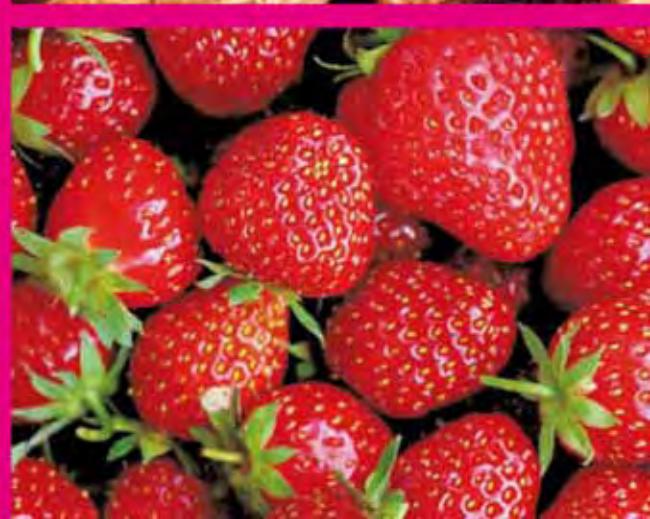
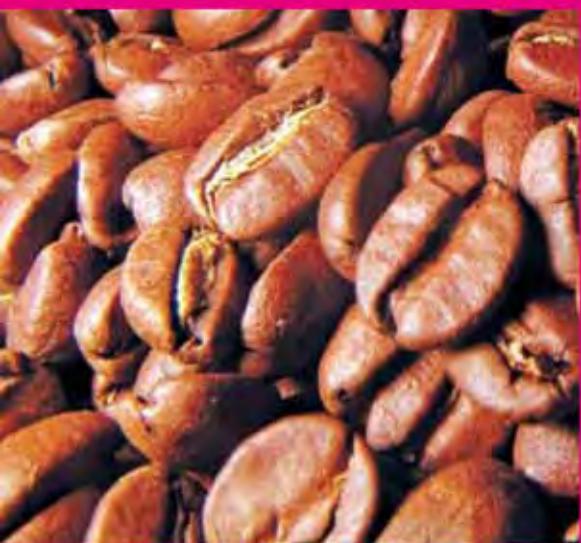
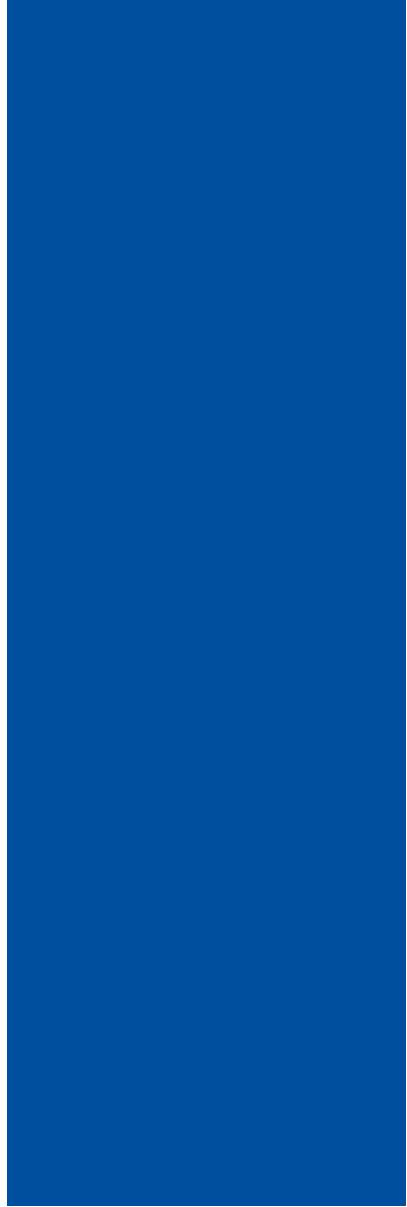




2011

Memoria anual





2011

Memoria anual





tabla de contenidos

MISIÓN Y VISIÓN.....	5
CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO.....	7
PERFIL DE BANCO FIE.....	9
1.1. Banco FIE en cifras	10
1.2. Nuestra historia, nuestra esencia.....	13
1.3. Estructura organizacional.....	14
1.4. Gobierno institucional.....	16
1.5. Calificaciones de desempeño financiero y social	21
1.6. Asociaciones y adhesiones.....	24
1.7. Premios y reconocimientos.....	25
CRECEMOS EN COBERTURA RURAL.....	27
2.1. Democratizar el acceso a servicios financieros	28
2.2. Apoyo al sector agropecuario.....	29
EL BANCO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.....	33
3.1. Llegamos donde nos necesitan	34
3.2. Nuestros productos y servicios	37
3.3. Nueva área de capacitación: Fieduca.....	40
3.4. Servicio al cliente.....	41
PRINCIPALES RESULTADOS.....	43
4.1. Créditos.....	46
4.2. Condiciones de financiamiento	50
4.3. Calidad de cartera.....	50
4.4. Captaciones y otras fuentes de financiamiento	52
4.5. Otros servicios	56
4.6. Desempeño económico	56
4.7. Estado de demostración de la distribución del ingreso.....	59

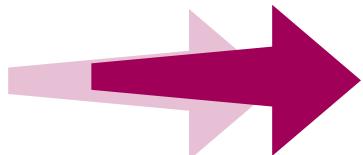


GESTIÓN DEL RIESGO	61
LA ÉTICA	65
6.1. Valores	66
6.2. Código de ética	66
6.3. Comités de ética	66
6.4. Medición del clima ético.....	67
DESEMPEÑO SOCIAL	69
7.1. RSE para Banco FIE	70
7.2. Trabajadores y trabajadoras - el pilar de nuestra organización	72
7.3. Clientes – nuestra razón de ser	82
7.4. Comunidad	94
DESEMPEÑO AMBIENTAL	101
DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE Y ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011	105
INFORME DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA	125
COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO AL PACTO GLOBAL	129
REPORTE GRI	133
OFICINAS BANCO FIE S.A.	141

Misión y Visión

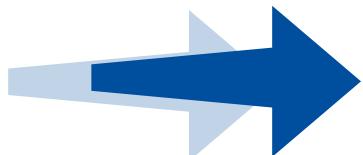
Banco FIE tiene el propósito de ser un instrumento democratizador de servicios financieros con equidad, transparencia y conciencia social, alcanzando poblaciones en desventaja económica por la falta de acceso al crédito y al ahorro en condiciones favorables y en equilibrio con su actividad y entorno.

Su labor se inspira en los valores que le acompañan desde sus orígenes: honestidad, respeto, lealtad, justicia, responsabilidad y transparencia.



Misión:

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



Visión:

Ser reconocida mundialmente como la institución de las microfinanzas del futuro, donde el sistema financiero internacional promueve un desarrollo global basado no sólo en el crecimiento económico, sino también en la justicia distributiva y en la defensa del medio ambiente.



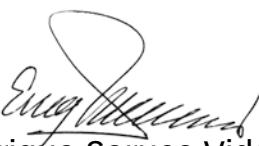
carta del presidente de Directorio

El año 2011 quedará registrado como otro de los momentos importantes en la trayectoria institucional. Se habrán cumplido 26 años de la historia larga de FIE, con toda la rica experiencia acumulada en su relación cotidiana con la clientela, mujeres y hombres comprometidos en la búsqueda de bienestar y mejores condiciones de vida, en un ámbito de democracia fortalecida.

Nuestro crecimiento, evidente en los resultados que se muestran en el presente documento, adquiere un sentido y relevancia más allá de lo que las cifras pueden acreditar. Crecemos porque nuestra respuesta a la coyuntura fue ampliar la red de oficinas para estar más cerca de la clientela, llevar servicios financieros a las zonas rurales -con tecnologías y modelos de atención apropiados a las necesidades de productores agropecuarios- y porque incrementamos la oferta de productos y servicios, con propuestas que se orientan a profundizar la inclusión financiera y potenciar la actividad económica nacional.

El compromiso de la entidad con la misión social de las microfinanzas se mantiene firme, otorgando una marca distintiva a nuestras actividades, porque los resultados obtenidos son la plataforma que nos permite seguir mejorando las condiciones en las que ofrecemos nuestros servicios de intermediación financiera, buscando un beneficio tangible para la clientela, que sea visible en su negocio y su actividad, pero también en su familia y entorno. El tamaño que hoy registra **Banco FIE**, indefectiblemente, nos convierte en una referencia competitiva, y desde ese escenario continuaremos trabajando para optimizar la oferta de productos y servicios que ofrece esta industria a la comunidad.

Preservemos el propósito de que nuestra entidad sea el medio para continuar aquello que nos hemos propuesto: ser un actor privilegiado para contribuir al desarrollo de una economía real, sustentable, y alineada con el ansiado desarrollo humano. En ese sentido, avanzamos mirando el futuro, proyectando una mayor expansión, mientras existan necesidades sentidas en el sector de los emprendimientos urbanos y rurales con los cuales nos vinculamos activamente.



Enrique Soruco Vidal
Presidente del Directorio





Banco FIE, es una entidad que se sustenta en su historia, ideología y experiencia para continuar creando servicios financieros que signifiquen una oportunidad para las poblaciones que sufren exclusión y pobreza.

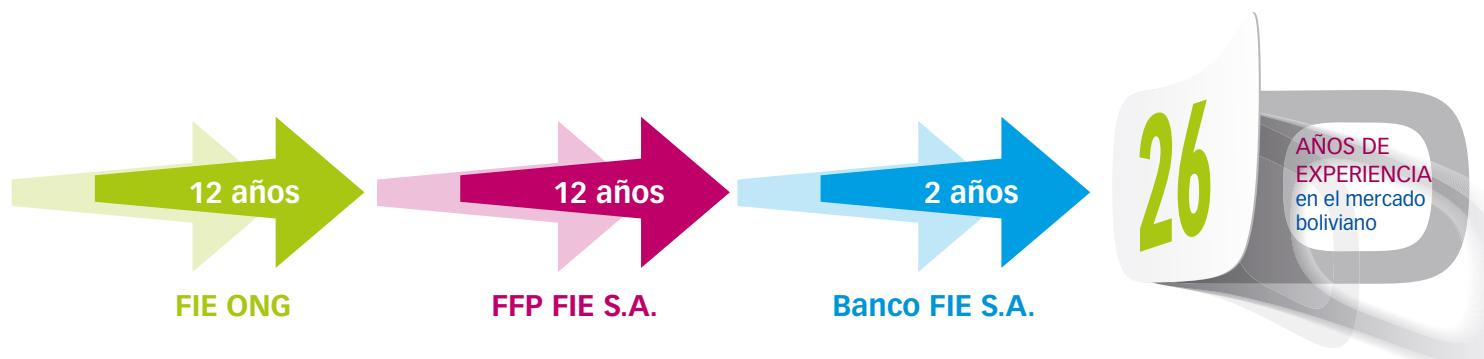


capítulo 1

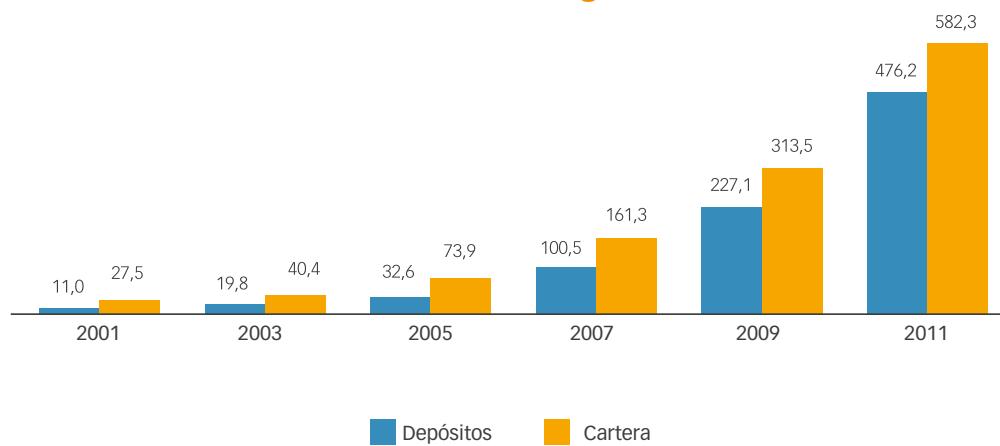
PERFIL DE BANCO FIE

perfil de **Banco FIE**

1.1. Banco FIE en cifras



Evolución de cartera y depósitos (en millones de \$us)
Al cierre de gestión

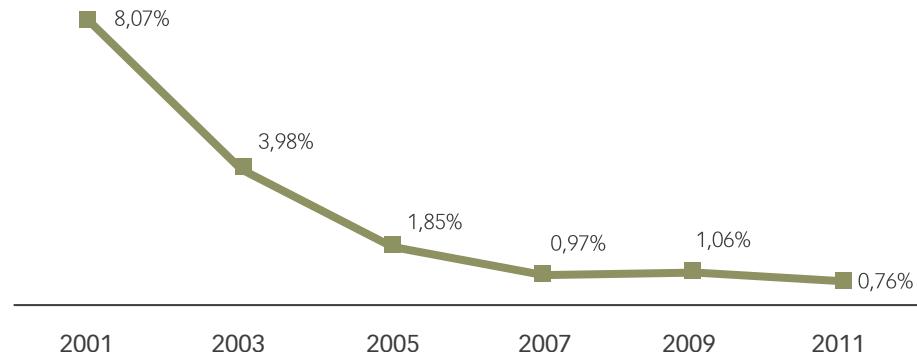


\$us 582,3
MILLONES en cartera

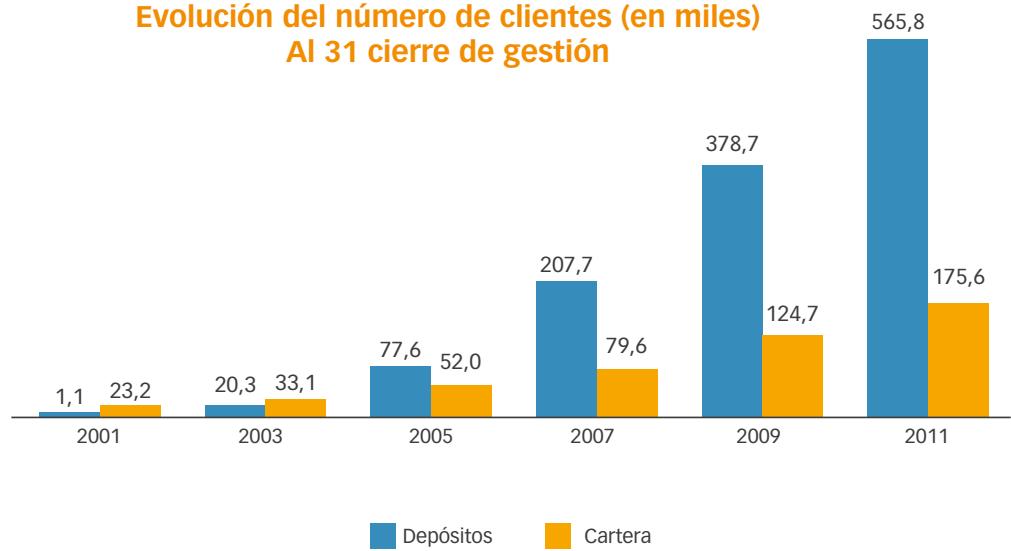
\$us 476,2
MILLONES en captaciones
del público



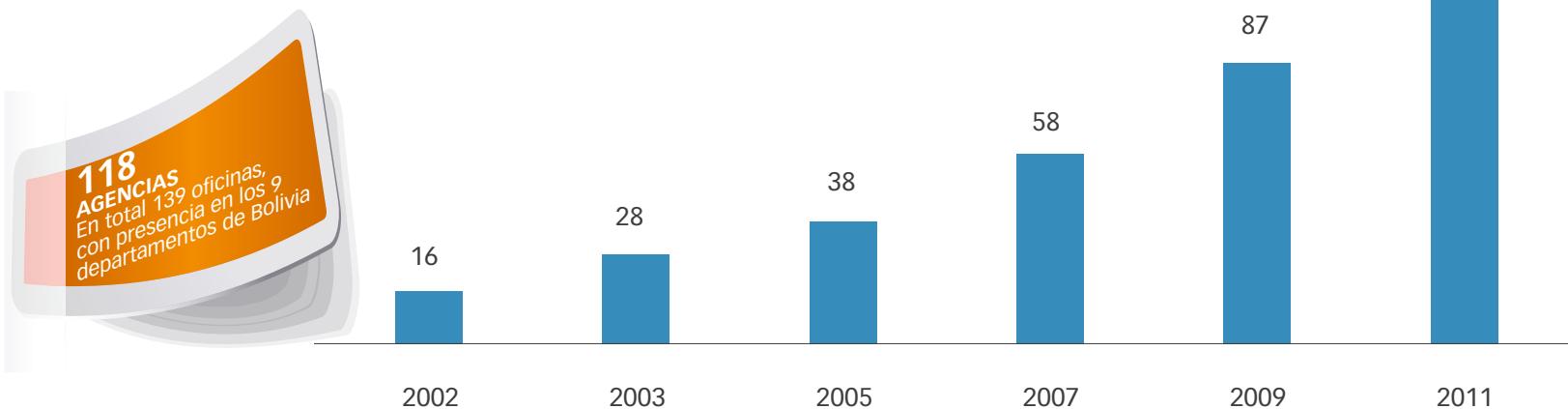
Evolución de mora al día siguiente Al cierre de gestión



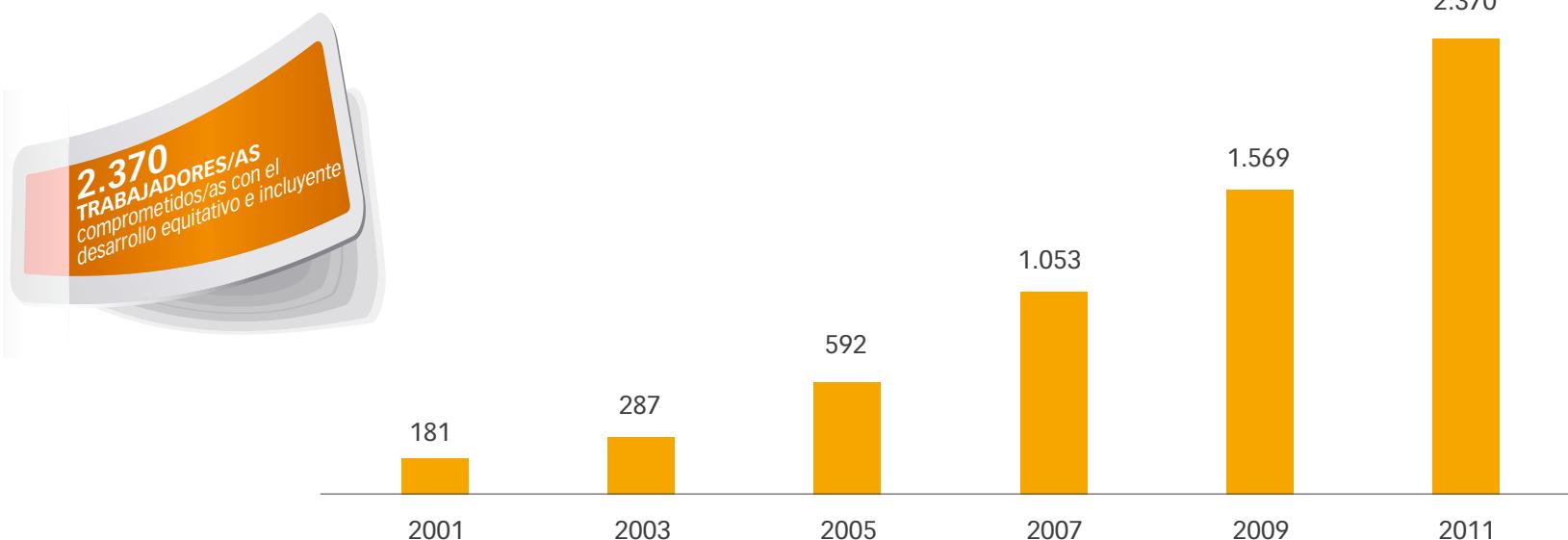
Evolución del número de clientes (en miles) Al 31 cierre de gestión



Evolución del número de agencias Al cierre de gestión



Evolución del número de trabajadores/as Al cierre de gestión



1.2. Nuestra historia, nuestra esencia

En sus 26 años de experiencia, FIE sustenta una historia plena de trabajo, compromiso, convicción y fortaleza de mujeres y hombres que apostaron por cambiar las reglas en la otorgación de créditos, en beneficio de amplios sectores de la población sin acceso al sistema financiero comercial.

A fines de 1985 y en un contexto de profunda crisis social, nace FIE ONG con el impulso y compromiso de cinco mujeres bolivianas, quienes propusieron mecanismos de atención a clientes por cuenta propia en situaciones económicas muy difíciles por la falta de empleo.

Con algunas experiencias surgidas en nuestro país sobre pequeñas iniciativas económicas, FIE desarrolló un programa de crédito individual, algo inédito en Bolivia, utilizando una tecnología basada en el conocimiento de los clientes y la atención de sus necesidades sentidas, logrando con gran esfuerzo, el apoyo de entidades de cooperación internacional y organismos multilaterales.

En 1998, FIE ONG constituye un Fondo Financiero Privado y con esta transformación se inicia un proceso de diversificación de productos y servicios, produciéndose también una acelerada expansión geográfica unida a un crecimiento sostenido en operaciones y número de clientes.

Al convertirse en fondo financiero, FIE logró acceso a la movilización de ahorros del público y a nuevas fuentes de financiamiento, mayor credibilidad y prestigio institucional, amplia variedad de servicios financieros ofertados, mayor nivel de competitividad en el sector y la mejora constante de tasas de interés para los créditos.

En este periodo, FIE ONG, principal accionista de la entidad, creó la entidad líder en microfinanzas en la Argentina: FIE Gran Poder, transfiriendo la tecnología gestada en Bolivia. Asimismo, en 2008, conformó la Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL, CONFIE, con el propósito de diseminar esta exitosa experiencia en otros países.

El 3 de mayo de 2010, tras un año de gestiones y una intensa labor desarrollada internamente, asegurando la trascendencia de la visión económica y social de la entidad, nace **Banco FIE**, un hito que refleja haber alcanzado una más de las metas importantes de su trayectoria, la que fue celebrada por la clientela, los trabajadores y trabajadoras, y la comunidad.

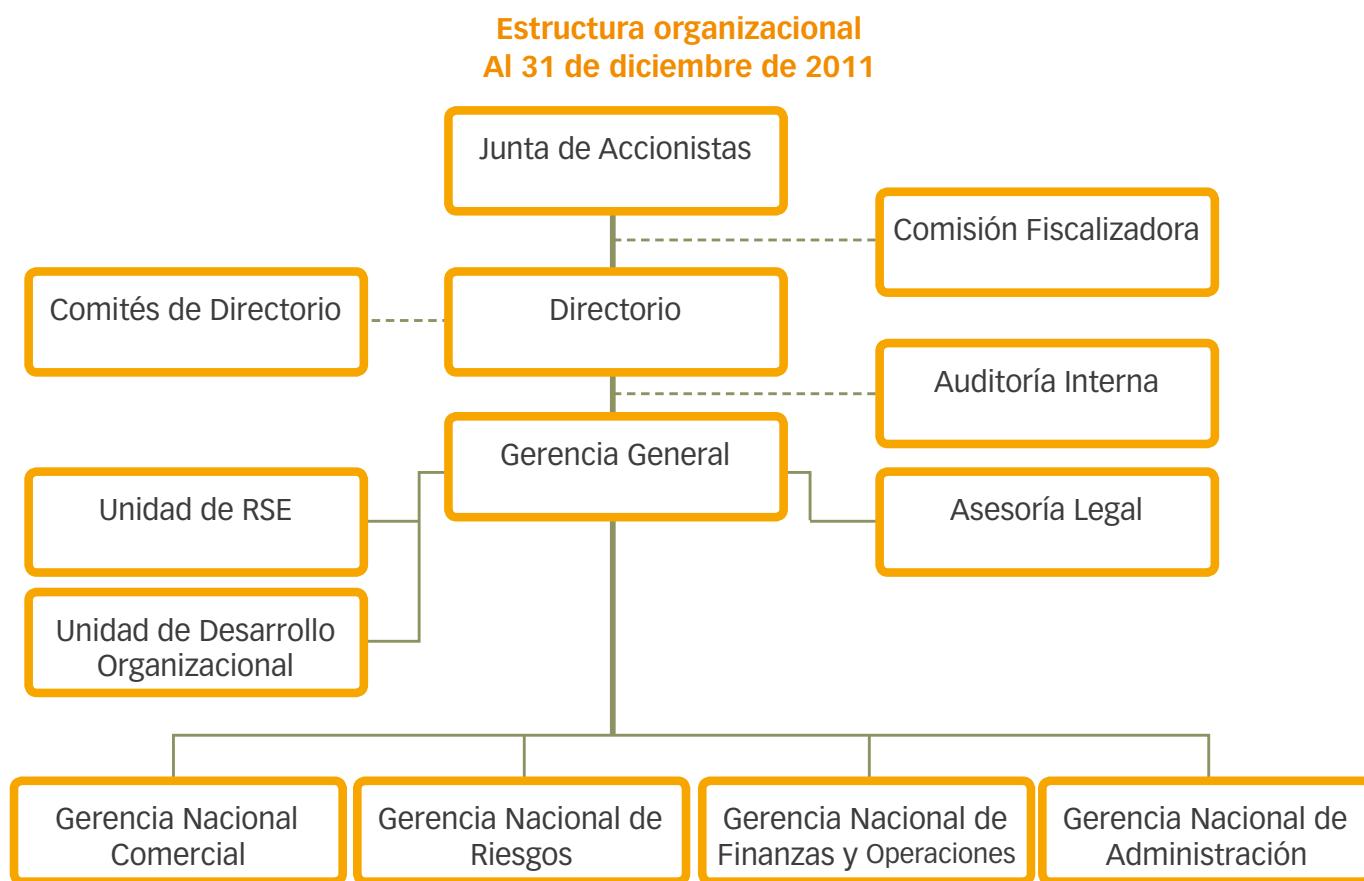
Banco FIE mantiene y preserva la filosofía y esencia de trabajo que le dio vida. Su accionar diario se rige por esa filosofía expresada en su *misión* y *visión*. A casi dos años de convertirse en



Banco, se propone seguir creciendo, sin dejar de lado su compromiso con el desarrollo socialmente responsable, que busca impactos en la comunidad más allá de sólo lo económico en procura de contribuir al potenciamiento de la economía boliviana. Los resultados alcanzados le permiten situarse en una posición de liderazgo a nivel nacional e internacional, promoviendo respeto, confianza y credibilidad entre la clientela y entre quienes forman parte de la familia de **Banco FIE**.

1.3. Estructura organizacional

En el 2011, se rediseñó e inició la aplicación de una nueva estructura organizacional, la que acompañará los planes de expansión geográfica y de crecimiento de operaciones de la entidad con un horizonte de largo plazo. Esta nueva estructura preserva una organización descentralizada, flexible, horizontal y participativa; donde se promueve el servicio, la innovación y una cultura ética como base de su accionar.



La entidad subdivide sus operaciones en siete regionales con cobertura en los nueve departamentos de Bolivia. Entre sus fortalezas cuenta con una estructura descentralizada, que promueve el empoderamiento de las oficinas de contacto con el cliente. Más del 95% de las operaciones de crédito son aprobadas en las mismas agencias.

Oficinas Regionales

Regional	Departamento/Ciudad
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



1.4. Gobierno institucional

Accionistas

La estructura accionaria de **Banco FIE** promueve una visión participativa e inclusiva, en línea con su filosofía y las políticas relacionadas a buenas prácticas de gobierno corporativo.

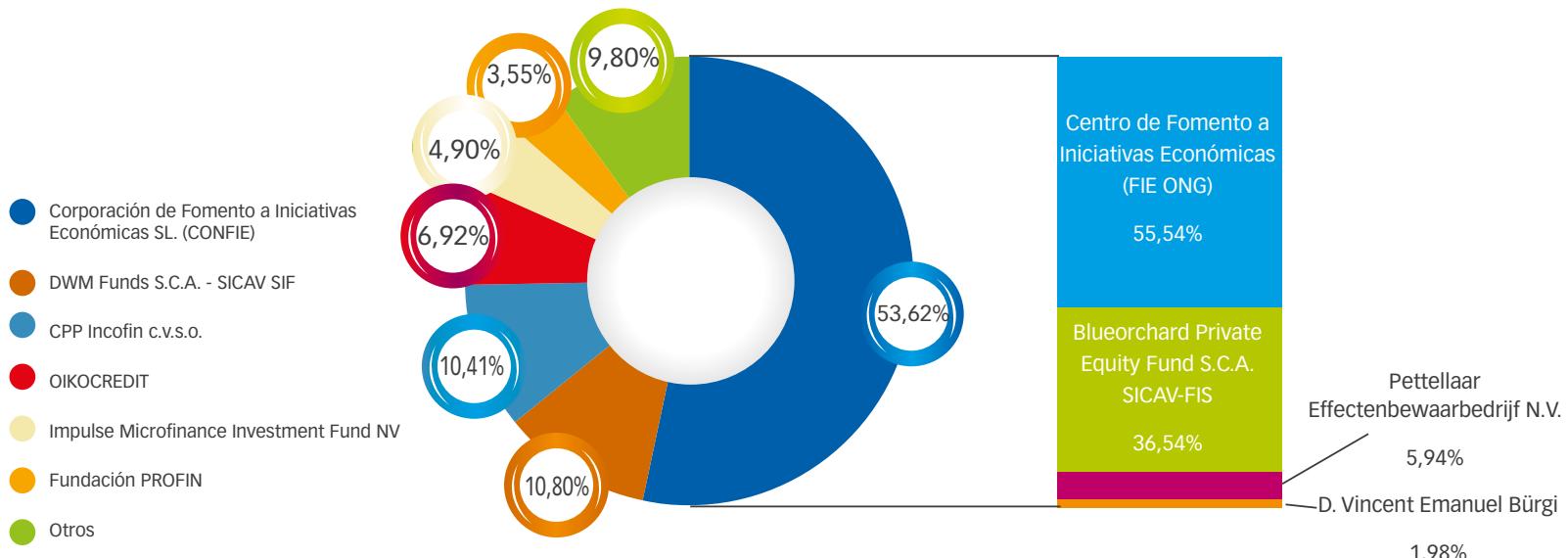
Al cierre de gestión, el 91,6% del paquete accionario pertenece a inversionistas institucionales y el restante 8,4% a personas naturales. Asimismo, destaca la participación de accionistas locales e internacionales que coinciden en la relevancia de mantener la función de desarrollo social de las microfinanzas.

El 53,6% de las acciones pertenece a la corporación CONFIE, la primera sociedad de capital boliviano de inversiones en microfinanzas, que promueve la transferencia tecnológica gestada en Bolivia a otros países y que fue creada por FIE ONG, entidad que dio origen a **Banco FIE**.

**Composición accionaria
Al 31 de diciembre de 2011**

Accionista	Participación Social
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	53,62%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10,80%
CPP Incodin c.v.s.o.	10,41%
OIKOCREDIT	6,92%
Impulse Microfinance Investment Fund NV	4,90%
Fundación PROFIN	3,55%
Raúl Adler Kavlin	3,12%
Peter Brunhart Gassner	1,20%
Fundación Walter Berta	0,24%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	1,18%
Federico Rück Uriburu Pinto	1,23%
Walter Brunhart Frick	1,30%
Pilar Ramírez Muñoz	0,54%
Peter Brunhart Frick	0,61%
María Eugenia Butrón Berdeja	0,20%
María Gerta Bicker	0,18%
TOTAL	100.00%

**Composición accionaria, con detalle de la composición de CONFIE
(Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas S.L.)
Al 31 de diciembre de 2011**



*Al revisar los acontecimientos del año 2011, la entidad considera importante destacar que tres accionistas transfirieron sus participaciones accionarias a otros socios de **Banco FIE**, luego de haber acompañado al accionariado de FIE desde la década de 1990. En esta oportunidad, la entidad agradece y reconoce a Ernest Carl Göran Nordgren, a Fondation Roger Adams, en la persona de Mia Adams y a ADA - Appui au Développement Autonome a.s.b.l., en la persona de Axel de Ville, por su confianza y respaldo permanente.*

Directorio

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

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

Banco FIE tiene un Manual de Gobierno Corporativo que incluye aspectos como el perfil de los/as directores/as, roles y funciones; así como procesos y normas para el funcionamiento de los comités, la autoevaluación de Directorio y mecanismos para evitar conflictos de intereses.

COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO	
Enrique Soruco Vidal	Presidente
Ximena Behoteguy Terrazas	Vicepresidente
Miguel Zalles Denegri	Secretario
Pedro Fardella Varas	Director
Marisol Fernández Capriles	Directora
Carlos Rocabado Mejía	Director
Ricardo Villavicencio Núñez	Director
María Victoria Rojas Silva	Síndica
Federico Rück Uriburu Pinto	Síndico
Xavier Pierluca	Director suplente
Jorge Améstegui Quiroga	Director suplente
Víctor Ruilova Morales	Director suplente
Edwin Vargas Rodríguez	Director suplente
Norka Martínez Álvarez	Directora suplente
Héctor Gallardo Rivas	Director suplente
David Dewez Nina	Director suplente
Vincent Emanuel Bürgi	Síndico suplente
Carlos Carafa Uribe	Síndico suplente

Ejecutivos/as

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

OFICINA NACIONAL	
Elizabeth Nava Salinas	Gerente General
Andrés Urquidi Selich	Gerente Nacional Comercial
Oscar Vedia Villegas	Subgerente de Créditos
Víctor Hugo Dueñas Yturry	Subgerente de Negocios
Claudia San Martín Valencia	Subgerente de Marketing y Servicio al Cliente
Juan Carlos Bustillos Murillo	Subgerente de Productos y Canales
Fernando López Arana	Gerente Nacional de Finanzas y Operaciones
Carlos Valencia Rocha	Subgerente de Contabilidad
Audrey Lanza Butrón	Subgerente de Operaciones
Enrique Hurtado Tórrez	Subgerente de Finanzas (<i>hasta octubre de 2011</i>)
Cecilia Delgado Mérida	Subgerente de Finanzas (<i>desde noviembre de 2011</i>)
Guillermo Collao Grandi	Gerente Nacional de Riesgos
Julia Gómez Saavedra	Gerente Nacional de Administración
Rafael Palma Siles	Gerente de Desarrollo de Medios (<i>desde octubre de 2011</i>)
Jaime Cassis Zamora	Subgerente de Sistemas
Juan Álvarez Cossío	Jefe Nacional de Auditoría Interna
Horacio Terrazas Cataldi	Asesor Nacional de Asuntos Jurídicos

OFICINAS REGIONALES	
Elizabeth Chacón Quiroga	Gerente Regional La Paz – Pando
Guicela Gutiérrez Mercado	Subgerente Comercial
Marcelo Pozo Vila	Subgerente Comercial
Favián Valdez Mendoza	Subgerente Comercial
Magaly Martha Chávez Barrionuevo	Subgerente Comercial
Marcelo Espinoza Maldonado	Subgerente de Operaciones
Víctor Huanaco Siñani	Gerente Regional El Alto
Carmen Maldonado Poma	Subgerente Comercial
Gloria Morales Amonzabel	Subgerente Comercial
William Peña Yujra	Subgerente Comercial
Carlos Ichuta Ichuta	Subgerente Comercial
Rubén Fernández Calle	Subgerente de Operaciones
Roxana Nava Salinas	Gerente Regional Santa Cruz – Beni
Rodolfo Baldivieso Muller	Subgerente Comercial
Katia Hurtado de Muñoz	Subgerente Comercial
Eduardo Soraire Gallardo	Subgerente Comercial
Edwin Quiroz	Subgerente de Operaciones
María Eugenia Mariscal Uzqueda	Gerente Regional Tarija
Enrique Flores Santos	Subgerente Comercial
Iván Narváez Flores	Subgerente de Operaciones
Willy Martínez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Sabina Callizaya Mamani	Gerente Regional Cochabamba
Shirley Terán Rodríguez	Subgerente Comercial
Gabriela Terrazas Zambrana	Subgerente Comercial
Lisset Alcázar Alcocer	Subgerente de Operaciones
Marcela Cox Salazar	Gerente Regional Potosí-Chuquisaca
Sandra Barrientos Espinoza	Subgerente Comercial

1.5. Calificaciones de desempeño financiero y social

Desempeño financiero

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



Factores relevantes de la calificación¹

Las calificaciones asignadas al **Banco FIE** se fundamentan en satisfactorios y sostenidos indicadores de calidad de activos, desempeño y rentabilidad, así como en los continuos aumentos de capital que apoyan su solvencia y el crecimiento de sus operaciones.

Calificaciones	Fitch Ratings	ASFI
Moneda Extranjera		
Corto Plazo	F1+ (bol)	N-1
Largo Plazo	AA (bol)	AA2
Moneda Nacional		
Corto Plazo	F1+ (bol)	N-1
Largo Plazo	AA (bol)	AA2
Emisor		
"Bonos Subordinados BANCO FIE" por Bs.40 millones	A+ (bol)	A1
Programa de Emisiones de Bonos "Bonos Banco FIE 1" Emisión 1 por Bs.300 millones	AA (bol)	AA2
Perspectiva		
		Estable

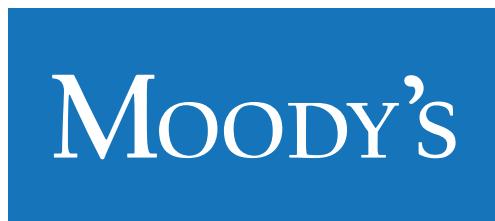
¹ Más información: www.fitchratings.com.bo

Donde:

F1+ (bol) y F1 (bol) Corresponden a aquellos Títulos Valores que cuenten con una alta capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa, ante posibles cambios en el emisor, en el sector al que pertenece o en la economía.

AA (bol) Corresponde a aquellos Títulos Valores que cuenten con una alta capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en el sector al que pertenece o en la economía.

A+ Corresponde a aquellos Títulos Valores que cuentan con una buena capacidad de pago de capital e intereses en los términos y plazos pactados la cual es susceptible a deteriorarse levemente ante posibles cambios en el emisor, en el sector al que pertenece o en la economía.



Fundamento de la Calificación²

Moody's mantiene la calificación de fortaleza financiera de **Banco FIE** en E+, considerando su adecuado posicionamiento dentro de la industria de Microfinanzas en Bolivia.

Calificaciones

Banco FIE S.A.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN DE MOODY'S
Emisor	Aa2.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda Local	Aa2.bo _{LP}
Deuda de Corto Plazo Moneda Local	BO-1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa3.bo _{LP}
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	BO-1
Perspectiva	Estable ^(*)
(*) La perspectiva sobre la calificación de depósitos en moneda extranjera es positiva	
Bonos Banco Fie 1 - Emisión 1	Aa2.bo
Perspectiva	Estable

Donde las categorías de calificación se definen de la siguiente manera:

² Más información: www.moodys.com

Categoría "Aa2.bo"

"Los emisores calificados en esta categoría muestran niveles de solvencia muy fuertes y una baja probabilidad de pérdidas crediticias. El modificador 2 indica que la calificación se encuentra en el nivel medio de su categoría.

Categoría "Aa2.bo_{LP}"

"Corresponde a aquellos instrumentos con una muy buena capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, con poca probabilidad de verse afectados ante cambios predecibles en el emisor, en el sector a que este pertenece o en la economía. El modificador 2 indica que la calificación se encuentra en el nivel medio de su categoría".

Categoría "BO-1"

"Las emisiones calificadas en esta categoría tienen la mayor capacidad para pagar obligaciones a corto plazo".

Categoría "Aa3.bo_{LP}"

Corresponde a aquellos instrumentos con una muy buena capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, con poca probabilidad de verse afectados ante cambios predecibles en el emisor, en el sector a que este pertenece o en la economía. El modificador 3 indica que la calificación se encuentra en el nivel inferior de su categoría".

Desempeño social



Por mandato de Directorio, **Banco FIE** se somete a evaluaciones de desempeño social cada dos años, las mismas son efectuadas por entidades independientes especializadas en la temática. Estas evaluaciones no representan calificaciones de riesgo y se realizan en forma voluntaria, respetando estándares internacionales.

La última medición fue realizada con datos a diciembre de 2010 por la calificadora internacional Microfinanza Rating, misma que asignó la calificación **A+**. Esta calificación refleja "*compromiso social del Directorio, equipo gerencial y personal, acompañados con una estrategia formalizada con metas y objetivos sociales*".

Asimismo, en la calificación que comprende cuatro áreas de evaluación, la entidad obtuvo los siguientes puntajes:



Área	Calificación
Sistema de gestión del desempeño social	79%
Responsabilidad Social	83%
Alcance	79%
Calidad de los servicios	86%

1.6. Asociaciones y adhesiones

Pacto Global de las Naciones Unidas: actualmente es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo con más de 5.200 empresas en más de 130 países. Quienes se adhieren al Pacto Global comparten la convicción de que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente. **Banco FIE** es una de las 42 empresas y organizaciones adheridas al Pacto Global en Bolivia; cada año la entidad renueva su compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, éste será el cuarto reporte con información al cierre de 2010.

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

Smart Campaign: es un esfuerzo internacional para unir a los líderes en microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como motor del sector. **Banco FIE** se ha sumado a esta campaña el 2009 y ha renovado su compromiso incluyéndose a la misma como banco y, promoviendo los principios de protección al cliente.

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

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

1.7. Premios y reconocimientos

En el periodo 2010-2011, **Banco FIE** recibió las siguientes distinciones:

- “Premio a la excelencia en microfinanzas – Mejor entidad de microfinanzas en Latinoamérica y El Caribe 2011”, otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el Foro de Microfinanzas (FOROMIC) realizado en San José, Costa Rica.
- Certificado Categoría Platino 2011 por diseminar los indicadores de desempeño social al MIX, otorgado por FORD FOUNDATION, MICHAEL & SUSAN DELL FOUNDATION y CGAP.
- Microfinance Information Exchange – MIX califica a **Banco FIE** como la segunda mejor entidad de microfinanzas de Latinoamérica.
- Premio YARA, otorgado por la comunidad a la “Mejor Entidad Financiera de Caranavi 2011” en Los Yungas del Departamento de La Paz.
- “Premio a la Excelencia en Microfinanzas – Mejores Prácticas en Desempeño Social 2010”, otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el Foro de Microfinanzas (FOROMIC) realizado en Montevideo, Uruguay.
- Certificado Categoría Oro 2010 por diseminar los indicadores de desempeño social al MIX, otorgado por FORD FOUNDATION, MICHAEL & SUSAN DELL FOUNDATION y CGAP.
- Certificado de Transparencia 2010, otorgado por Microfinance Information Exchange – MIX³- y ASOFIN, otorgando cinco diamantes por mejorar la transparencia, calidad y confiabilidad de la información financiera.
- Certificado de reconocimiento 2010 por su participación en la iniciativa de transparencia de precios en Bolivia y encontrarse entre los cinco primeros bancos en reportar la información.

En 2011, **Banco FIE**, recibió el premio del BID como la Mejor Institución en Microfinanzas de América Latina y El Caribe, “porque tiene un portafolio variado de productos diseñados a la medida de las necesidades de sus clientes; a la ampliación de su cobertura hacia áreas desatendidas en los mercados urbanos y rurales, y a su compromiso con el servicio al cliente y la transparencia, lo que permite a esta entidad ofrecer algunas de las tasas de interés más bajas en Bolivia y en toda la región”.

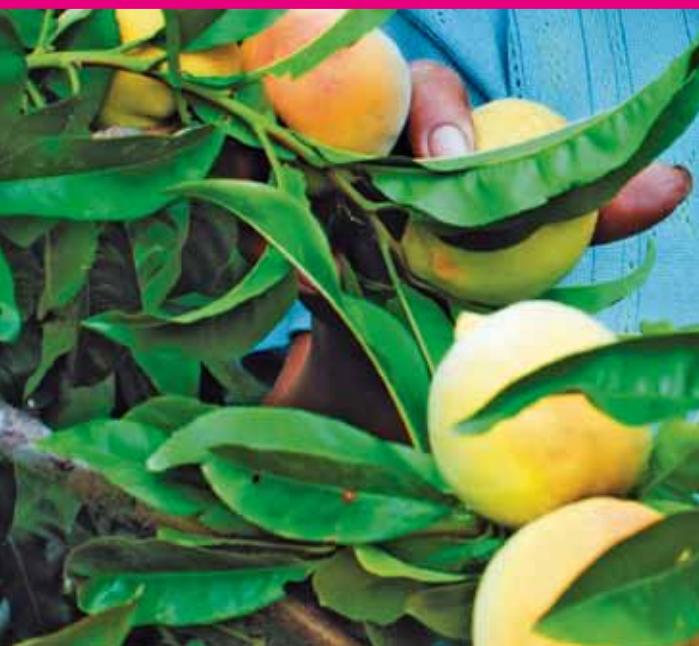
Destaca en un comunicado de prensa del Foro de las Microfinanzas-FOROMIC, desarrollado en Costa Rica, en octubre de 2011.



³ Es una plataforma WEB, que promueve la transparencia en la información de entidades en microfinanzas.



La nueva etapa de FIE como banco fue asumida encarando nuevos retos, para que la entidad continúe siendo un actor relevante en el esfuerzo por alejar a la comunidad de la pobreza y la marginalidad. Por ello, enfocó el crecimiento hacia las zonas rurales, promoviendo mejores escenarios para el desarrollo de actividades productivas agropecuarias que puedan incidir positivamente en la seguridad alimentaria del país.



capítulo 2

CRECEMOS EN COBERTURA RURAL

crecemos en cobertura rural

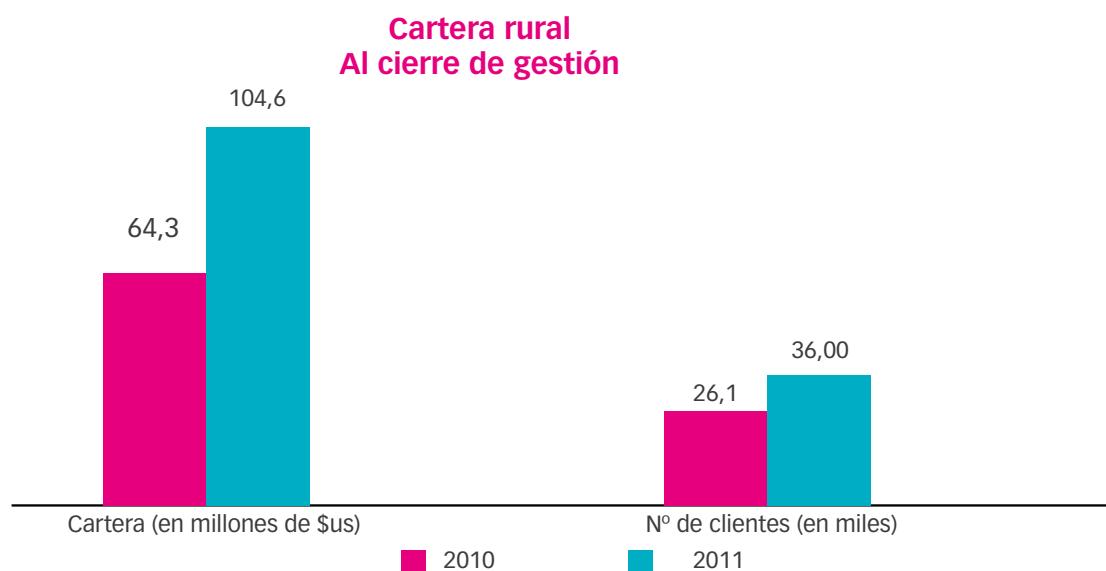
2.1. Democratizar el acceso a servicios financieros

En busca del cumplimiento de su misión, **Banco FIE** se ha planteado nuevos retos que permitan impulsar una mayor inclusión de poblaciones históricamente marginadas. Por ello -hace ya varios años- ha dirigido la mirada hacia zonas rurales del país. Regiones con ninguna o poca presencia de entidades financieras formales, donde asume desafíos como la formación de personal local y mayores costos transaccionales, lo que no le impide operar con los mismos precios y condiciones de sus productos que ofrece en las ciudades.

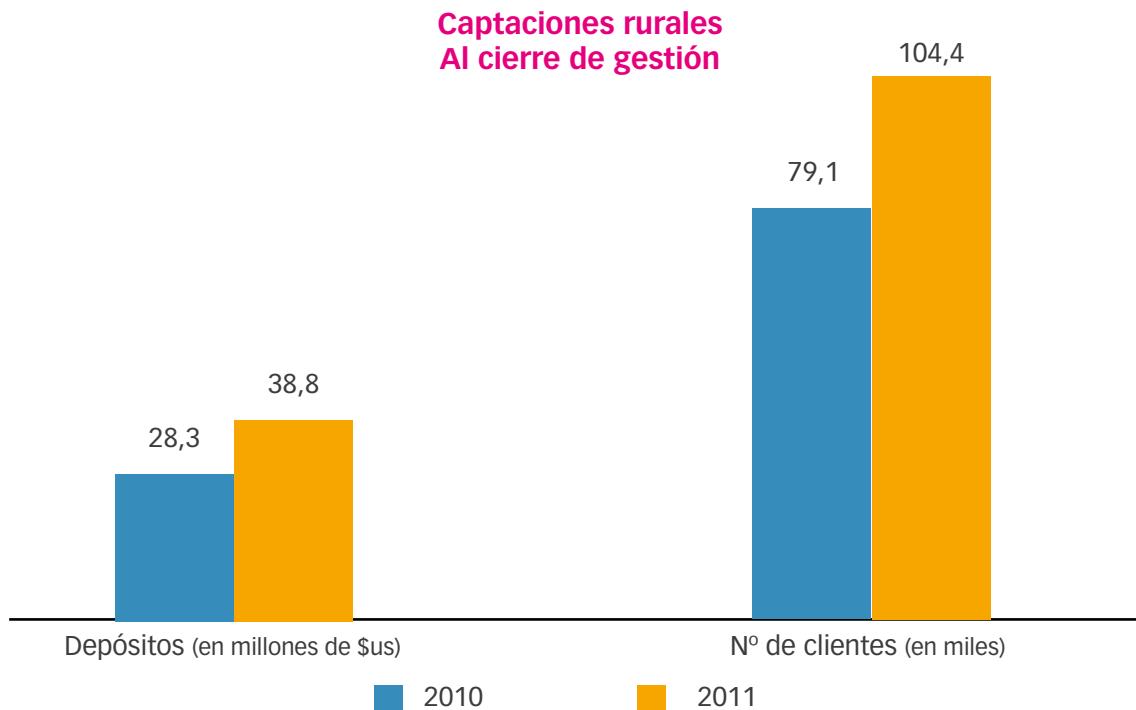
Al cierre de 2011, **Banco FIE** tiene presencia en 39 poblaciones rurales y ciudades intermedias, lo que le consolida como una de las entidades de microfinanzas con mayor crecimiento en áreas rurales de Bolivia. Durante la gestión, expandió sus servicios a nueve regiones donde existe un amplio desarrollo de las actividades productivas agropecuarias, una con bancarización nula, cuatro con baja bancarización y cuatro con media bancarización⁴.

Durante la gestión 2011:

- El 50% de las oficinas nuevas se abrieron en áreas rurales, con lo que al cierre, el 32% del total de oficinas se encuentra en estas zonas.



⁴ El nivel de bancarización es definido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



- La cartera destinada al sector rural registró un incremento de 62,6%, alcanzando un saldo de 104,6 millones de dólares y llegando a 36 mil clientes. En cuanto a captaciones se logró un incremento de 36,9%, llegando a un saldo de 38,8 millones de dólares y alcanzando a más de 104 mil clientes.

2.2. Apoyo al sector agropecuario

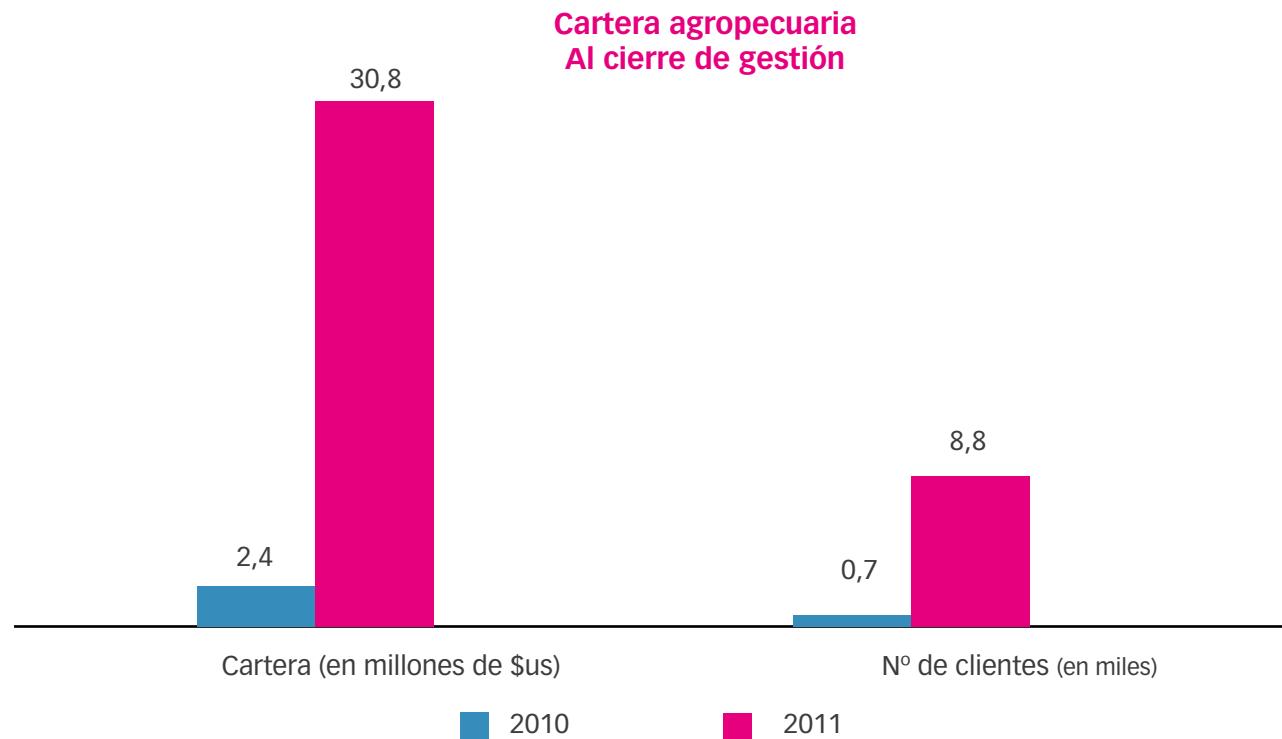
La entidad ha mantenido sus proyecciones de inversión y crecimiento en regiones rurales, con la voluntad de que la dinámica generada en torno a la prestación de servicios financieros beneficie a las comunidades donde está presente e impacte positivamente en la seguridad alimentaria. Por tanto, no sólo basta sentar presencia, sino diseñar los mecanismos adecuados para el logro de estos propósitos, por eso **Banco FIE** ha diseñado una nueva tecnología crediticia que permite atender eficientemente al sector agropecuario, adecuándose a los ciclos productivos de los rubros que financia, bajo la premisa de brindar un apoyo privilegiado al sector productivo.

En ese sentido, además de la adecuación de la tecnología crediticia y herramientas de evaluación, se ha emprendido, con especial atención, el fortalecimiento de las capacidades técnicas del personal que atiende el crédito agropecuario y de las instancias de aprobación, adecuando los esquemas de beneficios y retribuciones, promoviendo mayor penetración rural.

Varios aspectos han incidido positivamente para el notable crecimiento en la atención al sector agropecuario, como la apertura de agencias en zonas rurales y periurbanas; y la generación de convenios con asociaciones de productores y otras instancias de apoyo a las cadenas productivas, como proveedores de insumos, entidades especializadas e instituciones de apoyo gubernamentales.

Durante la gestión 2011:

- La cartera destinada a este sector alcanzó \$us 30,8 millones en 9.495 operaciones activas, lo que implicó un crecimiento en monto de \$us. 28,4 millones.
- El crédito agropecuario representa el 5% del volumen de cartera y el 5% del total de clientes de crédito, llegando a diciembre de 2011 a más de 8 mil clientes.



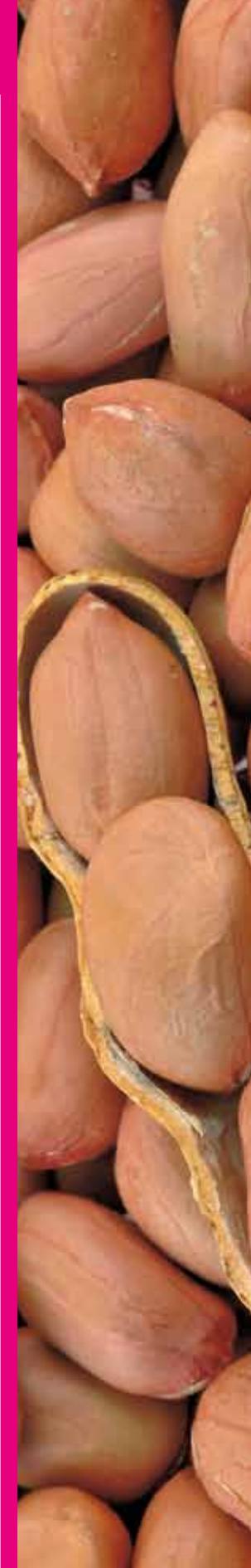
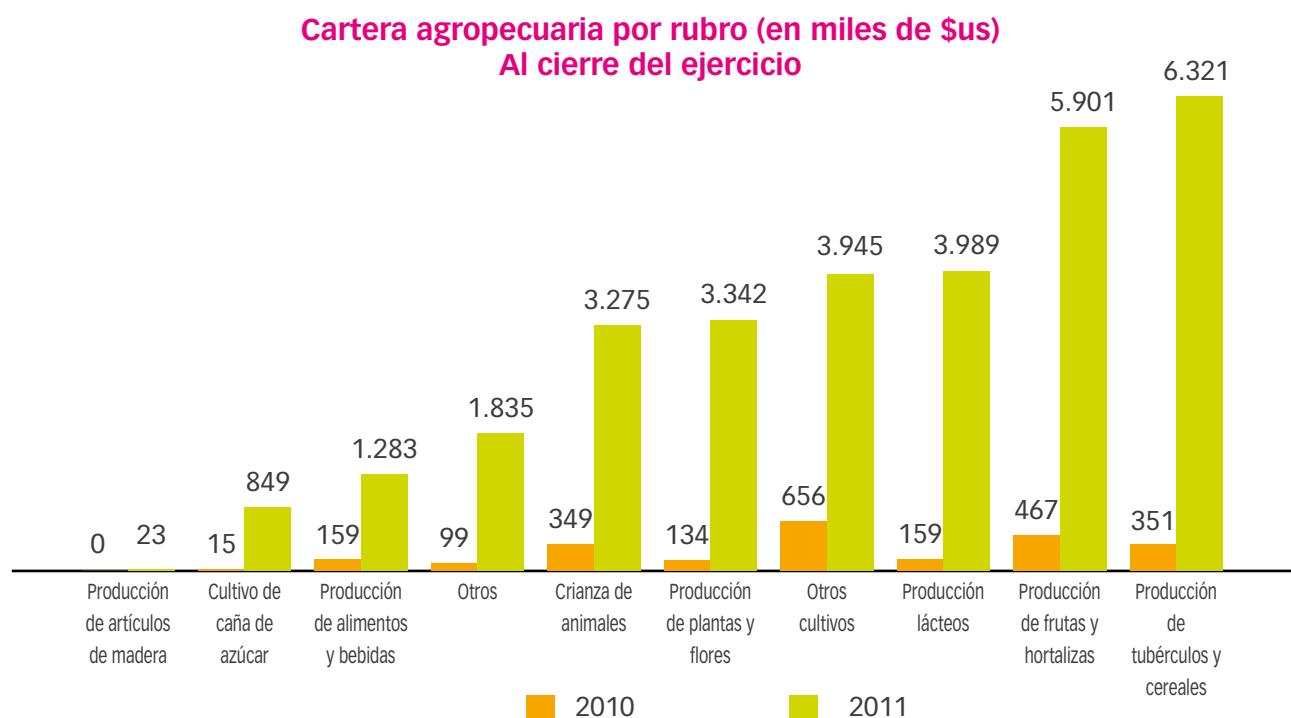
Los sectores que más contribuyeron a este crecimiento son la producción de tubérculos y cereales, frutas y hortalizas, lácteos y otros cultivos.

Asimismo, destaca una mayor penetración en las siguientes cadenas de valor agropecuarias: leche, granos, uva, quinua; cría y engorde de ganado vacuno y porcino, y engorde de pollo parrillero.

La consolidación de las agencias rurales y productos como el Crédito a la Cadena Productiva, que se desarrollaron para la atención al sector agropecuario, generaron un valioso conocimiento de las necesidades de la clientela, lo que permitió llegar cada vez con mayor eficiencia a los eslabones más bajos en las cadenas productivas. En ese sentido, el crédito promedio del sector agropecuario se ubica en 3.240 dólares.

Asimismo, la tasa activa promedio dirigida al sector agropecuario de 16,95% es menor a la tasa promedio general de 17,72%, evidenciando la voluntad de la entidad para brindar una atención privilegiada a este sector, a pesar de los mayores costos operativos que implica llegar a zonas alejadas.

La generación de una nueva tecnología permitió financiar con eficiencia los diferentes destinos de crédito, tanto inversión como capital de operaciones, superando en ambos casos problemáticas históricas como la condición de garantías y la adecuación de las operaciones a los ciclos productivos.





Con más de 26 años de experiencia, las lecciones aprendidas de la clientela, mujeres y hombres que día a día superan las adversidades, evidencian la función principal de Banco FIE: facilitarles su gestión empresarial, fortaleciendo los vínculos que cada día se construyen con ellos y ellas.



capítulo 3

EL BANCO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

el banco de la micro y pequeña empresa

3.1. Llegamos donde nos necesitan

Llevar servicios financieros allí donde existe una necesidad sentida, promoviendo la inclusión y generando condiciones para una mayor dinamización de las economías, principalmente de micro y pequeñas empresas, constituye un pilar esencial de la estrategia institucional. Bajo esta premisa, **Banco FIE** es una de las entidades financieras con la mayor red de oficinas en Bolivia, alcanzando una amplia cobertura en los nueve departamentos del país.

Esta expansión geográfica materializa la premisa de los accionistas, de transferir los excedentes institucionales en favor de una mayor cobertura y alcance de los servicios hacia sectores con escasa posibilidad de acceso al crédito y otros servicios financieros.

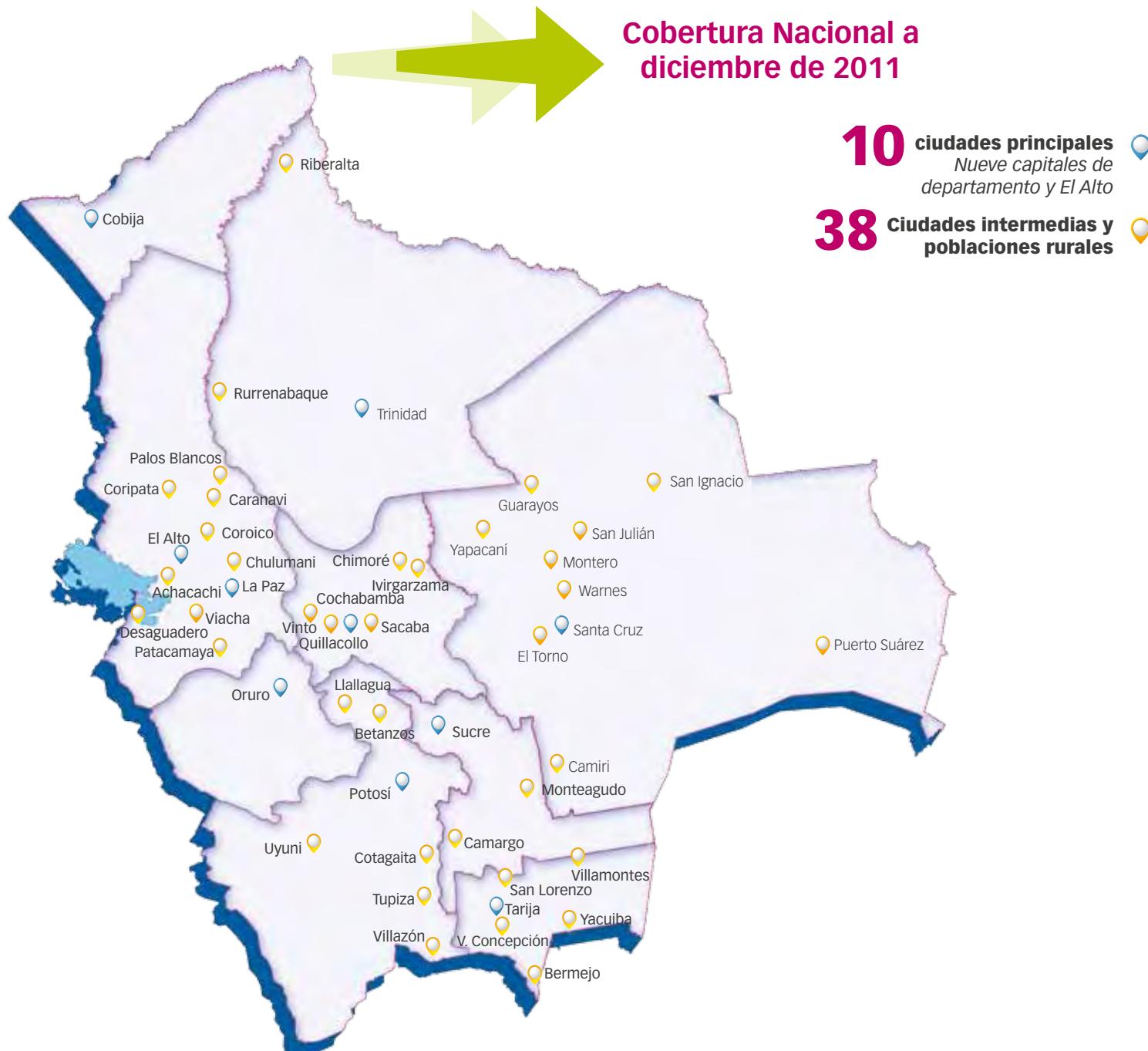
Durante la gestión, se inauguraron un total de 18 oficinas, de las cuales cinco son urbanas, cuatro periurbanas y nueve están ubicadas en zonas rurales.

De esta forma, al cierre de la gestión 2011, **Banco FIE** tiene un total de 139 oficinas cubriendo los nueve departamentos de Bolivia.

Distribución de oficinas por tipo al cierre de gestión

Departamento / ciudad	2011			
	Agencias	Oficinas externas	Ventanillas	Oficina ferial
La Paz	24	5	3	1
El Alto	22	1	1	0
Pando	2	0	0	0
Santa Cruz	24	2	1	0
Beni	4	0	0	0
Potosí	9	3	0	0
Tarija	10	0	1	0
Oruro	3	1	0	0
Cochabamba	15	0	2	0
Chuquisaca	5	0	0	0
	118	12	8	1
			TOTAL	139

Del total de agencias, el 53% se encuentra en zonas urbanas, el 16% en zonas periurbanas, caracterizadas por estar ubicadas en barrios alejados donde existe escasa presencia de entidades financieras reguladas, y el restante 31% se encuentra en zonas rurales.





Nueva red de cajeros automáticos

Acompañando el crecimiento en el número de puntos de atención, en 2011, **Banco FIE** instaló el primer stock de cajeros automáticos, 16 ATM fueron instalados en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Potosí y Tarija. La red de cajeros FIE 24 horas permite realizar retiros de dinero, transferencias, consultas, impresión de saldo y extracto, recarga de celulares y cambio de PIN.

A finales de la gestión, se concretó la compra de 20 ATM adicionales.

Otros canales de atención

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

Cajero Vecino. Constituye una oficina externa instalada al interior de negocios establecidos como supermercados, galerías y otros, que permite realizar diversas transacciones de cuentas de ahorro, pago de créditos y de servicios. El objetivo de Cajero Vecino es fomentar el ahorro y brindar un servicio a la comunidad con una modalidad cercana y simple.

FIE Responde - Call Center. Es un servicio de atención de consultas y reclamos, con garantía de respuesta al cliente. El servicio incluye atención inmediata a consultas sobre productos, servicios, ubicación y contacto con oficinas, horarios de atención, etc. Asimismo, en la atención de reclamos se ofrece una garantía de respuesta con un contacto al cliente en menos de 48 horas.

Página web. Información amigable y de fácil acceso, que incluye opciones como simuladores, contactos y acceso al servicio FIE Responde.

3.2. Nuestros productos y servicios

Captaciones y complementarios

Banco FIE recibe la confianza del público que deposita sus ahorros en la entidad, cumpliendo con el propósito de intermediar estos recursos captados hacia la colocación de créditos, principalmente dirigidos al sector de la microempresa.

Asimismo, promueve el micro-ahorro, con el propósito de generar mayor bancarización e impulsar una cultura del ahorro. Para ello dispone de productos como el crédito ahorro, que genera un excedente en la cuota del crédito que se destina al ahorro, o Mi Cajita de Ahorro que es una cuenta destinada a la niñez.

Portafolio de productos de captaciones y complementarios

- Cuenta de ahorro
- Depósito a Plazo Fijo
- Cuenta ahorro programado
- Crédito ahorro.
- Cuenta “La Rendidora”
- Cuenta infantil: Mi Cajita de Ahorro
- Cuenta Arco Iris.

Complementarios

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

Nuevos productos de captaciones

- **Cuenta Arco Iris.** Cuenta de ahorro que tiene el propósito de apoyar a la Fundación Arco Iris en su trabajo con jóvenes trabajadores de la calle de la ciudad de La Paz, quienes participan de un programa de reinserción social, y a los que se les inculca la cultura del ahorro.

Créditos

Banco FIE brinda productos de crédito orientados principalmente a la micro y pequeña empresa. Se otorga financiamiento destinado a capital de operaciones, inversión, vivienda y libre disponibilidad, comercial, de servicios, asalariado y bajo condiciones preferentes al sector productivo.

Portafolio de productos de crédito

- Microcrédito
- Crédito PyME
- Crédito para asalariados
- Crédito hipotecario de vivienda
- Crédito DPF
- Crédito al instante
- Líneas de crédito
- Crédito Tienda de Barrio
- Crédito agropecuario
- Crédito a la cadena productiva
- Crédito paralelo
- Boletas de garantía
- Crédito Verde
- Crediremesas
- Crédito Emprendedor
- Crédito Superación.

Nuevos productos de crédito

- **Crédito Agropecuario.** La presencia en zonas rurales ha permitido a **Banco FIE** desarrollar una **tecnología crediticia agropecuaria** para la atención de estos sectores, contemplando características regionales y condiciones asociadas a los ciclos de la actividad productiva. Esta tecnología fue generada en base a la experiencia práctica en sus oficinas, asumiendo con creatividad la solución de aspectos críticos como el de las garantías, ciclos de oportunidad, y plazos de repago. Asimismo, se han consolidado productos como el **Crédito a la Cadena Productiva**, que se ajusta en forma concreta a cadenas que están en funcionamiento (café, piña, palmito, leche, entre otras), financiándolas desde asociaciones de pequeños productores hasta comercializadores y/o transportistas.
- **Crédito Verde.** Dirigido a financiar capital de inversión a clientes que deseen implementar tecnologías para reducir el impacto ambiental de su actividad o negocio.

El crédito puede estar destinado a conversión energética, compra de equipos o maquinaria que no contaminen o disminuyan la contaminación en sus procesos.

Como un incentivo al cliente para la adopción de estas medidas, la entidad brinda una disminución de hasta 3 puntos porcentuales respecto a tarifario vigente.

El relanzamiento incluyó la generación de incentivos al personal para promover una mayor promoción entre la clientela, principalmente del sector productivo.

- **Crédito Superación.** Financiamiento educativo diseñado para impulsar a estudiantes la culminación de estudios superiores o técnicos. El producto fue desarrollado e implementado en coordinación con Vittana, entidad sin fines de lucro, especializada en la promoción de programas de estudios y titulación a través del microcrédito.

- **Crédito Familia Emprendedora.** Dirigido a financiar emprendimientos de hijos, hijas u otros familiares de clientes de **Banco FIE**. El o la cliente debe tener al menos un año de antigüedad, además de un buen cumplimiento crediticio para actuar como auspiciador del emprendedor/a que desea iniciar su actividad económica por cuenta propia.
- **Crédito Tienda de Barrio.** Se estableció un convenio con FUNDAPRO y FUNDES para complementar con financiamiento el programa de fortalecimiento y asistencia técnica que estas entidades ejecutan con pequeñas tiendas de barrio en macrodistritos de la ciudad de La Paz.

Servicios

La entidad mantiene un compromiso con la comunidad que la acoge en sus barrios, permitiendo desarrollar sus actividades en un entorno de buena vecindad. En ese sentido y por mandato de Directorio, mantiene un acceso irrestricto a sus servicios, sin discriminar la condición de cliente para el cobro de servicios públicos como luz y agua, y pago de bonos gubernamentales para las personas de la tercera edad.

Durante la gestión 2011, se firmaron tres nuevos convenios para la recepción de pagos por servicios y dos para la entrega de remesas del exterior.

Oferta de servicios

- Giros, remesas y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional.
- Cobranza de servicios públicos (luz, agua, telefonía, gas domiciliario, otros).
- Recepción de pagos bajo convenio (universidades, empresas comerciales, otros).
- Cobranza de impuestos municipales y nacionales.
- Cobranza de tributos aduaneros.
- *Cash advance* o adelantos de efectivo con tarjeta de crédito.
- Pago de Renta Dignidad (beneficio gubernamental a personas de la tercera edad).

3.3. Nueva área de capacitación: Fieduca

Fieduca es la instancia de gestión de la capacitación creada por **Banco FIE**, que puso en marcha el Sistema FIE de Cualificación de Competencias para lograr que los servicios prestados se desarrollen bajo estándares de alta calidad y en congruencia con la misión y visión de la entidad, mediante el fortalecimiento de las competencias de los/las trabajadores/as en funciones productivas críticas para el funcionamiento del Banco.

Los principios en los que se basa este Sistema son: **Corresponsabilidad**: involucramiento del nivel gerencial de la entidad, de Fieduca y de los/as trabajadores/as; **Mejora continua**: proceso permanente de innovación y mejoramiento de la práctica laboral de trabajadores/as; **Visión compartida**: compromiso de la alta gerencia y de los/as trabajadores/as y; **Enfoque sistémico**: aporte de cada área de **Banco FIE** y de cada persona para lograr la visión integral del funcionamiento del sistema.

Para implementar los componentes se constituyó, a nivel nacional, una red de facilitadores/as y evaluadores/as de competencias laborales, conformada por 132 personas del Banco, adscritas voluntariamente y formadas para ejercer sus funciones.

Las áreas de competencia en las que se enfoca el sistema son: crediticia, captaciones, servicios no financieros, gestión integral del riesgo, servicio al cliente y comunicación, finanzas y operaciones, gestión estratégica, legal bancaria, administración, tecnologías de información y cualificación de personas.

Durante la gestión 2011:

- Se desarrollaron a partir de la práctica en **Banco FIE**, 175 procesos de capacitación con un total de 4.296 participantes.
- Se alcanzó un total de 1.680 trabajadores/as capacitados en uno o más eventos, logrando una cobertura del 73,11% de la población total del Banco, con una participación promedio de 35 horas de capacitación por persona.
- Se evaluaron competencias laborales en “Comunicación efectiva con el/la cliente” a 209 trabajadores/as de las regionales de Santa Cruz-Beni, La Paz-Pando, El Alto y Cochabamba.
- Se certificó a un total de 194 personas que superaron exitosamente los procesos de evaluación en sus puestos de trabajo, en la competencia “Comunicación efectiva con el/la cliente”.

Diseño de estándares de competencias

En 2011 se han desarrollado tres estándares de competencia laboral en funciones críticas que se relacionan con la forma en que **Banco FIE** define su servicio. Entre ellos destaca el diseño participativo del estándar de competencia de servicio al cliente “**Comunicación efectiva con el/la cliente**”.

Este estándar se diseñó con el propósito de preservar y mejorar, en forma continua, los niveles de servicio a partir de la filosofía de la entidad, fortaleciendo uno de los pilares de la gestión comercial: la relación con la clientela.

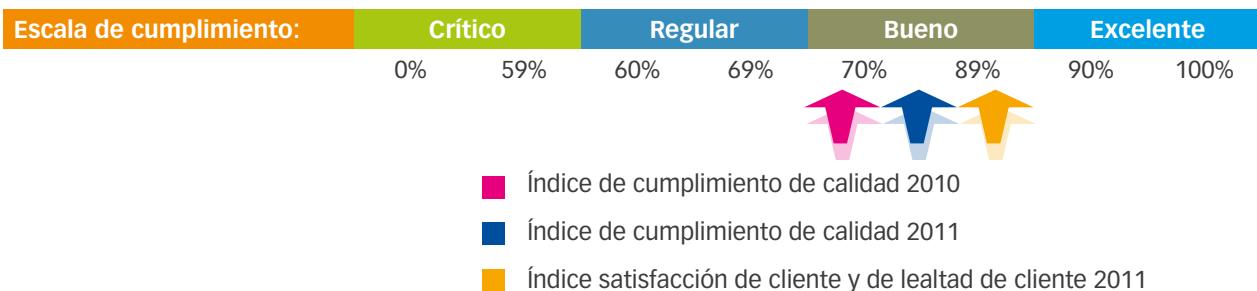
3.4. Servicio al cliente

Banco FIE nació con la clara visión de brindar el mejor servicio a su clientela y comunidad, considerando en forma responsable la labor de inclusión financiera a segmentos vulnerables de la población. En ese sentido, con el crecimiento institucional, se han asumido los desafíos de trascender su cultura de servicio, formalizando y fortaleciendo sus prácticas de trabajo.

En 2011, se profundizó la formalización del esquema de servicio de **Banco FIE** mediante la generación de estándares de atención al cliente e impulsando la mejora de los tres pilares esenciales: **personas, procesos y tangibles**⁵.

Durante la gestión 2011:

- Se mejoró el índice de cumplimiento de calidad, de 73% (registrado el 2010) a 79%, que permite calificar el servicio como “bueno” e identificar los aspectos potenciales de mejora.
- Se obtuvo la línea base en los índices de satisfacción de cliente y de lealtad de cliente, ubicándose ambos en 85%, correspondiente a “bueno”.



⁵ Se denomina tangibles a los recursos físicos involucrados en el servicio (*infraestructura, ambientes e imagen, empaques, materiales de difusión, entre otros*)

- Se realiza un seguimiento continuo a los indicadores de deserción e intención de deserción de cliente. Este último mide la percepción del cliente en cuanto a la intención que tiene de seguir manteniendo una relación con la entidad luego de terminar de pagar un crédito o cerrar una cuenta. En 2011, la intención de deserción para créditos es de 12% y para captaciones de 5%.

Programa de comunicación y servicio para zonas rurales. Banco FIE ha priorizado llegar a zonas rurales con productos y servicios adaptados a las necesidades de la clientela, por lo que también trabajó en fortalecer la forma en que se establecen los vínculos con ella. En la gestión 2011, aplicó el programa en el 50% de agencias rurales, promoviendo principalmente:

- *El uso de idioma nativo, donde es necesario.*
- *La inserción comunitaria.*
- *El uso de herramientas y esquemas de servicio adecuados a las zonas.*
- *El uso de medios y recursos de comunicación 100% locales.*

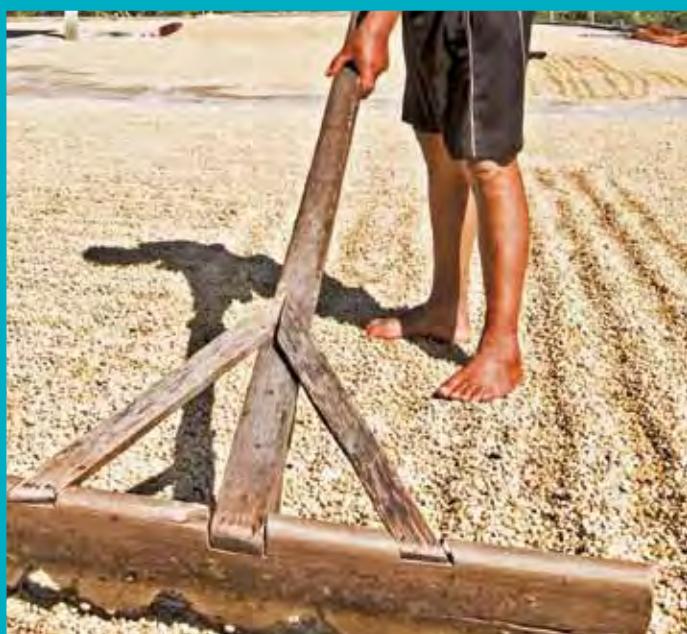


Servicio de gestión de soluciones a clientes. Además del sistema de atención de reclamos que exige el ente regulador, denominado Punto de Reclamo – PR, Banco FIE tiene el servicio de asistencia a través de *call center FIE Responde*, que permite a la clientela obtener rápida respuesta a sus consultas y soluciones inmediatas a situaciones que pueden afectar el servicio y atención al cliente. En caso de generarse un reclamo, el sistema *FIE Responde* permite su registro en el Punto de Reclamo.

Durante la gestión 2011:

- Se promovió el uso del sistema de reclamos, fortaleciendo la comunicación a clientes sobre sus derechos y los mecanismos disponibles para la presentación de reclamos.
- Se gestionó un total de 83 reclamos a través de Punto de Reclamo-PR y se brindaron 233 soluciones a clientes a través del sistema *FIE Responde*.
- El 100% de los reclamos atendidos fueron resueltos satisfactoriamente, con un tiempo promedio de respuesta de 2,4 días.

Reclamos por gestión	2010	2011
Punto de Reclamo - PR (antes denominado SARC)	42	83



capítulo 4

PRINCIPALES RESULTADOS



Banco FIE creció con su clientela. Empresarios/as que manejan pequeños negocios, emprendedores/as que han dibujado un nuevo rostro a la economía boliviana, de quienes aprendió su tenacidad y perseverancia, y con quienes transitó un largo camino de superación y desarrollo.

principales resultados

Durante la última década, se ha evidenciado en Bolivia un acelerado fortalecimiento y crecimiento de los sectores de la micro y pequeña empresa, los que constituyen el mercado natural a los cuales **Banco FIE** orienta su trabajo, incrementando el volumen de sus operaciones a un ritmo que excedió las previsiones más optimistas de los estudiosos del acontecer económico del país. Ante esta situación, la entidad ha respondido adecuadamente, ampliando su oferta de servicios y extendiendo su cobertura a través de una red de oficinas que cubre todo el territorio nacional, bajo el convencimiento que el rol de las entidades de microfinanzas debe hacer énfasis en su función de intermediación financiera para facilitar la gestión de los agentes económicos a los cuales busca apoyar.

Durante la gestión 2011, **Banco FIE** ha impulsado una mayor bolivianización de la cartera de créditos y captaciones del público, lo que ha posibilitado que el 72% de las colocaciones y el 77% de los depósitos se concentren en moneda nacional.

En 2011, **Banco FIE** nuevamente fue la entidad de microfinanzas de mayor crecimiento en cartera⁶. Sin embargo, ese resultado adquiere valor y sentido cuando se evidencia que conserva la premisa de trabajar primordialmente con el sector de la micro y pequeña empresa, siendo también la entidad con el mayor número de clientes de crédito en Bolivia.

Participación de mercado* Al cierre de 2010 y 2011

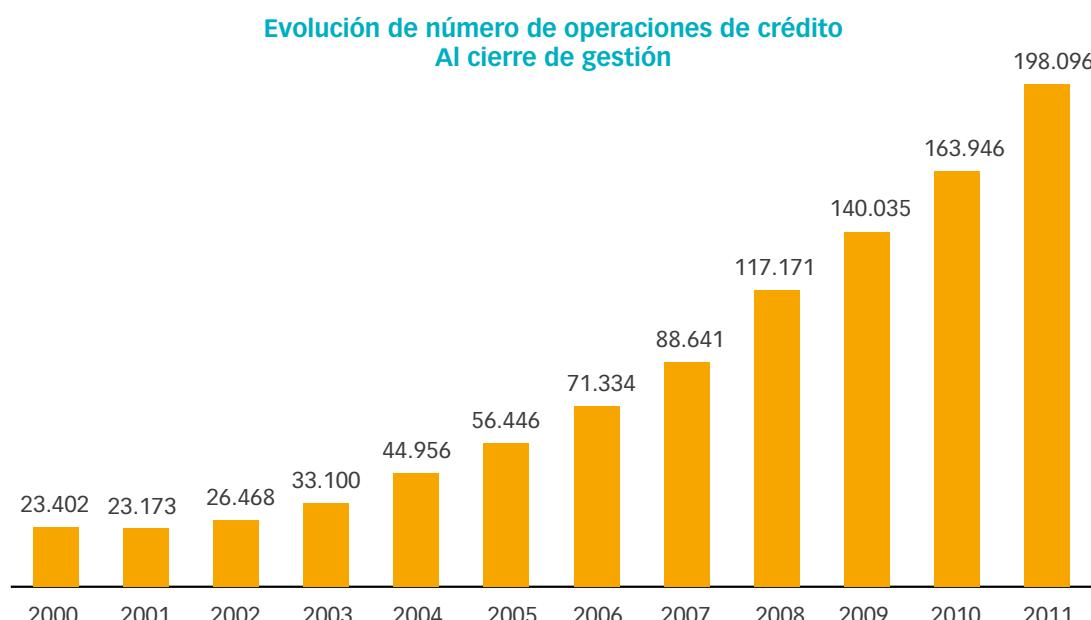
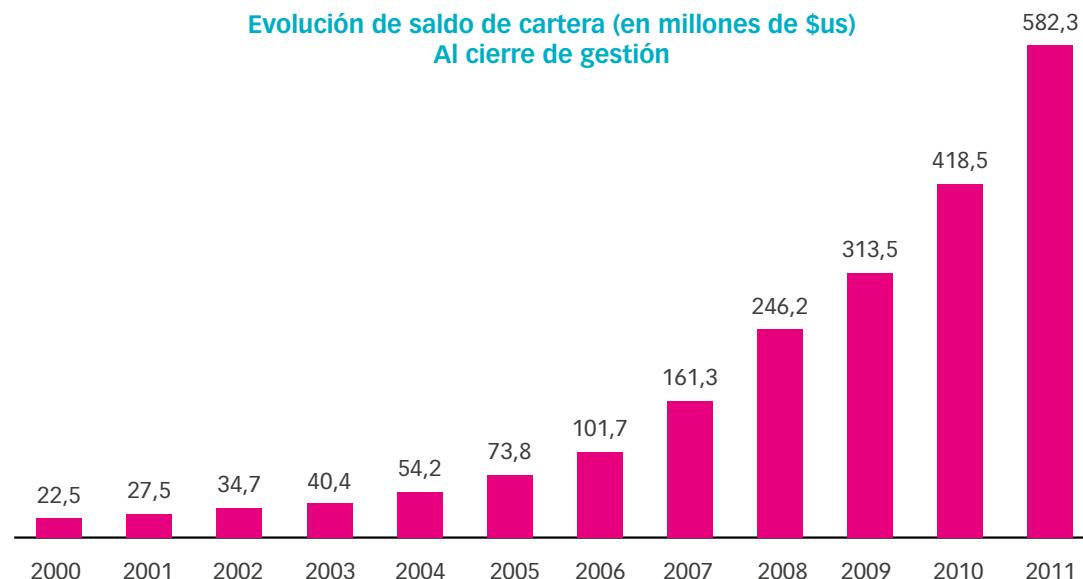
	2010	2011
Monto de cartera	21,88%	22,81%
Número de clientes crédito	26,59%	28,00%
Monto de depósitos del público	19,76%	21,09%
Número de agencias	22,17%	22,54%

* Mercado de microfinanzas. Fuente: Boletín ASOFIN

⁶ Existen siete entidades reguladas de microfinanzas en Bolivia, de las cuales tres son bancos. El crecimiento total del sistema alcanza 639,8 millones de dólares en 2011. Fuente: ASOFIN

4.1. Créditos

La gestión 2011, fue para **Banco FIE** la de mayor crecimiento en su historia. El incremento en cartera fue de 163,8 millones de dólares, mayor en un 39,15% respecto a la gestión anterior. El saldo al cierre es de 582,3 millones de dólares, con un total de 198.096 operaciones de crédito y un monto promedio de crédito desembolsado de 2.939 dólares.



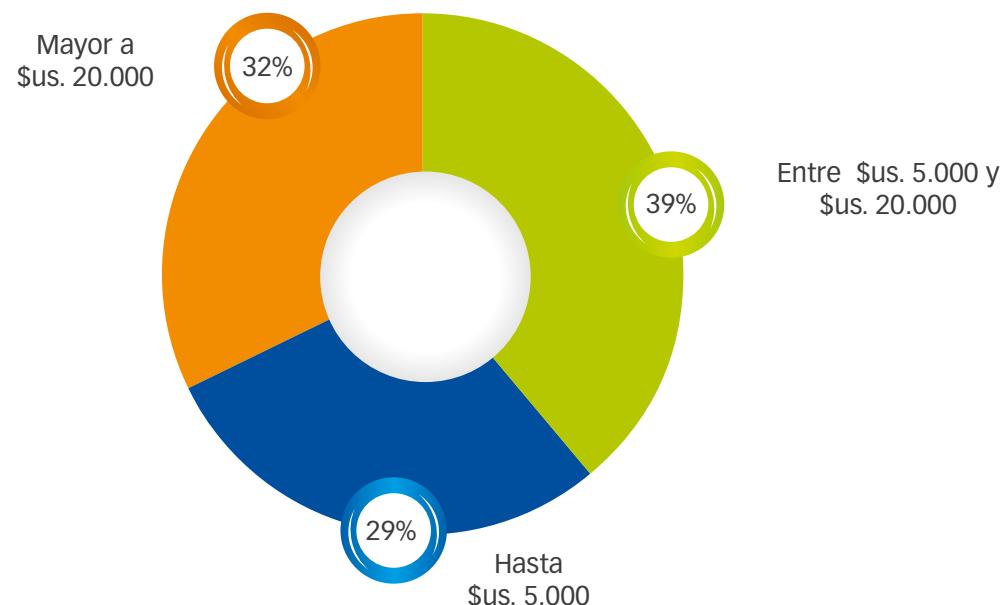
La cartera de crédito está dirigida principalmente hacia los segmentos de la micro y pequeña empresa, que se definen por el monto de financiamiento total: micro hasta cinco mil dólares y MyPE hasta 20 mil dólares. Ambos representan el 68% de la cartera desembolsada y el 98% del total de operaciones de crédito.

El segmento de pequeña y mediana empresa (PyME) corresponde principalmente a montos de financiamiento superiores a 20 mil dólares. Estos representan el 2% de las operaciones y el 32% de la cartera de crédito. Destaca que más del 50% de clientes PyME iniciaron su relación con la entidad solicitando un microcrédito.

Un 6% de la cartera desembolsada y el 15% de las operaciones se dirigen al sector asalariado, compuesto principalmente por trabajadores que por las condiciones de informalidad en sus empleos carecen de opciones de financiamiento. Los montos de financiamiento a este segmento son menores a 20 mil dólares.

El crecimiento más importante se muestra en la cartera dirigida al segmento agropecuario, que alcanza al 5% de las operaciones y al 5% de la cartera desembolsada, registrando un incremento notable respecto a la gestión anterior.

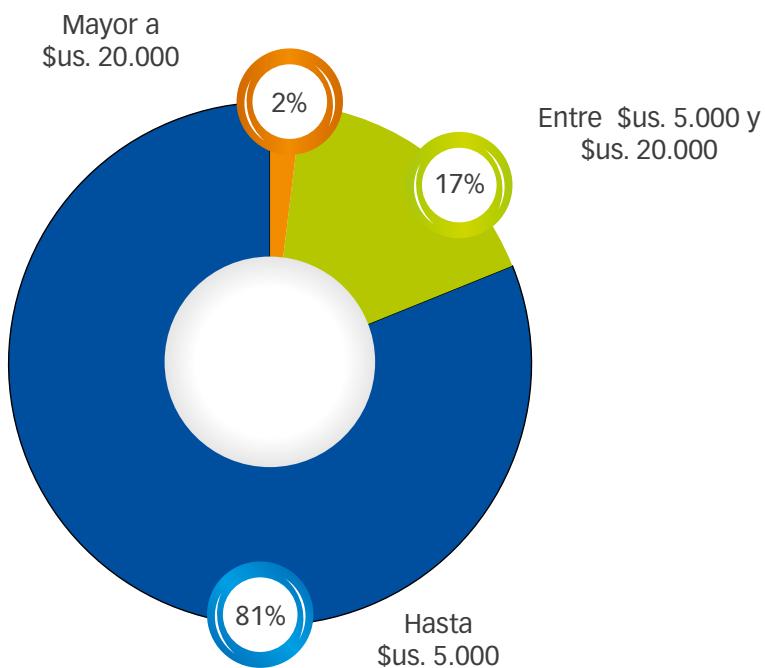
Composición de cartera por monto desembolsado*
Al 31 de diciembre 2011



*Reexpresado al tipo de cambio 6,97 para fines comparativos.



Composición de número de operaciones de cartera por monto desembolsado* Al 31 de diciembre 2011



Durante la gestión 2011:

- Los desembolsos menores a 20 mil dólares representan el 98% del total de las operaciones de crédito y el 70% de la cartera desembolsada.
- Destaca que el 20% del total de los desembolsos de cartera se destinó a operaciones menores a 500 dólares, el 85% a operaciones menores a 5 mil dólares y el 98% se destinó a operaciones menores a 20 mil dólares.

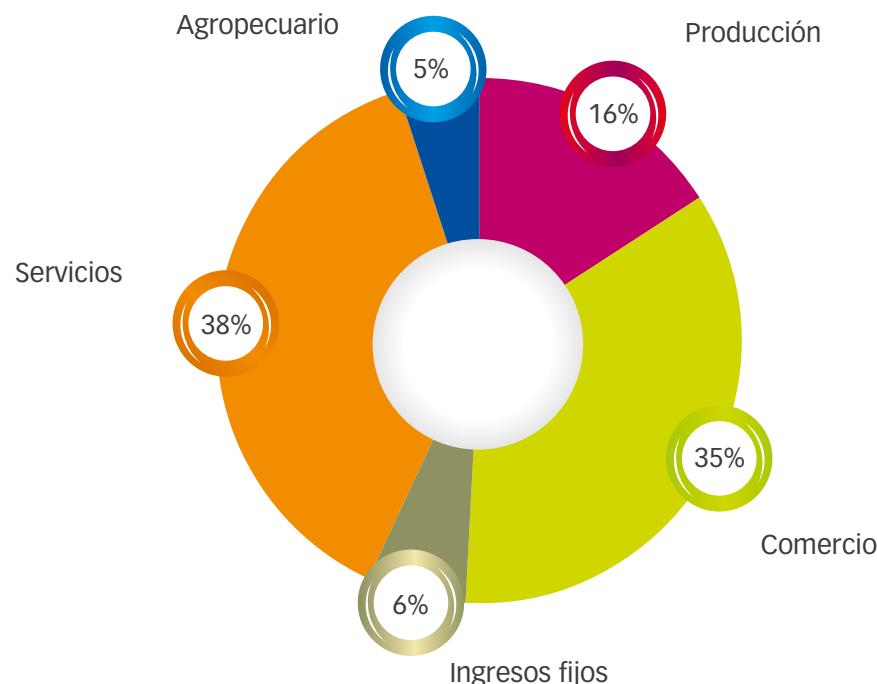
*Reexpresado al tipo de cambio 6,97 para fines comparativos.

**Estratificación de cartera en función al monto desembolsado
Al 31 de diciembre 2011**

Rango (\$us)	Saldo de cartera		Desembolsos gestión 2011	
	Monto (En miles de \$us)	Número de créditos	Monto desembolsado (En miles de \$us)	Número de créditos
Hasta 500	5.018	24.226	10.694	34.548
Entre 501 hasta 1.000	17.039	37.709	26.791	38.474
Entre 1.001 hasta 5.000	146.337	97.350	158.655	75.561
Entre 5.001 hasta 10.000	105.592	22.117	94.082	14.603
Entre 10.001 hasta 20.000	120.499	11.976	94.821	7.374
Entre 20.001 hasta 50.000	83.385	3.514	75.901	2.729
Mayores a 50.000	104.435	1.204	87.066	810
Total	582.305	198.096	548.009	174.099

La entidad nació con la premisa de brindar un apoyo eficiente y privilegiado al sector productivo, considerando la relevancia del mismo como factor multiplicador de la dinámica económica generadora de empleo y desarrollo. Es por eso que impulsa el desarrollo de productos adaptados a las necesidades de las diferentes cadenas productivas y otorga condiciones preferentes para el sector con tasas de interés reducidas hasta en cuatro puntos porcentuales.

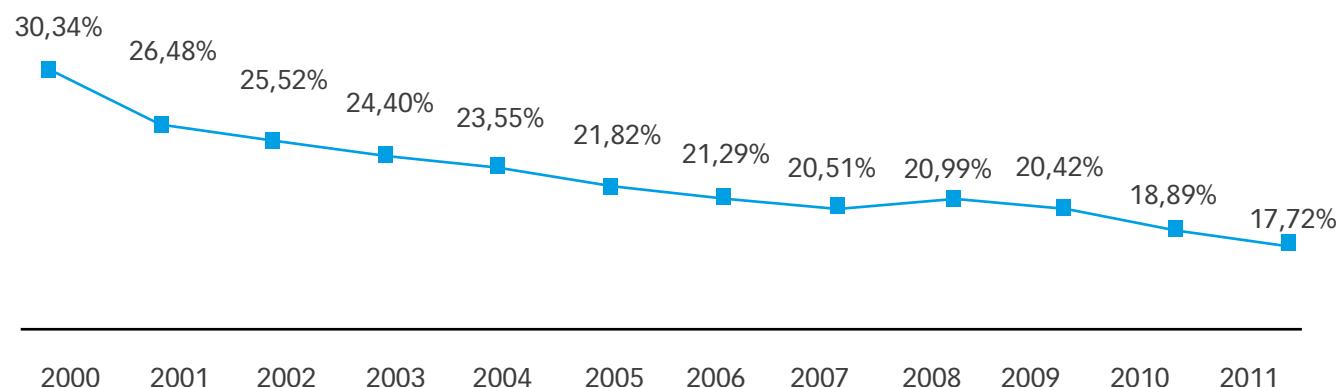
**Composición del monto de cartera por sector
Al 31 de diciembre 2011**



4.2. Condiciones de financiamiento

Bajo un concepto de maximizar la eficiencia que en la práctica significa no trasladar ineficiencias administrativas al cliente, **Banco FIE** mantuvo la premisa de mejorar las condiciones de financiamiento y acceso al crédito. Es así que la tasa promedio se redujo en 1,7 puntos porcentuales, en respuesta a una serie de acciones orientadas a mejorar la eficiencia; optimizar los costos administrativos respecto al activo y los costos de fondeo, y también diseñar productos que permitan atender eficientemente a la clientela, principalmente a los sectores productivo y agropecuario, respondiendo a sus necesidades y demandas.

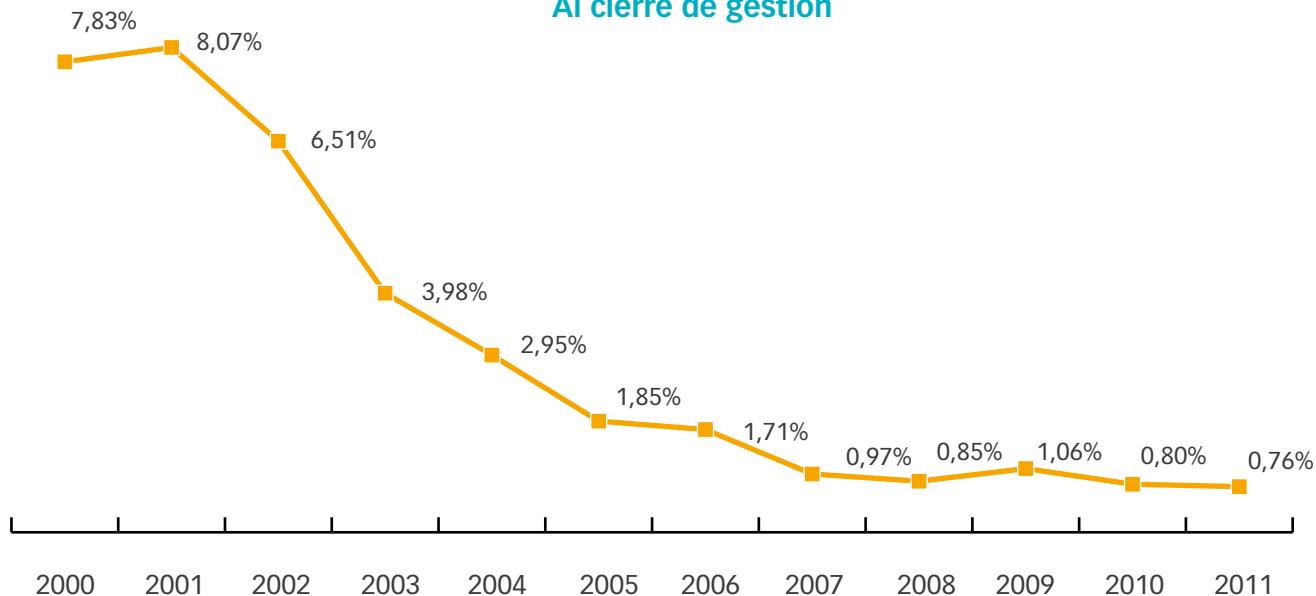
**Tasas de interés activas promedio
Al cierre de gestión**



4.3. Calidad de cartera

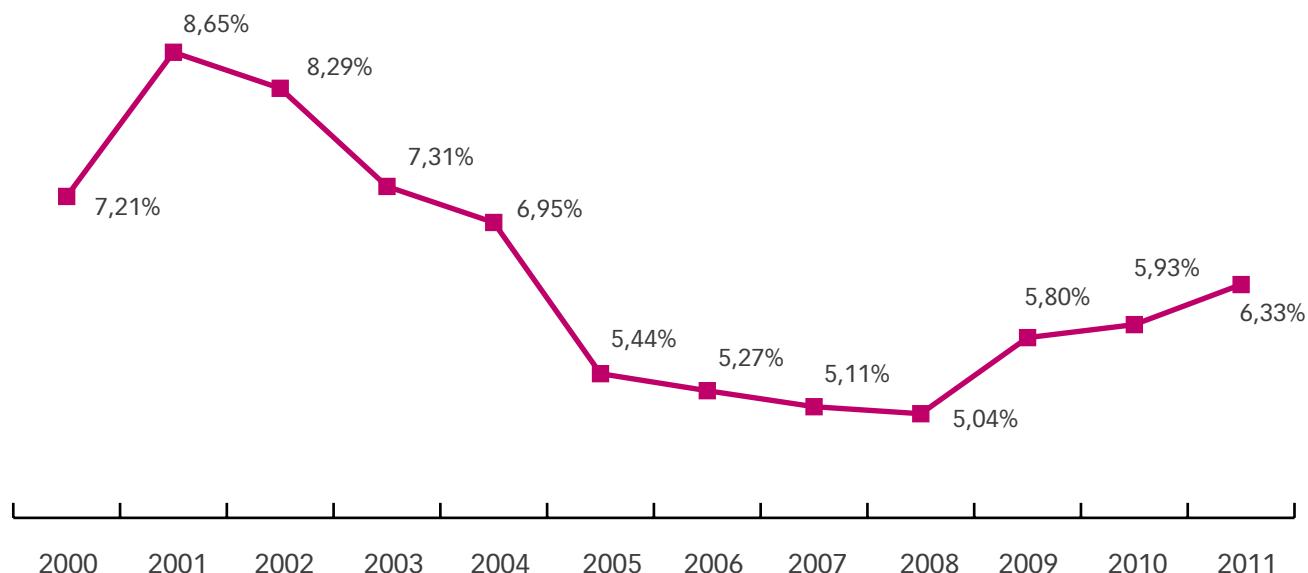
Un mercado ampliamente favorable al desarrollo de la micro y pequeña empresa, junto a la aplicación de una tecnología especializada para la atención del sector, basada en el análisis de la capacidad y voluntad de pago y el respeto a la política de prevención de sobreendeudamiento de clientes, resultó en una reducción del nivel de mora (al día siguiente) alcanzando 0,76% al cierre de 2011. La mora contable se ubica en 0,66%. De esa forma **Banco FIE** registra, una vez más, uno de los índices de mora más bajo del sistema financiero.

Evolución de cartera en mora (al día siguiente) Al cierre de gestión



Como resultado de una política de acentuada prudencia en la administración de la cartera, se destaca la cobertura de la cartera en mora por previsiones, la misma que asciende a 830,93%. Las previsiones respecto a la cartera bruta alcanzan el 6,33%. La cartera reprogramada constituye el 0,35% de la cartera bruta. La cartera castigada representa el 0,98% de la cartera bruta al 31 de diciembre de 2011.

Evolución de provisiones/cartera bruta Al cierre de gestión



4.4. Captaciones y otras fuentes de financiamiento

Captaciones

Cada vez más clientes dejan sus ahorros en **Banco FIE**, demostrando una creciente confianza del público, que se evidencia con el incremento en los depósitos de 36% respecto a 2010, alcanzando un total de 476,2 millones de dólares.

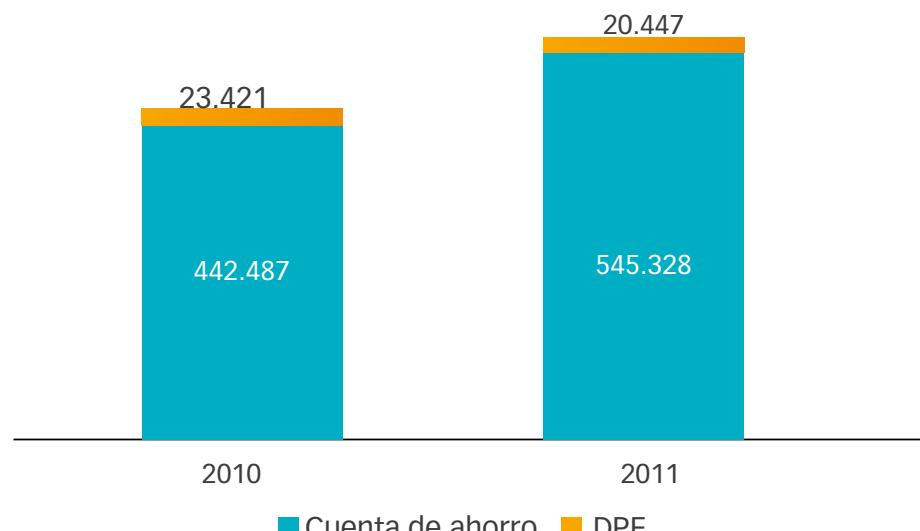
El crecimiento registrado en captaciones durante la gestión permitió cumplir en forma eficiente la labor de intermediación financiera, transfiriendo recursos del público hacia el financiamiento de actividades de la micro y pequeña empresa, principalmente.

La entidad ha mantenido vigente su política de ofrecer tasas competitivas por captaciones del público, en relación a entidades financieras con riesgo similar, brindando a la clientela un beneficio tangible por su confianza y preferencia.

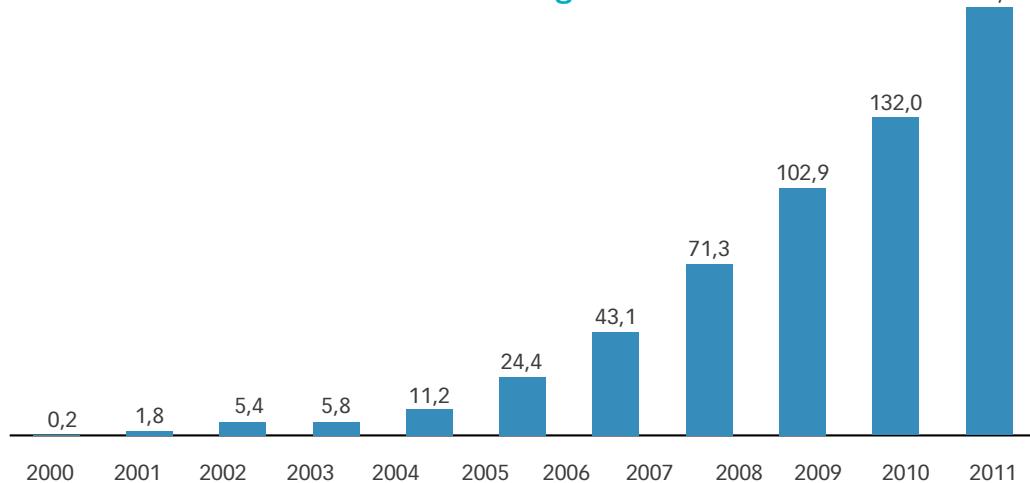
Durante la gestión 2011:

- Las captaciones del público en cuenta de ahorro se incrementaron en 45,7 millones de dólares, con un crecimiento de 35% respecto a 2010, alcanzando un saldo total en cuentas de ahorro de 177,2 millones de dólares y un monto promedio de ahorro de 383 dólares.
- Los depósitos a plazo fijo (DPF) del público se incrementaron en 79,5 millones de dólares, con un crecimiento de 36% respecto a 2010, alcanzando un saldo total en DPF de 298,6 millones de dólares y un depósito promedio de 21.884 dólares.
- El número de clientes de cuenta de ahorro y DPF creció en 20% respecto al 2010, alcanzando a 565.775 clientes al cierre de gestión.

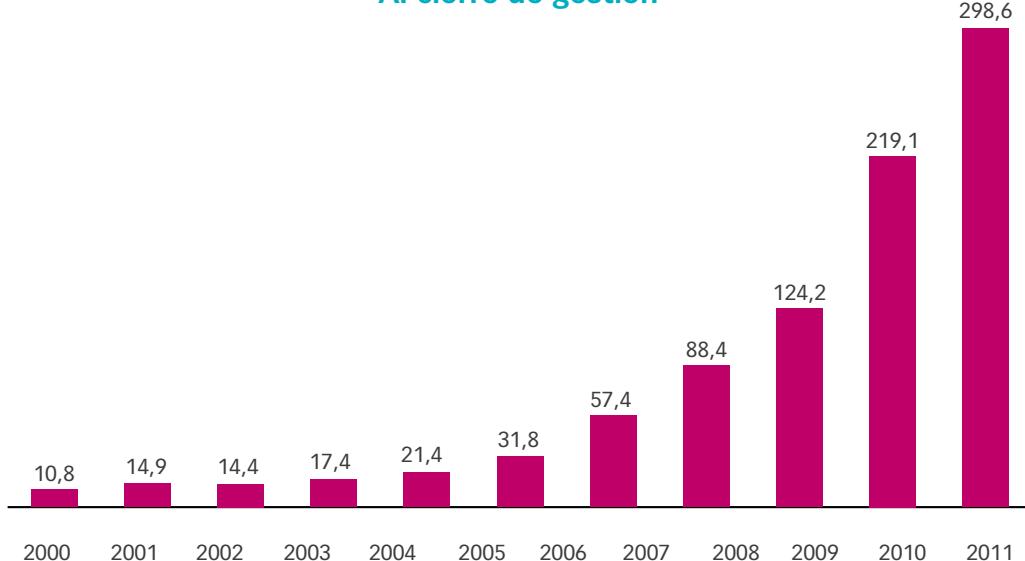
Número de clientes de ahorro y DPF
Al cierre de gestión



Evolución de depósitos en cuentas de ahorro (en millones de \$us)
Al cierre de gestión



Evolución de depósitos a plazo fijo (en millones de \$us)
Al cierre de gestión



Banco FIE registra una alta atomización de depósitos en congruencia con el propósito de fomentar una mayor cultura de ahorro a través de productos que facilitan el acceso y la inclusión financiera. El 98% de las cuentas de ahorro y el 74% de los DPF corresponden a depósitos hasta 5.000 dólares.

Estratificación de cuentas de ahorro y DPF
Al 31 de diciembre 2011

Rango (\$us)	Cajas de Ahorro		DPF	
	Monto (\$us)	Número de cuentas	Monto (\$us)	Número de cuentas
Hasta 1.000	25.677.619	430.091	1.715.511	5.563
Entre 1.001 hasta 5.000	56.588.815	25.809	10.670.786	4.552
Entre 5.001 hasta. 50.000	78.283.235	7.154	41.989.692	2.642
Entre 50.001 hasta 100.000	8.467.236	129	26.722.724	338
Entre 100.001 hasta 500.000	6.308.004	41	82.500.417	386
Mayores a 500.000	2.314.863	2	134.982.164	163
Total	177.639.772	463.226	298.581.293	13.644

Emisión de bonos

Con el propósito de diversificar las fuentes de fondeo, **Banco FIE** captó nuevos recursos a través del mercado de capitales y la Bolsa Boliviana de Valores, dirigidos a fortalecer su apoyo a sectores que trabajan por cuenta propia y la expansión a zonas rurales. Durante la gestión, se aprobó y registró el programa de emisión denominado **Bonos Banco FIE 1** por un total de 700 millones de bolivianos. Se realizó una primera emisión de 300 millones de bolivianos en dos exitosas colocaciones, la primera por 100 y la segunda por 200 millones de bolivianos. Ambas emisiones evidenciaron la creciente confianza del público y ratificaron la solidez y solvencia institucional.

Gracias a estas colocaciones bursátiles, cuyos fondos se destinan completamente a la colocación de cartera, la entidad podrá ejecutar sus proyecciones de crecimiento, mejorando el alcance de sus servicios dirigidos principalmente a la micro y pequeña empresa boliviana, haciendo énfasis en el sector productivo y agropecuario.

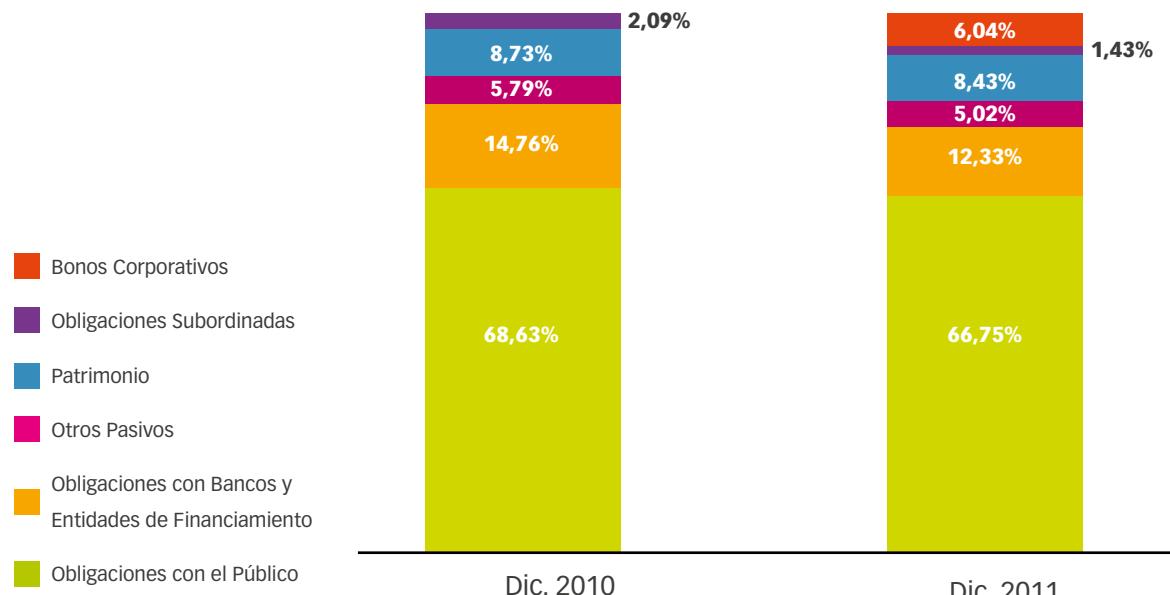
Reinversión de utilidades y aporte extraordinario de capital

Durante la gestión 2011, los accionistas ratificaron su apoyo a la entidad reinvertiendo el 80% de las utilidades generadas en 2010, monto correspondiente a 6,45 millones de dólares y también aprobaron un aporte extraordinario de capital equivalente a 5,5 millones de dólares.

Estos recursos permitieron fortalecer los indicadores de solvencia y mantener un coeficiente de adecuación patrimonial (CAP) de 11,77 al cierre de gestión.

Tomando en cuenta las condiciones prevalecientes en el mercado, **Banco FIE** financió el crecimiento de sus operaciones, principalmente mediante captaciones del público; optimizando la estructura de fondeo con una menor participación de obligaciones con bancos y entidades de financiamiento y una mayor proporción de captaciones del público; manteniendo un costo óptimo de fondeo que permite seguir mejorando las condiciones de productos

**Evolución de la estructura de fondeo
Al 31 de diciembre de 2010 y 2011**





y servicios, particularmente en zonas rurales donde mantiene los mismos precios que en centros urbanos, a pesar del mayor costo operativo.

4.5. Otros servicios

La entidad mantiene como un beneficio a la comunidad el acceso a pago de servicios, sin discriminación de la condición del cliente. Asimismo, **Banco FIE** paga la Renta Dignidad ⁷ a los adultos mayores de 60 años, beneficiando a esta población, principalmente en localidades alejadas de los centros urbanos.

Durante la gestión 2011:

- El volumen de facturas por pago de servicios fue de 5,8 millones, creciendo aproximadamente en 6% respecto a la gestión pasada.
- Se pagaron 705 mil boletas a adultos mayores beneficiarios de la Renta Dignidad en todo el país.

4.6. Desempeño económico

La entidad mantiene el enfoque en la microempresa, promoviendo su desarrollo bajo la premisa de facilitar la gestión económica de la clientela que es parte de las poblaciones con mayores carencias. Por ello, ha definido como prioridad expandir la cobertura de servicios, alcanzando nuevas zonas geográficas y nuevos segmentos, con resultados que son ampliamente visibles en el crecimiento de operaciones, tanto activas como pasivas, así como el incremento en la prestación de otros servicios.

⁷ Beneficio gubernamental para adultos mayores

Estado de Situación Patrimonial (expresado en miles de \$us)
Al 31 de diciembre 2011

Activo	Pasivo
Disponibilidades	107.172
Inversiones temporarias	41.985
Cartera neta	567.406
Cartera bruta	582.305
Productos devengados por cobrar	6.203
Previsión para cartera incobrable	(21.102)
Otras cuentas por cobrar	3.617
Bienes realizables	-
Inversiones permanentes	80
Bienes de uso	8.130
Otros activos	375
Total Activo	728.764
Total Pasivo y Patrimonio	
667.360	
Patrimonio	
Capital social	30.773
Aportes no capitalizados	5.608
Reservas	13.519
Resultados acumulados	11.503
Total Patrimonio	61.404
Total Pasivo	728.764

El crecimiento de **Banco FIE** se manifiesta en un entorno de adecuados niveles de solvencia, calidad de activos, liquidez y eficiencia, que ubican nuevamente a la entidad como un referente a nivel nacional e internacional.

Durante la gestión 2011, se destaca la diversificación de las fuentes de financiamiento, principalmente con la emisión y colocación de bonos. Asimismo, los activos administrados por la entidad se incrementaron en 207,8 millones de dólares, registrando un crecimiento de 40% respecto a la gestión anterior.

En cumplimiento de su misión y razón de ser, **Banco FIE** aplicó los recursos captados fundamentalmente al financiamiento de la cartera, la que sustenta una importante participación en relación al activo, alcanzando un 80%.

Asimismo, destaca el amplio crecimiento en operaciones y la excelente calidad de activos, que se refleja en un índice de mora muy bajo de 0,76% ⁸ al día siguiente de incumplimiento del crédito, valor significativamente menor al promedio registrado por el conjunto de entidades especializadas en microfinanzas (1,06%), lo cual evidencia la experiencia generada en 26 años de trabajo con el segmento de la micro y pequeña empresa.

Una mora baja y la amplia cobertura del riesgo de cartera mediante previsiones obligatorias y voluntarias, hacen que **Banco FIE** presente una de las situaciones patrimoniales más sólidas del sistema financiero boliviano, que le permitiría afrontar con holgura cualquier eventual deterioro de la calidad crediticia.

⁸ La mora de balance a 30 días es de 0,66%

Estado de Ganancias y Pérdidas (expresado en miles de \$us)
Por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2011

Ingresos financieros	87.361
Gastos financieros	(15.619)
Resultado financiero bruto	71.742
Otros ingresos operativos	5.221
Otros gastos operativos	(500)
Resultado de operación bruto	76.463
Recuperación activos financieros	549
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos	(13.453)
Resultado financiero después de incobrables	63.559
Gastos de administración	(49.383)
Resultado de operación neto	14.176
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor	65
Ingresos extraordinarios	27
Resultado antes de impuesto	14.268
Impuesto sobre las utilidades de las empresas	(2.765)
Resultado financiero neto de la gestión	11.503

Indicadores financieros destacados
Al 31 de diciembre de 2010 y 2011

	2010	2011
Crecimiento de cartera	33,47%	39,15%
Crecimiento de clientes	17,78%	19,59%
Crecimiento número de ahorristas	24,26%	20,22%
Rentabilidad		
ROA	1,98%	1,90%
ROE	21,81%	22,34%
Eficiencia		
Gastos administrativos/Cartera bruta promedio	10,42%	10,09%
Costos totales/Ingresos totales	63,06%	63,56%
Adecuación patrimonial		
Patrimonio neto/Activo total	10,60%	9,58%
Coeficiente de adecuación patrimonial	12,89%	11,77%
Calidad de Activos		
Cartera en mora al día siguiente/Cartera bruta	0,80%	0,76%
Cartera en mora (según balance)/Cartera bruta	0,70%	0,66%
Previsiones/Cartera en mora	742,60%	830,93%
Cartera reprogramada/Cartera bruta	0,34%	0,35%

4.7. Estado de demostración de la distribución del ingreso

En este estado se muestra los grupos de interés que se benefician con los ingresos que genera **Banco FIE**:

Conceptos	2010		2011	
	Miles \$us	%	Miles \$us	%
Ingresos financieros	67.384	92,34%	87.361	93,81%
Otros ingresos operativos	5.131	7,03%	5.189	5,57%
Recuperación de activos financieros (1)	460	0,63%	549	0,59%
Otros ingresos	0	0	27	0,03%
Total ingresos	72.976	100,00%	93.126	100,00%
(-) Reserva para incobrabilidad (2)	8.977	12,30%	13.453	14,45%
Ingresos netos de reserva para incobrabilidad	63.998		79.672	
(-) Ajuste por inflación	34	0,05%	(65)	(0,49%)
Ingresos netos de reserva para incobrabilidad y ajuste por inflación	63.965		79.738	
Distribución del ingreso:				
Trabajadores y trabajadoras	23.119	36,14%	32.184	40,36%
Financiadores	7.220	11,29%	6.019	7,55%
Ahorristas	7.664	11,98%	10.001	12,54%
Estado	6.432	10,06%	6.928	8,69%
Reinversión en la entidad (Reserva legal)	2.928	4,58%	3.870	4,85%
Accionistas (3)	7.573	11,84%	9.863	12,37%
Comunidad	147	0,23%	183	0,23%
Proveedores de bienes y servicios	8.623	13,48%	10.348	12,98%
Aportes otras entidades (ASFI, ASOFIN, etc.)	50	0,08%	135	0,17%
Directores y Síndicos	208	0,33%	205	0,26%
Distribución del ingreso	63.965	100,00%	79.738	100,00%

Notas:

(1) No incluye disminución de previsiones.

(2) Neto de recuperación de activos financieros, es el saldo de la cuenta 430.00 menos la 532.00.

(3) Es el monto total de las utilidades, menos el 10% de Reserva legal que se computa como reinversión en la entidad.





capítulo 5

GESTIÓN DEL RIESGO

gestión del riesgo

Banco FIE busca mantener un perfil de riesgo prudente y equilibrado, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. En ese sentido, ha establecido como política interna: mantener un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 11%, aspecto que se ha cumplido a cabalidad en la gestión 2011.

La gestión de riesgos en la entidad, se caracteriza por ser una función única, independiente e integral, cuyos principios son:

- La toma de decisiones se basa en criterios de prudencia.
- Los riesgos asumidos son compatibles con el nivel de solvencia fijado en la política interna.
- Los riesgos son identificados y medidos, y existen procedimientos para su seguimiento y gestión, además de aplicar sólidos mecanismos de control y/o mitigación.
- Todos los riesgos son gestionados de forma íntegra, dándoles un tratamiento diferenciado en función a su tipología.

Gestión del riesgo de crédito:

La gestión crediticia de **Banco FIE** se basa en una estricta evaluación de la capacidad de pago, la oportuna identificación del deterioro de los créditos y, en general, en la aplicación de una tecnología crediticia acorde a los segmentos de mercado.

Banco FIE ha implementado en la gestión 2011 mejoras en las políticas, normas, procedimientos e instrumentos aplicados a todo el proceso crediticio. El volumen de créditos que tiene la entidad y la presencia en los nueve departamentos del país permiten que la cartera tenga un alto grado de diversificación en cuanto a área geográfica, sectores económicos, garantías, tipo de crédito, etc. La entidad tiene un sistema formal de atribuciones para la aprobación de operaciones de crédito, estableciendo niveles en forma individual, basados en factores tales como: nivel de mora, número de observaciones en el cumplimiento a la política y experiencia de los/as trabajadores/as.

Gestión del riesgo de mercado:

Respecto al riesgo de mercado, **Banco FIE** ha desarrollado políticas, procesos y herramientas para la gestión del riesgo de tipo de cambio. A través del establecimiento de una estructura de límites, controla la exposición al riesgo de tipo de cambio midiendo el posible impacto en solvencia y rentabilidad. Respecto a tasas de interés, la entidad utiliza herramientas como la determinación de *gap* de reprecio y el cálculo de la duración de activos y pasivos, a partir de la conformación de modelos de sensibilidad que miden el impacto de los cambios en la tasa de interés, en el margen financiero y el valor patrimonial de la entidad.

Gestión del riesgo operativo:

Para gestionar el riesgo operativo, **Banco FIE** realiza el análisis y relevamiento de todos los procesos de negocios, soporte e informáticos, estableciendo los posibles riesgos inherentes a cada línea de negocio.

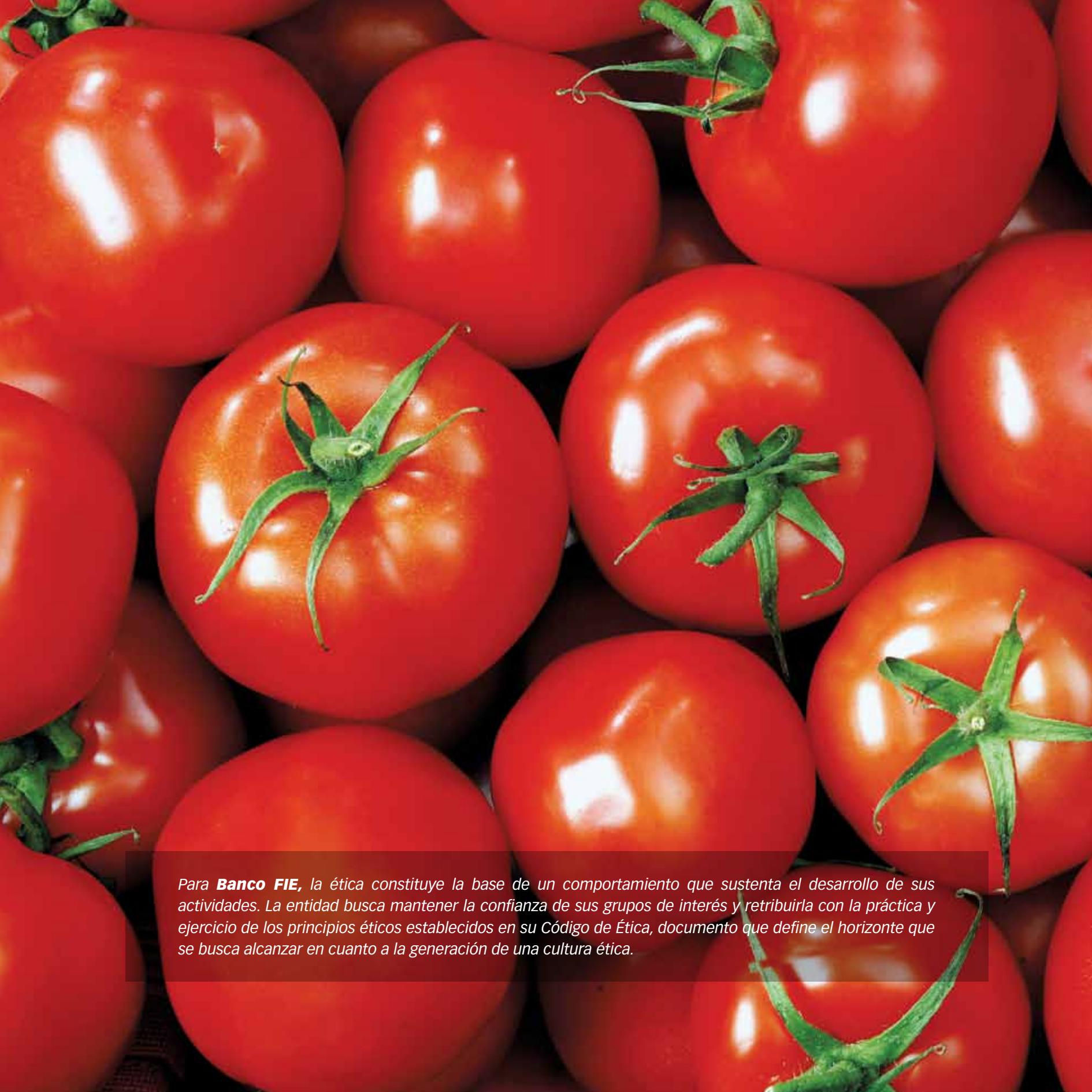
Gestión del riesgo de liquidez:

El objetivo fundamental de la gestión del riesgo de liquidez, es garantizar la capacidad de **Banco FIE** para hacer frente a los compromisos de pagos, tanto en condiciones normales, como en condiciones excepcionales (crisis), sin que ello signifique incurrir en costos elevados o pérdida de rentabilidad, ya sea por costos excesivos para cubrir necesidades en un déficit de liquidez, o por un exceso de liquidez que se traduzca en un bajo rendimiento de activos improductivos, primando una política de prudencia en el equilibrio entre ambas posibilidades, procurando que el costo de mantener la liquidez sea el menor posible.

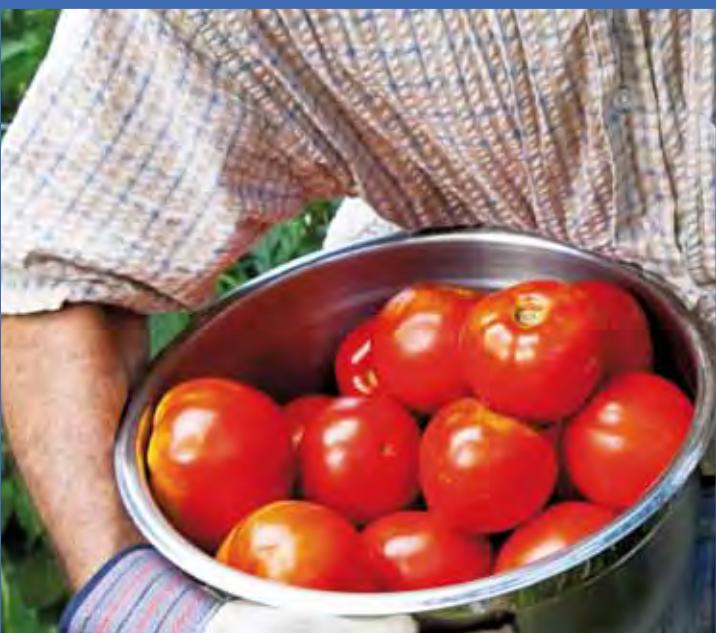
El seguimiento de la liquidez se realiza tanto desde el punto de vista del corto plazo (hasta 30 días), como desde la posición estructural a medio y largo plazo.

Gestión del riesgo de legitimación de ganancias ilícitas:

La prevención del riesgo de legitimación de ganancias ilícitas en **Banco FIE**, hace hincapié en la importancia de la política “Conozca a su cliente” y en la debida diligencia. La entidad ha implementado sistemas de control que permiten monitorear transacciones que podrían generar mayor riesgo, a través de normas, políticas y procedimientos de gestión de riesgo de lavado de activos.



Para Banco FIE, la ética constituye la base de un comportamiento que sustenta el desarrollo de sus actividades. La entidad busca mantener la confianza de sus grupos de interés y retribuirlo con la práctica y ejercicio de los principios éticos establecidos en su Código de Ética, documento que define el horizonte que se busca alcanzar en cuanto a la generación de una cultura ética.



capítulo 6

LA ÉTICA

6.1. Valores

Los valores que definen la identidad y el accionar del **Banco FIE** con sus diferentes públicos de interés constituyen comportamientos descritos de la siguiente manera:

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

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

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

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

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

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

6.2. Código de ética

El código de ética de **Banco FIE** es una guía para el desarrollo de las tareas de las personas que trabajan en la entidad, que establece los valores y principios institucionales y busca la generación de compromisos para consigo mismas, la entidad y la sociedad.

6.3. Comités de ética

Desde el 2005 funcionan los comités de ética de **Banco FIE**, en cada Regional y en Oficina Nacional para:

- Promover la ética en la entidad.
- Tratar casos de controversias éticas en los cuales estén implicados uno/una o más trabajadores/as.

Los comités de ética son totalmente independientes y actúan buscando alcanzar la equidad y objetividad, tratando a todos/as los/as trabajadores/as por igual, sin considerar posición o jerarquía. Los lineamientos para un comportamiento adecuado de los representantes éticos y comités de ética están plasmados en un documento denominado “reglamento para representantes y comités de ética”.

6.4. Medición del clima ético

Con el fin de conocer la percepción de la ética por parte de los/as trabajadores/as de **Banco FIE**, se realizó una encuesta para conocer más de cerca sus percepciones sobre su aplicación en la entidad, en la que se consideraron aspectos relacionados a “ética y relaciones internas”, “ética y relaciones externas”, “aplicación del código de ética” y “funcionamiento de los comités y representantes éticos”. Los resultados destacan que:

- El Banco promueve un trato respetuoso.
- El Banco satisface las necesidades de sus clientes, brindando información clara, oportuna y protegiendo sobre todo la confidencialidad.
- El Banco promueve la protección del medio ambiente.
- El Banco aporta al desarrollo y contribuye a los intereses de la comunidad en la que se integra.
- Los/as trabajadores/as perciben que:
 - La aplicación de valores y principios éticos en su vida cotidiana es necesaria.
 - Lo importante son las personas y no el cargo que ocupan.
 - Lo primordial es brindar un servicio de excelencia al cliente interno y externo.
 - Existen relaciones de confianza, basadas en la honestidad y transparencia.
 - Los jefes tienen la predisposición de escuchar.
 - Los comités y representantes éticos actúan de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento correspondiente.

Banco FIE asume públicamente la responsabilidad por sus acciones, sobre la base de un fundamento ético, porque sus decisiones y acciones económicas y financieras, inevitablemente, tienen repercusiones sociales y/o medio ambientales.



capítulo 7

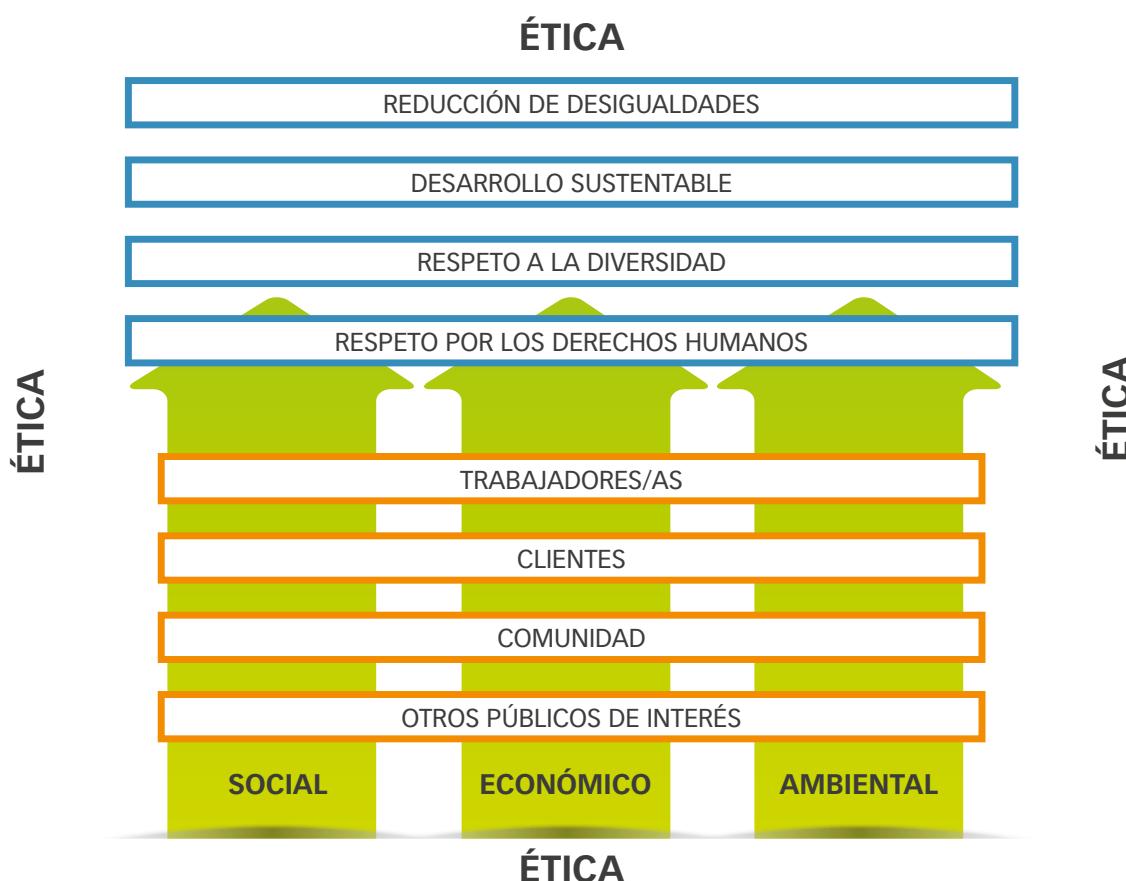
DESEMPEÑO SOCIAL

desempeño social

7.1. RSE para Banco FIE

Para la entidad, la Responsabilidad Social Empresarial es una forma de hacer gestión que es transversal a todas las actividades que realiza, lo que implica una contribución activa y voluntaria al mejoramiento ético, social, económico y ambiental de las comunidades donde opera y de los grupos de interés con los que trabaja, aportando a la creación de entornos de equidad, dignidad, sustentabilidad y competitividad, fijando metas empresariales que busquen reducir las desigualdades, que sean compatibles con el desarrollo sustentable y con el respeto por los derechos humanos y la diversidad.

El enfoque antes señalado está graficado a continuación:



Compromisos con los grupos de interés

Banco FIE identificó los grupos de interés relacionados con su accionar, priorizando a sus trabajadores/as, clientela y comunidad, porque muestran los mayores impactos de su actividad. Los compromisos que asume con los públicos de interés día a día son:

- | | |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Con los/las trabajadores/as: | Generar un buen ambiente laboral que promueva el desarrollo profesional, el crecimiento individual, el compromiso y la actitud responsable de quienes trabajan en Banco FIE . |
| Con la clientela: | Establecer una relación transparente, responsable y de largo plazo, que promueva el desarrollo equitativo e incluyente. |
| Con la comunidad: | Brindar productos y servicios financieros y ser parte de las comunidades donde aporta al desarrollo sostenible. |
| Con proveedores: | Promover una relación justa, equitativa y transparente. |
| Con financiadores: | Mantener su filosofía y cumplir eficientemente con los compromisos asumidos. |
| Con accionistas: | Ser transparentes y sostenibles, generando resultados adecuados; cumplir con su filosofía de inclusión, equidad, respeto y servicio a la comunidad. |
| Con los directores y directoras: | Cumplir con las determinaciones y lineamientos de Directorio y proveer la información suficiente y oportuna para el cumplimiento de sus responsabilidades. |
| Con el gobierno: | Ser transparentes, cumplir con las obligaciones impuestas y promover el desarrollo sostenible de la comunidad. |



7.2. Trabajadores y trabajadoras - el pilar de nuestra organización

Banco FIE reconoce que su crecimiento es el reflejo del compromiso y la actitud responsable de todos los hombres y mujeres que prestan servicios en la entidad. Se pretende alcanzar mayor compromiso y lograr relaciones de largo plazo con transparencia, justicia y eficiencia, bajo los siguientes principios:

- Rechazamos la **discriminación hacia nuestros/as trabajadores y trabajadoras**, por raza, religión, edad, género, condición social, ideología política, orientación sexual y cualquier otra característica.
- Tenemos **procesos de contratación, promoción y desvinculación** que equilibran los derechos de **Banco FIE** y los/as trabajadores y trabajadoras.
- Promovemos planes de carrera, privilegiando ante cualquier vacancia las postulaciones internas.
- Brindamos un trato igualitario a todos/as los/as trabajadores/as y a las distintas unidades de negocios.
- Promovemos **la competencia leal** entre los/as trabajadores y trabajadoras.
- Generamos espacios que permitan a los/as trabajadores y trabajadoras plantear inquietudes éticas.
- Fomentamos **el trato respetuoso** entre los/as trabajadores y trabajadoras.
- Dotamos de **ambientes laborales** que sean cómodos, limpios y adecuados para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y libres de humo de tabaco u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental.
- Proporcionamos oportunamente el **material y herramientas** adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
- Brindamos seguridad social, estabilidad laboral y respaldo institucional.
- Promovemos el equilibrio **trabajo – familia y vida personal**.

- Promovemos que exista una adecuada **distribución de trabajo**, entre los trabajadores y las trabajadoras, y las distintas áreas.
- Orientamos a los/as trabajadores y trabajadoras a tener 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/as trabajadores y trabajadoras, promoviendo la **capacitación** y procesos de formación continua.

Para **Banco FIE**, la consecución de sus objetivos y metas es posible, únicamente, con el compromiso, involucramiento y bienestar de los/as trabajadores y trabajadoras. La gestión de recursos humanos se orienta a preservar un ambiente laboral que promueva estos aspectos y a impulsar el desarrollo integral de quienes trabajan en la entidad.

Trabajadores/as según tipo de cargo, género y regional A diciembre de 2011

	Ejecutivos		Adminis-trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Otros ⁹		Total		
	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	Total
Oficina Nacional	10	19	56	69									66	88	154
Reg. La Paz-Pando	13	22	23	71	102	125	48	52	39	21	24	39	249	330	579
Reg. Santa. Cruz-Beni	13	19	33	36	105	104	43	50	37	6	22	13	253	228	481
Reg. Tarija	7	8	18	15	47	23	25	10	17	3	11	3	125	62	187
Reg. El Alto	12	16	19	44	69	111	49	35	34	13	22	25	205	244	449
Reg.Oruro	1	4	4	5	14	8	9	11	7		4	3	39	31	70
Reg. Cochabamba	8	11	27	27	38	55	32	17	25	2	18	11	148	123	271
Reg. Potosí-Chuquisaca	9	4	15	13	29	31	20	23	15	6	11	3	99	80	179
Total general	73	103	195	280	404	457	226	198	174	51	112	97	1.184	1.186	2.370

La totalidad de los cargos ejecutivos son ocupados por profesionales de nacionalidad boliviana y en las oficinas regionales, el 80% del plantel ejecutivo son personas provenientes del lugar donde trabajan.

⁹ Incluye Normalizadores/as de Cartera, Ejecutivos/as de Negocios, Ejecutivos/as de Captaciones, Supervisores/as Administrativo Operativo, Supervisores/as Comerciales y Promotores/as.

Estabilidad laboral

Movimientos de personal Gestiones 2010 y 2011

	2010	2011
Nº de trabajadores/as al comienzo del periodo	1.569	1.941
Nº de admisiones durante el periodo	565	645
Nº de personas que se retiraron de la entidad	146	82
Nº de personas que se las retiro	47	134
Nº de trabajadores/as al final del periodo	1.941	2.370
Índice de rotación *	1,83%	1,75%
Antigüedad promedio (en número de años y meses)	3 años y 5 meses	3 años y 5 meses

Durante 2011 ingresaron a **Banco FIE** 645 trabajadores/as. Asimismo se reportaron 216 bajas netas (que excluyen a trabajadores/as recontratados/as en la misma gestión) de las cuales 82 fueron voluntarias y 134 forzosas.

Un indicador que evidencia el compromiso es la antigüedad promedio, mismo que en la gestión 2011 es de tres años y cinco meses, similar al registrado en 2010, y que adquiere notoriedad si se toma en cuenta la expansión institucional

El índice de rotación de la gestión fue satisfactorio, obteniendo un 1,75%, porcentaje que está dentro de los márgenes establecidos por la entidad. Por otro lado, el índice de rotación de hombres es de 1,74% mientras que el de mujeres es de 1,76%.

Las políticas de reclutamiento de recursos humanos de **Banco FIE** están orientadas a priorizar la búsqueda interna, ascensos o transferencias de cargo, lo que permite promover el desarrollo del personal, capitalizando sus competencias; fortaleciendo su perfil profesional y personal, y generando espacios de crecimiento en la entidad.

En cuanto al proceso de dotación, el 92% de los/as trabajadores/as contratados fueron ratificados, superando la meta establecida. Asimismo, el 100% de los/as trabajadores/as participaron del programa de inducción. El 100% de las vacancias para Jefatura de Agencia y Supervisor Administrativo Operativo se han cubierto internamente.

El año 2011, se realizaron 70 convocatorias internas y 38 mixtas, que permitieron realizar 198 movimientos (entre ascensos y transferencias de cargos), facilitando el desarrollo de los/as trabajadores/as.

Gestión del desempeño

Se obtuvieron los resultados de la Gestión del Desempeño (2010) del *front office*, logrando una calificación global de “buen desempeño”. Este resultado permitió validar la metodología e iniciar la evaluación de la gestión 2011.

* Fórmula: (Promedio de trabajadores en el periodo) *100 / (promedio de altas y bajas en el periodo).

Por otro lado, al ser una primera experiencia para la entidad, se logró la validación de metodología e implementación de la fase de evaluación de competencias para los cargos *back office*, que permitan obtener los resultados a nivel nacional.

Primer empleo en Banco FIE

Como se evidencia en el siguiente cuadro, **Banco FIE** brinda oportunidad de trabajo a jóvenes recién egresados y sin experiencia previa.

Indicadores	Unidad	2010	2011
Trabajadores/as para los que Banco FIE es su primer empleo	Nº	565	717
	%	29%	30%
Estudiantes en práctica durante el año	Nº	280	473

Durante el 2011 se dio la oportunidad de realizar pasantías o cursar un periodo de "Beca Capacitación" a 473 personas, de las cuales un 43% ingresó a trabajar de manera indefinida a la entidad.

Equidad en las oportunidades laborales

Banco FIE alienta la igualdad de oportunidades y el crecimiento profesional, y busca un ambiente laboral que estimule el trabajo en equipo y el desarrollo humano.

Todas las personas que desean ingresar a **Banco FIE** siguen el mismo proceso de selección e incorporación. Promoviendo la equidad y la transparencia, en el proceso no se solicita ni se evalúa requisitos como son: buena presencia, género, edad, religión, ideología, entre otros.

Género

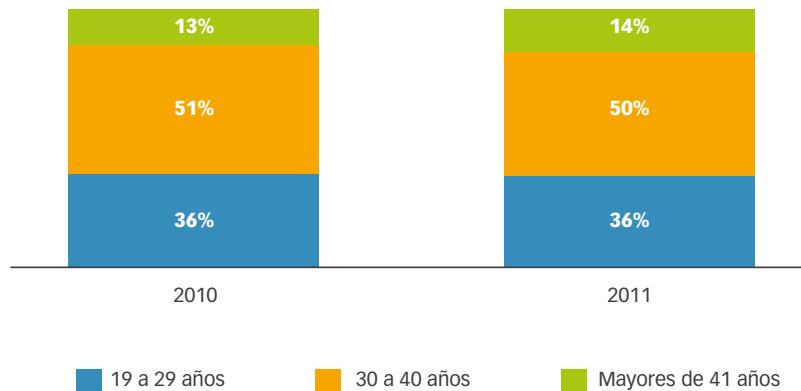
Se mantiene una política de igualdad de género tanto para contrataciones como para asignaciones a cargos jerárquicos conforme se aprecia en el siguiente detalle:

Indicador	Unidad	2010	2011
Mujeres	Nº	987	1,184
	%	50.9%	50%
Mujeres en puestos ejecutivos	Nº	65	73
	%	43.6%	41.5%

La entidad tiene una escala salarial que se aplica de manera equitativa a hombres y mujeres.

Edad de los/as trabajadores/as

**Distribución de trabajadores y trabajadoras por edad
Al 31 de diciembre de 2010 y 2011**



Si bien, como se muestra en el cuadro, existen trabajadores/as de todas las edades, la mayoría tiene un promedio de entre 30 y 40 años.

Remuneración, reconocimiento y compensaciones

Banco FIE reconoce el aporte individual, valora el tiempo, dedicación y esfuerzo de los/as trabajadores y trabajadoras, y otorga los siguientes beneficios más allá de lo contemplado por ley:

- **Bono extraordinario anual**, que es establecido por los accionistas, por participación en utilidades, en reconocimiento por el esfuerzo hacia el logro de objetivos institucionales.
- **Bono Procurado Infantil**, cuya finalidad es ayudar a los/as trabajadores y trabajadoras en la contratación de una persona o guardería para el cuidado de sus hijos/as menores de cuatro años.
- **Bono Escolar**, para apoyar a los/as trabajadores y trabajadoras en la compra de material escolar en el periodo de inicio de clases por cada hijo en edad escolar.
- **Bono trimestral** que es la retribución variable que reciben los/las trabajadores y trabajadoras en relación al

Pago del bono escolar a hijos/as de los/las trabajadores/as



logro de metas y objetivos institucionales, relacionados con el aporte de las unidades de negocio/trabajo al rendimiento trimestral de la entidad.

Adicionalmente, al cierre de 2011, el menor sueldo que se paga en **Banco FIE** es 2,5 veces, mayor respecto al salario mínimo nacional.

Del total de ingresos, el 36% se destina a los/as trabajadores/as, el que se distribuye de la siguiente forma:

Concepto	2010		2011	
	Miles de \$us	%	Miles de \$us	%
Sueldos y salarios	14.604	63,17%	18.838	58,53%
Aguinaldos	2.392	10,34%	3.270	10,16%
Aportes por cargas sociales	2.026	8,76%	3.426	10,65%
Indemnizaciones por antigüedad	1.66	7,18%	2.523	7,84%
Bonos por participación en utilidades	1.408	6,09%	2.345	7,29%
Refrigerios	217	0,94%	295	0,92%
Asignaciones familiares	214	0,93%	285	0,89%
Capacitación y desarrollo profesional	132	0,57%	178	0,55%
Bono Procuidado Infantil	37	0,16%	56	0,17%
Bono Escolar	25	0,11%	42	0,13%
Uniformes	152	0,66%	155	0,48%
Aporte de Banco FIE al Fondo Solidario	30	0,13%	63	0,20%
Otros beneficios a trabajadores/as	222	0,96%	708	2,20%
Total – pagos a los/as trabajadores/as	23.119	100,00%	32.184	100,00%

Capacitación



Banco FIE creó el área de capacitación denominada Fieduca con el objetivo de fortalecer las competencias laborales y gerenciales de su talento humano, implementando un Sistema FIE de Cualificación de Personas, compuesto por cinco componentes: capacitación por competencias, formación por competencias, estandarización de competencias laborales, evaluación de competencias laborales y certificación de competencias.

En el marco del Sistema FIE de Cualificación, Fieduca durante el 2011 desarrolló:

- El estándar de competencia laboral “Comunicación efectiva con el cliente” y su programa de aplicación.
- El programa de formación de equipos de alto desempeño.
- La red Fieduca de facilitadores, evaluadores y verificadores.

Los resultados de esta nueva área que se estableció en **Banco FIE** en la gestión 2011 han sido ampliamente satisfactorios, beneficiando a 1.680 trabajadores/as con cursos, talleres y/o seminarios ejecutados bajo las modalidades presencial, semi-presencial y a distancia en uno de los 175 procesos de capacitación realizados.



Cuidado de la salud de los trabajadores y trabajadoras

El 2011 se realizaron las siguientes actividades para promover e incentivar el cuidado de la salud del personal de **Banco FIE**:

- La entidad lanzo la primera campaña de prevención de la salud denominado **“Cuidemos nuestra salud, protejamos nuestra vida”**, con el objetivo de fomentar hábitos que permitan mejorar la calidad de vida, promoviendo el desarrollo personal, familiar y laboral. Como primera acción se realizó una alianza con la Caja de Salud de la Banca Privada, entidad que brinda material informativo para campañas específicas como la prevención **cáncer de cuello uterino y cáncer de mama**. Asimismo, se estableció priorizar la difusión de información sobre otras enfermedades como son: el sobrepeso, la obesidad, la diabetes. Cáncer de mama, cáncer cérvico uterino, cáncer de próstata, el estrés, la hipertensión arterial, enfermedades de transmisión sexual, entre otras.
- Un seguimiento permanente a la afiliación a la Caja de Salud de la Banca Privada, permitiendo que un 93% de los/as trabajadores/as estén afiliados al ente de salud al 31 de diciembre de 2011.
- Un monitoreo constante a la prestación de servicios de la Caja de Salud de la Banca Privada al personal y sus familias.



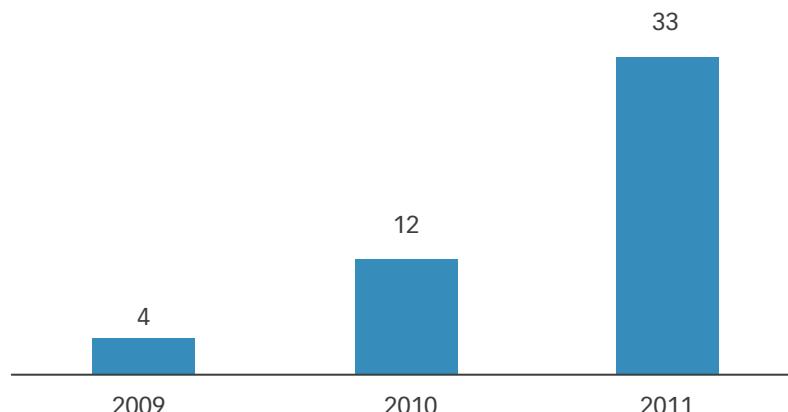
- Conscientes del riesgo de salud que tienen los cajeros por el manipuleo de dinero, se les proporciona leche en forma diaria.
- Se promueve la alimentación sana; temas de salud son incluidos en el boletín trimestral Nuevo Surco.
- **Banco FIE**, junto con el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, el 27 de marzo de 2011, auspició y coordinó la realización de una gran carrera pedestre. De los 1.400 corredores/as participantes, 98 eran trabajadores/as de **Banco FIE**.



El objetivo del Fondo Solidario de Banco FIE es apoyar económicamente a los/as trabajadores/as que enfrenten situaciones de enfermedad, accidentes propios o de sus dependientes que no puedan ser atendidos por la caja de salud -porque no tiene la cobertura para el caso o por cualquier otro motivo-. Este fondo se conforma con el aporte mensual y voluntario de quienes trabajan en **Banco FIE** y un aporte de la entidad equivalente a tres veces este aporte.

Durante el 2011, se apoyó a 33 trabajadores/as del Banco, lo que significa un incremento sustancial de la ayuda respecto al pasado año. Se logró el aporte voluntario de 1.978 trabajadores/as que representa el 84% del total de la planilla del Banco. Su manejo transparente y eficiente es validado mediante auditorias periódicas.

Nº de casos atendidos por el Fondo Solidario



Los recursos del Fondo Solidario permitieron la realización de operaciones, tratamientos médicos, compra de medicamentos y prótesis, gastos por accidentes y otros.



Comunicación con los/as trabajadores y trabajadoras

Banco FIE, además de impulsar una cultura de “puertas abiertas”, busca facilitar la comunicación de los/as trabajadores/as con los/as ejecutivos/as cuando así lo requieran y promueve espacios abiertos de comunicación a nivel institucional, fomentando la fluidez informativa a nivel nacional a través de los siguientes medios:

- **Boletín informativo “Nuevo Surco”**, es una publicación trimestral que incluye información de interés para los/as trabajadores/as, como son las acciones de responsabilidad social empresarial, temas motivacionales y laborales, nuevos servicios y productos, ampliación de cobertura del banco a nivel nacional, logros y reconocimientos, difusión de actividades de todas las regionales y cifras trimestrales. Con su difusión se promueve la integración y unidad institucional.
- **Portal FIE**, refuerza los espacios de comunicación que permiten el desarrollo de los/as trabajadores/as. Se difunde información de capacitación, convocatorias internas, temas de RSE y campañas de salud, principalmente.
- **Calendario social y ambiental**, donde se incluyen fechas importantes a nivel internacional y nacional, por ejemplo el día de los Derechos Humanos, o el aniversario de un departamento, una ciudad, etc. Se elaboran mensajes motivadores y reflexivos sobre el significado de estas fechas que se difunden a nivel nacional. También se incluyen mensajes sobre logros e hitos de la entidad para que puedan ser conocidos por toda la familia FIE.

Fortaleciendo a la familia

Equilibrio trabajo – familia

El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar es un aspecto fundamental para mejorar la calidad de vida de las personas. La remuneración no constituye la única forma de gratificación, existen otras circunstancias que impactan en la calidad de vida de las personas. Banco FIE entre otras cosas ha dispuesto:

- Las trabajadoras con hijos menores de 12 años o con justificadas razones familiares, trabajarán en una oficina que esté próxima a su domicilio.

- Los/as trabajadores/as con hijos menores a dos años o en situaciones especiales debidamente justificadas, pueden acceder a un horario flexible adelantando o retrasando 30 minutos como máximo en el horario de ingreso o salida, sin reducir la jornada de trabajo señalada por ley.
- Los/as trabajadores/as con hijos menores de 12 años o con razones debidamente justificadas, pueden acceder a una jornada de medio tiempo, estableciendo el sueldo y beneficios en proporción al tiempo de trabajo realizado.
- Permisos especiales más allá de los establecidos por ley para acontecimientos especiales como: matrimonio, fallecimiento de familiares, parto de la cónyuge, onomástico y realización de asuntos familiares o trámites personales.
- Se monitorea en forma constante que ninguna oficina sobrepase las ocho horas de trabajo diario, salvo situaciones debidamente justificadas, evitando una cultura de adicción al trabajo.

Fiesta de la familia FIE

Banco FIE, por quinto año consecutivo, organizó para la navidad la “Fiesta de la Familia FIE”, un día donde los trabajadores/as se unieron junto a sus familias en un ambiente de alegría, confraternidad, juegos, concursos y la entrega de regalos para los niños y niñas que son parte de esta gran familia.

Festejo en La Paz, El Alto y Oficina Nacional



Reconocimiento al desempeño escolar, artístico y deportivo de los/as hijos e hijas de los/as trabajadores/as

Para motivar el desempeño de hijos/as de los/as trabajadores/as reconociendo su desempeño escolar, artístico y deportivo, otorga una premiación a los que hayan tenido un desempeño destacado en las siguientes categorías: mejores promedios de primaria y secundaria, aptitudes y habilidades deportivas, musicales, manuales, literarias y misceláneas. El 2011 se premió a 12 niños/as y jóvenes que se destacaron en las diferentes categorías.

Programa: Trabajo de invierno – verano

Con el objetivo de fortalecer los nexos existentes entre los/as trabajadores/as y su esfera familiar creando -para sus dependientes- espacios laborales que aporten en el desarrollo de los/as jóvenes, se ha implementado este programa, que consiste en dar una oportunidad laboral temporal a hijos/as de trabajadores/as que tienen entre 16 y 22 años de edad, para trabajar en la entidad durante sus vacaciones de verano o invierno. El 2011 participaron en el programa 253 jóvenes.

7.3. Clientes – nuestra razón de ser

Banco FIE busca generar un impacto positivo, económico, social y medio ambiental a través de sus actividades y 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, para lo cual se llevan a la práctica los siguientes principios que están enunciados en el Código de ética de la entidad.

- Trabajamos con vocación de servicio, brindando **productos y servicios oportunos** y adecuados a las necesidades de nuestra clientela, de manera que ellos tengan un alto grado de satisfacción con la entidad.
- Nos relacionamos con nuestra clientela con **dignidad y respeto**, manteniendo un **trato cordial, atento y prudente** ante discrepancias.
- Tratamos con **igualdad** a nuestra clientela. 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, sin embargo la **gestión de cobranza**, la realizamos con respeto y consideración, sin cometer abusos ni atropellos.
- **Respetamos el tiempo** de nuestra clientela, siendo puntuales en las citas y atendiendo en las oficinas en los horarios establecidos por la entidad.
- Somos **transparentes**, ofrecemos a los clientes información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ni ocultamos información, ni 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 entidad para así poder transferir los excedentes en favor de la clientela, con más oficinas y mayor cobertura.
- Para evitar el **endeudamiento excesivo** de nuestra clientela, no les prestamos una cantidad mayor de 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 la clientela y no permitimos que otras personas que no estén legítimamente autorizadas tengan acceso a la misma.
- Garantizamos **canales formales de comunicación** con la clientela 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 **Banco FIE**.

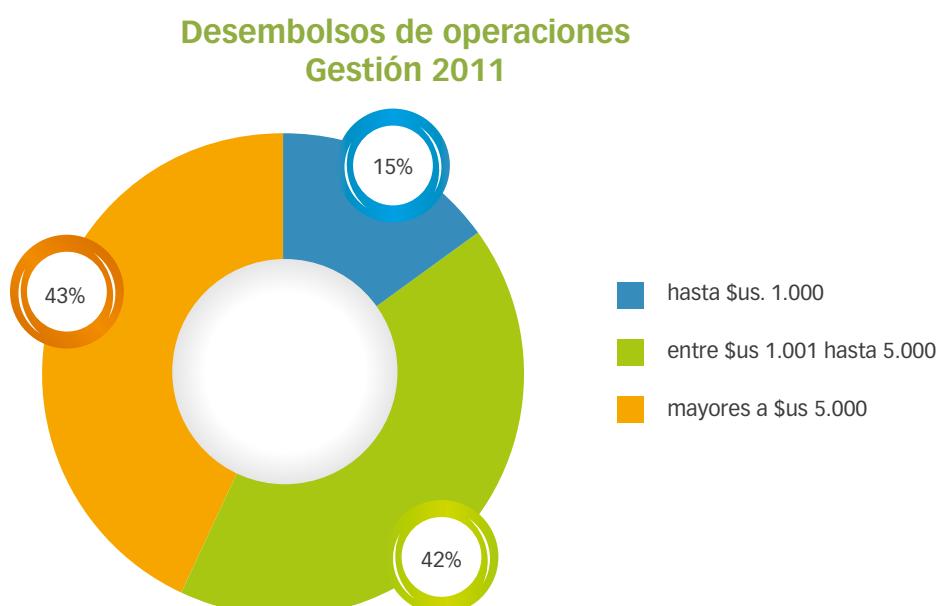


- No aceptamos directa o indirectamente **favores, dinero o regalos** de carácter personal que sean el resultado de relaciones funcionales y que puedan afectar las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceros.
- Promovemos la **concientización socio ambiental** de la clientela, en el ámbito de sus competencias. Financiamos actividades que no provocan problemas ambientales o que están prohibidas por convenios internacionales o por leyes nacionales.

¿Quién es nuestra clientela?

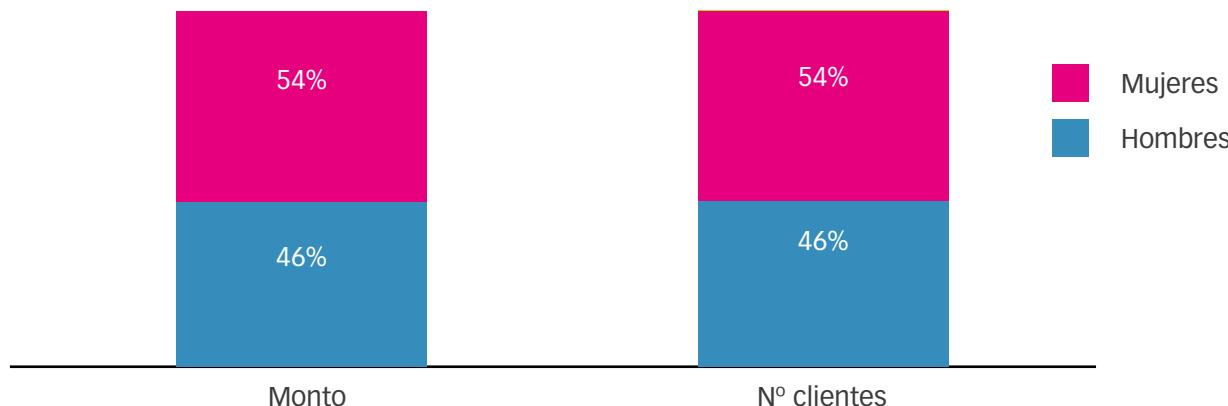
Banco FIE, tiene como uno de sus principales segmentos de atención a la micro y pequeña empresa, que al 31 de diciembre de 2011 le corresponde el 78% de operaciones, también se financió al sector asalariado con el 15% de las operaciones. La clientela PYME representa en número de operaciones sólo un 2%. El 5% de las operaciones corresponde al sector agropecuario, cuyo crecimiento respecto a la gestión pasada es significativo.

De los 548 millones de dólares desembolsados el 2011, 42% corresponde a desembolsos hasta 1.000 dólares y el 85% hasta 5.000 dólares, como se muestra en el siguiente gráfico.

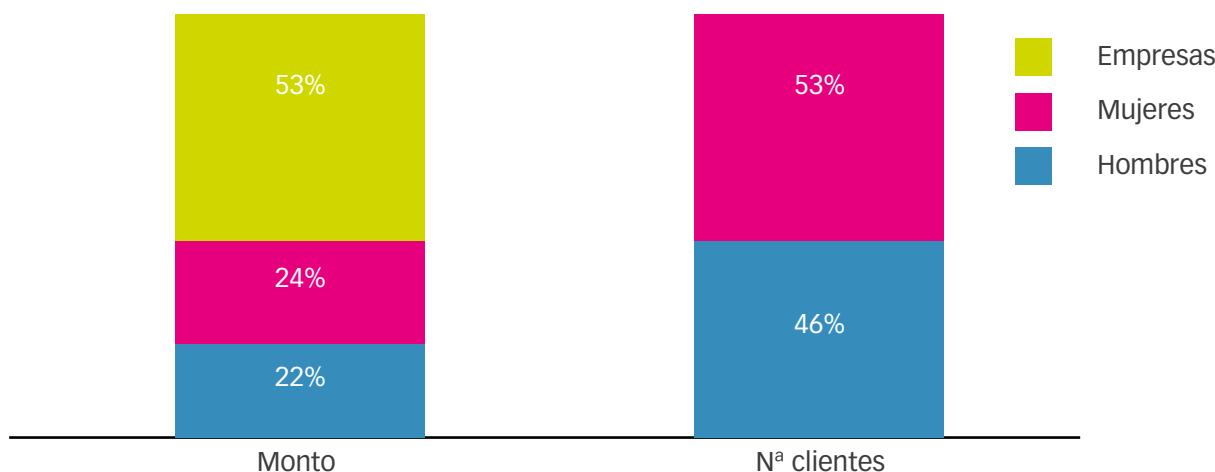


Banco FIE prioriza la participación de la mujer en las actividades financieras, promoviendo mayor inclusión y empoderamiento.

Composición de la cartera por género
Al 31 de diciembre 2011

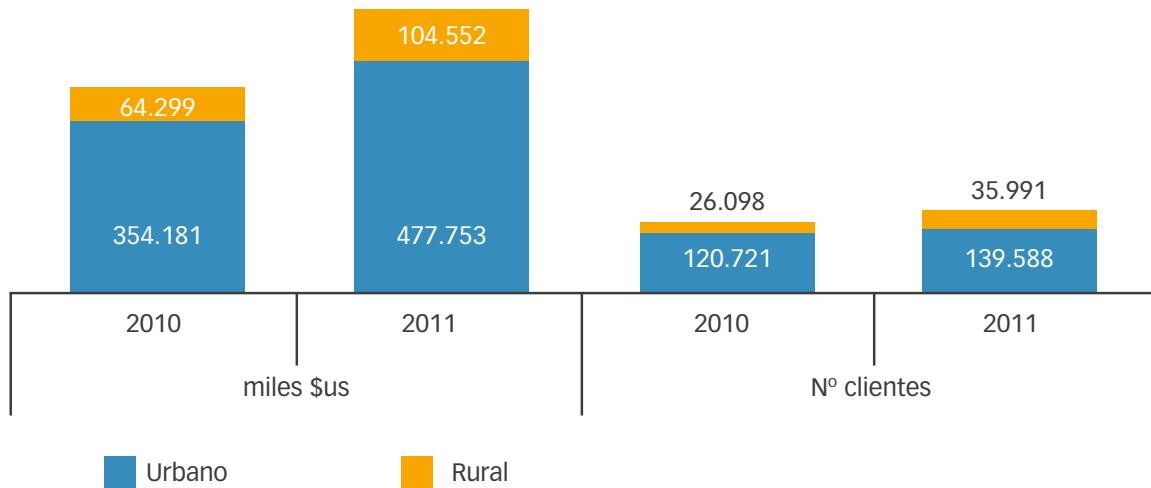


Composición de los depósitos
Al 31 de diciembre 2011

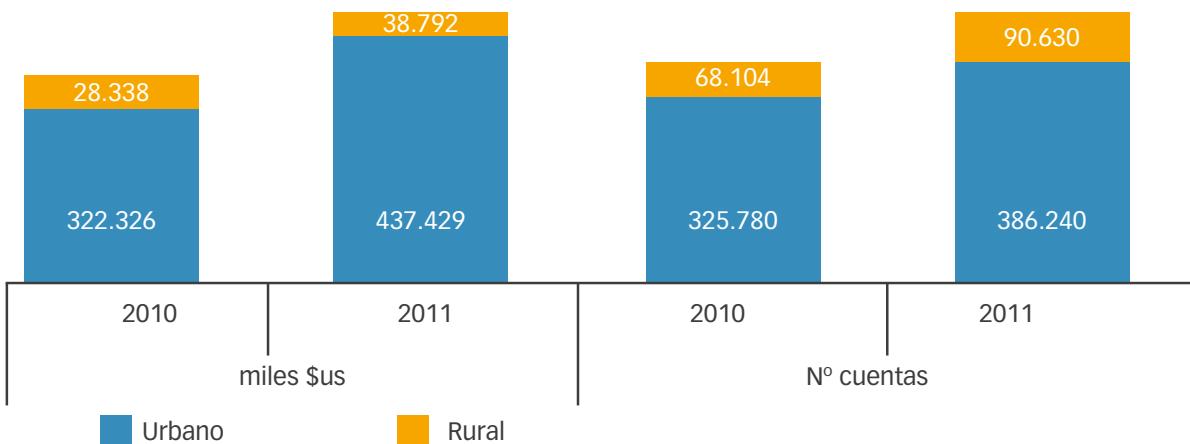


Banco FIE prioriza su estrategia de expansión hacia zonas periurbanas y rurales, el 2011 se ha generado un importante incremento de la cartera, depósitos y clientes en estas regiones del país.

Cartera y clientes de crédito urbanos y rurales Al 31 de diciembre de 2010 y 2011



Cartera y número de cuentas de depósitos urbanos y rurales Al 31 de diciembre de 2010 y 2011





Finanzas responsables

Banco FIE trabaja buscando un comportamiento responsable en todos los ámbitos de la prestación de sus servicios, por lo que se han establecido principios claros que guían el accionar del personal en sus interacciones con clientes, hombres y mujeres, que son reforzados permanentemente, a través de la difusión del código de ética.

Esos principios se basan en la transparencia en los procesos de comunicación; la protección contra el sobreendeudamiento; la priorización de la capacidad de pago de la clientela; brindar mecanismos suficientes y oportunos para la presentación de reclamos, y garantizar que las prácticas de cobranza se realicen bajo estándares de respeto y consideración.

Mecanismos para recibir y resolver consultas y reclamos¹⁰

Banco FIE dispone para su clientela de medios accesibles y difundidos para la presentación de reclamos. El sistema de gestión de reclamos aplica altos estándares de cumplimiento, más allá de lo exigido en la normativa.

Durante la gestión se ha promovido el uso del sistema de reclamos “Punto de Reclamo - PR” incrementando la recepción de reclamos respecto a la gestión pasada. Se gestionaron un total de 83 reclamos con un tiempo promedio de gestión de 2,4 días.

¹⁰ Ver estadísticas de reclamos y consultas en 4.4. Servicio al cliente, pág. 42.

Educación financiera



El objetivo de este programa, es proporcionar a la comunidad en general y a la clientela, en particular, información adecuada y oportuna sobre temas financieros, para que ellos/as en su vida y actividades cotidianas tomen decisiones acertadas sobre el uso de productos y servicios financieros, optimizando así sus recursos económicos para promover el mejoramiento de su calidad de vida.

El 2011 se utilizaron los siguientes medios:

- **Televisores** en plataforma de espera.
- **Boletín Voces**, que es un espacio de contacto y diálogo con la clientela y comunidad.
- **Cartilla de Educación Financiera**, los temas desarrollados en los talleres presenciales fueron recopilados en una cartilla de Educación Financiera, que es distribuida a los participantes.
- **Talleres presenciales**, que fueron realizados por personal voluntario de **Banco FIE**.

Los temas tratados en los procesos de capacitación financiera fueron:

- La importancia de conocer temas financieros
- ¿Qué es una institución financiera?
- ¿Por qué es importante ahorrar?
- ¿Qué es un crédito?
- ¿Qué es una tarjeta de débito y tarjeta de crédito?
- Detección de billetes falsos
- Consejos de seguridad al realizar una transacción financiera.



Los resultados alcanzados el 2011 fueron:



Productos con características sociales y/o ambientales



Este producto que es financiado por Vittana¹¹ tiene el objetivo de facilitar a estudiantes la culminación de estudios universitarios o técnicos a una tasa de interés del 14%. Los resultados alcanzados el 2011 en este producto fueron:



Con el propósito de impulsar mejoras medioambientales, **Banco FIE** continua promocionando el Crédito Verde, el cual está destinado a la inversión en equipamiento con menor o nulo impacto ambiental en los procesos productivos de micro y pequeñas empresas.

Crédito Verde tiene condiciones preferentes y una tasa de interés reducida hasta en tres puntos, dependiendo del proyecto. Los resultados alcanzados el 2011 en este producto fueron:



¹¹ Vittana es una organización estadounidense, sin fines de lucro, que se dedica a financiar programas de estudios y titulación a través de créditos educativos para hijos y/o familiares de clientes de las instituciones de Microfinanzas u otras personas de la comunidad que requieren de financiamiento para concluir sus estudios.

Ficha socio ambiental: generando cadenas de responsabilidad con clientes de crédito

Este proyecto tiene como objetivo ponderar el comportamiento social y ambiental del cliente de crédito y con ello incrementar su conciencia relativa a temas ambientales y también sociales.

La ficha socio ambiental aplica a clientes, hombres y mujeres, con un endeudamiento total mayor a 6.000 dólares y consiste en un formulario que debe ser llenado en conjunto entre el cliente y el/la oficial de créditos, considerando los siguientes aspectos:

Trabajo de menores:	Se evalúa si existen menores trabajando en la microempresa, y si es así, se observa si el empresario se preocupa por su estudio, alimentación y por brindarles adecuadas condiciones de trabajo. Para capacitar a clientes sobre estos temas, se utilizan cartillas elaboradas conjuntamente con UNICEF.
Condiciones laborales:	Se evalúa el respeto a las horas de trabajo, su responsabilidad respecto a la salud de sus empleados, la estabilidad laboral que brinda, la puntualidad en el pago pactado, y el apoyo a sus empleados cuando éstos tienen problemas.
Seguridad e higiene:	Se analiza si los espacios de trabajo son adecuados (higiénicos, ventilados, sin exposición al polvo, ruido o vibración, acceso a servicios sanitarios), si la maquinaria, equipos e instalaciones que tienen están bien mantenidos y seguros (no fugas, no piezas peligrosas), el almacenamiento adecuado de productos tóxicos. Si otorga equipos de seguridad a los empleados (cascos, barbijos, guantes, entre otros) y si tiene prácticas higiénicas hacia sus clientes y la comunidad.
Medio ambiente y comunidad:	Se evalúa si contamina el medio ambiente, recicla materiales, tiene tratamiento de desperdicios, cuida el uso del agua y de la energía eléctrica; y si realiza un proyecto favoreciendo al medio ambiente o a la comunidad.

Solidaridad con clientes ante casos de muerte, enfermedades y desastres naturales

Tomando en cuenta la vulnerabilidad de la clientela frente a eventos inesperados que afectan a uno/a de los deudores como son: fallecimiento o invalidez, enfermedad grave en su persona o en uno de sus dependientes, siniestros o desastres naturales, **Banco FIE** aplica total o parcialmente la condonación de la deuda existente con la entidad. En ese sentido, informamos la relación de causas sobre las que en 2011 se han realizado condonaciones:

Concepto de la condonación	Nº de casos
Por muerte	326
Por enfermedad e invalidez	12
Por desastres naturales ⁽¹²⁾	225
Por siniestros	23

⁽¹²⁾ De las 225 operaciones condonadas, 211 beneficiaron a los/as damnificados/as por el megadeslizamiento ocurrido en febrero de 2011 en la ciudad de La Paz.

Megadeslizamiento de la ladera este de la ciudad de La Paz

Ante esta tragedia ocurrida el 26 de febrero de 2011, donde cientos de familias perdieron sus viviendas y sus fuentes de ingresos, **Banco FIE** además de apoyar a la comunidad, brindó un apoyo especial a sus 189 clientes afectados (con 224 operaciones). Se levantaron fichas socioeconómicas de los clientes para determinar las condonaciones y realizar donaciones de bienes. A aquellos clientes que perdieron totalmente su casa, pertenencias incluyendo su fuente de trabajo, recibieron, como colaboración de **Banco FIE**, materiales y herramientas para reiniciar su trabajo. Respecto a las condonaciones, las mismas alcanzaron a:

Datos de condonaciones	
Nº de condonaciones realizadas	211
Nº de condonaciones totales	79
Nº de condonaciones parciales	132
Monto condonaciones de capital (en \$us)	171.820,74
Monto condonaciones de intereses (en \$us)	53.309,06

Comunicación responsable

La estrategia de comunicación de **Banco FIE** se sustenta sobre los siguientes pilares fundamentales, que definen 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.** Se observa que las piezas conserven criterios de equidad y que no promuevan estigmas en cuanto a: ocupación, posición, educación o dependencia de las mujeres.
- **Comunicación transparente.** 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 debe ser cercano y amigable, y la información oportuna, considerando las necesidades específicas de los clientes.
- **Comunicación relevante.** A través de los medios de comunicación disponibles en las oficinas, se introduce información que promueve el desarrollo integral, considerando temáticas sociales y medioambientales.

Otras actividades de comunicación a clientes

- Se difunde, trimestralmente el boletín denominado "Voces". El mismo constituye un medio de comunicación y contacto con la clientela y comunidad, para compartir e informar propósitos comunes; brindar información sobre la entidad, educación financiera, y proporcionar contenidos adecuados para promover el cuidado y protección al medio ambiente por parte de la comunidad.

- Se produjeron materiales audiovisuales para difundirlos en las pantallas de televisión ubicadas en todos los ambientes de espera en plataforma de atención en todas las oficinas a nivel nacional. Los videos informativos expresan mensajes que promueven el desarrollo social y cuidado del medioambiente. Con el mismo propósito se utilizaron otros medios como folletería.

■ Comunicación en idioma nativo

En todas las agencias donde es necesario utilizar un idioma nativo, se dispone de personal de atención al cliente que habla ya sea aymará, quechua o guaraní. Estas oficinas cuentan también con folletería, videos, letreros y señalética adecuados a las necesidades de idioma nativo.

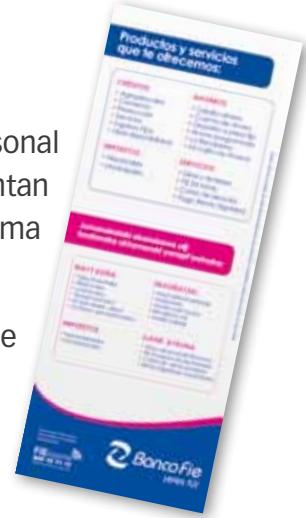
Por otro lado, en zonas rurales y otras donde es necesario, se utiliza la comunicación bilingüe en medios masivos.

Estudios sobre la clientela

Medición de pobreza

El cuarto trimestre de esta gestión se realizó una medición de pobreza de la clientela de crédito de **Banco FIE**, utilizando un modelo internacional creado por la Fundación Grameen, denominado PPI, por sus siglas en inglés (Progress out of Poverty Index), que incluye indicadores ponderados que permiten estimar el nivel de pobreza de la clientela de la entidad en función a determinadas líneas de pobreza establecidas. Este estudio se realizó con una muestra de 1.630 encuestas distribuidas entre las diferentes regionales y entre clientes nuevos y antiguos, con menos de 6 meses y con más de 3 años de antigüedad en la entidad, respectivamente. En el estudio se tomaron cuatro líneas de pobreza que se muestran en los siguientes cuadros para los distintos grupos elegidos.

Los principales resultados obtenidos en este estudio son los siguientes:



Tasa de pobreza de la clientela de crédito por regional

	Nivel nacional
Línea de pobreza \$us. 1.25 por día	4,03%
Línea de pobreza \$us. 2.5 por día	14,13%
Línea de pobreza \$us. 3.7 por día	24,33%
Línea nacional de pobreza	34,11%

En la línea nacional de pobreza, la regional que obtiene la mayor tasa de pobreza es la 4 (El Alto), seguida de la 6 (Cochabamba) y de la 3 (Tarija).

Tasa de pobreza de la clientela de crédito entre antiguos y nuevos

	Clientes antiguos	Clientes Nuevos
Línea de pobreza \$1,25 por día	3,38%	4,59%
Línea de pobreza \$2,5 por día	12,63%	15,43%
Línea de pobreza \$3,7 por día	22,35%	26,05%
Línea nacional de Pobreza	31,98%	35,96%

Analizando los resultados obtenidos entre clientes/as nuevos/as y antiguos/as, se puede observar que la tasa de pobreza es mayor en la clientela nueva. En ese sentido, se puede concluir que el crédito constituye una de las razones por las que -con el tiempo- las probabilidades de que nuestra clientela esté en los umbrales de pobreza disminuyen.

Evaluación de impacto

En 2011 se realizó un estudio para evaluar el impacto del microcrédito respecto al nivel económico, social y familiar de las personas, así como evaluar el empoderamiento personal. Los resultados concluyen que el crédito tiene un alto impacto en el negocio del cliente y un mediano impacto en su familia y vida personal.

Entre las principales conclusiones del estudio, se destaca:

- Después de acceder a un crédito de **Banco FIE**, los incrementos en capital de trabajo, inversión en activos e ingresos son tendencias mayoritarias. En cambio hay tendencias minoritarias en lo que significa generación de empleo, pago de sueldos a trabajadores/as y las mejoras en los ambientes de trabajo.
- Respecto a los distintos sectores:
 - El incremento en capital de trabajo es más frecuente en el sector comercio.
 - El incremento de la inversión en activos es más frecuente en el sector servicios.
 - El incremento en Ingresos por ventas es más frecuente en el sector comercio.
 - El incremento en empleos generados y sueldos de trabajadores/as es más frecuente en producción.
 - Las mejoras del local de trabajo son más frecuentes en servicios y producción.
 - Santa Cruz está por encima de la tendencia nacional en los arreglos y mejoras que se identificaron.

- La mayoría de clientes opinan que las mejoras realizadas en sus actividades financiadas, no hubieran ocurrido sin el crédito otorgado por **Banco FIE**, y lo consideran como el factor determinante para invertir en el mejoramiento de sus negocios.
- Se evidencia un incremento en los activos y la capacidad de gasto en salud, educación y alimentación, luego de la otorgación de un crédito en **Banco FIE**. Sin embargo, el incremento del ahorro y las mejoras en la vivienda no muestran la misma tendencia. El incremento en ahorros, en activos materiales, y una mejor alimentación en el hogar son más frecuentes en clientes mujeres.

La mayoría de clientes opina que las mejoras en el ámbito del hogar no hubieran ocurrido sin el crédito de **Banco FIE**, por tanto le otorgan al mismo una influencia media sobre el mejoramiento alcanzado.

- Luego del acceso a un crédito de **Banco FIE**, como tendencias mayoritarias, se constata un mayor nivel de autoconfianza, un mejoramiento de las relaciones sociales de clientes mujeres, así como una mayor participación en las decisiones familiares y control de los ingresos generados.

Medición de la calidad del servicio, satisfacción del cliente y deserción

Banco FIE efectúa un seguimiento permanente a indicadores de calidad en el servicio, satisfacción de cliente y deserción. La respuesta obtenida alimenta el programa de calidad y atención al cliente que ha sido establecido como prioridad desde los/as accionistas.

Estudio de calidad de servicio

Con la finalidad de conocer el nivel de calidad de servicio brindado a la clientela, se realizan evaluaciones continuas a nivel nacional, utilizando la técnica de Cliente Incógnito.

Durante esta gestión se realizaron dos mediciones, registrándose un incremento en el índice de cumplimiento general de 75 a 79 (sobre una escala de 100), permitiendo conceptualizar el servicio y la atención como “buenos”.

Estudio de satisfacción de cliente

En octubre se realizó la primera medición a nivel nacional de la satisfacción del cliente, en la que se obtuvo un índice de satisfacción de 85%, porcentaje considerado como “Bueno”, obteniendo las mayores calificaciones los atributos crediticios, la imagen que proyecta la entidad y la atención al cliente.

Adicionalmente, se construyó un modelo de lealtad, que incluye indicadores de satisfacción, compromiso y posicionamiento.

Estudio de intención de deserción de cliente

Para conocer las principales razones de deserción de la clientela, en la gestión 2011, se realizó la medición cualitativa trimestral de la intención de deserción de clientes de cartera y captaciones. Este estudio permite medir la intención que tiene el cliente de regresar o no regresar en un tiempo determinado, además de conocer las razones por las que se aleja (temporal o permanentemente) de la entidad. Como resultado, se obtuvo un índice de intención de deserción de 12% para cartera y 5% en captaciones.

7.4. Comunidad

Banco FIE 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:

- Sensibilidad y solidaridad con la realidad del entorno, identificándose con los problemas y necesidades de la comunidad, tomando los recaudos para limitar incomodidades que las actividades de la entidad pueden generar en la vida cotidiana de la comunidad.
- Respeto al medio ambiente, minimizando en lo posible la generación de residuos y racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- Apoyo a la preservación de las costumbres de la comunidad y promoción de actividades deportivas y recreativas, que fortalezcan la vida comunitaria y familiar.
- Colaboración activa en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas.¹³

Banco FIE para realizar actividades de inversión social privada, filantropía¹⁴ y voluntariado corporativo, considera las prioridades expresadas por sus grupos de interés a través de entrevistas y encuestas realizadas, éstas son: salud, educación, principalmente destinada a la infancia, además de protección seguridad al medio ambiente. Asimismo, se requiere la existencia y aplicación necesaria de las siguientes variables:

¹³ 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.

¹⁴ Entendiéndose por tal a una acción de caridad o beneficencia a favor de otros (personas, comunidades o causas sociales).



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 tiene su certificado de nacimiento.

Desde 2007, con el apoyo de **Banco FIE** y el Programa de Microjusticia Bolivia de Alliances International Legal (Microjusticia), se implementó el proyecto “Derechos accesibles para todos”, que permitió brindar servicios de asesoría legal a esta población excluida.

Banco FIE brinda un espacio dentro de sus oficinas; financia el pago de los abogados que atienden los casos; les brinda mobiliario y equipos, así como apoyo con material promocional del proyecto.

A diciembre de 2011, Microjusticia opera en cinco puntos, dos en El Alto, dos La Paz y uno en Oruro y atendió un total de 16.279 casos, de los cuales 6.384 son consultas; 2.603 son casos legales y 7.292 son seguimientos a casos presentados en anteriores gestiones.





Sembrando gas

Con el propósito de apoyar en la mejora de la calidad de vida de personas de centros educativos, hogares de niños, comedores populares, orfelinatos, centros de salud y otros a través del Programa "Sembrando Gas", en alianza con la CAF y la GTZ, la entidad cofinanció la instalación de redes de suministro de gas natural y la dotación de equipos como cocinas, hornos, calefones y medidores de gas natural a estos centros sociales.



ARCO IRIS: como símbolo de paz y esperanza para miles de niños/as de la calle

Arco Iris es una fundación que trabaja con niños, niñas y jóvenes huérfanos/as; víctimas de violencia intrafamiliar; maltratos, violaciones; hijos de presos/as, niños y niñas que viven o trabajan en las calles de la ciudad de La Paz. Administra ocho centros donde alberga a más de 300 niños, brinda alimento a 800 niños y ofrece apoyo en estudios y capacitación técnica a más de 1.000 niños/as y jóvenes.

Banco FIE apoya a esta fundación con el pago de 70 almuerzos diarios para estos/as niños/as y los salarios de psicólogos/as que brindan asistencia profesional a niñas y adolescentes que fueron acogidas en la fundación a causa de maltratos, violaciones y abusos.



Centro de Salud Mental San Juan de Dios, promoviendo una vida digna

El centro de rehabilitación de salud mental "San Juan de Dios" alberga a más de 160 personas con diferentes enfermedades mentales, de las cuales 80 son indigentes que fueron olvidados por su propia familia.

Banco FIE, en solidaridad con este centro, desde mayo 2008, colabora con un monto de dinero que cubre la planilla de sueldos de 10 de sus trabajadores, lo que ha permitido habilitar un pabellón adicional para atender a cientos de pacientes al año.

Hogar de la Esperanza, un refugio para niños/as abandonados/as o con padres/madres privados/as de libertad

Está ubicado en Santa Cruz, brinda protección a 150 niños y niñas abandonados/as, quienes se encuentran en situación de riesgo o sus padres están en la cárcel. La entidad aporta al trabajo de este hogar con financiamiento que es destinado a cubrir gastos de funcionamiento.



Promoción de los derechos humanos



Con el objetivo de erradicar la violencia contra la mujer, las Naciones Unidas lanzó una campaña internacional para poner fin a esta situación tan presente en sociedades latinoamericanas. Este programa es un llamado a los gobiernos, sectores públicos y privados y a toda la sociedad civil para fomentar una vida sin violencia. **Banco FIE** se unió a esta iniciativa a través de un acuerdo con la misión de contribuir a la erradicación de toda forma de violencia contra las mujeres.

Otras actividades de solidaridad y voluntariado

■ Apoyo en desastres naturales

En atención a los desastres ocurridos con el megadeslizamiento en la ladera este de la ciudad de La Paz e inundaciones registradas en las localidades de Quillacollo y Chimoré en Cochabamba, Rurrenabaque en el Beni y San Buenaventura en el norte de La Paz, los/as trabajadores/as apoyaron con la dotación de víveres, ropa, pañales, agua y otros que beneficiaron a la población afectada.



■ Apoyo al Hospital Oncológico y Hospital del Niño

La Regional Santa Cruz y sus trabajadores/as, a través de campañas internas, ayudaron al centro de emergencias del Hospital del Niño en la construcción de su Pabellón de Quemados con el aporte de dinero en efectivo y a la construcción del Hospital Oncológico del Oriente Boliviano con la compra de cemento.

■ **Entrega de cajas de lustre**

Los/as trabajadores/as de la agencia Trinidad promovieron la rehabilitación de niños, niñas y jóvenes con problemas de drogadicción y alcoholismo. En coordinación con la Brigada Beniana Antidrogadicción, se entregaron 50 cajones y un puesto de lustre para promover la inclusión de esta población en riesgo.

■ **Apoyo a neonatología**

La Regional Tarija se puso en campaña y recaudó un monto de dinero para llevar pañales, ropa y leche a los bebés abandonados del área de Neonatología del Hospital San Juan de Dios.

■ **Ropero Comunitario**

La agencia San Lorenzo (Regional Tarija) y la agencia Panamericana (Regional El Alto), tienen un ropero comunitario para recolectar ropa y zapatos a través de las donaciones de los/as trabajadores/as, que son entregados a personas de bajos recursos de comunidades y/o zonas periurbanas que asisten a estas agencias.



■ **Refacción Centro Mururata**

Los miembros del Comité de RSE de la Regional El Alto hicieron entrega de baños para adultos y niños al Centro Mururata, que acoge a personas con capacidades especiales y les apoya en su reinserción social.

■ **Donación Centro JEMAI**

En Potosí se hizo entrega de materiales educativos y de ejercicio físico al Centro Integral Especial J.E.M.A.I. que apoya a niños y niñas con capacidades especiales.

■ **Telemaratón DAVOSAN**

A través de la Regional Santa Cruz, **Banco FIE** aportó 5.000 dólares a la Telemaratón DAVOSAN, la cual tiene como objetivo ayudar a personas con muy bajos recursos en temas de salud.



■ **Ayuda al centro APRECIA y al centro IDAI**

A finales de 2010, trabajadores/as de Oficina Nacional realizaron un Bingo Solidario en beneficio del Centro Aprecia y al Centro IDAI (Kallutaca). Al Centro Aprecia se entregó cuatro equipos de gimnasio para el desarrollo de niños/as con discapacidad visual; y al Centro IDAI – Kallutaca, dedicado a promover la inserción social de personas con capacidades especiales mediante la producción agrícola, se entregaron ollas, almohadas, botas de agua y utensilios de cocina.

■ **Agasajo día del niño, del adulto mayor y solidaridad en Navidad**

Como todos los años, las regionales preparan agasajos a los/as niños/as y a las personas de la tercera edad en su día.







capítulo 8

DESEMPEÑO AMBIENTAL

desempeño ambiental

Banco FIE ha enmarcado su accionar en la protección y cuidado del medio ambiente, con las siguientes líneas de acción:

- Concientización en temas ambientales, en primer lugar a los trabajadores y trabajadoras con el proyecto: "Primero en casa", con el que se cumplen diversas actividades.
- Inclusión de parámetros y lineamientos relacionados con el desarrollo sustentable en los procesos de evaluación crediticia.
- Donde **Banco FIE** está presente, se difunden mensajes sobre temas relacionados con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sustentable.

Con los trabajadores y trabajadoras

Banco FIE, con el propósito de concientizar primero a sus trabajadores y trabajadoras en temas ambientales, desarrolló las siguientes actividades:

- Se continúa promoviendo la campaña de concientización para el ahorro de papel, energía y agua.
- Se mantiene la campaña de separación de basura en todas las oficinas, promoviendo el reciclaje y reutilización de papel, y su posterior entrega a empresas que la reutilizan para la fabricación de nuevos productos.

Con la clientela

■ Crédito Verde

Con el propósito de impulsar mejoras medioambientales, **Banco FIE** impulsa la colocación del producto Crédito Verde, contempla beneficios para la clientela que busca financiamiento para la mejora ambiental de sus operaciones productivas o de servicio.

■ Lista de exclusión

En las políticas de crédito se ha establecido una lista de exclusión de actividades que no se financian:

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

■ Recolección de pilas y baterías

Banco FIE continúa con el programa de Recolección de Pilas y Baterías que busca concientizar a la población sobre la forma segura de desechar estos materiales. Es así, que se han dispuesto recipientes especiales dentro de las oficinas del Banco para que los vecinos depositen pilas y baterías en desuso, las cuales son eliminadas en forma segura en coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.



Con la comunidad

■ Campaña No uso de Bolsas plásticas

Banco FIE promueve el no uso de bolsas plásticas por el alto grado de contaminación que estas provocan. Esta campaña se promueve en visitas a escuelas y en programas de educación financiera y ferias. En este año, se repartieron más de 16.000 bolsas ecológicas.



■ Día internacional de la capa de ozono

Banco FIE participó en la feria informativa por el Día Internacional de la Capa de Ozono, donde se explicó a los visitantes el cuidado del medio ambiente y los efectos negativos del uso de las bolsas plásticas. Se entregaron stickers alusivos a la protección ambiental a los conductores de vehículos.

■ Mantengamos Limpia la Ciudad

Con la campaña "Mantengamos Limpia la Ciudad" se visitaron varios centros educativos donde se entregaron basureros para reciclaje, y se brindó información para el cuidado del medio ambiente y el correcto tratamiento de la basura.



■ Feria día del árbol

La Regional El Alto participó de la Feria día del árbol promoviendo el cuidado de árboles y medio ambiente, por lo cual recibieron un certificado de reconocimiento de la Oficialía Mayor de Obras y Medio Ambiente del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

■ Arborización

La Regional Tarija participó de la campaña de arborización organizada por la Alcaldía de Villazón, donde los trabajadores plantaron árboles en la zona de las Lagunas de Oxidación. Los/as trabajadores/as de la Regional El Alto fueron parte del plan de arborización de la ciudad de El Alto, con la plantación de más de 120 árboles en Villa Esperanza y en los alrededores de la Agencia Nuevo Amanecer.







capítulo 9

DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE Y ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

PricewaterhouseCoopers S.R.L.
La Paz - Bolivia
Edificio Hansa piso 19
Central piloto (591-2) 2408181
Fax (591-2) 211-2752
www.pwc.com/bo

DICTAMEN DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

26 de enero de 2012

A los señores
Presidente y miembros del Directorio de
Banco para el Fomento a Iniciativas
Económicas S.A. (Banco FIE S.A.)
La Paz

- 1 Hemos examinado los estados de situación patrimonial del Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (Banco FIE S.A.) al 31 de diciembre de 2011 y 2010, y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujo de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas, así como las notas 1 a 14 que se acompañan. Estos estados financieros son responsabilidad de la Gerencia del Banco y han sido preparados por dicha Gerencia de acuerdo con las normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, descritas en la Nota 2 a los estados financieros. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestras auditorías.
- 2 Efectuamos nuestros exámenes de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Bolivia y normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, contenidas en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, Título III – Auditores Externos. Esas normas requieren que planifiquemos y ejecutemos la auditoría para obtener razonable seguridad respecto a si los estados financieros están libres de presentaciones incorrectas significativas. Una auditoría incluye examinar, sobre una base de pruebas, evidencias que sustenten los importes y revelaciones en los estados financieros. Una auditoría también incluye evaluar los principios de contabilidad utilizados y las estimaciones significativas hechas por la Gerencia, así como también evaluar la presentación de los estados financieros en su conjunto. Consideramos que nuestros exámenes proporcionan una base razonable para nuestra opinión.
- 3 En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todo aspecto significativo, la situación patrimonial y financiera de Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (Banco FIE S.A.) al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los ejercicios terminados en esas fechas, de acuerdo con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- 4 Tal como se establece en la Nota 1.1, Banco FIE S.A. es el resultado de la transformación del anterior Fondo Financiero Privado para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (FFP FIE S.A.), que obtuvo la autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero para dicha transformación y la licencia correspondiente para desarrollar sus actividades como Banco a partir del 3 de mayo de 2010.

PricewaterhouseCoopers S.R.L.

(Socio)

César Lora Moretto
MAT. PROF. N° CAUB-3808
MAT. PROF. N° CAULP-1870

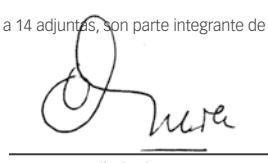
BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONÓMICAS S.A.

Banco FIE S.A.

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

	Notas	2011	2010
		Bs	Bs
ACTIVO			
Disponibilidades	8.a)	735.197.347	455.312.746
Inversiones temporarias	2.3.c), 8.c.1)	288.018.616	252.284.968
Cartera		3.892.406.384	2.836.518.666
Cartera vigente	2.3.b), 8.b)	3.956.215.955	2.875.425.444
Cartera vencida	2.3.b), 8.b)	15.229.470	13.359.166
Cartera en ejecución	2.3.b), 8.b)	9.038.508	5.663.512
Cartera reprogramada o reestructurada vigente		12.136.834	8.377.283
Cartera reprogramada o reestructurada vencida		711.350	556.206
Cartera reprogramada o reestructurada en ejecución		1.281.370	869.822
Productos devengados por cobrar cartera		42.554.397	32.259.985
Previsión para cartera incobrable	2.3.b), 8.b)	(144.761.500)	(99.992.752)
Otras cuentas por cobrar	2.3.d), 8.d)	24.810.574	21.785.578
Bienes realizables	2.3.e), 8.e)	-	-
Inversiones permanentes	2.3.c), 8.c.2)	546.888	413.043
Bienes de uso	2.3.f), 8.f)	55.768.760	46.187.154
Otros activos	2.3.g), 8.g)	2.571.275	2.744.689
TOTAL DEL ACTIVO		4.999.319.844	3.615.246.844
PASIVO			
Obligaciones con el público	8.i)	3.336.413.130	2.477.893.098
Obligaciones con instituciones fiscales	8.j)	6.834.720	31.832.402
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8.k)	616.585.922	533.502.630
Otras cuentas por pagar	8.l)	136.117.533	105.200.878
Previsiones	2.3.h), 8.m)	108.091.723	72.298.288
Valores en circulación	8.n)	301.794.444	-
Obligaciones subordinadas	8.o)	71.701.806	75.620.471
Obligaciones con empresas con participación estatal	8.p)	552.439	3.354.078
TOTAL DEL PASIVO		4.578.091.717	3.299.701.845
PATRIMONIO NETO (SEGUN ESTADO CORRESPONDIENTE)			
Capital pagado	9.a)	211.105.600	185.137.900
Aportes no capitalizados	9.b)	38.473.000	633.000
Reservas	9.c)	92.741.661	68.303.334
Resultados acumulados	9.d)	78.907.866	61.470.765
TOTAL DEL PATRIMONIO NETO		421.228.127	315.544.999
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO		4.999.319.844	3.615.246.844
CUENTAS CONTINGENTES	8.w)	17.756.762	12.513.095
CUENTAS DE ORDEN	8.x)	9.266.136.294	5.971.047.159

Las notas 1 a 14 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.


Elizabeth Nava S.
Gerente General

Carlos Valencia R.
Subgerente Nacional de
Contabilidad

Fernando López A.
Gerente Nacional de Finanzas
y Operaciones

BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONÓMICAS S.A.
Banco FIE S.A.

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

	<u>Notas</u>	2011 <u>Bs.</u>	2010 <u>Bs.</u>
Ingresos financieros	2.3.l), 8.q)	599.294.955	467.645.409
Gastos financieros	2.3.m), 8.q)	(107.144.966)	(101.397.038)
Resultado financiero bruto		492.149.989	366.248.371
Otros ingresos operativos	8.t)	35.947.671	35.611.075
Otros gastos operativos	8.t)	(3.562.068)	(1.900.465)
Resultado de operación bruto		524.535.592	399.958.981
Recuperación de activos financieros	8.r)	155.495.849	150.330.984
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8.s)	(244.017.386)	(209.439.200)
Resultado de operación después de incobrables		436.014.055	340.850.765
Gastos de administración	8.v)	(338.766.544)	(256.365.836)
Resultado de operación neto		97.247.511	84.484.929
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		447.654	(233.272)
Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		97.695.165	84.251.657
Ingresos extraordinarios	8.u)	183.082	-
Resultado antes de impuestos		97.878.247	84.251.657
Impuesto sobre las utilidades de las empresas (IUE)	2.3.n)	(18.970.381)	(22.780.892)
Resultado neto del ejercicio		78.907.866	61.470.765

Las notas 1 a 14 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.

Elizabeth Nava S.
Gerente General

Carlos Valencia R.
Subgerente Nacional de
Contabilidad

Fernando López A.
Gerente Nacional de Finanzas
y Operaciones

BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONÓMICAS S.A.

Banco FIE S.A.

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

	Capital pagado	Primas de emisión	Aportes no capitalizados			Total	legal	Reservas		Resultados Acumulados	Total
			Aportes para futuros aumentos de capital	Donaciones no capitalizables				obligatorias	voluntarias		
	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs	Bs
Saldo al 31 de diciembre de 2009	164.515.400	-	-	516.994	516.994	12.991.330	18.783.643	19.721.758	51.496.731	45.645.247	262.174.372
Capitalización de resultados acumulados aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de febrero de 2010, según resolución ASFI N° 481/2010 de 10/06/2010 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	20.622.500	-	-	-	-	-	-	12.242.078	12.242.078	(32.864.578)	-
Constitución de Reserva Legal por el 10% de la utilidad al 31 de diciembre de 2009 autorizada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de febrero de 2010	-	-	-	-	-	4.564.525	-	-	4.564.525	(4.564.525)	-
Distribución de dividendos a los accionistas de la utilidad al 31 de diciembre de 2009 autorizada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de febrero de 2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(8.216.144)	(8.216.144)
Donaciones no capitalizables, autorizadas por el Programa de Apoyo al Sector Financiero mediante nota 07/2010 de fecha 7 de abril de 2010	-	-	-	116.006	116.006	-	-	-	-	-	116.006
Resultado neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	61.470.765	61.470.765
Saldo al 31 de diciembre de 2010	185.137.900	-	-	633.000	633.000	17.555.855	18.783.643	31.963.836	68.303.334	61.470.765	315.544.999
Capitalización de resultados acumulados aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011, según resolución ASFI N° 343/2011 de 15/04/2011 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero	25.967.700	-	-	-	-	-	-	18.291.251	18.291.251	(44.258.951)	-
Constitución de Reserva Legal por el 10% de la utilidad al 31 de diciembre de 2010 autorizada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011	-	-	-	-	-	6.147.076	-	-	6.147.076	(6.147.076)	-
Distribución de dividendos a los accionistas de la utilidad al 31 de diciembre de 2010 autorizada por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(11.064.738)	(11.064.738)
Constitución de aportes no capitalizados y primas de emisión aprobada por la Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 22 de julio de 2011	-	14.436.000	23.404.000	-	37.840.000	-	-	-	-	-	37.840.000
Resultado neto correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	78.907.866	78.907.866
Saldo al 31 de diciembre de 2011	211.105.600	14.436.000	23.404.000	633.000	38.473.000	23.702.931	18.783.643	50.255.087	92.741.661	78.907.866	421.228.127

Las notas 1 a 14 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.

Elizabeth Nava S.
Gerente GeneralCarlos Valencia R.
Subgerente Nacional de ContabilidadFernando López A.
Gerente Nacional de Finanzas y Operaciones

BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONÓMICAS S.A.
Banco FIE S.A.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

	2011 Bs	2010 Bs
Flujos de fondos en actividades de operación:		
Resultado neto del ejercicio	78.907.866	61.470.765
- Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio, que no han generado movimiento de fondos:		
- Productos devengados no cobrados	(42.674.584)	(32.264.427)
- Cargos devengados no pagados	80.929.734	52.731.455
- Previsiones para desvalorizaciones	220.419	(6.939)
- Previsiones para incobrables y activos contingentes	92.259.215	62.302.604
- Provisiones o previsiones para beneficios sociales	17.308.620	11.520.113
- Provisiones para impuestos y otras cuentas por pagar	18.970.381	22.780.892
- Depreciaciones y amortizaciones	10.534.720	7.830.303
Fondos obtenidos en el resultado del ejercicio	256.456.371	186.364.766
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:		
- Cartera de préstamos	32.259.985	25.093.550
- Inversiones temporarias y permanentes	4.442	56.308
- Obligaciones con el público	(42.251.810)	(28.232.864)
- Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	(9.559.174)	(10.835.978)
- Otras obligaciones (subordinadas)	(920.471)	(920.830)
Incremento (disminución) neto de otros activos y pasivos:		
- Otras cuentas por cobrar -pagos anticipados, diversas-	(3.033.896)	3.996.359
- Bienes realizables	(321.748)	2
- Otros activos -partidas pendientes imputación	1.048.140	6.031.532
- Otras cuentas por pagar -diversas y provisiones-	(3.144.366)	(6.896.977)
- Previsiones	(745.157)	(291.272)
Flujo neto obtenido en actividades de operación -excepto actividades de intermediación-	<u>229.792.316</u>	<u>174.364.596</u>
Flujo de fondos en actividades de intermediación:		
Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación:		
- Obligaciones con el público:		
- Depósitos a la vista y en cajas de ahorro (Incluye obligaciones con entidades con participación estatal)	297.465.681	198.556.371
- Depósitos a plazo hasta 360 días	15.182.747	(46.471.294)
- Depósitos a plazo por más de 360 días	517.130.016	698.164.922
- Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento:		
- A corto plazo	7.430.081	(15.037.122)
- A mediano y largo plazos	75.100.658	(148.130.603)
- Otras operaciones de intermediación:		
- Obligaciones con instituciones fiscales	(24.997.682)	1.755.367
- Otras cuentas por pagar por intermediación financiera	(2.217.980)	(7.095.026)
Incremento (disminución) de colocaciones:		
- Créditos colocados en el ejercicio:		
- a corto plazo	(180.382.199)	(202.741.781)
- a mediano y largo plazos	(3.590.526.670)	(2.624.802.206)
-más de 1 año-		
- Créditos recuperados en el ejercicio	<u>2.669.663.738</u>	<u>2.093.043.694</u>
Flujo neto aplicado a actividades de intermediación	<u>(216.151.610)</u>	<u>(52.757.678)</u>

continúa en página siguiente

BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONÓMICAS S.A.

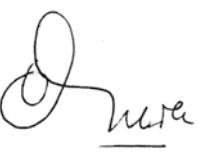
Banco FIE S.A.

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010

viene de la página anterior

	2011 Bs	2010 Bs
Flujos de fondos en actividades de financiamiento:		
Incremento (disminución) de préstamos:		
- Títulos valores en circulación	300.000.000	-
- Obligaciones subordinadas	(3.830.000)	39.850.000
Cuentas de los accionistas:		
- Aportes de capital	23.404.000	-
- Primas de emisión	14.436.000	-
- Pago de dividendos	<u>(11.064.738)</u>	<u>(8.216.144)</u>
Flujo neto obtenido en actividades de financiamiento	<u>322.945.262</u>	<u>31.633.856</u>
Flujos de fondos en actividades de inversión:		
Incremento (disminución) neto en:		
- Inversiones temporarias	(35.648.344)	20.904.747
- Inversiones permanentes	(61.970)	(16.003)
- Bienes de uso	(19.163.447)	(14.526.950)
- Bienes diversos	(1.106.414)	181.616
- Cargos diferidos	<u>(721.192)</u>	<u>(1.523.414)</u>
Flujo neto aplicado a actividades de inversión	<u>(56.701.367)</u>	<u>5.019.996</u>
Incremento de fondos durante el ejercicio	279.884.601	158.260.770
Disponibilidades al inicio del ejercicio	<u>455.312.746</u>	<u>297.051.976</u>
Disponibilidades al cierre del ejercicio	<u>735.197.347</u>	<u>455.312.746</u>

Las notas 1 a 14 adjuntas, son parte integrante de estos estados financieros.


Elizabeth Nava S.
Gerente General

Carlos Valencia R.
Subgerente Nacional de
Contabilidad

Fernando López A.
Gerente Nacional de Finanzas
y Operaciones

NOTA 1 - ORGANIZACIÓN

1.1 Organización de la Sociedad

El Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (**Banco FIE S.A.**) fue constituido en fecha 1º de agosto de 1997 como una sociedad anónima bajo la denominación de Fondo Financiero Privado para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (**FFP FIE S.A.**) y se transformó en **Banco FIE S.A.** en fecha 17 de marzo de 2010, con domicilio legal en la ciudad de La Paz y cuyo funcionamiento está normado por la Ley de Bancos y Entidades Financieras de 14 de abril de 1993, el Código de Comercio vigente y demás disposiciones legales aplicables a las entidades financieras bancarias. El plazo de duración de la Sociedad es de 99 años a partir de la inscripción de su transformación en el Registro de Comercio (24 de marzo 2010). **FFP FIE S.A.** tuvo su origen en los 13 años de trabajo realizado por el Centro de Fomento a Iniciativas Económicas (FIE).

La licencia de funcionamiento para operar como Fondo Financiero Privado fue otorgada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero) mediante Resolución SB 002/98 de 17 de febrero de 1998; la autorización para transformarse en entidad bancaria fue otorgada mediante Resolución ASFI N° 141/2010 de 12 de febrero de 2010 y la licencia de funcionamiento ASFI/001/2010 para operar como **Banco FIE S.A.** desde el 3 de mayo de 2010 fue otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en fecha 23 de abril de 2010.

El principal objetivo del Banco es promover una eficiente intermediación financiera para fomentar en forma sostenida el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa. En ese sentido, **Banco FIE S.A.** está facultado para realizar todas las operaciones, actos y contratos permitidos por las normas jurídicas vigentes y en especial por la Ley de Bancos y Entidades Financieras.

Banco FIE S.A. cuenta con 139 oficinas, conformadas por 118 agencias, 12 cajas externas, 8 ventanillas exclusivas para el cobro de impuestos municipales y nacionales, y 1 oficina feria. Todas ellas distribuidas en el territorio boliviano: 29 en la ciudad de La Paz, 24 en la ciudad de El Alto, 27 en el departamento de Santa Cruz, 4 en el departamento del Beni, 2 en la ciudad de Cobija, 17 en el departamento de Cochabamba, 5 en el departamento de Chuquisaca, 11 en el departamento de Tarija, 12 en el departamento de Potosí, 4 en el departamento de Oruro y 4 en los Yungas de La Paz. Su planta ejecutiva operativa y administrativa alcanza a 2.370 funcionarios/as.

1.2 Hechos importantes sobre la situación de la entidad

De acuerdo con estimaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía mundial durante la gestión 2011 habría experimentado un crecimiento cercano a 4,0%, luego de haber registrado un crecimiento de 5,1% durante la gestión 2010. Esta disminución de la tasa de crecimiento se explica principalmente por una desaceleración a nivel de las economías avanzadas y por la incertidumbre fiscal y financiera que se agudizó significativamente desde el mes de agosto de 2011.

A nivel específico, el FMI estima que durante la gestión 2011 las economías avanzadas habrían crecido 1,6%, luego de haber registrado un crecimiento del producto interno bruto equivalente a 3,1% durante la gestión 2010. En América Latina el FMI estima que durante la gestión 2011 la economía habría crecido 4,5%, liderada por Argentina (8,0%), Chile (6,5%), Paraguay (6,4%), Perú (6,2%) y Uruguay (6,0%), mientras que Brasil y México habrían registrado un crecimiento de 3,8%. Esta reducción del crecimiento económico de América Latina, respecto al registrado durante la gestión 2010 (6,1%), se explica principalmente por el menor crecimiento registrado durante la gestión 2011 a nivel mundial (el cual tendió a reducir la demanda externa) y por la adopción de políticas macroeconómicas más restrictivas.

En el caso particular de la economía boliviana, el FMI estima que durante la gestión 2011 el PIB habría crecido 5,0%. Según datos preliminares del Instituto Nacional de Estadística (INE), durante el primer semestre de la gestión 2011 la economía boliviana creció 5,03%, destacando el buen desempeño de las actividades de: Servicios Bancarios; Petróleo Crudo y Gas Natural; Electricidad, Gas y Agua; Construcción; y Transporte y Comunicaciones; que registraron crecimientos de: 11,5%, 9,06%, 7,37%, 7,02% y 6,41%, respectivamente.

Entre enero y noviembre de la gestión 2011 las exportaciones ascendieron a US\$ 8.350 millones, registrando un incremento de 29,89% en relación a la gestión 2010. Asimismo, las importaciones alcanzaron un nivel de US\$ 6.884 millones con un incremento de 42,71% en relación a la gestión 2010.

En este contexto, a diciembre del año 2011 las reservas internacionales netas llegaron a US\$ 12.018 millones. El saldo de la deuda externa pública fue de US\$ 3.493 millones, ubicándose 21,2% por encima del nivel registrado a diciembre de 2010. Al mes de diciembre de 2011 la base monetaria llegó a un monto equivalente a US\$ 6.089 millones, con un incremento de 28,21% respecto a diciembre de 2010.

De acuerdo con las cifras publicadas por el Instituto Nacional de Estadística (INE), la inflación acumulada registrada durante la gestión 2011 fue de 6,90%. Durante esta gestión se destacan los incrementos de precios de: Bebidas alcohólicas y tabaco (21,51%), Muebles y artículos domésticos para el hogar y gastos corrientes de conservación de la vivienda (10,15%), Salud (10,05%), Restaurantes y hoteles (9,45%), Bienes y servicios diversos (9,28%).

Según información del Banco Central de Bolivia, a diciembre de 2011 los depósitos del público en el sistema financiero ascendieron a US\$ 10.715 millones, 20,15% más que los registrados a diciembre de

2010. De este total, los depósitos del público denominados en moneda nacional y UFV, representaron el 64,50%, presentando un incremento respecto a la participación de 56,90% registrada a diciembre de 2010.

En la misma línea, hasta diciembre de 2011 la cartera del sistema financiero creció 24,06%, alcanzado el nivel de US\$ 8.758 millones. De este total, 67,12% está denominado en moneda nacional y UFV, reflejando un incremento con relación a la participación de 53,93% registrada a diciembre de 2010.

Específicamente a nivel de Instituciones Microfinancieras (IMF) reguladas, conformadas por Fondos Financieros Privados, Banco Los Andes Procredit S.A., Banco Solidario S.A. y **Banco FIE S.A.**, durante la gestión 2011 los depósitos del público y la cartera registraron crecimientos de 29,01% y 34,00%, llegando a US\$ 2.345 millones y US\$ 2.537 millones, respectivamente.

Los objetivos establecidos por **Banco FIE S.A.** y las actividades realizadas durante la gestión 2011, se orientaron a fortalecer la posición competitiva del Banco en el mercado nacional y en todos los segmentos atendidos, con razonables niveles de riesgo, mediante la prestación de servicios financieros destinados a cubrir las necesidades de la clientela a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, contribuyendo así al crecimiento y consolidación de las unidades económicas a cargo de ésta. En ese sentido y en línea con la visión del Banco orientada a la prestación de servicios financieros en forma inclusiva, se mantuvo la estrategia de expansión geográfica a través de la apertura de 18 nuevas agencias, de las cuales 9 se encuentran ubicadas en zonas rurales.

En lo relativo a los riesgos atribuibles a las actividades de **Banco FIE S.A.**, los mismos se han gestionado en forma integrada sobre la base de un conocimiento profundo de cada tipo de riesgo, individualmente considerado y también en forma conjunta a partir de las interrelaciones existentes.

Riesgo de crédito: La gestión crediticia de **Banco FIE S.A.** se basa en una estricta evaluación de la capacidad de pago, en la oportuna identificación del deterioro de los créditos y, en general, en la aplicación de una tecnología crediticia acorde al segmento de mercado atendido. Asimismo, el Banco dispone de políticas y procedimientos que permiten gestionar adecuadamente este riesgo y ha desarrollado sistemas de alerta temprana y de monitoreo. Los criterios aplicados en la estimación de las pérdidas por deterioro de cartera cumplen estrictamente con las normas aprobadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, así como con otros parámetros de mayor prudencia.

Riesgo de mercado: Se cuenta con políticas, procesos y herramientas para la gestión del riesgo de tipo de cambio y de tasa de interés. A través del establecimiento de una estructura de límites, se controla la exposición al riesgo de tipo de cambio midiendo el posible impacto en solvencia y rentabilidad. Asimismo, a través de la herramienta del calce de reprecio se mide y gestiona la exposición al riesgo de tasa de interés.

Riesgo operativo: **Banco FIE S.A.** cuenta con un sistema para la gestión del riesgo operativo, que establece el uso de herramientas y metodologías para identificarlo, medirlo, controlarlo y mitigarlo. En ese sentido, el Banco evalúa el marco normativo antes de su emisión y/o actualización, con el fin de analizar las medidas de control interno y asegurar la existencia de controles y mitigadores de riesgos.

Adicionalmente, el Banco cuenta con un adecuado ambiente de Tecnología de la Información que precaute la los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Para esto se ejecuta una serie de tareas para controlar que el acceso a la información, tanto en los sistemas informáticos como en medio físico, sólo se efectúa por parte de los/las responsables autorizados/as, según los niveles de autorización correspondientes, y que los sistemas informáticos al igual que los servicios financieros estén disponibles de manera oportuna, tanto para la clientela como para las personas que trabajan en el Banco.

Riesgo de liquidez: El objetivo fundamental de la gestión del riesgo de liquidez consiste en garantizar la capacidad de **Banco FIE S.A.** para hacer frente a los compromisos de pago, como negocio en funcionamiento, tanto en condiciones normales, como en condiciones excepcionales (crisis). Para la gestión del riesgo de liquidez, el Banco cuenta con herramientas y modelos específicos para gestionar su liquidez y los riesgos asociados a ésta; en ese sentido, realiza seguimiento a los límites prudentiales aprobados por Directorio y periódicamente efectúa simulaciones de escenarios de estrés que le permiten estar preparado para enfrentar situaciones extremas. Asimismo, el Banco cuenta con un plan de contingencias en caso que se presenten, en forma inesperada, significativas salidas de depósitos, tanto a nivel particular como a nivel sistémico.

Riesgo de legitimación de ganancias ilícitas: La prevención de este tipo de riesgo hace hincapié en la importancia del conocimiento del cliente y de las personas que trabajan en el Banco como base fundamental para la gestión del mismo. El Banco ha implementado sistemas que permiten monitorear las transacciones que podrían generar mayor riesgo.

Entre las principales actividades desarrolladas durante la gestión 2011 se pueden resaltar las siguientes: Continuidad en el trabajo con el sector de la microempresa, registrando un crecimiento durante la gestión 2011 equivalente al 39,15% en el monto de cartera bruta y un crédito promedio activo de US\$ 2.940, junto con medidas orientadas a mejorar las condiciones crediticias traducidas en una disminución de las tasas activas en general y especialmente para la clientela con buen comportamiento de pago y para el financiamiento destinado a actividades productivas (tasas que se sitúan cerca del 17,72% en promedio).

El Banco no presenta concentraciones por deudor, dado que solamente el 32,43% de la cartera corresponde al segmento pequeña y mediana empresa, con préstamos mayores a US\$ 20.000 y sólo 6,92% de la cartera se encuentra concentrada en los 100 mayores prestatarios. La cartera en mora al día siguiente se situó en 0,76% de la cartera bruta y la cartera reprogramada sólo alcanzó a 0,35%. Finalmente, el saldo acumulado de cartera castigada al finalizar el mes de diciembre de 2011 fue de US\$ 5,7 millones, equivalente al 0,98% de la cartera bruta y al 0,27% del monto desembolsado históricamente. Por otro lado, la participación de la cartera en moneda nacional respecto a la cartera total, pasó de 57,72% en diciembre de 2010, a 72,31% en diciembre de 2011. En fecha 13 de junio de 2011 la ASFI inició una inspección ordinaria de riesgo de crédito, misma que concluyó el 12 de julio de 2011 con la emisión de algunas instrucciones que están siendo implementadas por el Banco en el marco del Plan de Acción correspondiente.

En operaciones pasivas, durante la gestión 2011 **Banco FIE S.A.** mantuvo la estrategia de aumentar la proporción del ahorro local en el financiamiento de sus operaciones. En esa línea, se mantuvieron los esfuerzos para ofrecer alternativas de ahorro a la medida de las necesidades de la clientela, alcanzando un total de 463.226 cajas de ahorro, con un saldo promedio equivalente a US\$ 383. Esto confirma la orientación institucional hacia la movilización del micro ahorro y apoyo al sector de la microempresa. Por otra parte, se logró un crecimiento (37%) en la captación de depósitos a plazo fijo, tanto de personas naturales como jurídicas. Durante la gestión 2011 la participación de las obligaciones con el público en moneda nacional respecto al total de obligaciones con el público, pasó de 67,21% en diciembre de 2010, a 76,38% en diciembre de 2011.

En fecha 17 de junio de 2011 se celebró la Junta General Extraordinaria de Accionistas de **Banco FIE S.A.** que aprobó el Programa de Emisiones de Bonos denominado "BONOS BANCO FIE 1" por un monto de Bs700 millones; asimismo, la mencionada Junta aprobó la primera emisión dentro del referido Programa de Emisiones, denominada "BONOS BANCO FIE 1 – EMISIÓN 1", por un monto de Bs300 millones. Luego de obtener la correspondiente autorización por parte de ASFI, **Banco FIE S.A.** efectuó la colocación de la Serie A y de la Serie B de los "BONOS BANCO FIE 1 – EMISIÓN 1", por Bs100 millones y Bs200 millones, en fecha 25 de noviembre de 2011 y 2 de diciembre de 2011, con un plazo de emisión de 1.440 días calendario y 3.240 días calendario, respectivamente.

Asimismo, con el objetivo de ampliar los servicios brindados a la clientela, durante la gestión 2011 se pusieron en funcionamiento 16 cajeros automáticos, con el propósito de facilitar el acceso a sus ahorros y a transacciones contra los saldos correspondientes.

En lo relativo a la prestación de servicios que faciliten e impulsen el acceso de la comunidad a servicios financieros y no financieros, se mantuvieron las actividades de cobranza de servicios públicos, recibiendo pagos por consumo de energía eléctrica, agua potable, gas natural, telefonía fija, telefonía móvil, ventas por catálogo, televisión por cable y tributos nacionales, municipales y aduaneros; asimismo, se mantuvo el pago de la Renta Dignidad a los ciudadanos y ciudadanas de la tercera edad, así como el envío de giros a nivel nacional y el pago de remesas provenientes del exterior.

En el caso del servicio de recaudación de tributos aduaneros, el mismo finalizó el día 30 de junio de 2011 en el marco del cumplimiento del contrato suscrito con la Aduana Nacional de Bolivia.

Los principios de austeridad en el gasto y eficiencia en el desempeño de la organización contribuyeron a mantener un razonable nivel de rentabilidad (habiéndose generado durante la gestión 2011 un ROE y ROA de 22,34% y 1,90%, respectivamente), ubicando a **Banco FIE S.A.** en una posición privilegiada dentro del contexto de entidades especializadas en microfinanzas en Bolivia y Latinoamérica. Se debe destacar también que para alcanzar este propósito, el Banco no sacrificó sus principios de prudencia, generando una cobertura de la cartera en mora al día siguiente cercana al 830%.

En reconocimiento a la mejora constante de sus productos y canales de distribución, para llegar eficientemente a la microempresa y a otros clientes de bajos ingresos, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) otorgó a **Banco FIE S.A.** el "Premio a la Excelencia en Microfinanzas – Mejor Entidad de Microfinanzas en América Latina y El Caribe 2011".

Se ha mantenido la aplicación de los valores, principios y normas relacionadas con el Código de Ética y el reglamento interno. También se ha fortalecido el fondo solidario para brindar apoyo económico a personas que trabajan en el Banco que enfrenten situaciones de enfermedad o accidentes propios o de sus dependientes.

El 14 de febrero de 2011 se realizó el pago de la primera cuota de capital – por un monto de US\$ 500 mil – correspondiente al préstamo subordinado otorgado por la Corporación Andina de Fomento, misma que fue reemplazada con una parte de las utilidades de la gestión 2010 que fueron reinvertidas durante la gestión 2011. Por otro lado, en fecha 22 de julio de 2011 la Junta de Accionistas de **Banco FIE S.A.** aprobó un aporte patrimonial extraordinario equivalente a Bs 37.84 millones que fueron acreditados por los/las accionistas entre los meses de agosto y noviembre de 2011.

Los excelentes indicadores de calidad de activos, rentabilidad, liquidez y solvencia, bajo principios de prudencia y austeridad, además de la decisión de los accionistas de reinvertir el 80% de las utilidades de la gestión 2010, contribuyeron a mantener las siguientes calificaciones de riesgo asignadas por las firmas Fitch Ratings y Moody's:

Calificación asignada por Fitch Ratings a **Banco FIE S.A.** en diciembre de 2011:

- (AA+) para emisor;
- (F1+) para corto plazo en moneda extranjera;
- (AA) para largo plazo en moneda extranjera;
- (F1+) para corto plazo en moneda nacional;
- (AA) para largo plazo en moneda nacional.
- (A+) para los "Bonos Subordinados Banco FIE"
- (AA) Para los "Bonos Banco FIE 1 – Emisión 1"

Calificación asignada por Moody's a Banco FIE S.A. en diciembre de 2011:

- (Aa2.bo) para emisor;
- (Aa3.boLP) para largo plazo en moneda extranjera;
- (BO-1) para corto plazo en moneda extranjera;
- (Aa2.boLP) para largo plazo en moneda local;
- (BO-1) para corto plazo en moneda local.
- (Aa2.bo) para los "Bonos Banco FIE 1 – Emisión 1"

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, **Banco FIE S.A.** registra la siguiente composición accionaria:

ACCIONISTAS	31/12/2011		31/12/2010	
	Bs	%	Bs	%
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (*)	113.197.600	53,62%	94.456.700	51,02%
CPP Incofin c.v.s.o.	21.973.700	10,41%	19.270.500	10,41%
Fundación PROFIN	7.490.300	3,55%	6.568.400	3,55%
Raúl Adler Kavlin	6.588.200	3,12%	4.697.100	2,54%
María del Pilar Ramírez Muñoz	1.142.900	0,54%	1.002.700	0,54%
Organización Intereclesiástica para la Coop. al Desarrollo (ICCO)	2.490.400	1,18%	2.184.000	1,18%
Fondation Roger Adams	-	-	471.400	0,25%
Appui Au Developpment Autonome a.s.b.l. (ADA)	-	-	1.157.000	0,62%
Ernst Carl Góran Nordgren	-	-	585.900	0,32%
Peter Brunhart Gassner	2.536.400	1,20%	2.662.500	1,44%
Peter Brunhart Frick	1.297.600	0,61%	925.200	0,50%
OIKOCREDIT	14.608.500	6,92%	12.811.500	6,92%
Vincent Emanuel Bürgi	-	-	4.816.900	2,60%
Federico Rück - Uriburu Pinto	2.591.000	1,23%	1.802.800	0,97%
María Eugenia Butrón Berdeja	421.800	0,20%	369.900	0,20%
María Gertrud Bicker	383.800	0,18%	337.100	0,18%
Walter Brunhart Frick	2.743.500	1,30%	1.955.300	1,06%
IMPULSE Microfinance Investment Fund	10.344.100	4,90%	9.071.700	4,90%
Fundación Walter Berta	500.000	0,24%	-	-
DWM Funds S.C.A. - SICAV SIF	22.795.800	10,80%	19.991.300	10,80%
Total	211.105.600	100,00%	185.137.900	100,00%

(*) La Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. tiene como principal accionista al Centro de Fomento a Iniciativas Económicas (FIE) que es una Organización No Gubernamental boliviana. La creación de la Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. ha permitido al Centro de Fomento a Iniciativas Económicas (FIE) continuar impulsando las microfinanzas para promover el desarrollo equitativo e incluyente en Bolivia y en nuestra región.

NOTA 2 - NORMAS CONTABLES

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), incluidas en el Manual de Cuentas para Bancos y Entidades Financieras y en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

2.1 Bases de presentación de los estados financieros

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero es una institución que emerge de la Nueva Constitución Política del Estado. El Artículo 137 del Decreto Supremo Nro. 29894 de 7 de febrero de 2009, dispone que: "...la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de Bolivia...".

La preparación de los estados financieros, de acuerdo con las mencionadas normas incorpora estimaciones efectuadas por la Gerencia del Banco, en aplicación de las directrices emanadas por el ente regulador que afectan la exposición, medición de activos y pasivos, así como el reconocimiento de ingresos y gastos del ejercicio. Las estimaciones registradas fueron en estricto cumplimiento del marco contable y normativo vigente.

Los principios contables más significativos aplicados por el Banco son los siguientes:

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo con las normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, las cuales son coincidentes en todos los aspectos significativos, con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Bolivia, excepto

por el reconocimiento del ajuste integral de estados financieros (ajuste por inflación), según se explica a continuación:

De acuerdo con la Circular SB/585/2008 emitida por la actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se dispone la suspensión del reconocimiento integral de la inflación.

De acuerdo con la Norma Contable N° 3 emitida por el Consejo Nacional de Auditoría y Contabilidad del Colegio de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia, los estados financieros deben ser ajustados reconociendo el efecto integral de la inflación, para lo cual debe considerarse la valuación de la Unidad de Fomento a la Vivienda como índice del ajuste. Por lo que en aplicación de las normas contables establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, los estados financieros del Banco al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se presentan sin considerar los efectos de la inflación.

2.2 Presentación de los estados financieros

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y 2010, presentan de manera consolidada los estados financieros de las oficinas del Banco situadas en los departamentos de Chuquisaca, La Paz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Tarija, Santa Cruz, Beni y Pando.

2.3 Criterios de valuación

a) Moneda extranjera, moneda nacional con mantenimiento de valor a dólares estadounidenses y a unidades de fomento a la vivienda

Los activos y pasivos en moneda extranjera, en moneda nacional con mantenimiento de valor a dólares estadounidenses y a unidades de fomento a la vivienda se valúan y reexpresan, respectivamente, de acuerdo con los tipos de cambio y cotización vigentes a la fecha de cierre de cada ejercicio. Las diferencias de cambio y revalorizaciones respectivamente, resultantes de este procedimiento, se registran en los resultados de cada ejercicio.

Los activos y pasivos en moneda extranjera (dólares estadounidenses) han sido convertidos a bolivianos al tipo de cambio oficial de compra vigente al 31 de diciembre de 2011 de Bs6,86 por US\$ 1 (al 31 de diciembre de 2010 de Bs6,94), o su equivalente en otras monedas. El índice de la unidad de fomento de vivienda utilizado fue el vigente al 31 de diciembre de 2011 equivalente a Bs1,71802 por UFV (al 31 de diciembre de 2010 de Bs1,56451).

b) Cartera

Al 31 de diciembre de 2011, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ha emitido las siguientes circulares: ASFI/066/2011 de fecha 18 de marzo de 2011 que modifica "El reglamento de operaciones debidamente garantizadas" estableciendo el nuevo cálculo para el límite permitido del saldo de otorgaciones con estas características; sin embargo, el Banco no ha excedido este límite. La circular ASFI/067/2011 de fecha 31 de marzo de 2011 que modifica el Manual de cuentas para Bancos y Entidades Financieras y el Anexo I Capítulo I Título V de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, que en su artículo cuarto indica la suspensión de acciones de cobro a la totalidad de la cartera de créditos afectada por el deslizamiento de tierras ocurrido en la zona este de la ciudad de La Paz; el Banco aplicó las modificaciones instruidas en la circular, por otra parte el Banco realizó condonaciones parciales en el marco de su política interna de condonación por muerte, accidentes y desastres naturales, aplicada en este caso.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los saldos de cartera se exponen por el capital prestado más los productos financieros devengados al cierre del ejercicio, excepto por los créditos vigentes calificados D, E y F, la cartera vencida y la cartera en ejecución, por los que no se registran los productos financieros devengados. La previsión específica para incobrabilidad de cartera está calculada en función de la evaluación y calificación efectuada por el Banco sobre toda la cartera existente.

Para dicha evaluación el Banco ha realizado la calificación de la cartera de créditos aplicando los criterios establecidos en el Anexo I del Título V – Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la evaluación y calificación de la cartera de créditos se realizó en cumplimiento a los parámetros establecidos en las Circulares ASFI/047/2010, ASFI/062/2010, ASFI/065/2011, ASFI/067/2011, ASFI/091/2011 y ASFI/093/2011 emitidas en fechas 8 de julio de 2010, 16 de diciembre de 2010, 10 de marzo de 2011, 31 de marzo de 2011, 27 de septiembre de 2011 y 21 de octubre de 2011, respectivamente, que disponen:

- Las categorías de la cartera de créditos son de la A a la F.
- Los créditos podrán ser: Empresariales, PyME, Microcréditos, de Vivienda, o de Consumo.
- Se establece un régimen de previsiones diferenciado por moneda y por las características del crédito (productivo o no), de acuerdo con el siguiente cuadro:

Categoría	Créditos en MN o MNUFV					
	Empresarial - Microcrédito - PYME (Directos y Contingentes)		Vivienda (Directos y Contingentes)	Consumo (Directos y Contingentes)		
	Al Sector Productivo	Al Sector No Productivo		Antes del 17/12/2009	A partir del 17/12/2009 hasta 16/12/2010	A partir del 17/12/2010
A	0%	0,25%	0,25%	0,25%	1,5%	3,0%
B	2,5%	5%	5%	5%	6,5%	6,5%
C	20%	20%	20%	20%	20%	20%
D	50%	50%	50%	50%	50%	50%
E	80%	80%	80%	80%	80%	80%
F	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Categoría	Créditos en ME o MNMV					
	Empresarial - Microcrédito - PYME		Vivienda (Directos y Contingentes)	Consumo (Directos y Contingentes)		
	Directo	Contingente		Antes del 17/12/2009	A partir del 17/12/2009 hasta 16/12/2010	A partir del 17/12/2010
A	2,5%	1%	2,5%	2,5%	5%	7%
B	5%	5%	5%	5%	8%	12%
C	20%	20%	20%	20%	20%	20%
D	50%	50%	50%	50%	50%	50%
E	80%	80%	80%	80%	80%	80%
F	100%	100%	100%	100%	100%	100%

La previsión específica para cartera incobrable de Bs68.575.252 y Bs58.110.563 al 31 de diciembre de 2011 y 2010, respectivamente, es considerada suficiente para cubrir las probables pérdidas que pudieran producirse al realizar los créditos existentes. Por otra parte, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se tiene constituida una previsión genérica de Bs76.186.248 y Bs41.882.189, respectivamente; que al 31 de diciembre de 2011 y 2010 incluye una previsión genérica para incobrabilidad de cartera por factores de riesgo adicional por Bs55.256.319 y Bs16.386.749, respectivamente.

Previsión cíclica

Por otra parte, el Banco, en cumplimiento a la Resolución 165/2008 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, a partir del 31 de octubre de 2008, registra mensualmente en el pasivo como parte del grupo "Previsiones" una previsión genérica cíclica, como un mecanismo que le permitirá contar con una reserva constituida en momentos en los que el deterioro de la cartera aún no se haya materializado y pueda ser utilizada cuando los requerimientos de previsión de cartera sean mayores.

De acuerdo a lo establecido en la Circular ASFI/091/2011 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), de fecha 27 de septiembre de 2011, a partir del 31 de octubre de 2011, se modifican los porcentajes de constitución de previsión cíclica para créditos empresariales y créditos PYME, así como, para créditos PYME calificados por días mora, vivienda, consumo y microcrédito; incrementándose en 0,30% en cada una de las categorías respecto a los porcentajes establecidos mediante Circular ASFI/062/2010 de fecha 16 de diciembre de 2010. El resumen de los cambios citados se presenta en los siguientes cuadros:

Categoría	Créditos empresariales y créditos PYME % de previsión			
	Créditos directos y contingentes en MN y MNUFV		Créditos directos y contingentes en ME y MNMV	
	Empresariales y PYME (calificados con criterios de crédito empresarial)	Empresariales Calificación Días Mora	Empresariales y PYME (calificados con criterios de crédito empresarial)	Empresariales Calificación Días Mora
A	1,9%	1,45%	3,5%	2,6%
B	3,05%	N/A	5,8%	N/A
C	3,05%	N/A	5,8%	N/A

Categoría A	Crédito PYME calificados por días mora, vivienda, consumo y microcrédito % de previsión		
	Vivienda	Consumo	Microcrédito y PYME calificado por días mora
	Créditos directos y contingentes en MN y MNUFV	1,05%	1,45%
Créditos directos y contingentes en ME y MNMV	1,80%	2,60%	1,90%

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se ha constituido la previsión genérica cíclica y voluntaria cíclica por Bs48.636.013 y Bs31.381.800, respectivamente.

De haberse mantenido al 31 de diciembre de 2011 los criterios de constitución de previsiones cíclicas para créditos empresariales y créditos PYME, así como, para créditos PYME calificados por días mora, vivienda, consumo y microcrédito, como estaban

establecidos al 31 de diciembre de 2010, la previsión cíclica hubiese sido de Bs47,37 millones aproximadamente y el efecto en resultados hubiera representado un menor cargo neto por la constitución de previsiones cíclicas por Bs5,55 millones aproximadamente, adicionalmente el Banco ha constituido previsiones cíclicas adicionales por Bs1,26 millones con relación a lo requerido por la ASFI en su normativa vigente.

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se registra una previsión voluntaria para pérdidas futuras no identificadas por Bs59.408.972 y Bs40.877.988, respectivamente, registrándose estos importes en cuentas del pasivo.

Finalmente, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se ha registrado una previsión específica para cartera contingente de Bs46.738 y Bs38.500, respectivamente.

c) Inversiones temporarias y permanentes

Inversiones temporarias

Incluyen todas las inversiones susceptibles de realizarse en un plazo menor a 30 días. Se valúan a valor de costo actualizado más los productos financieros devengados hasta el cierre del ejercicio.

Los depósitos en caja de ahorro, se valúan a su valor de costo más los productos financieros devengados hasta el cierre del ejercicio.

Las inversiones en títulos de deuda son valoradas al que resulte menor entre: el costo de adquisición del título más los rendimientos devengados por cobrar y su valor de mercado. Cuando el valor de mercado resulta menor, se constituye una previsión por desvalorización por la diferencia.

Al 31 de diciembre de 2011, el Banco ha constituido una previsión para inversiones temporarias por Bs30.441.

Las cuotas de participación del Fondo RAL afectadas a encaje legal y la participación en fondos de inversión se valúan al valor de mercado informado por el administrador correspondiente.

Las operaciones de reporto se valúan a su costo de adquisición, más los productos financieros devengados, por un período no mayor a 45 días.

Inversiones permanentes

Títulos valores con vencimiento mayor a 30 días en entidades de intermediación financiera, BCB y valores representativos de deuda, que se valúan a valor de costo más los productos financieros devengados hasta el cierre del ejercicio.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la participación del 5,7% en la empresa "Servicio de Información Crediticia Infocred S.A.", se valúa al valor nominal de cada acción.

Las acciones telefónicas están valoradas a su costo de adquisición. Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el Banco ha constituido una previsión por desvalorización quedando dichas acciones registradas a un valor de mercado estimado, en esas fechas.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el Banco ha constituido una previsión para inversiones permanentes por Bs195.548 y Bs185.017, respectivamente.

d) Otras cuentas por cobrar

Los saldos al 31 de diciembre de 2011 y 2010 de las cuentas por cobrar comprenden los derechos derivados de algunas operaciones de intermediación financiera no incluidos en el grupo de cartera, correspondientes a pagos anticipados y créditos diversos a favor del Banco, registrados a su valor de costo. La previsión para cuentas incobrables según la norma se debe realizar cumplidos los 330 días de antigüedad de la cuenta.

e) Bienes realizables

Siguiendo un criterio de prudencia, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el Banco ha registrado una previsión por desvalorización por el valor total del saldo de los bienes realizables.

Según lo dispuesto por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, si el Banco se adjudica o recibe en dación de pago, bienes por cancelación de conceptos distintos a la amortización de capital, tales como intereses, recuperación de gastos y otros, éstos deben registrarse a valor de Bs1.

La previsión por desvalorización de bienes realizables al 31 de diciembre de 2011 y 2010, por Bs373.302 y Bs389.943, respectivamente, es considerada suficiente para cubrir las pérdidas que pudieran producirse en la realización de estos bienes.

f) Bienes de uso

Los valores de los bienes de uso existentes al 31 de diciembre de 2011 y 2010 están valuados a costo de adquisición menos la correspondiente depreciación acumulada que es calculada por el método de línea recta aplicando tasas anuales que son suficientes para extinguir los valores al final de la vida útil estimada. Estos valores no superan el valor de mercado.

Los mantenimientos, reparaciones, renovaciones y mejoras que no extienden la vida útil de los bienes son cargados a los resultados del ejercicio en el que se incurren.

Hasta el 31 de diciembre de 2007 los bienes de uso están valuados a su costo de adquisición reexpresado a moneda de cierre (en función a la variación en la cotización del dólar estadounidense), entre la fecha de adquisición y la fecha de cierre. A partir de la gestión 2008, de acuerdo a la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se exponen a valores históricos, junto con las nuevas incorporaciones.

g) Otros activos

Comprende los bienes diversos valuados a su costo de adquisición.

Los programas y aplicaciones informáticas están contabilizados a su valor de costo menos la correspondiente amortización acumulada, que es calculada por el método de línea recta en función a la duración de los contratos de licencia que no podrán exceder el plazo de 5 años.

h) Provisiones y previsiones

Las previsiones y provisiones en el activo como en el pasivo, se efectúan en cumplimiento a normas establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en el Manual de Cuentas para Bancos y Entidades Financieras, circulares específicas y regulaciones legales vigentes.

i) Previsión para indemnizaciones al personal

La previsión para indemnizaciones al personal se constituye para todo el personal por el total del pasivo contingente devengado al cierre del ejercicio. Según las disposiciones legales vigentes, transcurridos los tres meses de antigüedad en su empleo, el personal ya es acreedor a la indemnización, equivalente a un mes de sueldo por año de antigüedad, incluso en los casos de retiro voluntario.

j) Patrimonio neto

Los saldos de capital social, aportes no capitalizados, reservas y resultados acumulados del Patrimonio neto se presentan a valores históricos. De acuerdo con disposiciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, a partir de la gestión 2008, los saldos del Patrimonio neto, no contemplan la reexpresión por ajuste por inflación.

k) Resultado neto del ejercicio

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, en aplicación del Manual de Cuentas para Bancos y Entidades Financieras, no se reconoce los efectos de la inflación.

l) Productos financieros devengados y comisiones ganadas

Los productos financieros ganados al 31 de diciembre de 2011 y 2010, son registrados por el método de lo devengado, sobre la cartera vigente, excepto los correspondientes a aquellos créditos calificados en las categorías D, E, y F. Los productos financieros ganados sobre las inversiones son registrados en función del método de lo devengado. Los productos financieros ganados sobre la cartera vencida y en ejecución y sobre la cartera vigente calificada como categoría D, categoría E y categoría F al 31 de diciembre de 2011 y 2010, no se reconocen hasta el momento de su percepción. Las comisiones ganadas son registradas por el método de lo devengado.

En aplicación del D.S. 26838 del 10 de noviembre de 2002, se consideran vigentes aquellos créditos que no han sido pagados por un período menor a 30 días a partir de la fecha de vencimiento, por lo que el Banco considera esta cartera como vigente y reconoce los ingresos financieros originados por la misma por el método de lo devengado.

m) Gastos financieros

Los gastos financieros son contabilizados por el método de lo devengado.

n) Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE)

El Banco, en lo que respecta al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), está sujeta al régimen tributario establecido en el texto ordenado de la Ley N° 843 y sus Decretos Reglamentarios vigentes. La alícuota del impuesto es del 25% y es considerado como pago a cuenta del Impuesto a las Transacciones (IT) a partir del período siguiente al pago del IUE.

En relación con los quebrantos tributarios, la Ley N° 169 del 09 de septiembre de 2011, establece que las pérdidas acumuladas hasta la gestión 2010, de las entidades del sistema financiero, no serán deducibles en la determinación de la utilidad neta de las siguientes gestiones. Asimismo, estipula que las pérdidas tributarias generadas a partir de la gestión 2011, serán compensables solamente durante las tres siguientes gestiones sin actualización alguna.

o) Tratamiento de los efectos contables de disposiciones legales

El Banco ha cumplido con las disposiciones legales que rigen las actividades del Banco revelando su tratamiento contable en los estados financieros y sus notas de acuerdo con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

NOTA 3 - CAMBIO DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Durante la gestión 2011, no existen cambios en las políticas y prácticas contables respecto a la gestión 2010.

Al 31 de diciembre de 2011:

	Total US\$ Bs	Total UFV Bs	Total Bs
ACTIVO			
Disponibilidades	261.270.561	177.022	261.447.583
Inversiones temporarias	46.635.721	6.530.503	53.166.224
Cartera	1.000.901.835	-	1.000.901.835
Otras cuentas por cobrar	5.122.529	-	5.122.529
Otros activos	1.019.743	-	1.019.743
Total activo	<u>1.314.950.389</u>	<u>6.707.525</u>	<u>1.321.657.914</u>
PASIVO			
Obligaciones con el público	788.149.461	2.011.893	790.161.354
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	404.303.422	-	404.303.422
Otras cuentas por pagar	20.931.087	-	20.931.087
Previsiones	81.524.682	13.532	81.538.214
Obligaciones subordinadas	31.515.139	-	31.515.139
Total pasivo	<u>1.326.423.791</u>	<u>2.025.425</u>	<u>1.328.449.216</u>
Posición neta - activa (pasiva)	<u>(11.473.402)</u>	<u>4.682.100</u>	<u>(6.791.302)</u>

Al 31 de diciembre de 2010:

	Total US\$ Bs	Total UFV Bs	Total Bs
ACTIVO			
Disponibilidades	91.725.767	161.204	91.886.971
Inversiones temporarias	110.637.309	3.656.250	114.293.559
Cartera	1.157.131.089	-	1.157.131.089
Otras cuentas por cobrar	5.600.220	-	5.600.220
Otros activos	1.617.088	-	1.617.088
Total activo	<u>1.366.711.473</u>	<u>3.817.454</u>	<u>1.370.528.927</u>
PASIVO			
Obligaciones con el público	812.597.862	1.758.577	814.356.439
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	409.766.106	-	409.766.106
Otras cuentas por pagar	17.284.824	-	17.284.824
Previsiones	58.887.610	16.988	58.904.598
Obligaciones subordinadas	35.456.026	-	35.456.026
Total pasivo	<u>1.333.992.428</u>	<u>1.775.565</u>	<u>1.335.767.993</u>
Posición neta - activa	<u>32.719.045</u>	<u>2.041.889</u>	<u>34.760.934</u>

Los activos y pasivos en moneda extranjera han sido convertidos a bolivianos al tipo de cambio oficial vigente al 31 de diciembre de 2011 de Bs6,86 por US\$ 1 (al 31 de diciembre de 2010 de Bs6,94), o su equivalente en otras monedas. El índice de la unidad de fomento a la vivienda (UFV) utilizado fue el vigente al 31 de diciembre de 2011, equivalente en Bs1,71802 (al 31 de diciembre de 2010 de Bs1,56451).

NOTA 8 - COMPOSICIÓN DE RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y 2010, están compuestos por los siguientes grupos:

a) **DISPONIBILIDADES**

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Billetes y monedas	98.970.930	112.590.530
Fondos asignados a cajeros automáticos	2.766.633	-
Cuenta corriente y de encaje entidades bancarias	487.739.901	254.057.644
Bancos y correspondales del país	100.455.356	69.001.605
Bancos y correspondales del exterior	45.264.527	19.019.886
Documentos para cobro en el exterior	-	643.081
	<u>735.197.347</u>	<u>455.312.746</u>

b) **CARTERA DIRECTA Y CONTINGENTE**

- La composición de cartera, productos devengados por cobrar y las previsiones para incobrabilidad al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Cartera vigente	3.956.215.955	2.875.425.444
Cartera vencida	15.229.470	13.359.166
Cartera en ejecución	9.038.508	5.663.512
Cartera reprogramada o reestructurada vigente	12.136.834	8.377.283
Cartera reprogramada o reestructurada vencida	711.350	556.206
Cartera reprogramada o reestructurada en ejecución	1.281.370	869.822
Total cartera bruta	3.994.613.487	2.904.251.433
Previsión específica para cartera	(68.575.252)	(58.110.563)
Previsión genérica para cartera	(76.186.248)	(41.882.189)
Total previsiones	(144.761.500)	(99.992.752)
Productos devengados por cobrar	42.554.397	32.259.985
Total cartera neta	<u>3.892.406.384</u>	<u>2.836.518.666</u>

	2011 Bs	2010 Bs
Previsión específica para activos contingentes	(46.738)	(38.500)
Previsión genérica voluntaria (expuesta en el rubro "Previsiones")	(59.408.972)	(40.877.988)
Previsión genérica voluntaria cíclica (expuesta en el rubro "Previsiones")	(24.318.006)	(15.690.900)
Previsión genérica cíclica (expuesta en el rubro "Previsiones")	(24.318.007)	(15.690.900)
Total previsiones (expuesta en el rubro "Previsiones")	(108.091.723)	(72.298.288)
Cartera contingente	<u>17.756.762</u>	<u>12.513.095</u>

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el Banco ha constituido Bs59.408.972 y Bs40.877.988 respectivamente, como una previsión voluntaria y adicional para cubrir posibles pérdidas futuras no identificadas. Al 31 de diciembre de 2011, el Banco ha constituido Bs48.636.013 como previsión: genérica cíclica y voluntaria cíclica (al 31 de diciembre de 2010 Bs31.381.800). Las cuales se encuentran expuestas en el pasivo dentro del grupo previsiones.

- La composición de cartera por clase de cartera y las previsiones para incobrabilidad es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2011:

Tipo de crédito	Cartera contingente Bs	Cartera vigente (*) Bs	Cartera vencida (*) Bs	Cartera en ejecución (*) Bs	Previsión para incobrables (139.00+251.01) Bs
Creditos empresarial calificado por mora	5.518.000	-	-	-	(13.795)
PYMES con calificación por mora	7.937.447	951.751.090	641.358	3.075.759	(19.959.083)
Microcréditos debidamente garantizados	3.601.810	1.457.776.955	9.278.964	3.208.936	(21.981.811)
Microcréditos no debidamente garantizados	699.505	1.116.252.411	2.759.848	3.170.774	(10.771.124)
Consumo debidamente garantizado	-	148.188.434	1.596.127	541.998	(6.479.391)
Consumo no debidamente garantizado	-	252.282.195	1.543.687	322.411	(9.107.927)
De vivienda	-	41.111.619	120.836	-	(306.044)
De vivienda sin garantía hipotecaria	-	990.085	-	-	(2.815)
Total	<u>17.756.762</u>	<u>3.968.352.789</u>	<u>15.940.820</u>	<u>10.319.878</u>	<u>(68.621.990)</u>

Al 31 de diciembre de 2010:

Tipo de crédito	Cartera contingente Bs	Cartera vigente (*) Bs	Cartera vencida (*) Bs	Cartera en ejecución (*) Bs	Previsión para incobrables (139.00+251.01) Bs
PYMES con calificación por mora	-	627.416.423	295.299	1.788.432	(15.099.955)
Microcréditos debidamente garantizados	12.513.095	1.359.553.339	8.591.847	2.554.544	(24.529.961)
Microcréditos no debidamente garantizados	-	535.699.121	1.943.990	1.687.617	(8.712.471)
Consumo debidamente garantizado	-	195.878.944	2.280.699	321.562	(6.080.412)
Consumo no debidamente garantizado	-	125.342.573	737.119	159.326	(3.301.071)
De vivienda	-	39.912.327	66.418	21.853	(425.193)
De vivienda sin garantía hipotecaria	-	-	-	-	-
Total	<u>12.513.095</u>	<u>2.883.802.727</u>	<u>13.915.372</u>	<u>6.533.334</u>	<u>(58.149.063)</u>

k) OBLIGACIONES CON BANCOS Y ENTIDADES DE FINANCIAMIENTO

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Obligaciones con el FONDESIF a plazo		
Obligaciones con el FONDESIF a mediano plazo	906.654	917.228
Obligaciones con entidades financieras de segundo piso a plazo		
Banco de Desarrollo Productivo BDP SAM a mediano plazo	187.169.000	102.713.333
Banco de Desarrollo Productivo BDP SAM a largo plazo	22.333.500	27.556.250
Obligaciones con otras entidades financieras del país		
Depósitos en caja de ahorros de entidades financieras	9.421.025	9.219.757
DPF de entidades financieras del país	97.835.723	89.713.721
Financiamientos de entidades del exterior a mediano plazo		
Corporación Andina de Fomento - CAF	57.166.667	4.626.667
Dexia	-	5.205.000
Triodos Fair Share Fund	17.150.000	17.350.000
Triodos Investment Management	34.300.000	34.700.000
VDK Spaarbank NV	-	13.880.000
Calvert Foundation	20.580.000	-
Dual Return Fund	-	6.940.000
Responsability SICAV Lux	17.150.000	17.350.000
Credit Suisse Microfinance	24.010.000	24.290.000
Pettelaar Effectenbewaarbedrijf N.V.	41.160.000	41.640.000
Impulse Microfinance Investment Fund	-	27.760.000
Microfinance Growth Fund LLC	37.730.000	-
Vittana Foundation	343.126	-
Financiamientos de entidades del exterior a largo plazo		
Blueorchard Microfinance	-	48.580.000
AECI ICO	33.271.000	33.659.000
FMO	5.947.500	17.842.500
Cargos financieros devengados por pagar	<u>10.111.727</u>	<u>9.559.174</u>
	<u>616.585.922</u>	<u>533.502.630</u>

Los financiamientos de distintas entidades del exterior fueron otorgados a **Banco FIE S.A.** después de superar estrictos procesos de evaluación y calificación.

Banco FIE S.A. cuenta con margen en la línea de crédito obtenida y no utilizada de la Corporación Andina de Fomento (CAF) al 31 de diciembre de 2011, por un monto de Bs11.433.333, (al 31 de diciembre de 2010, CAF Bs30.073.333).

l) OTRAS CUENTAS POR PAGAR

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Acreedores varios por intermediación financiera	(*) 8.487.338	10.705.318
Acreedores fiscales por retención a terceros	934.284	1.247.276
Acreedores fiscales por impuestos a cargo de la entidad	20.974.566	24.657.390
Acreedores por cargas sociales retenidas a terceros	42.308	-
Acreedores por cargas sociales a cargo de la entidad	22.660	-
Ingresos diferidos	(**) 19.861.589	1.281.571
Acreedores varios	5.377.917	4.492.947
Provisión para primas	11.163.251	8.240.000
Provisión para indemnizaciones	38.052.379	27.321.974
Otras provisiones para beneficios sociales	4.929.281	5.034.859
Otras provisiones	(***) 26.078.849	22.159.712
Fallas de caja	193.111	59.831
	<u>136.117.533</u>	<u>105.200.878</u>

(*) Dentro la cuenta acreedores varios por intermediación financiera, se registran los fondos pendientes de pago a los beneficiarios de la Renta Dignidad, los que fueron provistos al Banco por la asociación accidental La Vitalicia- BISA SAFI, a través de SINTESIS, empresa proveedora del programa de estos pagos.

(**) Los ingresos diferidos corresponden a la prima de emisión generada en la colocación de los "Bonos Subordinados Banco FIE" y los Bonos "Banco FIE 1 – Emisión1" (venta sobre la par) y serán reconocidos como Ingresos Extraordinarios al vencimiento de cada cupón.

(***) Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, entre las principales cuentas incluye provisiones para los Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera Bs3.773.549 y Bs2.564.212, Incentivos al personal Bs11.221.725 y Bs8.636.204, para Publicidad Bs1.705.774 y Bs1.293.143, Servicios al personal Bs3.359.320 y Bs4.750.207, Sistemas de conexión de red Bs2.558.244 y Bs2.618.924, Consultorías Bs178.624 y Bs300.967, Seguros Bs150.044 y Bs151.793, Aportes ASFI Bs2.260.337 y Bs810.464, otras provisiones Bs871.232 y Bs1.033.798, respectivamente.

m) PREVISIÓN

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Previsión específica para activos contingentes	46.738	38.500
Previsión genérica voluntaria para pérdidas futuras no identificadas	59.408.972	40.877.988
Previsión genérica voluntaria cíclica	24.318.006	15.690.900
Previsión genérica cíclica	24.318.007	15.690.900
	<u>108.091.723</u>	<u>72.298.288</u>

De acuerdo con la Circular SB/413/2002 "Modificación al Reglamento de Evaluación y Calificación de Cartera", de 20 de diciembre de 2002, el Banco constituyó una previsión genérica voluntaria y adicional para cubrir posibles pérdidas futuras.

La Circular SB/374/2002 "Actualización del Reglamento Control de la Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos", de 5 de febrero de 2002, emitida por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia (actualmente ASFI), determina que esta previsión pueda ser adicionada al patrimonio para efectos del cálculo del coeficiente de suficiencia patrimonial de ponderación de activos.

Según Circular ASFI/033/2010 de 3 de febrero de 2010, se modifica la descripción y dinámica de la cuenta "Previsiones genéricas voluntarias para pérdidas futuras aún no identificadas", estableciendo que la reversión o reclasificación de esta cuenta procederá únicamente por la parte del saldo no computable como capital secundario. Para la aplicación de estas previsiones a pérdidas o quebrantos, la entidad deberá solicitar autorización a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según Resolución SB N°200/2008 de 14 de octubre de 2008 se modificaron las Directrices Básicas para la Gestión de riesgo de Crédito, incorporando una nueva previsión denominada cíclica que se registra en el pasivo.

n) VALORES EN CIRCULACIÓN

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Bonos representados por anotaciones en cuenta	300.000.000	-
Cargos devengados por pagar valores en circulación	1.794.444	-
	<u>301.794.444</u>	<u>-</u>

Los valores en circulación corresponden a la emisión de bonos denominada "Bonos BANCO FIE 1 – Emisión 1", comprendida dentro del programa "Bonos BANCO FIE 1" por un monto autorizado de Bs 700 millones. La mencionada emisión se efectuó por Bs300 millones y está compuesta de dos series:

- Serie A por Bs100 millones, emitidos a una tasa nominal, anual y fija del 5% y colocados a una tasa de 3,39%, por un plazo de 1.440 días calendario, emitidos el 23 de noviembre de 2011 y con vencimiento el 2 de noviembre de 2015, con garantía quirografaria.
- Serie B por Bs200 millones, emitidos a una tasa nominal, anual y fija del 6% y colocados a una tasa de 5,01%, por un plazo de 3.240 días calendario, emitidos el 23 de noviembre de 2011 y con vencimiento el 6 de octubre de 2020, con garantía quirografaria.

o) OBLIGACIONES SUBORDINADAS

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Obligaciones subordinadas con entidades financieras del exterior	30.870.000	34.700.000
Bonos subordinados	40.000.000	40.000.000
Cargos devengados por pagar obligaciones subordinadas:		
- Instrumentadas mediante contrato de préstamo	645.140	756.026
- Instrumentadas mediante bonos	186.666	164.445
	<u>71.701.806</u>	<u>75.620.471</u>

Las Obligaciones subordinadas con entidades financieras del exterior corresponden a un contrato de crédito subordinado suscrito con la Corporación Andina de Fomento (CAF) por US\$ 5 millones, a un plazo de 7 años, a una tasa de interés equivalente a LIBOR a 6 meses + 5%, desembolsado el 30 de marzo de 2009 y con vencimiento el 12 de febrero de 2016, con garantía quirografaria.

Los Bonos subordinados corresponden a la emisión denominada "Bonos Subordinados BANCO FIE", por un monto autorizado de Bs40 millones, a un plazo de 2.520 días calendario, a una tasa de interés nominal, anual y fija de 4%, emitidos el 24 de noviembre de 2010 y con vencimiento el 18 de octubre de 2017, con garantía quirografaria.

v) GASTOS DE ADMINISTRACIÓN

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Gastos de personal (*)	(224.207.988)	(163.330.436)
Servicios contratados	(20.940.164)	(18.372.802)
Seguros	(907.034)	(673.057)
Comunicaciones y traslados	(12.508.137)	(9.930.486)
Impuestos	(4.938.738)	(4.390.910)
Mantenimiento y reparaciones	(7.802.982)	(6.342.149)
Depreciación y desvalorización de bienes de uso	(9.581.842)	(7.558.319)
Amortización de cargos diferidos y activos intangibles	(952.879)	(271.984)
Otros gastos de administración (**)	(56.926.780)	(45.495.693)
	<u>(338.766.544)</u>	<u>(256.365.836)</u>

(*) La variación en los gastos de personal y otros gastos de administración se debe principalmente a la apertura de Agencias y al incremento en operaciones, con el consecuente crecimiento en el número de empleados.

(**) Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, en la cuenta Otros gastos de administración incluye: Bs12.773.120 y Bs9.976.386 por Alquileres, Bs13.122.815 y Bs10.447.479 por Papelería útiles y materiales de servicio, Bs4.812.775 y Bs5.619.291 por Propaganda y publicidad, Bs5.510.487 y Bs3.239.680 por Aportes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Bs14.685.761 y Bs11.391.900 por Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera, Bs3.017.129 y Bs2.252.186 por Energía eléctrica y agua, Bs616.265 y Bs787.593 por Gastos notariales y judiciales y Bs2.388.428 y Bs1.781.178 por otros gastos administrativos, respectivamente.

w) CUENTAS CONTINGENTES

La composición del capítulo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Boletas de garantía	<u>17.756.762</u>	<u>12.513.095</u>
	<u><u>17.756.762</u></u>	<u><u>12.513.095</u></u>

En la gestión 2010, el Banco incorporó el producto Boletas de garantía.

x) CUENTAS DE ORDEN

La composición del capítulo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

	2011 Bs	2010 Bs
Valores en cobranzas:		
Cobranzas en el país recibidas en comisión	-	230.005
Garantías recibidas:		
Garantías hipotecarias	2.787.494.037	2.116.269.123
Otras garantías prendarias	5.928.577.400	3.354.110.634
Depositos en la entidad financiera	52.392.306	73.761.565
Depositos a Plazo Fijo	569.617	548.430
	<u>8.769.033.360</u>	<u>5.544.689.752</u>
Cuentas de registro:		
Líneas de crédito otorgadas y no utilizadas	282.722.574	225.549.099
Líneas de crédito obtenidas y no utilizadas	11.433.333	30.073.333
Documentos y valores de la entidad	159.385.455	131.166.687
Cuentas incobrables castigadas	41.384.092	37.626.152
Productos en suspenso	2.177.480	1.712.131
	<u>497.102.934</u>	<u>426.127.402</u>
	<u><u>9.266.136.294</u></u>	<u><u>5.971.047.159</u></u>

y) FIDEICOMISOS

Este grupo no registra saldo al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

NOTA 9 - PATRIMONIO NETO

a) CAPITAL PAGADO

El capital autorizado de la Sociedad al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es de Bs320.000.000, dividido en 3.200.000 acciones, de un valor nominal de Bs100 cada una.

La Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011, autorizó el incremento de capital pagado a través de la capitalización parcial de las utilidades de la gestión 2010 por un monto de Bs25.967.700, que corresponde a la emisión de 259.677 acciones a un valor nominal de Bs100 por acción.

El capital pagado del Banco al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es de Bs211.105.600 y Bs185.137.900, dividido en 2.111.056 y 1.851.379 acciones, respectivamente, con derecho a un voto por acción.

El Valor Patrimonial Proporcional (VPP) de cada acción al 31 de diciembre de 2011 y 2010 es de Bs199,53 y Bs170,44, respectivamente. El Valor Patrimonial Proporcional se calcula dividiendo el total del patrimonio neto a la fecha de cierre sobre el total de acciones emitidas y en circulación a esa fecha, procedimiento que está de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Bolivia.

Al 31 de diciembre de 2011 se han efectuado aportes de capital, los cuales se encuentran en proceso de autorización por parte de la ASFI, que ascienden a la suma de Bs23.404.000, equivalentes a 234.040 acciones. Si se tomara en cuenta este aporte, el valor patrimonial proporcional correspondiente a 2.345.096 acciones es de Bs179,62.

b) APORTES NO CAPITALIZADOS

i) PRIMAS DE EMISIÓN

La Junta General Extraordinaria de accionistas celebrada el 22 de julio de 2011, autorizó la constitución de primas de emisión del incremento de capital por encima del valor nominal de las acciones a emitir por un monto de Bs14.436.000. En esta cuenta se registró el precio recibido por encima del valor nominal de las acciones emitidas por los aportes de capital realizados.

El saldo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, alcanza a Bs14.436.000 y Bs0 respectivamente.

ii) APORTES NO CAPITALIZADOS

La Junta General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 22 de julio de 2011, decidió realizar la constitución de aportes para incremento de capital por la suma de Bs23.404.000.

Al 31 de diciembre de 2010 esta cuenta no presentaba saldo.

iii) DONACIONES NO CAPITALIZABLES

En el primer semestre de 2010, el Programa de Apoyo al Sector Financiero, según carta 078/2010 de fecha 7 de abril de 2010, da su conformidad al Banco para consolidar en su patrimonio, como aportes no capitalizables el importe de Bs116.006.

El saldo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, alcanza a Bs633.000.

c) RESERVAS

i) RESERVA LEGAL

De acuerdo con lo dispuesto por la legislación vigente y los estatutos del Banco, debe destinarse una suma no inferior al 10% de las utilidades de cada ejercicio al fondo de reserva legal, hasta alcanzar el 50% del capital pagado.

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011 y 24 de febrero de 2010, decidió constituir la reserva legal por Bs6.147.076 y Bs4.564.525, respectivamente, de las utilidades obtenidas en las gestiones 2010 y 2009.

En el estado de cambios en el patrimonio neto se exponen los movimientos que tuvieron las cuentas patrimoniales al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

ii) RESERVAS OBLIGATORIAS

Según lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras de Bolivia (actualmente Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero), mediante Resolución SB N° 165/2008 y Circular SB/585/2008 de fecha 27 de agosto de 2008, a partir del 1 de septiembre de 2008, se suspende la reexpresión de los rubros no monetarios según la variación de la unidad de fomento a la vivienda (UFV).

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el Banco expone Bs18.783.643 en la subcuenta "Otras reservas no distribuibles" en cumplimiento con disposiciones emitidas por el regulador, relacionadas con el efecto de la disposición de la reexpresión de los rubros no monetarios.

En la cuenta contable "Otras reservas obligatorias", los importes que componen las subcuentas contables "Reservas no distribuibles por ajuste por inflación del patrimonio" y "Otras reservas no distribuibles", pueden ser capitalizados o utilizados para absorber pérdidas acumuladas.

El movimiento de este rubro se expone en el estado de cambios en el patrimonio neto.

iii) RESERVAS VOLUNTARIAS

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011, autorizó la constitución de Reservas voluntarias no distribuibles, de las utilidades obtenidas de la gestión 2010, por el importe de Bs18.291.251.

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de febrero de 2010, autorizó la constitución de Reservas voluntarias no distribuibles, de las utilidades obtenidas de la gestión 2009, por el importe de Bs12.242.078.

El saldo al 31 de diciembre de 2011 y 2010, alcanza a Bs50.255.087 y Bs31.963.836, respectivamente.

d) RESULTADOS ACUMULADOS

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 4 de febrero de 2011, decidió la distribución de utilidades de la gestión 2010, que ascendieron a Bs61.470.765, de la siguiente forma: incremento de capital por Bs25.967.700, constitución de reserva legal por Bs6.147.076, constitución de reservas voluntarias no distribuibles por Bs18.291.251 y distribución de dividendos a los/as accionistas por Bs11.064.738.

Del monto de Bs25.967.700 reinvertido como capital social, Bs3.465.000 se destinaron a reemplazar la primera cuota de capital del préstamo subordinado otorgado por CAF (equivalente a US\$ 500 mil) que fue cancelada en fecha 14 de febrero de 2011.

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 24 de febrero de 2010, decidió la distribución de utilidades de la gestión 2009, que ascendieron a Bs45.645.247, de la siguiente forma: incremento de capital por Bs20.622.500, constitución de reserva legal por Bs4.564.525, constitución de reservas voluntarias no distribuibles por Bs12.242.078 y distribución de dividendos a los/as accionistas por Bs8.216.144.

NOTA 10 - PONDERACIÓN DE ACTIVOS Y SUFICIENCIA PATRIMONIAL

La ponderación de activos a nivel consolidado, es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2011:

Código	Descripción	Saldo activo Bs	Coeficiente de riesgo	Activo computable Bs
Categoría I	Activos con cero riesgo	761.674.404	0%	-
Categoría II	Activos con riesgo de 10%	-	10%	-
Categoría III	Activos con riesgo de 20%	210.404.097	20%	42.080.819
Categoría IV	Activos con riesgo de 50%	41.111.618	50%	20.555.809
Categoría V	Activos con riesgo de 75%	-	75%	-
Categoría VI	Activos con riesgo de 100%	4.003.886.487	100%	4.003.886.487
Totales		<u>5.017.076.606</u>		4.066.523.115
10% sobre Activo computable				406.652.312
Patrimonio Neto				478.747.173
Excedente/ (Déficit) Patrimonial				72.094.861
Coeficiente de Suficiencia Patrimonial				11,77%

Al 31 de diciembre de 2010:

Código	Descripción	Saldo activo Bs	Coeficiente de riesgo	Activo computable Bs
Categoría I	Activos con cero riesgo	514.514.844	0%	-
Categoría II	Activos con riesgo de 10%	-	10%	-
Categoría III	Activos con riesgo de 20%	136.585.146	20%	27.317.029
Categoría IV	Activos con riesgo de 50%	39.912.327	50%	19.956.164
Categoría V	Activos con riesgo de 75%	-	75%	-
Categoría VI	Activos con riesgo de 100%	2.936.747.623	100%	2.936.747.623
Totales		<u>3.627.759.940</u>		2.984.020.816
10% sobre Activo computable				298.402.082
Patrimonio Neto				384.645.760
Excedente/ (Déficit) Patrimonial				86.243.678
Coeficiente de Suficiencia Patrimonial				12,89%

NOTA 11 - OTRAS REVELACIONES IMPORTANTES

En fecha 23 de diciembre de la gestión 2011, ha sido promulgada la Ley 211 que determina que las Entidades Financieras bancarias y no bancarias, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF), excepto los bancos de segundo piso, cuyas utilidades excedan el 13% del coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio neto, están alcanzadas con una alícuota adicional del 12,5% del Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas a partir de la gestión 2012. El pago de la mencionada alícuota, no resulta compensable con el Impuesto a las Transacciones.

NOTA 12 - CONTINGENCIAS

El Banco declara no tener contingencias probables significativas, que no hayan sido contabilizadas, de las cuales pudieran resultar posibles pasivos y/o pérdidas para el Banco al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

NOTA 13 - HECHOS POSTERIORES

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2011, no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los presentes estados financieros.

NOTA 14 – CONSOLIDACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

El Banco FIE S.A. no cuenta con subsidiarias, ni filiales que requieran consolidación.

Elizabeth Nava S.
Gerente General

Carlos Valencia R.
Subgerente Nacional de
Contabilidad

Fernando López A.
Gerente Nacional de Finanzas
y Operaciones





capítulo 10

INFORME DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

La Paz, 3 de febrero de 2012.

A la Junta de Accionistas

BANCO "FIE" S. A.

Presente

Ref.: Informe de la Comisión Fiscalizadora a la Junta de Accionistas

Señoras y señores accionistas:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Título IV, Capítulo I, Sección 3, Artículo 4º de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, al Estatuto vigente de la Sociedad y a lo dispuesto por el Artículo 335, inciso 5) del Código de Comercio, en relación con la gestión iniciada el 1 de enero de 2011 y feneida el 31 de diciembre del mismo año, informamos a ustedes que:

La Comisión Fiscalizadora ha participado de las reuniones de las Juntas de Accionistas, del Directorio y de sus seis comités, en cumplimiento de nuestra labor de fiscalización sobre el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de los órganos de dirección y administración, y de control interno y externo de la entidad, además de haber revisado el balance general, el estado de resultados e informes conexos de la Sociedad, consideramos que los estados financieros elaborados al 31 de diciembre de 2011 reflejan adecuadamente la situación financiera y patrimonial de la entidad, cumpliendo fielmente con todos los aspectos formales y documentales, tal cual se revela en el Dictamen de los Auditores Externos señores PricewaterhouseCoopers S. R. L. ("PWC").

Resaltamos que en los más 25 años de trabajo y trayectoria de FIE, ésta es la cuarta vez que recibe un reconocimiento del Banco Interamericano de Desarrollo - BID. Este año se hizo acreedor al premio como la Mejor Institución Microfinanciera de Latinoamérica y el Caribe 2011. El Banco FIE S.A recibió esta importante distinción

durante la realización del XIV Foro Interamericano de la Microempresa (FOROMIC), auspiciado anualmente por el BID, y que este año se cumplió del 10 al 12 de octubre en San José, Costa Rica.

El Banco FIE S.A., realizó dos colocaciones de bonos por un valor de 300 millones de bolivianos en la Bolsa Boliviana de Valores (BBV). La primera se realizó este 25 de noviembre y corresponde a la serie A por 100 millones de bolivianos. La colocación de la serie B, por 200 millones de bolivianos, se cumplió el 2 de diciembre.

La emisión por los 300 millones de bolivianos fue calificada por Fitch Ratings S.A. y Moody's LatinAmérica con AA2, una de las más altas otorgadas para títulos de deuda.

Ya en la gestión 2010 mencionamos un cambio radical de la normativa jurídica y administrativa dispuesta por las autoridades correspondientes. Al respecto, esta gestión 2011 ha revelado disposiciones con respecto a:

- Un nuevo impuesto a las utilidades de las entidades financieras. La Ley Financial 2012, establece que las utilidades de las entidades financieras que excedan el 13% del coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio neto, a partir de la gestión 2012 estarán gravadas con una alícuota adicional de 12,5% sobre el IUE.
- Aun no se ha emitido una nueva ley de bancos; analistas independientes mencionan que la misma incluirá normas que implican volver a una banca de fomento, mayores restricciones a la distribución de la rentabilidad, bancarización obligatoria, inversiones en papeles estatales, incremento de tasas de interés pasivas y decremento de tasas de interés activas, y control cambiario.
- Políticas de Incentivos al crédito productivo.

Durante el ejercicio 2011, la ASFI ha realizado una visita de inspección en la que determinó constituir una previsión genérica de \$us8.054.85,00 así como instruyó acciones correctivas a observaciones relacionadas con políticas, procesos y procedimientos de crédito. Hemos constatado que el Directorio y la Gerencia del Banco FIE S.A. han elaborado un Plan de acción de medidas correctivas, presentado a la ASFI, que está siendo ejecutado en los plazos previstos.

El Banco durante el ejercicio 2011, debido a incumplimientos ha procedido al pago de las multas por retrasos en el envío de informes a la ASFI (en cuatro oportunidades) y por incumplimiento del artículo 107 (en dos oportunidades) de la Ley de Bancos y Entidades Financieras. Las multas pagadas ascendieron a la suma de Bs63.092,00.

El Banco FIE S.A. ha continuado apoyando con prioridad las iniciativas de la micro y pequeña empresa del país. Indicadores de este apoyo representan la confianza de los depositantes y del constante incremento de la cartera de créditos. Adicionalmente, les informamos que el indicador de mora al día siguiente ha sido de 0,76% calculado sobre la cartera bruta; las previsiones en relación a la cartera bruta constituyen un 6,33%; el ROE al cierre de la gestión 2011 asciende a 22,34%.

Los indicadores de desempeño continúan siendo extraordinariamente buenos y, a nuestro entender, expresan la fidelidad de nuestra clientela, así como también la eficiencia y eficacia de la administración de la entidad, producto del esfuerzo y empeño de directivos, ejecutivos y del personal operativo y administrativo de la Sociedad.

La gestión de los castigos de créditos observó a cabalidad la normativa emitida por la autoridad reguladora y se adscribió a una política de prudencia, habiendo efectuado los castigos previa revisión de esta comisión fiscalizadora.

El Directorio ha sido constante durante la gestión 2011, en sus labores de dirección a través de sus comités y otros órganos de dirección. Las sesiones de los comités se han llevado a cabo con la debida regularidad y con la sobresaliente dirección de sus Presidentas y Presidentes, monitoreando el funcionamiento de áreas estratégicas del Banco como ser: riesgos, recursos humanos, finanzas y sistemas informáticos.

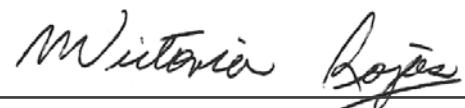
Nuestra entidad nuevamente se constituye en la más grande red bancaria existente en el país, con 139 oficinas y 16 cajeros automáticos haciendo un total de 155 puntos de atención a nuestra clientela, contribuyendo de esta manera a lograr mayor acceso a servicios financieros por parte de la población meta a la que servimos.

Otro tema a mencionar es que el crédito promedio por operación fue de \$us2.940,00.

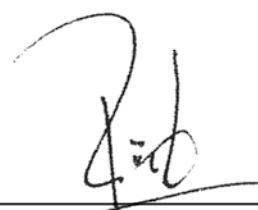
Corresponde también informarles que, en nuestra opinión, las políticas, procedimientos y operaciones del Banco FIE, S.A. se han aprobado y emitido en total apego a la Ley de Bancos y Entidades Financieras, a los límites y regulaciones aplicables, y a las determinaciones expresas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ("ASF"). Los órganos directivos y ejecutivos del Fondo y del Banco, han procedido de manera oportuna en la adopción de medidas correctivas a las observaciones emanadas del Directorio, de la "ASF", de la Unidad de Auditoría Interna, y de los Auditores Externos.

Cordialmente,

COMISIÓN FISCALIZADORA:



María Victoria Rojas
Síndica Titular



Federico Rück Uriburu
Síndico Titular



capítulo 11

COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO AL PACTO GLOBAL





La Paz, 9 de abril de 2012
BANCO FIE/GG/C/044/2012

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

REF: COP 2011

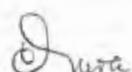
Estimado señor:

En calidad de miembro del pacto global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar la Memoria Social de la Entidad en la que se incluye la Comunicación del Progreso 2011 al Pacto Global.

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

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

CC. Arch
ENS/KCG

Oficina Nacional
Calle General González N° 1272
Telf. 2 485222 • Casilla: 15032
www.bancofie.com.bo

La Paz

Telf: 2 117901

Santa Cruz

Telf: 3 399006

El Alto

Telf: 2 823930

Sucre

Telf: 6 442700

Cobija

Telf: 8 424019

Trinidad

Telf: 4 652578

Potosí

Telf: 6 223275

Tarija

Telf: 6 672049

Oruro

Telf: 5 252815

Cochabamba

Telf: 4 525906





capítulo 12

REPORTE GRI

En la siguiente tabla se informan las secciones de la Memoria 2010, 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

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 color crema, muestran la comunicación sobre el progreso (COP) al Pacto Global de las Naciones Unidas. una vez hecho el diseño se pondrá el nº de pag.

	REF. Pág
1. VISIÓN Y ESTRATEGIA	
1.1 Declaración del máximo responsable	6
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	6
2. PERFIL DE LA ENTIDAD	
2.1 Nombre de la organización	Tapa y contratapa
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios	37 - 39
2.3 Estructura operativa de la organización	15
2.4 Localización de la sede principal	Contratapa
2.5 Países en los que opera la entidad	34
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10
2.7 Mercados donde presta servicios	34 - 36
2.8 Dimensión de la organización informante	43
2.9 Cambios significativos del período	10 - 12
2.10 Premios y distinciones recibidos en el periodo	25
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
3.1 Período cubierto por la información	Tapa
3.2 Fecha de la Memoria anterior más reciente	Nota 15
3.3 Ciclo de presentación de memorias	Nota 15
3.4 Datos de contacto para realizar preguntas sobre la memoria	Contratapa
3.5 Proceso de definición del contenido	Nota 1
3.6 Cobertura de la Memoria	Nota 1

3.7 Existencia de limitaciones de alcance o cobertura de la memoria	Nota 2
3.8 Aspectos que puedan afectar la comparación informativa	Nota 3
3.9 Técnicas de medición para elaborar los indicadores	Nota 17
3.10 Efectos de las correcciones de información de informes anteriores	Nota 4
3.11 Cambios significativos respecto a períodos anteriores sobre alcance y cobertura	10 - 12
3.12 Localización de contenidos básicos de la memoria – índice GRI	4
3.13 Política y práctica sobre verificación externa de la memoria	N/D
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GOBIERNO	
4.1 Estructura de gobierno	16 - 20
4.2 Características de la presidencia del Directorio	Nota 18
4.3 Para organizaciones con estructura unitaria, consejeros independientes o no ejecutivos	N/A
4.4 Comunicación de accionistas y empleados con el Directorio	N/A
4.5 Vínculo entre la retribución de los directores, ejecutivos y el desempeño de la organización	Nota 5
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	18
4.8 Declaración, misión, valores, códigos de ética y el estado de su implementación	5, Cap. 5
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	18
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS	
4.11 Principio de precaución	94 - 99
4.12 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados en la comunidad	94 - 99, Cap. 8
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca la organización y grado de implicación	24
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Cap. 7
4.15 Procedimiento para la definición de los grupos de interés	71
4.16 Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés	71
4.17 Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés	N/A
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
EC1 (P) Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	59
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	94 - 99
EC4 (P) Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Nota 6

EC5 (A) Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	77
EC6 (P) Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales	N/D
EC7 (P) Procedimiento para la contratación y proporción de altos directivos locales	74
EC8 (P) Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	82 - 94
EC9 (A) Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos	N/D
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/A
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/A
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía	88, Cap. 8
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía	88, Cap. 8
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	Cap. 8
EN15 (A) Número de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas 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/D
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	N/D
EN20 (P) NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	N/D
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) Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	N/A
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos	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	88 - 89
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 7
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos, 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 ÉTICA EN EL TRABAJO	
LA1 (P) Desglose de empleados por tipo empleo, contrato y región	73
LA2 (P) Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	73
LA3 (A) Beneficios para empleados con jornada completa que no se otorgan a empleados a medio tiempo o temporarios	Nota 8
LA4 (P) Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Nota 9
LA5 (P) Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	Nota 16
LA6 (A) Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud	Nota 19
LA7 (P) Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y Número de víctimas mortales, por región	N/D
LA8 (P) Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación de enfermedades graves	78
LA9 (A) Asuntos de salud y seg. cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	N/A
LA10 (P) Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	77 - 78
LA11 (A) Programa de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores	77 - 78
LA12 (A) Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	74
LA13 (P) Composición de Directorio y plantilla, por sexo, edad, pertenencia minoría	18, 73, 75 - 76
LA14 (P) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional	75
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	
HR1 (P) Porcentaje y Número total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	N/D
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, incluyendo colaboradores formados	97
HR4 (P) Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Nota 10
HR5 (P) Actividades contra la libertad de asociación y medidas que respalden estos derechos	Nota 9
HR6 (P) Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas para contribuir su eliminación	Nota 11
HR7 (P) Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas para contribuir su eliminación	Nota 11
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad formado en derechos humanos	N/D
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas N/A	Nota 12
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	
SO1 (P) Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en las comunidades	94 - 99

SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción	Cap. 6
SO3 (P) Porcentaje empleados formados en anticorrupción	Cap. 6
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Cap. 6
S05 (P) Posición en las políticas públicas, participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Nota 13
S06 (A) Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Nota 14
S07 (A) Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	N/A
S08 (P) Valor monetario de sanciones, multas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes	Nota 7
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO	
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes	Cap. 3
PR2 (A) Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación y códigos voluntarios	Cap. 3
PR3 (P) Procedimiento para la información y etiquetado de productos y servicios	Cap. 3
PR4 (A) Número total de incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Cap. 3
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente	Cap. 3
PR6 (P) Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing	90 - 91
PR7 (A) Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	Nota 7
PR8 (A) Número total de reclamaciones con el respecto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Nota 7
PR9 (P) Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y el uso de productos y servicios	Nota 7
SUPLEMENTO SECTORIAL	
INDICADORES AMBIENTALES Y SOCIALES	
FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales aplicados en las líneas de negocio	88
FS2 Procesos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	88 - 89
FS3 Procesos de monitoreo a clientes en la implementación y cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos	89
FS4 Procesos para mejorar las competencias de los empleados para implementar políticas y procedimientos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	77 - 78
FS5 Interacciones con clientes/sociedades donde se tiene participación/ socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	N/A
FS6 Porcentaje del total de clientes por región, tamaño y sector	Cap. 2 y Cap. 3
FS7 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios sociales en las líneas de negocio.	N/D
FS8 Valor monetario total de los productos y servicios diseñados para crear beneficios ambientales en las líneas de negocio.	N/D
FS9 Alcance y frecuencia de las auditorías que evalúan políticas y procedimientos de gestión de riesgos ambientales y sociales	89

FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la empresa con las cuales se haya interactuado en temas ambientales y sociales	89
FS11 Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo	N/A
FS12 Políticas de voto en temas medioambientales y sociales en las participaciones accionarias sobre las que la organización informante posee derecho o recomendación de voto	N/A
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente desfavorecidas.	Cap. 2
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso de personas desfavorecidas a los servicios financieros	Cap. 2, 88
FS15 Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros	86
FS16 Iniciativas para realizar la educación financiera por tipo de beneficiario	87

Notas:

- Nota 1** 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 2011
- Nota 2** En algunos puntos existe limitación en el alcance, según el GRI, debido a que no aplican por la naturaleza de operaciones de una entidad financiera.
- Nota 3** En el ejercicio no han surgido aspectos que puedan afectar la comparación informativa.
- Nota 4** No ha habido cambios significativos respecto a la información de períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria, ni reexpresión de información de memorias anteriores.
- Nota 5** No existe vínculo entre la retribución de los directores y el desempeño de la organización, sin embargo, los ejecutivos al igual que el resto de los trabajadores tienen bonos adicionales ligados al desempeño de la entidad.
- Nota 6** **Banco FIE** no recibe ninguna ayuda económica de ningún gobierno.
- Nota 7** 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 8** Se tiene previsto otorgar los mismos beneficios a empleados a jornada parcial que los que tienen jornada completa, salvo el salario que será proporcional al tiempo trabajado.
- Nota 9** Pese a que no se ha realizado ninguna acción para no admitir la libertad de asociación, no se han conformado sindicatos al seno de la organización.
- Nota 10** No se registraron incidentes por discriminación.
- Nota 11** Por la actividad que desarrolla **Banco FIE**, no existen actividades que impliquen el trabajo forzoso o trabajo infantil, sin embargo, es un aspecto que se está empezando a evaluar en los clientes de crédito.

Nota 12 No se registraron incidentes relacionados con violaciones de los derechos humanos de los indígenas.

Nota 13 A través de ASOFIN se participa en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying.

Nota 14 La entidad no realiza aportes a partidos políticos u organismos relacionados.

Nota 15 El ciclo de presentación de memorias es anual y la fecha de la memoria anterior más reciente es con información al 31 de diciembre de 2010.

Nota 16 Son los establecidos por la legislación boliviana.

Nota 17 Los indicadores expuestos en la memoria fueron obtenidos en base a la información de los Estados Financieros y otra no contenida en los mismos que puede ser verificada.

Nota 18 El Presidente del Directorio no tiene funciones ejecutivas.

Nota 19 Todo el personal está representado en comités de seguridad y salud.

OFICINAS BANCO FIE S.A.

LA PAZ

Oficina Central/Sucursal San Pedro
Calle General González No. 1272
Teléfono 2485222

Agencias

El Tejar
Miraflores
Zona Sur
Villa Copacabana
Villa Fátima
Camacho
Gran Poder
Plaza Eguino
Cota Cota
Buenos Aires
Sopocachi
Tembladerani
San Miguel
La Portada
Chasquipampa
Periférica
Pampahasi
Vino Tinto
Pérez Velasco
Caranavi
Coroico
Palos Blancos
Chulumani

Ventanillas de Cobranza

Cementerio
Terminal de Buses
Subalcaldía San Antonio

Oficinas Externas

KETAL Calacoto
KETAL Irpavi
KETAL Sopocachi
KETAL Miraflores
Ex banco del Estado

Oficina Ferial
Coripata

EL ALTO

Oficina Regional/Agencia Terminal
Calle Ewaldos del Paraguay No. 1962
Zona Villa Bolívar "A"
Teléfono 2811825

Agencias

La Ceja
16 de Julio
Pacajes
Río Seco
Senkata
Viacha
Satélite
Ballivián
Villa Adela
Terminal
Desaguadero
12 de Octubre
Horizontes
Panamericana
Villa Esperanza
Nuevo Amanecer
Ventilla
Libertad
Villa Yunguyo
Romero Pampa
Patacamaya
Achacachi

Ventanilla de Cobranza
Prefectura Departamental

Oficina Externa
Rodolfo Palenque

SANTA CRUZ

Sucursal La Ramada

Calle José Salvatierra No.37
2do. Anillo UV-009, Mza-04
Teléfono 3541894

Agencias

Plan 3.000
Pampa de la Isla
Santos Dumont
Mutualista
Villa 1ro. de Mayo
Los Pozos
Casco Viejo
Alto San Pedro
Los Lotes
Mercado Abasto
Los Pocitos
Mercado Ferretero
Kilómetro 6
Belén
El Torno
Camiri
Montero
Yapacani
San Julián
Puerto Suárez
Warnes
San Ignacio
Guarayos

Ventanilla de Cobranza

SYO

Oficinas Externas

Arroyo Concepción
Ferreteros

BENI

Agencias

Trinidad

Calle La Paz No. 75, entre Joaquín de la Sierra y Pedro de la Rocha
Teléfono 4652578

Pompeya

Riberalta

Rurrenabaque

PANDO

Agencias

Cobija

Av. 9 de Febrero esq. calle Antofagasta s/n, frente estadio Roberto Jordán Cuéllar
Teléfono 8424019

27 de Mayo

TARIJA

Sucursal Tarija

Calle Ingavi No. 259, Zona Central
Teléfono 6113635

Agencias

Guadalquivir
Luis de Fuentes
La Tablada
Bermejo
Villamontes
Yacuiba
Gran Chaco
Valle de Concepción
San Lorenzo

Ventanilla de Cobranza

Daniel Campos

POTOSÍ

Sucursal Potosí

Plaza 10 de Noviembre, Edif. Club Internacional
Teléfono 6223275

Agencias

San Roque
Cerro de Plata
Llallagua
Uyuni
Tupiza
Villazón
Betanzos
Cotagaita

Oficinas Externas

San Agustín
Las Delicias
Universitaria

ORURO

Sucursal Oruro

Calle La Plata No. 6144,
entre Bolívar y Sucre
Teléfono 5250095

Agencias

Bolívar
Pagador

Oficina Externa

6 de Octubre

COCHABAMBA

Sucursal Cochabamba

Calle Nataniel Aguirre No. 645,
entre Uruguay y Ladislao Cabrera
Teléfono 4220084

Agencias

Cala Cala
Kanata
San Martín
Tamborada
Alalay
Jordán
Heroínas
Cruce Taquiña

Chimoré
Ivirgarzama
Sacaba
Quillacollo
Colcapirhua
Vinto

Ventanillas de Cobranza

Alcaldía Central
Pasaje Sucre

CHUQUISACA

Sucursal Sucre

Calle Ostria Reyes No. 774, Zona Mercado Campesino
Teléfono 6442700

Agencias

25 de Mayo
Mesa Verde
Monteagudo
Camargo



Información Institucional

Nombre:	Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.
Nombre Comercial:	Banco FIE S.A.
Representante Legal:	Gerente General – Elizabeth Nava Salinas
Sede Oficina Nacional:	Calle General González N° 1272. Zona San Pedro. La Paz - Bolivia
Teléfono/Fax:	(591-2) 2485222
Página web:	www.bancofie.com.bo



Esta memoria se realizó en papel certificado de áreas protegidas y se utilizaron tintas 100 por ciento naturales de alta pigmentación.