



ÍNDICE DE CONTENIDO Capítulo Página Carta del Presidente del Directorio 5 Perfil de FIE S.A. 11 Nuestra Historia La RSE para FIE Misión y visión Estructura organizacional Gobierno corporativo Productos y servicios Dónde está FIE S.A. Cifras Asociaciones Rating social Premios y reconocimientos recibidos el 2008 Compromiso con la ética 29 Valores Ética Acciones para prevención, control, detección y reporte de legitimación de ganancias ilícitas Compromisos que se muestran en cifras 35 Estado de demostración de la distribución de los ingresos Desempeño social 39 Compromisos con nuestros grupos de interés Colaboradores Clientes Proveedores de bienes y servicios Financiadores Estado - Gobierno Comunidad

Desempeño ambiental	6.	87
Desempeño económico	7.	95
Reporte al Pacto Global Carta de Gerente General de adhesión al pacto global	8.	99
Índice GRI	9.	103

FIE S.A. se preocupa por emplear un lenguaje equitativo entre mujeres y hombres. La Real Academia Española de la lengua castellana no da solución a la predominancia del uso genérico masculino para denominar a ambos géneros en el lenguaje, de modo que lo usamos como convención social, esperando que exista una solución en el futuro próximo.





Por segundo año consecutivo, presentamos nuestra memoria de responsabilidad social, acompañando la memoria institucional anual, como la primera institución de microfinanzas en Bolivia que divulga las prácticas de RSE utilizando estándares globales, en línea con nuestro valor de transparencia en la información. Este hecho es trascendente para la entidad porque involucra un proceso que comprende la adopción de la RSE no sólo a nivel filosófico, sino como un modelo integral de gestión.

Hoy en día la humanidad enfrenta nuevos desafíos, acentuados por el aumento de la pobreza y la exclusión, que agobian a amplios segmentos de la población. La persistencia de esta situación pone en evidencia la imperante necesidad de generar verdaderos compromisos de los actores sociales, entre los que se cuenta la empresa privada, con el desarrollo de las comunidades con las cuales se vinculan.

Ese espíritu es el que acompaña a **FIE S.A.** desde su creación hace más de 20 años como organización sin fines de lucro. Desde entonces hasta hoy, con 10 años como entidad regulada, el compromiso que asumimos para atender las necesidades de miles de mujeres y hombres dedicados a actividades empresariales por cuenta propia, excluidos del sistema financiero por su escala y sus condiciones de informalidad, ha mantenido vigencia y se ha fortalecido bajo el convencimiento de que el microcrédito es un camino para la superación de las desigualdades y de la falta de oportunidades.

En este sentido, el presente documento expone la información referente a la interacción con nuestros diferentes grupos de interés y constituye, además, una presentación equilibrada y razonable de los impactos generados en los ámbitos económico, social y ambiental. Asimismo, incluimos la calificación asignada a **FIE S.A**. por organismos especializados en la medición del desempeño social, utilizando estándares e indicadores globalmente aceptados. Este hecho nos ha brindado dos satisfacciones: primera, una calificación que nos asegura que estamos en el camino correcto hacia el cumplimiento de nuestra misión y, segunda, el ubicarnos como pioneros entre las entidades financieras reguladas en la aplicación de mecanismos globales de medición y divulgación de nuestro desempeño social.

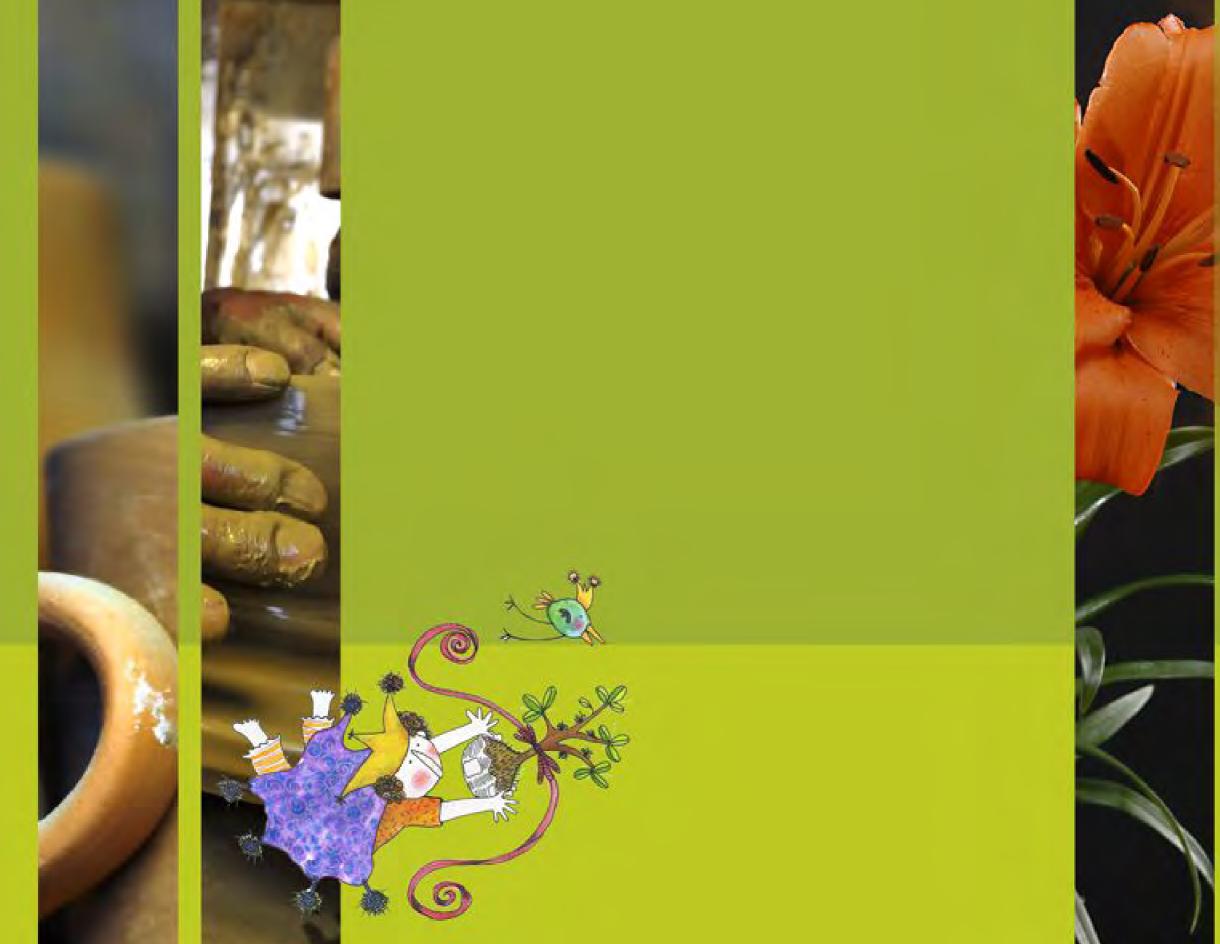
Asimismo es importante destacar que hemos mantenido vigente la estrategia de ampliación de la cobertura de servicios hacia zonas rurales o con escasa probabilidad de atención de sus necesidades financieras. Es así que durante la gestión que comprende la presente memoria, 2008, hemos abierto ocho oficinas en zonas rurales y ciudades intermedias alejadas de centros urbanos. Esta estrategia, vigente desde hace cuatro gestiones, nos permite contar hoy con el 26% de nuestras agencias en zonas rurales y ciudades intermedias, ofreciendo productos adaptados a las necesidades locales y con una visión de servicio que prioriza la atención de estos segmentos sin establecer costos transaccionales diferentes a los de las ciudades y mejorando notablemente las condiciones de oferta existente.

Deseo resaltar que cada uno de los más de 1,350 colaboradores, mujeres y hombres, han contribuido a la consecución de nuestros objetivos y han sido las manos y el corazón de nuestra institución, haciéndola verdaderamente humana. Sin el compromiso y accionar íntegro de cada uno de ellos, todo cuanto exponemos en este documento no sería posible.

La presente, es sólo una muestra de la forma en que encaramos un modelo de gestión socialmente responsable, con el convencimiento de que aún queda mucho por hacer. Sabemos que, en base a los compromisos asumidos, podemos contribuir a nuestra comunidad, actuando en conjunto hacia la búsqueda de una mejor calidad de vida para todos.

Enrique Soruco Vidal Presidente de Directorio







PERFILDEFIES.A.





El Centro de Fomento a Iniciativas Económicas nació como Organización No Gubernamental (FIE ONG) el 13 de noviembre de 1985, con una idea que marcaría la diferencia en cuanto a financiamiento en Bolivia: "crédito en lugar de donación".

Al apoyar el desarrollo de pequeñas unidades productivas, dirigidas por familias de escasos recursos económicos -excluidas del sistema financiero tradicional hasta ese momento- se dotaba de un elemento innovador para la iniciativa productiva del país buscando contribuir al nacimiento de una nación pujante que tome las riendas de su presente y su futuro.

FIE ONG -entidad pionera en microcrédito individual en Bolivia- conforma una sociedad anónima con la figura de Fondo Financiero Privado. Desde entonces opera bajo la tuición de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF), y FIE ONG se mantiene como principal accionista de **FIE S.A.**

Con el paso del tiempo, **FIE S.A.** ha establecido una relación con su clientela y comunidad basada en dos condiciones básicas: respeto y confianza mutua, pilares traducidos a la filosofía de trabajo.

FIE S.A. ha mantenido la línea de acción definida por FIE ONG a través del tiempo, profundizando prácticas socialmente responsables en beneficio de sus colaboradores, su clientela, su comunidad y todos sus públicos de interés.

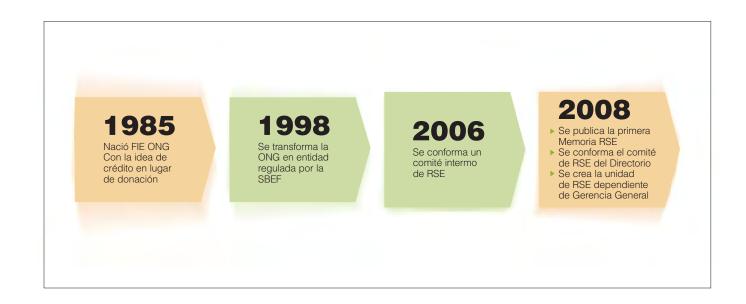
La entidad incorpora formalmente la responsabilidad social en la gestión 2006, a través de la constitución de un comité de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) conformado por colaboradores de distintas áreas de oficina nacional.

A partir de 2008, se da mayor impulso a la sistematización del accionar con responsabilidad social, creando una unidad que depende de la Gerencia General, cuya función fundamental es

integrar, en la gestión diaria, las dimensiones social, ambiental y económica, considerando la ética como eje de la práctica empresarial. Ese mismo año, se conforma en Directorio el comité de RSE cuyo objetivo es supervisar, ajustar y velar el cumplimiento del marco y el plan estratégico, y de acciones de RSE en función a cada grupo de interés.

Se pretende que quienes hacen de **FIE S.A.** la empresa vanguardia del microcrédito actúen con la convicción de que para realizar una gestión socialmente responsable se requiere el compromiso y apoyo de todos los colaboradores, desde los altos ejecutivos hasta los últimos niveles.

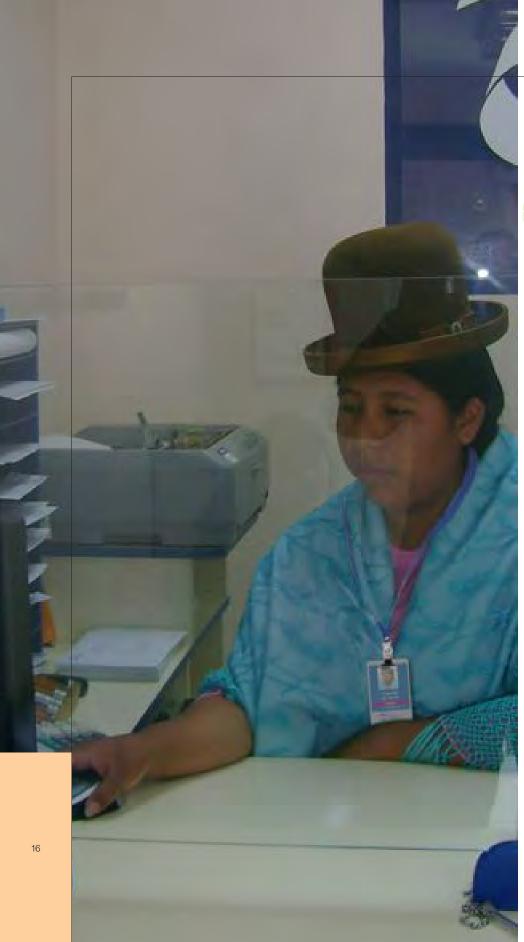
El año 2008 la entidad publicó la primera memoria de Responsabilidad Social con información al cierre de 2007. Esta memoria fue elaborada en conformidad con los lineamientos del Global Reporting Iniciative (GRI) y mostró el avance de los principios del Pacto Global. Con esta publicación, **FIE S.A.** demuestra ser la primera institución microfinanciera del país y una de las primeras en América Latina al presentar este tipo de reportes.





FIE S.A. define la RSE como un modelo de gestión enmarcado en una visión de negocios que persigue la obtención de resultados financieros sostenibles, con justicia distributiva y respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente.

La Responsabilidad Social es transversal a todas las actividades en la entidad, lo que implica una contribución activa y voluntaria al mejoramiento ético, social, económico y ambiental de los ámbitos donde opera, contribuyendo a crear entornos de equidad, dignidad, sustentabilidad y competitividad.



MISIÓN VISIÓN

Nuestra misión

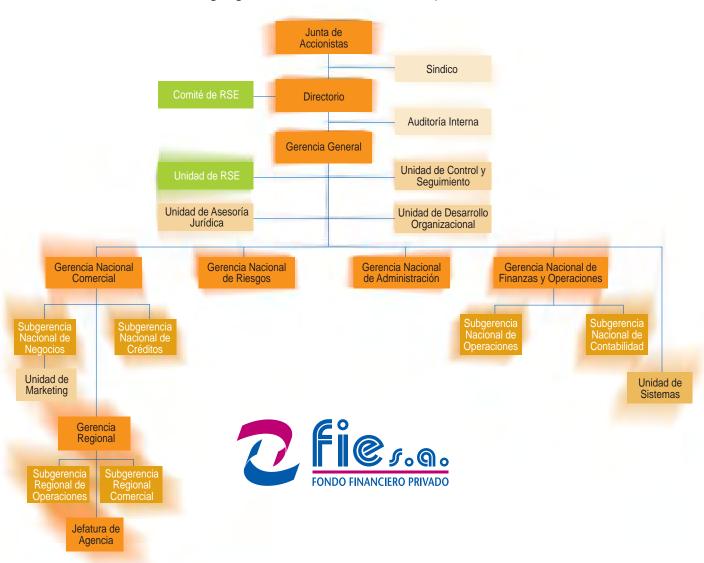
Ser la institución financiera preferida por la micro y pequeña empresa del país, por su reconocida solvencia y la calidad de sus servicios, atrayendo a inversionistas que están comprometidos con el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia.

Nuestra 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.



Como se muestra en el organigrama, la Unidad de RSE tiene dependencia directa de la Gerencia General.





Accionistas

Al cierre de 2008, el paquete accionario está compuesto por 1.252.611 acciones, siendo el principal accionista FIE ONG, con un 50.28%. En su mayoría, los accionistas son inversionistas sociales.

El 60,68% del capital corresponde a accionistas bolivianos y el 39,32% a accionistas extranjeros.

El 89,23% del paquete accionario pertenece a personas jurídicas, y el 10,77% a personas naturales. Entre las personas jurídicas participan entidades de financiamiento, fondos de inversión para el desarrollo y organizaciones sin fines de lucro.

Directorio

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

Mensualmente, el Directorio se reúne para tomar decisiones estratégicas relacionadas no sólo con el desempeño económico, sino también con la gestión social y ambiental de FIE S.A. Éste guía y supervisa la estrategia de RSE, a través de un comité que se reúne por lo menos cada tres meses y que está integrado por al menos tres personas sean o no integrantes del Directorio.

En aras de afianzar el desempeño de un buen gobierno corporativo, a partir de las recomendaciones del taller sobre buen gobierno corporativo realizado en febrero de 2008, FIE S.A. constituye los comités de Directorio, como instancias encargadas de estudiar en profundidad asuntos específicos asignados por el Directorio, cuyo mandato es analizar las propuestas desarrolladas por la Administración, para formular las recomendaciones pertinentes al Directorio en pleno. Estos comités son: de auditoria, riesgos y crédito, activos y pasivos, recursos humanos, tecnología, responsabilidad social y gobierno corporativo.



Durante 2008, Directorio conformó con carácter transitorio el Comité de Gobierno Corporativo, con la tarea de elaborar un Manual de Buen Gobierno Corporativo, cuya aprobación se gesta durante el primer trimestre de la gestión 2009. En este manual se contemplan temas como: los roles, funciones y auto evaluación, funcionamiento, comités, auto evaluación del Directorio, así como criterios para encarar situaciones relacionadas con conflictos de intereses.



Los productos y servicios que brinda **FIE S.A.** satisfacen necesidades sentidas de la clientela tanto a través de la facilitación de su gestion economica-empresarial (financiamiento) como facilitando la vida de las personas (ahorro, pago de servicios, etc.).

El portafolio de productos y servicios que la entidad pone a disposición de su clientela, es el descrito a continuación:





DEPARTAMENTO	PROVINCIA	MUNICIPIO	AGENCIAS	CAJAS EXTERNAS	VENTANILLAS	TOTAL
La Paz	Murillo	La Paz	12	7	8	27
	Murillo	El Alto	12	7	3	22
	Ingavi	Viacha	1	2	0	3
	Caranavi	Caranavi	1	0	0	1
	Nor Yungas	Coroico	1	0	0	1
	Ingavi	Desaguadero	1	0	0	1
	Sud Yungas	Palos Blancos	1	0	0	1
	Total Departamento La Paz		29	16	11	56
Cochabamba	Cercado	Cochabamba	5	3	4	12
	Quillacollo	Quillacollo	1	0	0	1
	Quillacollo	Colcapirhua	1	0	0	1
	Chapare	Chimoré	1	0	0	1
	Carrasco	Puerto Villarroel	1	0	0	1
	Total Departamento Cochabamba		10	3	4	17
Santa Cruz	Obispo Santiesteban	Montero	1	0	0	1
	Germán Bush	Puerto Suárez	1	0	1	2
	Total Departamento Santa Cruz		11	6	7	24
Oruro	Cercado	Oruro	1	2	4	7
	Total Departamento Oruro		1	2	4	7
Chuquisaca	Oropeza	Sucre	2	3	0	5
	Nor Cinti	Camargo	1	0	0	1
	Total Departamento Chuquisaca		3	3	0	6
Potosí	Tomas Frías	Potosí	3	3	0	6
	Sur Chichas	Tupiza	1	0	0	1
	Quijarro	Uyuni	2	0	0	1
	M. Omiste	Villazón	1	0	2	3
	Total Departamento Potosí		6	3	2	11
Tarija	Cercado	Tarija	3	0	1	4
	Arce	Bermejo	1	0	0	1
	Gran Chaco	Yacuiba	1	0	0	1
	Gran Chaco	Villamontes	1	0	0	1
	Mendez	San Lorenzo	1	0	0	1
	Total Departamento Tarija		7	0	2	9
Beni	Cercado	Trinidad	1	1	0	2
	Total Departamento Beni		1	1	0	2
Pando	Nicolás Suárez	Cobija	1	0	0	1
	Total Departamento Pando		1	0	0	1
	TOTAL		69	34	30	133



FIE S.A. es una entidad que sólo tiene operaciones en Bolivia y cuya sede principal está ubicada en la ciudad de La Paz.

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

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

CIFRAS

FIE S.A. está dentro las cuatro entidades financieras más grandes que hacen microfinanzas en Bolivia, y el 2008 ha sido un año de expansión y crecimiento, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cifras relevantes Al cierre de 2007 y 2008

	UNIDAD	31/12/2007	31/12/2008
Oficiales de crédito	Nº	317	405
Otros colaboradores	Nº	736	926
Total colaboradores	Nº	1.053	1.331
Patrimonio Neto	Miles de \$US	19.878	31.658
Activos	Miles de \$US	196.628	294.995
Cartera Bruta	Miles de \$US	161.253	246.187
Clientes de crédito	Nº	79.553	103.584
Depósitos del público	Miles de \$US	100.483	159.726
Agencias	Nº	58	69
Cajas externas y ventanillas	Nº	45	64
Agencias, cajas externas y ventanillas	Nº	103	133
PARTICIPACION EN EL MERCADO ¹			
Cartera	Monto	17,50%	18,88%
Clientes de crédito	Nº	20,72%	20,51%
Depósitos del público	Monto	14,11%	14,99%
Agencias	Nº	18,77%	19,71%
CRECIMIENTO			
Cartera en monto	en el año	58,57%	52,67%
Nº de clientes	en el año	23,42%	30,21%
Depósitos del público	en el año	78,80%	58,95%

¹ Fuente: ASOFIN

ASOCIACIONES

La entidad ha privilegiado su desempeño independiente en el marco de una gestión con plena autonomía, razón por la cual su adscripción a organizaciones de diversa índole ha sido limitada. No obstante **FIE S.A.**, en base al espíritu de trabajo en red y alianzas y de estar actualizado con las tendencias y mejores prácticas en el ámbito, considera como parte de su responsabilidad con la sociedad, difundir los logros y experiencias acumuladas en el tiempo. Las organizaciones en las que la entidad participa son las siguientes:

- ASOFIN (Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas). Institución que agremia a las entidades reguladas especializadas en microfinanzas. En junio de 2005 FIE S.A. junto con los otros asociados han firmado una declaración de valores y principios que guiaran las relaciones competitivas entre los asociados de ASOFIN.
- Pacto Global de las Naciones Unidas. FIE S.A. es una de las 44 empresas adheridas al Pacto global en Bolivia; el 2008 la institución ha renovado su compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas enviando su primer Informe de Progreso y la memoria social al 2007.
- GRI GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI). Iniciativa internacional que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sustentable. La entidad presenta en esta memoria los indicadores de desempeño económico y social conforme establece el GRI.



En línea con nuestro valor de transparencia en la información, la entidad ha buscado la opinión de organismos especializados en la evaluación de desempeño social para la asignación de un rating o calificación bajo estándares globalizados y de fácil comprensión para los públicos interesados.

² El rating social está dirigido a evaluar el desempeño social con énfasis en el nivel de cumplimiento de la misión institucional.

En este sentido, se contrató a Microfinanza Rating para la realización del primer rating social de la entidad, considerando información hasta marzo de 2008. La calificación asignada fue: **BBB+**, misma que significa: "Capacidad completamente adecuada para poner efectivamente su misión social en práctica y promover los valores sociales. Alta probabilidad de alcanzar los objetivos sociales".

A diciembre de 2008 Planet Rating realizó el segundo rating social, asignando la calificación de 4-, ésta es la segunda mayor calificación que Planet ha otorgado en la región y refleja un "buen desempeño social, con un compromiso claro con sus metas sociales y manejo razonable del desempeño social y riesgos de responsabilidad social". Asimismo, cabe recalcar que en el análisis, en lo concerniente a Responsabilidad Social, **FIE S.A.** obtuvo la máxima calificación. Las calificaciones por cada área de análisis fueron las siguientes: Calificación Global de Desempeño Social **4-**, Institucionalización del Desempeño Social **3**, Alcance y Oferta de Servicios **4** y Responsabilidad Social **5**.

Los puntos que Planet Rating, ha destacado en la calificación han sido:

- FIE es una institución comprometida con su misión y la responsabilidad social, apoyada por accionistas y financiadores de importante trayectoria social y microfinanciera alineados a la filosofía de trabajo de la institución.
- ▶ FIE ha mostrado su capacidad de mantener un crecimiento sostenido en el periodo de análisis, la misma que se verá fortalecida por la próxima transformación a entidad bancaria. Proceso que ha incluido una evaluación del riesgo de pérdida de la misión social, siendo prioridad para los órganos de gobierno no modificar la misión, el mercado meta ni la filosófica de trabajo.
- ▶ En el 2008, se incluyó en el plan estratégico objetivos y planes sociales. Sin embargo, se requiere reforzarlos a través de una reflexión estratégica con mayores horizontes de planeación, una clara definición del perfil del microempresario más allá del criterio económico, la identificación de sus necesidades no financieras y un mayor número de indicadores sociales alineados a las mejores prácticas.
- ▶ El cumplimiento de la misión social de FIE se viene demostrando con la participación en el capital y en el directorio de inversionistas y financiadores de corte social. Asimismo, su amplia gama de productos de crédito y ahorro, el crecimiento sostenido de sus operaciones y su nivel de participación de mercado son elementos que contribuyen al buen desempeño social de FIE.
- Sin embargo, el aún incipiente proceso de evaluación de la satisfacción y deserción de clientes y de estudios de impacto limita la capacidad de institución de determinar el nivel de adecuación de sus servicios a la clientela actual y potencial.
- ▶ El compromiso con la responsabilidad social que mantiene FIE se ha traducido en programas de transparencia, protección al cliente, participación en la comunidad y las políticas de protección al medioambiente.





El 2008 **FIE S.A.** ha recibido los siguientes premios y reconocimientos:

- Premio Oikocredit 2008, en reconocimiento al desempeño social y trayectoria a lo largo de los años generando un destacado impacto social conforme a la misión y valores de Oikocredit.
- ► Certificado de transparencia 2007 otorgado por Microfinance Information Exchange MIX y ASOFIN, otorgando cinco diamantes por mejorar la transparencia, calidad y confiabilidad de la información microfinanciera.
- ▶ Premio a la excelencia en logros por el producto Crédito a la Cadena Productiva otorgado por Arco USAID Bolivia.









La ética y los valores son los fundamentos para el accionar de todos y cada uno de los hombres y mujeres que prestan servicios en **FIE S.A.**



Los valores que definen la identidad de **FIE S.A.** y que son la base sobre la cual construye su modo de actuar y las relaciones con los distintos públicos de interés son:

Honestidad

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

Responsabilidad

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

Respeto

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

Lealtad

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

Justicia

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

Transparencia

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



El código de ética -que describe la identidad de **FIE S.A.**- representa el compromiso de los colaboradores para consigo mismos, la entidad y la sociedad, en cuanto a declaración de los valores que promoverán en su actividad profesional y principios que guiarán sus actos, frente a todos los públicos de interés y pretende cuidar la reputación de la entidad ya que debe permanecer la confianza, que se ha conquistado de los grupos de interés la cual se debe retribuir, desarrollando tareas con intachable honestidad, respeto, responsabilidad, justicia y transparencia.

Un ejemplar de este documento es distribuido a todos los colaboradores al momento de ingresar a la institución y se imparte capacitación en el taller de inducción.



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



El 2005, se han creado los comités de ética, en cada Regional y en Oficina Nacional con el fin de:

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

Los Comités de Ética están conformados por colaboradores de la entidad, son totalmente independientes y actúan buscando lograr equidad y objetividad, tratando a todos los colaboradores por igual sin considerar posición o jerarquía.

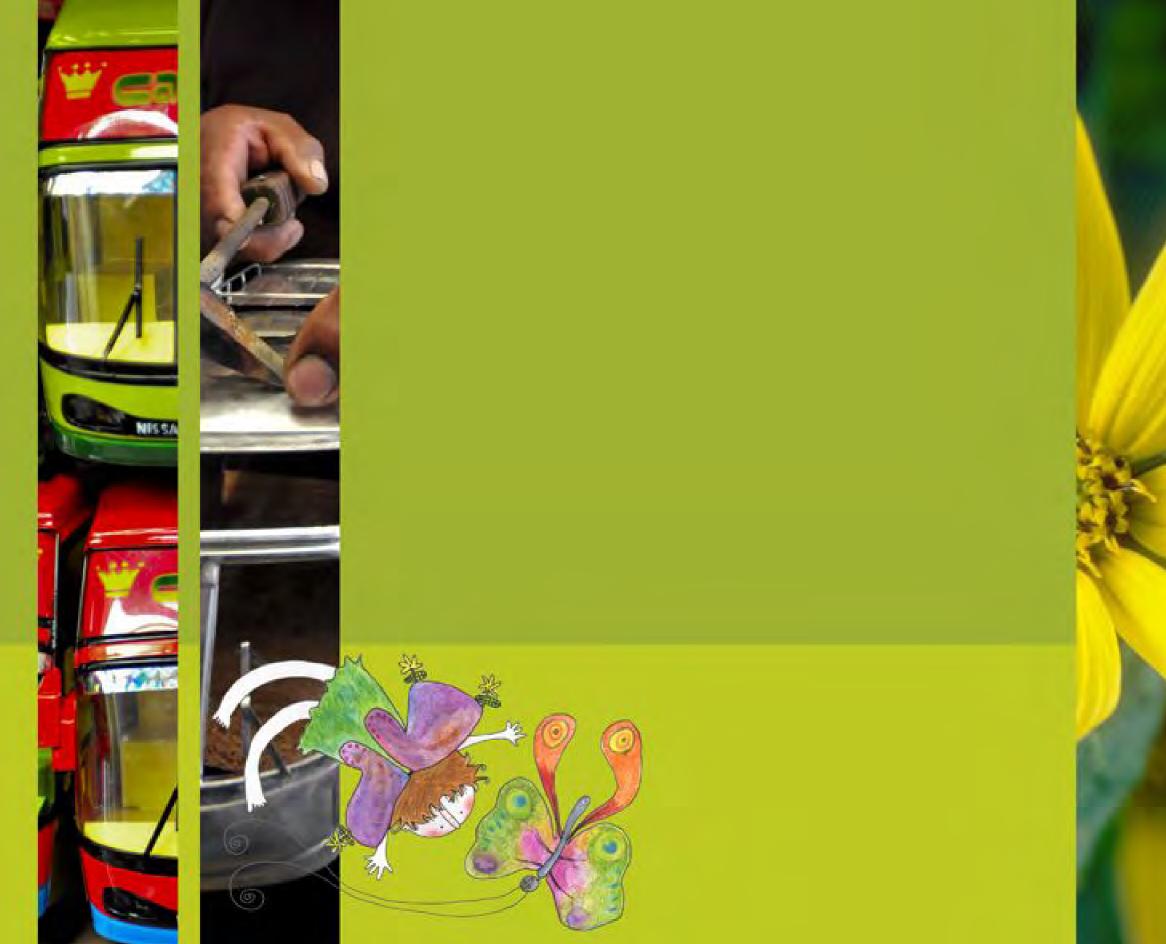
Los lineamientos para un accionar adecuado de los representantes éticos y comités de ética están plasmados en un manual "POLÍTICAS Y NORMAS PARA LOS REPRESENTANTES ÉTICOS Y LOS COMITÉS DE ÉTICA" de **FIE S.A.**

El 2008, se realizó el taller "Actualización para los miembros de los comités de ética" mismo que tuvo como objetivo fortalecer los conocimientos y habilidades de los miembros de los comités a nivel nacional a fin de que éstos cuenten con mayores herramientas para la atención de casos o actividades de promoción de la ética institucional.

Con el fin de compartir experiencias entre los comités de ética se ha establecido un espacio para estos en la intranet.

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

FIE S.A. mantiene su determinación para adoptar medidas necesarias que permitan detectar transacciones inusuales, capaces de afrontar las estrategias siempre cambiantes de los que legitimizan ganancias ilícitas, para lo cual se ha implementado un software llamado SPIA, acompañado de un permanente proceso de capacitación de todos los colaboradores de la entidad.



COMPROMISOSQUE SEMUESTRANENCIFRAS

ESTADO DE DEMOSTRACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS



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

Estado de demostración de la distibución del ingreso Al cierre de 2007 y 2008

	2007		2008		
CONCEPTOS	MONTO(1)	%	MONTO(1)	%	
Ingresos financieros	25.872	86,26%	42.743	87,25%	
Otros ingresos operativos (4)	3.722	12,41%	5.860	11,96%	
Recuperación de activos financieros (2)	397	1,32%	385	0,79%	
Otros ingresos	3	0,01%	0	0,00%	
TOTAL INGRESOS	29.995	100,00%	48.988	100,00%	
(-) Reserva para incobrabilidad (3)	3.715	12,39%	5.070	10,35%	
INGRESOS NETOS DE RESERVA PARA INCOBRABILIDAD	26.280		43.918		
(-) Ajuste por inflación	-215	-0,72%	2.443	4,999	
INGRESOS NETOS DE RESERVA PARA INCOBRABILIDAD					
Y AJUSTE POR INFLACIÓN	26.495		41,474		
DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:					
Colaboradores	9.029	34.08%	13.990	33,739	
Financiadores	4.089	15,43%	6.175	14,899	
Ahorristas	3.260	12,30%	6.058	14,619	
Estado	2.254	8,51%	3.217	7,769	
Reinversión en la entidad	1.230	4,64%	1.936	4,679	
Accionistas (5)	2.571	9,70%	4.354	10,509	
Comunidad (6)	50	0,19%	21	0,059	
Proveedores de bienes y servicios	3.916	14,78%	5.549	13,389	
Aportes otras entidades	30	0,11%	49	0,129	
Directores	67	0,25%	126	0,309	
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	26.495	100,00%	41.474	100,009	

- **Notas:**El 2007 se incluyeron \$us. 107.000 por concepto de comisiones por servicios financieros en Proveedores, que se reclasifican en este estado a Financiadores.

- (1) En miles de dólares estadounidenses
 (2) No incluye disminución de previsiones
 (3) Neto de recuperación de activos financieros, es el saldo de la cuenta 430.00 menos los importes de la cuenta 532.00
 (4) Se resta el costo de venta de los bienes realizables de las cuentas 442.01 a la 442.05 y la cuenta 443, pérdidas por inversiones permanentes
 (5) Es el monto total de las utilidades, menos el 10% de Reserva legal que se computa como reinversión en la entidad
 (6) El aporte que se ha hecho a la comunidad aparte de provenir del resultado, proviene de un fondo de aporte voluntario de los accionistas





DESEMPEÑOSOCIAL



COMPROMISOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

FIE S.A. ha identificado los grupos de interés listados a continuación, sin embargo, ha priorizado a los colaboradores, clientes y comunidad, como los grupos de interés que muestran los mayores impactos de su actividad, en talleres y encuestas realizadas a distintos grupos de colaboradores. Los compromisos que asume la entidad con sus grupos de interés y que pretende sean vividos cada día, son:







COLABORADORES

FIE S.A. atribuye el buen nivel de sus indicadores de desempeño a la profesionalidad, compromiso y la actitud responsable de sus colaboradores, lo cual le motiva a establecer relaciones a largo plazo con transparencia, justicia y eficiencia, bajo los siguientes principios:

- Rechazamos la discriminación hacia nuestros colaboradores, por raza, religión, edad, género, condición social, ideología política, orientación sexual y cualquier otra característica.
- Contamos con procesos de contratación, promoción y desvinculación que equilibran los derechos de FIE S.A. y los de nuestros colaboradores.
- Promovemos planes de carrera, privilegiando ante cualquier vacancia las postulaciones internas.
- ▶ Brindamos **trato igualitario** a nuestros colaboradores y a las distintas unidades de negocios.
- Promovemos la competencia leal entre nuestros colaboradores.
- ► Generamos espacios que permitan a nuestros colaboradores plantear inquietudes relacionadas con la Ética.
- Fomentamos el trato respetuoso entre nuestros colaboradores.
- Dotamos de ambientes laborales que sean cómodos, adecuados para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, limpios y libres de humo de tabaco u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental.
- Proporcionamos oportunamente el material y herramientas adecuados para el desarrollo de su trabajo.

- Brindamos seguridad social, estabilidad laboral y respaldo institucional.
- Promovemos el equilibrio trabajo familia.
- Buscamos que exista una adecuada distribución de trabajo, entre los colaboradores y las distintas áreas.
- Orientamos a nuestros colaboradores en la formación de una mayor conciencia socio ambiental.
- Promovemos la existencia de un clima laboral positivo y el bienestar colectivo, incentivando el trabajo en equipo y actitudes alineadas a nuestros valores.
- Velamos por el desarrollo de los colaboradores promoviendo la capacitación y procesos de formación continua.



🐉 🐉 RECURSOS HUMANOS

La incorporación de nuevas tecnologías y productos, la dinámica del mercado, la alta competitividad y la búsqueda de personas entrenadas en diferentes perfiles, son los desafíos actuales que exigen a todos los colaboradores de FIE S.A. trabajar estratégicamente, a fin de impulsar un fuerte vínculo interno basado en valores.

El 2003 se creó la Unidad de Recursos Humanos (RRHH) en Oficina Nacional como staff de Gerencia General. El crecimiento institucional ha impulsado a conformar la Unidad de Desarrollo Organizacional fortaleciendo el equipo de técnicos a nivel nacional a fin de mantener alineada la entidad, en cada una de sus regionales, en cuanto a políticas y gestión de recursos humanos.

La unidad esta presente en toda la gestión de los recursos humanos, desde la selección, la capacitación, el desarrollo y la integración de los colaboradores.

\delta 🚯 🐧 NÚMERO DE COLABORADORES

La composición del número de colaboradores a 31/12/2008, según tipo de cargo, género y región es la siguiente:

Colaboradores por cargo, género y región Gestión 2008

	Ejec	utivos	7	lminis- ativos	_	ciales crédito	Ca	jeros	Plata	aforma	С)tros		Total	
	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	F	М	Total
Oficina Nacional	6	11	21	39			3	1			7	4	37	55	92
Regional 1	7	14	5	17	53	45	20	52	35	20	5	29	125	177	302
Regional 2	7	9	5	20	47	42	28	28	36	4	18	17	141	120	261
Regional 3	6	5	6	3	24	13	15	12	15	3	5	2	71	38	109
Regional 4	7	11	7	13	31	46	28	24	36	10	3	19	112	123	235
Regional 5		1	3		8	5	7	7	6		1	2	25	15	40
Regional 6	5	8	6	11	20	36	22	17	24	5	11	9	88	86	174
Regional 7	7		7	6	17	18	16	15	19	2	5	6	71	47	118
Total general	45	59	60	109	200	205	139	156	171	44	55	88	670	661	1.331

F = femenino M = masculino

Todos los cargos ejecutivos son ocupados por profesionales de nacionalidad boliviana y en las gerencias regionales y jefaturas de agencia gran parte de los responsables son personas del lugar.

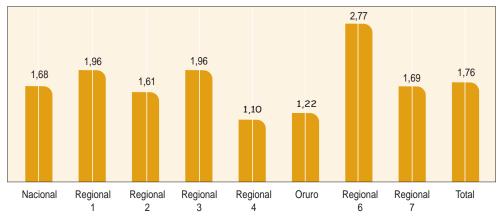


Movimiento de personal Gestión 2008

	2007	2008
Nº de colaboradores al comienzo del periodo	802	1.053
Nº de admisiones durante el periodo	366	395
Nº de personas que se retiraron de la institución	88	93
Nº de personas que se las desvinculó ³	23	22
Nº de colaboradores al final del periodo	1.053	1.331
Índice de rotación ⁴	2,13	1,76
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	2 años y un mes	2 años y 6 meses

Durante el año 2008 ingresaron a FIE S.A. 395 colaboradores; asimismo, se reportaron 115 bajas de las que 93 fueron voluntarias y 22 forzosas.





³ Las diferencias con la suma aritmética, se deben a las desvinculaciones del último mes
4 Que se calcula como: (Admisiones + Desvinculaciones) /2) * 100 / ((Nº de colaboradores al inicio de la gestión + Nº de colaboradores al final de la gestión)/2)

El índice de rotación ha sido satisfactorio, en lo que refiere a gestión de recursos humanos obteniendo un 1,76%, mismo que se encuentra dentro de los márgenes establecidos (< a 3). El índice más alto se ha registrado en la Regional 6, plaza que en promedio ha incorporado 4 veces más el número de desvinculados.

Por otro lado, el índice de rotación de hombres es de 1,90% mientras que el de mujeres es de 1,63%.

Otro indicador que muestra el compromiso es la antigüedad promedio, el mismo que al 31/12/08 es de 2 años y seis meses algo superior al mismo indicador registrado el año anterior.





🕴 🖇 BÚSQUEDAS INTERNAS Y ASCENSOS

Las políticas de dotación de personal se orientan a priorizar la búsqueda interna, ascensos o transferencias de cargo, lo que permite promover el desarrollo de conocimientos y habilidades de los colaboradores mediante ascensos internos, capitalizando sus competencias, fortaleciendo su perfil profesional y principalmente generando espacios de crecimiento en la entidad.

Concepto	2007	2008
Búsquedas internas	22	32
Empleados postulados	75	110
Pases concretados	46	104

Respecto a las oportunidades de desarrollo generadas, alrededor del 60% ha significado un ascenso, principalmente a cargos de oficiales de crédito y cajeros, seguido de jefaturas de agencia y supervisores administrativos.





🕴 🌯 NO DISCRIMINACIÓN

La entidad alienta la igualdad de oportunidades y el crecimiento profesional de sus colaboradores en un ambiente laboral que estimula el trabajo en equipo y el desarrollo humano.

Todas las personas que desean ingresar a **FIE S.A.** siguen el mismo proceso transparente y equitativo de selección e incorporación y en ningún momento se evalúa, ni se pide como requisitos, buena presencia, género, edad, religión, ideología política u otros.



INDICADOR	2007	2008
Número de mujeres	529	670
Relación de mujeres respecto al total de colaboradores	50,2 %	50,3 %
Número de mujeres en puestos ejecutivos	40	45
Mujeres en puestos ejecutivos	49,34 %	43,3%

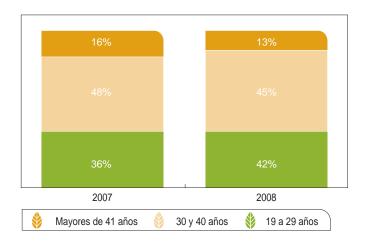
Se mantiene una política de igualdad de género, tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos. Al 31 de diciembre de 2008, 670 de 1.331 colaboradores son mujeres, es decir un poco mas del 50%, cifra que se mantiene desde la anterior gestión.

La entidad cuenta con una escala salarial constituída a partir de una curva de valoración de cargos que es aplicada de manera homogénea, las mujeres que realizan iguales tareas o tienen la misma responsabilidad que los hombres perciben la misma remuneración.









La entidad tampoco discrimina por edad. Al concluir el año 2008, de los 1.331 colaboradores, 604 tienen entre 30 y 40 años, 553 tienen menos de 30 años y 174 son mayores a 40 años. En esta gestión se registró un leve incremento en la proporción del tramo de menores a 30 años, debido a las nuevas contrataciones realizadas.



INDICADORES	2007	2008
Número de colaboradores para los que FIE S.A. es su primer empleo	206	319
Colaboradores para los que FIE S.A. es su primer empleo	19,56%	23,97%
Número de estudiantes en práctica durante el año	277	266

Se da oportunidad a jóvenes recién egresados y sin experiencia previa, al 31/12/2008 para el 24% (319 de los 1.331) de los colaboradores, FIE S.A. ha sido su primer empleo, de acuerdo al siguiente detalle:



Por otro lado, durante el año 2008 también se dio la oportunidad de realizar pasantías o pasar por un periodo de "Beca Capacitación" a 266 personas, de las cuales más del 50% ha ingresado a trabajar de manera indefinida a la entidad.





\delta 🗞 🐧 REMUNERACIÓN, RECONOCIMIENTO y COMPENSACIONES

Del total de ingresos se destina el 34% a los colaboradores (ver punto 4 Estado de Demostración de la Distribución del Ingreso), mismo que se distribuye de la siguiente forma:

Distribución de valor a colaboradores Gestión 2008

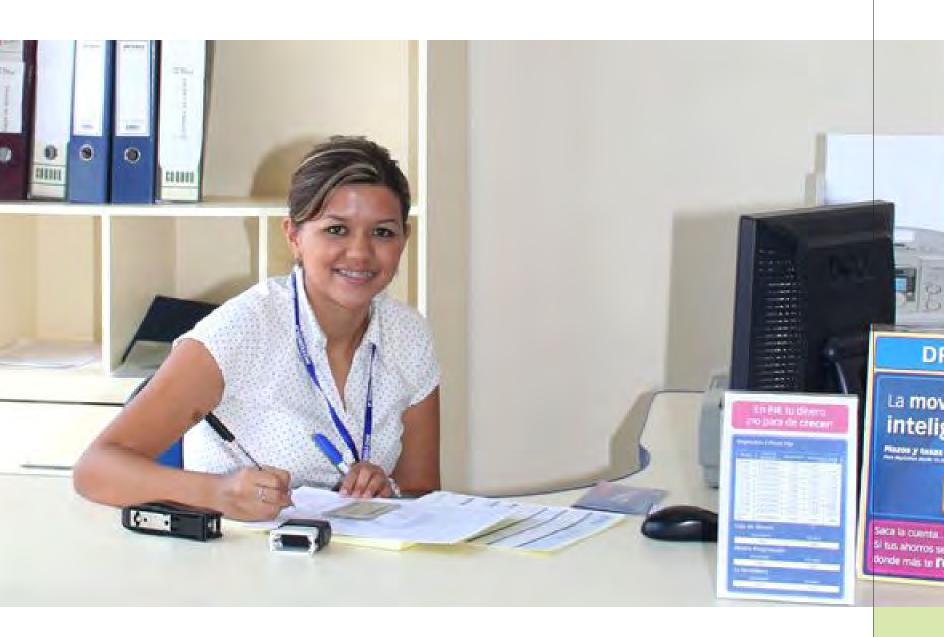
	2	2007		8
CONCEPTO	MONTO(1)	%	MONTO(1)	%
Sueldos y salarios	5.434	60,18%	8.850	63,26%
Aguinaldos	921	10,20%	1.446	10,34%
Aportes por cargas sociales	746	8,26%	1.217	8,70%
Indemnizaciones por antigüedad	583	6,46%	1.028	7,35%
Bonos por participación en utilidades	262	2,90%	771	5,51%
Refrigerios	89	0,99%	135	0,96%
Asignaciones familiares	73	0,81%	132	0,94%
Capacitación y desarrollo profesional	53	0,59%	74	0,53%
Compensación vacaciones	21	0,23%	25	0,18%
Bono pro-cuidado infantil	7	0.08%	21	0,15%
Bono Escolar		0,00%	17	0,12%
Uniformes	60	0,66%	0	0,00%
Desahucio	284	3,15%	0	0,00%
Otros	496	5,49%	273	1,95%
Total - pagos a los colaboradores	9.029	100,00%	13.990	100,00%

(1) En miles de dólares

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

- Bono extraordinario anual, en reconocimiento por el esfuerzo hacia el logro de objetivos institucionales, que es establecido por los Accionistas, destinando parte de las utilidades para el pago de este beneficio.
- Bono Pro Cuidado Infantil, cuya finalidad es ayudar a las funcionarias madres en la contratación de una persona o guardería para el cuidado de sus hijos menores de cuatro años, El monto es de Bs. 250 por cada niño, cada seis meses.
- ▶ Bono Escolar, para apoyar a los colaboradores en la compra de material escolar en el periodo de inicio de clases, de Bs. 200 por cada hijo en edad escolar, una vez al año.
- Medio día libre, por aniversario natal.

Por otro lado, en las gestiones 2007 y 2008, el menor sueldo pagado en **FIE S.A.** ha sido 1,87 y 2 veces mayor respectivamente, comparado con el salario mínimo nacional.



🕴 🖇 🐧 CAPACITACIÓN

La capacitación tiene un enfoque estratégico por considerar que es un factor diferenciador y se orienta a potenciar, consolidar y desarrollar las competencias funcionales de los colaboradores según requerimientos de los cargos y la introducción de nuevas formas de trabajo-.

En 2008, los colaboradores asistieron a 175 eventos, 79 externos y 96 internos. En la siguiente tabla se muestra el número de colaboradores que asistieron a los cursos y el tiempo total de los mismos, aclarando que un funcionario pudo haber asistido a más de un evento.



CARGOS AREA	Nº EVENTOS	EJEC	UTIVOS		MINIS- TIVOS	_	E DE EDITO	CA	JEROS	_	DE FORMA	ОТ	ROS
		Nº	horas	Nº	horas	Nº	horas	Nº	horas	Nº	horas	Nº	horas
Of. Nacional	35	15	237	49	1.692	0	0	3	6	0	0	0	0
Regional 1	23	20	79	31	352	105	1.463	75	606	86	495	42	159
Regional 2	22	15	377	18	756	179	1.776	111	1.142	115	715	14	592
Regional 3	6	20	122	13	77	57	329	47	326	27	462	11	66
Regional 4	42	42	517	28	576	110	1.886	103	588	142	1.029	36	147
Oruro	6	1	9	4	52	13	123	10	81	6	54	3	24
Regional 6	31	24	743	38	1.218	111	3.753	83	2.435	62	1.770	36	999
Regional 7	10	15	104	26	106	69	341	65	345	42	200	20	80
TOTAL	175	152	2.187	207	4.828	644	9.670	497	5.528	480	4.724	162	2.066





& CAPACITACIÓN EN RSE

Es importante que los colaboradores conozcan la filosofía de responsabilidad social y derechos humanos y la forma en que la institución encara la misma; por ello, el 2008 se ha impartido 33 talleres de RSE, con la participación de 752 colaboradores, de acuerdo al siguiente detalle:



CIUDAD	PARTICIPANTES	Nº DE TALLERES
El Alto	138	7
La Paz	139	8
Santa Cruz	158	5
Cochabamba	151	5
Tarija	60	3
Sucre	43	2
Potosí	63	3
TOTAL	752	33

🕴 🖇 🕏 EQUILIBRIO TRABAJO FAMILIA

- ▶ **FIE S.A.** fomenta el cumplimiento del tiempo normado de trabajo de ocho horas diarias. Para atender las actividades que requieren más de ocho horas en las áreas de atención al cliente, se realizan turnos de rotación del personal, a fin de que el tiempo reglamentado se cumpla.
- Otro beneficio dirigido a promover el equilibrio trabajo-familia consiste en seis medios días libres al año, no compensables, con goce de haberes y sin cargo a vacaciones, para todos los colaboradores, con el fin que éstos dispongan de tiempo para la realización de trámites o cumplimiento de obligaciones personales o familiares.
- Festejando la Navidad, promoviendo la unión familiar y difundiendo valores relacionados con la familia, **FIE S.A.** organizó por tercer año consecutivo la "Fiesta de la Familia FIE". En un marco de confraternidad y fomentando la participación de parejas e hijos de los colaboradores, se ha establecido esta jornada de juegos, concursos y regalos para todos los niños y niñas que son parte de la Familia FIE.





Días perdidos (no trabajados por enfermedades profesionales y/o accidentes de trabajo) ⁵ .	47
Enfermedades profesionales	0
Número de víctimas mortales	0
Tasas de ausentismo (abandono de funciones)	0,0125

En el 2006 se ha implantado la prohibición de fumar en las instalaciones y hasta la fecha se mantiene esta política, relacionada con la campaña anti-tabaco en la entidad.

También se mantiene la campaña de apoyo a la regularización de las afiliaciones a la Caja de Salud de la Banca Privada pendientes, logrando disminuir el porcentaje de los colaboradores no afiliados. La meta de afiliación señala que un 95 % de los colaboradores estén afiliados, al 31/12/08 se supero la meta alcanzando un 96,4 %.

La unidad de Desarrollo Organizacional orienta y hace seguimiento a la prestación de servicios a los colaboradores y sus familias por parte de la Caja de Salud de la Banca Privada.



⁵ El 100% de los casos corresponden a accidentes de trabajo. En la gestión no se han reportado enfermedades profesionales.



🕴 🕴 COMUNICACIÓN CON LOS COLABORADORES

FIE S.A. aparte de contar con una cultura de "puertas abiertas", facilita la comunicación del colaborador con el personal ejecutivo cuando así lo requiera. Para ello, promueve espacios abiertos de comunicación a nivel institucional, fomentando la fluidez informativa entre todas las unidades del país con los siguientes medios:

Boletín informativo "Nuevo Surco" que se hace llegar a cada uno de los colaboradores, este es un medio eficiente para difundir información acerca de la entidad, nuevos productos, apertura de agencias, actividades de esparcimiento promovidas por la entidad, temas relacionados con Ética institucional y Responsabilidad Social Empresarial y otros datos que puedan ser de interés.

Toda documentación de interés, informativa, instrucciones, convocatorias y otras han sido emitidas -adicionalmente- vía correo electrónico, lo que ha permitido ser mas oportunos con la información.









SOLIDARIO SOLIDARIO

El propósito de éste fondo es el de ayudar económicamente a los colaboradores y sus familiares más próximos, que enfrenten situaciones de enfermedad o accidentes que no puedan ser atendidos por la caja de salud. Este fondo se conforma con el aporte mensual y voluntario de los colaboradores y un aporte institucional.

En esta línea de conducta se han presentado casos de enfermedades que no han podido ser cubiertos por la Caja de Salud, para los que FIE S.A. ha realizado importantes aportes junto a campañas realizadas por parte de los colaboradores.





RECONOCIMIENTO AL DESEMPEÑO ESCOLAR, ARTÍSTICO Y DEPORTIVO DE LOS HIJOS DE LOS COLABORADORES

A partir del 2007, con el fin de motivar el desempeño de los hijos de los colaboradores y reconocer su desempeño escolar, artístico y deportivo, otorga una premiación a quienes hayan tenido un desempeño destacado la gestión pasada.



El 2008 -con los resultados del anterior año- se recibieron 95 postulaciones de todo el país, habiendo sido 24 los ganadores, en las siguientes categorías:

- Deportes, idiomas y artes (dos niños y siete niñas)
- Mejores promedios primaria (siete niños y cinco niñas)
- Mejores promedios secundaria (tres niñas)





TRABAJO DE VERANO PARA HIJOS DE COLABORADORES

Con el objetivo de fortalecer los nexos existentes entre los colaboradores y su esfera familiar creando -para sus dependientes- espacios laborales y oportunidades de interacción en los ambientes de trabajo, se ha implementado este programa que consiste en dar una oportunidad a los hijos de colaboradores que tienen entre 16 y 22 años de edad, de trabajar en la vacación de verano. En la primera experiencia de la gestión 2007, desarrollada en Santa Cruz, se tuvo un gran éxito con 23 participantes. El año 2008 fue extendida a nivel nacional, contando con la participación de 52 jóvenes.







FINANZAS RESPONSABLES

FIE S.A. pondera como la clave del éxito, que los clientes tengan un alto grado de satisfacción y busca generar un impacto positivo, económico y social, entre su clientela. En función de ello, pone un particular empeño en generar una relación cercana y de largo plazo con sus clientes, identificando y atendiendo sus necesidades en un marco de mutuo respeto, equidad y transparencia, justicia y eficiencia, bajo los siguientes principios:

- ► Trabajamos con vocación de servicio, brindando productos y servicios oportunos y adecuados a las necesidades de nuestros clientes, de manera que ellos tengan un alto grado de satisfacción con la entidad.
- Nos relacionamos con todos nuestros clientes con dignidad y respeto, manteniendo un trato cordial, atento y prudente ante discrepancias.
- ► Tratamos con igualdad a todos nuestros clientes. No favorecemos con ventajas comerciales o personales a ninguno de ellos, sea cual sea la relación que nos une. Rechazamos toda actitud de discriminación relacionada a diferencias culturales, ideológicas, religiosas, físicas o de género.
- Consideramos fundamental la recuperación del crédito, realizando la gestión de cobranza, con respeto y consideración, sin cometer abusos ni atropellos.
- Respetamos el tiempo de nuestros clientes, siendo puntuales en las citas y atendiendo en las oficinas en los horarios establecidos por la institución.
- Somos transparentes, ofrecemos a los clientes información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ocultamos información, o aprovechamos una situación para imponer un producto o servicio.

- Determinamos precios a tasas justas, competitivas en relación al mercado, que a su vez no proporcionan excesivas ganancias pero sí aseguran la sostenibilidad y crecimiento de la institución para poder así transferir los excedentes a favor de los clientes, con más oficinas y mayor cobertura.
- Para evitar el endeudamiento excesivo de nuestros clientes, no les prestamos una cantidad mayor que la que estén en la capacidad de pagar. Financiamos necesidades reales y legítimas, considerando que no deben sacrificar su alimentación ni necesidades básicas para poder pagar sus créditos.
- Protegemos la información de los clientes y no permitimos que otras personas que no estén legítimamente autorizadas tengan acceso a la misma.
- ▶ Garantizamos canales formales de comunicación con los clientes para que éstos puedan compartir sus opiniones e inquietudes o reclamos sobre el trato que reciben y su nivel de satisfacción sobre la calidad del servicio de FIE S.A.
- No aceptamos directa o indirectamente favores, dinero o regalos de carácter personal que sean el resultado de relaciones funcionales y que puedan afectar las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceros.
- Promovemos la concientización socio ambiental de los clientes, en el ámbito de sus competencias. Financiamos actividades que no provocan problemas ambientales o que están prohibidas por convenios internacionales o por leyes nacionales.



CADA VEZ LLEGAMOS A MÁS PERSONAS

La expansión geográfica y el enfoque estratégico de llegar a segmentos desatendidos ha dado como resultado el crecimiento en número de clientes de crédito y ahorro el 2008:



				VARIACIÓN 2008	
	UNIDAD	2007	2008	N ^o	%
Clientes de crédito	N ^o	79.553	103.584	24.031	30,21%
Operaciones de crédito	Nº	88.641	117.171	28.530	32,19%
Operaciones de crédito desembolsadas	Nº	85.956	110.629	24.673	28,70%
Cuentas de cajas de ahorro	Nº	158.588	231.868	73.280	46,21%
Depósitos a plazo fijo	Nº	11.958	18.150	6.192	51,78%

La presencia de **FIE S.A.** se expande de las capitales de departamento hacia el área rural y a zonas periurbanas de las grandes ciudades, con el fin de reducir costos de movilización a los clientes:

	UNIDAD	31/12/2007	31/12/2008
Cartera bruta urbana	Miles de \$US	143.388	212.985
Cartera bruta rural	Miles de \$US	17.865	33.202
% Cartera rural	%	11,08%	13,49%
% Cartera en mora según balance urbana	%	0,83%	0,68%
% Cartera en mora según balance rural	%	0,45%	0,59%
Clientes de creditos urbanos	Nº	70.234	89.856
Clientes de creditos rurales	Nº	9.319	13.728
% Clientes rurales	%	11,71%	13,25%



Si bien hoy en día la oferta de crédito para la micro, pequeña y mediana empresa en Bolivia es mayor que hace dos décadas, existen muchas regiones del país, principalmente en zonas rurales, donde la oferta de servicios financieros continua siendo reducida. Grandes segmentos de la población aún carecen de acceso al sector financiero formal, y tienen que acudir muchas veces a formas de financiamiento informales, que resultan onerosas, insuficientes, y hasta ineficientes para administrar los riesgos y la liquidez. En este sentido, **FIE S.A.** ha mantenido la estrategia de incursión en zonas rurales y ciudades intermedias, a pesar de los problemas estructurales como vinculación caminera y falta de comunicaciones.

Apertura y cierre de oficinas Gestión 2008

	AGENCIAS	CAJAS EXTERNAS	VENTANILLAS COBRANZA	TOTAL
Al 31/12/07	58	23	22	103
Abiertas:	11	12	10	33
La Paz	0	3	6	9
El Alto	4	0	0	4
Oruro	0	1	2	3
Santa Cruz	1	4	2	7
Beni	0	1	0	1
Cochabamba	2	1	0	3
Chuquisaca	1	1	0	2
Potosí	0	1	0	1
Tarija	3	0	0	3
Cerradas:	0	1	2	3
Cochabamba	0	0	2	2
Santa Cruz	0	1	0	1
Al 31/12/08	69	34	30	133

Este esfuerzo nos ha permitido contar a la fecha con 133 oficinas a nivel nacional, con un 26% de ellas en zonas rurales y ciudades intermedias.

FIE S.A., además de un mayor número de oficinas tiene las siguientes facilidades para su clientela:

Cajero Vecino, que es una ventanilla de caja o un dispositivo POS instalado al interior de negocios establecidos como supermercados, farmacias, locutorios, etc., que permite realizar diversas transacciones de cuenta de ahorro, pago de créditos y pago de servicios. El objetivo de Cajero Vecino es fomentar el ahorro y brindar un servicio a la comunidad mediante la presencia institucional cercana y simple.

- Posibilidad de pagar cuentas por servicios básicos y otros en todas las oficinas.
- ▶ Horario continuado, desde las 8:30 am hasta las 6:00 pm, con atención al medio día.



🕴 🔰 🐧 A QUIÉNES ESTAMOS LLEGANDO

				VARIACIÓN 2008	
	UNIDAD	2007	2008	Nº	%
Crédito promedio	\$us	2.027	2.377	350	17,25%
Desembolso promedio por operación	\$us	1.629	2.242	613	37,62%
Saldo de caja de ahorro promedio	\$us	271	307	36	13,32%
Saldo de DPF promedio	\$us	4.739	4.755	15	0,32%

Estratificación en función al monto desembolsado Al 31 de diciembre de 2008

		MONTO DE	CLIENTES DE CRÉDITO						
	Miles	Miles de \$us		Variación 2008		Nº		Variación 2008	
Rango en \$us.	2007	2008	Nº	%	2007	2008	N⁰	%	
Mayores a 100.000	10.526	16.455	5.929	56,3%	81	131	50	61,7%	
Entre 50.000 y \$US100.000	11.049	19.049	8.000	72,4%	199	345	146	73,4%	
Entre 20.000 y menores a 50.000	20.312	34.545	14.233	70,1%	861	1,512	651	75,6%	
Entre 10.000 y menores a 20.000	25.411	41.436	16.025	63,1%	2.379	3.890	1.511	63,5%	
Entre 5.000 y menores a 10.000	29.468	47.135	17.667	60,0%	5.894	9.376	3.482	59,1%	
Entre 2.000 y menores a 5.000	36.625	51.411	14.786	40,4%	16.365	22.760	6.395	39,1%	
Entre 1.000 y menores a 2.000	15.393	20.164	4.771	31,0%	16.259	21.192	4.933	30,3%	
Entre 500 y menores a 1.000	8.522	11.311	2.788	32,7%	18.197	23.009	4.812	26,4%	
Menores a 500	3.947	4.682	735	18,6%	19.318	21.369	2.051	10,6%	
TOTAL	161.253	246.187	84.934	52,7%	79.553	103.584	24.031	30,2%	

FIE S.A. sigue llegando con crédito al sector de la micoempresa. Sin abandonar este mercado, está dando también créditos a las pequeñas empresas, a diciembre 2008 existen menos de 200 clientes a quienes se ha desembolsado más de \$us 50.000. La entidad ha crecido en todos los rangos de crédito, tanto en monto como en número.

Estratificación en función al saldo en cuenta Al 31 de diciembre de 2008

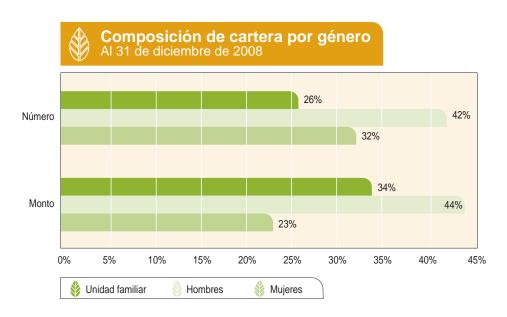
	(miles \$us.)			NÚMERO DE CUENTAS								
		Ahorro		Depósi	to a Plazo	o Fijo		Ahorro		Depós	ito a Plaz	o Fijo
Rangos en \$us	Dic-07	Dic-08	Var.	Dic-07	Dic-08	Var.	Dic-07	Dic-08	Var.	Dic-07	Dic-08	Var.
Hasta 500	6.154	8.364	2.210	642	1,202	560	142.067	208.710	66.643	4.415	8.079	3.664
De 501 a 1.000	4.647	5.897	1.251	1.285	1.643	359	6.547	8.327	1.780	1.793	2.293	500
De 1.001 a 5.000	17.688	26.465	8.778	8.943	12.076	3.133	8.783	12.446	3.663	3.9947	5.395	1.448
De 5.001 a 30.000	10.217	21.174	10.957	15.671	20.975	5.303	1.126	2.270	1.144	1.541	1.980	439
De 30.001 a 50.000	1.528	2.838	1.311	5.614	8.994	3.380	39	75	36	126	202	76
De 50.001 a 100.000	1.715	1.079	263	6.529	7.093	564	27	30	3	84	90	6
Más de 100.000	1.633	5.063	3.429	27.788	40.881	13.094	10	23	13	67	121	54
Total	43.582	71.780	28.199	66.471	92.864	26.393	158.599	231.881	73.282	11.973	18.160	6.187

De igual manera, se ha crecido en todos los tramos de depósitos, siendo en número de cuentas el tramo de mayor crecimiento el de depósitos menores a 500 dólares.

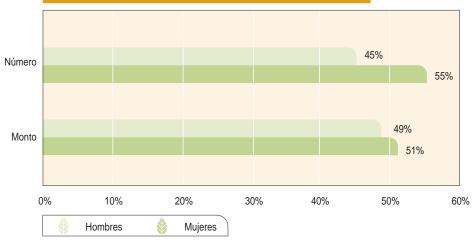


FIE S.A. nace con la convicción de apoyar a sectores excluidos de la población y brindarles acceso a servicios financieros que impulsen una mejora en su situación económica y en sus comunidades. En este propósito la situación de la mujer ha sido siempre una preocupación y las actividades se enfocan a promover no sólo mayor inclusión financiera y económica, sino un verdadero empoderamiento de la mujer como núcleo de la familia y de la sociedad.

De esa forma, durante el 2008 el 35% de los créditos fueron otorgados a mujeres y el 26% a la unidad familiar, es decir a la pareja con igualdad de responsabilidades. En ahorros, el 55% de las cuentas pertenecen a mujeres.











\delta \delta 🕏 FIE S.A. VELA POR DAR UN TRATO DIGNO A SUS CLIENTES

FIE Responde. Con el fin de atender consultas y resolver quejas y reclamos, desde julio de 2007 se ha implementado la línea gratuita FIE Responde.

Para dar a conocer este servicio, se exponen letreros en lugares visibles de todas las oficinas y en todos los folletos informativos y material publicitario se incluye información sobre la línea FIE **RESPONDE**

Estadísticas de FIE Responde Gestiones 2007 (desde julio) y 2008

	20	07	2008			
POR REGIONAL	RECLAMOS	CONSULTAS	RECLAMOS	CONSULTAS		
La Paz	59	872	100	3,776		
Santa Cruz	12	374	25	1,336		
Cochabamba	21	207	21	787		
Potosí	9	56	15	256		
Oruro	6	51	6	182		
Chuquisaca	7	50	2	104		
Tarija	3	64	7	144		
Pando	2	27	2	7		
Beni	1	16	1	39		
TOTAL	120	1,717	179	6,631		
DATOS E INDICAD	ORES		2007	2008		
N° de reclamos pre	sentados al FIE RE	SPONDE	120	179		
N° de reclamos solu	icionados en el FIE	RESPONDE	120	179		



La mayor parte de llamadas que se reciben por la línea FIE RESPONDE son por consultas sobre ubicación de oficinas, servicios, horarios, etc, y el resto son reclamos que en un 100% reciben respuesta oportuna.





終 鵔 CAPACITACIÓN A COLABORADORES QUE ATIENDEN AL PÚBLICO

Es una preocupación de FIE S.A. que los colaboradores estén capacitados en atención al público. Es por ello que al momento de incorporar a nuevos funcionarios que tengan trato directo con el público se brinda capacitación, misma que es reforzada permanentemente con cursos internos y externos.

El 2008 se han desarrollado cinco cursos o talleres externos, alcanzando más de 300 colaboradores y un taller interno que alcanzó 240 colaboradores.





🕴 🖇 OTRAS FACILIDADES PARA LA CLIENTELA

	TOTAL OFICINAS ⁶	OFICINAS QUE AL MENOS UN CAJERO UN OFICIAL DE PLATAFORMA HABLA IDIOMA NATIVO DEL LUGAR		
	Nº	Nº	%	
Regional 1	31	1	3,23%	
Regional 2	26	5	19,23%	
Regional 3	13	4	30,77%	
Regional 4	26	12	46,15%	
Oruro	7	1	14,29%	
Regional 6	17	11	64,71%	
Regional 7	13	1	7,69%	
Total	133	35	26,32%	

Por otro lado con el fin que los clientes puedan realizar cálculos respecto a los montos de interés que recibirán por sus ahorros en DPF, en la página WEB se ha instalado un simulador.

⁶ Agencias, cajas externas y ventanillas



S GENERANDO CADENAS DE RESPONSABILIDAD CON CLIENTES DE CRÉDITO

Los clientes de crédito son parte de la cadena de valor de **FIE S.A.** y cumplen un rol trascendental en la misma. **FIE S.A.** quiere analizar el riesgo social y ambiental de su clientela con el fin de crear en ellos una mayor conciencia socio ambiental, teniendo así una incidencia en el desarrollo sustentable.

Como todo lo que se hace en temas de responsabilidad social, estas acciones producen beneficios para las partes involucradas, cumpliendo el principio de ganar/ganar que es fundamental para el éxito en toda acción, como para la sociedad en general.

El 2008 se han realizado actividades previas, como determinar una lista de exclusión a las actividades a las que no se puede otorgar créditos y se ha diseñado la ficha que sirve como herramienta de evaluación. Actualmente se está ejecutando el piloto de este proyecto, en dos agencias con el objetivo de poder implementar el mismo, en una primera etapa en las ciudades de La Paz y El Alto.



CONDONACIÓN POR MUERTE, ENFERMEDADES Y DESASTRES NATURALES

Dada la vulnerabilidad del sector de la población del cual proviene la mayoría de la clientela, frente a eventos relacionados con el fallecimiento de uno de los deudores o los casos de invalidez, enfermedad grave de ellos o sus dependientes, siniestros o desastres naturales que afectan a su normal desarrollo, impidiéndoles cancelar las obligaciones asumidas con la entidad, desde hace varias gestiones **FIE S.A.** aplica su política de condonación total o parcial de la deuda que tienen con la entidad.



El 2008 se realizaron condonaciones a 223 clientes, 131 por muerte, 15 por enfermedades, 11 por accidentes o siniestros y 66 por desastres naturales, estas últimas casi todas en el Beni. En aproximadamente el 50% de los casos se condonó el 100% del saldo a capital e intereses al momento del siniestro y del resto la condonación ha sido parcial.





SOLIDARIDAD CON LA CLIENTELA

El 2008, un huracán hizo estragos en la ciudad de Puerto Suárez, destrozando las viviendas de los más pobres. Entre estos, algunos clientes de la entidad. El incidente tocó la sensibilidad de la población en general y de **FIE S.A.** en particular, que brindó apoyo a los clientes damnificados con material de construcción para la reposición de sus techos y otros.

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

FIE S.A. valora el cabal cumplimiento de los compromisos contraídos por los proveedores en la dotación de los bienes y servicios utilizados por la institución en el logro de su misión y objetivos.

Por ello, establecer relaciones justas y sostenibles es un principio que cultiva la entidad, por lo cual mantiene el compromiso de ofrecer un precio justo sin favoritismo y solicita de ellos que respeten los criterios que establece en la calificación de sus propuestas, que incluyen aspectos sociales y ambientales.

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

- Cuidamos la legalidad y transparencia de los procesos de contratación y selección de proveedores.
- Las compras o contratación de servicios por importes mayores a un monto determinado se realizan a través de procesos de licitación.

- ▶ Brindamos iguales oportunidades a los proveedores, independientemente de su tamaño, sólo damos priorioridad a la producción nacional.
- Promovemos la concientización socio ambiental de los proveedores.
- ▶ Rechazamos favores, dinero o regalos de los proveedores, aunque sean presentes desinteresados.
- ▶ Cumplimos con los pagos en la forma, plazos y condiciones establecidas.
- ► Contratamos a proveedores que adopten conductas adecuadas sin trabajo infantil o trabajo en condiciones de esclavitud.

Distribución de valor a proveedores Gestión 2008

	20	007	200	08
	MONTO(1)	%	MONTO(1)	%
Comunicación	796	20,33%	1.060	19,11%
Papelería y útiles de escritorio	539	13,75%	991	17,86%
Alguileres	648	16,55%	944	17,01%
Seguridad ⁷	523	13,35%	827	14,90%
Publicidad	358	9,14%	524	9,44%
Energía eléctrica, agua etc.	137	3,49%	230	4,14%
Consultores	244	6,23%	87	1,56%
Sistemas	85	2,17%	81	1,46%
Seguros	76	1,95%	79	1,43%
Notariales	41	1,05%	58	1,04%
Limpieza	25	0,63%	19	0,34%
Accesoria legal externa	17	0,43%	17	0,32%
Auditoria externa	40	1,02%	17	0,31%
Suscripciones	6	0,16%	9	0,16%
Otros proveedores de bienes y servicios	381	9,74%	607	10,94%
Total - pagos a los proveedores	3.916	100,00%	5.549	100,00%

⁽¹⁾ En miles de dólares estadounidenses

⁷ Incluye transporte de efectivo

































\delta 🚷 🐧 POLÍTICAS DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

FIE S.A. cuenta con políticas para la realización de compras y contratación de servicios, que establecen los lineamientos para la gestión de compras de bienes y contrataciones de servicios, con el objeto de realizar las mismas considerando las mejores condiciones de calidad, costo y oportunidad. En estas políticas se enfatizan los aspectos señalados en los principios, pero principalmente respecto a:

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



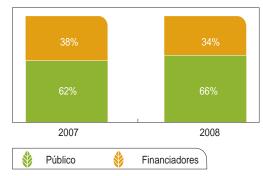
Entidades locales e internacionales han respaldado a FIE S.A. con recursos a través financiamientos, observando no sólo indicadores financieros, sino el compromiso ético y social de la entidad por lo que para nosotros mantener buenas relaciones con los financiadores es una de las condiciones de la sostenibilidad de nuestras actividades.

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

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

Los recursos provenientes de distintas entidades de financiamiento se han incrementado el 2008 de 63 a 85 millones de dólares respecto a la gestión pasada, sin embargo, proporcionalmente en la estructura de financiamiento, han disminuido por el mayor incremento registrado por captaciones del público en esta gestión.





	2007	2008
Público	101.838	162.552
Financiadores	62.907	85.079
TOTAL	164.744	247.631



FIE S.A. ha asumido un compromiso con Bolivia, que busca ejercer en un marco de total respeto y apego a las leyes y normas vigentes en el país. Asimismo, la entidad es un actor social que impacta a través de sus actividades en la comunidad, buscando generar cambios positivos en el desarrollo económico y social.

Los principios que rigen el relacionamiento con el Estado son:

- Absoluta sujeción a la normativa y regulación de instancias estatales.
- Cumplimiento de la ley en todos los ámbitos de acción.
- Búsqueda de una mejora en las dinámicas económicas de los sectores atendidos por la entidad.

Garantizando equidad y buscando mejorar las condiciones de accesibilidad, los pagos realizados al Estado se desglosan de la siguiente forma:

Impuestos pagados Gestiones 2007 y 2008

	2007	2008
Impuestos nacionales	1.628	2.086
Impuestos municipales	9	9
Aporte SBEF	165	283
Aporte Fondo de reactivación financiera	338	614
Impuesto a las utilidades inversionistas extranjeros	115	226
	2.254	3.217



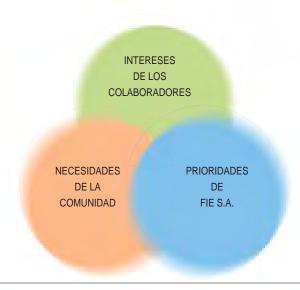
COMUNIDAD

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

- Tomamos todos los recaudos para limitar disturbios o incomodidades que nuestras actividades pueden generar en la vida cotidiana de la comunidad (afluencia de gente en las agencias, obras temporarias, etc.)
- Apoyamos la preservación de las costumbres de la comunidad y promovemos actividades deportivas y recreativas que fortalezcan la vida comunitaria y familiar.
- Ante cualquier circunstancia mostramos la situación real de la entidad.
- No patrocinamos medios de comunicación (como canales, programas televisivos o radiofónicos, revistas), cuya estrategia para captar audiencia consista en utilizar la violencia, el sexo o actitudes ofensivas hacia la comunidad.

- La publicidad que realizamos no refleja contenido violento ni discriminatorio.
- Respetamos el medio ambiente, minimizando en lo posible la generación de residuos y racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- Colaboramos activamente en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas⁸, realizando las acciones determinadas por el organismo que regula este aspecto en Bolivia.
- Somos sensibles y solidarios con la realidad de nuestro entorno, identificándonos con los problemas y necesidades de la comunidad.

El documento "**FIE S.A.** SE INVOLUCRA CON LA COMUNIDAD" establece los lineamientos que la entidad tiene para realizar actividades de filantropía entendiéndose por tal a una acción de caridad o beneficencia a favor de otros (personas, comunidades o causas sociales) y voluntariado corporativo, la existencia necesaria de las siguientes tres variables:



⁸ Se entiende por legitimación de ganancias ilícitas, al proceso mediante el cual se disfraza con transacciones, el producto de una actividad delictiva para encubrir su origen ilegal.

En cuanto a la acción social se han priorizado actividades en las siguientes líneas de acción:



ACTIVIDADES	Niños - jóvenes	Todos
Educación	X	
Medio ambiente		Χ
Desastres naturales		X
Salud		X
Deportes	Χ	
Justicia		X



🕴 🖇 COBRO DE SERVICIOS BÁSICOS PARA TODOS

FIE S.A. tiene un compromiso de servicio no sólo hacia sus clientes sino hacia los miembros de la comunidad que la acoge en sus barrios y permite desarrollar sus actividades en un entorno de amistad y buena vecindad.

Es por ello que en retribución, y por mandato de Directorio, la entidad mantiene el acceso irrestricto al cobro de servicios en todas sus oficinas sin discriminar la condición de no cliente. Los servicios considerados como un apoyo a la comunidad son el cobro de facturas de agua y energía eléctrica y el pago de Renta Dignidad, restringidos por parte de las entidades financieras a sus clientes, por el costo operativo que implican y por la demanda masiva que existe. En muchos casos, y particularmente en la ciudad de El Alto, al ver las plataformas de atención colmadas de vecinos pagando pequeñas facturas (montos de menos de un dólar), la entidad ha dispuesto de espacios y cajas especiales sólo para brindar atención de manera óptima.

El 2008, la entidad ha cobrado algo más de 1,7 millones de facturas de agua, luz, y teléfono, y ha pagado más de 4.500 boletas de Bonosol y por Renta Dignidad más de 350 mil pagos a 231.989 personas de la tercera edad en todo el país.





🖇 🖇 COMUNICACIÓN RESPONSABLE

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

Comunicación libre de estigmas de género. No sólo se observa que las piezas conserven criterios de equidad (equilibrio visual y temático) sino que no promuevan estigmas en cuanto a: ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres. Todo lo contrario, se apoya la promoción de una actitud de respeto a su capacidad de dirección y sustento individual.

En este sentido, también los documentos de difusión institucional llevan el mensaje de no discriminación en el lenguaje, aclarando la utilización del genérico masculino como una opción ineludible.

- Comunicación responsable. El contenido informativo debe responder a criterios de veracidad y transparencia. Asimismo, se incluye en la comunicación aspectos como costos y limitaciones de productos y servicios, cuando existen.
- Comunicación cercana y de fácil comprensión. El lenguaje es cercano y amigable, y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los clientes.



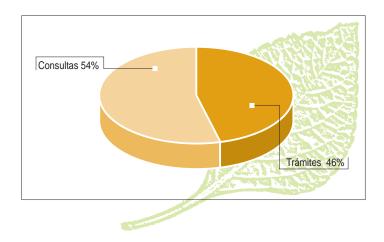


🕴 🖇 MICROJUSTICIA: DERECHOS ACCESIBLES PARA TODOS

En Bolivia, el acceso a servicios legales es un privilegio que no alcanza a los sectores más amplios y necesitados. Las estadísticas muestran que uno de cada cinco bolivianos en zonas urbanas y uno de cada cuatro en zonas rurales, no cuentan con certificados de nacimiento. Este trámite es sólo el primero y el más básico en la vida de un ciudadano que no se lo realiza por la lejanía de sus hogares o desconocimiento de los padres.

Con el apoyo de FIE S.A. y el Programa de Microjusticia Bolivia de Alliance International Legal, se implementó el proyecto denominado "Derechos accesibles para todos" que permitió llegar de manera directa a un grupo de la población que no cuenta con los recursos u orientación necesaria para acceder a servicios de asesoría legal. La entidad brinda un espacio dentro sus oficinas, les presta mobiliario equipos e instalaciones y les apoya con material promocional. El proyecto comenzó el 2007 en una agencia de El Alto y a principios del 2008 se brindo espacio en otra. En el mes de octubre, el proyecto se extendió a la ciudad de La Paz.

El proyecto de microjusticia permite atender a clientes y no clientes de la entidad. Por un lado, de los 2.376 casos atendidos, menos de un 20% involucra a clientes de la institución. Por otro lado, del total de casos 54% son consultas y el 46% requiere la ejecución de un trámite.



El 2008, de los 1.096 trámites iniciados, 897 están concluidos y 199 en proceso. La mayor parte de los trámites se refieren a identificaciones.





🕴 👸 👸 ACOSO ESCOLAR - "LA CONVIVENCIA CREA FRICCIONES PERO NO DEBERÍA LEGITIMAR LA VIOLENCIA"

Por los datos alarmantes obtenidos de estudios en cuanto a la violencia física y verbal que sufren los niños en la escuela tanto por parte de los profesores como de sus pares, con el fin de contribuir a superar los problemas derivados de este tema, FIE S.A. apoya a una organización sin fines de lucro denominada Voces Vitales que trabaja con el objetivo de disminuir esta violencia.

Este año la institución ha colaborado con la impresión de cartillas que les ha servido para difundir el tema a padres, profesores y alumnos. El compromiso asumido incluye continuar apoyando el proyecto denominado "escuelas de paz" que consiste en realizar el diagnostico, e intervenir con charlas y otras actividades con padres, profesores y alumnos.





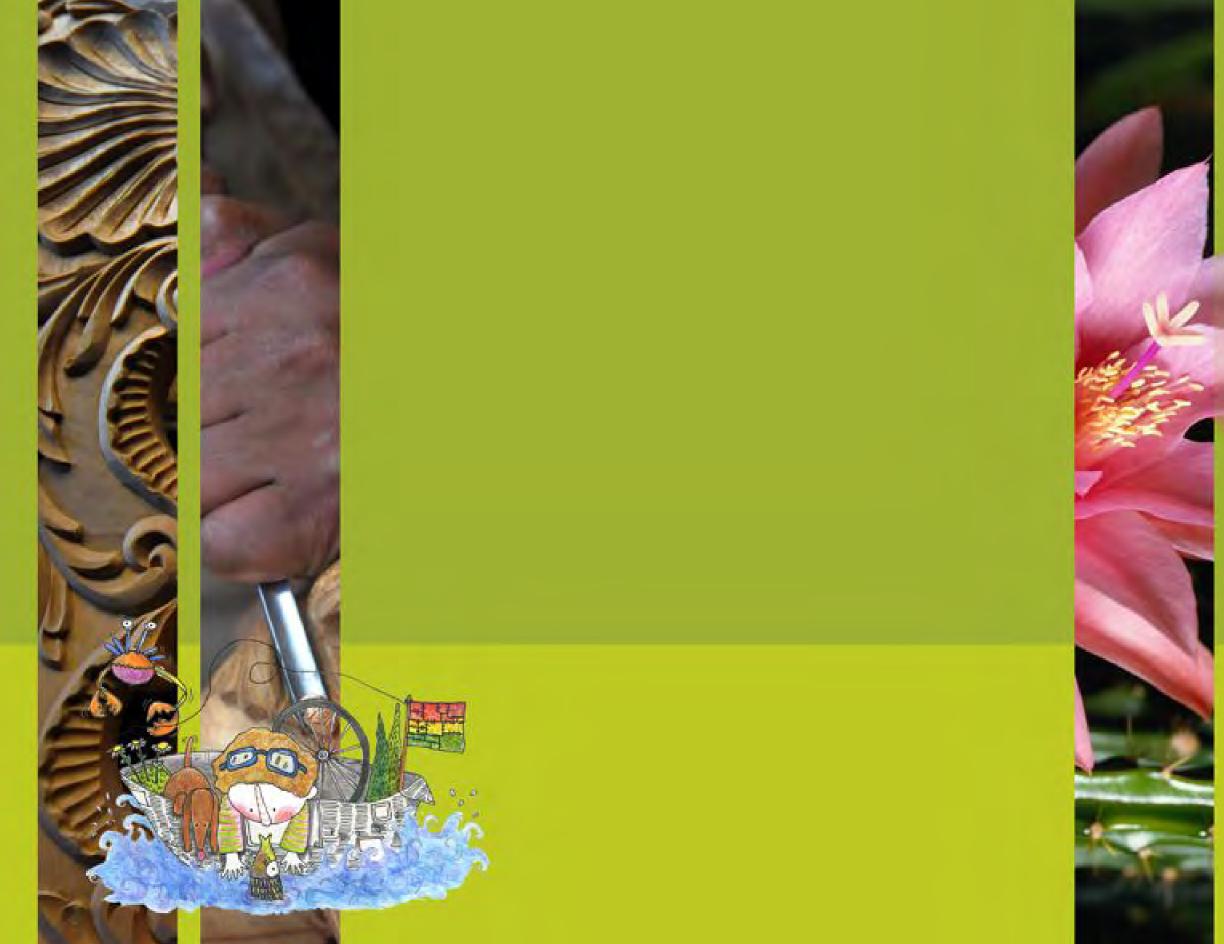
SOLIDARIDAD Y VOLUNTARIADO

FIE S.A., ha contribuido con los más necesitados el 2008, ayudando con el pago del salario mensual de 10 empleados al Hospital Psiquiátrico San Juan de Dios de la ciudad de La Paz. Asimismo, ha donado utensilios a comedores, donde asisten personas indigentes, a hogares de niños huérfanos y quarderías de niños de bajos recursos, y también se solidarizó con personas particulares que han sufrido tragedias personales.

Adicionalmente, la entidad donó el 80% del costo de los vitrales, de la primera remodelación de la Catedral de Tupiza, que fue construida en julio de 1897, apoyando así el mantenimiento del patrimonio cultural.

Durante la época de Navidad, aflora la sensibilidad por las personas humildes que están alrededor de FIE S.A. y se manifiesta el compromiso por la comunidad en la cual está inserta a través del voluntariado corporativo. Los colaboradores de la institución por iniciativa propia, con apoyo de la entidad, han realizado varias actividades destinadas a donar juguetes, alimentos u organizar fiestas para los niños más carenciados en zonas cercanas a las oficinas o incluso en lugares alejados donde no es común ver el movimiento navideño que se tiene en las ciudades.





DESEMPEÑOAMBIENTAL



Si bien, los servicios financieros en general no tienen un impacto directo en el medio ambiente, FIE S.A. ha enmarcado su accionar en este tema, con las siguientes lineas de acción:

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

En este sentido, la institución ha trabajado en el desarrollo de políticas que impulsen la ejecución de estas líneas de acción, habiendo empezado a implementar algunas actividades.



NOTIFIED PRIMERO EN CASA

FIE S.A. tiene la política de concientizar en primer lugar a sus colaboradores en temas ambientales, para lo que se han desarrollado las siguientes actividades:

- En San Juan, fiesta en que por considerarse la noche más fría del año se tiene la costumbre de atizar hogueras, se ha realizado la Campaña interna anti fogatas, con el objetivo de concientizar a los colaboradores sobre la contaminación que genera el encendido de las mismas.
- Con el objetivo de extender la concientización a la familia de los colaboradores, se ha realizado el concurso de dibujo y pintura para hijos de colaboradores en temas ambientales, en el que se presentaron 70 trabajos, y con la ayuda de artistas plásticas que actuaron como jurado se premiaron seis trabajos de cada una de las cuatro categorías (por edad), todos los trabajos han estado muy lindos y realizados con esfuerzo e imaginación, por testimonios de los mismos niños se ha logrado el objetivo fijado, que ha sido que en las familias FIE S.A. se hable e investigue sobre estos temas.

- Campaña de concientización en el uso de bolsas plásticas. Esta campaña comenzó con los colaboradores de FIE S.A. y se ha realizado una presentación que ha sido difundida en todas las oficinas y posteriormente se ha regalado bolsas de tela para que con las mismas reemplacen el uso de bolsas plásticas, esta campaña se pretende extender el 2009 en alianza con LIDEMA (Fundación que trabaja en temas ambientales) a los clientes y a la comunidad.
- A los colaboradores de La Paz que están participando en el proyecto piloto de la ficha socioambiental para clientes de crédito se les ha dado una capacitación especial en temas medioambientales.
- Desde ya varios años que FIE S.A. reutiliza papel, utilizando ambas caras del mismo y dando en los casos que se pueda un segundo uso a los sobres que recibimos, el 2009 se tiene pensado implementar políticas para el manejo de basura.
- Este año se empezó a desarrollar una campaña destinada a los colaboradores, para el ahorro de papel, luz y agua que se la difundirá el 2009.

🚯 🚯 CON LOS CLIENTES DE CRÉDITO

En las políticas de crédito se ha establecido una lista de exclusión, en la que se especifica las actividades que **FIE S.A.** no financia:

- Comercialización de vida salvaje, flora y fauna protegida y actividades relacionadas con el maltrato animal.
- Explotación forestal o compra de equipos para explotación forestal a ser utilizados en zonas protegidas.
- Actividad considerada ilegal de acuerdo a la legislación sobre medio ambiente y/o acuerdos internacionales vigentes en Bolivia.

Se está desarrollando un piloto en el que se evalúa además de la conducta social de los clientes el comportamiento ambiental con el principal objeto de concientizarlos en estos temas.





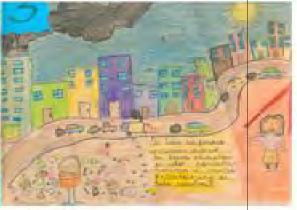
















👸 🕺 PROYECTO: "COCINAS PARA UNA VIDA MEJOR"

En zonas rurales se cocina comúnmente con leña y en precarias condiciones que hacen que se utilice una gran cantidad de combustible, generando humo y gases tóxicos altamente nocivos para la salud y el medio ambiente. Las cocinas se encuentran en el interior de las viviendas, afectando a las familias, pero principalmente a mujeres y niños que permanecen bajo el cuidado de la madre.

FIE S.A. en alianza con la GTZ-PROAGRO y CEDESOL, en julio de 2007 inició un programa orientado a solucionar los problemas que provoca el cocinar a leña, participando en el convenio otorgando crédito para la compra de cocinas solares de bajo precio.

El programa ha sido implementado inicialmente en Cochabamba. El mismo permite a la familia campesina financiar sus cocinas a través del producto "Crédito Ahorro", pudiendo además generar un ahorro mientras se paga el crédito, manteniendo de esta manera el hábito de ahorro.

El proyecto "Cocinas para una vida mejor" no sólo cambia las condiciones en la preparación de alimentos sino también permite mejorar:

- La salud y calidad de vida de la familia campesina.
- La condición de la mujer, permitiendo optimizar el tiempo dedicado a la cocina.
- El medio ambiente, disminuyendo (o eliminando) la utilización de combustibles naturales.

Para dar un mayor dinamismo a este proyecto el último trimestre del 2008, se ha capacitado a los oficiales de crédito, para que ayuden a promocionar este producto.







ARBORIZACIÓN

La entidad se ha planteado el desafío de impulsar una nueva cultura para fomentar el cuidado de los árboles, que contribuya a un cambio de actitud en la relación con su entorno. Por que se debe tomar conciencia que plantar y mantener árboles constituye, junto a la reducción de las emisiones de CO2, uno de los pilares básicos de la actuación personal y colectiva para contrarrestar las consecuencias



del calentamiento global, y que además esta embelleciendo el paisaje, brindando alimento y refugio a muchas especies animales y previniendo la erosión del suelo, a la vez que se protege arroyos, ríos y lagos.

Bajo la premisa que un árbol es un buen regalo, ya que aunque hayan regalos más caros o más espectaculares que un árbol, no son tan valiosos, ya que un árbol generará gran parte del oxígeno que necesita una persona para poder respirar durante toda su vida, en diciembre **FIE S.A.** ha realizado una campaña para arborizar dos zonas de la ciudad de La Paz: el Valle de las Flores (Pampahasi) y la Zona de Villa Litoral (San Antonio Alto). Se donó arbolitos y se realiza el seguimiento de su cuidado, otorgando premios a las personas que protejan los mismos.

Adicionalmente, se ha hecho similar campaña de arborización en zonas aledañas a la carretera a Viacha con el compromiso de los vecinos.

El 2009 **FIE S.A.** tiene planeado continuar con esta campaña, principalmente en ciudades altiplánicas.







El 2008 ha sido un buen año para **FIE S.A.**, los siguientes indicadores muestran el comportamiento de la institución en esta gestión y en la pasada:

Indicadores relevantes Al 31 de diciembre de 2008

	31/12/2007	31/12/2008
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100,00%	100,00%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	15,64%	15,56%
Cartera / Total activo	80,50%	81,96%
Otros activos	3,86%	2,48%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS (anualizados)		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio - ROA	1,87%	2,08%
Resultado neto / Patrimonio promedio - ROE	19,04%	20,16%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio (3)	19,81%	20,26%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio (2)	5,37%	5,83%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio (4)	4,18%	4,61%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	11,76%	11,03%
Gastos de administración / (Activo +Contingente) promedio	9,31%	9,26%
Gastos de personal / Total gastos de administración	61,94%	62,93%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance (5) / Cartera bruta	0,79%	0,67%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,47%	0,40%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	9,33%	8,15%
N° de clientes en mora / Total clientes de crédito	3,11%	2,74%
N° clientes reprogramados / Total clientes de crédito	0,40%	0,34%
SOLVENCIA		
Previsión constituida (1) / Cartera en mora según balance	650,08%	751,03%
Previsión constituida (1) / Cartera D, E, F, G y H	529,96%	626,62%
Previsión constituida (1) / Cartera bruta	5,11%	5,04%
Coeficiente de adecuación patrimonial	11,97%	12,34%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades +Inversiones temporarias) / Pasivo	17,40%	17,43%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Obligaciones con el público	30,20%	28,24%
(Disponibilidades+Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista		
y en caja de ahorros	71,34%	64,20%











La Paz, 18 de mayo de 2009 FFP-FIE/GG/C/128/2009

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

REF: COP 2008

Estimado señor:

En calidad de miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas, tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de presentarle la Memoria Social de la institución, en la que se incluye la Comunicación del Progreso 2008 al Pacto Global.

FIE S.A. se ha adherido al Pacto Global en noviembre de 2006 con el firme propósito de desarrollar sus actividades en el marco ético que esta iniciativa propone. Con la Memoria Social pretendemos informar sobre una gestión empresarial que integra la sostenibilidad en todos los aspectos del negocio, cuidando el impacto sobre nuestros públicos de interés.

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

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

Elizabeth Nava S. Gerente General

CC. Arch. ENS/KCG







ÍNDICE**GRI**

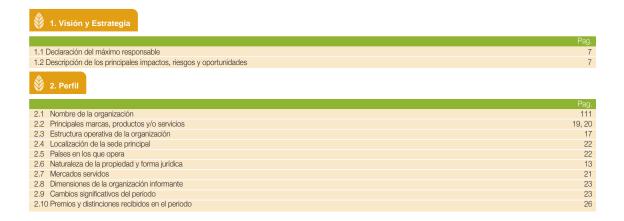


En la siguiente tabla se informan las secciones de la Memoria de Responsabilidad Social y Memoria institucional, en las que se presentan aspectos en concordancia con los lineamientos de la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI), con su Suplemento Sectorial para el Sector Financiero.

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

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

Nota: Las filas resaltadas con verde claro, muestran la comunicación sobre el progreso (COP) al Pacto Global de las Naciones Unidas



3. Parámetros de la Memoria

	Pag.
3.1 Período cubierto por la información	1
3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente	7
3.3 Ciclo de presentación de memorias	7
3.4 Punto de contacto para cuestiones de la memoria	111
3.5 Proceso de definición del contenido	Nota 10
3.6 Cobertura de la Memoria	Nota 10
3.7 Existencia de limitaciones de alcance o cobertura de la memoria	Nota 11
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa	N/A
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores	N/A
3.10 Efectos de las correcciones de información de informes anteriores	Nota 9
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre alcance y cobertura	Nota 9
3.12 Localización de contenidos básicos de la memoria – índice GRI	105
3.13 Política y práctica sobre verificación externa	N/D

4. Gobierno, Compromisos y Participación con los Grupos de Interés

	Pag.
GOBIERNO	
4.1 Estructura de gobierno	18
4.2 Características de la presidencia del Directorio	18
4.3 Para organizaciones con estructura unitaria, consejeros independientes o no ejecutivos	N/A
4.4 Comunicación entre accionistas y empleados hacia el Directorio	N/A
4.5 Vínculo entre la retribución de los directores y ejecutivos y el desempeño de la organización	Nota 12
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el Directorio	18
4.7 Capacitación y experiencia exigible a los miembros del Directorio en temas sociales, ambientales y económicos	19
4.8 Declaración, misión, valores y códigos de ética y el estado de su implementación	16, 31-33
4.9 Procedimientos de evaluación del Directorio del desempeño económico, social y ambiental de la organización	18
4.10 Evaluación del desempeño económico, social y ambiental del Directorio	19
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Principio de precaución	89-93
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	78-84
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca la organización y grado de implicación	24
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	41
4.15 Procedimiento para la definición de los grupos de interés	41
4.16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	41
4.17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	N/A



Indicadores de Desempeño Económico

	Pag.
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados,	
donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	37
EC2 (P) Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	N/A
EC3 (P) Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	N/D
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Nota 1
EC5 (A) Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	52
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	76
EC7 (P) Procedimiento para la contratación y proporción de altos directivos locales	45
EC8 (P) Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público.	80, 81
EC9 (A) Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos.	N/D

Indicadores de Desempeño Medioambiental

	Pag.
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen	N/A
EN2 (P) Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados	N/A
EN3 (P) Consumo directo de energía por fuentes primarias.	N/D
EN4 (P) Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	N/A
EN5 (A) Ahorro de energía por la conservación y mejoras en la eficiencia.	N/D
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	92
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	N/D
EN8 (P) Captación total de agua por fuentes.	N/A
EN9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	N/A
EN11 (P) Terrenos en propiedad, arrendados o gestionados de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas	N/A
EN12 (P) Impactos en espacios naturales protegidos y no protegidos de alta biodiversidad	N/A
EN13 (A) Hábitats protegidos o restaurados	N/A
EN14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	89-93
EN15 (A) Nº de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectados por las operaciones	N/A
EN16 (P) Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	N/A
EN17 (P) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	N/A
EN18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	N/A
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	N/A
EN20 (P) NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	N/A
EN21 (P) Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	N/A
EN22 (P) Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	N/A
EN23 (P) N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos	N/A
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	N/A
EN25 (A) Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización	N/A
EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios	89-93
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos que son reclamados al final de su vida útil	N/A
EN28 (P) Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Nota 2
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	N/A
EN30 (A) Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	N/D

Indicadores de Desempeño Social: Prácticas Laborales y Etica en el Trabajo

		Pag.
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región	45
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	46
LA3 (A)	Beneficios sociales para empleados con jornada completa	Nota 3 y 52, 56
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Nota 4
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	N/A
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	Nota 4
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y nº de víctimas mortales	56
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves	N/D
LA9 (A)	Asuntos de salud y seg. cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Nota 4
LA10 (F	P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	54-55
LA11 (A	y) Programa de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	54
LA12 (A	y) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	N/D
LA13 (F	P) Composición de Directorio y plantilla, por sexo, edad, pertenencia minoría	57-50
LA14 (F	P) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	48

Indicadores de Desempeño Social: Derechos Humanos

	Pag.
HR1 (P) Porcentaje y nº total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	71
HR2 (P) Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	N/D
HR3 (A) Horas de formación de los colaboradores sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	54-55
HR4 (P) № total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Nota 5
HR5 (P) Actividades contra la libertad de asociación y medidas que respalden estos derechos	Nota 4
HR6 (P) Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas para contribuir su eliminación	Nota 6
HR7 (P) Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas para contribuir su eliminación	Nota 6
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos	N/D
HR9 (A) Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas N/A	Nota 7

Indicadores de Desempeño Social: Sociedadd

	Pag.
SO1 (P) Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades	78-84
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	31-33
SO3 (P) Porcentaje empleados formados en anti-corrupción	31-33
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	31-33
S05 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	24- ASOFIN
S06 (A) Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Nota 8
SO7 (A) Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	N/A
S08 (P) Valor monetario de sanciones, multas y nº total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes	Nota 2

Indicadores de Desempeño Social: Responsabilidad de Producto

	Pag.
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	60-61
PR2 (A) Nº total de incidentes derivados del incumplimiento	69
PR3 (P) Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios	60-61
PR4 (A) Nº total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	69
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	69
PR6 (P) Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	81
PR7 (A) Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Nota 2
PR8 (A) Nº total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Nota 2
PR9 (P) Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios	Nota 2

Suplemento Sectorial

	Pag.
GESTION DE LA RSE	
INT1 Política Interna de RSC	15
INT2 Rotación de empleados y creación de empleo	46
INT3 Satisfacción de empleados	N/D
INT4 Retribución de los altos directivos	N/D
INT5 Remuneración vinculada a la sostenibilidad	N/D
INT6 Ratio salarial hombres/mujeres	48
INT7 Perfil de empleados (género, discapacidad, etc.)	48-51
DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD	
SOC1 Obras benéficas	78-84
SOC2 Valor Económico Añadido (EVA)	37
PROVEEDORES	
SUP1 Seguimiento de los principales proveedores	N/D
SUP2 Satisfacción de proveedores	N/D
BANCA MINORISTA	
RB1 Aspectos sociales de la política de Banca Minorista	13-14
RB2 Perfil de la política de créditos	60-72
RB3 Criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos	60-72
BANCA DE INVERSIÓN	
IB1 Aspectos sociales y medioambientales de la política de inversión	N/A
IB2 Perfil del cliente: estructura de las operaciones globales	N/A
IB3 Operaciones con un alto contenido social y medioambiental	N/A
GESTIÓN DE ACTIVOS	
AM1 Aspectos sociales de la política de Gestión de Activos	N/D
AM2 Activos bajo gestión con aspectos de sostenibilidad	N/D
AM3 Actividad del accionista orientada a la Inversión Socialmente Responsable (ISR)	18
SEGUROS	
INS1 Aspectos sociales de la política de seguros	N/A
INS2 Perfil de los clientes	N/A
INS3 Reclamaciones de clientes	N/A
INS4 Seguros con aspectos de sostenibilidad	N/A
INDICADORES AMBIENTALES	
F1 Políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas	89-93
F2 Procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales	71
F3 Umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales	71
F4 Procesos de implementación y cumplimiento de los clientes de los aspectos medioambientales	71
F5 Procesos para mejorar la competencia de los empleados sobre riesgos y oportunidades medioambientales	71
F6 Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de riesgos medioambientales	N/A
F7 Interacciones con clientes, comunidad y socios empresariales en riesgos y oportunidades medioambientales	71. 89-93
F8 Porcentaje y número de compañías mantenidas en cuestiones medioambientales	N/D
F9 Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia	N/D
F10 Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante	
posee derecho de voto o recomendación de voto	N/D
F11 Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto	N/D
F12 Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas	N/D
F13 Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosado por regiones y sectores específicos	61-65

NOTAS:

- Nota 1 FIE S.A. no recibe ninguna ayuda económica de ningún gobierno.
- Nota 2 No se registraron multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de: leyes y regulaciones, prácticas monopólicas o contra la libre competencia, vinculadas a incumplimiento de normativa ambiental, vinculados a la privacidad y fuga de datos personales, o por incumplimiento de las normas de Defensa del Consumidor.
- Nota 3 Todos los empleados son a jornada completa
- Nota 4 Pese a que no se ha realizado ninguna acción para no admitir la libertad de asociación, no se han conformado sindicatos ni comités de seguridad o salud al ceno de la organización
- Nota 5 No se registraron incidentes por discriminación
- Nota 6 Por la actividad que desarrolla FIE S.A., no existen actividades que impliquen el trabajo forzoso o trabajo infantil.
- Nota 7 No se registraron incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas.
- Nota 8 La entidad no realiza aportes a partidos políticos u organismos relacionados.
- Nota 9 No ha habido cambios significativos respecto a la información de periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria, ni reexpresión de información de memorias anteriores.
- Nota 10 El contenido de la Memoria se ha definido, considerando materialidad tomando como guía los indicadores establecidos en el GRI, por los hechos realizados en el 2008.
- Nota 11 Existe limitación en el alcance, en algunos puntos según el GRI, que no aplican por la naturaleza de operaciones de una entidad financiera.
- Nota 12 No existe vínculo entre la retribución de los directores y ejecutivos y el desempeño de la organización, sin embargo los ejecutivos al igual que el resto de los colaboradores tienen bonos adicionales ligados al desempeño de la institución.



INFORMACIÓN CORPORATIVA

Nombre: Fondo Financiero Privado para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.

Nombre Comercial: FIE S.A.

Representante Legal: Gerente General – Elizabeth Nava Salinas

Sede Oficina Nacional: Calle General Gonzáles, № 1272, zona San Pedro, La Paz Bolivia

> Teléfono: (591 –2) 2485222 – fax (591-2) 2485222

> > Página WEB: www.ffpfie.com.bo

Dirección de contacto: kcollao@ffpfie.com.bo



Diseño y diagramación: Loida Lanza S.

> Ilustraciones: Paola Rosso

Fotografías: Archivo FIE

Impresión Artes Gráficas Sagitario S.R.L.