

# B a l a n c e S o c i a l 2015





# Balance Social 2015



“Avanzamos hacia el futuro como un referente de banca inclusiva, sustentable y comprometida con el desarrollo en Bolivia”

	Alcance del Reporte	01
	Carta de la Presidenta de Directorio	05
	Perfil de Banco FIE	07
	Gestión Corporativa	17
	Estrategia para el cumplimiento de la función social	27
	Desempeño Económico	31
	Desempeño Social	37
	Desempeño Ambiental	53
	Reportes al Pacto Global y GRI	51
Anexo: Resumen de indicadores de responsabilidad social empresarial para entidades supervisadas		58



# Alcance del Reporte

El Balance Social 2015 de **Banco FIE** incluye la información relevante de la gestión, reflejando las prioridades e impactos de la organización en el contexto económico, social y ambiental.

Para su elaboración, este reporte sigue los lineamientos de política interna, acoge la Guía G4 del Global Reporting Initiative y contiene el Informe de RSE, de acuerdo a normativa. Tiene una periodicidad anual y el último reporte emitido fue el Balance Social 2014.

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

Sobre el proceso de elaboración, la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social es la instancia responsable del relevamiento, análisis y propuesta de la información expuesta a Directorio, siendo esta última la instancia de aprobación de contenidos previa a su publicación.



# Carta de la Presidenta de Directorio

El Balance Social del **Banco FIE** refleja los principales resultados e impactos en nuestra gestión económica, social y ambiental en 2015. Expresa las prioridades y logros alcanzados como empresa boliviana responsable, con una trayectoria y compromiso social innegables y una cultura fortalecida, que nos permite afrontar un entorno cambiante y a la vez desafiante.

En la gestión 2015, mostramos importantes avances en línea con el propósito de profundizar nuestro desempeño social y formalizar la integración de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la organización.

Hubo un importante crecimiento de 35% en la cartera productiva y de 12% en la cartera agropecuaria respecto a la pasada gestión, siguiendo el esfuerzo emprendido desde 2010, cuando el Directorio determinó priorizar un portafolio de cartera agropecuaria financiando principalmente a las micro y pequeñas empresas dedicadas a este rubro que genera soberanía alimentaria, empleo y mejores condiciones de vida para los/as bolivianos/as.

Mantenemos una importante presencia en zonas rurales, resultado de un amplio proceso de bancarización que emprendimos hace más de una década, brindando toda la gama de nuestros servicios al mismo costo que en los centros urbanos. Así lo demuestran las cifras al cierre de gestión, el 25% de la cartera y el 21% de los depósitos están en zonas rurales. A esto se suma productos financieros específicos como el Crédito Educativo y el Crédito Nuevos Emprendimientos, diseñados para impulsar los proyectos de la juventud. Por otro lado destacamos nuestra política transversal de fomento a las iniciativas de mujeres dedicadas principalmente a actividades de comercio y servicios.

Durante el 2015, se ha trabajado el nuevo Plan Estratégico que acompaña la consolidación de la entidad como Banco Múltiple, donde se refleja nuestra vocación social y la determinación de continuar con la gestión de RSE como un pilar de nuestra identidad organizacional. De esta forma, conservamos nuestra esencia y filosofía de trabajo a través del crecimiento y de los cambios que demanda el entorno.

En ese contexto, se aprobó la nueva misión y visión que conducirán el accionar de nuestra entidad:

**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.*

**Visión:** *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.*

Reafirmamos el compromiso de seguir avanzando hacia una banca ética plena, responsable y transparente con nuestros grupos de interés. Mantenemos nuestra vocación de servicio, vigilantes para atender las necesidades de servicios financieros inclusivos en Bolivia.

Muchas gracias.



Ximera Behoteguy  
Presidenta Directorio Banco FIE









**Perfil de**  
Banco FIE

# Perfil de Banco FIE

Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (Banco FIE), es una entidad de intermediación financiera constituida bajo el régimen comercial de sociedad anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia; regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Como banco múltiple, 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, priorizando la calidad y calidez en el servicio al cliente, la ética y la transparencia en su accionar, en un marco de eficiencia y adecuada gestión de riesgos.

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, alcanzando zonas rurales, periurbanas y urbanas.

## 1. Filosofía Corporativa

### Misión

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

### Visión

Ser reconocida mundialmente como la institución de las microfinanzas del futuro, donde el sistema financiero internacional

promueve un desarrollo global basado no sólo en el crecimiento económico, sino también en la justicia distributiva y en la defensa del medio ambiente.

## Valores

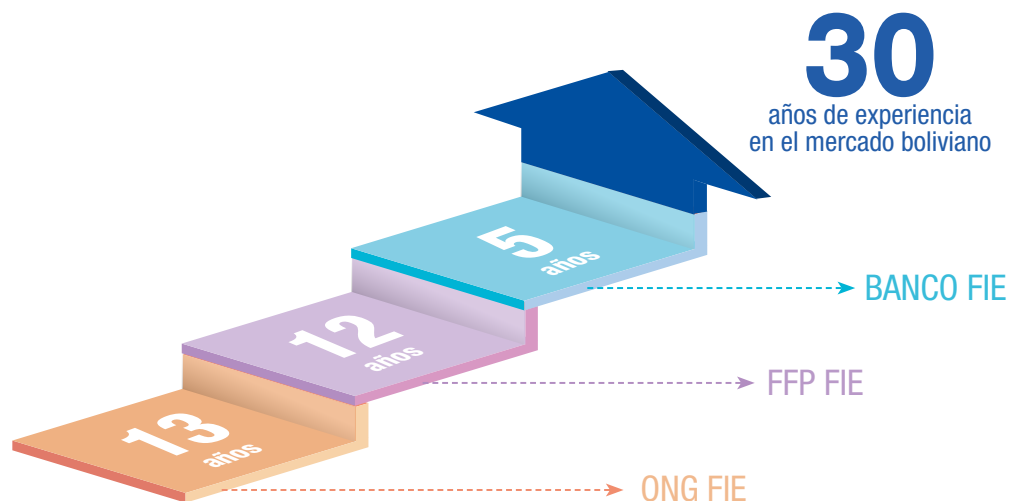
Su labor se inspira y sustenta en los valores que promueve en su relacionamiento con sus grupos de interés:

- Actuamos con **HONESTIDAD**, demostrando honradez y rectitud. Decimos la verdad más allá de las consecuencias. Buscamos ser congruentes entre lo que decimos y lo que hacemos.
- Cumplimos con **RESPONSABILIDAD** los compromisos y las metas que nos trazamos. Asumimos las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.
- Procedemos con **RESPECTO**, brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado y aceptando las diferencias.
- Nos conducimos con **LEALTAD**, siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos, con nuestros ideales y principios, considerando la confianza que merecen todos.
- Actuamos con **JUSTICIA**, siendo ecuánimes, imparciales, objetivos y equitativos en nuestras acciones y decisiones. Damos y pedimos a cada quién lo que le corresponde.
- Trabajamos con **TRANSPARENCIA**, mostrando nuestro accionar con claridad y oportunidad, sin ocultar ni cambiar información que pueda servir a terceros para la toma de decisiones.

## Historia

FIE inició sus operaciones en 1985 como ONG y es la entidad pionera en Bolivia en la otorgación de microcrédito individual con la aplicación de una tecnología propia. Es un referente a nivel nacional e internacional en la atención a las demandas financieras de los sectores de la población con menores ingresos.

En 1998 se constituyó el FFP FIE, y en 2010 esta entidad se transformó en Banco. Hoy es un banco múltiple que mantiene y preserva su filosofía y esencia de trabajo, buscando el beneficio económico, social y ambiental, brindando acceso a servicios financieros inclusivos, y sobre todo apoyando los emprendimientos económicos de los/as bolivianos/as.

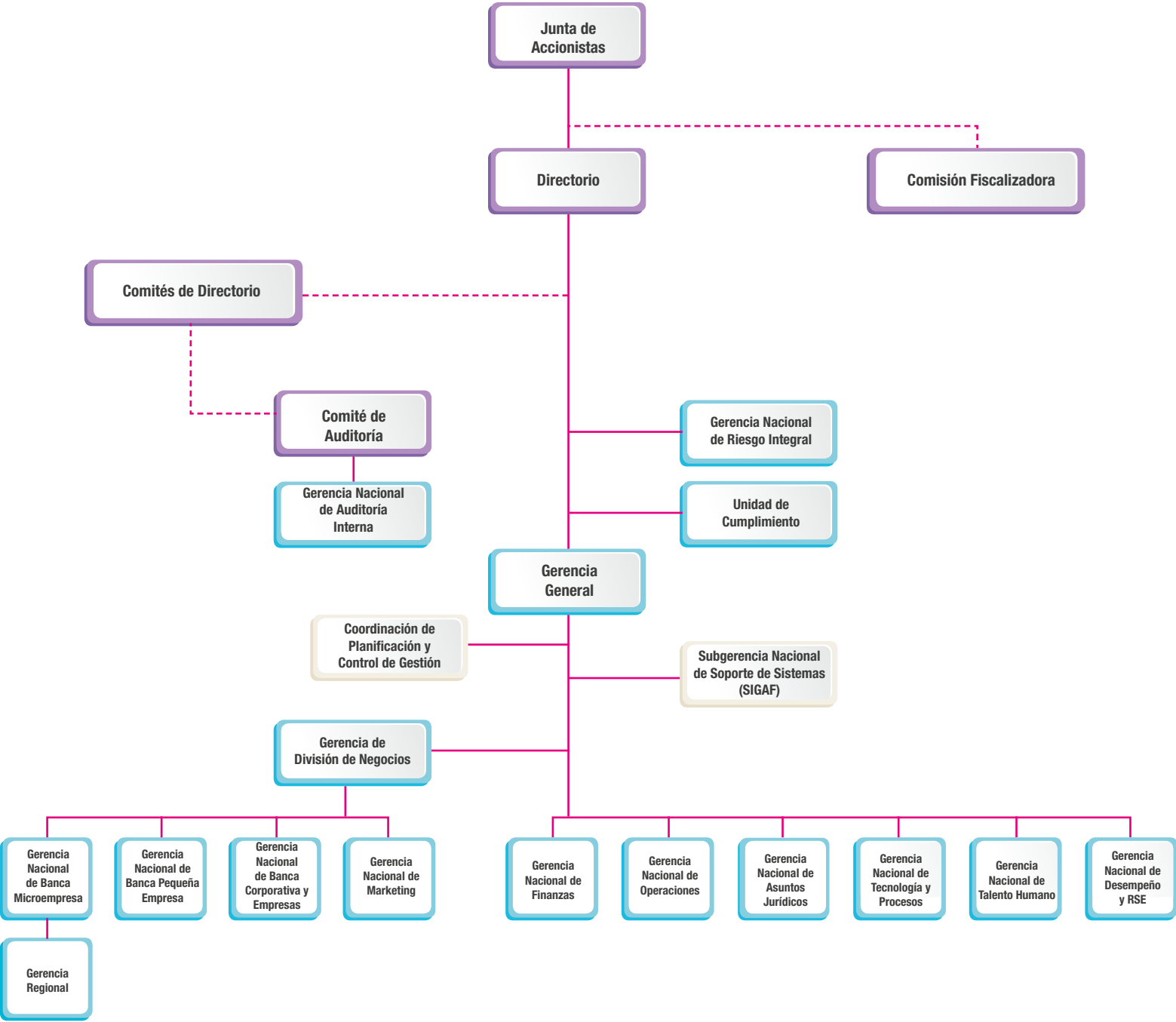


## 1.2 Organización y estructura

En 2015, la estructura organizacional fue ajustada para optimizar los procesos centrales del negocio, estratégicos, de control, soporte y asesoría. El proceso de reestructuración acompaña la consolidación de la entidad como banco múltiple.

Destaca la creación de la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, que profundiza la esencia y filosofía de la organización, y de la Gerencia de División Negocios, que impulsa los segmentos de banca microempresa, banca pequeña empresa y banca corporativa.

ORGANIGRAMA BANCO FIE



### 1.3 Instancias de gobierno corporativo

#### 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 es una institución creada por ONG FIE.

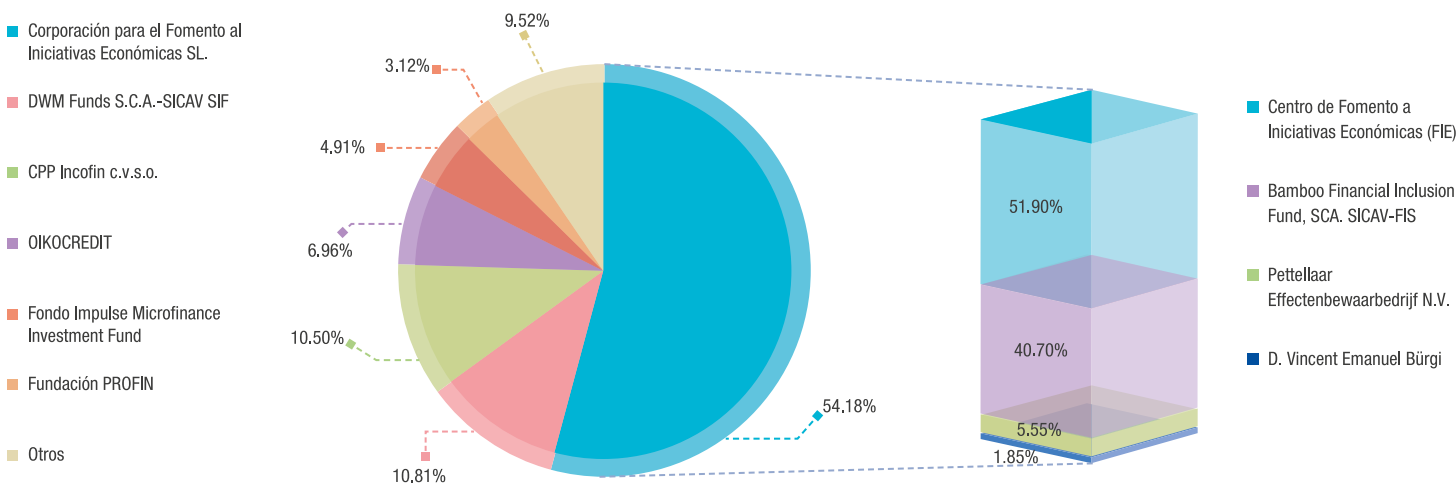
La Junta de Accionistas es el órgano máximo de dirección de **Banco FIE**, sus derechos y obligaciones están regidos por el Código de Comercio, los Estatutos y el Código de Gobierno Corporativo.

Entre sus principales atribuciones y reglamentos 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 2015

Accionista	Participación
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	54.18%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.81%
CPP Incofin c.v.s.o.	10.50%
OIKOCREDIT	6.96%
Fondo Impulse Microfinance Investment Fund	4.91%
Raúl Adler Kavlin	3.14%
Fundación PROFIN	3.12%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Erica Rück Uriburu Crespo	1.24%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.97%
Peter Brunhart Gassner	0.89%
Peter Brunhart Frick	0.69%
Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
Fundación Walter Berta	0.20%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.20%
Maria Gerta Bicker	0.18%
Roland Brunhart Pfiffner	0.08%
TOTAL	100%

#### Composición accionaria, con detalle de la composición de CONFIE (Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas) Al 31 de diciembre de 2015



## Directorio

**Banco FIE** tiene como máximo órgano de gobierno al Directorio, conformado por siete directores y dos síndicos titulares –uno representa a las mayorías y otro a las minorías. Cada Director/a y Síndico/a titular tiene su respectivo suplente. El 71.4% de sus integrantes son mujeres.

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 para tratar en profundidad los temas relativos a la RSE.

El Directorio está compuesto por personas representativas de la estructura del accionariado en el capital social.

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.

## Composición de Directorio Al 31 de diciembre de 2015

Nombre	Cargo
Directorio Titular	
Ximena Behoteguy Terrazas	Presidenta
Ricardo Villavicencio Núñez	Vicepresidente
Marisol Fernández Capriles	Secretaria
Noelia Romao Grisi	
Ivonne Quintela León	
Mery Solares Derpic	
Héctor Gallardo Rivas	
Síndicos/as titulares	
María Victoria Rojas Silva	
Luis Gustavo Birbuet Díaz	
Directorio Suplente	
Víctor Hugo Ruilova Morales	
Bernhard Jakob Eikenberg	
Ana María Dips Salvatierra	
Xavier Pierluca	
Carlos Rocabado	(Hasta el 23 de junio de 2015)
David Dewez Nina	
Erica Rück Uriburu Crespo	
Síndicos suplentes	
Jorge Améstegui Quiroga	
Peter Brunhart Gassner	





## Alta Gerencia

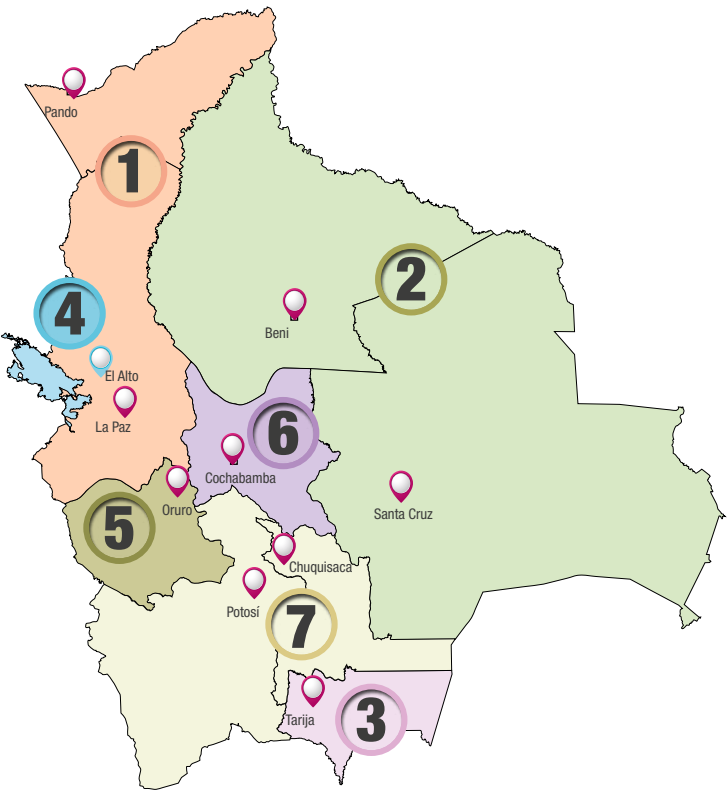
Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la planta ejecutiva de **Banco FIE** conduce la organización hacia la consecución de su misión. El 100% de los trabajadores/as de la alta gerencia son de nacionalidad boliviana y el 85% ejercen sus funciones en su ciudad de origen.

### Alta Gerencia Al 31 de diciembre de 2015

Oficina Nacional	
Andrés Urquidí Selich	Gerente General
Oscar Vedia Villegas	Gerente Nacional Comercial
Fernando López Arana	Gerente Nacional de Finanzas
Horacio Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Mauricio Blacutt Blanco	Gerente Nacional de Operaciones
María Fernanda Zeballos Ibáñez	Gerente Nacional de Talento Humano
Rafael Palma Siles	Gerente Nacional de Tecnología y Procesos
Guillermo Collao Grandi	Gerente de Proyecto Core-Funcional
Lourdes Peredo Quiroga	Gerente de Proyecto Core – Tecnológico
Claudia San Martín Valencia	Gerente Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Cecilia Pereyra Foianini	Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas
Nelson Camacho Gutiérrez	Gerente Nacional de Auditoría Interna
Davor Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral
Oficinas Regionales	
Elizabeth Chacón Quiroga	Gerente Regional La Paz-Pando
Víctor Hugo Dueñas Yturry	Gerente Regional a.i. Santa Cruz-Beni
Jaime Ruiz Trigo	Gerente Regional Tarija (Desde septiembre)
Víctor Huanaco Siñani	Gerente Regional El Alto
Willy Martínez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Sabina Callizaya Mamani	Gerente Regional Cochabamba
Marcela Cox Salazar	Gerente Regional Potosí-Chuquisaca

## 1.4 Cobertura

La entidad opera a través de siete regionales con cobertura en los nueve departamentos de Bolivia. La Oficina Nacional se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz.



1. Regional La Paz – Pando
2. Regional Santa Cruz – Beni
3. Regional Tarija
4. Regional El Alto
5. Regional Oruro
6. Regional Cochabamba
7. Regional Potosí – Chuquisaca

## 1.5 Canales de atención

**Red de agencias.** Amplia red con 269 oficinas distribuidas en zonas urbanas y rurales de Bolivia, con una oficina central, ocho sucursales, 142 agencias, 21 oficinas externas y feriales y 98 ventanillas de cobranza.

**Red de cajeros automáticos.** Red de 96 cajeros automáticos con cobertura nacional.

**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.

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

**FIE Responde - Contact Center.** Es un servicio integral de atención a distancia, brinda información sobre productos, servicios, ubicación y contacto de oficinas, horarios de atención, entre otros. Es también un canal de recepción de reclamos a través del Punto de Reclamo.

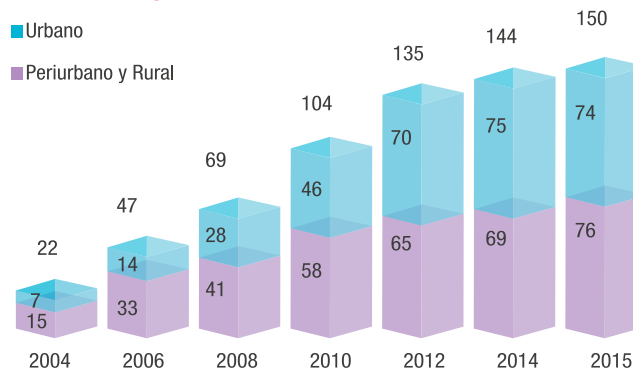


**150**  
Sucursales, agencias

**119**  
Oficinas externas, ventanillas de  
servicio y oficinas feriales

**96**  
Cajeros automáticos

Evolución del número de agencias  
Al cierre de gestión



## 1.6 Productos y servicios

### Portafolio de productos de crédito

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

### Portafolio de productos de captaciones

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

## Productos complementarios

- Seguro Vida Familia
- Tarjeta de débito 24 horas.

## Servicios

- Giros, remesas y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional
- Cobranza 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 o adelanto de efectivo con tarjeta de crédito
- Pago de Renta Dignidad.

## 1.7 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 22 bancos de varios continentes, dirige su financiamiento al desarrollo sostenible de la población carente de servicios, comunidades y medio ambiente.

**Pacto Global de las Naciones Unidas:** actualmente es la iniciativa de ciudadanía corporativa más importante del mundo. Sus integrantes 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.

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

**Smart Campaign:** Es la Iniciativa Global de Protección al Cliente en la industria de las microfinanzas, busca unir a sus líderes en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector.

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

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

## 1.8 Premios y reconocimientos

**Banco FIE**, en el 2015 obtuvo las siguientes distinciones:

- Por tercer año consecutivo, la entidad recibió del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR) el reconocimiento por ser una de las 100 empresas con mejor reputación en Bolivia. La Presidenta de Directorio, Ximena Behoteguy también recibió el reconocimiento por estar en la lista de los 100 líderes con mejor reputación en nuestro país.
- Fue reconocido en el Ranking de Marcas – RDM 2015 del Semanario Bolivian Business como el mejor banco de microcrédito en Cochabamba, La Paz, Oruro, Potosí y Tarija; el mejor banco para prestarse en Potosí y Tarija y el mejor banco para ahorrar en Potosí.
- Recibió del Ministerio de Culturas y Turismo, la Plaqueta Distinción Oro, por ser una de las empresas privadas que más ha contribuido para mitigar la Huella de Carbono por el paso del Rally Dakar 2015 Tramo Bolivia.
- **Banco FIE** obtuvo el segundo lugar en el Ranking Camel bancario 2015 elaborado y publicado por el reconocido periódico El Deber de Santa Cruz.









**Gestión**  
Corporativa



# Gestión Corporativa

**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 le permite a **Banco FIE** un comportamiento responsable, buscando la generación de valor para los grupos de interés.

## 2.1 Gobierno Corporativo

### Grupos de Interés<sup>1</sup>

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

**Banco FIE** establece mecanismos de diálogo con sus grupos de interés para conocer sus inquietudes, intereses y necesidades, con énfasis en los grupos priorizados.

### Modelo de gobierno corporativo

<sup>1</sup> Grupos de interés o partes interesadas son el conjunto de personas naturales o jurídicas, interesadas en el desempeño de la entidad que pueden influir o verse afectados por sus actividades, sea en forma positiva o negativa

### Grupos de interés de Banco FIE Al cierre de gestión



**Banco FIE** tiene un modelo de gobierno corporativo sustentado en sus grupos de interés y ha definido los mecanismos adecuados que garantizan una conducta institucional acorde a su filosofía, su identidad y cultura corporativas.

Tiene un Código de Gobierno Corporativo que describe y detalla los principios, derechos, obligaciones y funciones de los/as Accionistas, Directorio y la Alta Gerencia. Por otro lado el Manual de Políticas y Normas de RSE define los parámetros de relacionamiento con el resto de 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.

## 2.2 La Ética

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

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

### Código de ética

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

### Código de conducta

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

### Comités de ética y Comité de Gestión Ética

La Oficina Nacional y las Regionales tienen conformados sus Comités de Ética desde 2005 para promover la ética y tratar controversias éticas entre los/as trabajadores/as.

Están conformados por los Representantes Éticos, elegidos por el propio personal mediante votación. Los lineamientos para un comportamiento adecuado de sus representantes están incluidos en el Reglamento para Representantes y Comités de Ética.

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

En 2015, los Comités de Ética atendieron 10 casos a nivel nacional. Por otro lado 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.

### Portal Ético

Es un espacio interno destinado exclusivamente a la gestión ética en la entidad para informar a todos/as sobre la conformación de comités, los/as representantes éticos y sus datos de contacto. Asimismo, el/la trabajador/a puede acceder a normativa, lecturas y casos sobre esta temática.

## 2.3 La RSE para Banco FIE

Durante sus más de 30 años de trayectoria, FIE ha profundizado su accionar socialmente responsable en beneficio de sus grupos de interés, priorizando a sus trabajadores/as, su clientela y la comunidad. Con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible en las comunidades donde tiene presencia, **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.*

### Gestión de RSE

**Banco FIE** tiene el Manual de Políticas de RSE que establece los lineamientos generales de actuación institucional respecto a

los grupos de interés. Las políticas de RSE establecen el marco que permite tomar decisiones estratégicas y operativas para la implementación de la función social de la organización, de acuerdo a las prioridades establecidas.

**Banco FIE** incluye en su Planificación Estratégica 2012 – 2016 la dimensión específica de RSE y su objetivo de “Fortalecer el impacto social y económico en la cadena de valor de la entidad”. Asimismo, en el Plan Operativo Anual 2015, establece el objetivo específico de “Profundizar el enfoque de RSE de manera transversal en todo el accionar de la entidad”. Estos objetivos fueron monitoreados por Directorio y la Alta Gerencia de forma continua a través de indicadores específicos y sus resultados se presentan en los capítulos referidos a las dimensiones económica, social y ambiental de **Banco FIE** en este reporte.

### Sistema de gestión de RSE

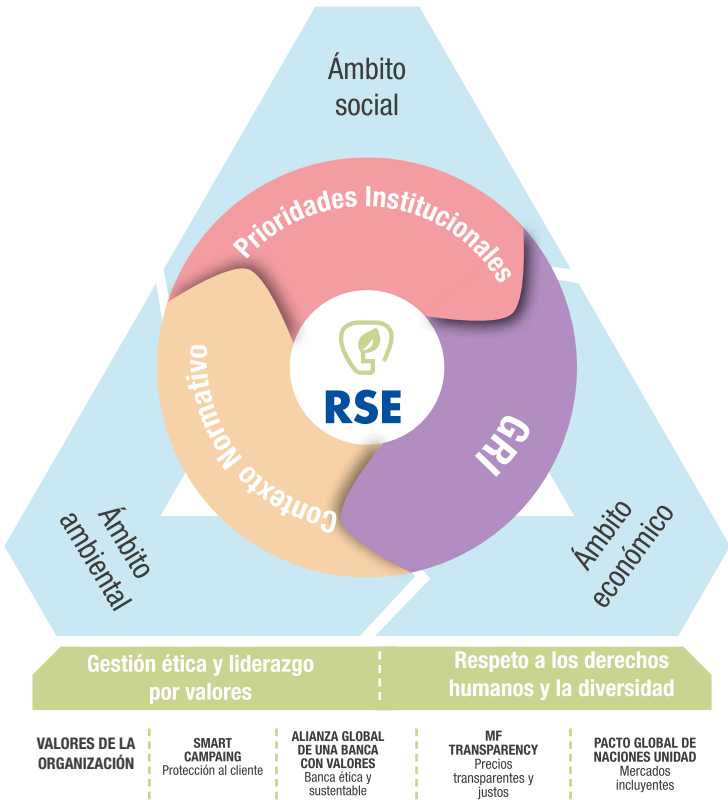
Para aportar al cumplimiento de los objetivos estratégicos se aplica un sistema de gestión de RSE basado en un modelo que integra las prioridades institucionales en el marco de su filosofía corporativa; se ajusta al contexto normativo boliviano vigente para el cumplimiento de la función social; y adopta estándares del modelo GRI G4 internacionalmente aceptados.

En línea con su visión transversal e integral de la RSE considera los resultados e impactos de sus decisiones en los ámbitos económico, social y ambiental.

El comportamiento de la entidad se sustenta en principios que son el marco de referencia y acción del modelo de gestión de RSE: **Gestión Ética y liderazgo por valores**, que constituye la base del comportamiento y cultura organizacional, fundada en principios y valores establecidos en su Código de Ética; y **Respeto a los Derechos Humanos y la diversidad**, que constituye un compromiso mandatorio e inherente a la condición humana de las personas.

**Banco FIE** establece alianzas y adhesiones estratégicas con el objetivo de aportar en la gestión de la RSE, las cuales permiten materializar, operativizar y controlar las actividades orientadas a su integración en la organización.

### Modelo de Gestión de RSE



- El centro:** El sistema de gestión que integra las dimensiones, voluntaria, normativa y referencial.
- El marco:** El *triple bottom line* que se refiere a los resultados de la organización medidos en términos económicos, ambientales y sociales.
- En la base:** Principios de actuación transversales a la organización, sustentados en su ejecución por alianzas y adhesiones voluntarias.

### Estructura y organización de RSE

En **Banco FIE**, la administración del sistema de gestión de RSE está a cargo de la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad

Social, lo que evidencia el grado de adopción e integración de la RSE en la organización. El propósito fundamental de esta unidad es asegurar la transversalidad de la RSE en todos los ámbitos institucionales, con énfasis en la cadena de valor.

Descripción de la evaluación del cumplimiento de lineamientos normativos de RSE<sup>2</sup>

- a) **Rendición de cuentas ante la sociedad en general:** El Banco produce un informe anual de Responsabilidad Social Empresarial, también incluido en la página web para rendir cuentas ante la sociedad en general por sus impactos sociales, ambientales y económicos.
- b) **Transparencia:** Índice de transparencia alto (99.7%), mayor al promedio regional y nacional. Comunicación transparente a los clientes de las condiciones del servicio ofrecido.
- c) **Comportamiento ético:** Fuerte estructura de gestión ética, la cual considera normas y procedimientos que aseguran la protección su integración.
- d) **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** El sistema de seguimiento y monitoreo de la responsabilidad social hacia las partes interesadas es adecuado.
- e) **Respeto a las leyes:** Cumplimiento de leyes y regulaciones nacionales vigentes, enmarcando sus operaciones en la normativa aplicable al sector.
- f) **Respeto a los derechos humanos:** Respeta y promueve los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

2.4 Calificación de Desempeño de RSE

Hasta 2013, **Banco FIE** presentó la evaluación de su desempeño en RSE como una dimensión de las calificaciones de desempeño social que voluntariamente realizó con una periodicidad bianual. Estas evaluaciones fueron efectuadas por entidades independientes especializadas en la temática, respetando estándares internacionales. A partir de 2014, en cumplimiento a normativa vigente, **Banco FIE** presenta anualmente la Calificación de Desempeño de RSE. Para este efecto contrató a la calificadora MicroFinanza Rating SRL.

En la medición correspondiente a la gestión 2015, **Banco FIE** obtuvo la calificación de AA-, misma que se encuentra en el rango más alto de la escala, correspondiente a “Excelente capacidad de monitoreo. Resultados completamente alineados a la misión”.



2 Información extractada de la calificación de desempeño de RSE realizada por Microfinanza Rating









**Estrategia para**  
el cumplimiento  
de la función social

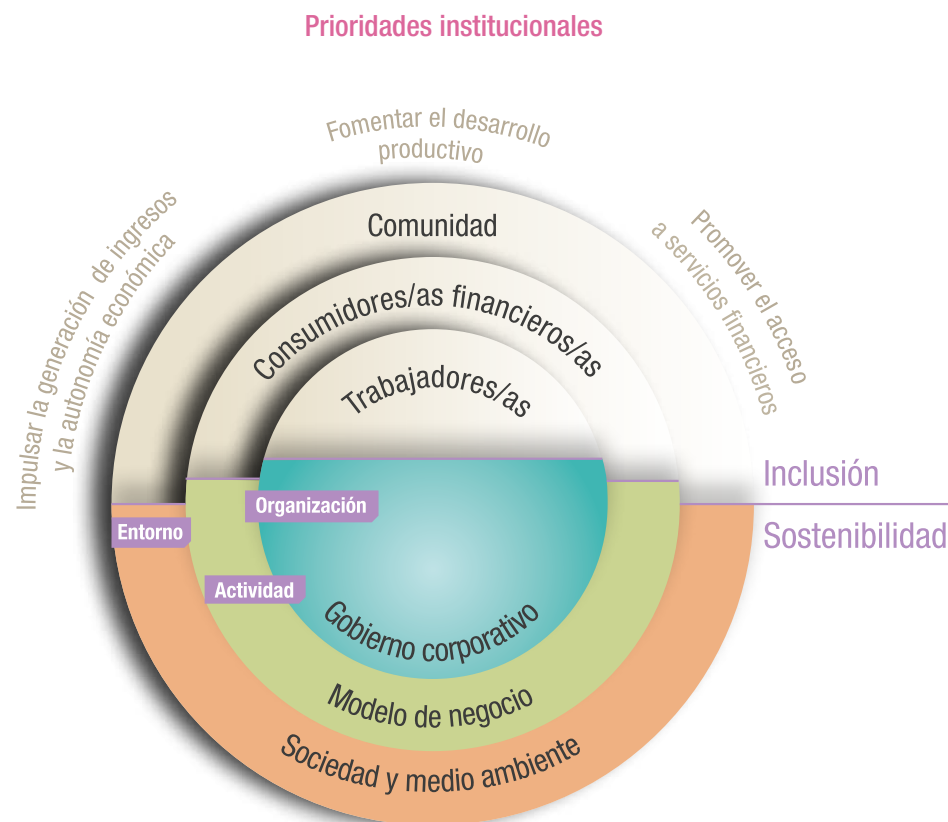


# Estrategia para el cumplimiento de la función social

## 3.1 Perspectiva Interna: Cumplimiento de la misión institucional

Para materializar la creación de valor hacia sus grupos de interés, **Banco FIE** ha definido la Gestión de Responsabilidad Social Empresarial como un proceso estratégico junto a la Gestión del Riesgo y la Gestión de Calidad, y ha formalizado estos criterios en su Cadena de Valor, que forma parte integral del Nuevo Plan Estratégico 2015 – 2019.

La esencia y filosofía corporativa de **Banco FIE** se sustenta sobre dos ejes centrales: **la sostenibilidad**, como el compromiso de contribuir al desarrollo de un ambiente económico, social y medio ambiental saludable, y la **inclusión financiera**, como la misión social o razón de ser de sus actividades.





## Enfoque de sostenibilidad ¿Cómo?

La sostenibilidad responde la pregunta ¿cómo trabaja **Banco FIE**?

Constituye el marco para el desarrollo de sus operaciones, considerando no solo la obtención de buenos resultados económicos, sino también sociales y medioambientales. Revela la perspectiva de **empresa responsable**, en el contexto de su desempeño integral y como parte activa e integrante de un mercado y de la sociedad.

El enfoque de sostenibilidad distingue tres niveles: la organización, sus actividades y el entorno, implicando las siguientes prioridades:

**P1. Organización sostenible.** Los mayores estándares en Gobierno Corporativo. Es el corazón de su concepción como empresa.

**P2. Actividad sostenible.** La comprensión del negocio y de los retos cambiantes del mercado y el entorno para adaptarse y prevalecer.

Integración de criterios éticos, sociales y medioambientales en el modelo de negocio, priorizando la calidad de servicio.

**P3. Entorno sostenible.** Visión de largo plazo en sus actividades a través de la generación de valor para sus grupos de interés.

## Enfoque de inclusión ¿Por qué?

La inclusión responde a la pregunta ¿por qué trabaja **Banco FIE**? Constituye la razón de ser de sus operaciones y la forma de alcanzar su misión, aportando a la construcción de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa.

Las prioridades en el ámbito de la inclusión se traducen en líneas de acción que guían la perspectiva voluntaria de la entidad en el marco de su desempeño y responsabilidad social y son transversales entre sí.



### 3.2 Perspectiva normativa

La Ley N° 393 de Servicios Financieros plantea un cambio medular del sistema financiero, donde sus actores deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien<sup>3</sup>, eliminar la pobreza, la exclusión social y económica de la población. **Banco FIE**, a través de sus actividades de intermediación de recursos financieros, explícitos en sus prioridades institucionales (objetivos estratégicos y en los lineamientos y políticas de responsabilidad social), asume un compromiso activo con el desarrollo integral, contribuyendo a los siguientes objetivos establecidos en la Ley Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien.

P5.	Saber alimentarse para Vivir Bien.
P3, P5.	Establecer procesos de producción no contaminantes y que respetan la capacidad de regeneración de la Madre Tierra, en función del interés colectivo.
P4, P5, P6.	Orientar la inversión y distribución de la riqueza con justicia social.
P4, P5	Democratizar el acceso a los medios y factores de producción.
P1.	Promover fuentes de empleo digno en el marco del desarrollo integral

Además de contribuir al objetivo de promover el desarrollo integral para el vivir bien, la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece otros objetivos que deben alcanzar las entidades financieras a través de la prestación de sus servicios, con el propósito de cumplir con su función social. Estos objetivos se reflejan también en sus prioridades institucionales y su planificación estratégica.

P1, P2	Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
P4.	Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
P4.	Informar a los consumidores financieros sobre cómo utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.
P2.	Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
P2.	Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

3 Ley N° 300, Ley Marco de la Madre Tierra y Desarrollo Integral para Vivir Bien.











**Desempeño**  
Económico



# Desempeño Económico

## Indicadores económicos destacados Al 31 de diciembre de 2015 y 2014

Indicadores Financieros destacados	dic-15	dic-14
Crecimiento de Cartera	<b>14.12%</b>	11.80%
Crecimiento de Clientes de Crédito	<b>0.31%</b>	0.18%
Crecimiento número de Ahorristas	<b>10.43%</b>	10.96%
<b>Rentabilidad</b>		
ROA	<b>1.40%</b>	1.39%
ROE	<b>17.78%</b>	17.82%
<b>Eficiencia</b>		
Gastos Administrativos/Cartera Bruta Promedio	<b>9.11%</b>	9.14%
Costos Totales/Ingresos Totales	<b>73.63%</b>	64.73%
<b>Adecuación Patrimonial</b>		
Patrimonio Neto/Activo Total	<b>9.77%</b>	10.04%
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	<b>12.19%</b>	12.24%
<b>Calidad de Activos</b>		
Cartera en mora al día siguiente/Cartera Bruta	<b>1.79%</b>	1.57%
Cartera en mora (según balance)/Cartera Bruta	<b>1.47%</b>	1.31%
Previsiones/Cartera en Mora según balance	<b>438.45%</b>	557.76%
Cartera Reprogramada/Cartera Bruta	<b>0.60%</b>	0.68%

## 4.1 Principales resultados

Los resultados obtenidos en la gestión reflejan un trabajo enfocado a la consolidación del crecimiento y fortalecimiento institucional, situación que permite atender de forma efectiva y eficiente a los diferentes segmentos de la población boliviana con énfasis en la micro y pequeña empresa en regiones urbanas y rurales del territorio boliviano.

Al finalizar la gestión 2015, la cartera de préstamos alcanzó 1,188.9 millones de dólares registrando una tasa de crecimiento

de 14.1%, mayor al obtenido en la gestión precedente. En cuanto a captaciones del público se evidenció un incremento de 28.9%, alcanzando un total de 1,041.8 millones de dólares.

El crecimiento de la cartera de créditos se centró en los sectores identificados como objetivo para el período: créditos de vivienda de interés social y créditos destinados al sector productivo y agropecuario. Se alcanzó 46.4 millones de dólares en vivienda de interés social y 409.6 millones de dólares en crédito productivo, representando ambos el 38.35% del total de la cartera. **Banco FIE** además realizó inversiones en valores de empresas del sector productivo por 1 millón de dólares, con lo que se alcanza un total de 38.44% del total de la cartera, superando la meta de cupo de cartera establecida por norma.

En el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 2137, la entidad destinó el 6% de las utilidades netas de la gestión 2014 para fines de cumplimiento de su función social a través de la constitución del Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social (FOGAVIS-P-BIE), con un importe de 6,744,935.96 Bolivianos. El fondo garantizó tanto operaciones destinadas a vivienda social como al sector productivo, promoviendo el acceso a estos tipos de financiamiento.

La entidad mantuvo la tendencia en la mejora sostenida de las condiciones de financiamiento al sector productivo y agropecuario, en esta gestión sumando el impacto de las políticas gubernamentales, en ese sentido la tasa activa promedio dirigida al sector productivo se redujo de 13.20% en 2014 a 11.09% al cierre de gestión. El incremento en la cartera agropecuaria respecto a la gestión precedente fue de 44%, con el 67% de esta cartera desembolsada en operaciones hasta 20,000 dólares.

En la gestión se mantuvo en niveles óptimos la calidad de activos, con un índice de mora al día siguiente de la fecha de pago de 1.79%, indicador que se ubica entre los más bajos del sistema.

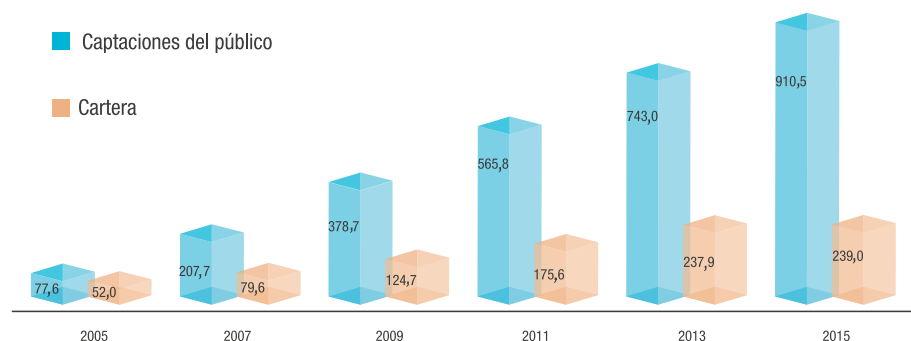


Asimismo, destacan razonables niveles de liquidez y una cobertura de provisiones superior al 438%.

La Junta de Accionistas aprobó, como en años anteriores, la reinversión del 80% de las utilidades generadas el 2014, determinación que promovió el fortalecimiento de la entidad y mantuvo en niveles óptimos sus indicadores de solvencia, conservando un CAP superior al 12%.

En la gestión, se aprobó el Programa de Emisiones de Bonos denominado “BONOS BANCO FIE 2” por un monto de 600 millones de bolivianos. Asimismo, se aprobó la primera emisión dentro del referido programa, denominada “BONOS BANCO FIE 2 – EMISIÓN 1” por un monto de 200 millones de bolivianos.

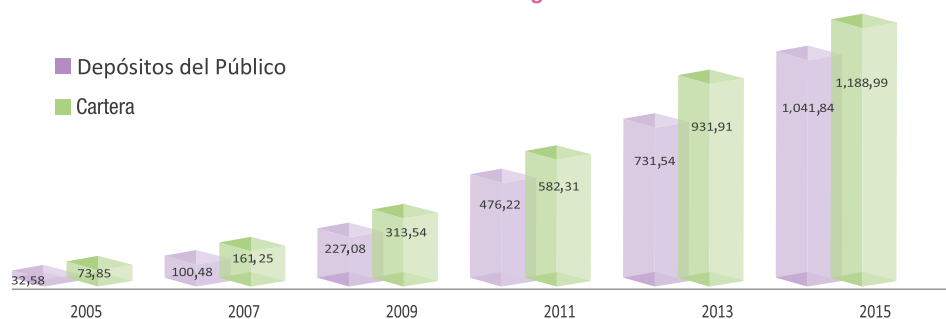
### Evolución del número de clientes (en miles) Al cierre de gestión



**239,033**  
clientes de crédito

**910,465**  
clientes de ahorro y  
DPF

### Evolución de cartera y depósitos (en millones de dólares) Al cierre de gestión

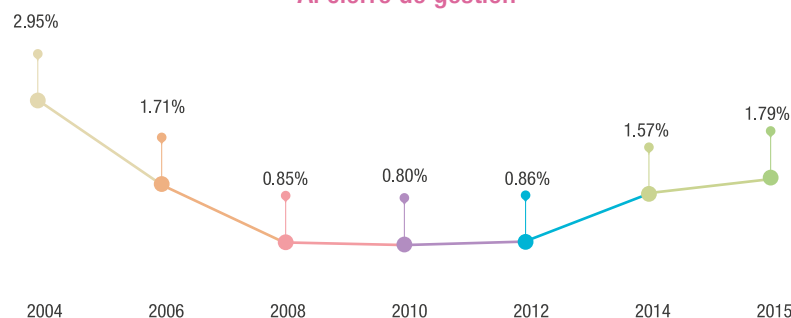


**1,188,985,116**  
de dólares en cartera de créditos



**1,041,836,892**  
dólares en captaciones del público

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



**1.79%**  
de cartera en mora al día siguiente  
de la fecha de pago

## 4.2 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).

Las Calificaciones de Riesgo son asignadas por AESA Ratings Calificadora de Riesgos y Moody's Latin America Agente de Calificación de Riesgos S.A.

AESA RATINGS		
Calificadora de Riesgo asociada a FitchRatings®		
Calificaciones	AESA Ratings	ASFI
Moneda Extranjera		
Corto Plazo	F1+	N-1
Largo Plazo	AA+	AA1
Moneda Nacional		
Corto Plazo	F1+	N-1
Largo Plazo	AA+	AA1
Emisor	AA+	AA1
“Bonos Subordinados BANCO FIE” por Bs.40.0 millones	AA	AA2
“Bonos Subordinados BANCO FIE 2” por Bs.70.0 millones	AA	AA2
“Bonos Subordinados BANCO FIE 3” por Bs.50.0 millones Series A, B y C	AA	AA2
“Bonos Banco FIE 1” Emisión 1 por Bs.300.0 millones Series A y B	AA +	AA1
“Bonos Banco FIE 1” Emisión 2 por Bs.250.0 millones Series A, B y C	AA +	AA1
“Bonos Banco FIE 1” Emisión 3 por Bs.150.0 millones Series A y B	AA+	AA1
Perspectiva	Estable	

Los reportes de Calificación de Riesgo destacan la cobertura geográfica, el importante desempeño financiero de la entidad en las últimas gestiones, acompañados de niveles de rentabilidad sostenidos y razonables, su adecuada cobertura de provisiones relacionada con el bajo nivel de concentración de cartera y adecuado indicador de mora, así como un importante volumen de activos que posicionan a la institución, al cierre de la gestión 2015, como el primer banco en microfinanzas de Bolivia.

En este contexto, acompañado por un entorno de mayor competitividad tiene como desafíos, la implementación de estrategias orientadas a la diversificación de ingresos financieros así como operativos y el crecimiento estable y controlado de sus operaciones, aspectos que propicien un desempeño financiero favorable permitiendo alcanzar el cumplimiento de su misión y visión.

MOODY'S	
Calificaciones	Moody's
Banco FIE	
Categoría	Calificación De Moody's
Emisor	Aa1.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda Local	Aa1.boLP
Deuda de Corto Plazo Moneda Local	B0-1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa2.boLP
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	B0-1
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 1	Aa1.boLP
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 2	Aa1.boLP
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 3	Aa1.boLP
Bonos Subordinados Banco FIE 2	Aa3. boLP
Perspectiva	Estable

Las Calificaciones de Riesgo son asignadas por Moody's Latin America Agente de Calificación de Riesgo S.A.

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

En el siguiente estado se muestra el origen de los ingresos, es decir el valor económico generado por la entidad y cómo este se distribuye hacia los distintos grupos de interés con los que se relaciona.

**Ingresos netos de reservas para incobrabilidad y ajuste por inflación**  
**(Expresados en miles de \$us)**  
**Al 31 de diciembre de 2015 y 2014**

	2015	2014
Ingresos Financieros	163,839	159,094
Otros Ingresos Operativos	8,175	8,566
Recuperación de Activos Financieros	680	497
Otros Ingresos	803	806
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>173,497</b>	<b>168,963</b>
(-) Reserva para incobrabilidad	5,564	15,825
<b>INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD</b>	<b>167,933</b>	<b>153,138</b>
(-) Ajuste por inflación	(20)	(38)
<b>INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN</b>	<b>167,953</b>	<b>153,176</b>

**Distribución de ingreso por grupos de interés**  
**(Expresados en miles de \$us)**  
**Al 31 de diciembre de 2015 y 2014**

	2015		2014	
<b>DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:</b>	<b>En miles de \$us.</b>	<b>%</b>	<b>En miles de \$us.</b>	<b>%</b>
Trabajadores/as (1)	64,746	38.6%	58,445	38.2%
Financiadore	5,221	3.1%	5,847	3.8%
Ahorristas (3)	31,876	19.0%	25,855	16.9%
Estado (4)	18,213	10.8%	21,644	14.1%
Reinversión en la entidad (5)	7,033	4.2%	5,501	3.6%
Accionistas (10)	16,783	10.0%	14,748	9.6%
Comunidad (6)	221	0.1%	203	0.1%
Proveedores (7)	23,029	13.7%	20,138	13.1%
Aportes otras entidades (asofin, etc) (8)	222	0.1%	234	0.2%
Directores y síndicos (9)	609	0.4%	559	0.4%
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO</b>	<b>167,953</b>	<b>100.0%</b>	<b>153,176</b>	<b>100.0%</b>

- (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 publico - cargos por valores en circulacion.
- (4) Impuestos - aportes ASFI - multas ASFI - aportes al fondo de reestructuracion financiera (frf) - impuesto sobre las utilidades de las empresas - gastos de gestiones anteriores.
- (5) Reserva legal del 10% y depreciacion y desvalorizacion de bienes de uso - amortizacion de cargos diferidos - mantenimiento y reparaciones.
- (6) Donaciones.
- (7) Servicios de computación - servicios de seguridad - asesoría legal externa - auditorja externa - servicios de limpieza - consultorias contratadas - otros servicios contratados - seguros - comunicaciones y traslados - gastos notariales y judiciales - alquileres - energía eléctrica, agua y calefacción - papelería, utiles 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 garantia dispuesto por el gobierno.









**Desempeño**  
Social



# Desempeño Social

## 5.1 Trabajadores y trabajadoras

Indicadores sociales destacados – Trabajadores/as  
Al 31 de diciembre de 2015 y 2014

INDICADOR	2015	2014
Trabajadoras mujeres	53.30%	52.34%
Mujeres en cargos ejecutivos (según definición 2015)*	39%	46%
Mujeres en cargos de supervisión	54.40%	55.32%
Cobertura en capacitación ética (aprobación)	64.80%	44.87%
Cobertura en capacitación	107.10%	106.00%
Porcentaje de retención de personal	87.00%	88.60%
Índice de rotación de personal	15.10%	15.80%

\* Incluye trabajadoras en cargos de Gerentes Nacionales, Subgerente Nacional y Gerente Regional.

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

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

Trabajadores/as por tipo de cargo, género y regional  
Al 31 de diciembre de 2015

	Ejecutivo*		Front Office**		Back Office***		Total por Regional
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Oficina Nacional	11	18			139	129	297
Regional La Paz – Pando	1		355	337	24	77	794
Regional Santa Cruz - Beni		1	314	255	48	43	661
Regional Tarija		1	143	61	21	25	251
Regional El Alto		1	341	266	29	67	704
Regional Oruro		1	61	45	9	8	124
Regional Cochabamba	1		190	144	36	36	407
Regional Potosí – Chuquisaca	1		148	114	19	31	313
TOTAL GENERAL	14	22	1552	1222	325	416	3551

\* Trabajadores/as en cargos de Gerentes Nacionales, Subgerentes Nacionales y Gerentes Regionales.

\*\* Trabajadores/as en cargos relacionados con la atención de clientes y usuarios/as.

\*\*\* Trabajadores/as en cargos relacionados a operaciones internas, administrativas y de soporte.

## Equidad de género

La entidad promueve la equidad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos. En la composición general de trabajadores/as, el 53% son mujeres y el 47% son hombres, mientras que en cargos ejecutivos, el 39% son mujeres y el 61% son hombres.

## Estabilidad laboral

Durante la gestión 2015, ingresaron a **Banco FIE** 899 trabajadores/as, se reportaron 641 bajas de las cuales 269 fueron voluntarias. La antigüedad promedio de permanencia de trabajadores/as es de 4 años y 7 meses, indicador estable respecto a gestiones pasadas. El índice de rotación de personal alcanzó el 15.1.

### Movimientos de personal Gestiones 2015 y 2014

Indicador	2015	2014
Nº de trabajadores/as al inicio del periodo	3,266	3,241
Nº de admisiones durante el periodo	899	528
Nº de personas que se retiraron voluntariamente	269	236
Nº de personas que fueron retiradas	372	267
Nº de trabajadores/as al final del periodo	3,551	3,266
Índice de rotación	15.1	15.8
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	4 años 7 meses	3 años 5 meses

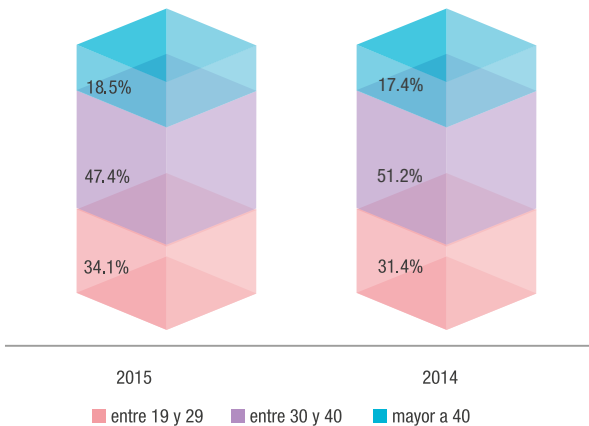
Nota: Trabajadores/as con contrato a plazo fijo e indefinido 2015 y 2014

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

Para el 34% del personal, equivalente a 1,210 trabajadores/as, **Banco FIE** se constituyó en su primer empleador. Esto evidencia la voluntad de la entidad para incluir a personas sin experiencia laboral previa. Por otra parte, la composición por edad muestra que la mayoría del personal es joven; más del 47% de trabajadores/as está en el rango de 30 a 40 años y el 18% es mayor a 40 años. De esta forma

se brindan oportunidades laborales a jóvenes profesionales para promover el desarrollo de sus competencias y su compromiso con la inclusión social en Bolivia.

### Distribución de trabajadores/as por edad Al 31 de diciembre de 2015 y 2014



## Remuneración y compensaciones

**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 relación entre el salario mínimo en la entidad respecto al mínimo nacional es de 1.19 veces.

Además de cumplir todas las disposiciones gubernamentales y de ley tiene un esquema de incentivos que acompaña en temas familiares y personales.

- **Bono Procuidado Infantil**, cuya finalidad es ayudar en la contratación de una persona o guardería para el cuidado de los hijos/as menores de cuatro años.
- **Bono Escolar**, para apoyar en la compra de material escolar en el periodo de inicio de clases por cada hijo/a en edad escolar.
- **Bono trimestral**, retribución variable que recibe el personal por el logro de metas y objetivos institucionales, relacionados con el aporte de las unidades de negocio/trabajo al rendimiento de la entidad.

Además de los beneficios monetarios, tiene un programa de beneficios para motivar y retener a los/as trabajadores/as, procurando el fortalecimiento de la cultura organizacional, un clima laboral favorable para el desempeño de sus funciones y bienestar social,

para sí y sus derechohabientes. El mismo considera beneficios en especie y psicosociales.

### Desarrollo de los/as trabajadores/as

Durante la gestión 2015, el personal participó en procesos de capacitación para tener una mejora continua en sus funciones, fortaleciendo sus competencias y prestar un mejor servicio. Se implementaron, principalmente, cursos y talleres orientados a la gestión ética; concientización para la atención con calidad a personas con discapacidad y adultos mayores; prevención legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento del terrorismo y lavado de dinero así como al fortalecimiento de las competencias técnicas de oficiales de crédito recientemente incorporados.

A través de la gestión ética se reforzó la cultura organizacional de la entidad. Cada comité de ética implementó en su plaza de trabajo acciones de promoción de una cultura ética.

#### Cualificación de trabajadores/as por Regional y Oficina Nacional Al 31 de diciembre de 2015

Regionales	Cobertura alcanzada 2015	Cobertura alcanzada 2014
Oficina Nacional	106%	107%
Regional La Paz – Pando	108%	106%
Regional Santa Cruz - Beni	105%	99%
Regional Tarija	104%	109%
Regional El Alto	113%	109%
Regional Oruro	102%	114%
Regional Cochabamba	104%	107%
Regional Potosí – Chuquisaca	105%	104%
Total	107%	106%

En cuanto a la capacitación en temas de anticorrupción y prevención de lavado de dinero, se ejecutaron cursos y talleres con énfasis en conocimientos, destrezas y actitudes para la Prevención de Legitimización de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Delitos Precedentes, con un enfoque basado en riesgos. La cobertura alcanzada fue a 3,715 trabajadores/as, considerando capacitación general sobre la temática y específica por cargos críticos.

### Fondo Solidario

Su objetivo es apoyar económicamente al personal de la entidad que pueda encontrarse en situaciones de enfermedad, accidentes propios o de sus dependientes.

En la gestión 2015, se atendieron 16 casos, entre cirugías, tratamientos médicos, medicamentos e insumos. También se apoyó al personal damnificado de las agencias en Cobija por las inundaciones producidas en esta ciudad, haciendo un total de 237.3 mil Bs. Las Regionales que más apoyo solicitaron fueron: Santa Cruz con 5 casos, Cochabamba y La Paz con 3 casos cada una y Tarija con 2.

El Fondo se conforma con el aporte mensual y voluntario del personal; directores y directoras; Comisión Fiscalizadora, y un aporte de la entidad, equivalente a dos veces la suma total de los aportes voluntarios.

Al 31 de diciembre, el número de aportantes al Fondo Solidario fue de 2,704 trabajadores/as, que representa el 76.15% de todo el personal de la entidad.

### Comité mixto de higiene, seguridad ocupacional y bienestar

**Banco FIE**, tiene Comités Mixtos de Higiene Seguridad Ocupacional y Bienestar en todos los departamentos donde opera, conforme a la ley. Estos son grupos mixtos constituidos equitativamente por representantes de la empresa y de los/as trabajadores/as con el único fin de coadyuvar en el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos ocupacionales.

La elección de los/as representantes laborales se realiza por votación directa de los/as trabajadores/as, por periodos de un año, siendo factible la reelección. El 100% de los/as trabajadores/as están representados en estos comités.

### Evaluación de desempeño

**Banco FIE** prioriza el desarrollo de los/as trabajadores/as a través de la Gestión de Desempeño, evaluando tanto las competencias de las personas asociadas a los cargos, como el logro de las metas fijadas que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos institucionales. En la gestión 2015, el 70 % del personal sujeto a evaluación (con más de 6 meses en el cargo o unidad organizacional), ha sido evaluado.

## 5.2 Clientela

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

### Indicadores sociales destacados - clientela Al 31 de diciembre de 2015 y 2014

Cientes	2015		2014
de crédito	N°	%	%
Exclusivos*		65%	63%
Mujeres	116,189	49%	49%
Rurales	65,390	27%	26%
Agropecuario	26,614	11%	9%
Entre 18 y 25 años	29,725	12%	16%
* Son clientes que no utilizan los servicios de otra entidad financiera.			
<b>Captaciones</b>			
Mujeres	468,862	51%	52%
Rurales	216,157	24%	23%
Menores a 25 años	111,030	12%	18%
<b>Participación de mercado **</b>			
De créditos hasta \$us 20,000		27%	25%
De créditos hasta \$us 5,000		40%	38%
** Mercado microfinanciero, bancos múltiples y PyME asociados a ASOFIN			
<b>Cartera desembolsada por monto (en número de operaciones)</b>			
hasta \$us 5,000	29,366	62%	72%
entre \$us 5,000 y 20,000	15,227	32%	25%
Mayores a \$us 20,000	2,425	5%	4%
<b>Tasa pactada promedio ponderada de créditos en base a saldos</b>			
Tasa de interés promedio de crédito		14.97%	15.68%
Tasa de interés promedio crédito agropecuario		11.38%	13.52%
Tasa de interés promedio crédito mujeres		13.86%	15.30%
Tasa de interés promedio crédito productivo		11.09%	13.20%

### Indicadores de acuerdo a Ley 393, Art. 113 Al 31 de diciembre de 2015 y 2014

	número/ monto en \$us	2015	2014
a) el apoyo a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía			
<b>cartera total por monto desembolsado</b>			
cartera agropecuaria*	143,140,996	12%	9.50%
cartera productiva computable	409,607,492	34%	29.40%
cartera de vivienda de interés social	46,387,046	4%	0.30%
* dato reportado por actividad			
b) la asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias			
<b>cartera desembolsada por monto</b>			
hasta \$us 5.000	60,890,700	20%	26%
entre \$us 5.000 y 20.000	141,781,602	47%	44%
Mayores a \$us 20.000	102,082,152	33%	30%
<b>cartera productiva computable por destino y por tamaño de actividad del cliente</b>			
Microempresa	351,392,987	86%	82%
Pequeña empresa	31,038,861	8%	12%
Mediana empresa	21,511,604	5%	6%
Gran empresa	5,664,040	1%	n/a
c) la provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos (expresado en número)			
indicador PPI ( Probabilidad de Pobreza de la clientela de crédito).		60.38	55.56
puntos de atención rurales	51	33%	33%
puntos de atención rurales y periurbanas	76	50%	51%
d) la atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social especialmente en áreas rurales			
captaciones rurales	87,432,535		9%
cartera rural	297,702,548	25.04%	23%
e) el financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva			
nuevas fichas técnicas completas		9	9
mejoras tecnológicas o convenios para la innovación		3	3

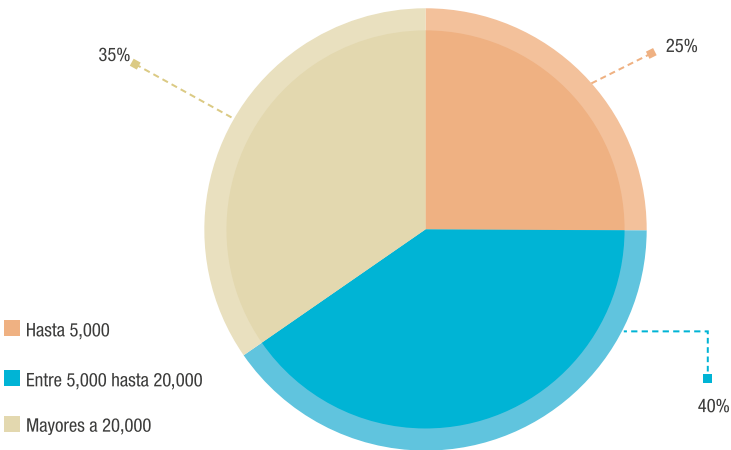


## Financiamiento a micro y pequeñas empresas

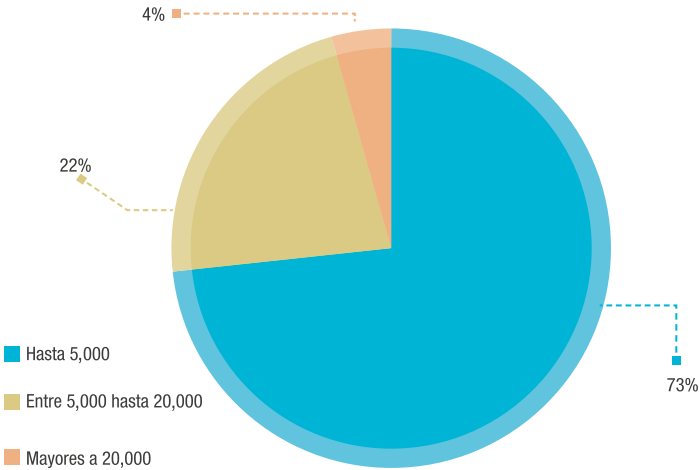
El incremento en la cartera de créditos en 2015 fue de 147 millones de dólares, con un crecimiento de 14.1% respecto a la gestión anterior. El saldo al cierre es de 1,188.98 millones de dólares, con un total de 272.7 mil operaciones de crédito y un monto promedio de crédito de 4,360 dólares, alcanzando 239.000 clientes de cartera.

- La cartera de crédito está dirigida principalmente hacia los segmentos de la micro y pequeña empresa.
- Los financiamientos otorgados por montos menores a 20,000 dólares representan el 65% de la cartera desembolsada y el 96% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- El financiamiento superior a 20,000 dólares representa el 4% de las operaciones y el 35% de la cartera desembolsada.
- El 8.3% del total de operaciones desembolsadas en la gestión fue menor a 500 dólares y el 73.3% menor a 5,000 dólares.

Composición de cartera por monto desembolsado  
Al 31 de diciembre de 2015



Composición del número de operaciones de cartera  
(Por monto desembolsado)  
Al 31 de diciembre de 2015



Estratificación de cartera desembolsada por monto  
(Expresado en miles de \$us)  
Al 31 de diciembre de 2015

Rango (\$us)	Desembolsos	
	Monto (\$us) desembolsado	Nº Créditos
Hasta 500	4,612.86	13,923
Entre 501 y 1,000	17,089.91	23,882
Entre 1,001 y 5,000	191,734.92	84,475
Entre 5,001 y 10,000	146,373.87	22,099
Entre 10,001 y 20,000	196,688.13	15,118
Entre 20,001 y 50,000	166,594.93	6,108
Mayores a 50,000	128,268.60	1,220
Total	851,363	166,825

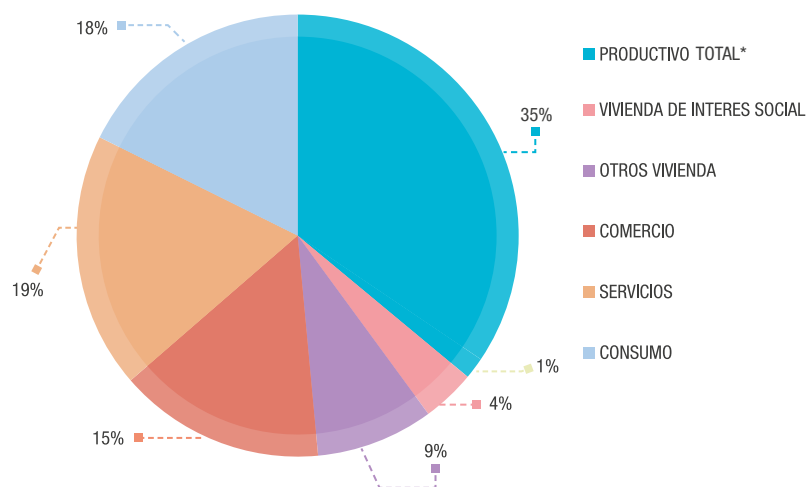
## Apoyo al sector productivo y agropecuario

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

debajo del tarifario, estableciendo oficinas cercanas para la clientela, y generando productos y tecnologías apropiadas para el sector.

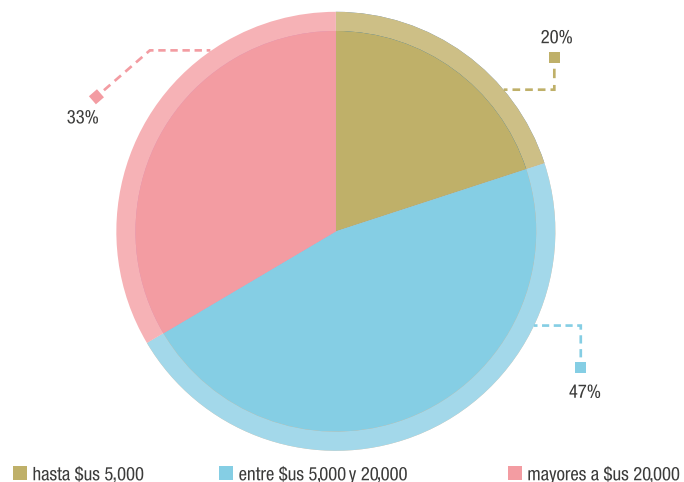
Bajo el escenario normativo actual, que prioriza el sector productivo, la entidad mantiene la visión de brindar un trato preferencial a la clientela de este rubro. La cartera dirigida al sector productivo constituye el 35% de la cartera total, registrando un incremento notable de la cartera dirigida al sector agropecuario que alcanza a 12%.

**Distribución de cartera por destino**  
Al 31 de diciembre de 2015



\* Incluye el monto correspondiente a crédito productivo computable de acuerdo a los límites exigidos por norma y productivo no computable.

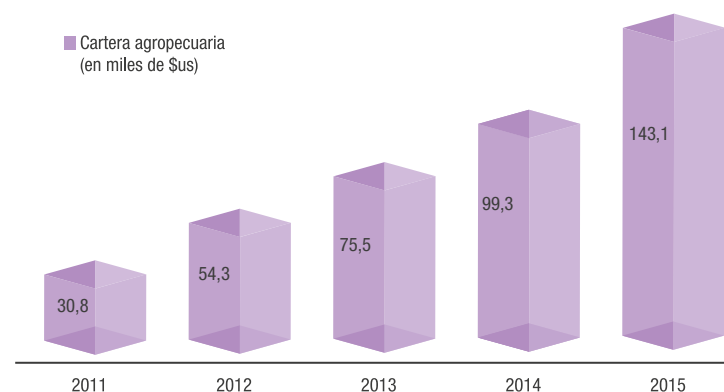
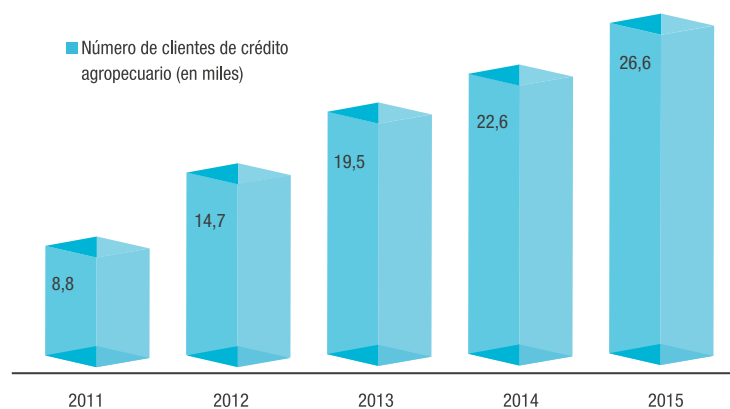
**Estratificación de cartera productiva**  
(Por monto desembolsado)  
Al 31 de diciembre de 2015



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

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

**Cartera agropecuaria**  
Al cierre de gestión

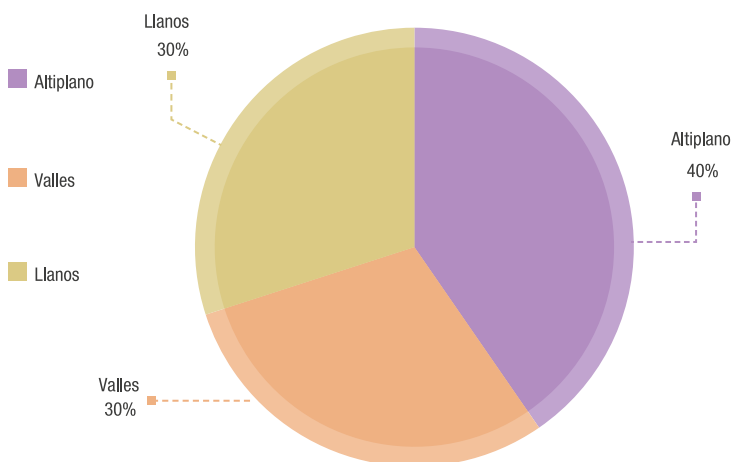


- La cartera destinada a este sector alcanzó 143.1 millones de dólares, lo que implica un crecimiento de 43.7 millones de dólares, equivalente al 44% respecto a 2014.

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

Una de las premisas en el desarrollo del crédito agropecuario es brindar servicio a los pequeños productores, por lo que se realizó un especial esfuerzo por alcanzar a los eslabones más pequeños en las cadenas agropecuarias, siendo el crédito promedio del sector de 5,378 dólares. **Banco FIE** tiene una importante proporción de su cartera agropecuaria en la región altiplánica del país, donde las actividades productivas agropecuarias no tienen el mismo contexto favorable para su desarrollo como en zonas orientales y en los valles.

**Cartera agropecuaria por distribución geográfica**  
Al 31 de diciembre de 2015



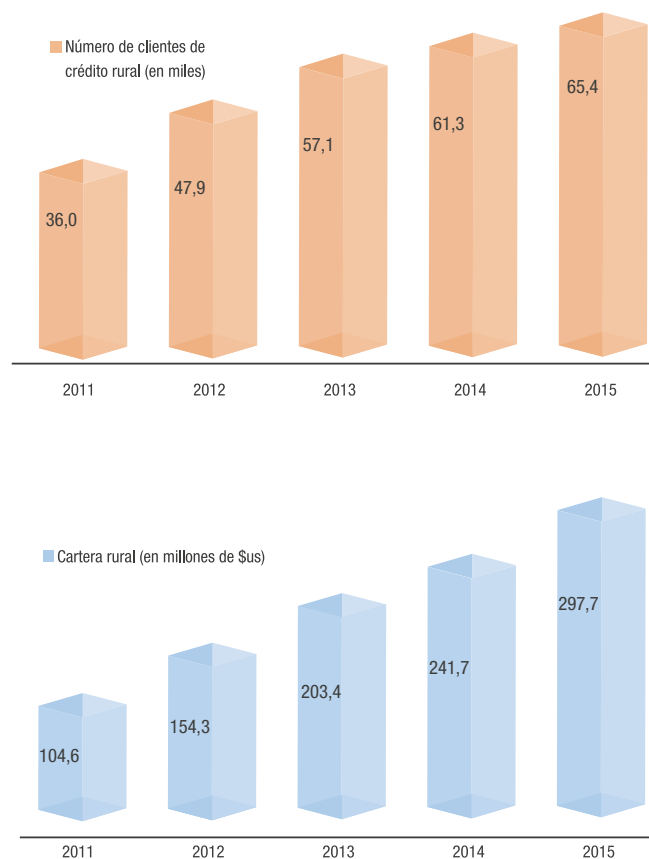
## Servicios financieros en zonas rurales

Al cierre de 2015, **Banco FIE** tiene presencia en más de 50 poblaciones rurales y ciudades intermedias, siendo una de las entidades financieras con mayor cobertura en áreas rurales de Bolivia.

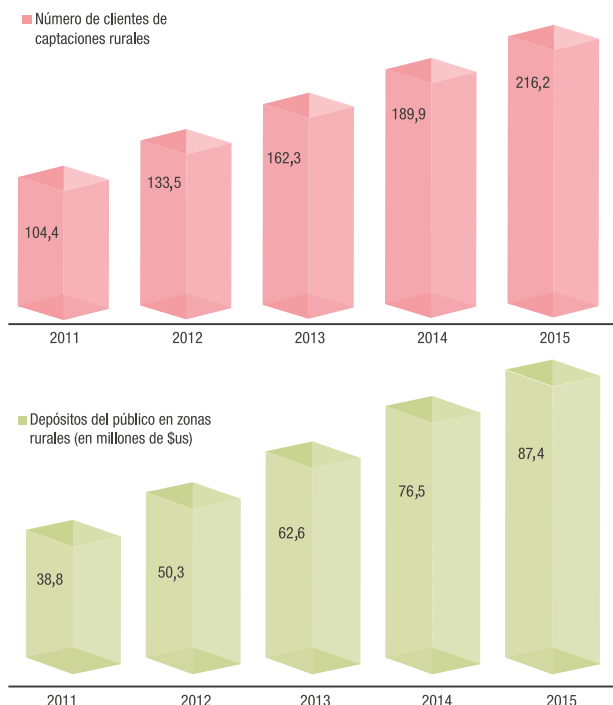
- Durante la gestión 2015 se inauguraron 6 nuevas agencias y 24 cajeros automáticos. Del total de agencias al cierre de gestión 74 están ubicadas en zonas rurales de Bolivia.

- La cartera destinada al sector rural registró un incremento de 23%, alcanzando un saldo de 297.7 millones de dólares y llegando a 65 mil clientes. La cartera rural representa el 25% de la cartera total.
- En captaciones del público en área rural se llegó a 87.4 millones de dólares alcanzando a más de 216 mil clientes, con un incremento de 14% en relación al 2014.

**Evolución de cartera rural**  
Al cierre de gestión



## Evolución de captaciones rurales Al cierre de gestión



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

**Banco FIE** realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable 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) que incluye indicadores ponderados para determinar la probabilidad del nivel de pobreza de la clientela que es atendida por la entidad.

El estudio 2015 se realizó mediante encuesta, en base a una muestra de 1,540 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:

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

### Tasa de pobreza de la clientela de crédito Gestiones 2015 y 2014

		Línea de Pobreza	Línea de Pobreza	Línea de Pobreza	Línea Nacional de Pobreza
Año	Puntaje PPI	\$us 1.25 por día	\$us 2.5 por día	\$us 3.7 por día	
2015	60.38	2.50%	7.90%	17.58%	26.20%
2014	55.56	4.13%	14.47%	24.85%	34.97%

### Tasa de pobreza de la clientela de crédito por antigüedad Gestión 2015

		Línea de Pobreza	Línea de Pobreza	Línea de Pobreza	Línea Nacional de Pobreza
Clientes	Puntaje PPI	\$us 1.25 por día	\$us 2.5 por día	\$us 3.7 por día	
Antiguos	60.60	2.5%	7.8%	17.6%	25.9%
Nuevos	59.44	2.7%	8.5%	19.2%	27.1%

### Tasa de pobreza de la clientela de crédito por distribución geográfica Gestión 2015

		Línea de Pobreza	Línea de Pobreza	Línea de Pobreza	Línea Nacional de Pobreza
Clientes	Puntaje PPI	\$us 1.25 por día	\$us 2.5 por día	\$us 3.7 por día	
Urbano	61.63	2.30%	7.20%	16.38%	24.50%
Periurbano	59.10	2.40%	8.10%	19.18%	27.90%
Rural	58.17	3.10%	9.50%	20.70%	29.10%

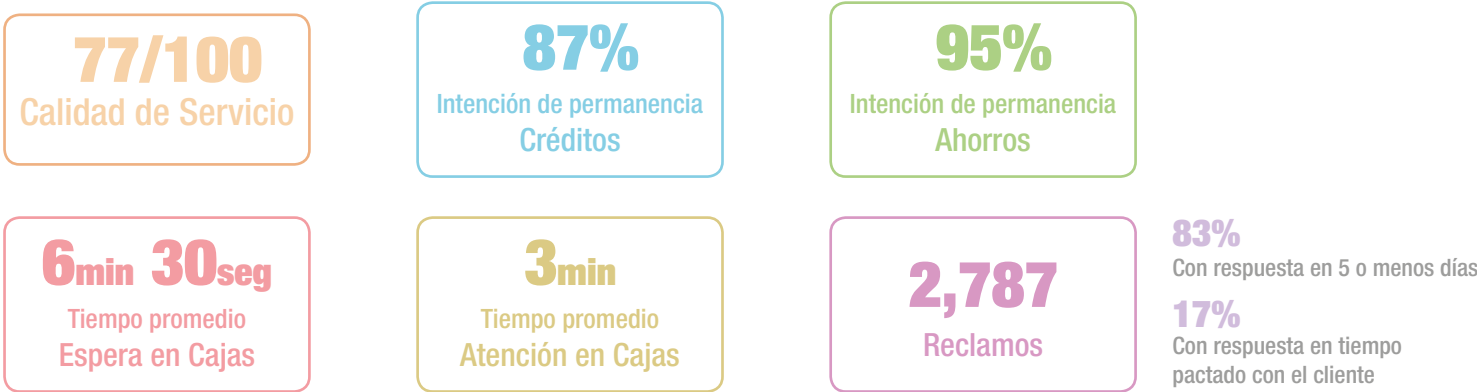


## Servicio y protección al consumidor financiero

**Banco FIE** nació con la clara visión de brindar el mejor servicio a su clientela y comunidad. En ese sentido, con el crecimiento

institucional, se han asumido los desafíos de trascender su cultura de servicio, formalizando y fortaleciendo sus prácticas de trabajo.

### Indicadores de servicio



**Banco FIE** aplica mecanismos de evaluación continua de la calidad de su servicio, orientados a lograr la satisfacción y fidelización de clientes. Mediante la metodología de cliente incógnito, la entidad obtuvo un índice general de 77%, correspondiente a “bueno”, destacando principalmente la atención al cliente. También se realiza un seguimiento continuo a la intención de la clientela de seguir trabajando con el banco, o en su caso conocer las razones por las que no desea seguir operando con la entidad. Como resultado de esta evaluación, el 87% de la clientela de crédito y el 95% de la clientela de ahorro que realiza una acción de cierre o cancelación de un producto, desea seguir trabajando con **Banco FIE**.

Con base en la información obtenida en este estudio, y de otros mecanismos como la reunión anual con clientes, se determinan acciones que promueven la retención y fidelización de la clientela. Entre ellas, tasas preferenciales, rebaja de comisiones en boletas de garantía, flexibilización de garantías, de acuerdo a calificación para clientes de créditos. En el caso de ahorro, existen productos con tasa preferencial que promueven el ahorro y se utilizan estrategias promocionales por metas de ahorro, entre otros.

**Tiempos de espera:** **Banco FIE** realiza un seguimiento constante a los tiempos de espera y atención, tanto en cajas como en su plataforma de servicio, como una forma de verificar la eficiencia y productividad del personal. En 2015, los/as consumidores/as financieros/as registraron un tiempo promedio de espera de seis minutos y medio, un tiempo de atención en cajas de tres minutos. En el área de plataforma el tiempo promedio de atención fue de ocho minutos.

**Gestión de reclamos:** El 2015 se registraron 2.787 reclamos, de los cuales 100% fueron atendidos y resueltos en cumplimiento a la normativa vigente. El 83% recibió respuesta con un plazo máximo de 5 días y el restante 17%, por la naturaleza del caso obtuvo una respuesta en plazo mayor pactado con el/la cliente.

Como resultado de la gestión de reclamos se realizan diferentes acciones orientadas a impulsar la mejora continua en la calidad del servicio, entre ellas la agilización de las devoluciones de efectivo en casos de no dispensación en cajeros automáticos, alcanzando una gestión diligente en el 97% de los casos registrados, el restante corresponde a casos no procedentes. También se ha realizado capacitación en protección al consumidor financiero, en



gestión de reclamos, en atención a personas con discapacidad y adultos mayores y en protocolos de atención. Otras acciones son aplicación de medidas sancionatorias de acuerdo a reglamento y recordatorios o aclaratorias referidas a procesos que involucran la atención a clientes.

### Protección al cliente Smart Campaign

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

En 2015, Banco FIE, con el apoyo de Oikocredit, aplicó un proceso de evaluación asistida de los Principios de Protección al Cliente, a cargo de un especialista autorizado por Smart Campaign. La misma sirvió para conocer el estado actual de la entidad en la implementación de prácticas de protección al cliente y establecer las acciones correctivas que permitan alcanzar los niveles de excelencia deseados.

### Ficha Socioambiental

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

- Trabajo de menores
- Condiciones laborales
- Seguridad e higiene
- Medio ambiente y comunidad

### Lista de exclusión de actividades

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

- Producción o comercialización de armas, explosivos y municiones.

- Producción o comercialización de material pornográfico.
- Producción o comercialización de drogas o estupefacientes.
- Explotación sexual y/o trata de personas.
- Producción de piratería en general (incluye CDs, DVDs, libros y otros).
- Salas privadas de exhibición de películas pornográficas.
- Comercialización de vehículos y motos sin documentación (chutos).
- Centros de salud y veterinarias que no cuenten con aval académico o técnico ni con los permisos y autorizaciones gubernamentales o municipales correspondientes.
- Bares y cantinas sin licencias ni autorizaciones.
- Pasanaqueros/as, prestamistas, casas comerciales que dan créditos para la venta de productos de línea blanca, casas de empeño, casas de cambio.
- Casas de juegos, incluye tragamonedas, como actividad principal, sin autorizaciones y/o con incumplimiento a normativa vigente ejemplo: estar cerca de colegios o escuelas.
- Comercialización de artículos robados.
- Otras actividades prohibidas por las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia.

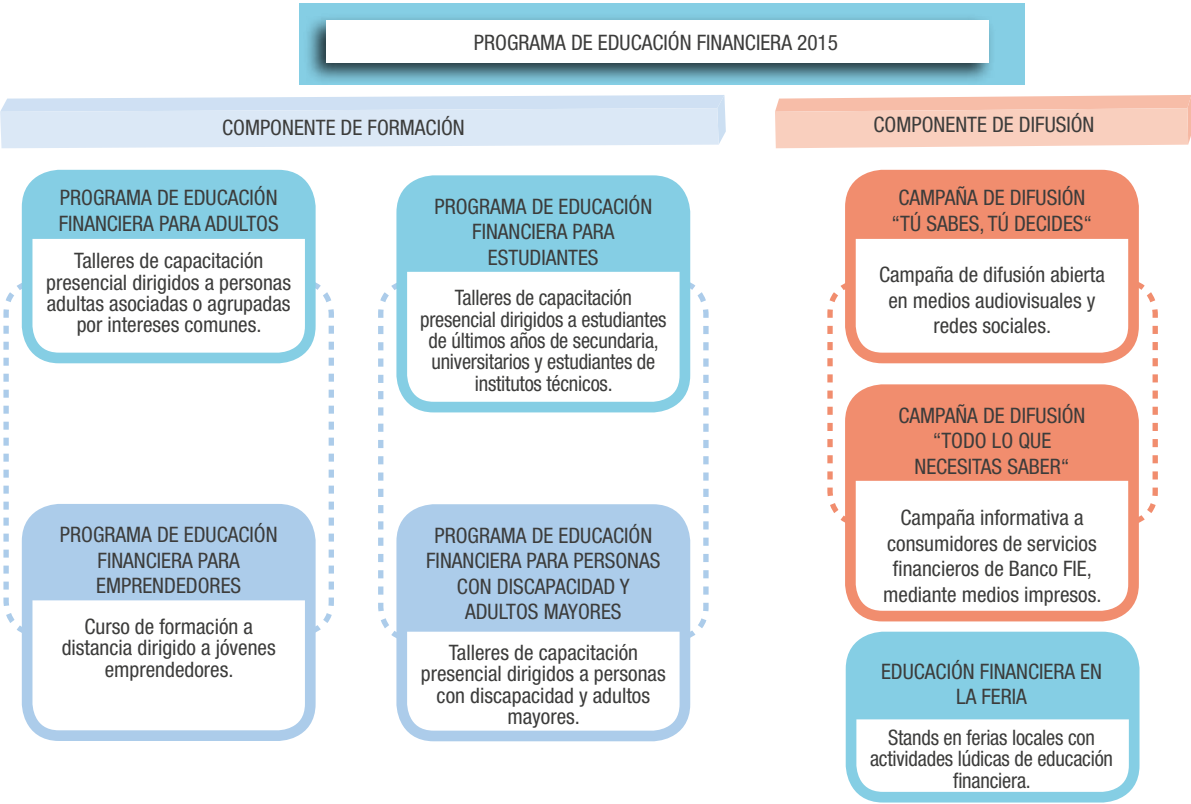
### Crédito Educativo

Es una línea de financiamiento con características sociales que promueve la inclusión financiera de jóvenes, financia el inicio, la continuidad y la culminación de estudios técnicos y universitarios en condiciones favorables para su crecimiento personal y profesional.

Resultado acumulado Crédito Educativo  
(Expresado en \$us)  
Al cierre de gestión

Productos	Total créditos desembolsados	Total monto desembolsado	Saldo de cartera	Tasa de mora
Crédito Educativo	3,650	3,863,441	1,139,494	0.93%

# 5.3 Comunidad



## Educación Financiera

Con el propósito de promover mayor inclusión financiera, **Banco FIE** implementa un Programa de Educación Financiera que prioriza la participación de población rural y periurbana, jóvenes y mujeres, con metodologías apropiadas de acuerdo al segmento y ciclo de vida.

Algunas magnitudes alcanzadas por el programa fueron:

- 11,979 personas capacitadas.
- 53% son jóvenes estudiantes y emprendedores, 47% adultos.
- Cobertura en los nueve departamentos de Bolivia, con 27% del total de personas capacitadas en zonas rurales, 49% en zonas periurbanas y 24 % en zonas urbanas.

- El 64% de la población capacitada es mujer y el 36% es hombre.
- El 96% de la población capacitada demostró una mejora en el nivel de conocimiento a la conclusión de los módulos educativos en los diferentes programas.
- 193 personas con discapacidad visual mejoraron sus habilidades para ejercer su derecho de acceso a servicios financieros



## Capacitación para mejorar las actividades económicas de la clientela y/o comunidad

**Banco FIE** realizó talleres de capacitación a la comunidad y/o clientela en temáticas que son útiles para el desarrollo y mejoramiento de sus actividades, en ese sentido se difundieron contenidos referidos a seguridad alimentaria; manipuleo adecuado de alimentos y manejo integral de plagas. Se capacitaron 347 personas en las ciudades de El Alto, La Paz, Oruro, Cochabamba y Tarija.

## Programas de apoyo a la comunidad

**Banco FIE** incentiva y profundiza una relación constructiva y cercana con la comunidad, desarrollando varias actividades de inversión social privada, filantropía y voluntariado corporativo. Con este objetivo, durante la gestión 2015, apoyó los siguientes programas y proyectos sociales.

- Fundación Arco Iris (La Paz)
- Centro de Rehabilitación y Salud Mental San Juan de Dios (La Paz)
- Asociación Centro Virgen Niña (El Alto)
- Hogar de la Esperanza (Santa Cruz)
- Hogar María Auxiliadora (Cochabamba)
- Albergue Vida Digna (Tarija).

## Programa Microjusticia Bolivia

Los puntos de atención de Microjusticia Bolivia instalados en seis agencias de **Banco FIE** gestionaron el 2015 un total de 939 casos legales y realizaron el registro a 3.115 beneficiarios del Programa de Regularización de Vivienda. La entidad desde el 2007 apoya a la Fundación Microjusticia que brinda asistencia y orientación legal a personas de escasos recursos.

## 5.4 Calificación de Desempeño Social

**Banco FIE** se sometió a evaluaciones de desempeño, las que fueron efectuadas por entidades independientes especializadas en la materia. Estas evaluaciones fueron de carácter voluntario y se realizaron respetando estándares internacionales.

A partir de 2014, de acuerdo a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las entidades financieras reguladas deben realizar anualmente una calificación de Desempeño de RSE. En ese sentido **Banco FIE**, considerando como complementarias las calificaciones de Desempeño de RSE y de Desempeño Social, presentó ambas en la gestión 2015.











**Desempeño**  
Ambiental

# Desempeño Ambiental

## 6.1 Campaña ahorro de energía

**Banco FIE** lanzó un concurso de ahorro de energía eléctrica para todas las Regionales y agencias del banco a nivel nacional. Se comparó el consumo histórico con el consumo del segundo semestre de la gestión, periodo en el que se ejecutó esta campaña. Los/as ganadores/as fueron:

	Agencia
1er Lugar	Agencia Bermejo
	Agencia Yacuiba
2do Lugar	Agencia Villamontes
	Agencia Gran Chaco
3er Lugar	Agencia Cota Cota

## 6.2 Crédito Ambiental

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

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

**Resultado acumulado Crédito Ambiental**  
(Expresado en \$us)  
Al cierre de gestión

Productos	Total créditos desembolsados	Total monto desembolsado	Saldo de cartera	Tasa de mora
Crédito ambiental	891	3,152,387	1,241,792	16.79%

## 6.3 Programas de apoyo al cuidado del medio ambiente

### Cocinas solares para familias del sur de Potosí

Por segundo año consecutivo, **Banco FIE** aportó para la compra de cocinas solares que fueron entregadas a familias de escasos recursos en las poblaciones de Totora K y Sivingani en el sur de Potosí. La donación fue realizada en el marco del Programa de Mitigación de la Huella de Carbono por el Rally Dakar 2015, iniciativa del Ministerio de Culturas y Turismo.

### Lámparas ecológicas para niños y niñas en Cochabamba y Chuquisaca

**Banco FIE** aportó a la Campaña “Iluminando la Navidad de los Niños” con la compra de 1.000 lámparas solares portátiles que fueron entregadas en el municipio de Vinto (Cochabamba) y en la comunidad Isopotindi, municipio de Machareti (Chuquisaca), de esta forma la niñez beneficiada evitará el uso de mecheros que afectan a su salud y disminuyen su rendimiento escolar.

### Programa de Gestión de Residuos Sólidos

**Banco FIE**, en coordinación con la Secretaría Municipal de Gestión Ambiental del Gobierno Municipal de La Paz, implementó el programa piloto de Gestión de Residuos Sólidos en su Oficina Nacional, con el propósito de concientizar e impulsar comportamientos responsables con el medio ambiente y diseminar información relativa al reciclaje de papel y cartón, que constituyen los residuos más comunes en la línea de actividad de Banco FIE, y también plásticos. Para ello, desarrolló la Guía Ambiental para la Gestión Integral de Residuos Sólidos. En 2015, 6,620 kg de residuos de papel y cartón y 234



kg de residuos de plástico generados en la Oficina Nacional fueron reciclados. El monto reciclado de papel y cartón es equivalente al 42% del consumo de estos materiales en la Oficina Nacional durante la gestión.

## 6.4 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, realizó la evaluación de su Huella de Carbono para la gestión 2015 a nivel nacional.

Esta iniciativa, representa una oportunidad para identificar estrategias que mejoren la eficiencia de nuestras actividades, reducir costos operativos y fortalecer nuestra gestión de RSE.

Partiendo de “lo que no se conoce no se puede controlar”, la entidad efectuó la primera medición de su huella de carbono en 2011, siendo esta la segunda medición. 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 CO<sub>2</sub> equivalentes<sup>4</sup>.



En 2015 la Huella de Carbono total de **Banco FIE** es de 3,550 toneladas de CO<sub>2</sub>e, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de 4,088 kg de gas natural GLP, el consumo de 4,100 m<sup>3</sup> de gas natural vehicular, 531,182 litros de gasolina, 2,946 MWh de energía eléctrica, 89 toneladas de consumo de papel y 151 toneladas en generación de residuos sólidos.

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 3,551 empleados y las emisiones por consumo de energía eléctrica para el periodo, equivalente a 1,267 ton CO<sub>2</sub>e. El indicador de intensidad por uso de energía eléctrica es de 0,36 Ton CO<sub>2</sub>e por trabajador/a.

<sup>4</sup> Unidad para comparar la fuerza de radiación de un gas de efecto invernadero con el dióxido de carbono. Es la unidad utilizada para cuantificar la Huella de Carbono.









**Reportes**  
al Pacto Global y  
GRI

# » Reportes al Pacto Global y GRI

## 7.1 Comunicación sobre el progreso al Pacto Global



## 7.2 Reporte GRI

Índice de contenido GRI G4:

El Balance Social 2015, fue preparado de conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI G4, opción Esencial.

Cualquier consulta sobre el presente reporte puede realizarse al correo [contacto.rse@bancofie.com.bo](mailto:contacto.rse@bancofie.com.bo)

En la siguiente tabla se relacionan e identifican los contenidos, descripción y página de localización en el documento:

G4	Página o respuesta	Contenido
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	3	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.
G4-2	3, 28,29	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	6	Nombre de la organización
G4-4	12	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	6	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-6	6	Países en los que opera la organización
G4-7	6	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	6	Indique a qué mercados se sirve
G4-9	11, 12, 28, 29	Determine la escala y dimensiones de la organización
G4-10	34 - 36	Composición de los empleados de la organización.
G4-11	0%	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-13	Ninguno	Cambios significativo que haya tenido lugar durante el periodo, en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros
G4-14	29, 30	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	13	Elabora una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	13	Elabora una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.



G4	Página o respuesta	Contenido
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	6	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	2	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	16	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	16	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	16	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés
G4-27	16	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	2	Periodo objeto de la memoria.
G4-29	2	Fecha de la última memoria.
G4-30	2	Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	61	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	2	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	3	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
GOBIERNO		
G4-34	9, 10, 11, 16	Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno.
G4-35	10, 18	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.
G4-36	10, 18	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.
G4-38	9, 10	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	10	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	10	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	16	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	9 -11. 16	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	Página o respuesta	Contenido
G4-43	58	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	10	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	2	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	58	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	58	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.
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56	6, 17	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	17	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	17	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.

<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>		
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>		
<b>Desempeño económico</b>		
G4-EC1	30	Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC4	No existen	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
<b>Presencia en el mercado</b>		
G4-EC5	58	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	11	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
<b>Prácticas de adquisición</b>		
G4-EC9	58	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.

G4	Página o respuesta	Contenido
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
G4-EN1	49	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	49	Consumo energético interno.
G4-EN5	49	Indique la intensidad energética.
Emisiones		
G4-EN15	49	Emisiones directas de gases invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	49	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	49	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	49	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo		
G4-LA1	58, 60, 61	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	36	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	58, 61	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
G4-LA10	58	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar la culminación de sus carreras profesionales.

G4	Página o respuesta	Contenido
G4-LA11	58	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	10, 34 y 35	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	59	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.
Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16	42	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-S08	60	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	42	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.



RESUMEN DE INDICADORES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA ENTIDADES SUPERVISADAS\*

COD	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	VALOR
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Miembro del Directorio especializado en RSE y ética. Jerarquización de las funciones de RSE: Creación de la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social. Comité de Directorio de Gobierno Corporativo incluye temas de RSE. 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).	cualitativo	cumple
1B	Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	En el marco de las políticas vigentes, velando por la equidad interna, los salarios son asignados en función a una metodología de valoración de cargos y una escala salarial claramente establecidas, buscando compensar en función al nivel de responsabilidad designada a cada cargo.	número de veces	10.40
2B		Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).	El porcentaje de incremento para la persona mejor pagada fue de 9.2%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de 10.1% La persona mejor pagada recibió un incremento equivalente a 0.91 veces el promedio del resto del personal.	número de veces	0.91
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	En el marco de la competitividad externa y velando porque los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida, la entidad busca que el salario promedio mínimo de la escala, esté acorde a los criterios ya descritos, procurando que el mismo se encuentre por encima del salario mínimo nacional fijado por Ley.	numero de veces	1.19
1P	Presencia en la comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	Del 100% de pagos a proveedores de Banco FIE, en principales áreas de operación, el 88.71% corresponde a proveedores nacionales y el 11.29% a proveedores internacionales.	%	88.71%
1T	Trabajo digno y no discriminación	Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	Del total del personal el 53% es mujer y el 47% hombre, el 56% tiene 33 años o menos, el 42% esta entre 34 y 54 años y el 2% tiene 55 años o más	Números enteros	Cuadro N°1
2T		Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	El 50.4% de las contrataciones en 2015 son mujeres y el 49.6% son hombres. El 75.2% tiene 33 años o menos y el 24.8% tiene entre 34 y 54 años.	%	Cuadro N°2
-		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	La rotación media del personal es de 15.1%	%	Cuadro N°3
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	El 0.6% de las contrataciones son de personas con discapacidad con relación al total de empleados.	%	0.6%
1C	Capacitación	Promedio de horas de capacitación al año, desglosada por categoría de empleado	El promedio general de horas de capacitación del personal es de 40.8	Horas promedio	Cuadro N° 4
2C		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	Se capacitó a los trabajadores dentro los siguientes programas de formación continua: Programa LÍDER FIE, Programa de inducción para oficiales de crédito, Programa de inducción para cajeros y Programa "Renovemos nuestro core bancario".	cualitativo	cumple
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Del total del personal sujeto a evaluación (con más de 6 meses en el cargo o unidad organizacional), el 70 % ha sido evaluado.	%	70%

\* Indicadores requeridos por norma a efectos de la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social

COD	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	VALOR
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	El 71.4% de los miembros del Directorio, el 39% de la planta ejecutiva y el 53% del resto del personal son mujeres. Se exponen otros indicadores en las páginas referidas.	Números enteros y/o porcentajes	Ver páginas 10, 34 y 35
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	Los salarios mínimos en cada categoría profesional son los mismos para hombres y mujeres.	%	100%
1H	Derechos Humanos y compromiso social	Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales y Benéficos (Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en gestión)	En 2015 se realizaron varias contribuciones de tipo benéfico y social que alcanzan el 1.2% respecto a las utilidades registradas en 2015.	%	1.2%
2H		Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio.	<b>Banco FIE</b> se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas. <b>Banco FIE</b> adoptó los Principios de Protección al Cliente de Smart Campaign. La declaración universal de los derechos humanos se encuentra publicada en la intranet institucional. Amplia cobertura en capacitación ética. Sólida estructura de gestión ética."	Cualitativo	cumple
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales.	Se mantienen convenios con sindicatos, asociaciones de productores y otros grupos representativos de la población donde Banco FIE tiene presencia, sumando un total de 6,139 operaciones.	%	2.26%
1E	Enfoque Social	Políticas con aspectos mediambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	Manual de Políticas de Responsabilidad Social (líneas para el desempeño social y medioambiental) Manual de Políticas de Crédito (sobreendeudamiento, lista de exclusión entre otros) Manual de Políticas de Servicio al Cliente (trato digno, no discriminación, entre otros) Manuales específicos de productos sociales o medioambientales	cualitativo	cumple
2E		Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	<b>Banco Fie</b> tiene varios productos y servicios que cumplen propósitos sociales, principalmente asociado a facilitar el acceso de la población y promover su inclusión financiera.	Número	Cuadro N°5
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos.	El Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Productos y Servicios – Financieros y no Financieros de <b>Banco FIE</b> establece los lineamientos para el diseño y desarrollo de productos y servicios en todo su ciclo de vida.	cualitativo	cumple
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario.	<b>Banco FIE</b> aplicó cuatro subprogramas de Educación Financiera y tres programas de difusión de información en 2015. Más información en página 44.	cualitativo	cumple
1S	Satisfacción del cliente	Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes.	<b>Banco FIE</b> aplica varios mecanismos de retención y fidelización de clientes. Más información en páginas 42 y 43.	cualitativo	cumple
2S		Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada.	<b>Banco FIE</b> aplica estudios para la evaluación continua de la calidad de servicio y la satisfacción de clientes: estudio de cliente incógnito, estudio de intención de deserción, reunión anual con clientes, control de tiempos de espera en cajas y plataforma y sistema de reclamos. Más información en página 42.	cualitativo	cumple
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas.	Más información en páginas 42 y 43.	Números enteros y porcentajes.	Total 2.787 reclamos recibidos. 100% reclamos resueltos

COD	ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	VALOR
1A	Conciencia Ambiental	Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua.	Concurso de ahorro de energía eléctrica que involucró a oficinas del banco a nivel nacional. Campaña de concientización interna y externa. Más información en página 48.	cualitativo	cumple
2A		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan.	<b>Banco FIE</b> aplicó el programa de Gestión de Residuos Sólidos en oficina Nacional, y cuenta con la Guía Ambiental para la Gestión Integral de Residuos Sólidos, que tiene por objeto informar, concientizar e impulsar comportamientos responsables con el medio ambiente en los trabajadores. El 42% del papel consumido en oficina Nacional fue reciclado.	cualitativo	cumple
3A		Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Ver cuadro N° 6	Monto	Bs.139,700
		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente.	Con el propósito de impulsar mejoras medioambientales en las actividades económicas de la clientela, <b>Banco FIE</b> otorga el “Crédito Ambiental” orientado a financiar la adopción de nuevas tecnologías o inversiones vinculadas con la disminución o limitación de impactos y/o que promuevan reciclaje y reutilización de insumos.	cualitativo	cumple
1N	Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa.	El total de sanciones monetarias es 47, por un monto total de Bs.53,216 El total de sanciones no monetarias es 3.	Monto y número	Bs. 53,216 N° monetarias 47 N° no monetarias 3

CUADRO N° 1. Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento

DEPARTAMENTO	igual o mayor a 55		entre 34 y 54 años		igual o menor a 33 años		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Beni			6	13	27	13	59
Chuquisaca	2	2	43	36	44	41	168
Cochabamba		3	67	81	160	96	407
La Paz	7	30	306	443	558	384	1,728
Oruro			19	22	48	23	112
Pando			4	15	17	13	49
Potosí			50	41	41	39	171
Santa Cruz	5	6	127	132	205	145	620
Tarija		2	64	40	91	40	237
<b>Total general</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>686</b>	<b>823</b>	<b>1,191</b>	<b>794</b>	<b>3,551</b>

**CUADRO N° 2. Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento**  
(Expresado en porcentaje)

DEPARTAMENTO	igual o mayor a 55		entre 34 y 54 años		igual o menor a 33 años		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Beni				0.4	1.1	0.5	2.0
Chuquisaca			0.4	0.5	2.0	0.7	3.6
Cochabamba			0.2	1.5	2.4	4.8	8.9
La Paz			5.5	8.4	23.4	15.9	53.2
Oruro			0.5	0.2	1.3	0.9	2.9
Pando				0.2	1.3	0.4	1.9
Potosí			0.2	1.3	0.7	2.8	5.0
Santa Cruz			1.5	3.3	7.5	6.2	18.5
Tarija			0.2	0.5	2.2	1.1	4.0
Total general			8.5	16.3	41.9	33.3	100

**CUADRO N° 3. Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento**  
(Expresado en porcentaje)

DEPARTAMENTO	igual o mayor a 55		entre 34 y 54 años		igual o menor a 33 años		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Beni				20.8	23.3	19.2	19.2
Chuquisaca			6.4	6.9	26.3	11.1	11.5
Cochabamba		14.3	3.7	7.0	11.9	24.3	11.9
La Paz			10.5	10.4	21.7	24.5	16.5
Oruro			16.2	4.5	17.7	14.3	13.8
Pando			11.1	6.7	36.0	12.0	16.9
Potosí			2.8	15.6	10.1	39.1	14.8
Santa Cruz	16.7	20.0	11.0	14.7	17.2	23.5	16.6
Tarija	100.0	20.0	4.7	10.0	11.3	9.9	9.4
Total general	12.5	5.5	8.6	10.8	18.5	23.0	15.1

**CUADRO N° 4. Promedio de horas de capacitación al año, desglosada por categoría de empleado**

Cargos		promedio de horas
Oficina Nacional	Gerentes y Subgerentes Nacionales	27,0
	Otros Nacional	31,1
Regionales	Gerente y Subgerente Regional	25,4
	Jefe de Agencia	44,9
	Supervisor Comercial	39,1
	Oficial de créditos	49,2
	SAO	56,0
	Oficial de Plataforma	40,9
	Cajero	52,5
	Otros Cargos Regional	19,6
Total general		40,8

NOTA: La carga horaria incluye capacitación regulatoria y no regulatoria.



CUADRO N° 5. Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio (Desglosado según su propósito)

Producto/ Servicio		Propósito y beneficio social
Crédito	Microcrédito	El propósito es facilitar financiamiento para actividades económicas de pequeña escala.
	Crédito de Vivienda de Interés Social	El propósito es beneficiar a personas que no poseen una vivienda, mediante un financiamiento que contempla requisitos y tasas más flexibles y accesibles, de acuerdo a norma.
	Crédito Agropecuario	El propósito del crédito es brindar ventajas financieras a productores del país para que puedan mejorar y diversificar su producción aportando así la seguridad alimentaria.
	Crédito a la cadena productiva	El propósito del crédito es apoyar a los productores rurales en el cumplimiento oportuno de pedidos de compradores locales o internacionales, formalizados a través de órdenes o contratos de compra. Es un producto destinado a financiar capital de operaciones a corto plazo.
	Crédito Ambiental	El propósito del crédito es apoyar la preservación del medio ambiente, financiando la compra de maquinaria y otras inversiones en tecnologías, que permitan disminuir el impacto ambiental de sus actividades.
	Crédito Educativo	El propósito del crédito es brindar financiamiento a jóvenes para iniciar, continuar y finalizar sus estudios superiores, bajo condiciones adecuadas a sus necesidades.
	Crédito Nuevos Emprendimientos	El propósito es incentivar y apoyar a jóvenes emprendedores que tengan una visión de negocio independiente y necesiten apoyo económico para iniciar su proyecto.
Ahorro	Cuenta de ahorro	La cuenta de ahorro (base) de <b>Banco FIE</b> fue diseñada con el propósito de facilitar el acceso y mantiene montos mínimos de apertura y mantenimiento muy bajos y la posibilidad de utilizar una de las redes de puntos de atención más grandes en Bolivia sin restricciones.
	Ahorro Programado	Tiene el propósito de incentivar el ahorro mediante un plan estructurado para cada persona en particular.
	Caja de Ahorro Peso a Peso	El propósito es facilitar el acceso de sectores de la población que presentan alta vulnerabilidad (personas de la tercera edad, lustrabotas o niñez en condición de calle y otros) que en algunos casos tendrán su primer acercamiento al sistema financiero.
	Mi cajita de ahorro	El propósito del producto es incentivar la disciplina de ahorro en niños y niñas, con el apoyo de los padres o tutores legales, premiando sus saldos con tasas de interés competitivas.
	Cuenta Libre - Banca Joven	El propósito del producto es facilitar el acceso a beneficios orientados a cubrir expectativas y necesidades de jóvenes entre 18 y 35 años de edad, con tarjeta de débito personalizada.
Otro	Microjusticia	<b>Banco FIE</b> brinda un espacio dentro de las oficinas, facilita mobiliario, equipos y material promocional a la Fundación Microjusticia Bolivia que ofrece asesoramiento legal básico a las personas que así lo requieren.

CUADRO N° 6. Desglose de gastos e inversiones medioambientales

Destino	Proyecto	Descripción	Expresado en Bs.	Impacto
ECONUR	Campaña “Iluminando la Navidad”	Apoyo con la dotación de 1,000 lámparas ecológicas (solares) a niños en poblaciones con altos niveles de pobreza en Cochabamaba y Chuquisaca.	70.100,00	Medio ambiente
SERVICIOS AMBIENTALES	Proyecto “Huella de Carbono del Rally Dakar 2015 - tramo Bolivia”	Aporte para la dotación de 40 cocinas solares a familias de las regiones de paso de Dakar para mitigar la huella de carbono	69.600,00	Medio ambiente







(591 –2) 2173600

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

[contacto.rse@bancofie.com.bo](mailto:contacto.rse@bancofie.com.bo)

[f/BancoFieBo](https://www.facebook.com/BancoFieBo)