

A photograph of two women working in a field. They are wearing hats and traditional clothing, and are using tools to work the soil. The field is filled with green plants and yellow flowers. The background shows a line of trees under a clear blue sky.

Balance Social

2016

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD



Banco Fie
¡eres tú!

*Balance
Social*

2016

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD



Contenido

Pág. 9



1

ACERCA DEL REPORTE

Pág. 13



2

ASÍ SOMOS

Nuestra filosofía

Breve reseña histórica

Organización y estructura

Cobertura

Canales de atención, productos y servicios

Asociaciones y adhesiones

Premios y reconocimientos

Pág. 25



3

ASÍ HACEMOS

Gobierno Corporativo

Gestión ética

Gestión de RSE y relacionamiento con los grupos de interés

Calificación de desempeño y responsabilidad social

Medición del cumplimiento de la Misión

Pág. 41



4

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Enfoque de Gestión

Principales resultados

Calificaciones de desempeño financiero

Gestión integral de riesgo

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

Pág. 49



5

DESEMPEÑO SOCIAL

Nuestros trabajadores/as

Nuestra clientela

Nuestra comunidad

Pág. 87



6

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Enfoque de gestión

Financiamiento responsable al sector agropecuario

Enfoque de riesgo climático

Productos con impacto ambiental

Programas con impacto ambiental

Medición de la huella de carbono

Pág. 97



7

REPORTES AL PACTO GLOBAL Y GRI

Carta de la Presidente del Directorio

“ Compartimos con ustedes nuestro Balance Social 2016 que resume una trayectoria de trabajo enfocada a la inclusión financiera y la generación de valor para nuestros grupos de interés”



A nuestros grupos de interés

Compartimos con ustedes nuestro Balance Social 2016 que resume una trayectoria de trabajo enfocada en la inclusión financiera y la generación de valor para nuestros grupos de interés.

FIE nace hace 31 años con un propósito: brindar acceso a servicios financieros a cientos de miles de bolivianos/as que por la precariedad de sus actividades económicas se encontraban excluidos/as. Bolivia es hoy reconocida en el mundo por el éxito de las microfinanzas y porque el acceso al microcrédito individual, del cual FIE es pionero, ha sido parte de una gran transformación en nuestro país y la región. En la actualidad, los escenarios son distintos y nos exigen afrontar nuevos desafíos como la inclusión tecnológica de la clientela y el acceso a servicios ampliados que permitan cubrir otras necesidades para el desarrollo integral de la población.

Por ello, además de ser un referente en la atención de servicios de microfinanzas, buscamos ser un referente de empresa en los nuevos tiempos que vive el país, reinventándonos para seguir promoviendo la inclusión financiera y ser un verdadero ejemplo de banca inclusiva, social y comprometida con el desarrollo de Bolivia.

En este camino, la profundización de nuestro desempeño social y la integración formal de la responsabilidad social en la gestión se mantienen como una prioridad en la estrategia de banco múltiple.

Destacamos nuestro trabajo enfocado en el desarrollo del sector productivo y agropecuario. Al cierre de gestión la cartera dirigida al sector productivo supera el 40% de la cartera total con 537.6 millones de dólares y la cartera agropecuaria alcanza el 15% sobre la cartera total. La entidad superó en 8% la meta gubernamental definida para 2016 en cuanto a la composición de cartera dirigida a vivienda de interés social y al sector productivo, evidenciando su trabajo comprometido en favor de los sectores estratégicos, que contribuyen de forma efectiva al crecimiento y dinámica de la economía real del país.

En el relacionamiento con la comunidad, resalta nuestro trabajo promoviendo la educación financiera, que introdujo innovadoras estrategias educativas para alcanzar más de 50,000 personas capacitadas en la gestión, la gran mayoría jóvenes y mujeres. El programa obtuvo la calificación de “excelente” por parte del ente regulador.

En el ámbito interno, destacamos la consolidación de nuestra cultura organizacional con el lanzamiento de la **Comunidad FIE**, un concepto que encierra nuestros pilares estratégicos en una dimensión transversal que llega a todos/as los/as trabajadores/as y unifica el espíritu de compromiso y trabajo en **Banco FIE**.

También replanteamos el enfoque de gestión, formalizando nuestras prácticas de diálogo con los grupos de interés e integrándolas en la gestión estratégica de la organización desde cada una de las áreas involucradas. De igual forma, y en atención a las demandas de nuestros Accionistas, la entidad implementó la primera experiencia de medición del alcance de la Misión, una práctica que nos permite validar nuestra orientación estratégica y esfuerzos institucionales hacia el norte establecido en el proceso de planificación estratégica.

Nuestro enfoque nos lleva a ser una organización responsable en todos los ámbitos de acción, con la orientación clara en cuanto a nuestra razón de ser: **la inclusión financiera** y la forma de hacer: **la generación de valor para nuestros grupos de interés**. En este proceso continuo e inagotable manifestamos nuestra satisfacción con los resultados obtenidos, porque más allá de las coyunturas, sabemos que nuestra mayor virtud es que **somos lo que decimos**.

Atentamente.

Ximena Behoteguy

PRESIDENTA DE DIRECTORIO

“ Avanzamos hacia el futuro como un ejemplo de banca inclusiva, social y comprometida con el desarrollo de Bolivia”

Carta del Gerente General

“Nuestros logros en 2016 son el resultado del trabajo comprometido de nuestro capital humano, uno de los pilares de **Banco FIE** junto a la RSE, la gestión de riesgos, la ética y la calidad”



A nuestros grupos de interés

La consigna de trabajo durante la gestión estuvo orientada hacia la construcción de un banco múltiple, moderno, inclusivo y sustentable, y es lo que exponemos a ustedes en el presente reporte.

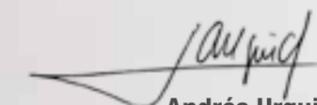
En 2016 se afianzó la organización bajo el nuevo modelo de negocio que distribuye el trabajo en unidades denominadas bancas Micro, PyME y Empresarial, y busca brindar una atención personalizada, basada en las necesidades de cada segmento. Es así que en la gestión se priorizó la inversión y desarrollo de una renovada plataforma tecnológica que permita incorporar la innovación y la multicanalidad como ejes centrales de la estrategia de banca múltiple.

A través de nuestra nueva plataforma buscamos diseñar productos, servicios y canales que respondan a las necesidades de la clientela y acompañen las nuevas tendencias de relacionamiento con las comunidades donde tenemos presencia, incorporando elementos que promuevan su inclusión financiera a través de la tecnología. Un aspecto central en este propósito es incorporar beneficios tangibles para la población en zonas rurales, donde se ubica el 33% de nuestra red de agencias.

Nuestra mirada al futuro se centra en optimizar las capacidades tecnológicas de la organización para lograr una atención integral de las necesidades de la clientela de la microempresa y del sector productivo, mejorar y ampliar la generación de otros servicios complementarios a los financieros y atender eficientemente a otros segmentos de la población, ampliando nuestro alcance.

Seguiremos enfocados en alcanzar nuestra misión, buscando siempre destacar como un banco inclusivo, ético y comprometido con el desarrollo productivo del país, y para ello seguiremos reforzando nuestra gestión de responsabilidad social, integrándola en la gestión del negocio y reflejándola en todos los ámbitos de actuación de **Banco FIE** con sus grupos de interés.

Nuestros logros en 2016 son el resultado del trabajo comprometido de nuestro capital humano, uno de los pilares de **Banco FIE** junto a la RSE, la gestión de riesgos, la ética y la calidad. De forma unificada estos cinco elementos dan forma a nuestra cultura y nos permiten enfrentar con confianza los desafíos por venir.


Andrés Urquidi
GERENTE GENERAL

Principales logros 2016

52%

Incremento en ingresos por inversiones y

25%

Incremento en otros ingresos operativos

51,838

participantes del Programa de Educación Financiera

12%

Crecimiento de cartera

31.25%

Crecimiento de cartera productiva

40.4%

Crecimiento de cartera agropecuaria

29%

Crecimiento de Ahorros del público

Desarrollo de la estrategia corporativa hacia una banca múltiple 2016 - 2020

Fortalecimiento de la Cultura a través del Lanzamiento de la Comunidad FIE

Importante avance en el desarrollo de la nueva plataforma de Core Bancario

Fortalecimiento de la nueva estructura organizacional

Avances en la implementación del nuevo Modelo de Negocios con la incorporación de las bancas especializadas

Desarrollo de la metodología de medición del cumplimiento de la Misión Institucional y de la práctica de relacionamiento con los grupos de interés.

Fortalecimiento de la gestión integral de riesgos.

Antes de leer este reporte

El Balance Social 2016, Reporte Integrado de Sostenibilidad de **Banco FIE** incluye la información relevante de la gestión, reflejando las prioridades e impactos de la organización en el contexto económico, social y ambiental.

Para su elaboración, este reporte sigue los lineamientos de política interna, acoge la Guía G4 del Global Reporting Initiative y constituye un documento anexo al Informe de RSE, de acuerdo a normativa. Tiene una periodicidad anual y el último reporte emitido fue el Balance Social 2015.

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

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



Acerca del Reporte

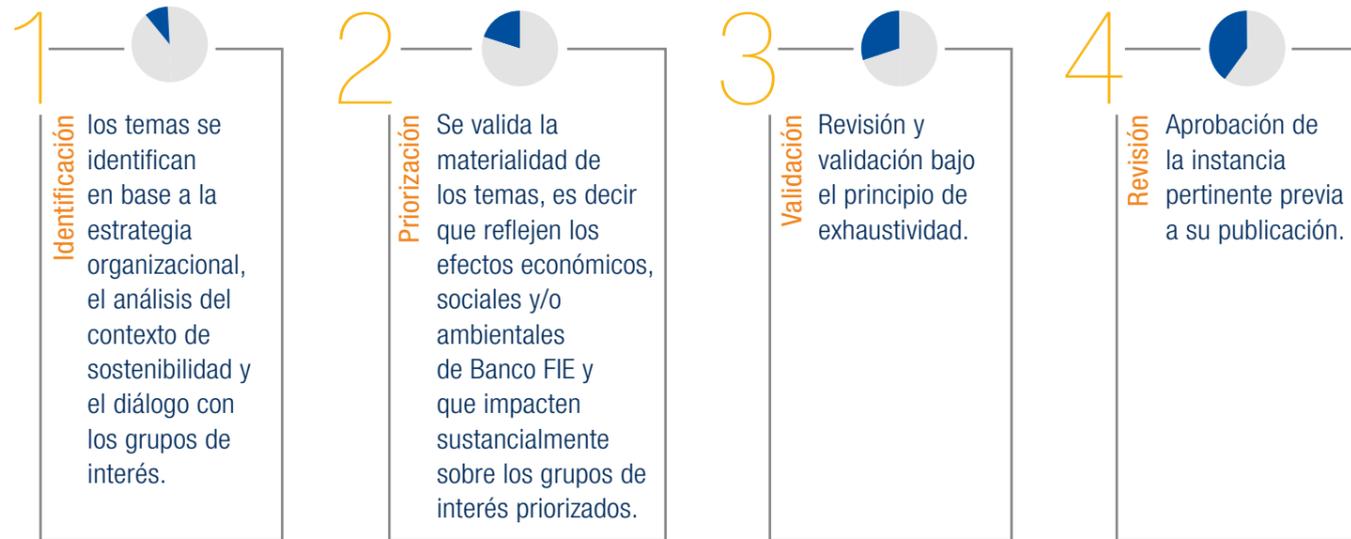


Acerca del Reporte

Para la definición de los temas estratégicos incluidos en este reporte, se llevó adelante una evaluación de materialidad que permitió determinar los tópicos materiales y su cobertura en el contexto del relacionamiento y la práctica de diálogo con los grupos de interés.

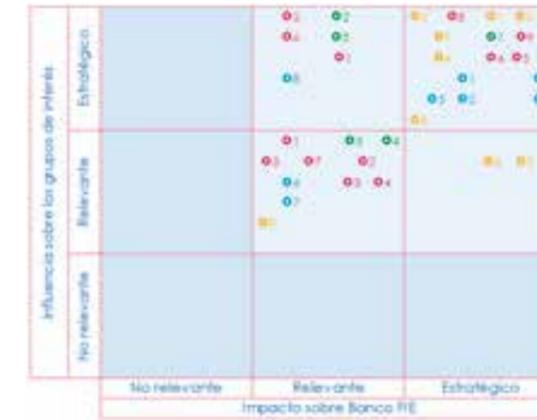
El proceso de definición de los tópicos materiales es liderado por la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, desarrollado por las gerencias nacionales (grupo de expertos), validado por la Gerencia General y aprobado en Directorio.

Proceso de elaboración de reporte



Para la definición de contenidos, se siguieron las siguientes etapas: identificar, priorizar, validar y revisar los tópicos más relevantes para los distintos grupos de interés. Se identificaron 35 temas o aspectos materiales los cuales fueron plasmados en la matriz de materialidad como tópicos relevantes, evidenciando el compromiso con la transparencia hacia todos los públicos de **Banco FIE**.

Matriz de influencia



Asuntos identificados y materializados

Ref	Aspecto relevante	Cobertura del Aspecto		Grupos de interés										Sección
		Interna	Externa	INTERNOS					EXTERNOS					
				A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	
DIMENSIÓN ECONÓMICA														
01	Banca múltiple	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	Pág 3-5/42
02	Crecimiento de cartera y sectores priorizados*	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,2
03	Crecimiento de captaciones	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,2
04	Tasas de interés	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,2
05	Calidad y cobertura de cartera	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,2
06	Indicadores financieros	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,2
07	Rentabilidad y reinversión de utilidades	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,2
08	Gestión de riesgo	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,3/4,4
09	Distribución de Ingresos por GI	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	4,5
GI PRIORIZADOS - DIMENSIÓN SOCIAL														
TRABAJADORES														
10	Equidad de género	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,3
11	Permanencia en el empleo	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,3
12	Oportunidades para jóvenes	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,3
13	Remuneración y compensaciones	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,6
14	Capacitación y desarrollo	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,4
15	Cultura - Comunidad FIE	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,2
16	Participación de trabajadores	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,1
17	Desempeño	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,1,5
18	Gestión ética	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	3,2
CONDICIONES LABORALES FINANCIERAS														
19	Inclusión financiera	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,2
20	Financiamiento micro	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,2
21	Financiamiento productivo y agropecuario	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,2
22	Servicios financieros rurales	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,2
23	Servicio y protección al cliente	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,4
24	Productos sociales	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,5
25	Exclusión de actividades y ficha socioambiental	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,8/5,2,7
26	Cientes en situación de pobreza	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,8
COMUNIDAD														
27	Lineas de acción con la comunidad	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,3,2
28	Programas de educación	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,3,1
29	Programas con la microempresa	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,3,3
30	Otros programas de inversión social	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,3,3
DIMENSIÓN AMBIENTAL														
31	Seguridad alimentaria	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	5,2,2/6,2
32	Programas de apoyo al medio ambiente	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	6,5
33	Enfoque de gestión de riesgo climático	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	6,3
34	Condicionamiento y acción	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	6,5
35	Huella de carbono	☑	☑	A	D	AG	T	CL	CD	P	F	R	CP	6,6

REFERENCIAS

- A = Accionistas
- D = Directorio
- AG = Alta Gerencia
- T = Trabajadores/as
- CL = Clientes
- CD = Comunidad
- P = Proveedores
- F = Financiadores
- R = Entidades Regulatoras
- CP = Competencia

* En la agenda pública



Así somos

Perfil de Banco FIE



Así somos

Perfil de Banco FIE

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

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

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

2.1 / Nuestra filosofía

La filosofía corporativa de **Banco FIE** se encuentra enmarcada en su visión, misión y valores organizacionales e impulsa procesos transversales a toda la organización sobre la base de la responsabilidad social empresarial, la gestión integral de riesgos, la ética, el protagonismo de las personas y la calidad de su servicio.

Visión

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

Misión

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

Valores

Para **Banco FIE**, sus valores éticos son la guía en su quehacer diario y fueron elegidos por considerar que son los que identifican su modo de ser y actuar.

Con el paso de los años, la **Cultura FIE** se ha constituido en el activo de mayor valor y se encuentra reflejada en los siguientes valores:

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 aceptando las diferencias.

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

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

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

2.2 / Breve reseña histórica

El Centro de Fomento a Iniciativas Económicas ONG FIE, inició su trabajo en 1985, siendo la entidad pionera en Bolivia en la otorgación del microcrédito individual con la aplicación de una tecnología propia. Su propósito fue apoyar el desarrollo de pequeñas unidades productivas de familias de escasos recursos económicos y excluidas del sistema financiero tradicional.

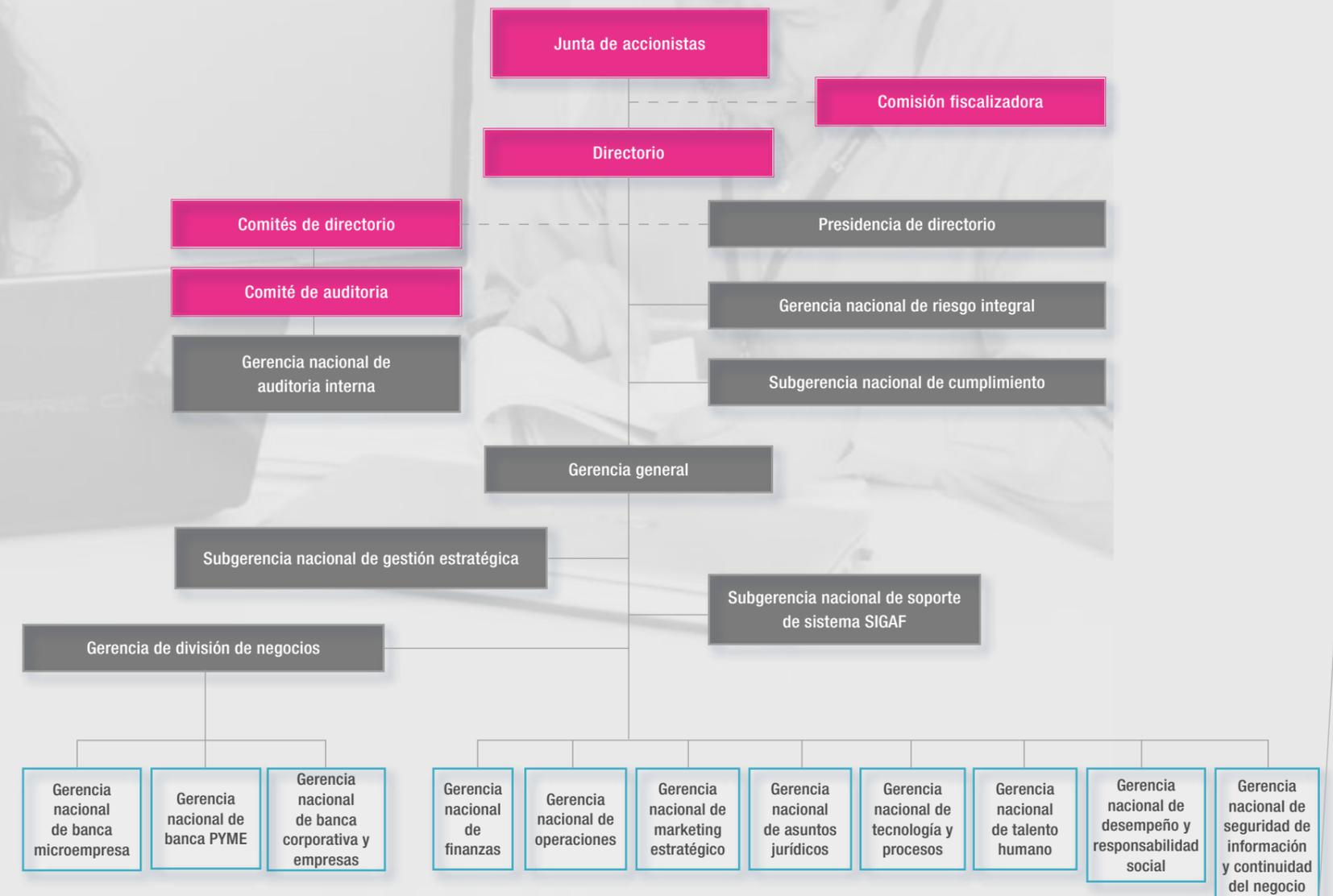
En 1998 creó el FFP FIE, y en 2010 se convirtió en Banco. Actualmente es un Banco Múltiple que preserva su identidad, esencia y filosofía con las que nació hace más de 31 años. Es un referente de banca inclusiva y social, que prioriza su atención hacia sectores de la población boliviana con mayores necesidades, brindando un servicio de calidad y transparencia, apoyando las actividades económicas de bolivianos y bolivianas, y generando confianza, credibilidad y respeto.

2.3 / Organización y estructura

Con el fin de coadyuvar al cumplimiento de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos del Banco, así como a los objetivos y proyecciones de cada área organizacional, la estructura fue ajustada en un proceso de acompañamiento a la consolidación de la entidad como banco múltiple.

Organigrama General de Banco FIE

Al 31 de diciembre de 2016

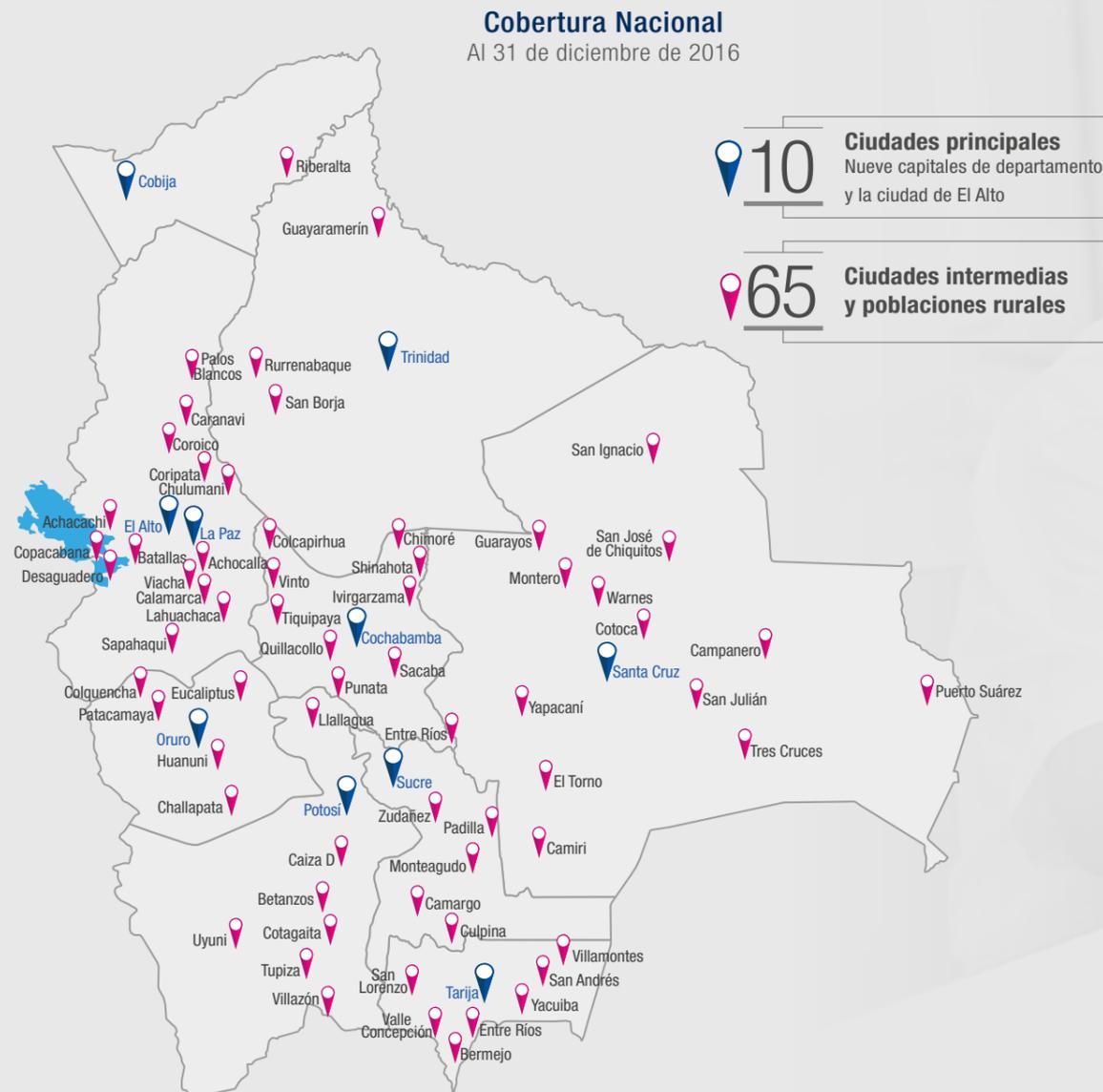


2.4 / Cobertura

A diciembre de 2016, Banco FIE tiene **150** sucursales y agencias, de las cuales el **49%** se encuentra en zonas periurbanas y rurales.

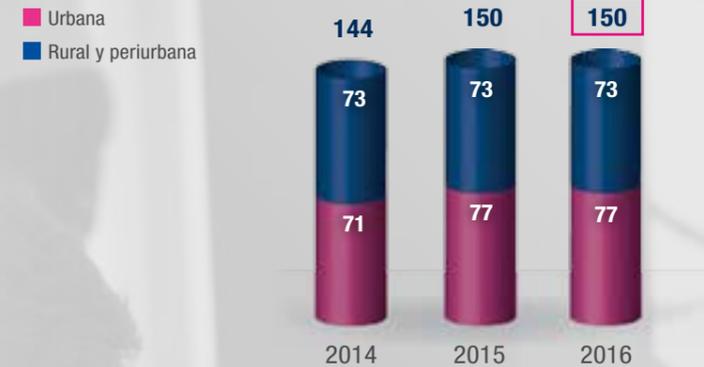
La entidad opera a través de ocho regionales, siendo una de las entidades financieras de mayor cobertura en Bolivia, con presencia en los nueve departamentos de Bolivia. La Oficina Nacional se encuentra ubicada en la ciudad de La Paz.

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



Evolución del número de sucursales y agencias

Al 31 de diciembre de 2016



150
Sucursales y agencias

102
Oficinas externas, feriales y ventanillas de cobranza

126
Cajeros automáticos

2.5 / Canales de atención, productos y servicios

2.5.1 Canales

Banco FIE ofrece un servicio multicanal, con enfoque en lograr no solo una amplia cobertura a través de puntos de atención financieros (PAF), sino mejorando su plataforma tecnológica para impulsar una mayor cobertura remota. Al cierre de 2016 tiene 379 puntos de atención en todo el país, con 1 oficina central, 8 sucursales, 142 agencias, 18 oficinas externas, 2 oficinas feriales y 82 ventanillas de cobranza.

Adicionalmente, ofrece una red propia de 126 cajeros automáticos, banca por internet y el servicio de contact center para lograr un mayor alcance de los públicos atendidos.



Red de Cajeros Automáticos

Red de 126 Cajeros Automáticos con cobertura nacional



Página Web

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



FIE Net

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



Fie Responde - Contact Center

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

2.5.2 Productos



Productos de crédito

Microcrédito
Crédito empresarial
Crédito PyME
Crédito DPF
Crédito de Consumo.
Crédito de vivienda
Crédito de Vivienda de Interés Social
Líneas de crédito
Crédito Nuevos Emprendimientos
Crédito agropecuario
Crédito a la cadena productiva
Crédito Ambiental
Crédito Educativo
Boletas de garantía
Garantía a primer requerimiento

Productos de captaciones

Cuenta de ahorro
Depósito a Plazo Fijo
Cuenta "Ahorro programado"
Cuenta "La Rendidora"
Cuenta infantil "Mi Cajita de Ahorro"
Cuenta "Peso a Peso"
Cuenta Libre – Banca joven
Caja de Ahorro Jurídica
Caja de Ahorro Conta Livre.

Productos complementarios

Seguro de desgravamen
Seguro Vida Familia
Tarjeta de débito FIE 24 horas

2.5.3 Servicios

Cobranza de servicios básicos (electricidad, agua, gas) y de telefonía, datos y cable

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

Recaudación de impuestos nacionales y municipales

Recepción de pagos y recaudaciones bajo convenio (universidades, colegios, empresas comerciales, SEGIP, otros)

Servicio de pago de la Renta Dignidad

Cash Advance FIE. Adelantos de efectivo con tarjeta de crédito

Compra y venta de divisas.

Tercerización de cajeros

2.6 / Asociaciones y adhesiones

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



Alianza Global de una Banca con Valores (GABV): es una red independiente de 22 bancos de varios continentes, dirige su financiamiento al desarrollo sostenible de la población carente de servicios, comunidades y medio ambiente.



Red Pacto Global Bolivia

Pacto Global de las Naciones Unidas: actualmente es la iniciativa de ciudadanía corporativa más importante del mundo. Sus integrantes establecen un compromiso con los objetivos de desarrollo sostenido y comparten la convicción de que las prácticas empresariales, basadas en principios universales, contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente.



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





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



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



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

2.7 / Premios y reconocimientos

En el 2016 recibimos importantes reconocimientos por nuestro trabajo, reputación, responsabilidad social y gobierno corporativo:

Mejor banco de microcrédito en Tarija, Cochabamba, La Paz, Oruro y Pando, y mejor banco para prestarse en La Paz en el Ranking de Marcas 2016 del Semanario Bolivian Business.

Somos una de las 100 empresas en Bolivia con mejor reputación, más responsables y con mejor gobierno corporativo del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa- Merco 2016.

Plaqueta de reconocimiento de la Revista América Economía, por estar entre los 250 bancos más grandes de América Latina, ocupando el puesto 210 a nivel continental y el 8 en Bolivia.

Premio a la Excelencia Empresarial Paul Harris 2016, por nuestra importante contribución al desarrollo de la sociedad a través del compromiso expresado en las políticas y programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).





Así hacemos

Nuestro enfoque de trabajo.



Así hacemos

Nuestro enfoque de trabajo.

3.1 / Gobierno Corporativo

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

La entidad establece su modelo de gestión de gobierno corporativo de acuerdo a principios, valores y buenas prácticas que permitan conducir la organización bajo un enfoque de gestión integral de riesgos, control interno y de gestión ética, orientado al cumplimiento de la visión y misión social de Banco FIE.

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

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



ACCIONISTAS

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



DIRECTORIO

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



ALTA GERENCIA

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



ÓRGANOS DE CONTROL

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

El Manual de Políticas y Normas de RSE define los parámetros de relacionamiento con el resto de sus grupos de interés. El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia que tiene entre sus competencias conocer, evaluar y dirimir las controversias e incumplimientos al marco formal de la entidad, que se generen a nivel de Accionistas, Directorio y Alta Gerencia. El Código de Gobierno Corporativo establece los mecanismos encaminados a administrar y/o solucionar los posibles conflictos de interés al interior de la organización.

3.1.1 Accionistas

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

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

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





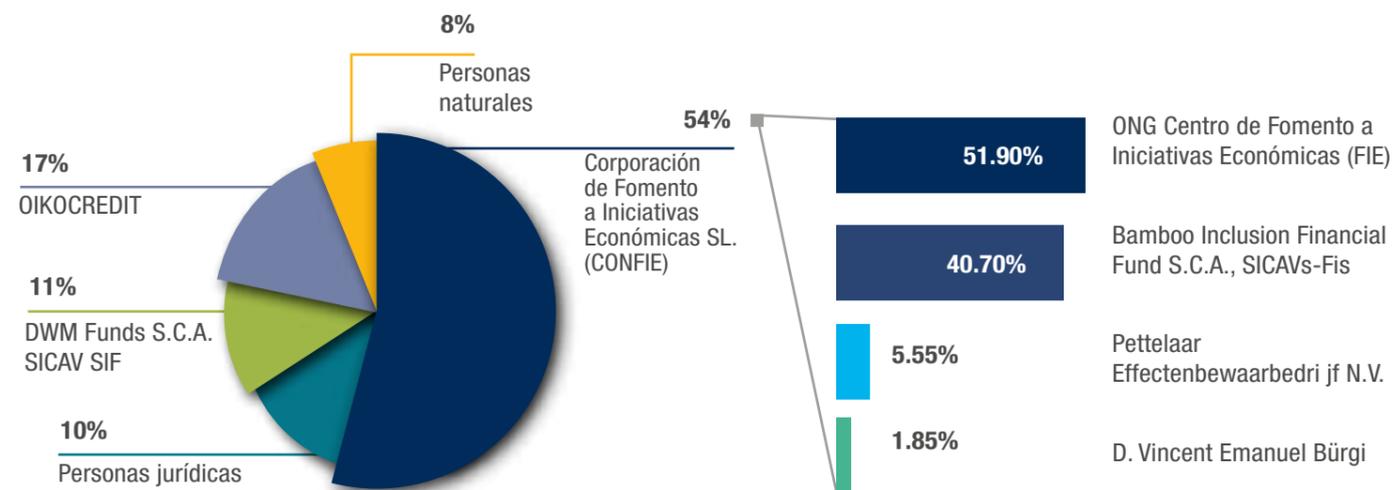
Composición accionaria

Al 31 de Diciembre de 2016

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	54.18%
OIKOCREDIT	16.57%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.81%
CPP Incofin c.v.s.o.	5.77%
Raúl Adler Kavlin	3.14%
Fundación PROFIN	3.13%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Erica Ruck Uriburu Crespo	1.24%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.97%
Peter Brunhart Frick	0.93%
Peter Brunhart Gassner	0.80%
Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.22%
Fundación Walter Berta	0.20%
Roland Brunhart Pfiffner	0.08%
Héctor Gallardo Rivas	0.01%
TOTAL	100%

Composición accionaria con detalle de la composición de CONFIE

Al 31 de diciembre de 2016



3.1.2 Directorio

El Directorio de **Banco FIE** esta conformado por siete directores y dos síndicos titulares –uno representa a las mayorías y otro a las minorías. Cada Director/a y Síndico/a titular tiene su respectivo suplente. El Directorio está compuesto por personas representativas de la estructura del accionariado en el capital social. El 71.4% de sus integrantes es mujer.

El Directorio tiene entre sus principales funciones, el control y la definición de lineamientos estratégicos relacionados con el desempeño económico, social y ambiental de la entidad, y en ningún caso sus integrantes asumen funciones ejecutivas. Los/as directores/as participan en los comités especializados que apoyan a Directorio en el análisis de temas específicos puestos a su consideración. El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia delegada por Directorio para tratar en profundidad los temas relativos a la RSE.

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

71.4%
mujeres integrantes
del Directorio



Composición de Directorio

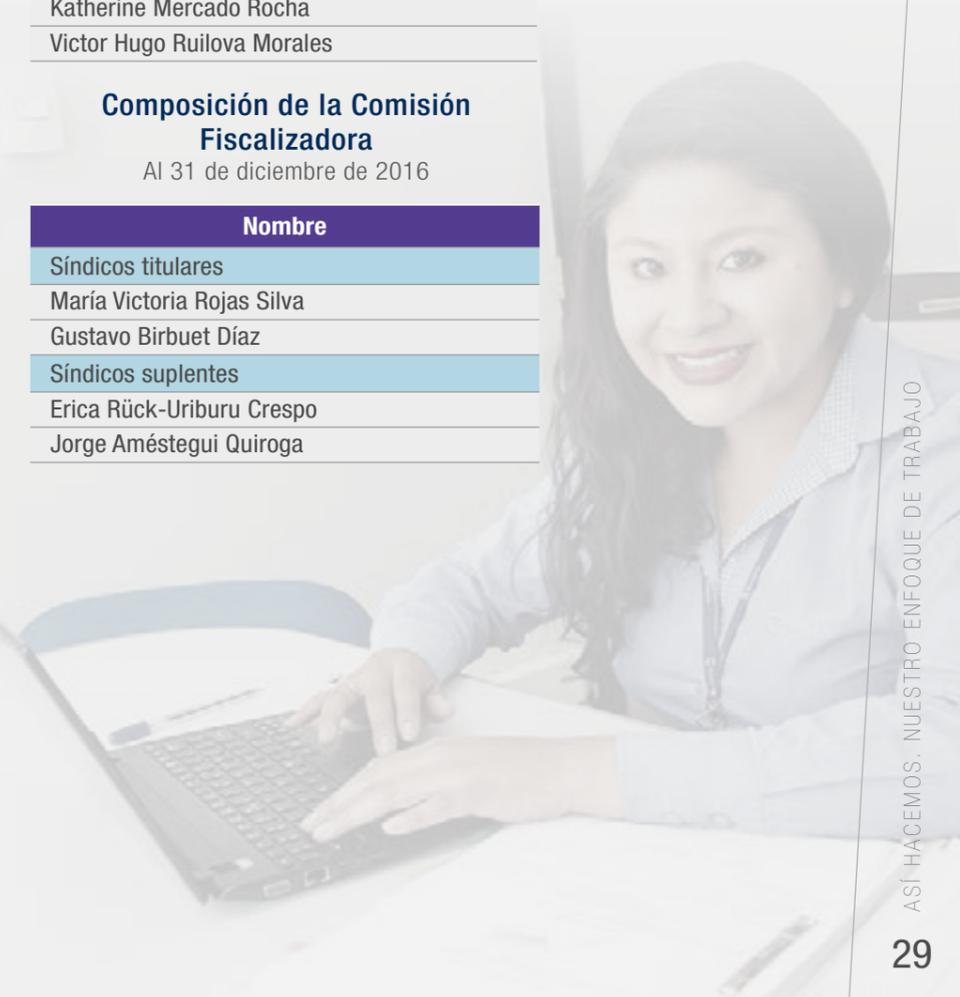
Al 31 de diciembre de 2016

Nombre	Cargo
Directorio titular	
Ximena Behoteguy Terrazas	Presidente
Ricardo Villavicencio Núñez	Vicepresidente
Noelia Romao Grissi	Secretaria
Marisol Fernández Capriles	
Ivonne Quintela León	
Mery Solares Derpic	
Ramiro Cáceres Nina	
Directorio suplente	
David Dewez Nina	
Bernhard Jakob Eikenberg	
Martín Iturry Peters	
María Teresa Ostría Gumucio	
Katherine Mercado Rocha	
Victor Hugo Ruilova Morales	

Composición de la Comisión Fiscalizadora

Al 31 de diciembre de 2016

Nombre	
Síndicos titulares	
María Victoria Rojas Silva	
Gustavo Birbuet Díaz	
Síndicos suplentes	
Erica Rück-Uriburu Crespo	
Jorge Améstegui Quiroga	



3.1.3 Alta Gerencia

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la planta ejecutiva de **Banco FIE** conduce la organización hacia la consecución de la Misión. El 100% de los cargos de la Alta Gerencia es ocupado por profesionales bolivianos y el 85% ejercen sus funciones en su ciudad de origen. El 26% de la Alta Gerencia es mujer y el 17.4% tiene hasta 40 años.

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

Composición de la Alta Gerencia

Al 31 de diciembre de 2016

Nombre	Cargo
Oficina Nacional	
Andres Urquidi Selich	Gerente General
Rene Calvo Sainz	Gerente de División de Negocios
Oscar Vedia Villegas	Gerente Nacional de Banca Microempresa
Nicolás Urioste Orias	Gerente Nacional de Banca PYME
Cecilia Pereyra Foianini	Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas
Mauricio Blacutt Blanco	Gerente Nacional de Operaciones
Fernando López Arana	Gerente Nacional de Finanzas
Horacio Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Rafael Palma Siles	Gerente Nacional de Tecnología y Procesos
Lourdes Peredo Quiroga	Gerente Nacional de Seguridad de Información y Continuidad del Negocio
Maria Fernanda Zeballos Ibañez	Gerente Nacional de Talento Humano
Mauricio Ruegenberg Urquidi	Gerente Nacional de Marketing Estratégico
Claudia San Martín Valencia	Gerente Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Davor Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral
Nelson Camacho Gutierrez	Gerente Nacional de Auditoria Interna
Oficinas Regionales	
Víctor Huanaco Siñani	Gerente Regional La Paz-Pando
Marco Antonio Claros Cabrera	Gerente Regional Santa Cruz-Beni
Jaime Ruiz Trigo	Gerente Regional Tarija
William Peña Yujra	Gerente Regional El Alto
Willy Martínez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Sabina Callizaya Mamani	Gerente Regional Cochabamba
Marcela Cox Salazar	Gerente Regional Potosí
Rilvert Orellana Taboada	Gerente Regional Chuquisaca

100%
de los cargos
de la Alta
Gerencia es
ocupado por
profesionales
bolivianos

85%
ejercen sus
funciones en
su ciudad de
origen

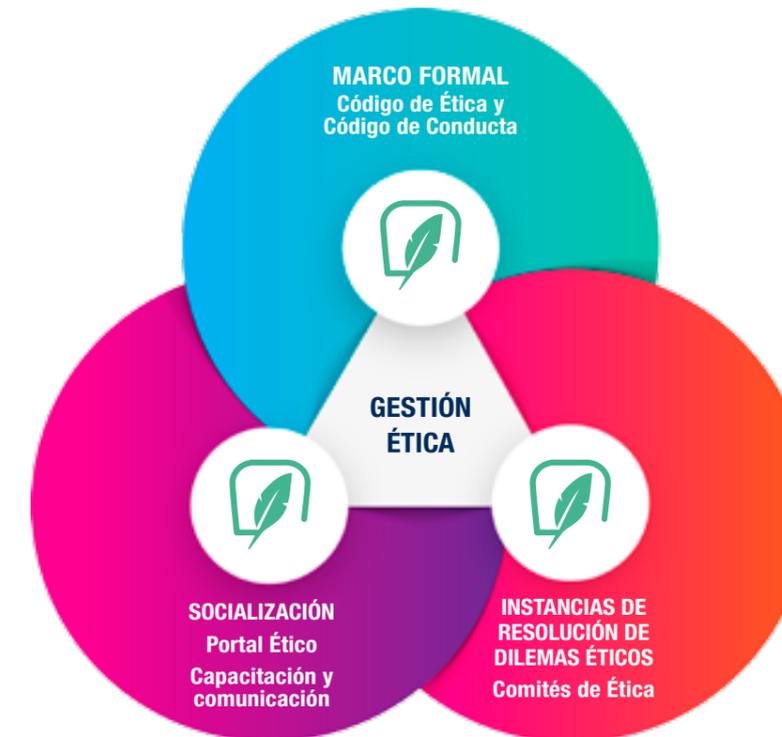
26%
de la Alta
Gerencia
es mujer

17.4%
tiene hasta
40 años.

3.2 / Gestión ética

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

Banco FIE ha establecido un sistema de gestión ética que incluye un marco formal -Código de Ética y Código de Conducta-, mecanismos de resolución de dilemas éticos -Comités de Ética-, y la socialización a través de capacitación y comunicación.



Marco Formal

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



La Ética está representada por la pluma esmeralda, que simboliza la sabiduría y nuestro rol como portavoces para resolver las situaciones aún más difíciles.



Código de Ética

En 2016 se lanzó la quinta versión del Código de Ética. Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003.

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

Código de conducta

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

Casos tratados por los Comités de ética en 2016

En 2016, los Comités de Ética atendieron 12 casos a nivel nacional, de los cuales un 83% fue resuelto y el porcentaje restante corresponde a casos registrados en el último periodo de la gestión, mismos que serán resueltos con regularidad en 2017.

Socialización

Comunicación

Portal Ético

Es un espacio interno destinado exclusivamente a la difusión de información sobre la gestión ética, que permite acceder a normativa, lecturas y casos, además de conocer sobre la conformación de comités y los/as representantes éticos. En 2016, se actualizó el portal, tanto en contenido como en imagen.

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

Instancias de resolución de dilemas éticos

Comité de Gestión Ética y Comités de ética

Cumplen el propósito de promover la ética, tratar controversias éticas entre los/as trabajadores/as y otros grupos de interés y resolver sus consultas sobre temas éticos. Desde 2005 la oficina nacional y las oficinas regionales tienen establecidos sus Comités de Ética, conformados por Representantes Éticos, quienes son elegidos por el propio personal mediante votación. Los lineamientos para un comportamiento adecuado de los representantes están incluidos en el Reglamento para Representantes y Comités de Ética.

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

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





Campañas

nueva visión y misión

#Bankingonvalues

En 2016 se socializó la nueva Misión y Visión de Banco FIE, partiendo de estrategias de comunicación directa, merchandising y comunicación digital (fondos de pantalla, redes sociales, Portal FIE), y promoviendo la internalización del enfoque estratégico de la entidad.

Octubre: Mes esmeralda

Octubre fue el mes de la Gestión Ética en una campaña alineada a la propuesta de la GABV: #YoSoyBankingOnValues.

Durante todo el mes se ejecutaron actividades participativas en las oficinas a través de comunicación interna, Portal Interno, correos electrónicos y Facebook, instando a los/as trabajadores a proyectar su sentir para con la Gestión Ética, celebrando todos los viernes de octubre y en particular el 20, acompañando la celebración a nivel mundial.

Capacitación

Capacitación de los comités de ética

Los Representantes Éticos elegidos para el periodo 2016-2017 fueron capacitados/as para ejercer su importante labor desde los Comités de Ética. De igual forma este grupo fue parte del proceso de formación virtual “Bases de la Gestión Ética en Banco FIE” y participó del Encuentro Ético 2016 junto al equipo pleno de talento humano.

Formación continua en ética

A través del curso “Bases de la Gestión Ética en Banco FIE” se introdujo la temática como transversal en los talleres de cultura en el que participó un 20% de trabajadores/as, además de mantener abierto el curso durante toda la gestión. Con ello se tuvo un alcance de capacitación en ética del 85.1% a nivel nacional.

La capacitación en ética alcanzó el **85.1%** de los/as trabajadores/as a nivel nacional

3.3 / Gestión de RSE y relacionamiento con los grupos de interés

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

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

Para la entidad, la responsabilidad social fue parte de su concepción de empresa desde un inicio por convicción y vocación social y luego como parte formal de sus procesos de gestión. La perspectiva voluntaria nunca fue arbitraria para la entidad, es por eso que una de las principales acciones dirigidas a la formalización de la RSE en 2007 fue el iniciar la estructuración de su reporte de RSE con base en el Global Reporting Initiative (GRI), de manera de cumplir con un estándar de nivel internacional. En la actualidad, el modelo de gestión de la RSE incorpora además de la perspectiva voluntaria y referencial, el contexto normativo vigente para el sector de intermediación financiera.



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

Modelo Conceptual de RSE



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

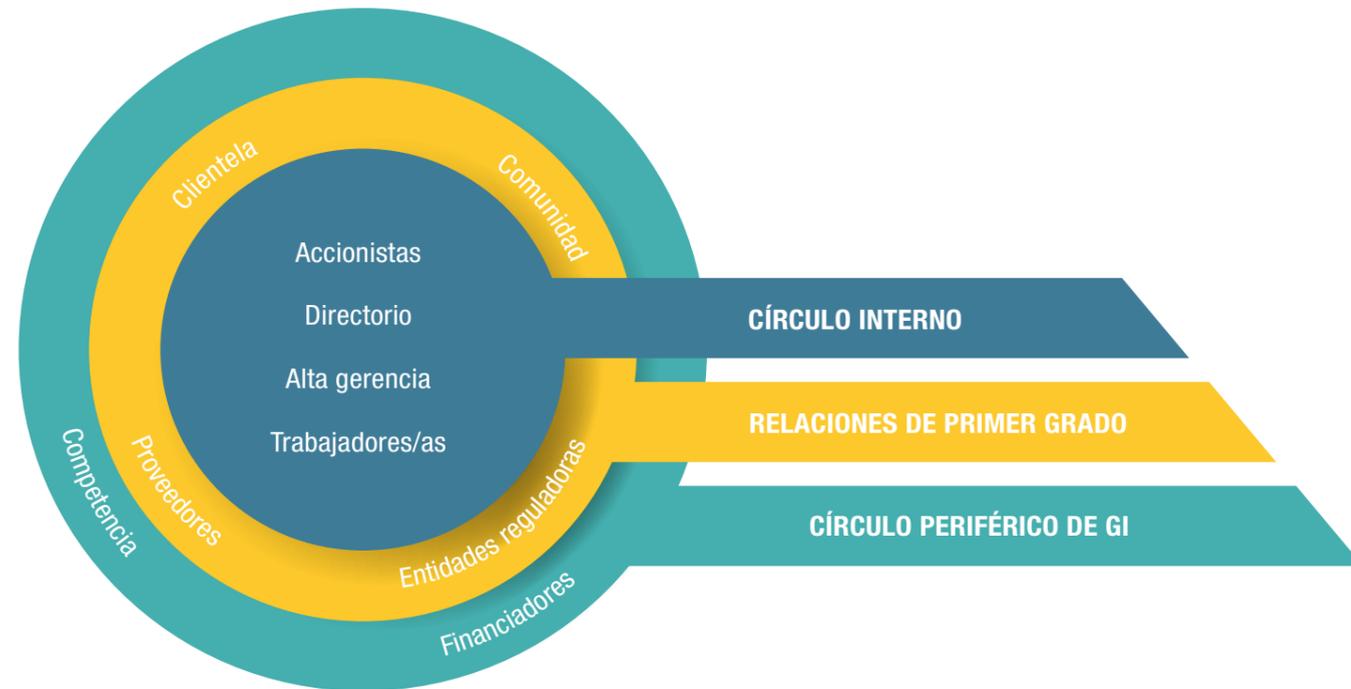
El medio: El sistema de gestión que integra las dimensiones voluntaria, normativa y referencial.

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

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



Nuestros Grupos de Interés (GI)



La responsabilidad social de **Banco FIE**, debe reflejar en forma explícita y en sus acciones, la preocupación que tiene la organización por los efectos económicos, sociales y ambientales de sus decisiones en sus diversos grupos de interés.

En su misión, la entidad define el impacto que desea alcanzar en términos de la capacidad institucional de generar valor para sus grupos de interés, entendiendo este valor en un concepto amplio relacionado a la satisfacción de necesidades legítimas y atención de los temas relevantes para los grupos de interés.

Es así que, la gestión de RSE parte de gestionar estratégicamente las relaciones con los grupos de interés como base de la transversalización e integración de la RSE en todos los ámbitos de la organización.

Gestión de las relaciones con los GI

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

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

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

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

- > Proceso de comunicación con diálogo y priorización de GI
 - Identificación de GI
 - Determinación de mecanismos de diálogo
 - Priorización de GI
- > Proceso de elaboración de reporte (bajo estándares GRI)

Mecanismos de comunicación con diálogo

En **Banco FIE**, la determinación de mecanismos de diálogo con los GI responde a dos características: **a)** que sea un medio de comunicación que permita un diálogo abierto, con retroalimentación de parte del GI y/o **b)** que sea un medio de relevamiento de información del GI que permita su sistematización.

Los mecanismos de diálogo son administrados por las áreas gestoras y se establece la frecuencia en su aplicación.

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



3.4 / Calificación de desempeño y responsabilidad social

Hasta 2013, **Banco FIE** presentó la evaluación de su desempeño en RSE como una dimensión de las calificaciones de desempeño social que voluntariamente realizó con una periodicidad bienal. A partir de 2014, en cumplimiento a normativa vigente, **Banco FIE** presenta anualmente la Calificación de Desempeño de RSE. Para este efecto contrató a la calificadoradora MicroFinanza Rating SRL.

En la medición correspondiente a la gestión 2016, **Banco FIE** mejoró su calificación respecto a años anteriores obteniendo la nota AA, siendo la más alta entre entidades similares evaluadas por MicroFinanza Rating a nivel mundial.



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

3.5 / Medición del cumplimiento de la Misión

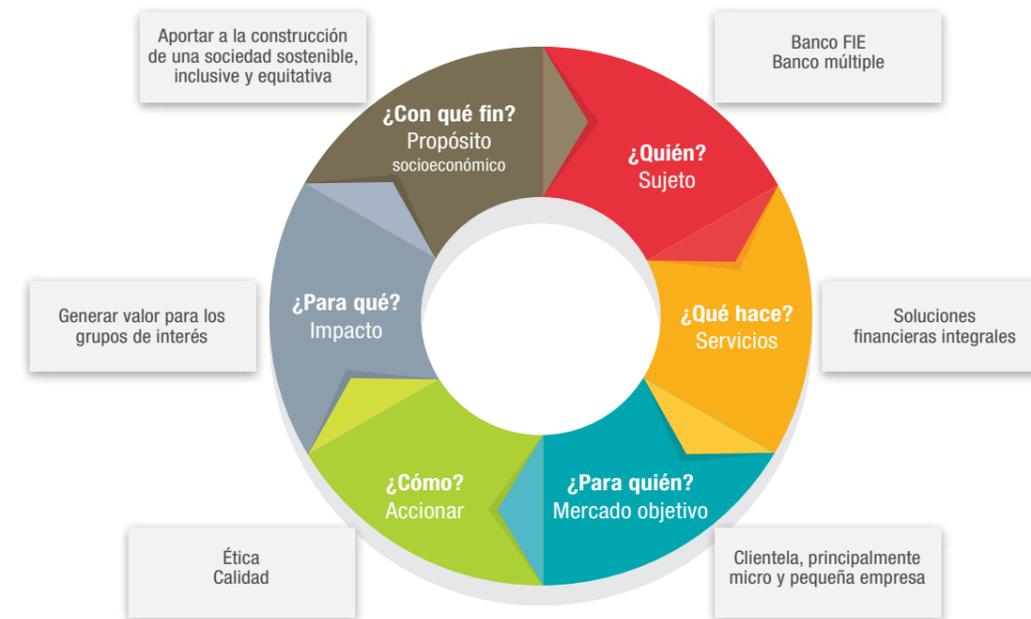
Banco FIE ha reformulado su misión en el Plan Estratégico 2016-2020, considerando una nueva etapa en su vida institucional. La definición de una nueva misión responde a dos necesidades de la organización: **capitalizar** las fortalezas forjadas a lo largo de 30 años de trayectoria, muy asociadas a su esencia y filosofía de trabajo, y **proyectar** su identidad como un banco múltiple, moderno e integral.

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

Misión

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

Componentes Clave de la Misión (CCM)



Resultado global: **84%**

En 2016, Banco FIE orientó sus actividades a la consecución de su misión, alcanzando un 84% en la atención de los componentes clave

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

Acompañando la evaluación del Plan Estratégico Institucional, en 2016 se presentó la primera medición del cumplimiento de la Misión de Banco FIE.



*Desempeño
económico*



Desempeño económico

4.1 / Enfoque de Gestión

El ámbito económico refleja el enfoque de sostenibilidad de la organización en un espectro amplio. Revela la perspectiva de empresa responsable en el contexto de su desempeño integral, como parte activa de un mercado y de la sociedad.

El enfoque de sostenibilidad implica considerar los aspectos que hacen sostenibles a la organización, a sus actividades de negocio y a su entorno. En ese sentido, **Banco FIE** establece su orientación económica hacia la generación de valor compartido para sus grupos de interés, particularmente aquellos priorizados: Accionistas, trabajadores/as, consumidores/as financieros y comunidad.

Es así que más allá de la generación de una rentabilidad razonable (valor económico), en atención a las expectativas de los/as Accionistas, **Banco FIE** orienta sus actividades también a la generación de valor social y ambiental de forma integral.

Para una gestión financiera eficiente, **Banco FIE** se adhiere a altos estándares financieros bajo un enfoque de prudencia e implementa mecanismos de control adecuados a la escala de sus actividades.



4.2 / Principales resultados

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

En la gestión se priorizaron el fortalecimiento de la estructura organizacional y la inversión en el desarrollo de una nueva plataforma tecnológica (Core Bancario) orientada a incorporar la innovación y la calidad como pilares organizacionales. El nuevo enfoque a través de las bancas Micro, PyME y Empresarial impulsó la diversificación de ingresos alcanzando un total de 8.4 millones de dólares en ingresos de otras fuentes diferentes de cartera.

Al finalizar la gestión 2016, la cartera de préstamos llegó a 1,332.3 millones de dólares registrando una tasa de crecimiento de 12% respecto a la gestión precedente. En cuanto a captaciones del público se evidenció un incremento de 12%, alcanzando un total de 1,167.3 millones de dólares. Destaca el crecimiento registrado a través de depósitos en Caja de Ahorro que registró un 29%.

Evolución de cartera y depósitos (En millones de \$us)

Al cierre de gestión



El crecimiento de la cartera de créditos se centró en los sectores estratégicos¹, priorizando el sector productivo. Se alcanzó un saldo de cartera de 537.6 millones de dólares en crédito productivo y 107 millones de dólares en vivienda de interés social, representando ambos el 48% del total de la cartera, superando la meta de cupo de cartera establecida por norma.

En línea con el propósito de promover la inclusión financiera, Banco FIE impulsa la mejora sostenida de las condiciones de financiamiento al sector productivo y agropecuario, en ese sentido, la tasa activa promedio dirigida al sector agropecuario se redujo de 11.38% en 2015 a 10.31% en 2016 situándose por debajo de la tasa activa promedio de créditos que fue de 13.37%.

¹ Sectores productivo y de vivienda social

Se alcanzó un saldo de cartera de **537.6** millones de dólares en crédito productivo y **107** millones de dólares en vivienda de interés social, representando ambos el **48.33%** del total de la cartera

Cartera en mora al día siguiente de pago
Al cierre de gestión



En la gestión se mantuvo en niveles óptimos la calidad de activos, con un índice de mora al día siguiente de la fecha de pago de 2%, indicador que se ubica en un rango aceptable en el contexto del sistema financiero nacional. Asimismo, destacan razonables niveles de liquidez y una cobertura de la cartera en mora, mediante provisiones, superior al 341%.

La Junta de Accionistas aprobó, como en años anteriores, la reinversión del 80% de las utilidades generadas el 2015, determinación que promovió el fortalecimiento de la entidad y mantuvo en niveles óptimos sus indicadores de solvencia, conservando un Coeficiente de Adecuación Patrimonial superior al 12%.

En el marco del Programa de Emisiones de Bonos denominado “BONOS BANCO FIE 2” por un monto de 600 millones de bolivianos, en la gestión se efectuó la emisión y colocación de las emisiones denominadas “BONOS BANCO FIE 2 – EMISIÓN 1” y “BONOS BANCO FIE 2 – EMISIÓN 2” por un monto de 200 millones de bolivianos cada una.

4.3 / Calificaciones de desempeño financiero

Las calificaciones de riesgo constituyen evaluaciones realizadas por entidades independientes sobre el riesgo inherente a las operaciones de Banco FIE, cumpliendo requisitos normativos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y estándares internacionales. En la gestión, estas fueron asignadas por AESA Ratings – *Calificadora de Riesgos* y Moody’s Latin America – *Agente de Calificación de Riesgos S.A.*

Las calificaciones destacan un desempeño y rentabilidad razonables, reconociendo a **Banco FIE** como un referente en la industria de las Microfinanzas en Bolivia, encontrándose entre los dos primeros bancos dedicados a este segmento.

Asimismo, resaltan una calidad de cartera razonable con una cobertura de cartera en mora de 3.2 veces, catalogada como suficiente, con niveles de garantías reales muy similares al sector. También destacan su eficiente proceso de asignación de préstamos, sostenido en un marco conservador de gestión de riesgos.

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

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

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

Moody's INVESTORS SERVICE	
Categoría	Calificación de Moody's
Banco FIE	
Emisor	Aa2.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda Local	Aa2.boLp
Deuda de Corto Plazo Moneda Local	B0-1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa3.boLp
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	B0-1
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 1	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 2	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 1 - Emisión 3	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 2 – Emisión 1	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 2 – Emisión 2	Aa2.boLp
Bonos Subordinados Banco FIE 2	Baa1.boLP
Perspectiva	Estable



4.4 / Gestión integral de riesgo

Banco FIE busca mantener un perfil de riesgo prudente y equilibrado, adecuado al tamaño y complejidad de sus operaciones, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. Todos estos aspectos se han reflejado en la calificación de riesgos otorgada por ambas Calificadoras de Riesgo en la gestión 2016 (AESA Ratings y Moodys).

Durante la gestión 2016 **Banco FIE** ha desarrollado nuevas metodologías para la gestión de los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesto, buscando un enfoque integral a través de la utilización de sistemas de información que permiten lograr mayor precisión en el análisis.

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 políticas, normas y 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.

El marco formal del sistema de Gestión Integral de Riesgos se encuentra alineado a lo establecido por la normativa del ente regulador y a las estrategias del Banco. Al cierre de la gestión 2016, el perfil integral de riesgos (que incluye los riesgos crediticio, liquidez, mercado, operativo, tecnológico, legal y Gobierno Corporativo) alcanzó un puntaje de 2.35 en una escala de 1 a 25 puntos, equivalente a una criticidad de riesgo promedio bajo que significa un nivel de riesgo aceptable.

4.5 / Estado de la demostración de la distribución de los ingresos por grupo de interés

En el siguiente estado se muestra el valor económico generado por **Banco FIE** en la gestión 2016 y cómo éste se distribuye hacia los distintos grupos de interés con los que se relaciona. Las tres principales categorías son **Trabajadores/as** con el 37.5%, **Ahorristas (clientes)** con 20.6% y **Proveedores** con 14.2%. En estos grupos de interés se distribuye el 73.2% del ingreso total generado en la gestión.

El valor económico generado por Banco FIE se distribuye principalmente en tres categorías

37.5%
Trabajadores/as

20.6%
Ahorristas (clientes)

14.2%
Proveedores

Ingresos netos de reservas para incobrabilidad y ajuste por inflación

(Expresado en miles de \$us.)
Al 31 de diciembre de 2015 y 2016

	2015	2016
Ingresos Financieros	163,839	173,223
Otros Ingresos Operativos	8,175	9,371
Recuperación de Activos Financieros	680	893
Otros Ingresos	803	1,114
TOTAL INGRESOS	173,497	184,601
(-) Reserva para incobrabilidad	5,564	9,215
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD	167,933	175,386
(-) Ajuste por inflación	(20)	(25)
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	167,953	175,412

Distribución del ingreso por grupo de interés

Al 31 de diciembre de 2015 y 2016

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:	2015		2016	
	En miles de \$us.	%	En miles de \$us.	%
Trabajadores y trabajadoras (1)	64,746	38.55%	65,775	37.50%
Financiadores (2)	5,221	3.11%	6,503	3.71%
Ahorristas (3)	31,876	18.98%	36,086	20.57%
Estado (4)	18,213	10.84%	17,106	9.75%
Reinversión en la entidad (5)	7,033	4.19%	8,970	5.11%
Accionistas (10)	16,783	9.99%	15,231	8.68%
Comunidad (6)	221	0.13%	145	0.08%
Proveedores de bs y ss (7)	23,029	13.71%	24,924	14.21%
Aportes otras entidades (Asofin, otros) (8)	222	0.13%	75	0.04%
Directores y síndicos (9)	609	0.36%	596	0.34%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	167,953	100%	175,412	100%

Referencias:

(1) Gastos de personal (-) remuneraciones a directores y síndicos (-) viáticos.

(2) Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento (+) cargos por obligaciones subordinadas (+) comisiones por servicios (+) cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras (-) intereses oficina central y sucursales (+) cargos devengados con empresas con participación estatal.

(3) Cargos por obligaciones con el público (+) cargos por valores en circulación.

(4) Impuestos (+) aportes ASFI (+) multas ASFI (+) aportes al fondo de reestructuración financiera (FRF) (+) impuesto sobre las utilidades de las empresas

(5) Reserva legal del 10% (+) depreciación y desvalorización de bienes de uso (+) amortización de cargos diferidos (+) mantenimiento y reparaciones.

(6) Donaciones.

(7) Servicios de computación (+) servicios de seguridad (+) asesoría legal externa (+) auditoría externa (+) servicios de limpieza (+) consultorías contratadas (+) otros servicios contratados (+) seguros (+) comunicaciones y traslados (+) gastos notariales y judiciales (+) alquileres (+) energía eléctrica, agua y calefacción (+) papelería, útiles y materiales de servicio (+) suscripciones y afiliaciones (+) propaganda y publicidad (+) gastos de representación (+) gastos operativos diversos (+) viáticos (+) gastos en publicaciones y comunicados de prensa.

(8) Aportes otras entidades.

(9) Remuneraciones a directores y síndicos.

(10) Dividendos (+) reinversión de utilidades acumuladas después de deducir reserva legal (+) aporte fondo de garantía dispuesto por el gobierno.

*Desempeño
social*



5.1 / Nuestros trabajadores/as



86%
Retención
de personal

5.1.1 Enfoque de gestión

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

El enfoque prioritario de la gestión se orientó a fortalecer y consolidar el liderazgo a través del programa **Líder FIE**, fundado en valores y en los preceptos esenciales de la organización, y a la construcción de la **Comunidad FIE**, como un concepto de unidad e integración que define la base de su cultura sobre sus pilares fundamentales: Gestión Ética, Gestión de Desempeño y Responsabilidad Social Empresarial, Gestión Integral de Riesgos, Gestión de Talento Humano y Gestión de Procesos y Calidad.

El propósito es el de mantener el compromiso institucional y que los/as trabajadores/as amen su trabajo a través de oportunidades de desarrollo, un ambiente laboral entusiasta, creativo y proactivo, espacios activos de comunicación, participación y aprendizaje, aspectos orientados a fortalecer el compromiso y potenciar sus capacidades para construir entre todos/as el nuevo modelo de negocio hacia una banca múltiple, ética e inclusiva.



53%
Mujeres en
cargos de
supervisión



121.4 horas
Promedio de capacitación
por trabajador



5.1.2 Nace nuestra Comunidad FIE

La estrategia de fortalecimiento de la Cultura Organizacional de Banco FIE está orientada a impulsar el Banco que Queremos, un concepto que resume el proceso de renovación institucional a través de tres programas:



En febrero de 2016 nace nuestra Comunidad FIE, estrategia diseñada en función a conceptos propios que representan a todo el Banco en cuanto a su forma de trabajo, metas y valores en común, principios y formas de ver el negocio que nos hace únicos y diferentes en la banca Boliviana. La Comunidad FIE se sustenta en cinco pilares identitarios:

Bases de la cultura



El sistema hidráulico: mejora continua y adopción de nuevas tecnologías



La illapa: el valor de las personas



La pluma esmeralda: sabiduría



La mamasara: nuestros orígenes



El chayfie: Protección

Uno de los principales componentes de la estrategia se centró en reavivar nuestra filosofía institucional. Para ello, se ejecutaron actividades para socializar la nueva misión y visión, reforzar la gestión ética a través de contenidos contextualizados al trabajo cotidiano y brindar talleres vivenciales de cultura, que en su etapa inicial tuvieron un alcance del 20% de los/as trabajadores/as, acompañando de esta forma la priorización de actividades de capacitación asociadas a la implementación del nuevo CORE.

Asimismo, con el fin de revivir la esencia FIE se trabajó en la actualización de los materiales de inducción a la cultura y de reinducción (que se ejecutaron a través de talleres de cultura)



Somos Superheroes

El festejo de nuestro aniversario fue un hito en cuanto a actividades de dispersión y refuerzo del trabajo en equipo ya que a nivel nacional las plazas de trabajo se organizaron para presentar a su mejor Superhéroe o Superheroína en base a los pilares de Comunidad FIE, desplegando como siempre al máximo la creatividad y alegría.

Fin de año

Además de otros beneficios para los/as trabajadores/as, los más pequeños de la Comunidad FIE visitaron las oficinas del Banco para compartir un gran momento y conocer el trabajo de su papá o mamá, a tiempo de recibir un presente de la institución.

Integración Proyecto Core

Todo el personal designado al proyecto CORE participó de actividades para reafirmar su sentido de pertenencia y orgullo y ser puntales de la renovación institucional. En un contexto similar, se acompañó al proyecto Plexus invitando a los/as trabajadores/as a integrarse a los conceptos de eficiencia operativa.

Líder Integral FIE

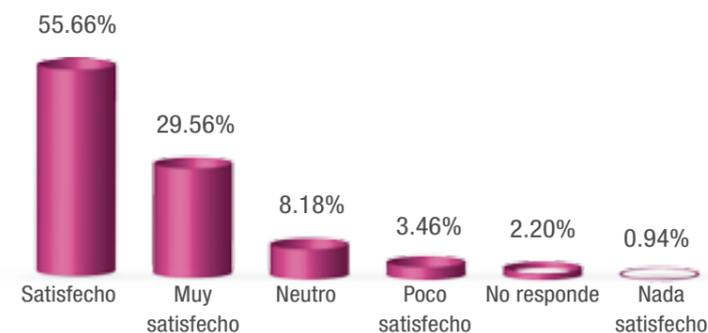
El programa Líder FIE estuvo orientado al desarrollo de competencias blandas y a la adquisición de conocimientos innovadores para la gestión de la Alta Gerencia y Gerencia Media. El mismo se desarrolló a través de talleres vivenciales y procesos de coaching y obtuvo como resultado 67 Líderes FIE graduados/as, quienes han reforzado sus competencias para acompañar la gestión de **Banco FIE** a través de un Liderazgo Integral.



Comunicación interna

Banco FIE gestiona su comunicación interna orientada a transmitir y recibir información oportuna, veraz, clara, equitativa y útil a todos los niveles de la organización. En tal sentido, 2016 fue un año en que reorganizó sus canales y generó una imagen interna propia que acompaña su estrategia institucional. El 85.22% de los/as trabajadores se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la comunicación interna.

Grado de satisfacción general con la Comunicación Interna de Banco FIE



Difusión de DDHH

En la gestión se realizó una campaña interna con el propósito de difundir entre los/as trabajadores mayor conocimiento sobre los Derechos Humanos y la importancia de su internalización y aplicación en el contexto del relacionamiento interno y externo.

85.22% de los/as trabajadores se encuentran satisfechos y muy satisfechos con la comunicación interna.

5.1.3 Gestionando nuestro capital humano

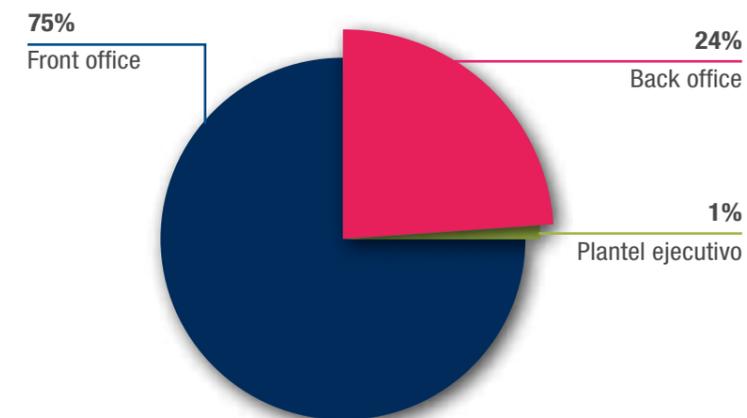
Quiénes somos

Al cierre de 2016, **Banco FIE** brinda trabajo a 3,496 personas a nivel nacional, siendo uno de los mayores empleadores en Bolivia. La entidad prioriza la contratación de personal local, situación que adquiere mayor complejidad y relevancia en zonas rurales y ciudades intermedias.

Trabajadores por tipo de cargo, género y regional

Al 31 de diciembre de 2016

	Ejecutivo		Front Office		Back Office		Total por Regional
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
Oficina Nacional	12	25	0	0	159	154	350
Regional La Paz – Pando	0	1	300	309	29	76	715
Regional Santa Cruz - Beni	0	1	292	238	57	47	635
Regional Tarija	0	1	138	66	29	28	262
Regional El Alto	0	1	342	262	35	66	706
Regional Oruro	0	1	59	43	13	9	125
Regional Cochabamba	1	0	180	142	46	35	404
Regional Potosí	1	0	86	56	17	17	177
Regional Chuquisaca	0	1	52	47	9	13	122
TOTAL GENERAL	14	31	1449	1163	394	445	3496



75 % del personal realiza labores en front office, en posiciones que tienen una relación directa con el servicio y la atención a la clientela.

Equidad de género



54.5%

Trabajadoras

53.3%

Mujeres en cargos de supervisión

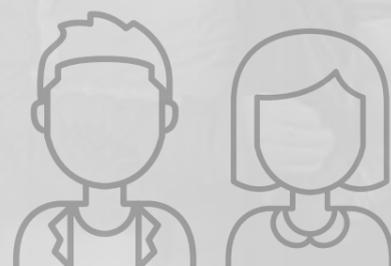
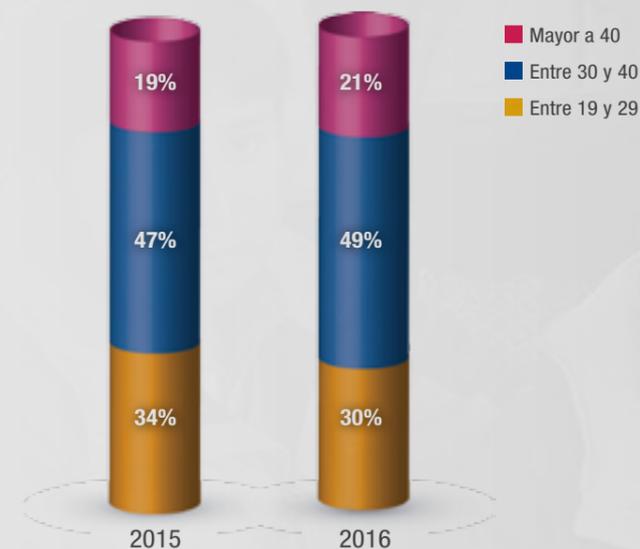
31.1%

Mujeres en cargos ejecutivos



La equidad de género forma parte de la esencia y filosofía de inclusión de **Banco FIE** y se manifiesta tanto para las contrataciones como para las promociones a cargos jerárquicos

Trabajadores/as por edad



Banco FIE brinda oportunidad a profesionales jóvenes con el

77.2%

de trabajadores/as menores a 34 años. Por ello, se prioriza la inversión en capacitación y formación, como una forma de contribuir a su desarrollo.

Permanencia

La antigüedad promedio de permanencia es de 5 años y 5 meses indicador estable respecto a 2015. El índice de rotación de personal alcanzó el 13.9.

Espacios de participación

Comités Activos: Promoviendo la participación de trabajadores/as **Banco FIE** tiene los siguientes comités conformados con personal a nivel nacional:

11

Comités de Ética que abarcan el ámbito nacional, contruidos a partir de la elección de los propios trabajadores e instancias que tienen la misión de acompañar la promoción de la cultura ética.

9

Comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, conformados de acuerdo a Ley, con el único fin de coadyuvar en el cumplimiento de medidas de prevención de riesgos ocupacionales.

5.1.4 Desarrollo del personal

En la gestión, 135 trabajadores/as fueron promovidos para ocupar vacantes, implicando un desarrollo en su carrera profesional. La cobertura interna de vacantes mediante promociones representa el 23% del total.

Capacitación

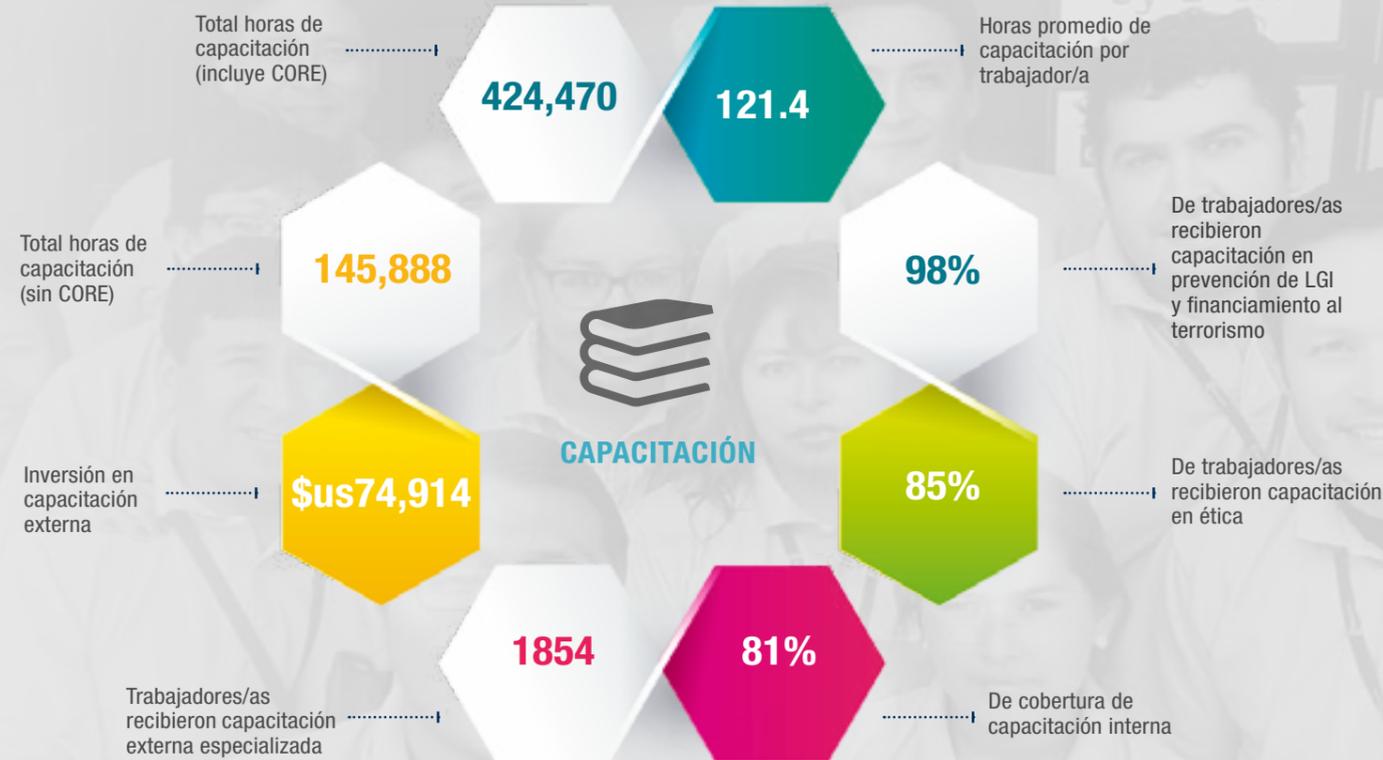
El enfoque de capacitación en 2016 se centró en el acompañamiento a la estrategia institucional y modelo de negocio que prioriza el fortalecimiento organizacional hacia una banca múltiple, la consolidación del liderazgo como base de su cultura y la mitigación de riesgos.

En la gestión se priorizó la capacitación para la implementación del Proyecto Nuevo Core Bancario, lo que significó un gran esfuerzo en alcance y cobertura, llegando a un total de horas de capacitación de 278,582.



Total de horas de capacitación de
424,470

Mensualmente se han impartido cursos de inducción en temáticas regulatorias para los trabajadores nuevos en: “prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo”, “atención a personas con discapacidad y adultas mayores”, “Introducción a la seguridad de la información” y “bases de gestión ética”.



Los **Líderes FIE** tienen una serie de herramientas disponibles en el portal interno para ejercer la importante labor de retroalimentar al personal a su cargo, buscando su desarrollo y su alineación a los objetivos estratégicos.

5.1.5 Gestión de desempeño

Durante la gestión 2016 se puso en vigencia una nueva metodología de gestión de desempeño enfocada en la formulación de objetivos de impacto y acción, alineados a los objetivos estratégicos de Banco FIE.

Con el objetivo de fortalecer la Gestión de Desempeño se realizaron Talleres de Retroalimentación presenciales para presentar a los inmediatos superiores las mejores herramientas para gestionar el desempeño de su equipo de trabajo. Como resultado se logró un 63% de trabajadores/as evaluados/as.

5.1.6 Remuneración, compensaciones y programa de beneficios

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

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

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

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

La relación entre el salario mínimo en la entidad respecto al mínimo nacional es de

1.16 veces.

5.2 / Nuestra clientela



5.2.1 Enfoque de gestión

Alineado a su misión y visión, **Banco FIE** dirige todo su accionar a profundizar la inclusión financiera, en ese sentido ha priorizado acciones relevantes con sus grupos de interés y ha delineado una gestión de desempeño y responsabilidad social de valor e impacto.

La entidad prioriza la atención a la micro y pequeña empresa a través de una tecnología crediticia propia que permite la oferta de productos y servicios a la medida de sus necesidades, y promueve la inclusión financiera principalmente de mujeres, jóvenes y de población rural. A través de un enfoque integral, busca impactar positivamente en el sector productivo y en la seguridad alimentaria como ejes principales de la dinamización y desarrollo de la economía nacional.

Bajo el nuevo modelo de negocio orientado a la consolidación de una banca múltiple, que brinda atención a múltiples segmentos de la población, la innovación y tecnología son ejes transversales que promueven el desarrollo de productos, servicios y canales que respondan a las nuevas preferencias y necesidades de la clientela, consolidando un enfoque multicanal y de banca remota que complementa de forma eficiente una extensa red de puntos de atención financiera con una de las mayores coberturas en todo el país.

Evolución de la cantidad de clientes

Al cierre de gestión



■ Cartera
■ Captaciones del público

*Mercado microfinanciero.
Entidades asociadas a ASOFIN.



5.2.2 Inclusión financiera: la razón de ser de Banco FIE

Banco FIE es un referente internacional por su trabajo permanente y consistente en favor de la micro y pequeña empresa y porque a través de su crecimiento, expansión y la incorporación de nuevos mercados, ha mantenido intacta la visión social de las microfinanzas. Su trabajo es también un referente de los nuevos tiempos que vive el país.

Ofrecemos servicios financieros

inclusivos: estamos allí donde nos necesitan, en las zonas rurales cada vez más alejadas de los centros urbanos, brindamos financiamiento y otros servicios al pequeño productor campesino, promovemos el empoderamiento de las mujeres e impulsamos la actitud emprendedora de los jóvenes.

234,816
Clientes de crédito

2016

2015

	mujeres	rurales	agropecuarios	menores a 25 años
2016	48%	28%	13%	11%
2015	49%	27%	11%	12%

983,870
Clientes de captaciones

2016

2015

	mujeres	rurales	menores a 25 años
2016	51%	25%	11%
2015	51%	24%	12%

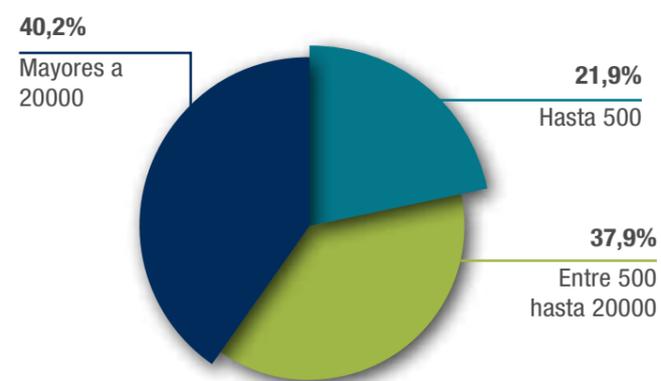
Apoyo a la micro y pequeña empresa

El incremento en la cartera de créditos en 2016 fue de 143 millones de dólares, con un crecimiento de 12% respecto a la gestión anterior. El saldo al cierre es de 1,332.3 millones de dólares, con un total de 266 mil operaciones de crédito y un monto promedio de crédito de 5,017 dólares, alcanzando 234.8 mil clientes de cartera.

- > La cartera de crédito está dirigida principalmente hacia los segmentos de la micro y pequeña empresa.
- > Los financiamientos otorgados por montos menores a 20,000 dólares representan el 60% de la cartera desembolsada y el 95% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- > El financiamiento superior a 20,000 dólares representa el 5% de las operaciones y el 40% de la cartera desembolsada.
- > El 18% del total de operaciones desembolsadas en la gestión fue menor a 1,000 dólares y el 70% menor a 5,000 dólares.

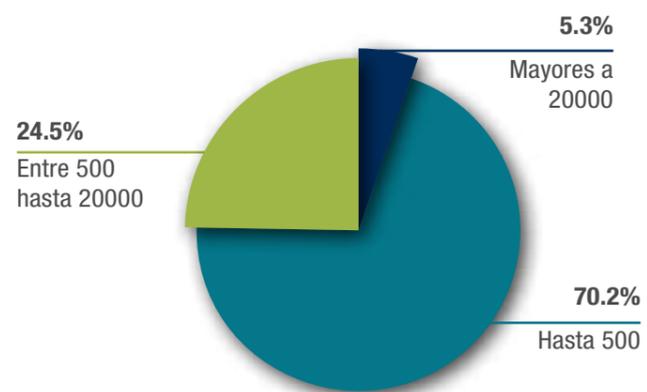
Composición de cartera por monto desembolsado (En \$us)

Al 31 de diciembre de 2016



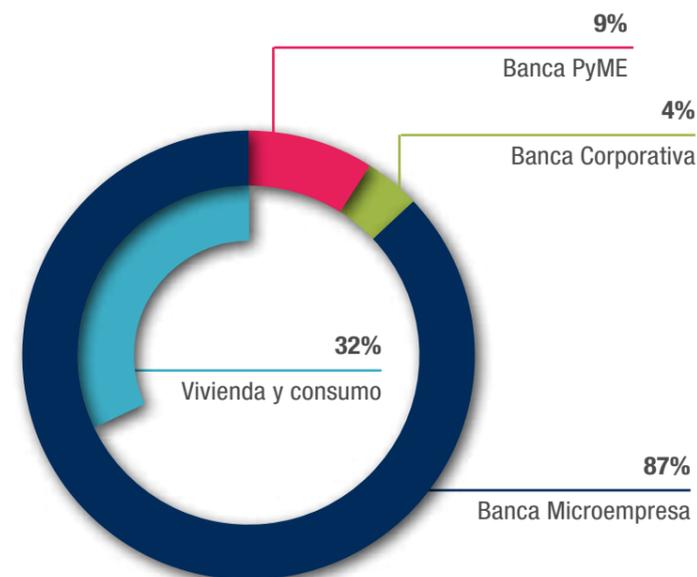
Composición del número de operaciones de cartera por monto desembolsado (En \$us)

Al 31 de diciembre de 2016



Distribución de la cartera por Banca

Al 31 de diciembre de 2016



El nuevo enfoque de negocio distribuye la atención a diferentes segmentos por unidades denominadas bancas. Banca Microempresa representa el 87% de la cartera total, con un 32% que corresponde a la atención de financiamiento de vivienda y consumo

Compromiso con el desarrollo productivo

En línea con su razón de ser, **Banco FIE** brinda un especial apoyo a unidades productivas, realizando todos los esfuerzos necesarios para darles una atención privilegiada, otorgándoles tasas de interés hasta tres puntos por debajo del tarifario vigente, antes de que se aplicara la normativa que regula estas tasas de interés; invirtiendo en la red de oficinas rurales, y generando productos y tecnologías apropiadas para brindar una atención adecuada y oportuna.

En ese escenario, la entidad ha apostado por consolidar el crédito productivo y agropecuario, permitiendo que los productores bolivianos optimicen sus procesos productivos y tengan mejores condiciones para el desarrollo de sus actividades.

Tasas de interés promedio de crédito

Al 31 de diciembre de 2016

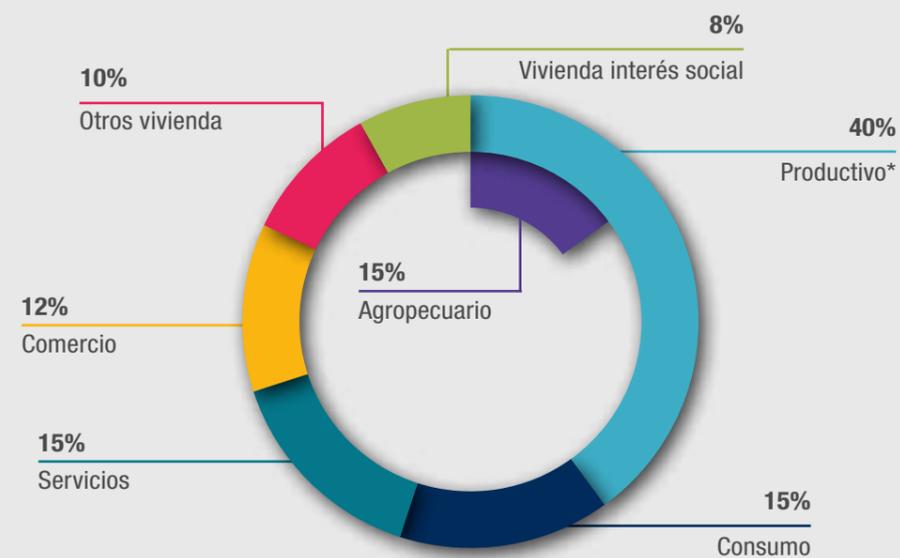
13.66%
Promedio general

10.38%
Crédito productivo

10.31%
Crédito agropecuario

Composición del monto de cartera por destino de crédito

Al 31 de diciembre de 2016



*Incluye todos los sectores computables de acuerdo a norma



Banco FIE superó la meta gubernamental de composición de cartera dirigida al sector productivo y vivienda de interés social de 44.69%, superando el 48% y evidenciando un trabajo comprometido en favor de los sectores estratégicos, que contribuyen de forma efectiva al crecimiento y dinámica de la economía real del país.

El financiamiento al sector productivo fue el de mayor crecimiento en la gestión 2016, manteniendo el enfoque de inclusión financiera con un crédito promedio de 6,183 dólares y con el 66% de los créditos desembolsados por montos de hasta 5,000 dólares.

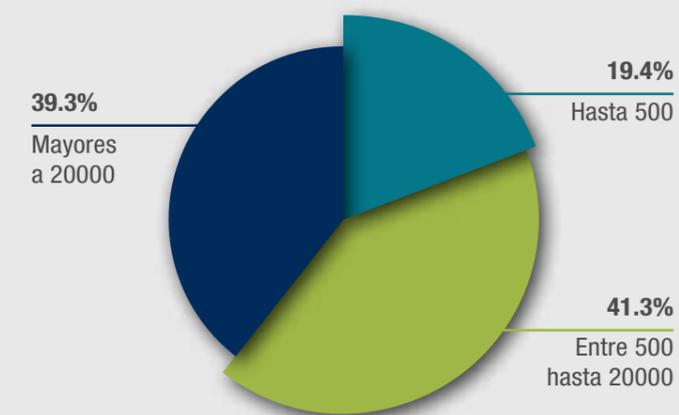
Crecimiento de cartera productiva y agropecuaria (En millones de \$us)

Al cierre de gestión



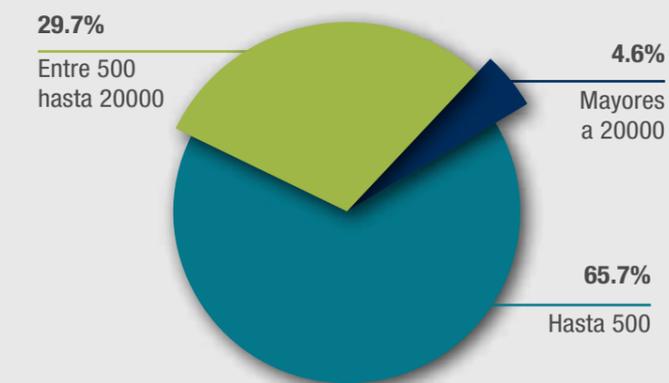
Composición de cartera productiva por monto desembolsado (En \$us)

Al 31 de diciembre de 2016



Composición del número de operaciones de cartera productiva por monto desembolsado (En \$us)

Al 31 de diciembre de 2016



Financiamiento al sector agropecuario

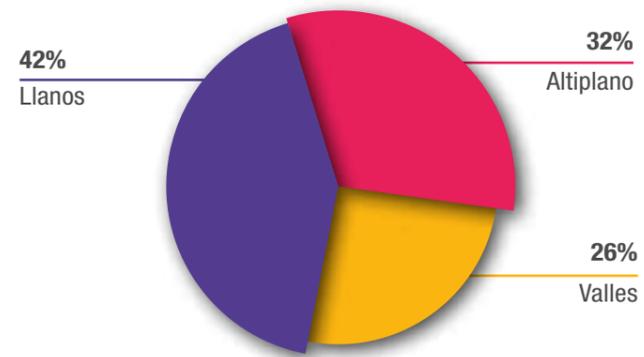
Banco FIE, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones económicas en zonas rurales e impulsando la soberanía y seguridad alimentaria en el país, ha innovado su tecnología crediticia agropecuaria para brindar un apoyo privilegiado a este sector productivo, que conlleva un importante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

Como parte de la metodología, se han diseñado estrategias por subsector agropecuario y herramientas que se utilizan en la evaluación crediticia, procurando la otorgación de créditos adaptados a los ciclos productivos y necesidades de los productores bolivianos.

La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó \$us.201 millones, con un crecimiento de \$us.57.3 millones, equivalente al 40.4% respecto a 2015. Es importante destacar la voluntad de alcanzar a los pequeños productores, con un crédito promedio de \$us.6,128 y la distribución equilibrada de cartera en las diferentes regiones del país.

Distribución geográfica de la cartera agropecuaria

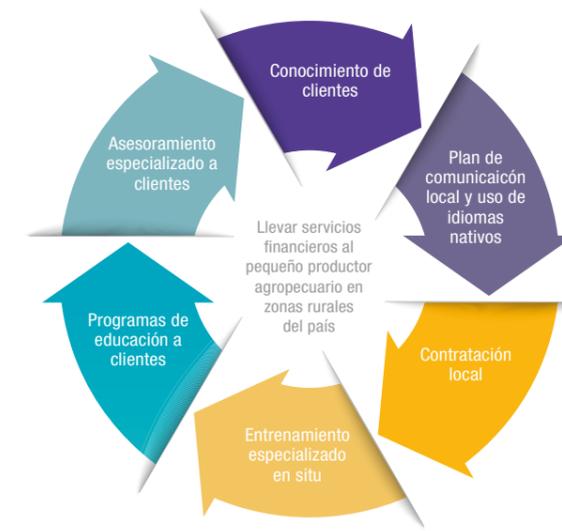
Al 31 de diciembre de 2016



Llegar donde nos necesitan

Prestar servicios al pequeño productor agropecuario implica el desarrollo de una tecnología crediticia apropiada que, a su vez, conlleva otros elementos cruciales para alcanzar la sostenibilidad de operaciones bajo condiciones de mayor riesgo.

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



Banco FIE tiene presencia en

65

poblaciones rurales y ciudades intermedias, siendo una de las entidades financieras con mayor cobertura en áreas rurales de Bolivia. Del total de agencias al cierre de gestión, el 49% se encuentra en zonas periurbanas y rurales de Bolivia.

La cartera destinada al sector rural registró un incremento de 14%, alcanzando un saldo de 338.7 millones de dólares y llegando a más de 66,700 clientes. La cartera rural representa el 25.4% de la cartera total.

En captaciones del público, en área rural se llegó a 87.4 millones de dólares alcanzando a más de 241,800 clientes, con un incremento de 12% en relación al 2015.

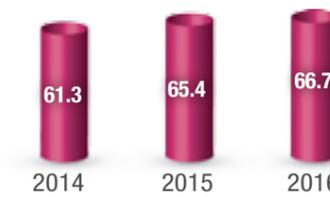
Cartera rural (en millones de \$US)

Al 31 de diciembre de 2016



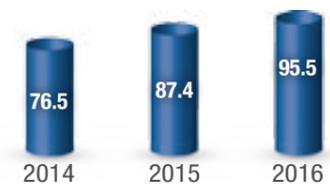
Clientela rural de créditos (en miles)

Al 31 de diciembre de 2016



Captaciones rurales (en millones de \$US)

Al 31 de diciembre de 2016



Clientela rural de captaciones (en miles)

Al 31 de diciembre de 2016



Capacitación a clientes agropecuarios



175 clientes productivos agropecuarios de las poblaciones rurales de Achacachi y Chicani (La Paz), Comunidad Punte San Pablo (Beni) y Tres Cruces (Santa Cruz), recibieron capacitación para la mejora de sus actividades productivas en talleres sobre Manejo Integrado de Plagas, Cosecha de Agua, Seguridad Alimentaria y Amigos y Enemigos del Huerto

5.2.3 El ahorro como mecanismo de inclusión financiera

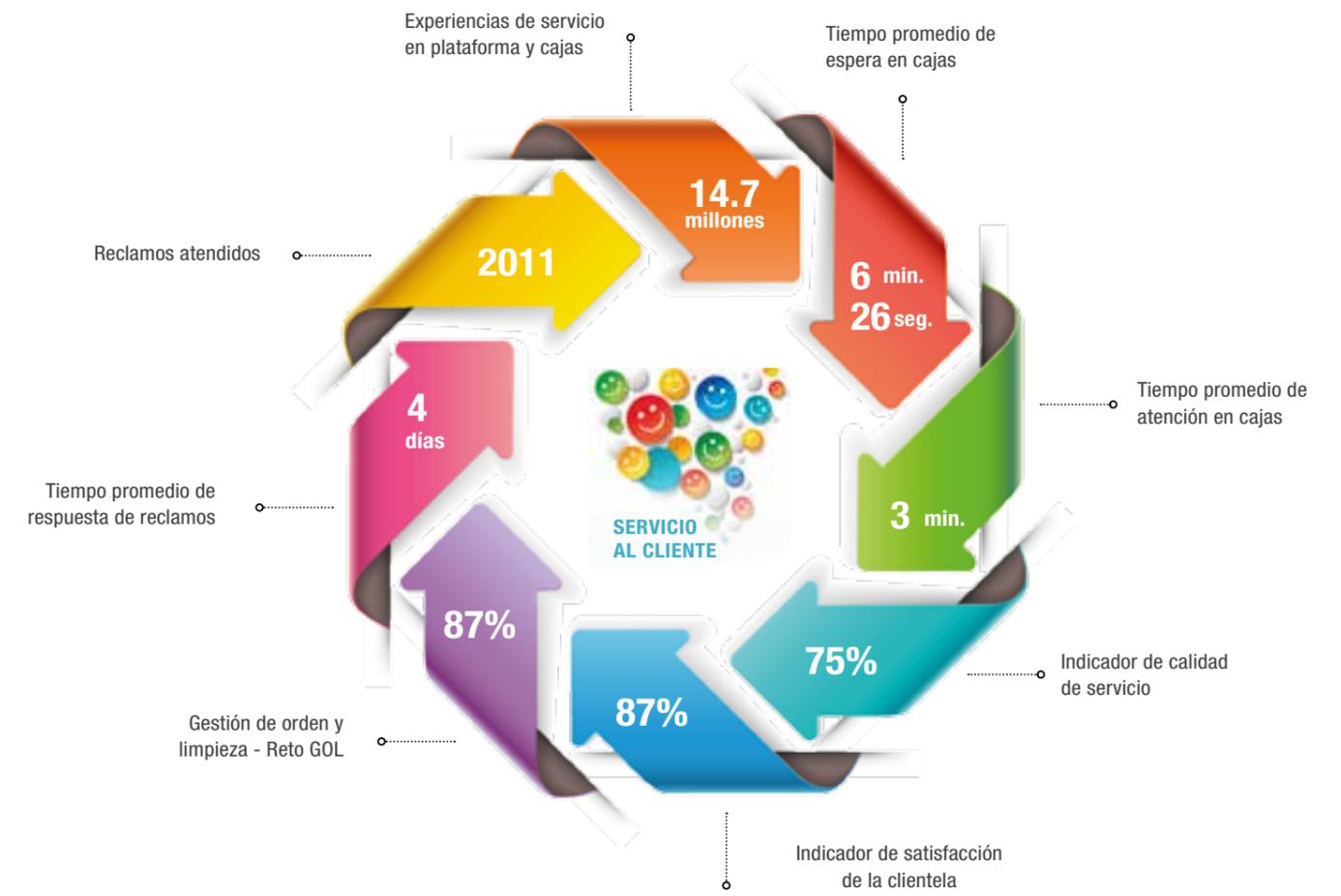
Resalta el crecimiento en número de clientes en captaciones de ahorro en zonas rurales con un crecimiento de 12% respecto a la gestión anterior, que representa llegar a más de 25,600 nuevos clientes, cumpliendo el propósito relevante de inclusión financiera a través del ahorro.

Banco FIE tiene productos de ahorro orientados a brindar la máxima accesibilidad con montos mínimos de apertura de Bs.20 (\$us.2.9), una extensa red de agencias, e intereses que se mantienen en un rango alto entre entidades de riesgo similar.

El incremento en los saldos de captaciones fue de 12%, alcanzando un total de 1,158 millones de dólares, siendo la cuenta de ahorro el producto de mayor crecimiento con 29%.

5.2.4 Servicio al cliente: el corazón de Banco FIE

Lo que verdaderamente deseamos que nos diferencie es nuestra vocación de servicio. Cada año buscamos trascender nuestra filosofía y establecer estándares cada vez más ambiciosos que tienen el propósito de garantizar una experiencia de servicio sobresaliente.



Tiempos de atención y espera

Diariamente se controlan tiempos de atención y espera en cajas para medir la efectividad en la atención a la clientela. A partir de este análisis se han desarrollado modelos de rendimiento a fin de determinar la capacidad óptima de atención en agencias.

Respecto a la gestión pasada, el nivel de cumplimiento del Indicador de eficiencia en tiempos de espera (IE30) ha registrado una mejora de 3%.

Calidad Producida

Anualmente se controla el nivel de cumplimiento de la calidad producida respecto a los estándares de servicio. La técnica utilizada es Cliente Misterioso, que expone a prueba real a los/as trabajadores/as de front office respecto al nivel de calidad de servicio que entregan al cliente. El nivel de cumplimiento durante el 2016 fue de 75%.

Programa Reto Gol (Gestión de Orden y Limpieza)

Uno de los programas de mayor impacto es el Reto G.O.L., que impulsa la gestión de orden y limpieza como una forma de incentivar la eficiencia y productividad en el personal, manteniendo ambientes y lugares de trabajo ordenados y limpios. El nivel de madurez de este sistema se controla periódicamente, alcanzándose en 2016 un nivel de cumplimiento de 87%.

Calidad percibida

En la gestión se implementó un nuevo esquema de evaluación de la satisfacción, partiendo de la detección de necesidades (estudio ADN), a través del cual se determinaron los procesos críticos que influyen en la satisfacción del cliente.

También se desarrolló un estudio para determinar el nivel de satisfacción de clientes con la ejecución de cada proceso crítico e identificar las barreras o drivers para la satisfacción de los procesos identificados. A través de este estudio se determinó un 87% de cumplimiento respecto a la media esperada de la banca.

Intención de permanencia y deserción

De forma periódica se evalúa la intención de permanencia de la clientela en Banco FIE. En el caso de créditos, el 88% manifiesta su intención de optar por una nueva operación de crédito y en captaciones el 91% manifiesta su intención de mantener sus ahorros en la entidad.

Gestión de reclamos

El 2016 se atendieron 2011 reclamos. El 83% corresponde a clientes y el 17% a usuarios de nuestros servicios. El 63% de los reclamos fueron registrados a través del Punto de Reclamo PR en las agencias, el 28% a través del call center y un 9% a través del ente regulador (ASFI).

Nuestro tiempo promedio de atención en la respuesta del reclamo para la gestión 2016 fue de 4 días hábiles administrativos. El 85% del total de reclamos atendidos fueron gestionados y resueltos dentro del plazo de los 5 días hábiles administrativos. El 15% restante fue gestionado con un plazo adicional pactado con el/la cliente, debido a la necesidad de recabar información adicional necesaria para su resolución. De estos, el 100% se resolvió dentro del plazo pactado.

Protección al cliente

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

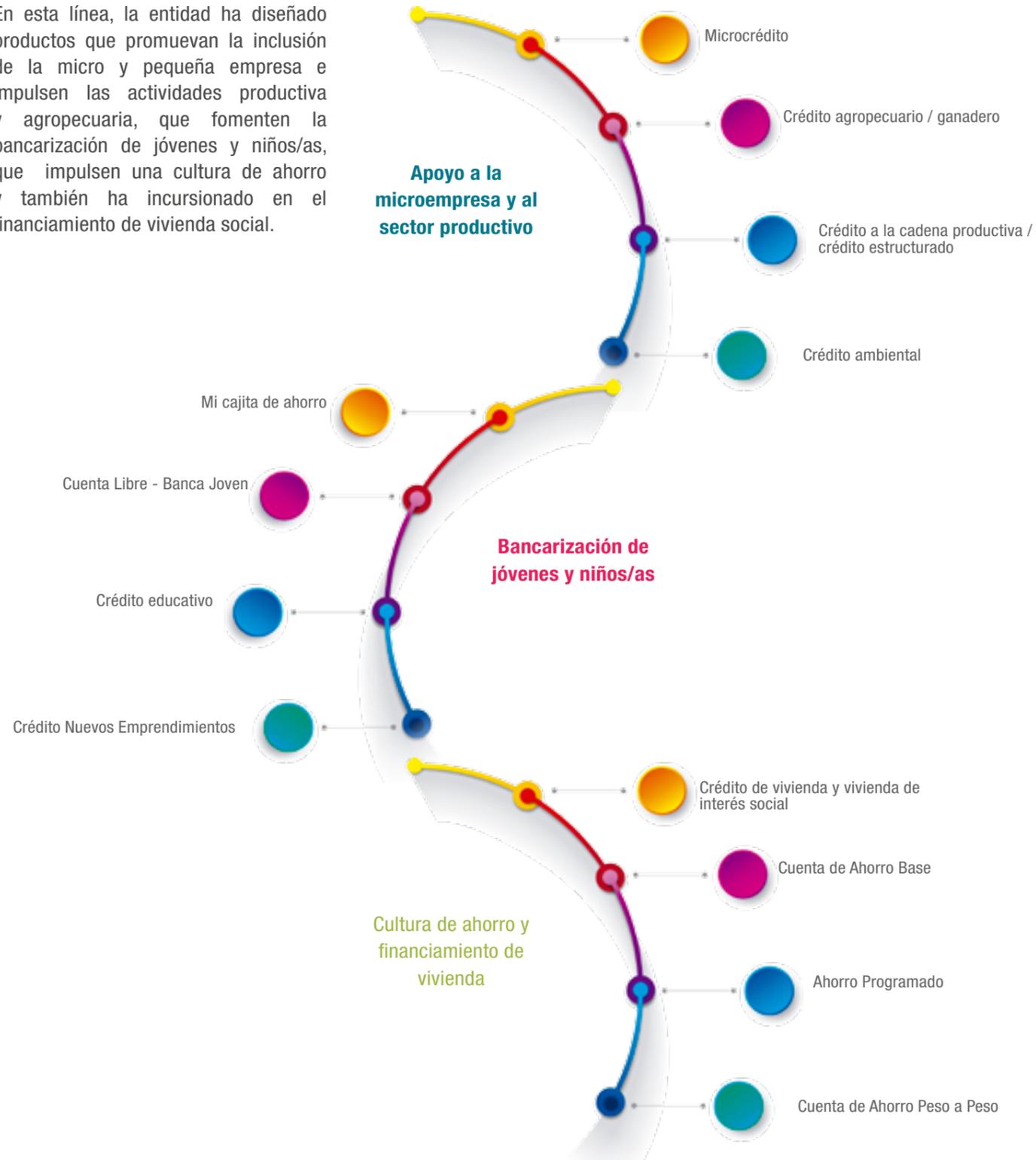


En 2016, **Banco FIE** aplicó un plan de mejora con las acciones correctivas establecidas mediante una evaluación asistida realizada en la gestión anterior y optó por la Certificación de los Principios de Protección al Cliente. El proceso culminará en 2017.

5.2.5 Productos sociales y ambientales

En línea con su misión y visión y el concepto transversal de su responsabilidad social, **Banco FIE** ha desarrollado productos y servicios que contienen una perspectiva social o ambiental específica en sus líneas de negocio. Esto significa que su actuación socialmente responsable está intrínsecamente ligada a sus actividades de negocio y todas las formas de relacionamiento con su clientela.

En esta línea, la entidad ha diseñado productos que promuevan la inclusión de la micro y pequeña empresa e impulsen las actividades productiva y agropecuaria, que fomenten la bancarización de jóvenes y niños/as, que impulsen una cultura de ahorro y también ha incursionado en el financiamiento de vivienda social.



Elige tu futuro



Crédito Educativo

Banco FIE es la entidad líder en Bolivia en financiamiento educativo alcanzando un saldo de cartera de más de un millón de dólares. A través del crédito educativo se promueve la inclusión financiera de jóvenes financiando el inicio, la continuidad y la culminación de estudios técnicos y universitarios en condiciones favorables para su crecimiento personal y profesional.

Hasta 2016 se desembolsaron 4,380 créditos por un monto de 4.8 millones de dólares.

Mi Cajita de Ahorro

Con el propósito de promover el hábito de ahorro en la niñez, Mi Cajita de Ahorro es una cuenta de ahorro que se acerca a los/as niños/as a través de una estrategia de promoción directa, promoviendo el aprendizaje del ahorro a través del juego.

A diciembre de 2016, se tiene 15.603 cuentas activas con un saldo mayor a los 2.7 millones de dólares.

Crédito a la cadena productiva

Banco FIE es la entidad pionera en brindar crédito bajo un enfoque en cadenas productivas en Bolivia. El producto permite financiar operaciones sustentadas en una orden de compra o contrato de un comprador identificado, quien participa en la operación como agente de pago. Esta triangulación en la operación de crédito permitió resolver un problema endémico en el sector agropecuario: el acceso a garantías. A diciembre de 2016 se tiene un saldo de 603,448 dólares.

5.2.6 Exclusión de actividades

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

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

5.2.7 Ficha socioambiental

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

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

5.2.8 Medición de pobreza a la clientela

Banco FIE realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable de su clientela, es un indicador que aporta al cumplimiento de su misión. Para este efecto, utiliza un modelo internacional creado por la Fundación Grameen denominado PPI (Progress out of Poverty Index) que incluye indicadores ponderados para determinar la probabilidad del nivel de pobreza de la clientela que es atendida por la entidad.

En la gestión 2016 se determinó una nueva periodicidad de medición. El último estudio contiene información relevada a finales de 2015 y concluido en el mes de marzo de 2016 y se realizó mediante encuesta, en base a una muestra de 1,540 clientes, a nivel nacional, considerando la distribución geográfica de la clientela (zonas urbanas, periurbanas y rurales) y la condición de antigüedad de cliente (nuevo con menos de seis meses y antiguo con más de tres años como cliente). El estudio incorpora en el análisis cuatro líneas de pobreza incluyendo la línea nacional.

Los principales resultados son los siguientes:

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



5.3 / Nuestra comunidad



\$us 551,883

se invirtieron en programas con impacto en la comunidad

5.3.1 Enfoque de gestión

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

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

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

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



52.013

Población beneficiada con programas de educación



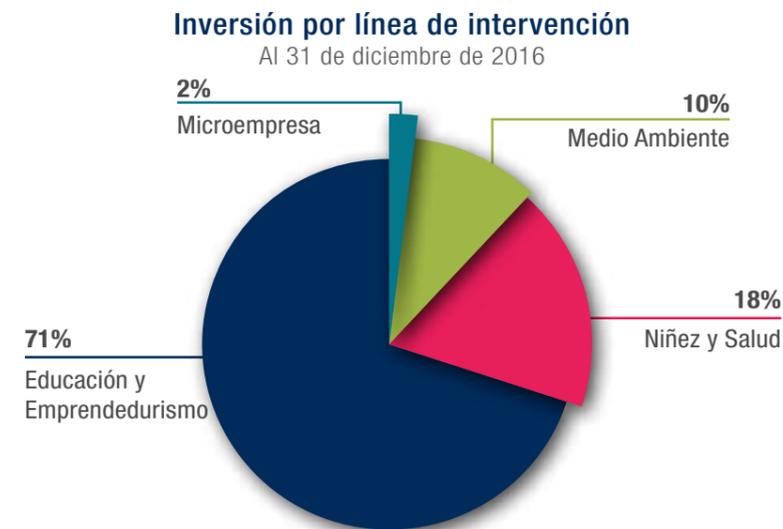
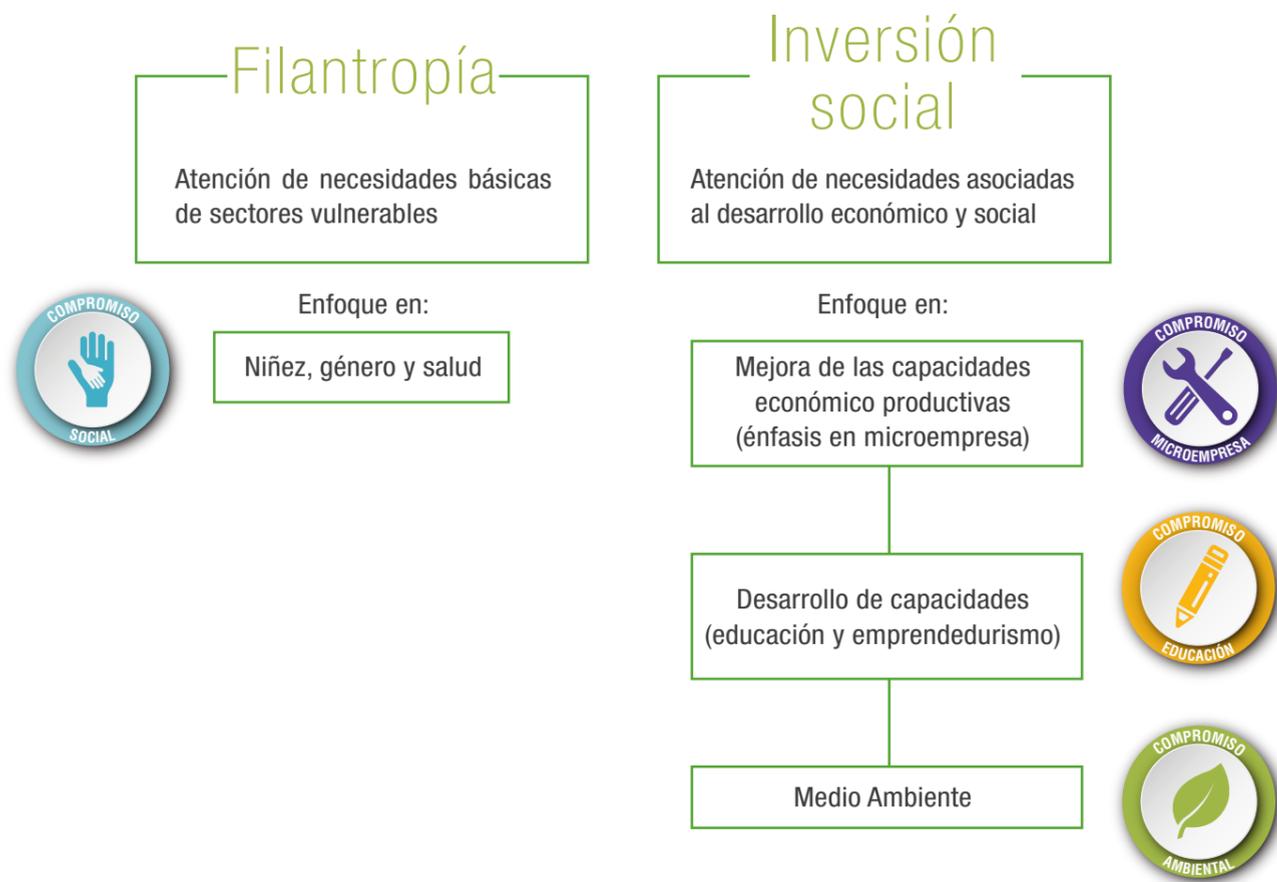
5.3.2 Líneas de acción con la comunidad

Banco FIE prioriza la inversión social, minimizando el enfoque filantrópico, sin embargo asume acciones en ambas líneas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad como uno de los grupos de interés priorizados.

En 2016 se estableció la estrategia de inversión social definiendo las líneas de intervención con la comunidad.

En base a las definiciones de su estrategia institucional y al proceso de diálogo con los grupos de interés, **Banco FIE** prioriza acciones dirigidas a jóvenes, población rural y mujeres en programas de Educación y Emprendedurismo, Desarrollo de las Capacidades de la Microempresa y Medio Ambiente. También ejecuta acciones dirigidas a la niñez, principalmente en temas de salud.

Líneas de intervención con la Comunidad



Como estrategia principal para promover la inclusión, Banco FIE prioriza sus programas de educación financiera y de desarrollo de clientes con un 71% de la inversión dirigida a esta línea de intervención

5.3.3 Programas con la comunidad

Programas de educación

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



Inversión en programas y donaciones con la comunidad (En \$us)
Al 31 de Diciembre de 2016



Banco FIE invirtió **\$us.551,883** equivalentes al 3% de las utilidades de la gestión anterior, en su relacionamiento con la comunidad a través de programas y aportes en donación en base a los lineamientos establecidos



Programa de educación financiera

Impulsamos la inclusión y la bancarización de la mano de la educación financiera, como una forma de promover un mejor relacionamiento de la comunidad con el sistema financiero nacional y un mayor aprovechamiento de productos y servicios que benefician a la población en su gestión económica. En 2016 se aplicaron tres estrategias educativas para lograr los objetivos:

Talleres presenciales

Talleres modulares para jóvenes desde 13 años y para adultos. Cuenta con cuadernos, materiales de aprendizaje y actividades desarrolladas para cada segmento objetivo, incluyendo población rural y personas con discapacidad.

- Voluntario corporativo
- Alianzas institucionales

Activación educativa

Experiencia educativa centrada en temas cotidianos abordados desde el humor. La estrategia es conectar a la audiencia con temas financieros desde su propia vivencia. El stand tuvo dos versiones y viajó por todo el país con dos conocidos comediantes "El pocholo y su Marida".



Curso virtual

Aprende Emprende fue concebido como un curso que motiva la actitud emprendedora y brinda las herramientas para poder hacer realidad los sueños. Dirigido a jóvenes, cuenta con tres módulos, entre ellos educación financiera.



Además del componente de formación, el programa de Educación Financiera incluye la difusión de información con cobertura nacional, en zonas urbanas y rurales, utilizando idiomas nativos.

El Programa de Educación Financiera se basa en el concepto de educación transformadora, es decir que parte de los sueños y de las aspiraciones de las personas para alcanzar sus metas de vida



Nuestras magnitudes en 2016



Programa de Educación para el Desarrollo

En 2016 se estructuró el programa Creando Oportunidades que tiene tres grupos objetivos: pequeños productores agropecuarios, micro y pequeñas empresas, y proveedores que forman parte de la cadena de valor de **Banco FIE**.

Las temáticas se orientan a impulsar la sostenibilidad de micro y pequeñas actividades, principalmente aquellas asociadas a cadenas productivas:



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

Se desarrollaron los cursos y talleres y se elaboraron convenios para su implementación. Se ejecutaron talleres dirigidos a 175 pequeños productores agropecuarios de las poblaciones rurales de Achacachi y Chicani (La Paz), Comunidad Puente San Pablo (Beni) y Tres Cruces (Santa Cruz).

Voluntariado corporativo

En 2016, se activaron acciones de voluntariado a través de referentes de educación financiera y referentes ambientales quienes dedicaron un total de 782 horas en proyectos de servicio a la comunidad.

Otros programas con la comunidad

A través de convenios con organizaciones que trabajan en las líneas de intervención del banco, llegamos a una población directa de más de 1250 personas beneficiadas.

782 horas
en voluntariado corporativo



Aprosar – Promoción de la microempresa



Población: Asociaciones gremiales del rubro textil.

Promoviendo la mejora de la competitividad de productores textiles de dos asociaciones en Oruro, se financió la compra de maquinaria y la capacitación para la mejora en la producción y comercialización de productos a más de 140 microempresas del rubro.



Plan Internacional – Promoción de la independencia económica.



Población: Jóvenes mujeres víctimas de violencia sexual con embarazo

Más de 20 jóvenes y adolescentes víctimas de violencia sexual en Tarija se benefician con proyectos productivos para su empoderamiento económico y social. A través del aporte de Banco FIE, se ha puesto en marcha una panadería, carpas solares y una lavandería. Además, se brindó capacitación a las jóvenes madres para que puedan emprender proyectos, incluyendo habilidades técnicas como comerciales, planes de negocio y contabilidad básica.



Plan Internacional – Programa de inclusión laboral



Población: Jóvenes y adolescentes con discapacidad

Programa dirigido a impulsar la inclusión laboral en beneficio de jóvenes con discapacidad en Chuquisaca a través de un emprendimiento productivo para la generación de recursos. Además de la capacitación, incorpora la promoción de empleabilidad.

Special Olympics – Crear conciencia



Población: Jóvenes y adolescentes con discapacidad intelectual leve a moderada

Programa dirigido al fortalecimiento de capacidades de jóvenes y adultos con un nivel de discapacidad intelectual leve a moderada, sus familiares y a personal que trabaja con esta problemática, para promover la inclusión y el empoderamiento de los jóvenes. Incluye Educación Financiera.

Población: Niños/as con cáncer del Hospital del Niño

Caminando por la Vida es una campaña de recaudación de fondos para cubrir el costo del tratamiento y medicación de niños/as con cáncer del Hospital del Niño. Moviliza a más de 3000 personas en una caminata que congrega a personas, empresas y otras organizaciones bajo un propósito común. Banco FIE es aliado estratégico de la campaña, incrementando la recaudación por caminante en un 20% y coadyuvando en acciones de recaudación.

Fundación San Luis: Caminando por la Vida



Población: Estudiantes de secundaria de poblaciones rurales

Con este programa se logró articular a comunidades rurales y sus autoridades locales para otorgar las condiciones de seguridad y habilitar vías ciclistas que conecten la escuela secundaria y las poblaciones ubicadas a dos horas o más a pie. La comunidad y el articulador aportan el equipamiento de seguridad de los niños/as, la ruta segura para los ciclistas y la educación e involucramiento de toda la población. Banco FIE aportó las bicicletas.

Plan Internacional - Sueños sobre Ruedas.



Población: Niñez en situación de vulnerabilidad

A través de diversos programas, Banco FIE aporta a la atención de necesidades de albergue, reinserción y apoyo psicológico a niños/as en situación de abandono, violencia o discapacidad.

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





Desempeño ambiental



Desempeño ambiental



3,550

Nuestra huella de carbono expresada en toneladas de CO₂ anuales

6.1 / Enfoque de gestión

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

El enfoque de medio ambiente se basa en generar un aporte a la seguridad alimentaria y la sostenibilidad de la actividad agropecuaria a través del financiamiento responsable al sector, por lo que se están realizando importantes esfuerzos por incluir en las herramientas de evaluación y gestión de riesgos el componente de cambio climático.

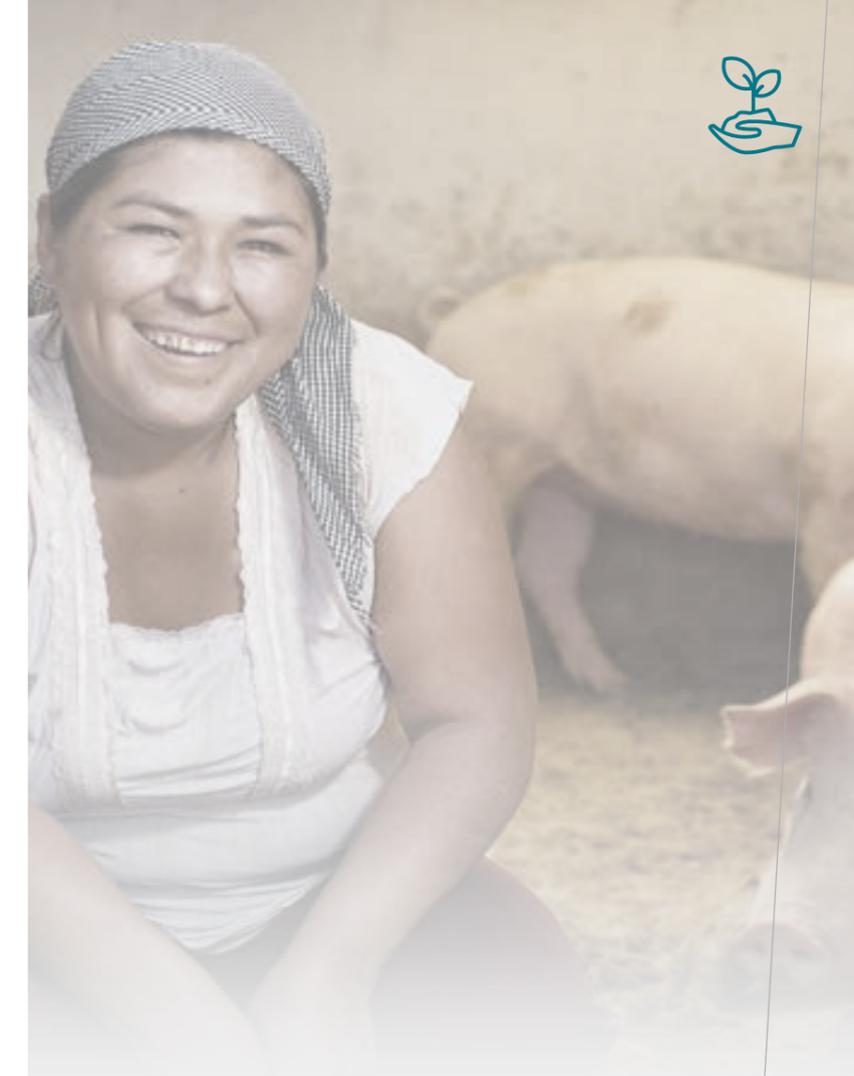
Otro aspecto importante es la gestión de nuestra huella de carbono, para lo cual se hace incidencia en la concientización y acción interna a través de tres pilares: gestión de residuos y reciclaje, ahorro de energía y cuidado del agua, y en el establecimiento de programas de compensación. Banco FIE ha iniciado el desarrollo de un sistema de gestión ambiental que esperamos nos permitirá incorporar buenas prácticas, ser más eficientes y aportar, desde nuestras actividades a la conservación de nuestro entorno.

6.2 / Financiamiento responsable al sector agropecuario

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

Además de la exclusión financiera, los principales desafíos que enfrenta el sector se relacionan con el cambio climático y la aplicación de sistemas de producción más eficientes y resilientes.

Hitos históricos en el desarrollo del Financiamiento Agropecuario en Banco FIE



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

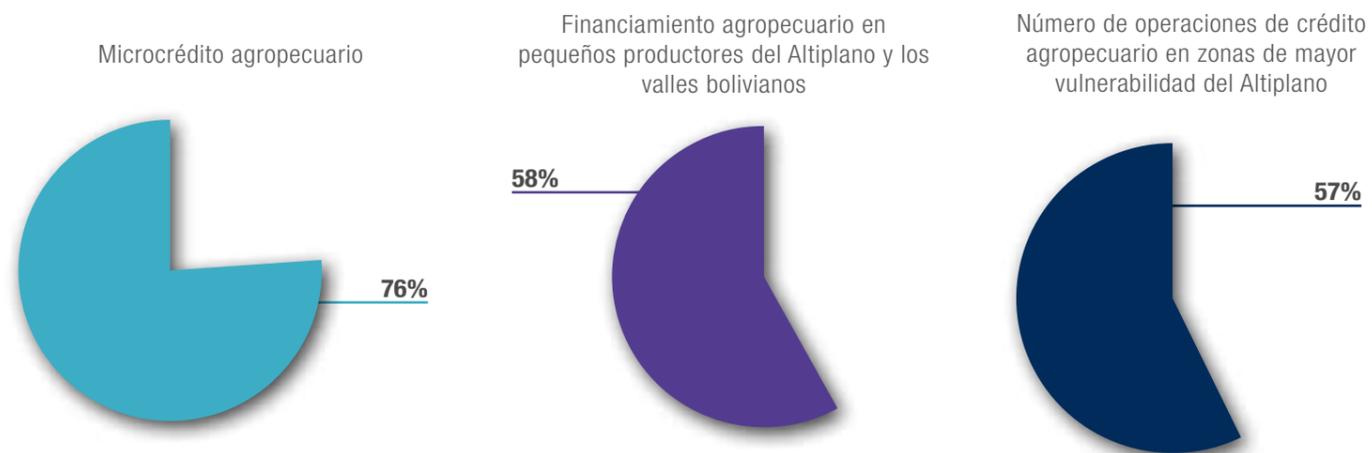


Las fichas técnicas incluyen los riesgos inherentes a las actividades productivas agropecuarias y las posibles acciones de mitigación y control.

Innovación financiera con impacto ambiental

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

Financiamiento agropecuario 2016



La inclusión financiera del pequeño productor agropecuario es una innovación social con impacto ambiental que fomenta la diversificación de cultivos, a tiempo que se impulsa un sector considerado de alta vulnerabilidad para el sistema financiero en Bolivia, donde la cartera agropecuaria se encuentra fuertemente concentrada en los grandes productores del oriente.



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

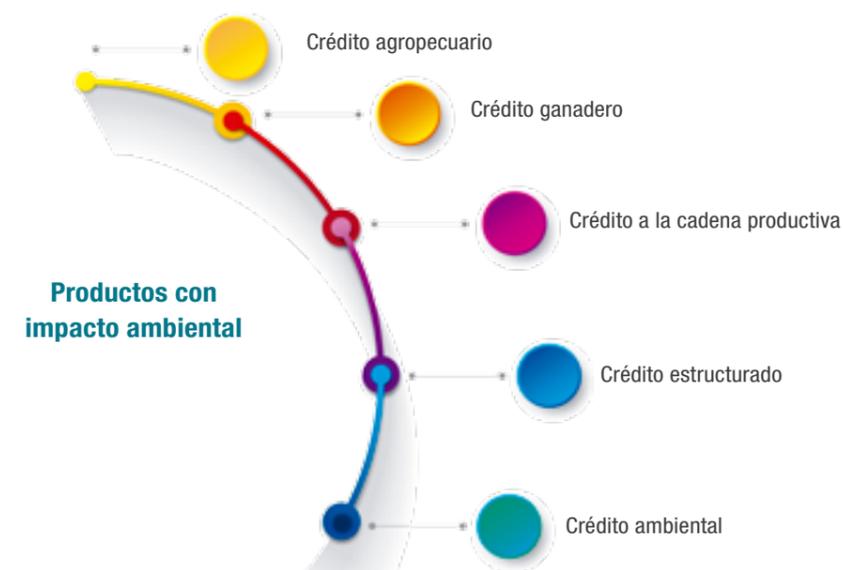
6.3 / Enfoque de riesgo climático

Banco FIE ha desarrollado una herramienta para el registro de eventos climáticos que es actualizada permanentemente y permitió el desarrollo de alertas tempranas aplicadas a la evaluación de operaciones crediticias nuevas.

Asimismo, se realizan análisis sectoriales de los riesgos inherentes a las principales actividades agropecuarias en las que **Banco FIE** concentra su cartera, así como de las actividades económicas de sus clientes y se realizan estudios del impacto en el deterioro de cartera causada por plagas y otros eventos naturales que impactan negativamente en la capacidad de pago de los clientes.

Para la gestión 2017 y 2018, Banco FIE ha planificado el desarrollo de un sistema de gestión del riesgo climático, dirigido principalmente al segmento de banca Pyme y Empresarial, el mismo que permitirá identificar factores de riesgo climático, medir el impacto para el Banco de estos eventos y su monitoreo, y cuyos resultados permitirán tomar acciones de control y mitigación de estos riesgos.

6.4 / Productos con impacto ambiental



Promoviendo la mejora de las capacidades de la clientela rural, principalmente pequeños agricultores campesinos, Banco FIE difunde capacitación técnica que permite mejorar la resiliencia climática y eficiencia ecológica



6.5 / Programas con impacto ambiental

Programas con la comunidad



Sumaj Punchay – Programa “Provee”.



Población: Productores agropecuarios de cinco comunidades rurales de Chuquisaca.

Pequeños productores agropecuarios de cinco comunidades rurales de Tarabuco reciben apoyo para la producción y comercialización de hortalizas orgánicas certificadas para consumo en la ciudad de Sucre bajo la marca “Provee”. Incluye la participación de adultos mayores bajo un enfoque de vejez productiva.



Sumaj Punchay – Programa Microriego.



Población: Productores agropecuarios de dos comunidades rurales de Chuquisaca.

Con el propósito de impulsar la resiliencia climática de pequeños productores en Chuquisaca, se construyen 20 sistemas de microriego familiar que proporcionará recursos hídricos sostenibles para la producción agrícola.



Asociación Inti Illimani – Compensación de huella de carbono



Población: Familias campesinas en las zonas afectadas por el Dakar

Programa destinado a la construcción de cocinas solares en el marco del Proyecto “Huella de Carbono del Rally Dakar - tramo Bolivia” orientado a generar impactos socioeconómicos y ambientales positivos en las poblaciones de paso de la competencia. Se construyeron 35 cocinas, participando 24 hombres y 11 mujeres jefes de familia de las comunidades de Kesavinto y Alpacani del municipio de Uyuni. Se realizó capacitación y seguimiento técnico al proceso y se impartieron talleres para promover un estilo de vida más saludable con el medio ambiente.



Programas internos

Gestión de residuos sólidos

En coordinación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), **Banco FIE** relanzó el programa de gestión de residuos sólidos en la ciudad de La Paz para llevar adelante la campaña de reciclaje de papel, cartón y plástico. A través de la misma se pretende alcanzar el equivalente al 50% del consumo de papel a nivel nacional en papel reciclado. Los resultados de la campaña serán medidos en 2017.

Referentes Verdes

Con el propósito de promover la concientización y la aplicación del programa de gestión de residuos y otros programas, 46 trabajadores de la oficina nacional y la regional La Paz fueron capacitados y certificados para liderar a sus equipos de trabajo hacia una mayor conciencia ambiental en nuestras operaciones.

De igual forma, 38 trabajadores de limpieza fueron recibidos la capacitación para coadyuvar en las tareas.

Programa de concientización

Con el #Piensaverde, en 2016 se inició una campaña de difusión interna permanente que pretende generar mayor conciencia y actitud positiva hacia el cuidado del medio ambiente. Los ejes de trabajo son: Gestión de residuos y reciclaje, cuidado del agua y ahorro de energía eléctrica.

6.6 / Medición de la huella de carbono

Banco FIE con el fin de consolidar, manifestar y comunicar de manera tangible su compromiso con el medio ambiente, realiza la evaluación de su Huella de Carbono con una periodicidad bianual, siendo la última medición efectuada el 2015.

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

Los resultados de la última medición establecen que la Huella de Carbono total de Banco FIE es de 3,550 toneladas de CO₂e anuales, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de 4,088 kg de gas natural GLP, de 4100 m³ de gas natural vehicular, 531.182 litros de gasolina, 2,946 MWh de energía eléctrica, 89 toneladas de consumo de papel y 151 toneladas en generación de residuos sólidos.

Con el propósito de ser comparable con otras entidades similares en Bolivia, para la definición del índice de emisiones por trabajador/a se toman en cuenta únicamente las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica. Para el cálculo se considera 3,551 empleados y las emisiones por consumo de energía eléctrica para el periodo, equivalente a 1,267 ton CO₂e. El indicador de intensidad por uso de energía eléctrica fue de 0,36 Ton CO₂e por trabajador/a.



La Huella de Carbono es la cantidad de gases de efecto invernadero que se han emitido a la atmósfera por las actividades realizadas como entidad financiera.



*Reportes al
Pacto Global
y GRI*



Índice de contenido GRI G4:

El Balance Social 2016, fue preparado de conformidad con la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI G4, opción Esencial.

Cualquier consulta sobre el presente reporte puede realizarse al correo contacto.rse@bancofie.com.bo

Banco FIE realiza verificaciones de reporte con periodicidad bienal. La primera fue una verificación previa de reporte GRI sin dictamen sobre el documento correspondiente al Balance Social 2015

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

G4	Página o comentario	Contenido
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	2-5	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordarla.
G4-2	2-5, 42-47	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	14	Nombre de la organización
G4-4	19, 20	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.
G4-5	14	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.
G4-6	14	Países en los que opera la organización
G4-7	14	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	14	Indique a qué mercados se sirve
G4-9	18, 19, 42, 43	Determine la escala y dimensiones de la organización
G4-10	55, 56	Composición de los empleados de la organización.
G4-11	0%	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-13	Ninguno	Cambios significativo que haya tenido lugar durante el periodo, en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros
G4-14	44-46	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.
G4-15	21, 22	Elabora una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.





G4	Página o comentario	Contenido
G4-16	21, 22	Elabora una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	14	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización, y señale si alguna de estas entidades no figuran en la memoria.
G4-18	10-11	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	35-37	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	35-37	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	35-37	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés
G4-27	35-37	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	7	Periodo objeto de la memoria.
G4-29	7	Fecha de la última memoria.
G4-30	7	Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	7	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.
G4-32	7	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización, facilite el Índice de GRI de la opción elegida y facilite la referencia al informe de Verificación externa, si procede.
G4-33	99	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
GOBIERNO		
G4-34	26-30	Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno.
G4-35	29	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	30	Indique si existen cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-38	29	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités ejecutivos y no ejecutivos; independencia; antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno; actividades significativas, y naturaleza de tales actividades; competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales.

G4	Página o comentario	Contenido
G4-39	29	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	29	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento.
G4-41	29	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	26-30	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
G4-43	Miembro del Directorio especializado en RSE y ética. Jerarquización de las funciones de RSE. Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Gestión Ética delegados. Gestión de RSE integrada en la Cadena de Valor. RSE integrada en la Planificación Estratégica.	Describa las medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	29	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales y describir las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación.
G4-48	10	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.
G4-54	10.36 veces	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
G4-55	0.47 veces	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	31-34	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	31-34	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	31-34	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.



G4	Página o comentario	Contenido
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
Información sobre el enfoque de gestión		
G4 - DMA	42, 50, 60, 76, 88	Descripción del enfoque de gestión adoptado por la organización para los aspectos materiales.
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Desempeño económico		
G4-EC1	46-47	Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC4	No existen	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
Presencia en el mercado		
G4-EC5	59	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
G4-EC6	30	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
Prácticas de adquisición		
G4-EC9	89%	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Materiales		
G4-EN1	95	Indique el peso o el volumen total de los materiales empleados para producir y embalar los principales productos y servicios de la organización durante el periodo objeto de la memoria. Distinga entre: materiales no renovables y materiales renovables.
Energía		
G4-EN3	95	Consumo energético interno.
G4-EN5	95	Indique la intensidad energética.
Emisiones		
G4-EN15	95	Emisiones directas de gases invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	95	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	95	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	95	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.

G4	Página o comentario	Contenido
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo		
G4-LA1	55-59	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, por sexo y por región.
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	57	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
Aspecto: Capacitación y educación		
G4-LA9	57, 58	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
G4-LA10	57, 58	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar la culminación de sus carreras profesionales.
G4-LA11	54, 57, 58	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	27, 29, 30, 55-57	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
G4-LA13	100%	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.
Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales		
G4-LA16	69,70	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-S08	No monetarias: 11 Monetarias: Número 14, monto Bs.361,549	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
G4-PR5	69, 70	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

Información Corporativa

Nombre: Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.
Nombre Comercial: Banco FIE S.A.
Representante Legal: Gerente General - Andrés Urquidi Selich
Sede Oficina Nacional: Calle General Gonzáles N° 1272.
Zona San Pedro.
La Paz - Bolivia
Teléfono/Fax: (591 -2) 2173600

Página web: www.bancofie.com.bo

