeto de la memoria.
G4-29	7	Fecha de la última memoria.
G4-30	7	Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	7	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	7	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización, facilite el Índice de GRI de la opción elegida y facilite la referencia al informe de Verificación externa, si procede.
G4-33	103	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
GOBIERNO		
G4-34	26-31	Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno.

G4	Página o comentario	Contenido
G4-35	29,30	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-35	30,31	Indique si existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	35	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-38	27,30	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; actividades significativas, y naturaleza de tales actividades; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.
G4-39	29,30	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	29,30	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento.
G4-41	29,30	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	26-31	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
G4-43	NOTA 1	Describa las medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	29,30	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales y describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación.
G4-48	10	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.
G4-54	57	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
G4-55	NOTA 2	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.

G4	Página o comentario	Contenido
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	15, 32-34	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	32-34	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	32-34	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Información sobre el enfoque de gestión		
G4 - DMA	42,50,58,74,92	"Descripción del enfoque de gestión adoptado por la organización para los aspectos
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Desempeño económico		
G4-EC1	47	Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC4	No existen	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
Presencia en el mercado		
G4-EC5	NOTA 3	"Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	30	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
Prácticas de adquisición		
G4-EC9	92.49%	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
G4-EN1	99	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: materiales no renovables y materiales renovables.
Energía		
G4-EN3	99	Consumo energético interno.
G4-EN5	99	Indique la intensidad energética.

Emisiones		
G4-EN15	99	Emisiones directas de gases invernadero (Alcance1).
G4-EN16	99	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	99	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	99	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo		
G4-LA1	54-57, NOTA 4	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región.
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	100% de trabajadores 55	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
Aspecto: Capacitación y educación		
G4-LA9	56, NOTA 5	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
G4-LA10	56, NOTA 6	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
G4-LA11	57	"Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	26-31, NOTA 7	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-LA13	La relación es 1	"Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres,
Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16	69-71	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-S08	NOTA 8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
G4-PR5	69-71	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

NOTA 1

- Miembro del Directorio especializado en RSE y ética
- Jerarquización de las funciones de RSE: Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
- Comités de Directorio especializado para atención de asuntos relativos a desempeño social y ambiental: Gobierno Corporativo
- Gestión de RSE integrada en la Cadena de Valor de Banco FIE como un macroproceso estratégico
- RSE integrada en la Planificación Estratégica de Banco FIE (PE)
- RSE integrada en la Planificación Operativa de Banco FIE (POA)
- Capacitación en asuntos de función social y RSE integrado en el Plan de Capacitación Anual del Directorio y Comisión Fiscalizadora
- Capacitación a trabajadores en asuntos de función social y RSE

NOTA 2

El porcentaje de incremento para la persona mejor pagada fue de 23%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de 28%. La persona mejor pagada recibió un incremento equivalente a 0.82 veces el promedio del resto del personal. El impacto generado en el incremento del mejor pagado esta dado por la promoción interna del Gerente General, de un cargo de menor jerarquía en el marco de las políticas de sucesión que tiene la entidad. Asimismo, los incrementos salariales generados en los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada), refieren a mayoría a cambios salariales por promoción interna.

NOTA 3

La relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional es de 1. La Entidad procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida.

NOTA 4

El 50.3% de las contrataciones son mujeres y el 49.7% son hombres. El 84.7% tiene 33 años o menos y el 15.3% tiene entre 34 y 54 años.

Cuadro A: Personal contratado en la gestión 2017 por grupo etareo, género y departamento

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Total general
	F	M	F	M	F	M	
BENI	0	0	1	0	1	0	2
CHUQUISACA	0	0	1	2	6	3	12
COCHABAMBA	0	0	7	3	24	26	60
LA PAZ	0	0	18	27	113	112	270
ORURO	0	0	0	0	4	8	12
PANDO	0	0	0	0	3	0	3
POTOSI	0	0	2	3	9	9	23
SANTA CRUZ	0	0	3	0	16	26	45
TARIJA	0	0	1	2	21	6	30
Total general	0	0	33	37	197	190	457

Cuadro B: Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Total general
	F	M	F	M	F	M	
BENI	0.0%	0.0%	4.8%	29.2%	8.0%	9.1%	11.7%
CHUQUISACA	0.0%	100.0%	6.9%	13.5%	14.8%	14.3%	13.0%
COCHABAMBA	0.0%	100.0%	19.7%	14.0%	18.7%	29.9%	21.3%
LA PAZ	33.3%	41.0%	15.0%	19.1%	20.4%	25.2%	20.6%
ORURO	0.0%	0.0%	8.1%	11.8%	18.8%	26.0%	17.5%
PANDO	0.0%	0.0%	50.0%	33.3%	45.5%	10.5%	31.7%
POTOSI	33.3%	0.0%	9.3%	12.2%	23.4%	18.6%	15.9%
SANTA CRUZ	11.1%	50.0%	8.5%	12.8%	12.4%	17.6%	13.3%
TARIJA	0.0%	33.3%	12.3%	11.1%	22.1%	22.9%	18.2%
Total general	23.8%	46.3%	12.9%	16.8%	18.9%	23.0%	18.6%

NOTA 5

Cuadro C: Promedio de horas de capacitación al año, desglosada por categoría de empleado

Nivel jerárquico	Promedio de horas de capacitación
Alta Gerencia	94.0
Gerencia Media	63.2
Nivel de ejecución operativo	44.0
Nivel de supervisión operativo	124.7
Total general	55.7

NOTA 6

Se capacitó a los/as trabajadores/as dentro los siguientes programas de formación continua:

Programa LÍDER FIE, Programa de inducción al cargo para Oficiales de Negocios de Microempresa, Programa de inducción al cargo de cajeros, Programa Academia de Ventas.

Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad

Cuadro D. Cargos estratégicos, tácticos y de supervisión

Regional	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	1	2	32	42	8	16	101
Regional La Paz-Pando	0	1	24	28	10	9	72
Regional Santa Cruz	1	1	32	22	16	6	78
Regional Tarija	0	0	11	15	10	6	42
Regional El Alto	1	0	17	22	19	11	70
Regional Oruro	0	0	4	6	6	3	19
Regional Cochabamba	0	0	19	14	15	5	53
Regional Potosí	1	0	13	6	2	3	25
Regional Chuquisaca	0	0	5	6	5	2	18
Total general	4	4	157	161	91	61	478

Para el cuadro se incluyeron a trabajadores/as con contrato indefinido y a plazo fijo

Cuadro E. Cargos de nivel de ejecución operativo

Regional	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	0	2	40	49	128	86	305
Regional La Paz-Pando	0	4	73	107	189	150	523
Regional Santa Cruz	3	1	81	79	189	156	509
Regional Tarija	0	1	39	23	96	40	199
Regional El Alto	1	3	64	102	224	157	551
Regional Oruro	0	0	15	12	37	30	94
Regional Cochabamba	0	0	39	44	132	92	307
Regional Potosí	0	0	36	27	47	39	149
Regional Chuquisaca	0	0	21	15	31	30	97
Total general	4	11	408	458	1073	780	2734

NOTA 8

El número de sanciones monetarias pagadas en la gestión es de 163, por un monto equivalente a \$us.95,036. El total de sanciones no monetarias es de 8



Página web: www.bancofie.com.bo

Para cualquier consulta sobre el contenido de este reporte comunicarse a
contacto.rse@bancofie.com.bo

Derechos Reservados. Este documento es de propiedad de Banco FIE S.A.