



**Informe de  
Sostenibilidad**

**2020**



# Contenido

<b>01</b>	Perseverar en tiempos de pandemia	Pág. 13
<b>02</b>	Banco FIE: una empresa con propósito	Pág. 25
<b>03</b>	Gestionando el valor para los grupos de interés	Pág. 31
<b>04</b>	Así somos. Perfil de Banco FIE	Pág. 43
<b>05</b>	Así hacemos. Nuestro enfoque de trabajo	Pág. 57
<b>06</b>	Desempeño económico	Pág. 79
<b>07</b>	Marca Magenta: banca con ojos de mujer	Pág. 87

<b>08</b>	Nuestro equipo de trabajo	Pág. 99
<b>09</b>	Nuestra clientela	Pág. 113
<b>10</b>	Nuestra comunidad	Pág. 127
<b>11</b>	Desempeño ambiental	Pág. 147
<b>12</b>	Proveedores	Pág. 157
<b>13</b>	Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas	Pág. 161
<b>14</b>	Índice de Contenido GRI 102-55	Pág. 165
<b>15</b>	Informe de verificación independiente	Pág. 179

# Carta de la Presidenta del Directorio

(GRI 102-14,15)



## A nuestros grupos de interés:

En un año en que el mundo se paralizó, mantener activos nuestros servicios ayudando a las personas a enfrentar los desafíos de la pandemia se convirtió en nuestro principal reto.

La COVID-19 permitió visibilizar la necesidad de priorizar a las personas en la búsqueda de soluciones conjuntas hacia la sostenibilidad; alianzas donde los servicios financieros tienen un papel esencial. Tras las primeras respuestas ágiles e inmediatas que asumimos, surge la reflexión sobre las nuevas prioridades a ser planteadas ante los nuevos escenarios de transformación a los que nos ha conducido la pandemia.

Una de las respuestas a la crisis, fue sin duda, reforzar los canales digitales y remotos ofreciendo múltiples soluciones a nuestra clientela, promoviendo su reactivación, y a nuestro personal, a través de protocolos de bioseguridad y de trabajo a distancia bajo condiciones adecuadas, lo que nos ha llevado a culturas de trabajo híbridas.

En estos tiempos difíciles, asumimos la tarea de seguir profundizando la inclusión financiera y social, y la igualdad de género, con la seguridad que, en una perspectiva más amplia, son temas fundamentales para reconstruir un mundo más resiliente, justo y equitativo.

Les invito a leer el presente informe donde exponemos nuestros avances en materia de sostenibilidad, incluyendo los impactos de la pandemia en nuestra gestión y la forma en que asumimos este desafío. Resaltamos el esfuerzo de nuestro Personal, Accionistas y Directorio, quienes priorizaron el diálogo con los grupos de interés y la atención a la clientela. En el período de cuarentena rígida

alcanzamos a 39,000 familias bolivianas con el Crédito Reactívale, un esfuerzo compartido y orientado a mitigar los efectos de la pandemia sobre su salud y su economía.

La crisis también ha demostrado que tiene principalmente un rostro femenino, en ese sentido avanzamos en nuestro camino hacia la igualdad, priorizando a nuestro personal. Con el 55% de los cargos de supervisión y el 43% de los cargos ejecutivos ocupados por mujeres y una propuesta de capacitación orientada al desarrollo de un liderazgo sustentado por el principio de igualdad, cerramos la gestión con logros en todas las metas propuestas en el programa Marca Magenta. Así, afianzamos nuestro trabajo en beneficio de la micro y pequeña empresa, del sector agropecuario y del empoderamiento de las mujeres como nuestro principal punto de referencia en la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible.

Con la mirada puesta en el futuro, avanzamos con convicción y esperanza para alcanzar un desarrollo inclusivo, con mejores condiciones en beneficio de todos y todas, más aún en tiempos adversos que nos ponen a prueba para demostrar que somos capaces de enfrentarlos y superarlos; con la certeza de que un mundo mejor es posible; más justo para nuestra sociedad y para las personas, quienes desde su actividad y emprendimiento puedan acceder a condiciones sostenibles de crecimiento, siendo protagonistas de su propio destino; del presente y futuro de nuestro país.

Ximena Behoteguy  
PRESIDENTA DEL DIRECTORIO



# Carta del Gerente General

(GRI 102-14,15)

## A nuestros grupos de interés:

Las entidades de intermediación financiera tenemos una gran responsabilidad como facilitadoras del progreso de las personas, empresas y comunidades. En 2020, año atípico en el que la pandemia por COVID-19 impactó fuertemente en la salud de la población y en la economía mundial, el trabajo del sistema financiero fue imprescindible para contribuir a la contención de la crisis.

Nuestro Informe de Sostenibilidad 2020 recoge las principales acciones desplegadas por Banco FIE en este difícil contexto, priorizando la unificación de esfuerzos y el cumplimiento de dos objetivos primordiales: preservar la salud de trabajadores/as y clientes, y asegurar la continuidad operativa de los servicios.

Quiero destacar la capacidad de nuestro equipo humano que, desde el inicio de la crisis, implementó protocolos de bioseguridad y esquemas de trabajo remoto, minimizando el riesgo sanitario y priorizando el trabajo y soporte de las unidades que mantuvieron el trabajo presencial para la atención a la clientela. Nos enfocamos en brindar a nuestras/os clientes el asesoramiento y apoyo en el tratamiento de los diferimientos de crédito y en la reactivación de sus actividades económicas, en respuesta a la adversa y difícil coyuntura.

La pandemia aceleró el avance del Banco es su transformación digital, cumpliendo este concepto un rol crucial para estar más cerca de la clientela, ofreciendo soluciones innovadoras y disruptivas como la cuenta 100% digital y la incorporación de la plataforma virtual de atención al cliente. El número de transacciones en canales digitales -aplicación móvil y banca por internet- aumentó en 158% en 2020, en forma paralela a nuestros esfuerzos para acompañar en este proceso a nuestra clientela, a través de la educación y alfabetización financiera digital.

Asimismo, nos adherimos a distintas iniciativas solidarias de apoyo a colectivos afectados por la crisis sanitaria y económica, porque somos parte de las comunidades donde tenemos presencia y la solidaridad fue lo que nos mantuvo unidos como humanidad cuando la consigna fue alejarse físicamente.

Nos encontramos en un contexto de incertidumbre que nos lleva a contemplar diferentes escenarios futuros. Sin embargo, hemos comprendido que nuestra fortaleza está en el factor humano, en desarrollar capacidades de adaptación y flexibilidad frente a las adversidades. Esto nos fortalece en cuanto a nuestros compromisos con el desarrollo sostenible, avanzando a paso firme en la integración de los riesgos y oportunidades sociales y ambientales en nuestras actividades, enfocándonos en la inclusión financiera y social como nuestro principal aporte institucional en la ruta hacia un mundo más sostenible.

Nuestra mayor ambición es apoyar a la clientela en la recuperación de sus actividades económicas y en la adaptación a un nuevo entorno digital; siendo nuestro mayor aprendizaje el saber que este tiempo debe servir como la base y sustento para una reconstrucción social más sostenible, solidaria, equitativa y justa para todas y todos.

**Fernando López Arana**  
**GERENTE GENERAL**

## Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

(GRI 102-54)

El Informe de Sostenibilidad 2020 de **Banco FIE** fue elaborado dando cumplimiento a todos los criterios y requerimientos obligatorios en conformidad con la Opción Esencial de la Nueva Estructura de Estándares GRI. El mismo proporciona una imagen completa de los temas definidos como materiales, su enfoque de gestión y los impactos relacionados a nivel de cadena de valor agregado.



## Antes de leer este informe

(GRI 102-48 al 53)

Los informes de sostenibilidad se emiten con una periodicidad anual y el último emitido fue el Informe de Sostenibilidad 2019. El presente informe reporta resultados de la gestión desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020 y contiene la siguiente reexpresión de información:

- A partir de 2020, se han modificado los criterios para la expresión de los datos de clientela por género, exponiendo la participación de mujeres en la operación crediticia como codeudoras; clientela rural con un ajuste en la clasificación de clientes de captaciones y clientes jóvenes ampliando el rango de edad hasta 35 años. A efectos comparativos se presenta la información relativa a estos indicadores tanto para la presente gestión como datos de gestiones previas.

El presente informe incorpora la rendición de cuentas sobre la integración de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y la vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, trabajada en base a la Guía para la Acción Empresarial en los ODS (SDG Compass).

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

Para cualquier consulta o comentario sobre el contenido de este informe, puede comunicarse a:

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



# CAPÍTULO

# 01

## Perseverar en tiempos de pandemia

(GRI 103-1, 2, 3)  
(GRI 403-1)

Si algo ha marcado el ritmo de los acontecimientos desde la llegada del COVID-19 a Bolivia es la capacidad de anticipación. En un entorno de alta incertidumbre por la crisis sanitaria y económica y, también, de alta volatilidad por la crisis política que vivió nuestro país en 2020, la capacidad de anticipación fue clave para trascender este año pandémico.

En este entorno, **Banco FIE** ha trabajado uniendo esfuerzos y oportunidades en la crisis, anticipándose lo más posible a los eventos que marcaron este año, para cumplir con dos objetivos primordiales: **preservar la salud de trabajadores/as y clientela, y asegurar la continuidad operativa de los servicios.**

Es en situaciones extremas como esta pandemia donde emergió la decisión, templanza, resiliencia, compromiso y valor de sus Accionistas, Directorio, alta gerencia, ejecutivos/as y trabajadores/as, para asumir nuevos retos y otras formas de trabajo; para acercarse y dialogar más fluidamente con sus grupos de interés, y así continuar cumpliendo con los objetivos que sustentan la esencia y filosofía de trabajo de **Banco FIE.**

Fue un panorama muy desafiante, que no solo lo vivió **Banco FIE**, sino todas las empresas e instituciones del país, y afectó profundamente la vida cotidiana de la población boliviana. Fortalecida más que nunca, la entidad implementó mecanismos para asumir esta difícil e inesperada situación, priorizando la atención a la gestión de dos temas materiales emergentes: **gestión de la pandemia COVID-19 y reactivación de la clientela.**

El 2020 demostró que la distancia obligada nos dio la oportunidad de acercarnos más, utilizando otras herramientas de comunicación, de diálogo y entendimiento, **siendo más solidarios/as y empáticos/as con los demás y, sobre todo, valorando el factor humano.**

## 1.1 Comité de Crisis: clave para la gestión operativa de la crisis sanitaria

(GRI 403-2,3)

(GRI 416-1,2)

Al ser la banca un servicio esencial y ante la contingencia de enfrentar periodos de cuarentena, el Comité de Crisis COVID comenzó a trabajar delineando los escenarios posibles para **dar continuidad operativa a los servicios, precautelando la salud y seguridad del personal y de la clientela**. En ningún momento se suspendió la atención al cliente -ni aún en el periodo de cuarentena rígida- por lo que el trabajo del comité fue fundamental para gestionar la crisis, considerando un equipo empoderado y con capacidad de toma de decisiones en un entorno de agilidad y flexibilidad.

El Comité de Crisis COVID estuvo compuesto por:

- Gerente General
- Gerente de División de Negocios
- Gerente Nacional de Talento Humano
- Gerente Nacional de Finanzas
- Gerente Nacional de Operaciones
- Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
- Gerente Nacional de Riesgo Integral.

El Comité de Crisis COVID determinó las acciones a seguir, monitoreo y seguimiento de la situación por la pandemia y fue responsable de emitir las directrices necesarias para precautelar la seguridad de las personas, tomando como base los lineamientos de la OMS y el Ministerio de Salud, y la continuidad del negocio. Las sesiones de este comité se realizaron de forma permanente, en función de la situación presentada y la necesidad de toma de decisiones, circunstancias que fueron evolucionando constantemente. Adicionalmente, el Comité de Gerentes emprendió un periodo de diálogo activo, con participación del resto de Gerencias Nacionales y las Gerencias Regionales, integrando a todas las instancias en la gestión de la crisis.

Los primeros esfuerzos se orientaron a cubrir dos prioridades: la puesta en funcionamiento del trabajo remoto asegurando la asignación de recursos y condiciones tecnológicas y de seguridad para su implementación y el establecimiento de condiciones seguras y medidas preventivas de protección de la salud de trabajadores/as y clientes en agencias.

Al decretarse cuarentena rígida, el Banco estableció un esquema inicial de trabajo remoto para cerca del 90% del personal, desarrollando una exhaustiva evaluación para la apertura de puntos de atención y velando en todo momento por la continuidad de negocio. En los meses siguientes, se estableció un esquema de trabajo que considere las necesidades de bioseguridad y de exigencia laboral, logrando consolidar hasta el mes de septiembre una modalidad de trabajo principalmente mixta, es decir, en la que cada equipo de trabajo incluye jornadas presenciales dentro del mes.

El enfoque ulterior del Comité de Crisis para la contención de la pandemia se reflejó en los siguientes aspectos:

- Medidas de bioseguridad en agencias y oficinas del Banco, incluyendo el abastecimiento de insumos de bioseguridad, transporte, así como la adaptación de los ambientes de trabajo, para lograr el distanciamiento y reducir la posibilidad de contagio.
- Implementación de Protocolo de Bioseguridad, contemplando todos los lineamientos y restricciones a seguir para trabajar de la manera más segura y reduciendo la posibilidad de contagio.
- Dotación de las infraestructuras tecnológicas necesarias para asegurar el trabajo a distancia y reforzar la derivación transaccional de la clientela hacia canales digitales.
- Implementación del esquema de monitoreo de trabajadores/as, considerando los casos con enfermedades de base y los posibles contagios entre el personal.
- Plan de comunicación hacia el personal, a partir del concepto de Transformación Positiva.



## 1.2 Transformación Positiva: el cambio fundado en el factor humano

(GRI 403-2,4,5,6)

Con el funcionamiento del Comité de Crisis, responsable de delinear los escenarios posibles para dar continuidad operativa a los servicios financieros, y preservar la salud y seguridad del personal y de nuestra clientela, se lanzó el programa **Transformación Positiva**, dirigido al personal de **Banco FIE**.

Transformación Positiva nace de la concepción que para enfrentar una crisis como la que vivimos, era necesario atravesar procesos de cambio en todos los niveles (personales, familiares, laborales, etc.) y comprender la necesidad de valorar el factor humano, priorizando a las personas.

Este programa se dividió en tres componentes principales: Organización del trabajo y bioseguridad; beneficios de valor y comunicación positiva.

Para la atención del COVID-19, **Banco FIE** desarrolló componentes de marco formal (CMF) para la definición de lineamientos, responsabilidades y recursos, entre otros, definidos en:

1. **Políticas y Normas de excepción ante la emergencia sanitaria COVID-19.**
2. **Protocolo de Bioseguridad COVID-19.**

La estructura, funciones y responsabilidades del Comité de Crisis COVID fueron establecidas en las Políticas y Normas de excepción ante la emergencia sanitaria COVID-19.



## Red de apoyo y seguimiento de casos COVID

Con el propósito de realizar un monitoreo de la evolución de cada caso de contagio y de sospecha de contagio, se mantuvo un acompañamiento constante que incluyó la coordinación con el ente de salud correspondiente. Más allá de la información, este fue un mecanismo de contención para el personal afectado por la enfermedad, los equipos de trabajo y los/as líderes de las oficinas regionales y nacional.

En **Banco FIE**, la incidencia de casos COVID-19, al 31 de diciembre de 2020, fue la siguiente:

Se registraron 541 casos positivos equivalentes al 17% del total del personal. El 58% fue mujer. Un total de 536 casos se recuperaron y cinco trabajadores/as perdieron la vida, representando un 0.9% del total de casos positivos.



### 1.2.1 Organización del trabajo y bioseguridad

Con el propósito de dar certidumbre respecto a la forma de encarar la continuidad operativa, se establecieron formas de trabajo presenciales, a distancia y mixtas y, se definieron protocolos estrictos de trabajo presencial con todos los elementos de bioseguridad para el personal y clientela. En este ámbito, se aplicaron las siguientes medidas:

- Dotación de material de bioseguridad a nivel nacional, desde antes de la declaratoria de cuarentena.
- Protocolos de Bioseguridad.
- Atención, registro y acompañamiento de casos: red de contagio.
- Red de plasma interno.
- Implementación de modalidades de trabajo presencial, a distancia y mixto.
- Evaluación del nivel de riesgo de todos los puestos de trabajo.
- Capacitación a nivel nacional sobre Protocolos de Trabajo y Bioseguridad.
- Transporte para el personal.

### 1.2.2 Beneficios de valor

(GRI 401-2)  
(GRI 403-3,5,6)

Considerando la presencia del Banco en los nueve departamentos del país; escuchando las necesidades y preocupaciones de nuestro personal, a través de grupos focales, y acompañando sus esfuerzos para mantener los servicios financieros disponibles hacia la población, tanto en zonas urbanas como rurales, la entidad estableció beneficios en tres líneas principales:

- **Canastas de alimentos.** Durante el periodo de cuarentena rígida, se entregó al personal activo en agencias canastas de víveres de forma semanal, cubriendo la necesidad de aprovisionamiento que podía realizarse de forma muy restringida, en horarios en que este personal cumplía la función de servicio al cliente.
- **Seguro de vida.** Se contrató una póliza de seguro de vida individual que benefició a todo el personal con una cobertura general y una indemnización de \$us10,000 por muerte por cualquier causa (incluyendo coronavirus) y \$us 2,000 por sepelio. Las/os trabajadoras/res pudieron ampliar esta cobertura a sus familiares de primer grado.
- **Servicio de telemedicina.** Con cobertura para todo el personal y sus familias, incluyendo medicina interna, asistencia psicológica y asistencia COVID en domicilio.
- **Webinars internos.** Como apoyo y acompañamiento para mitigar la incertidumbre y el estrés de la cuarentena, se diseñaron ciclos de webinars con expertos en temas como: aprendizajes en familia, tiempo de estar cerca, empatía, creatividad, resiliencia, todo sobre el COVID y la asistencia a pacientes en el domicilio, fortalecimiento del sistema inmunológico, entre otros.



### 1.2.3 Plan de comunicación

(GRI 403-4,7)

Durante todo el periodo de cuarentena y post cuarentena se fomentó la comunicación permanente con el personal en tres líneas:

- **Funcional,** con mensajes sobre la organización del trabajo, bioseguridad y los beneficios al personal.
- **Reconocimiento,** con cartas de agradecimiento por el compromiso y actitud proactiva en la cuarentena, incluyendo beneficios adicionales, y un video de agradecimiento de los/as líderes.
- **Contención,** con mensajes orientados a la prevención de violencia intrafamiliar, fomento de la corresponsabilidad en el hogar, actitud resiliente y positiva, y la organización de conversatorios con enfoque de género, que fueron de valor para brindar espacios de contención en la empresa.

### 1.3 El año en que más nos separamos, fue el año para estar más cerca

(GRI 416-1,2)  
(GRI 102-7)

#### 1.3.1 Tratamiento del plan de pago de créditos: Diferimiento, reprogramación o refinanciación en el pago de las cuotas

A partir de marzo 2020 y en conformidad a la carta circular ASFI 2598/20, Ley 1294 y carta circular ASFI/2785/20, de fechas: 19 de marzo 2020, 01 de abril 2020 y 06 de abril 2020 respectivamente, se implementó el mecanismo de diferimiento de pago de cuotas, para todo el universo de clientes de créditos que se encontraban en estado vigente al cierre de febrero 2020. Este proceso no implicaba el cómputo de días de atraso ni penalizaciones, por lo que no perjudicó su calificación ante el regulador ni su calificación dentro de **Banco FIE**.

Asimismo, se ofrecieron condiciones blandas para el refinanciamiento y reprogramación de operaciones, con el propósito de apoyar a la clientela en la difícil situación que estaba atravesando.

### 1.3.2 Apoyo y acompañamiento a nuestra clientela

(GRI 102-2)  
(GRI 403-7)

Ante la pandemia, en 2020, el Banco reafirmó su propósito de apoyo a la micro y pequeña empresa y estableció varias medidas para aliviar y reactivar los negocios de su clientela, poniendo especial atención en sus preocupaciones y necesidades, y creando alternativas oportunas de apoyo.

Asimismo, durante todo el periodo de cuarentena y post cuarentena, la entidad se mantuvo en constante contacto con sus clientes, con el fin de escucharles, atender y entender sus necesidades, ofreciéndoles condiciones accesibles para el financiamiento y honramiento de sus obligaciones.

Con el **Crédito Reactívalte** llegamos a más de **39,000 hogares** durante los meses de mayo y junio de 2020.



- **Crédito Reactívale.** Crédito de consumo ágil, con requisitos mínimos y bajo condiciones blandas, orientado a apoyar a la clientela en los gastos necesarios generados por la cuarentena, reconociendo su esfuerzo de reactivación y cumplimiento.
- **Crédito Plan Empleo.** Crédito otorgado en cumplimiento al Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral, bajo condiciones flexibles. Para favorecer aún más a la clientela, **Banco FIE** creó una opción que permitía optar a montos adicionales a través de un producto con las mismas condiciones de acceso y flexibilidad.

La pandemia logró acelerar el proceso de digitalización que ya venía sucediendo en **Banco FIE**, tanto en las operaciones internas como en la misma prestación de servicios. A raíz de la crisis, se acompañó a la clientela en este proceso de transformación, implementando diversos productos, servicios y canales de atención, velando por la comodidad y seguridad de la clientela y desarrollando aplicaciones con altos niveles de seguridad para mantener su confianza.

**Con 125.000 clientes afiliados a servicios de banca digital**, en 2020 se registró un **crecimiento de 158%** en el número de transacciones realizadas de manera electrónica.



- **CUENTAS DIGITALES.** Se habilitaron las cuentas "Mega Rendidora Digital" y Oportuna Digital" con apertura 100% *on line*, desde el móvil o computadora, envío de tarjeta de débito a domicilio y acceso a los canales electrónicos FIENet y FIEMóvil desde el momento de apertura.
- **PLATAFORMA VIRTUAL DE ATENCIÓN.** Innovador esquema de servicio que permite recibir atención mediante video llamada (Microsoft Teams) para consultas y transacciones como apertura de cuenta de ahorros, consulta de saldos, afiliación a banca digital, bloqueo de tarjetas, entre otros servicios.

El nivel de satisfacción de la clientela que utiliza la plataforma virtual de atención es de 98%.

- **V- TICKET.** Para dar una mayor facilidad a su clientela, este servicio permite reservar de manera virtual y con anticipación una cita para atención en cajas o plataformas en agencias, evitando de esta forma exponerse a filas y esperas.

- **EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL.** A través del punto de Educación Financiera, en todas las agencias a nivel nacional se promovió el uso de canales electrónicos a través de simuladores, alcanzando 38,768 personas capacitadas bajo el esquema "aprender haciendo".



### 1.3.3 Otros proyectos con impacto en nuestra clientela

(GRI 102-2,7)  
(GRI 403-7)

- **Alianza Kolau para la digitalización y comercio electrónico.** Con el propósito de cerrar la brecha digital en Bolivia, **Banco FIE** suscribió una alianza con Kolau, tecnología del Silicon Valley, la mayor iniciativa regional para la digitalización de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes). Gracias a esta alianza, 100.000 clientes mipymes en Bolivia independientemente de su grado de formalización, conocimientos técnicos o recursos económicos, podrán tener una página web con un “botón de pago” desarrollado por **Banco FIE**, de forma gratuita, a través del enlace: [www.kolau.es/pagina-web-gratis](http://www.kolau.es/pagina-web-gratis).
- **Pago de Bonos.** Habilitación del servicio de pago de los Bonos Familia, Canasta Familiar y Universal en cumplimiento a las medidas sociales implementadas por el Gobierno.
- **FieAliados.** A través de las redes sociales, **Banco FIE** creó un espacio que promueve y visibiliza los negocios de su clientela del sector de la micro y pequeña empresa, con el fin de impulsar sus ventas, reactivar sus negocios y estimular el consumo de productos nacionales.
- **Comunicación activa.** Información permanente en las agencias, incluyendo medidas preventivas de bioseguridad, establecidas por el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud y campañas a través de redes sociales dirigidas a los consumidores financieros sobre medidas y protocolos de bioseguridad para prevenir contagios.



### 1.4 Juntos/as somos más fuertes: solidaridad en comunidad

Divulgación: Filantropía y solidaridad COVID-19

Parte de la esencia de **Banco FIE**, es estar cerca de su comunidad. En ese sentido, durante la gestión 2020, la solidaridad fue parte de nuestra vivencia.

**Caminando por la Vida – junto a la Fundación San Luis, AFANIC y Fundación CRE.** Durante la gestión 2020, los recursos del programa de recaudación de fondos en beneficio de niños y niñas con cáncer “Caminando por la Vida”, permitieron hacer frente a distintas necesidades que se presentaron debido a la emergencia sanitaria en los centros de salud donde se ejecuta el apoyo: Instituto Oncológico del Oriente Boliviano en Santa Cruz y Hospital del Niño en La Paz.

- Se brindó equipamiento de bioseguridad para el personal de primera línea (médicos, personal de limpieza y seguridad) y para padres y madres de familia de ambos centros.
- Se apoyó con el pago de tratamiento médico inicial para niños con cáncer que fueron diagnosticados en la primera etapa de cuarentena.
- Se implementó un laboratorio COVID en el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano de Santa Cruz para la realización de pruebas PCR, optimizando el tiempo de entrega de los resultados en menos de 24 horas. En promedio se atienden entre 120 a 150 muestras mensuales para COVID-19.
- En La Paz, se dotó de alimentación a padres y madres que se encontraban con sus hijos e hijas hospitalizados durante los dos meses de cuarentena rígida por la pandemia.

#### Otros aportes solidarios en tiempos de pandemia

- Ayuda al Comedor San Calixto de la ciudad de La Paz para la alimentación de alrededor de 250 personas de la tercera edad en situación de vulnerabilidad.
- Dotación de equipos de bioseguridad para la atención y tratamiento de contagios COVID –19 de pacientes y personal del Centro de Rehabilitación y Salud Mental San Juan de Dios en la ciudad de La Paz.
- Apoyo a 75 mujeres y sus familias pertenecientes a Unidades Productivas Comunitarias de los centros mineros de Huanuni y Poopó en Oruro, quienes perdieron sus fuentes de ingreso por la restricción al turismo.

- Se brindó alimentación y se realizaron mejoras en el Hospedaje solidario SumayWasy en Potosí para familiares de pacientes que son internados en el Hospital Bracamonte y que llegan de comunidades alejadas y en situación de pobreza.
- Dotación de insumos sanitarios al “Hogar Casa de la Tercera Edad San Martín” en la ciudad de El Alto, que atiende a adultos mayores en situación de riesgo de abandono.
- Entrega de 30 camas y portasueros al Centro de Aislamiento COVID del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, que permitió ampliar las capacidades de confinamiento a familias de escasos recursos.
- En coordinación con médicos/as voluntarios/as, se entregaron 500 mascarillas para personal médico del Hospital de Clínicas, Caja Petrolera de Salud de la ciudad de La Paz y Hospital Messuti de Pando.
- Entrega de canastas familiares con víveres de primera necesidad a 250 personas que viven con VIH Sida en la ciudad de El Alto.
- Durante el mes de diciembre de 2020, se atendieron 11 solicitudes de apoyo para campañas de recaudación de víveres y juguetes, beneficiando a familias en situación de vulnerabilidad.



# CAPÍTULO

# 02

**Banco FIE:**

## una empresa con *propósito*

“Nuestro compromiso hacia la sociedad parte de la misma convicción con la que nació FIE hace 35 años: la **inclusión financiera y social**. Que todas las personas, sin distinción, puedan acceder a una actividad laboral y económica que permita el ejercicio de una ciudadanía plena, en condiciones de igualdad, dignidad y libertad, es un ideal por el que trabajamos cada día”

**Ximena Behoteguy**

## 2.1 Retos y oportunidades para la sostenibilidad (GRI 102-15)

La COVID-19 ha profundizado la necesidad de maximizar el impacto de la sostenibilidad en la estrategia corporativa y ha significado una oportunidad para repensar los impactos de nuestras acciones sobre los grupos de interés, buscando un enfoque resiliente ante la crisis.

En 2020 se dio un reenfoque estratégico que nos permitió asumir los principales retos y oportunidades de la pandemia y transitar este periodo de crisis sanitaria y económica que afectó a la población de forma significativa en un entorno de alta incertidumbre y vulnerabilidad. Este reenfoque se materializó transformando la organización en línea con los desafíos de la digitalización y el trabajo a distancia, apoyando a la clientela en su reactivación económica y su adaptación a los nuevos escenarios tecnológicos, manteniendo el enfoque en las necesidades de nuestros grupos de interés; y gestionando la transformación cultural bajo un enfoque colaborativo y de priorización de las personas.

El año coincidió con la finalización del periodo del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020 y el nuevo periodo de planificación que finalmente se estableció por un periodo de un año, PEI 2021, incluyendo los lineamientos establecidos para remontar la crisis y profundizando aquellos que habían sido previamente definidos en torno a la transformación digital y apoyo a la recuperación de la clientela.



## 2.2 Hitos para destacar en el año de la pandemia

### CRECIMIENTO DE CARTERA

- \$us.86.7 millones de crecimiento en cartera
- 90.5% del crecimiento de cartera corresponde a Banca Micro
- Crecimiento de 7,775 clientes de cartera

### CONFIANZA Y SOLIDEZ

- \$us.199 millones de crecimiento en captaciones del público
- Colocación de Bonos por un total de Bs.271 millones (\$us.39.5 millones)

### RENTABILIDAD

- ROE de 5.9%, superior al promedio del sistema (4.7%)

### DIGITALIZACIÓN DE CLIENTES

- 35.8% Índice de derivación transaccional hacia canales digitales y electrónicos.
- 65,962 personas participaron en el Programa de Educación Financiera, principalmente orientado al uso de canales digitales y electrónicos.

### GÉNERO

- 63% puntaje en el autodiagnóstico de implementación de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP) de ONU Mujeres, correspondiente a nivel Experto.
- Participación de mujeres en el 43% de cargos ejecutivos y 60% de posiciones en Directorio.

### GESTIÓN DE RESIDUOS

- 28.3 toneladas de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos gestionados bajo procesos ambientalmente seguros.

### 2.3 RSE: Gestionando la sostenibilidad (GRI 103-1)

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

Para **Banco FIE** el contexto estratégico se construye a partir de las prioridades institucionales expresadas en su **Misión y Visión**, del **diálogo con los grupos de interés**, particularmente aquellos priorizados, y de lo que es importante en la agenda global, trabajando orientados a los objetivos de desarrollo sostenible **ODS de Naciones Unidas**.

La gestión de la RSE busca asegurar que los esfuerzos organizacionales se centren en los **temas materiales**, que incluyen aquellos aspectos que son importantes para los grupos de interés. Estos temas se vinculan con la estrategia organizacional a través de los **Ejes Estratégicos**.

#### MAPA DE EJES ESTRATÉGICOS



### 2.4 Contribuimos a afrontar los principales desafíos globales

Una trayectoria de trabajo enfocada en la **inclusión financiera** y la **generación de valor para nuestros grupos de interés** ratifica el compromiso de orientar nuestras acciones al desarrollo sostenible y aportar a la construcción de una sociedad más justa, inclusiva y equitativa.

**Banco FIE** ha asumido la incidencia de sus actividades sobre el desarrollo sostenible, alineando la gestión empresarial a los Principios de Desarrollo Sostenible: **Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio**



**Ambiente y Anticorrupción** y alineando la estrategia institucional al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS**.

Los impactos institucionales vinculados a metas específicas de los ODS, positivos o negativos, han sido identificados y se han alineado a la estrategia organizacional.

**Banco FIE** ha definido como puntos de referencia principales de su aporte al desarrollo sostenible el ODS 10: Reducción de las desigualdades y el ODS 5: Igualdad de género, alineando estos conceptos a su propósito esencial e identificando metas específicas. De igual forma se han vinculado otros ODS a las principales actividades de la empresa y a programas de inversión en la comunidad.

#### PRINCIPALES PUNTOS DE REFERENCIA Y VINCULACIÓN ESTRATÉGICA DE ODS





# CAPÍTULO

# 03

## Gestionando el valor para los grupos de interés

A través de este informe anual, **Banco FIE** reporta su desempeño en materia de responsabilidad y sostenibilidad, comunicando sobresusprincipalesactuacionesycompromisos en estos ámbitos, en el marco de la relación con sus grupos de interés, particularmente aquellos priorizados: **accionistas, consumidores/as financieros/as, trabajadores/as y comunidad.** En base a la matriz de influencia, se integran otros grupos de interés de acuerdo con el nivel de involucramiento. Este espacio permite dar cuenta sobre las iniciativas que desarrolla en favor de la sociedad y el medio ambiente.

### 3.1 Relacionamiento con nuestros grupos de interés (GRI 102-40, 42)

El enfoque hacia una banca responsable y sostenible parte de valorar el aporte de nuestros grupos de interés. El diálogo permanente es la forma en que construimos relaciones de

confianza que se sustentan en valorar lo que es importante para cada quién.

Los grupos de interés de **Banco FIE** están identificados en el Código de Gobierno Corporativo, las directrices de relacionamiento se rigen por las Políticas y Normas de Responsabilidad Social y se gestionan a través de la Práctica Banco FIE de Relacionamiento con los Grupos de Interés. Los mismos se contextualizan en base a las relaciones de confianza y al involucramiento con la organización, considerando tanto la influencia que ejercen sobre ella y la participación en la cadena de valor o en las decisiones estratégicas y operativas de la misma.

Se han identificado las áreas gestoras que administran las relaciones con los grupos de interés:

LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS Y ÁREAS GESTORAS

GRUPO DE INTERÉS	ÁREAS GESTORAS
Accionistas	Presidencia Gerencia General Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Directorio	Presidencia Gerencia General Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Alta Gerencia	Presidencia Gerencia General Gerencia Nacional de Talento Humano Subgerencia Nacional de Gestión Estratégica Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Trabajadores/as	Gerencia Nacional de Talento Humano Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Consumidores/as Financieros/as	Gerencia de División de Negocios Gerencia Nacional de Operaciones Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Comunidad	Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social Gerencia de División de Negocios
Proveedores	Gerencia Nacional de Finanzas Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Entidades Reguladoras	Presidencia Gerencia General Alta Gerencia
Competencia	Gerencia de División de Negocios Gerencia Nacional de Marketing Estratégico Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Financiadores	Gerencia Nacional de Finanzas Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social

La gestión de las relaciones con los grupos de interés parte de establecer los mecanismos de diálogo necesarios en cada caso, para conocer lo que es importante para nuestros grupos de interés. Este proceso nos permite:

- Generar valor para los grupos de interés.
- Identificar y gestionar adecuadamente los riesgos sociales.
- Establecer la materialidad en el contexto estratégico de la RSE y la función social de la organización.

Se identifican dos procesos integrantes de la práctica **Banco FIE** de relacionamiento con los grupos de interés:

- Comunicación con diálogo y priorización de grupos de interés.
- Procedimiento para la elaboración de informe de sostenibilidad GRI.

3.1.1 Comunicación con diálogo  
(GRI 102-21, 43)

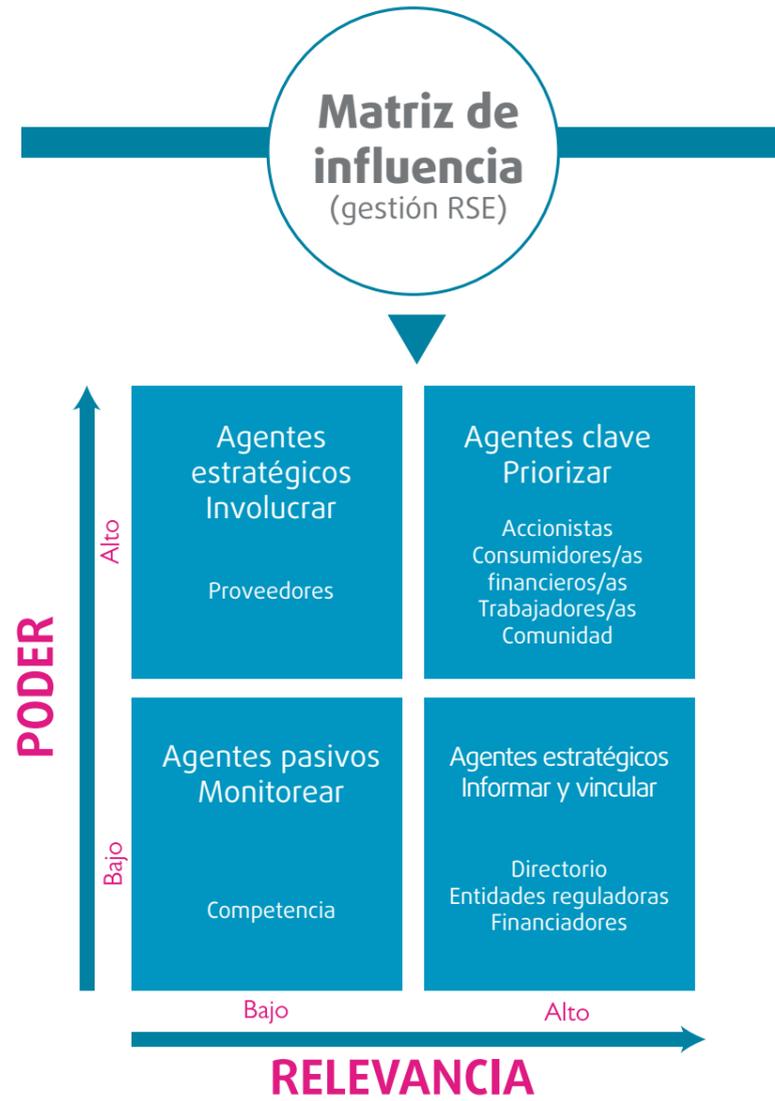
En **Banco FIE**, la determinación de mecanismos de diálogo con los grupos de interés responde a las siguientes características: a) que sea un medio que permita un diálogo abierto, con retroalimentación de parte del grupo de interés y b) que sea un medio de relevamiento de información que permita la sistematización de ésta. Los mecanismos de diálogo son administrados por las áreas gestoras, estableciendo sus responsables y la frecuencia en su aplicación. Considerando la información relevada mediante los mecanismos de diálogo y el conocimiento de los gestores, se definen demandas, expectativas y preocupaciones de los grupos y subgrupos de interés, mismas que alimentan el proceso de planificación. Estas se encuentran en las Actas de Conformidad que se evalúan cada año.

La priorización de grupos de interés se realizó en base a la matriz PUL (poder, urgencia y legitimidad), que se orienta a una adecuada gestión de riesgos sociales de la organización y la matriz de influencia (scope of influence), que determina los grupos priorizados para la gestión de valor de triple impacto.



El grupo de interés Alta Gerencia se incluye en Trabajadores/as



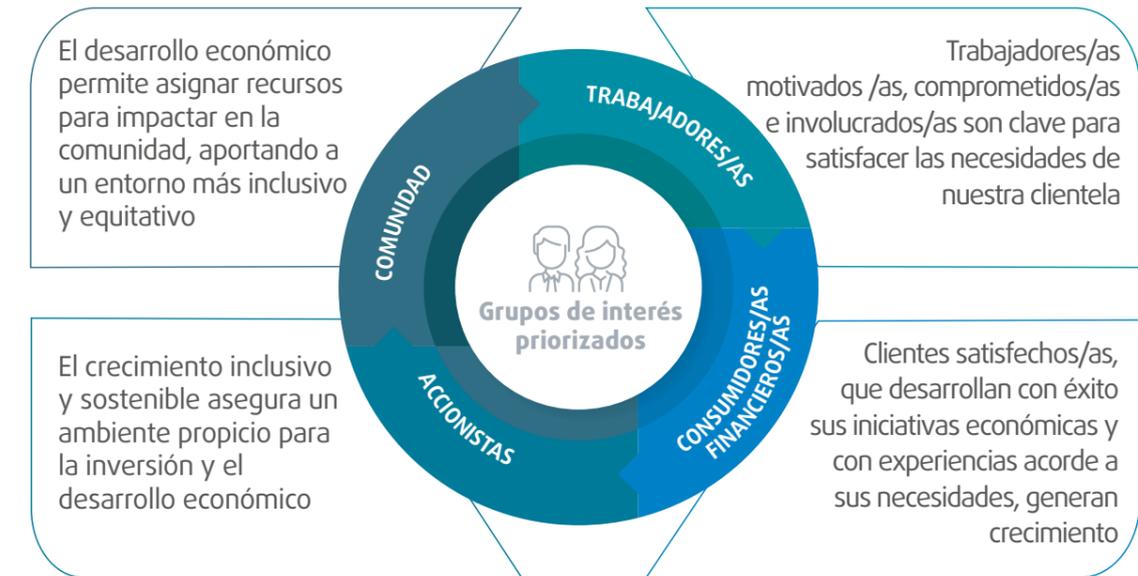


\*El grupo de interés Alta Gerencia se incluye en Trabajadores/as



En el contexto de la materialidad, se consideran de forma prioritaria, a los grupos de interés priorizados en la matriz de influencia: Accionistas, Consumidores/as Financieros/as, Trabajadores/as y Comunidad, y otros grupos de interés de acuerdo con su categorización.

#### GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS



#### 3.1.2 Lo que es importante para nuestros grupos de interés (GRI 102-43, 44)

El diálogo permanente con los grupos de interés es la forma como construimos valor compartido. En este periodo de pandemia, el diálogo se constituyó en una fortaleza que permitió el desarrollo de propuestas, productos, servicios y formas de acercamiento a la clientela, a nuestro personal, a la comunidad, proveedores y a nuestros financiadores, considerando sus principales preocupaciones y necesidades en la coyuntura.

En 2020, el cumplimiento de mecanismos de diálogo con los grupos de interés priorizados fue de 99% respecto a lo planificado, habiéndose trasladado el estudio de clima organizacional debido a la coyuntura. Sin embargo, más allá de la cifra, en 2020 se incrementó sustancialmente el diálogo con los grupos de interés implementando nuevos mecanismos y priorizando el establecimiento de acciones e iniciativas de participación para lidiar con la crisis.

PRINCIPALES MECANISMOS DE DIÁLOGO APLICADOS EN 2020



Mecanismos de diálogo destacados:

Aquellos que nos ayudaron a crear valor en la coyuntura COVID

- **Diálogo con Accionistas.** A través de un sondeo a Accionistas se recabó las principales expectativas respecto a la gestión de la crisis COVID-19, requerimientos de información y perspectivas sobre el renfoque estratégico necesario con vistas al nuevo PEI.
- **Diálogo con Alta Gerencia.** Adicionalmente a la conformación del Comité de Crisis, se realizaron reuniones de Alta Gerencia y Gerencias Regionales para realizar un seguimiento cercano a la aplicación de medidas en torno a la emergencia sanitaria. Este diálogo permitió un marco de toma de decisiones oportunas, optimizó la capacidad de reacción y la adaptabilidad organizacional en un entorno de alta incertidumbre.
- **Diálogo con trabajadores/as.** Diálogo participativo para analizar medidas y protocolos de bioseguridad y establecer los beneficios de valor para el personal en la coyuntura de pandemia.
- **Acompañamiento de casos COVID.** Para la atención de los casos positivos de COVID, el equipo de Talento Humano mantuvo un constante contacto con el personal para conocer la evolución de cada caso y apoyar en la coordinación con el ente de salud correspondiente.
- **Diálogo con la clientela.** Se aplicaron diferentes mecanismos de diálogo para conocer y comprender los cambios en las necesidades de la clientela en el entorno de pandemia, principalmente respecto a su comportamiento de ahorro, el cambio en sus percepciones y hábitos de consumo, conocimiento y beneficios percibidos de la banca digital, entre otros.

- **Diálogo con financiadores.** Principalmente para mantener un flujo constante de información sobre la evolución de la pandemia, las medidas asumidas para su contención y sus impactos en Banco FIE.

- **Diálogo con proveedores.** Diálogo orientado a coordinar acciones con proveedores sobre los que se tiene el control del lugar de trabajo (limpieza y seguridad externa), principalmente orientado a la dotación de elementos de protección personal EPP y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en las oficinas.

Aquellos que han fortalecido el vínculo al interior de la organización

- **Reuniones informativas con líderes.** Con participación de gerencias, subgerencias y jefaturas nacionales y regionales, se realiza una reunión mensual a distancia donde se comparte los resultados y temas de actualidad importantes, promoviendo la unificación de prioridades, objetivos, y metas.
- **Fie conversa.** Mecanismo de diálogo cuya finalidad es lograr el empoderamiento del personal de front office y el fortalecimiento de sus conocimientos en un ambiente participativo. Esta herramienta se basa en conversatorios donde se revisa todo el material proporcionado por el área de Calidad, de manera mensual, con los temas más relevantes para la consecución de objetivos y metas institucionales.
- **Buzón de sugerencias.** Es un mecanismo que permite recibir sugerencias de todo el personal de Banco FIE, con el propósito de promover e identificar iniciativas para mejorar, facilitar, simplificar y/o automatizar la operativa vigente, para mejorar la experiencia del cliente, tanto interno como externo.

- **Conversatorios de género.** En la gestión se implementaron conversatorios con participación de líderes y personal a nivel nacional para socializar y sensibilizar sobre la igualdad de género.
- **Transformación positiva.** Se realizaron Webinars participativos con expositores/as expertos/as para apoyar al personal en el manejo de la crisis sanitaria. Se tocaron temas como el tratamiento al paciente COVID en casa, como mejorar el sistema inmunitario, lidiar con el estrés y la ansiedad en cuarentena, actividades con hijos e hijas, etc.

En base a la información recopilada a través de los mecanismos de diálogo, las áreas gestoras definen acciones, iniciativas, estrategias que tienen impacto en la planificación organizacional. Estos también influyen en la determinación de los temas materiales.

### 3.2 Nuestra práctica de informe hacia los grupos de interés

La elaboración de este informe, en conformidad con los Estándares GRI, tiene el propósito de reportar sus impactos económicos, sociales y ambientales y, a través de estos, brindar una presentación equilibrada y transparente de las contribuciones de la organización al propósito de desarrollo sostenible.

Para la definición de los temas que integran este informe, se consideraron tanto los principios relativos a su contenido, como los principios de calidad en su exposición. Esto permitió determinar los contenidos materiales y su cobertura en el contexto del relacionamiento y la práctica de comunicación y diálogo con los grupos de interés, a partir de la herramienta de validación del diálogo de la materialidad de **Banco FIE**.

#### 3.2.1 Proceso de elaboración de informe de sostenibilidad GRI (GRI 101 Fundamentos y Principios de contenido y calidad)

Bajo el compromiso de Directorio con la materialidad de la estrategia de RSE, el proceso de definición de contenidos materiales es liderado por la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, con la participación de las gerencias de área (grupo de expertos), y puesto a consideración de la Gerencia General y Directorio.

El diálogo sobre temas materiales permite establecer aquellos asuntos importantes en la gestión organizacional considerando el triple impacto: económico, social y ambiental, y permite una rendición de cuentas equilibrada y transparente de las contribuciones de la organización al propósito de desarrollo sostenible.



Para definir los contenidos del reporte se llevó adelante el proceso de materialidad (Procedimiento para la elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI) siguiendo cuatro etapas: identificar, priorizar, validar y revisar los contenidos de reporte de los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés priorizados.

Se han considerado las pruebas requeridas en base al estándar GRI, de manera de tener la documentación de respaldo y las fuentes identificadas, asegurando su pertinencia para la toma de decisiones informadas y valoraciones razonables por parte de nuestros grupos de interés internos y externos respecto a la contribución de **Banco FIE** al objetivo de desarrollo sostenible.

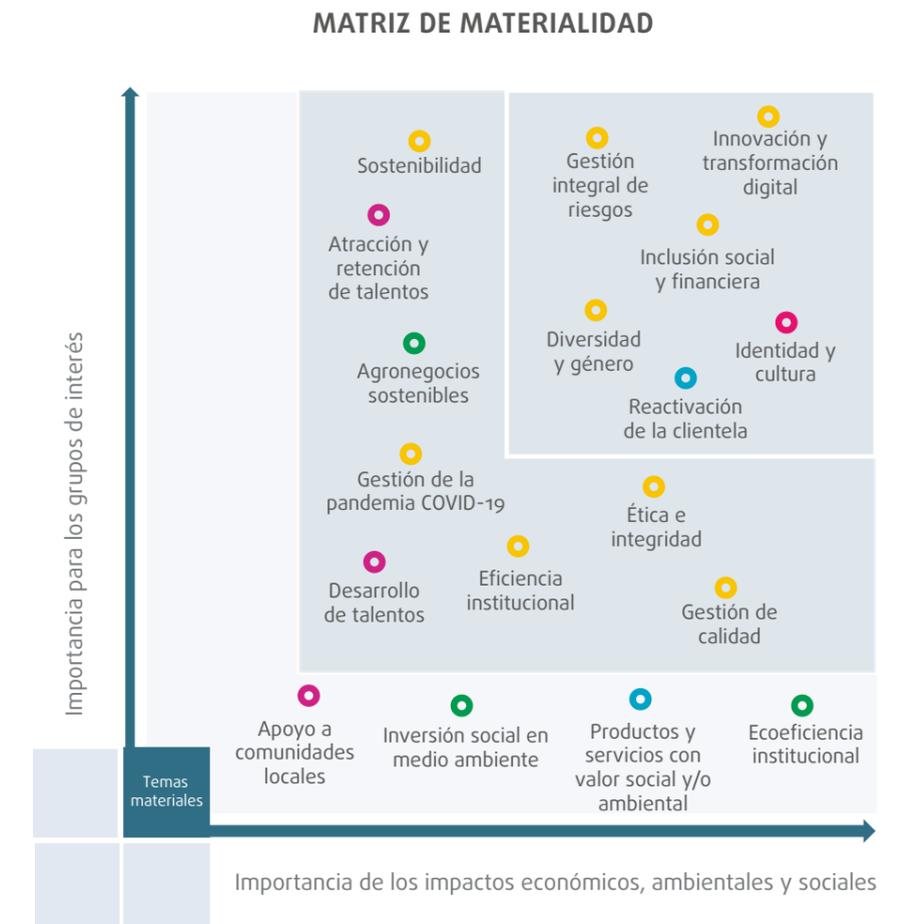
#### 3.2.2 Matriz de materialidad (GRI 102-46)

La matriz de materialidad resume los temas más relevantes para **Banco FIE** identificados a través del proceso de materialidad y presentados en este informe. Se definieron 18 temas materiales, los cuales son plasmados en la matriz.

Los temas que integran la matriz de materialidad son valorados por la importancia de los impactos económicos, sociales o ambientales y por la influencia en las decisiones de los grupos de interés priorizados.

Para la gestión 2020, en virtud del nuevo proceso de planificación estratégica se ha desglosado un tema material en dos, Inclusión Financiera y Social e Igualdad y Diversidad de Género, ambos asociados a la visión institucional y que corresponden a los ODS identificados como puntos de referencia. En la misma línea se ha incluido el tema material Sostenibilidad. En función de la coyuntura por la pandemia, se han incluido dos temas materiales: Gestión de la pandemia COVID-19 y Reactivación de la clientela.

En la matriz de materialidad, **Banco FIE** establece tres áreas de importancia. Todos los puntos en un área tienen igual peso, independientemente que tiendan a una mayor valoración por uno u otro eje. Todos los temas son gestionados y generan contenido material para su inclusión en el informe.



Evidenciando el compromiso con la transparencia hacia todos los públicos de **Banco FIE**, se ha establecido la cobertura para cada tema con vinculación a los ODS priorizados y los impactos positivos y potencialmente negativos que pueden producirse en áreas de nuestra cadena de valor, en cumplimiento del principio de exhaustividad GRI 101 Fundamentos y el requerimiento GRI 103-1.

**GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS, TEMAS MATERIALES, SU COBERTURA Y VINCULACIÓN CON LOS ODS**  
(GRI 102-47)

		REF	TEMA MATERIAL	CONTENIDO GRI		
<b>GRUPO DE INTERÉS PRIORIZADO - ACCIONISTAS</b>	<b>DIMENSIÓN ECONÓMICA Y GOBERNANZA</b>	•1	Inclusión financiera y social	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 102-6 / GRI 202, 203, 405, 413		
		•2	Innovación y transformación digital	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 102-1,2,3 ESTRATEGIA GRI 102-14, 15		
		•3	Sostenibilidad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 ESTRATEGIA GRI 102-14, 15 / GRI 201		
		•4	Eficiencia institucional	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3		
		•5	Diversidad e igualdad de género	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 102-6 / GRI 202, 203, 405, 413		
		•6	Gestión integral de riesgos	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN GRI 102-11 / GRI 419, 205		
		•7	Ética organizacional	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 ÉTICA E INTEGRIDAD GRI 102-16,17 GRI 205, 406, 410, 408, 409, 412		
		•8	Gestión de calidad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 204, 416, 417, 418		
		•9	Gestión de la pandemia COVID-19	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 403		
	<b>DIMENSIÓN SOCIAL</b>	<b>GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS</b>	TRABAJADORES/AS	•10	Atracción y retención de talento	GRI 401
				•11	Identidad y cultura	GRI 401, 403
				•12	Desarrollo de talentos	GRI 404
		CONSUMIDORES/AS FINANCIEROS/AS	•13	Productos y servicios con valor social y/o ambiental	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 102-6	
			•14	Reactivación de la clientela	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3	
			•15	Apoyo a comunidades locales	GRI 413, 203	
	<b>DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>	•16	Agronegocios sostenibles	GRI 102-6, 203		
		•17	Inversión social en medio ambiente	GRI 413, 304		
		•18	Ecoeficiencia institucional	GRI 301, 302, 303, 305, 306, 307		

**GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS, TEMAS MATERIALES, SU COBERTURA Y VINCULACIÓN CON LOS ODS**  
(GRI 102-47)

EJES ESTRATÉGICOS RSE	ODS VINCULADOS	IMPACTOS ODS VINCULADOS EN LA CADENA DE VALOR	COBERTURA
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 10, 5	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL GRUPOS SOCIALES CLAVE
Crecimiento sostenible / la mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo			ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible			ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible			ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 10, 5, 8	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL GRUPOS SOCIALES CLAVE
Crecimiento sostenible	ODS 13, ODS 16	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible	ODS 16	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 12	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 8, ODS 3	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8	POSITIVO	TODO EL PERSONAL
La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8, ODS 5	POSITIVO	TODO EL PERSONAL
La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8, ODS 4	POSITIVO	TODO EL PERSONAL
La mejor experiencia de cliente	ODS 1, 2, 10	POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
La mejor experiencia de cliente	ODS 8, 10	POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
Inversión social con impacto	ODS 1, 2, 3*, 4, 5, 6*, 10, 11, 13, 15*, 17*	POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
Crecimiento sostenible / Inclusión financiera y social	ODS 2, 10, 13	POSITIVO Y NEGATIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE / SERVICIOS FINANCIEROS EN ZONAS RURALES
Inversión social con impacto	ODS 13, 15*	POSITIVO	MEDIO AMBIENTE / GEOGRÁFICA ESPECÍFICA (ÁREAS PROTEGIDAS)
Crecimiento sostenible / Valor compartido con la comunidad	ODS 12	POSITIVO Y NEGATIVO	MEDIO AMBIENTE/ GEOGRÁFICA ESPECÍFICA

Asimismo, aclaramos que, para dar cumplimiento a los requerimientos específicos de contenido para CONFIE SL en su calidad de Accionista y grupo de interés priorizado, se amplía dentro del Informe de Sostenibilidad la lista de contenidos materiales. Para más información, revisar el GRI 102-55 (Índice de contenido GRI).



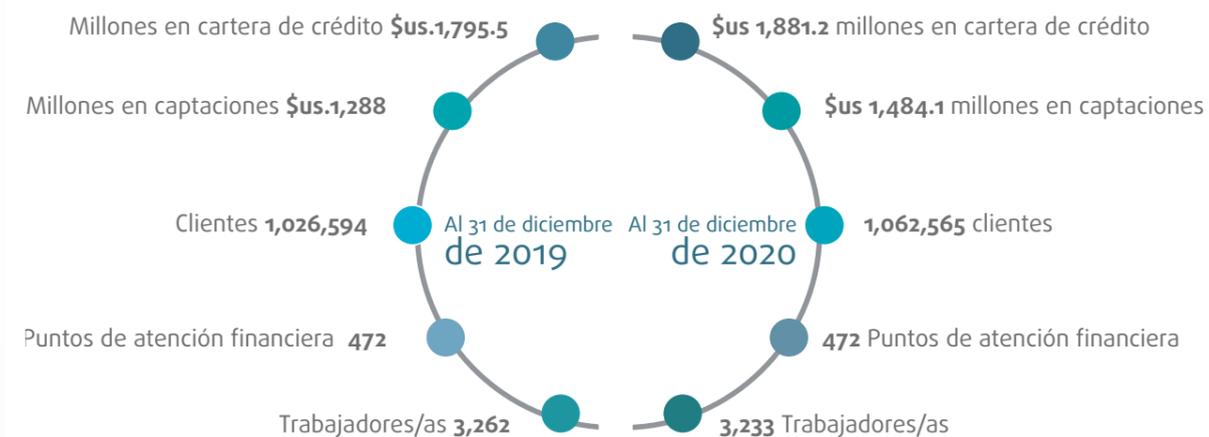
# CAPÍTULO

# 04

## Así somos. Perfil de Banco FIE

### 4.1 Principales magnitudes

(GRI 102 – 1, 2, 3, 4, 5, 7, 45)



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

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

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

Los estados financieros que presenta **Banco FIE** únicamente tienen datos del movimiento de la institución. Los ingresos netos de reservas para incobrabilidad y ajuste por inflación registrados en 2020 suman \$us.210.77 millones. (Para más información financiera y la distribución de ingresos por grupos de interés, revisar el Capítulo 6).

#### 4.2 Nuestra filosofía (GRI 102-16)

Muchas cosas cambian en el tiempo, otras se preservan como pilares de nuestra esencia. En 35 años de experiencia y a través de grandes transformaciones, seguimos siendo fieles a nuestra filosofía.

#### Nuestra 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.

#### Nuestra 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.

#### Nuestros Valores

Actuamos con  
**HONESTIDAD**

Cumplimos con  
**RESPONSABILIDAD**  
los compromisos

Trabajamos con  
**TRASPARENCIA**

Actuamos con  
**JUSTICIA**

Nos conducimos con  
**LEALTAD**

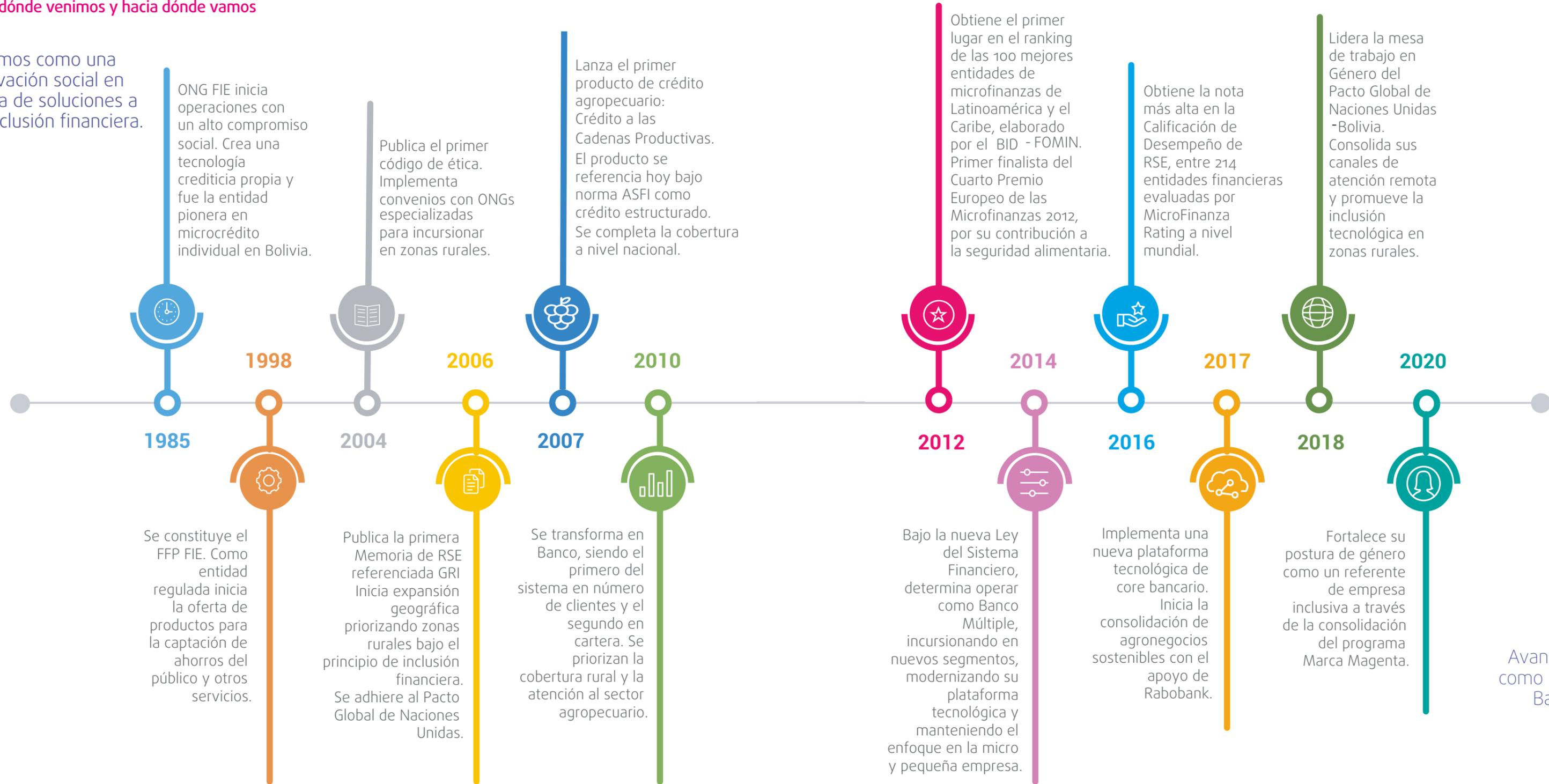
Procedemos con  
**RESPETO**

Los estándares de conducta están formalmente descritos en nuestro Código de Ética y Código de Conducta que forman parte de nuestro marco formal. (Para más información, revisar el Capítulo 5).



#### 4.2.1 De dónde venimos y hacia dónde vamos

Nacimos como una innovación social en busca de soluciones a la exclusión financiera.



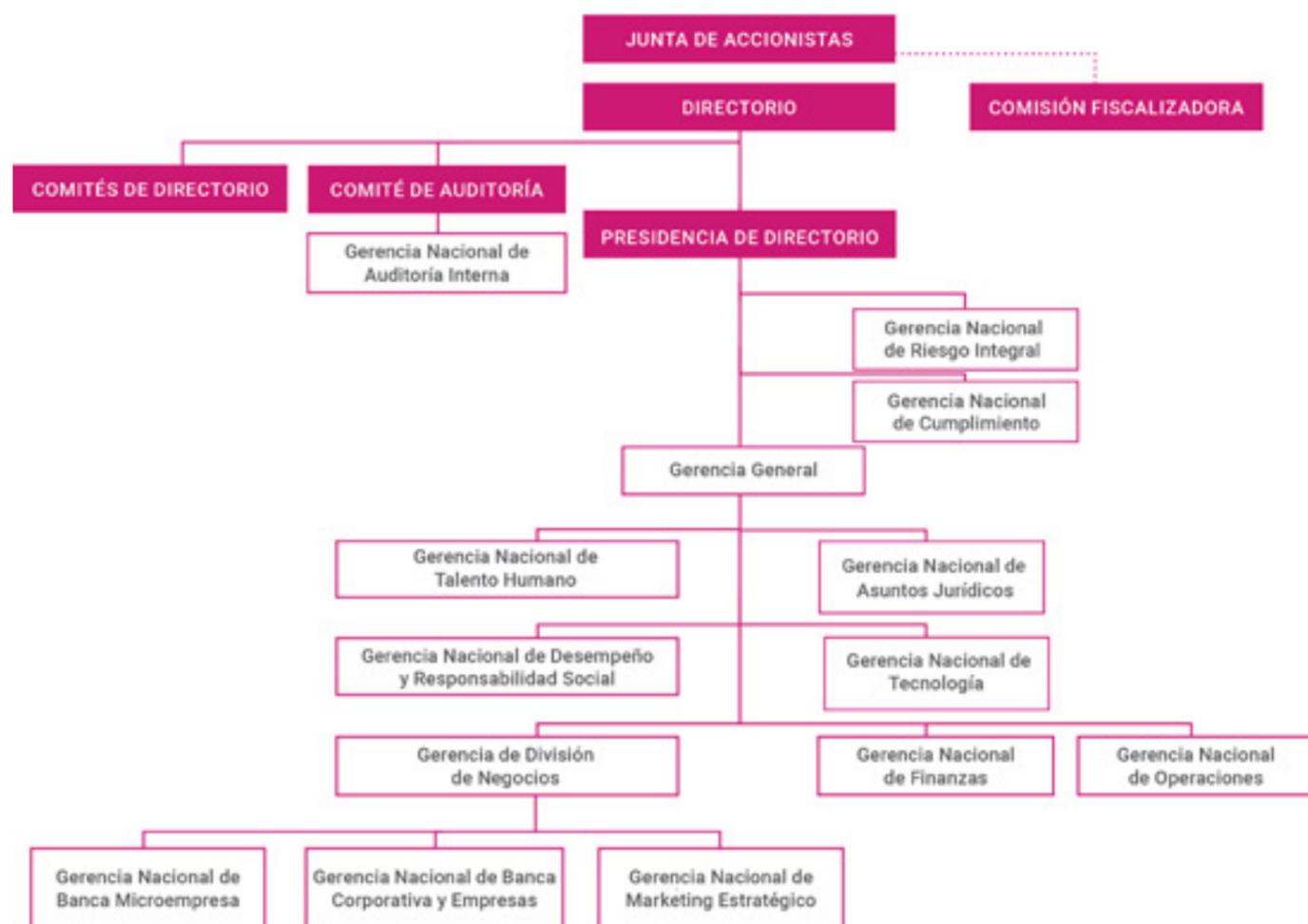
Avanzamos al futuro como un referente de Banca Sostenible.

### 4.3 Organización y estructura

La estructura organizacional acompaña la estrategia del Banco, busca la consolidación de la Institución como un banco moderno, que brinda servicio a diferentes segmentos de la población, con respuestas

ágiles, de calidad, innovadoras e inclusivas. El enfoque de negocio prioriza el segmento de la microempresa y brinda atención especializada a los sectores PyME y Corporativo por lo que se estructura a nivel de Bancas. En 2020, se unificó la atención al sector PyME y corporativo bajo la Gerencia de Banca Corporativa y Empresas.

**ORGANIGRAMA GENERAL DE BANCO FIE**  
Al 31 de diciembre de 2020



### 4.3.1 Mercados servidos (GRI 102-6)

#### Segmentos

**Banco FIE** nace con el enfoque de brindar servicios a la micro y pequeña empresa productiva.

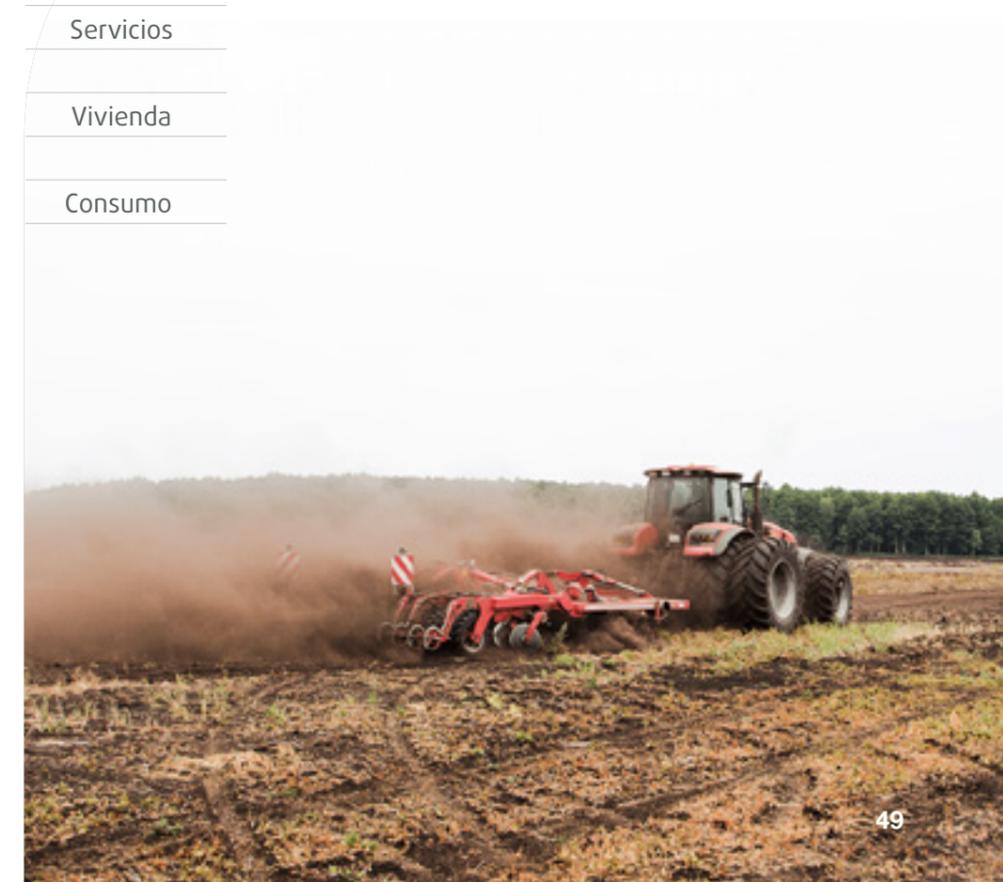
Esa priorización se mantiene en los escenarios actuales bajo un enfoque integral de negocio en el que se complementa con la atención a otros sectores de la economía. La entidad realiza un esfuerzo importante por alcanzar a población rural en línea con su propósito de inclusión financiera y social.



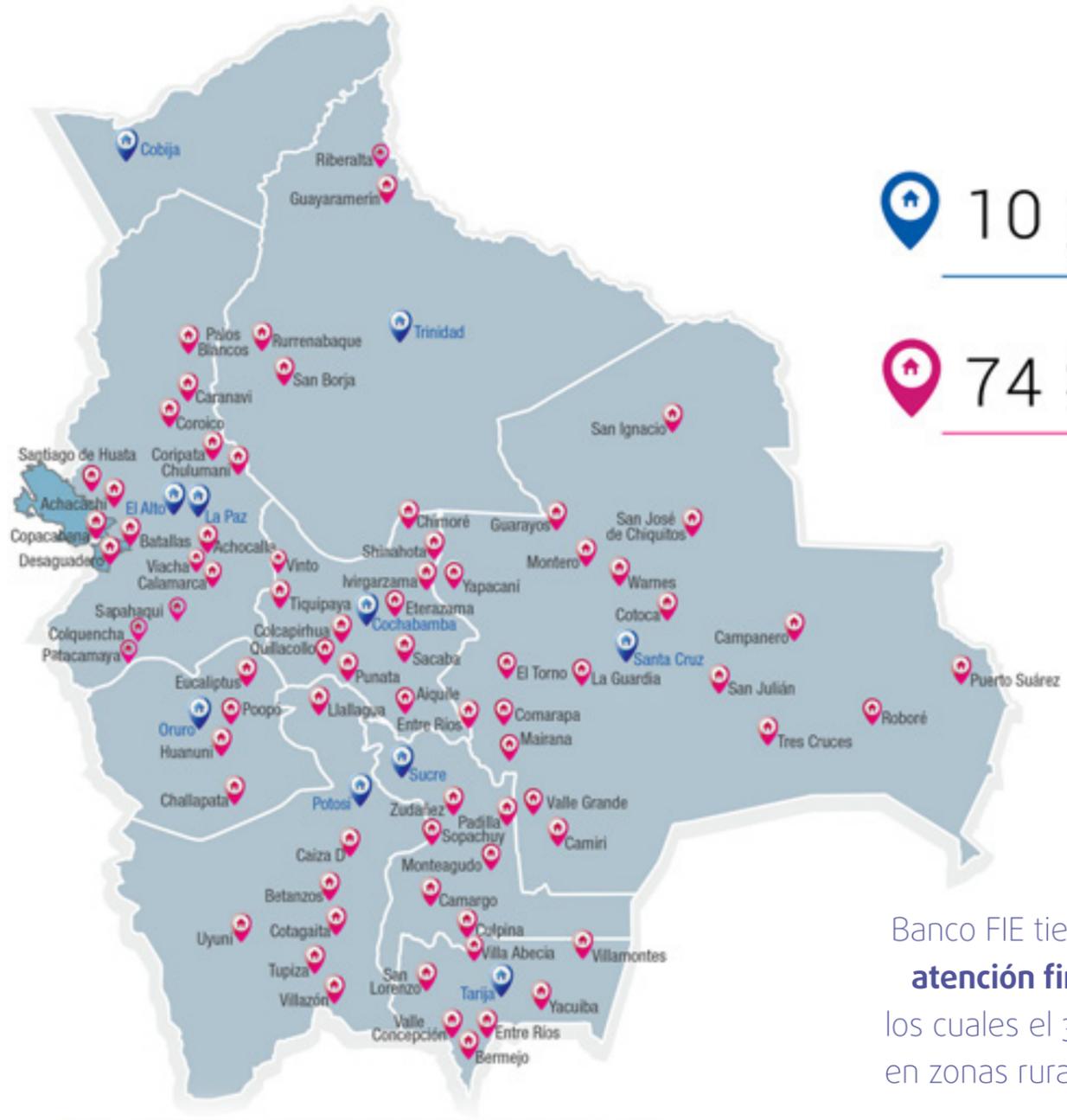
#### Cobertura

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

**Banco FIE** opera a través de ocho oficinas regionales y diferentes canales de atención al público, con una red de agencias en 10 ciudades principales (nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto) y 74 ciudades intermedias y localidades rurales, incrementando una respecto a 2019, con la inauguración de Supichay en Chuquisaca.



**COBERTURA NACIONAL**  
Al 31 de diciembre de 2020



**10 Ciudades principales**  
Nueve capitales de departamento y la ciudad de El Alto

**74 Ciudades intermedias y poblaciones rurales**

Banco FIE tiene **472 puntos de atención financieros PAF**, de los cuales el 38% se encuentra en zonas rurales y periurbanas.

**Canales de atención**  
(GRI 102-2)

Con una extensa red de 254 oficinas y 218 cajeros automáticos, **Banco FIE** promueve la bancarización y la inclusión financiera ubicándose entre las tres entidades financieras con mayor cobertura rural en Bolivia.

El 27% del total de puntos de atención financiera se encuentra en zonas rurales, 11% en zonas periurbanas y el 62% en zonas urbanas. De 145 sucursales y agencias, que son puntos de atención integrales, con todos los servicios y productos disponibles al público, el 49% está en zonas periurbanas y rurales.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



**PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POR TIPO Y COBERTURA**  
Al 31 de diciembre de 2020



**VARIACIÓN EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA PAF**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2020

	2019	2020
Oficina central	1	1
Sucursales y agencias	150	145
Oficinas externas y feriales	22	23
Ventanillas de cobranza	89	85
Cajeros automáticos	210	218
<b>Total</b>	<b>472</b>	<b>472</b>

Un total de **48 cajeros** automáticos prestan **servicios en zonas periurbanas y rurales**, promoviendo la inclusión tecnológica de la población.

El funcionamiento de oficinas promueve el proceso de bancarización permitiendo un mayor acceso de la población a los servicios financieros, principalmente en zonas alejadas de los centros urbanos. El enfoque actual, sin embargo, es ampliar la cobertura de servicios de banca remota y digital para lograr un mayor alcance de los diferentes segmentos atendidos promoviendo la inclusión tecnológica.

En 2020, mejoramos nuestra experiencia de cliente con un nuevo e innovador canal de atención:

- **Plataforma virtual de atención a clientes.** En respuesta a las necesidades emergentes producto de la pandemia, Banco FIE desarrolló un modelo de atención virtual para la clientela, con atención de un/a oficial de plataforma a través de video llamada. Esta solución permite una atención personalizada a distancia, precautelando la salud.

**Asistencia  
en línea**  
[www.bancofie.com.bo](http://www.bancofie.com.bo)

Otros canales de atención y servicio a distancia:

- **FieMóvil.** Plataforma de banca móvil. Nuestra aplicación para teléfonos inteligentes que permite realizar consultas, transferencias, giros, pagos y cobros QR, pagos de servicios y préstamos en cualquier momento desde el celular.

**Fie  
móvil**



- **FieNet.** Plataforma digital de banca por internet, que permite a nuestra clientela realizar transacciones en línea con acceso 24/7 de forma ágil, cómoda y segura.



- **FIE Responde – Call Center.** Ofrece un servicio integral de atención a distancia mediante llamadas 24/7, además de ofrecer un canal alternativo de mensajería instantánea para el/la consumidor/a financiero/a en horarios de oficina (WhatsApp). A través de los canales autorizados, se brinda información y soporte sobre consultas, productos, servicios, ubicación y contacto de oficinas, horarios de atención, bloqueo de tarjeta de débito o crédito por robo o extravío, activación y asistencia del servicio FIENET/FIEMÓVIL, entre otros. Es también un canal de recepción de reclamos a través del Punto de Reclamo.
- **Página Web.** Plataforma electrónica personalizada que ofrece información oportuna y de fácil acceso. Este canal dispone también del servicio de Asistencia en Línea, permite la recepción de reclamos a través del Punto de Reclamo y acceso a educación financiera a través del Punto Virtual de Educación Financiera, que dispone, entre otros, de simuladores y tutoriales de servicios y canales electrónicos y audios de contratos en idiomas nativos.

- **V-Ticket.** Continuando con nuestro enfoque para mejorar la experiencia de nuestros/as clientes/ usuarios/as, en 2020 se impulsó la utilización del V-Ticket, ticket virtual de atención en agencias, registrando un crecimiento en el de uso de la herramienta del 72% en cajas y del 19% en plataforma respecto a 2019. Esta innovadora alternativa precautela la salud de la clientela ante la emergencia sanitaria, minimizando tiempos de espera en agencias.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

(GRI 102-2)  
(GRI 102-7)

### PRODUCTOS ACTIVOS (CRÉDITO)

- Microcrédito
- Crédito PyME
- Crédito agropecuario
- Crédito empresarial
- Crédito de vivienda
- Crédito de vivienda de interés social
- Crédito FIE Constructor
- Crédito FIE Ruedas
- Crédito de consumo
- Tarjeta de crédito
- Crédito educativo
- Crédito ambiental
- Crédito nuevos emprendimientos
- Líneas de crédito
- Boletas de garantía
- Garantías a primer requerimiento
- Crédito Plan Empleo
- Crédito de apoyo a la producción (CAPROSEN)

### PRODUCTOS PASIVOS (AHORRO)

- Cuenta de ahorro Oportuna (opción digital)
- Cuenta de ahorro La Rendidora
- Cuenta de ahorro Mega Rendidora (opción digital)
- Cuenta de ahorro infantil Mi Cajita de Ahorro
- Cuenta Libre
- Ahorro Programado
- Cuenta de ahorro jurídica
- Depósito a plazo fijo (DPF) DPF+
- Cuenta corriente

### PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

- Seguro de vida COVID
- Seguro de desgravamen
- Seguro de protección accidental
- Seguro de vida "Vida Familia"
- Seguro de protección de tarjetas de débito

### SERVICIOS

- Giros, remesas y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional
- Cobranza de servicios
- Depósitos numerados
- Recaudación de impuestos nacionales y municipales
- Tercerización de cajeros
- Cash Advance. Adelantos de efectivo con tarjeta de crédito
- Pago de Renta Dignidad (Beneficio gubernamental para la tercera edad)
- Operaciones de pagos por terceros
- Pago masivo a terceros
- Cheques de gerencia
- Compra y venta de divisas
- Banca electrónica FIE Net y FIE Móvil
- Tarjeta de débito
- Cuenta Digital
- Pago de bonos del Estado COVID-19

#### 4.4 Iniciativas externas y adhesiones

(GRI 102-12,13)

**Banco FIE**, en línea con el propósito de hacer banca responsable y contribuir al desarrollo sostenible, es parte de:



**Pacto Global de las Naciones Unidas:** Desde 2006, **Banco FIE** se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas, la iniciativa de ciudadanía corporativa más importante del mundo. Sus integrantes establecen un compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible y comparten la convicción de que las prácticas empresariales, basadas en principios universales, contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente.

#### **Banco FIE, Líder de la Mesa de Trabajo de Género.**

En concordancia con el compromiso asumido hacia los ODS y la Agenda 2030, actualmente es miembro de la Mesa Directiva del Pacto Global Bolivia, en el marco del trabajo activo emprendido por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia como Punto Focal de la Red Pacto Global en Bolivia, y lidera la Mesa de Trabajo de Género.

#### **Principios de Empoderamiento de la Mujeres (WEPs):**

Desde 2019, **Banco FIE** se encuentra adherido a esta iniciativa que busca ayudar al sector privado a centrarse en los elementos clave para la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

#### **Plataforma #Bolivia sin Violencia. Banco FIE**

es miembro de esta iniciativa local que agrupa a empresas e instituciones en torno al propósito de actuar de forma unificada para luchar contra la violencia de género y otros tipos de violencia.

**Banco FIE** ha adoptado los siguientes estándares de gestión:

#### **GRI - Global Reporting Initiative: Banco FIE**

ha adoptado el estándar GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad. GRI es una iniciativa que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sostenible.

#### **Smart Campaign: Banco FIE**

es una institución certificada en el estándar de protección al Cliente SMART Campaign. Es la Iniciativa Global de Protección al Cliente en la industria de las microfinanzas que busca unir a sus líderes en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector. **Banco FIE** obtuvo la certificación en Protección al Cliente en 2018 y en 2020 aplicó una auditoría de vigilancia a la certificación, ampliando su vigencia hasta 2022.



**Banco FIE** se encuentra afiliado a:

- **ASOBAN (Asociación de Bancos Privados de Bolivia)**



#### 4.5 Hitos y reconocimientos 2020

- Concejo Municipal del Gobierno Autónomo de la ciudad de La Paz aprobó la otorgación del reconocimiento **Simona Manzaneda** a **Banco FIE**, por la contribución a la **igualdad de género** a través de su programa Marca Magenta. El reconocimiento resaltó los resultados obtenidos, ubicando a la entidad como un referente de inclusión en el ámbito empresarial.
- **Reconocimiento a la Resiliencia 2020** por la emergencia COVID-19, en las categorías sostenibilidad y empleabilidad, otorgado por el portal informativo digital InfoRSE y la revista Gente Motivando Gente, con el respaldo de la Cámara Nacional de Industrias y la Unión Europea.
- El Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, a través de la Dirección de Salud y la Unidad de Prevención, otorgó a **Banco FIE** un reconocimiento por su compromiso con la Responsabilidad Social con las poblaciones más vulnerables de la ciudad de El Alto.

# CAPÍTULO

# 05

## Así hacemos. **Nuestro enfoque de trabajo**

### 5.1 Gobierno Corporativo (GRI 102-18, 19, 20, 25)

**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 con principios, valores y buenas prácticas que permitan conducir la organización bajo un enfoque de gestión integral de riesgos, gestión ética y responsable, control interno y crecimiento sostenible orientado al cumplimiento de la visión y misión de **Banco FIE**.

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

El Código de Gobierno Corporativo establece los mecanismos encaminados a administrar y/o solucionar los posibles conflictos de interés al interior de la organización y 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. En caso de que exista un conflicto de interés que involucre al Directorio, miembros de Comités de Directorio y conflictos de Accionistas con la Entidad, se conforma el Comité de Manejo de Conflictos, conformado por tres miembros titulares del Directorio.

### Estructura de gobierno

- La Junta de Accionistas es el órgano máximo de representación de la voluntad social y de decisión de Banco FIE
- El Directorio es el máximo órgano de dirección y gestión (designado por la Junta)
- La Alta Gerencia asume autoridad operativa bajo mandato de Directorio
- Los Órganos de control, integrados por la Comisión Fiscalizadora y la Gerencia Nacional de Auditoría Interna, quienes son responsables de corroborar y verificar el adecuado desarrollo de las actividades de la entidad, en apego al marco jurídico-normativo.

Con el fin de hacer seguimiento y control del funcionamiento interno, el Directorio conforma Comités normativos y especializados, que apoyan a esta instancia en el análisis de temas específicos puestos a su consideración. Para este efecto, designa miembros del Directorio en función a su especialización, representación y experiencia.

### Comités de Directorio

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Auditoría
- Comité de Gestión Integral de Riesgos
- Comité de Cumplimiento y Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas / Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes
- Comité de Tecnologías de la Información
- Comité de Seguridad Física
- Comité de Normas

- Comité de Diversidad e Igualdad de Género
- Comité de Manejo de Conflictos

### Instancia de decisión sobre temas económicos, sociales y ambientales

Por su importancia, los temas relativos a la RSE y a la gestión ética de la entidad son tratados en profundidad en el Directorio, por lo que no se ha delegado esta función a un Comité. A nivel de la Alta Gerencia, ha delegado a la Gerencia General y la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social la atención específica de los temas relativos al equilibrio económico, social y ambiental. Estas instancias informan de forma directa a Directorio sobre el desempeño organizacional en estos temas. La participación y responsabilidad de otros miembros de la Alta Gerencia, Gerencias Regionales y el resto de personal está definida en las Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial.

#### 5.1.1 Accionistas (GRI 102-24, 37)

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

Al cierre de gestión, el paquete accionario está conformado por inversionistas institucionales y personas naturales, tanto nacionales como internacionales, quienes comparten la visión de una banca social e inclusiva. La Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas – CONFIE, el accionista mayoritario, es una sociedad de inversiones fundada por la ONG FIE, quien además detenta la mayoría en la sociedad española desde el 2008.

Entre las principales atribuciones de la Junta de Accionistas se encuentra la consideración de estados financieros auditados, el nombramiento, ratificación

y cese de miembros del Directorio 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.

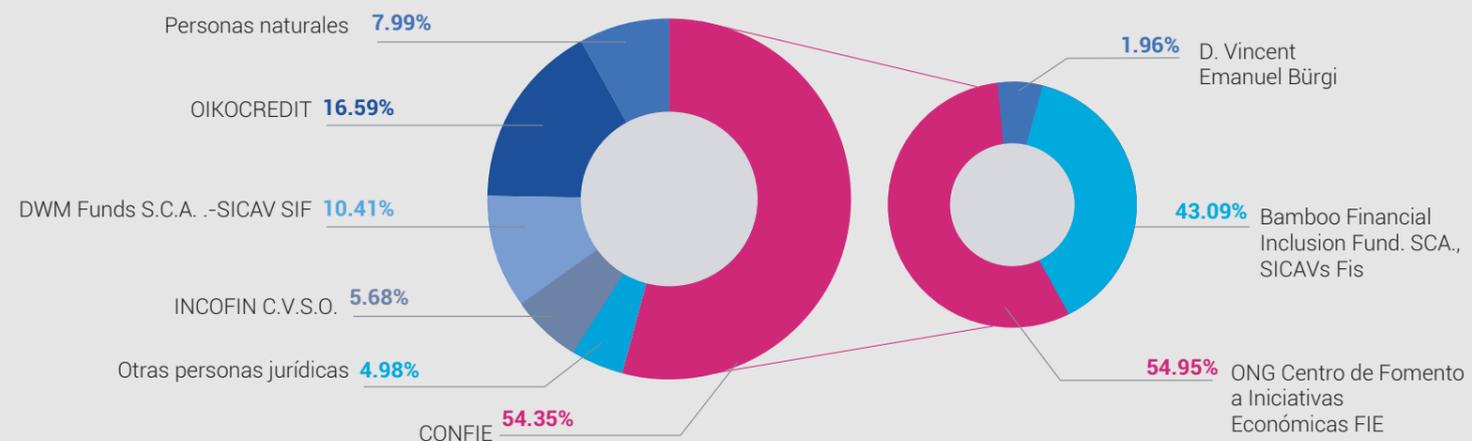
### COMPOSICIÓN ACCIONARIA Al 31 de diciembre de 2020

Accionista	Participación
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	54.34%
OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A.	16.59%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.41%
INCOFIN C.V.S.O.	5.68%
Fundación PROFIN	3.44%
Beatriz Verónica Yáñez de Adler	2.10%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Erica Ruck Uriburu Crespo (representación sucesión)	1.04%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.95%
Peter Brunhart Frick	0.93%
Peter Brunhart Gassner	0.58%
María del Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
Rodolfo Ignacio Adler Yáñez	0.52%
Marcia Andrea Adler Yáñez	0.52%
Habitat para la Humanidad	0.38%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.27%
Azul Magenta SRL	0.21%
Roland Brunhart Pfiffner	0.08%
Héctor Gallardo Rivas	0.01%
Carlos Fernando López Arana	0.01%
Alvaro Alejandro Rosenbluth Lemuz	0.001%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>



## COMPOSICIÓN ACCIONARIA CON DETALLE DE LA COMPOSICIÓN DE CONFIE

Al 31 de diciembre de 2020



### 5.1.2 Directorio

(GRI 102 – 22 al 24, 26 al 28, 35, 36, 37)  
(GRI 405-1)

**Tres de cinco miembros del Directorio son mujeres.**

En línea con la visión y misión institucionales, y en el marco de su función de supervisión general, el Directorio es el máximo órgano de decisión del Banco, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Esta instancia de gobierno lidera las disposiciones sobre las principales políticas y estrategias del Banco, la cultura corporativa y las directrices relacionados con el desempeño económico, social y ambiental de la entidad. El Directorio también se encarga de garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, la implementación de las mejores prácticas del sector y el cumplimiento de los estándares y principios de responsabilidad social y sostenibilidad a los que se ha adherido voluntariamente. En ningún caso sus integrantes asumen funciones ejecutivas.

El Directorio de **Banco FIE**, está conformado por cinco miembros representativos de la estructura del accionariado en el capital social. Los Accionistas minoritarios, que representen por lo menos un 20% del capital social, eligen un tercio de los titulares del Directorio.

El 60% del Directorio es mujer, el 80% tiene nacionalidad boliviana. Cuatro miembros corresponden a la generación X (nacidos entre 1969 y 1980) y un miembro a la generación BB (Baby Boomers) (nacidos entre 1949 y 1968).

La Comisión Fiscalizadora está compuesta por dos personas titulares –una representa a las mayorías y otra a las minorías.

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. Los/as Accionistas, el Directorio y sus respectivos Comités, la Alta Gerencia y los órganos de control son sujetos de evaluación y autoevaluación de su desempeño, como órganos colegiados y de forma individual, bajo el criterio de 360°, de acuerdo con los mecanismos establecidos para el efecto. Este proceso se realiza en cumplimiento a las Políticas y Normas para la Medición y Evaluación del Desempeño Global del Banco FIE S.A., del Cumplimiento de Lineamientos de Buen Gobierno Corporativo y de los Órganos de Gobierno Corporativo y de Control, cuyos resultados se presentan a la Junta y al Ente Regulador a través del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

No se estipula como criterio de elegibilidad de los miembros del Directorio si tienen los conocimientos y experiencia en temas sociales o ambientales, sin embargo, los miembros de Directorio, Comisión Fiscalizadora y Alta Gerencia reciben capacitación en asuntos de RSE y función social de los servicios financieros. Esta se encuentra integrada en el Plan Anual de Capacitación a estas instancias.

La retribución del Directorio es fijada por la Junta de Accionistas y es congruente con la responsabilidad y complejidad del cargo en el Directorio. Los miembros del Directorio reciben una dieta por su asistencia a reuniones de Directorio y/o Comités. La presidencia de Directorio y los miembros de la Comisión Fiscalizadora reciben una remuneración mensual. La Comisión de Remuneraciones tiene la labor de proponer anualmente la remuneración de los miembros del Directorio, Síndicos y Comités tomando criterios de una remuneración justa acorde a las responsabilidades y tamaño de la organización. La Junta de Accionistas tiene la atribución de aprobación.

La Presidencia de Directorio ejerce la representación legal de Banco FIE y es responsable de la información oportuna del desempeño de **Banco FIE** a sus Accionistas, de la comunicación de las determinaciones de las Juntas a Directorio y Gerencia General para su cumplimiento, de consolidar la información del trabajo de los Comités de Directorio e informar a esta instancia sobre los temas tratados, de presidir las reuniones de Directorio y reuniones de Juntas Generales de Accionistas, entre otras cosas.

## COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO Y PARTICIPACIÓN EN COMITÉS DE DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2020

Directorio Titular	Participación en Comités de Directorio
Ximena Behoteguy Terrazas Presidenta	Comité de Auditoría Comité de Gobierno Corporativo Comité de Diversidad e Igualdad de Género
Jorge Luis Farfán Herrera Vicepresidente	Comité de Gobierno Corporativo Comité de Seguridad Física Comité de Manejo de Conflictos Comité de Gestión Integral de Riesgos**
Katherine Mercado Rocha Secretaria	Comité de Auditoría Comité de Normas Comité de Manejo de Conflictos**
María de las Mercedes Carranza Aguayo Directora	Comité de Auditoría Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI/FT y/o DP Comité de Manejo de Conflictos
Jose Luis Pérez Ordoñez Director	Comité de Tecnología de la Información**
Directorio Suplente	
José Alejandro Torres Gómez	
Víctor Rodolfo Palenque Osuna (Independiente)	
Thomas Franklin Keleher	

\*\* Son designados/as miembros de estos Comités de Directorio a partir del 01 de diciembre de 2020. Anteriormente, desde el 20 de febrero de 2020, estaba a cargo la exdirectora, Noelia Romao.

## COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Al 31 de diciembre de 2020

Síndicos Titulares
Ricardo Villavicencio Núñez
Alvaro Ricardo Bazán Auza
Síndicos Suplentes
Enrique Soruco Vidal
Marcela del Carmen Rada Arispe

Cambios en la composición de Directorio y Comisión Fiscalizadora en 2020:

- La exdirectora suplente María Inés Querejázu Escobari renunció al cargo en fecha 16 de julio de 2020.
- Noelia Romao Grisi fue Secretaria de Directorio hasta el 24 de noviembre, cuando presentó su renuncia al cargo y permaneció en el mismo como Directora Titular hasta el 30 de noviembre.
- Katherine Mercado Rocha fue designada Secretaria de Directorio desde el 25 de noviembre.
- Jose Luis Pérez Ordoñez asume el cargo de Director Titular desde el 01 de diciembre. Hasta esa fecha se encontraba como Director Suplente.

### 5.1.3 Alta Gerencia

(GRI 102-20, 35, 36)  
(GRI 202-2)  
(GRI 405-1)

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la alta gerencia de **Banco FIE** conduce la organización hacia el logro de la visión y misión institucionales. El 100% de los cargos de la Alta Gerencia es ocupado por profesionales bolivianos/as y el 80% ejerce sus

funciones en su ciudad de origen. El 36% de la Alta Gerencia es mujer. La Gerencia General es ocupada por un hombre y la Presidencia de Directorio por una mujer. El 80% corresponde a la generación X (nacidos entre 1961 y 1981), el 13% a la generación Baby Boomers (nacidos entre 1943 y 1960) y el 7% es millennial (nacidos entre 1982 y 1993). No existen grupos minoritarios ni vulnerables representados en la Alta Gerencia.

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

La estructura de remuneraciones para el personal, incluida la Alta Gerencia, incluye **remuneración fija y variable, y compensaciones monetarias**. Se utiliza la metodología de valoración de cargos para contar con un criterio homogéneo, que se define en base al peso del cargo y al mercado laboral local. El Directorio aprueba las compensaciones en forma de incentivos y/o bonificaciones, orientados a reconocer los méritos, logros, el desempeño sobresaliente y la contribución a la Misión y Visión de **Banco FIE**.

La Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social es la instancia ejecutiva que gestiona la alineación organizacional hacia el desarrollo sostenible.



**COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA**  
Al 31 de diciembre de 2020

Oficina Nacional	
Fernando López Arana	Gerente General
René Calvo Sainz	Gerente de División de Negocios
Oscar Vedia Villegas	Gerente Nacional de Banca Microempresa
Cecilia Pereyra Foianini	Gerente Nacional de Banca Corporativa y Empresas
Verónica Velarde Lijerón	Gerente Nacional de Marketing Estratégico
Horacio Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Mauricio Blacutt Blanco	Gerente Nacional de Operaciones
Enrique Palmero Pantoja	Gerente Nacional de Finanzas
Silvia Oquendo Cortez	Gerente Nacional de Talento Humano
Claudia San Martín Valencia	Gerente Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Fernando Maceda Taborga	Gerente Nacional de Tecnología
Ninozka Villegas Girona	Gerente Nacional de Auditoría Interna
Davor Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral
Víctor Valencia Ibiert	Gerente Nacional de Cumplimiento

**COMPOSICIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES**  
Al 31 de diciembre de 2020

Oficinas Regionales	
Jhonny Ugarte del Pozo	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



**5.2 Medición del cumplimiento de la Misión y la Visión**

(GRI 102 -14)  
(GRI 103-2,3)

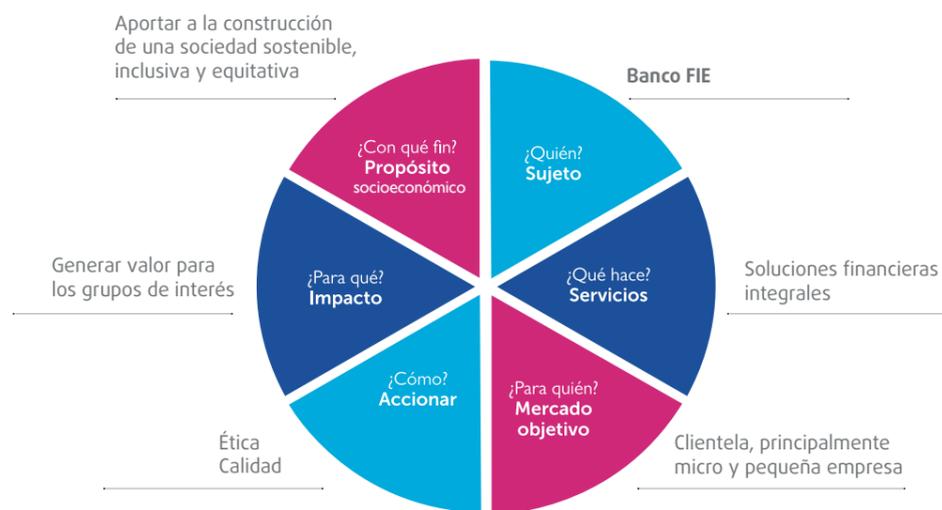
**Banco FIE** ha reformulado su misión y visión en el Plan Estratégico 2016-2020, considerando una nueva etapa en su vida institucional. Estas nuevas definiciones responden a dos necesidades de la organización: **capitalizar** las fortalezas forjadas a lo largo de más 30 años de trayectoria promoviendo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

La innovación en metodologías de medición del cumplimiento de la Misión y el enfoque en la Visión surge de la preocupación de nuestros Accionistas de materializar todos los aspectos enunciados en nuestra filosofía institucional.

**Banco FIE** ha innovado en el marco de su gestión social desarrollando metodologías de seguimiento al cumplimiento de la Misión y al enfoque en la Visión. Esto nos permite asegurar la atención del banco a todos los componentes y propósitos explícitos de la Misión y Visión que, en definitiva, evidencian la voluntad de sus Accionistas.

Las metodologías de evaluación permiten una alineación de los propósitos enunciados en la Misión y Visión con el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual y Presupuesto. Los componentes clave de la Misión y propósitos de la Visión están claramente definidos y brindan una orientación precisa en la conducción de la organización en sus propósitos económico, social y ambiental.

#### COMPONENTES CLAVE DE LA MISIÓN (CCM)



#### PROPÓSITOS CENTRALES DE LA VISIÓN (PCV)



Ámbito de negocio  
Ámbito reputacional  
Impacto social

La evaluación de la Visión y Misión constituyó el punto de partida de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021, asegurando la orientación de los objetivos establecidos hacia el cumplimiento de la Misión y el enfoque en la Visión.

Es importante aclarar que para **Banco FIE**, la Misión y Visión son componentes de gestión y su medición y resultados pertinentes son expuestos en vinculación a los temas materiales específicos en los contenidos económico, social y ambiental para los requerimientos GRI 103-2 y GRI 103-3. La evaluación se realiza con periodicidad anual, al cierre de cada gestión, junto con la evaluación al Plan Estratégico Institucional.

### 5.3 Gestión Ética (GRI 102-16,17)

Desde sus inicios, **Banco FIE** promueve y sostiene un modelo de gestión ética a través de mecanismos y herramientas que garanticen la difusión e implementación de nuestros valores y principios institucionales, que son un pilar identitario de nuestra cultura organizacional.

Los distintos mecanismos de gestión vigentes en la organización apoyan la implementación de otras iniciativas como la igualdad entre trabajadores/as, el trato basado en respeto y la mitigación de riesgos, ya que se encuentran establecidos los canales de comunicación y en caso de ser necesario de denuncias.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



En la gestión 2020 se han centrado los esfuerzos en acciones que permiten encaminar la gestión ética hacia un enfoque ágil y oportuno en la atención de casos, a través de herramientas de seguimiento y reforzando elementos de sensibilización, espacios de diálogo y capacitación.

Para ello, se identificaron los siguientes cuatro principales ámbitos de acción:



#### 5.3.1 Principales iniciativas implementadas en la gestión

**Mejora del modelo para la atención de casos bajo un enfoque ágil y moderno.** La revisión de los componentes del marco formal (política, procedimientos y manual de funciones MOF) permitió la incorporación de mejoras a través de mecanismos de sensibilización y herramientas de seguimiento. Además, se aplicaron formularios electrónicos que mejoraron en forma y tiempo la atención de casos éticos. La digitalización de esta información permitirá contar con información en línea en todo el proceso, realizar la sistematización de las experiencias y planes de acción, y generar reportes e indicadores.

**Promoción de nuestra gestión ética.** Se han reforzado conceptos sobre la importancia de propiciar espacios de diálogo y conversatorios entre todas/os las/os trabajadoras/es y fomentar su participación, recalcando el rol que tienen en estas actividades los representantes éticos, miembros de los comités y personal de talento humano.

El diálogo es fundamental para propiciar la participación de los/as trabajadores/as, asegurando su involucramiento. La conversación de doble vía permite construir significados y sentidos compartidos, abrir espacios al trabajo colectivo con sentido de pertenencia, motivación y reconocimiento mutuo. Es además el medio que permite la socialización de los aprendizajes organizacionales, la transformación positiva de los conflictos y una forma de empezar a practicar los valores. Se debe destacar que los conversatorios para representantes éticos significan haber iniciado un proceso de construcción de los/as referentes éticos, de manera incluyente y participativa.

Con nuevos canales de comunicación y el relanzamiento del portal y foro éticos, la promoción, sensibilización y diálogo promueven la adhesión de las/os trabajadoras/es a la cultura ética del Banco.

### 5.3.2 Cultura ética

#### Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003

La Cultura Ética en **Banco FIE** se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa, plan y mecanismos de promoción, que establecen líneas de actuación e instancias de gestión en todos los niveles.

El Código de Ética, Políticas y Normas de Gestión Ética, Procedimientos para la atención de denuncias, consultas y/o sugerencias éticas, Manual de Organización y Funciones de Comités de Gestión Ética y Comités de Ética, son los documentos que establecen los lineamientos generales relacionados a la Gestión Ética.

#### Código de Ética



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

#### Código de Conducta

Siguiendo directrices normativas, establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar directores/as, ejecutivos/as y demás trabajadores/as, en su relacionamiento con los/as consumidores/as financieros/as, en el marco del respeto al ejercicio de sus derechos.



#### Red de gestión ética

**Banco FIE** ha estructurado una red de instancias de resolución de conflictos éticos, que funciona a partir de Representantes y Comités de Ética. Estas instancias tienen presencia a nivel nacional y son elegidas cada dos años por los/as trabajadores. Los/as representantes y miembros de los comités de ética reciben capacitación y acceso a una plataforma de soporte para la atención y/o resolución de consultas, sugerencias, reclamos y denuncias éticas.



#### Representantes Éticos y comités de ética

Los/as representantes éticos son una instancia importante del modelo de gestión ética. Al ser elegidos/as por el personal, se constituyen en referentes de la cultura ética del banco y por eso surge la necesidad de fortalecer sus capacidades e impulsar su participación en la construcción de la gestión ética. Programas de capacitación y espacios de diálogo han acompañado los procesos de continuo aprendizaje y empoderamiento.

Una vez cumplido el periodo de trabajo de los/as representantes éticos elegidos/as para las gestiones 2019 y 2020, en noviembre del 2020 se realizó un proceso de votación y selección a través de una convocatoria abierta entre todo el personal.

Se posesionaron 313 representantes éticos a nivel nacional y Comités de Ética en oficina nacional y regionales para las gestiones 2021-2022.

#### Capacitación

La construcción de una cultura ética se realiza mediante actividades participativas, por ello cada año resulta importante el desarrollo

de un curso transversal de gestión ética dirigido a todo el personal. Con un enfoque ágil, empírico y la incorporación de elementos de sensibilización, en 2020 se trataron los siguientes temas:

- Como abordar dilemas éticos.
- Posicionar lineamientos claros para la toma de decisiones.
- Promover que las/os trabajadoras/es utilicen los canales de denuncias y consultas éticas.

La capacitación ética tuvo un alcance del 99.4% del personal activo y fue replicada mensualmente para las nuevas incorporaciones.

#### 5.3.3 Casos tratados por los Comités de ética en 2020

Durante la gestión 2020 se atendieron 11 casos éticos a nivel nacional a través de los mecanismos habilitados para su atención, siendo todos resueltos. Se tiene una reducción de casos de 52% respecto a 2019, situación influenciada también por el contexto vivido por la pandemia.



## 5.4 Lucha contra la corrupción y protección a los Derechos Humanos (GRI 205-1, 2)

De forma específica, el modelo de gestión de responsabilidad social empresarial que aplica **Banco FIE** se sustenta en tres principios fundamentales: Gestión ética y liderazgo integral, respeto a los derechos humanos y la diversidad, y compromiso de lucha contra la corrupción. Estos están establecidos en el marco formal de la entidad a nivel de políticas y procedimientos específicos.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



En el marco de la capacitación en gestión ética, con una cobertura del 99.3% del personal, y de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, con una cobertura del 100% del personal, se incluyen los mecanismos e instancias de denuncia que aplican a procedimientos anticorrupción tipificados en el Código de Ética y en los componentes de gestión asociados al tratamiento de este tema.

### 5.4.1 Lucha contra la corrupción

En el marco de la gestión integral de riesgos, los eventos de corrupción están tipificados en el contexto de la gestión del riesgo operativo, bajo el alcance de fraude interno, relacionados a la apropiación indebida de fondos o uso de información privilegiada para beneficio personal de trabajadores/as en el ejercicio de sus funciones. Los eventos identificados de este tipo son evaluados a partir de sus causas, derivando en acciones tanto correctivas como preventivas, de acuerdo con el caso, además de ser reportados como hechos delictivos al ente regulador. Estos aspectos se gestionan a través del Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos, la Metodología de

Gestión de Riesgo Operativo y el Procedimiento para la Identificación, Respuesta, Reporte y Seguimiento a Presuntos Hechos Delictivos.

El Código de Ética explicita los comportamientos deseados a nivel de las relaciones entre nuestros grupos de interés para promover un entorno libre de corrupción; en forma específica, respecto al rechazo a cualquier forma de soborno, incluidos favores o regalos que sean resultado de relaciones funcionales, aunque fueran desinteresados, en el marco de las relaciones externas con el sector público y gobierno, con los financiadores, con proveedores de bienes y servicios y con la clientela.

De igual forma, en el marco de las relaciones internas, establece la obligatoriedad de denuncia ante sospecha de comportamientos inadecuados de trabajadores/as o terceros y de comunicación a las instancias correspondientes cuando se tenga conocimiento de hechos relacionados con la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo, cometidos por trabajadores/as, clientes/as o terceros. Estos aspectos son contemplados, además, en el Reglamento Interno de Trabajo y en las Políticas y Normas para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos.

Las instancias y canales para efectuar las denuncias forman parte del Plan de Capacitación Interna, en gestión ética y prevención de la legitimación de ganancias ilícitas.

Adicionalmente, en otros componentes de gestión existen normas anticorrupción en el relacionamiento con públicos internos y externos:



### Procedimientos para la Gestión de Aportes en Donación

- Todas las organizaciones beneficiarias de aportes en donación son instituciones sin fines de lucro formalmente establecidas y existen procedimientos que aseguran la no vinculación con personal ejecutivo y miembros del Directorio.

### Políticas y Normas para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes con Enfoque Basado en Gestión de Riesgos y Políticas Conozca a su Cliente.

- El 100% de las operaciones bancarias de los/as trabajadores/as y clientes de **Banco FIE** son monitoreadas.
- El 100% de los accesos a información de clientes, sus cuentas y operaciones son registrados.
- Existen políticas y procedimientos de debida diligencia aplicados para conocer a los/as trabajadores/as, los clientes, los usuarios, los accionistas, los/as directores/as, los bancos extranjeros y a los proveedores que interactúan con **Banco FIE**.

### Casos registrados en la gestión (GRI 205-3)

No se ha registrado ningún evento significativo en la gestión, que haya implicado una consecuencia o impacto sobre nuestros grupos de interés. Sin embargo, se identificó un caso relacionado a corrupción, que derivó en el proceso administrativo y posterior desvinculación con la respectiva codificación, del trabajador por abuso de confianza en el ejercicio de sus funciones.

### 5.4.2 Mecanismos y procedimientos aplicados para la prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo (LGI y FT)

La gestión eficaz de los riesgos de Legitimación de Ganancias Ilícitas (LGI) y Financiamiento del Terrorismo (FT) se basa en el cumplimiento de disposiciones vigentes y de políticas internas establecidas por **Banco FIE**, en este contexto el programa de prevención se compone de los siguientes elementos:

- **Directorio**, el cual impulsa la difusión de una Cultura de Prevención del Riesgo de LGI y FT entre todo el personal, aprueba las Políticas de Prevención y designa a los miembros del Comité de Cumplimiento y al Gerente Nacional de Cumplimiento.
- **Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI y FT**, el cual se encuentra conformado por un miembro del Directorio (que preside el Comité), Gerente General, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Riesgo Integral y por el Gerente Nacional de Cumplimiento. Todos con derecho a voz y voto.
- **Gerente Nacional de Cumplimiento**, designado y dependiente del Directorio del Banco, es responsable ante la Unidad de Investigaciones Financiera (UIF) de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de gestión de riesgo de LGI y FT.
- **Modelo de Gestión del Riesgo de LGI y FT**, diseñado e implementado a medida de Banco FIE, el cual le permite dar cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Instructivo de prevención emitido por la UIF, al identificar los riesgos más importantes relacionados con sus clientes, la ubicación geográfica de sus agencias, los productos / servicios ofrecidos, y los canales por los cuales se distribuyen los mismos.

- **Políticas, normas y procedimientos internos documentados e implementados**, que establecen las medidas preventivas para la detección, prevención, control y reporte de LGI y FT.
- **Programa de Capacitación**, dirigido a todo el personal, en especial a quienes tienen trato directo con clientes/as y usuarios/as. Su difusión es continua y su contenido actualizado, cubre todo aspecto de la legislación de prevención, tipologías de lavado de dinero y el reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas a los entes de regulación.
- **Monitoreo**, a cargo de la Gerencia Nacional de Cumplimiento quien debe monitorear la actividad de los clientes/as, trabajadores/as y usuarios/as debiendo establecer comportamientos inusuales en sus registros o transacciones, los mismos que pudieran estar relacionados con actividades de LGI y FT. Esta labor estará apoyada en la utilización de los sistemas informáticos establecidos para el efecto.
- **Código de Ética**, el cual incluye los principios y normas de conducta orientados a fortalecer la Cultura Institucional de Prevención de LGI y FT, siendo difundido entre los directores/as, ejecutivos/as y el personal de Banco FIE.
- **Resguardo documental**, en cumplimiento con la Ley de Servicios Financieros y el Instructivo de Prevención de la UIF, siendo conservada por un plazo no menor a diez (10) años.
- **Auditorías Independientes**, realizadas para verificar el cumplimiento del programa de prevención de LGI y FT de Banco FIE, siendo ejecutadas semestralmente por Auditoría Interna y anualmente por Auditoría Externa.
- **Reserva y Confidencialidad de la información**, Banco FIE resguarda y protege la información considerándola confidencial con el propósito de evitar la divulgación no autorizada ante terceros y permitiendo mantener la confianza de sus clientes/as, usuarios/as, proveedores y todo aquel que provea su información al Banco.

### 5.4.3 Derechos Humanos (GRI 410-1)

La protección a los Derechos Humanos es un pilar del modelo de gestión de RSE, y se encuentra así definido en las Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial. Banco FIE apoya y respeta la

protección de los derechos humanos fundamentales considerando dos espacios en su ámbito de influencia: **en el trabajo**, involucrando a los grupos de interés internos, y **en la comunidad**, involucrando a los grupos de interés externos. De igual forma, se socializa información sobre los derechos fundamentales de las personas, promoviendo el ejercicio de una ciudadanía plena.

#### DDHH en el trabajo\*

- Promoviendo el primer empleo, a través del Programa Oportunidad FIE
- Promoviendo la contratación local en zonas rurales e invirtiendo en formación y desarrollo
- Implementando una gestión con enfoque de género y promoción de la diversidad
- Aplicando el Código de Ética y el sistema de gestión ética con énfasis en programas de formación y socialización

\* Más información en Capítulo 8. Nuestro equipo de trabajo

#### DDHH en la comunidad\*

- Brindando servicios financieros en zonas rurales alejadas de centros urbanos
- Financiando al sector micro agropecuario y fomentando su inclusión económica y social
- Alineando nuestras políticas, normas y procedimientos a los Principios de Protección al Cliente
- Invirtiendo en programas sociales con impacto en los derechos humanos de poblaciones indígenas y campesinas
- Promoviendo la igualdad de género y la valoración de la diversidad
- Invirtiendo en programas con impacto en el empoderamiento económico y social de mujeres

\* Más información en Capítulo 9. Nuestra clientela y Capítulo 10. Nuestra comunidad

#### Debida diligencia en Derechos Humanos

(GRI 408-1)  
(GRI 409-1)

Se aplica una Ficha Socioambiental que tiene el propósito de conocer el comportamiento social y ambiental de clientes de crédito de la microempresa. La misma es llenada de forma conjunta entre el/la

cliente/a y el/la oficial de crédito, considerando información en los siguientes ámbitos: (a) Trabajo de menores, (b) condiciones laborales, (c) seguridad e higiene, y (d) medioambiente y comunidad.



**Casos de discriminación y otros vinculados a derechos humanos registrados en la gestión**  
(GRI 406-1)

No se ha registrado ningún evento significativo en la gestión que haya implicado una consecuencia o impacto sobre nuestros grupos de interés. Sin embargo, a través de los siguientes mecanismos de registro se recibieron y atendieron los siguientes casos:

A través de los Comités de Ética, de forma interna se recibieron cuatro casos tipificados como discriminación y/o acoso. Todos los casos fueron resueltos en la gestión. Se asumieron las medidas necesarias, que forman parte de los informes de resolución, incluyendo medidas tipificadas en el Reglamento Interno, cuando fueron necesarias.

A través del sistema de reclamos, de forma externa se recibieron cuatro casos por discriminación, con resoluciones oportunas e íntegras para la clientela. De acuerdo con el análisis de cada caso, se han asumido las medidas correctivas necesarias. En el 100% de los casos se dio una respuesta favorable al cliente.

**5.5 Gestión Integral de Riesgo**

**Banco FIE** adoptó un modelo de gestión integral de riesgos que le permite mantener un perfil de riesgo prudente, equilibrado y adecuado al tamaño, naturaleza y complejidad de sus operaciones, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. Con base en estos aspectos, el Banco ha declarado su apetito de riesgo.

En 2020, **Banco FIE** consolidó la gestión para los diferentes tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto, logrando articular los procesos para obtener una visión global del perfil de riesgo y generando integralidad en el análisis, así como las proyecciones bajo la coyuntura en la que se vivió a causa de la pandemia por COVID-19.



**5.5.1 Enfoque de riesgos sociales (reputación, laboral, sanitario COVID)**

**Banco FIE** ha definido la gestión de los riesgos reputacionales en el marco de sus Políticas y Normas para la Gestión de Riesgo de Gobierno Corporativo y Relacionados. La Metodología de Riesgo Reputacional incluye la gestión de riesgos sociales, desde el enfoque del relacionamiento con los grupos de interés y la atención debida a sus demandas, expectativas y preocupaciones.

Dentro de la gestión de eventos relacionados a este tipo de riesgo se busca el fortalecimiento de los canales de comunicación y respuesta a los grupos identificados, particularmente, aquellos priorizados.



**Banco FIE** tiene un Plan de Contingencia para Comunicación en situación de crisis se contempla la gestión de eventos de crisis que pueden afectar la reputación del Banco, estableciendo los roles y las herramientas a ser utilizadas en las contingencias, así como la retroalimentación para la mejora continua. Parte de la operativa incluye la activación de un Comité de Crisis conformado por miembros de la Alta Gerencia.

Durante la gestión, se adoptaron medidas para contrarrestar los efectos de la pandemia por COVID-19, entre las cuales se priorizó la salud tanto del personal como de la clientela. En este sentido se implementó un Protocolo de Bioseguridad con los lineamientos para la continuidad operativa, tanto en agencias, como en la parte administrativa, contemplando el trabajo remoto y otros aspectos para reducir la posibilidad de contagios al mínimo. Complementariamente, se implementó el monitoreo de salud de los/as trabajadores/as en el marco de la gestión de talento humano.

**5.5.2 Enfoque de riesgo climático**  
(GRI 102 –11)  
(GRI 201-2)

La producción agropecuaria es una de las actividades económicas tradicionalmente más expuestas a los riesgos climáticos y adquiere relevancia toda vez que la cartera destinada a este sector en **Banco FIE**, representa el 19.5% de la cartera total al cierre de gestión 2020.

La cartera agropecuaria se encuentra atomizada, concentrando el 99% de clientes en el sector de la microempresa, el apoyo a los pequeños/as productores/as aporta a la seguridad alimentaria, tiene un impacto social importante, y promueve prácticas agrícolas ancestrales y ecoeficientes.

Los riesgos por factores medioambientales son considerados en el marco de la gestión de riesgo de crédito, a través del Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos. **Banco FIE** mantiene una base de registro de eventos climáticos que es actualizada de manera periódica y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias del sector agropecuario, en los segmentos Banca Pyme y Empresas.

Se realizan análisis sectoriales sobre distintos rubros, incluyendo al sector productivo y agropecuario, en los que se enfatizan los riesgos inherentes a las principales actividades financiadas por la entidad, efectuando estudios de impacto en el deterioro de la cartera por factores medioambientales, mismos que, podrían afectar negativamente la actividad y capacidad de pago de la clientela de **Banco FIE**. Adicionalmente, para la gestión 2021, se tiene previsto la emisión periódica de boletines internos orientados a la identificación de riesgos por factores medioambientales que puedan tener incidencia en las actividades de la clientela del Banco en lo que concierne al rubro agropecuario.

Otras acciones adicionales respecto al crédito agropecuario y en línea con el principio de precaución, se relacionan con el desarrollo de herramientas de evaluación crediticia agropecuaria que incluye la evaluación de mitigantes y medidas preventivas para los riesgos por factores medioambientales y climáticos desde la perspectiva de la actividad económica y su ubicación.

En las Políticas y Normas de Previsiones de **Banco FIE**, se establece la posibilidad de constituir provisiones ante eventos relacionados con siniestros o desastres naturales que afecten la capacidad de pago de la clientela; estas provisiones pueden ser realizadas como consecuencia de los procesos de evaluación de riesgos realizados por la Gerencia Nacional de Riesgo Integral o la identificación de riesgos efectuada por la Gerencia de División de Negocios.

Con el apoyo de Rabobank, banco líder en financiamiento agropecuario, se continúa trabajando para consolidar el concepto de **agronegocios sostenibles** como estrategia para la generación de valor en la actividad agropecuaria preservando recursos y aportando a la viabilidad futura del sector.



## 5.6 Calificación de desempeño de RSE 2020

**Banco FIE** realiza anualmente la evaluación externa de su desempeño social. Para 2020, la agencia de rating global especializada en finanzas inclusivas y sostenibles, MFR, realizó la verificación de su desempeño de responsabilidad social, otorgando la calificación sAA, que se ubica en el rango más alto de acuerdo con su metodología, y corresponde a **"Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados a la planificación"**.

Esta calificación social proporciona una opinión experta sobre la gestión del desempeño social del banco y su capacidad para poner en práctica su misión y alcanzar los objetivos sociales. La medición evalúa sistemas, procesos y resultados, y está completamente alineada con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y los Principios de Protección al Cliente.

En 2020, MFR realizó más de 340 evaluaciones sociales a nivel mundial, destacando que solo un 3% alcanzó la calificación más alta sAA.





# CAPÍTULO

# 06

## Desempeño económico

### 6.1 Enfoque de gestión (GRI 103-2,3)

#### Eficiencia, sostenibilidad y relevancia

Durante 2020 se han acelerado los procesos de transformación digital y tecnológica orientados a facilitar el trabajo remoto en un entorno de seguridad y minimización de riesgos, y a promover en la clientela el acceso y uso de recursos de banca a distancia.

De igual forma, se ampliaron los servicios complementarios generadores de otros ingresos operativos que marchan en forma paralela al crecimiento de cartera en las tres bancas priorizadas: Banca Micro, Banca PyME y Banca Corporativa.

La dimensión institucional y de gobernanza se relaciona, de forma integral, con toda la organización y conducen los resultados del eje estratégico **Crecimiento Sostenible**. Se gestiona a través de Misión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión.

N	Tema material	Componente de gestión
1	Crecimiento responsable	Política de créditos Política de plan estratégico institucional y plan operativo anual y presupuesto
2	Eficiencia institucional	Política de plan estratégico institucional y plan operativo anual y presupuesto

## 6.2 Principales resultados

(GRI 102-7)  
(GRI 201-1)

Al 31 de diciembre de 2020, la diversificación de servicios y la generación de otros ingresos no financieros nos permitieron obtener indicadores destacados, resultado de los avances realizados para consolidar la entidad como un banco inclusivo, atendiendo a los diferentes segmentos de la población boliviana, sin dejar de lado nuestra atención prioritaria a la micro y pequeña empresa.

El crecimiento de la cartera de créditos en la gestión 2020 fue de \$us.87 millones lo que permitió alcanzar una cartera total de \$us.1,881 millones distribuidos en las bancas Microempresa, PyME y Corporativa, con un crédito promedio de \$us. 9,264 y una tasa de interés activa de 11.21%.

Del total de la cartera bruta a diciembre de 2020, el 99.72% está constituida en moneda nacional. La calidad de cartera registró una mejora respecto a la gestión anterior, que se reflejó en el ratio de mora según balance que disminuyó de 1.43% en la gestión 2019 a 1.07% en la gestión 2020.

Asimismo, se dió estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley N°1294 de fecha 1 de abril de 2020, Ley N°1319 de fecha 25 de agosto de 2020 y Decreto Supremo N°4409 de fecha 2 de diciembre de 2020 y otras disposiciones emitidas por el Gobierno Nacional y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero(ASFI), en especial a aquellas referidas al diferimiento automático del pago de las amortizaciones de crédito a capital e intereses desde la Declaratoria de Emergencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19) hasta el 31 de diciembre de 2020. En ese sentido, la cuenta "Préstamos Diferidos" incrementó a \$us.248 millones respecto de la gestión 2019.



Crecimiento por destino de crédito Al 31 de diciembre de 2020	
Destino	Crecimiento en millones de \$us.
Productivo computable	36,9
Vivienda no Social	6,4
Comercio	11,1
Servicio	11,1
Consumo	26,7
Productivo no computable	-0,1
Vivienda de interés social	-5,4
<b>Total</b>	<b>87</b>

En cuanto a captaciones del público, y sin considerar los saldos registrados en la cuenta "Obligaciones con Empresas Públicas por Cuentas De Ahorros", al 31 de diciembre de 2020, se observó un incremento de 15.14% alcanzando un total de \$us. 1,484.7 millones. El 98% de las cuentas de ahorro, el 68% de los DPF y el 79% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos atomizados, menores a 5,000 dólares.

En lo que respecta a fuentes de fondeo, específicamente a valores en circulación, durante la gestión 2020, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) autorizó la Inscripción y Oferta Pública del Programa de Emisiones de Bonos denominado "**Bonos Banco FIE 3**" por un monto de Bs1,000 millones, en ese sentido, durante la gestión 2020 se colocaron las dos primeras Emisiones de Bonos comprendidas dentro del referido Programa de Emisiones denominadas "Bonos Banco FIE 3 – Emisión 1" y "**Bonos Banco FIE 3 – Emisión 2**", por un monto de Bs165 millones (Mayo 2020) y Bs106 millones (Diciembre 2020) respectivamente, lo cual demuestra la confianza de los inversores en **Banco FIE**.

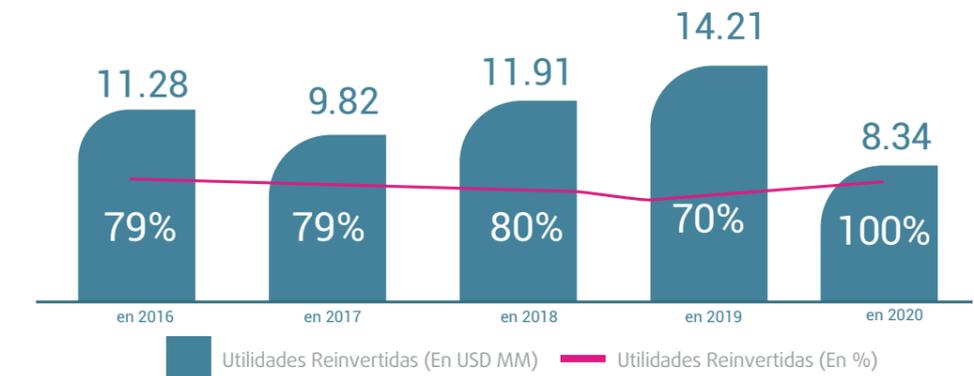
Considerando las necesidades de diversificación de fuentes de fondeo y la disposición de entidades del exterior para financiar las actividades de intermediación financiera que realiza el Banco, en 2020 **Banco FIE** accedió a fuentes de financiamientos del exterior por

un monto total de \$us.30 millones bajo el siguiente detalle: en el mes de agosto, se suscribió un contrato de préstamo con Microfinance Enhancement Facility (MEF) por \$us.15 millones; y durante el mes de octubre de 2020 se suscribió un contrato de préstamo con el Financiador IIV Mikrofinanzfonds por \$us.10 millones y un contrato de préstamo con el Financiador IIV Impact Investing Funds, FCP-RAIF y el sub-fondo "IIV Impact Investing Funds, FCP-RAIF - DKM Mikrofinanzfonds A" por \$us.5 millones.

Finalmente, se destaca que la Junta de Accionistas del Banco aprobó la reinversión del 100% de las utilidades generadas durante la gestión 2020, determinación que contribuye con el fortalecimiento del patrimonio de la entidad y permitió mantener un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) superior al 12.00% a lo largo de la gestión.



### UTILIDADES REINVERTIDAS (en millones de \$us)





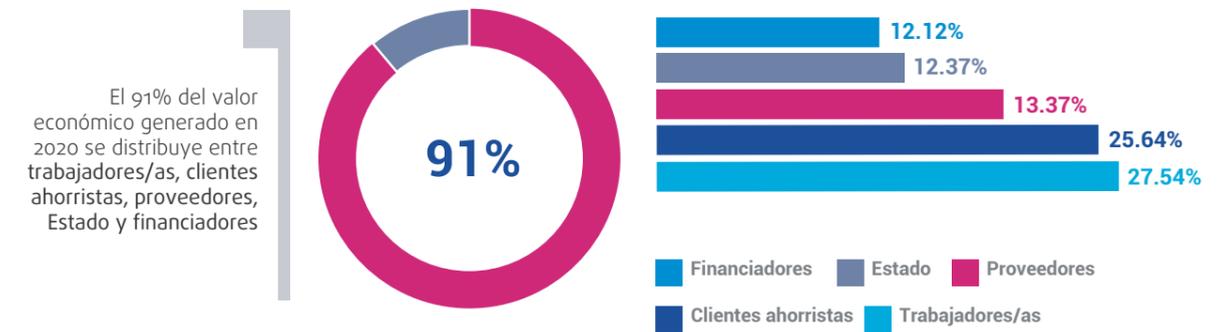
### ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS (Expresado en miles de \$us.)

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019		
	Dic. 2020	Dic. 2019
Ingresos Financieros	214,832	212,045
Gastos Financieros	(74,678)	(64,250)
<b>Margen Financiero Bruto</b>	<b>140,154</b>	<b>147,795</b>
Otros Ingresos Operativos	23,250	24,015
Otros Gastos Operativos	(13,259)	(13,838)
<b>Margen Financiero Neto</b>	<b>150,145</b>	<b>157,973</b>
Gastos de Administración	(97,669)	(102,111)
Otros Ingresos	34,604	34,616
Otros Gastos	(61,501)	(43,529)
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>25,578</b>	<b>46,949</b>
<b>Impuesto a las Utilidades</b>	<b>(15,309)</b>	<b>(22,776)</b>
<b>Utilidad Neta Local</b>	<b>10,269</b>	<b>24,173</b>

### PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:

Indicadores Financieros Relevantes al 31 de diciembre de 2020 y 2019		
Rentabilidad	Dic. 2020	Dic. 2019
ROA	0.43%	1.12%
ROE	5.90%	15.18%
Eficiencia Operativa		
Costo Financiero por Captaciones	3.58%	3.23%
Costo por Valores en Circulación	4.69%	4.67%
Tasa de Emisión de Bonos Subordinados	5.96%	5.86%
Gastos Administrativos / Cartera Bruta Promedio	5.35%	5.87%
Calidad de Cartera		
Cartera en Mora según Balance / Cartera Bruta	1.07%	1.43%
Solvencia		
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	12.10%	12.82%
Previsión Constituida para Cartera Incobrable / Cartera en Mora según Balance	568.80%	358.33%
Liquidez		
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Activo	17.03%	16.91%
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Pasivo	18.30%	18.33%

### 6.3 Estado de demostración de la distribución de los ingresos por Grupo de Interés (GRI 201-1)



En el siguiente estado se muestra el valor económico generado por **Banco FIE** en la gestión 2020 y cómo este ha sido distribuido hacia sus diferentes grupos de interés, comparando los resultados con la gestión precedente.

### INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN

(Expresado en miles de \$us.)  
Al 31 de diciembre de 2019 y 2020

	2019	2020
Ingresos Financieros	212,045	214,832
Otros Ingresos Operativos	23,691	22,653
Recuperación de Activos Financieros	6,087	14,207
Otros Ingresos	1,504	1,910
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>243,327</b>	<b>253,601</b>
(-) Reserva para incobrabilidad	16,188	42,898
<b>INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD</b>	<b>227,138</b>	<b>210,704</b>
(-) Ajuste por inflación	(14)	(64)
<b>INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN</b>	<b>227,153</b>	<b>210,768</b>

**DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS**  
Al 31 de diciembre de 2019 y 2020

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:	2019		2020	
	En miles de \$us.	%	En miles de \$us.	%
Trabajadores/as (1)	60,114	26.46%	58,053	27.54%
Financiadore (2)	22,222	9.78%	25,553	12.12%
Cientes ahorristas (3)	47,199	20.78%	54,046	25.64%
Estado (4)	33,658	14.82%	26,072	12.37%
Reinversión en la entidad (5)	12,638	5.56%	9,586	4.55%
Accionistas (6)	20,305	8.94%	8,626	4.09%
Comunidad (donaciones) (7)	151	0.07%	169	0.08%
Proveedores (8)	30,332	13.35%	28,185	13.37%
Aportes otras entidades (9)	67	0.03%	44	0.02%
Directores/as y Síndicos/as (10)	468	0.21%	433	0.21%
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO</b>	<b>227,153</b>	<b>100%</b>	<b>210,768</b>	<b>100%</b>

**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 (+) fondo para capital semilla

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

(6) Dividendos (+) reinversión de utilidades acumuladas después de deducir reserva legal y los aportes a los fondos de garantía dispuesto por el Gobierno.

(7) Donaciones (+registro en otros servicios contratados)

(8) Servicios de computación (+) servicios de seguridad (+) asesoría legal externa (+) auditoría externa (+) servicios de limpieza (+) consultorías contratadas (+) otros servicios contratados(-registro por aportes en donación) (+) 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

(9) Aportes otras entidades

(10) Remuneraciones a directores y síndicos





# CAPÍTULO

# 07

## Marca Magenta:

# *banca con ojos de mujer*

(GRI 405-1)

### 7.1 Dejando huella en magenta y azul

Desde sus orígenes como ONG FIE hasta hoy, como uno de los principales bancos de Bolivia, han transcurrido 35 años de historia que dejaron una huella en magenta y azul en el desarrollo de las microfinanzas en la región y el mundo.

**Banco FIE** es un referente de empresa inclusiva, no solo por su trabajo en favor de la micro y pequeña empresa, sino por la presencia constante de mujeres en su historia. Las fundadoras fueron cinco mujeres, los primeros créditos se destinaban a mujeres y este fue un pilar para el desarrollo de la tecnología crediticia. Fueron mujeres las que tomaron gran parte de las decisiones que llevaron a la entidad hasta lo que es hoy.

Esta huella imborrable de su historia es la base de una cultura organizacional fuertemente arraigada en la igualdad de género como un principio universal que aporta al desarrollo sostenible; y se fundamenta en su postura ética y el respeto a los derechos humanos.

Para **Banco FIE** mantener su esencia y filosofía de trabajo implica un trabajo activo por la igualdad de género, buscando inspirar y comprometer a sus nuevas generaciones hacia una vida plena para hombres y mujeres, en corresponsabilidad, sin violencia y con iguales oportunidades.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



NUESTRA MOTIVACIÓN

Los igualdad de género es importante para nosotros...



NUESTRO COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO

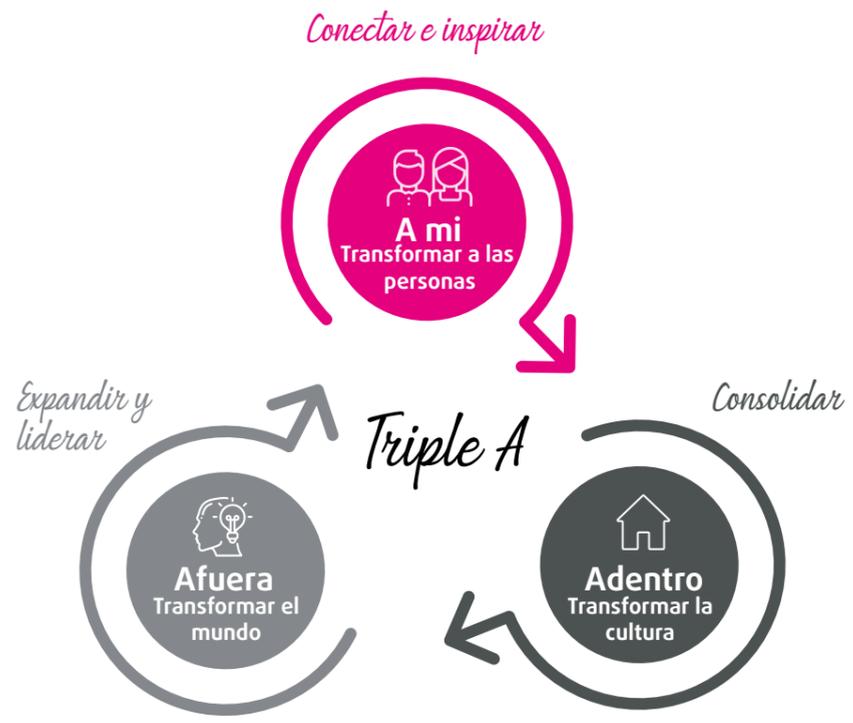
**Banco FIE promueve la igualdad de género** como un principio universal que aporta al desarrollo sostenible y a la construcción de sociedades más justas y equitativas, y **contribuye como agente de cambio social** para transformar las situaciones de desigualdad que persisten en los mercados, en el trabajo y en la comunidad.

**Marca Magenta:** nuestra visión de un mundo igualitario

**Marca Magenta** es un programa que incorpora el enfoque de género en la gestión y el liderazgo organizacional. Se basa en un modelo desarrollado internamente denominado **triple A:** A mí, Adentro y Afuera.

**Triple A:** El cambio desde las personas.

Para lograr impactar en la cultura y el liderazgo organizacional es importante trabajar en los tres ámbitos: a nivel de las personas, buscando un cambio positivo a partir de la transformación personal; a nivel organizacional, impactando en la gestión organizacional y en la construcción de la igualdad en todas sus dimensiones; y a nivel externo, aportando a la construcción de sociedades sin violencia, sin miedo y basadas en el respeto.



## 7.2 Gestión con enfoque de género

### 7.2.1 ODS 5: Igualdad de género: punto de referencia en el camino hacia el desarrollo sostenible

**Banco FIE** ha asumido el ODS 5: Igualdad de Género como punto de referencia en su contribución al desarrollo sostenible. En ese sentido, está vinculada con el propósito de inclusión financiera y social, con su misión y visión y es un pilar de cultura fundamental de nuestra identidad.

La contribución institucional al ODS 5 se mide a través de las siguientes metas:

- Impulsar el liderazgo y la participación de las mujeres en todos los niveles de la organización
- Promover el empoderamiento económico de las mujeres

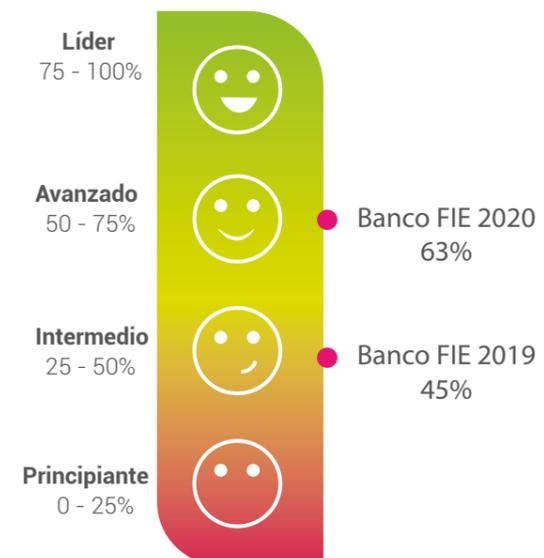
**Banco FIE** es una empresa signataria de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres WEPs de ONU Mujeres y aplica la herramienta de evaluación anualmente. En la segunda medición se registró una mejora en la aplicación de los principios de 45% (nivel intermedio) en 2019 a 63% (nivel avanzado) en 2020.

Este autodiagnóstico muestra una fotografía del avance de la institución en temas como: liderazgo y estrategia, lugar de trabajo, mercado y comunidad, que permite establecer planes de acción para tratar temas prioritarios en el empoderamiento de las mujeres.

## PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES WEPS

1. Una dirección que promueva la igualdad de género.
2. Igualdad de oportunidades, integración y no discriminación.
3. Salud, seguridad y una vida libre de violencia.
4. Educación y formación.
5. Desarrollo empresarial, cadena de suministros y prácticas de marketing.
6. Liderazgo comunitario y compromiso.
7. Transparencia, evaluación e información.

## AUTO DIAGNÓSTICO DE LA APLICACIÓN DE LAS WEPS



### 7.2.2 Avanzamos en la consolidación de nuestro modelo de gestión

#### Creación del Comité de Diversidad e Igualdad de Género

Se identifica como un logro importante de la gestión la implementación del Comité de Diversidad e Igualdad de Género con reporte al Directorio, cuyo propósito es establecer los lineamientos de trabajo a través de Marca Magenta, asegurar su implementación bajo el modelo Triple A, y monitorear el avance y logro de metas.

#### Guía de comunicación con enfoque de género

**Banco FIE** elaboró la Guía de Comunicación con Enfoque de Género, un documento que establece los lineamientos para visibilizar a las mujeres también desde el uso del lenguaje. Para la entidad, esta es una forma de contribuir a construir una sociedad **más igualitaria y visibilizar** la contribución que hacen las mujeres en todos sus ámbitos.

La guía establece lineamientos para el uso del lenguaje inclusivo desde las denominaciones de cargos, las alocuciones institucionales, la práctica diaria de convivencia entre trabajadores y trabajadoras, incluyendo también la comunicación y publicidad no sexistas.

Si no somos visibles, no existimos.  
Si no existimos, no tenemos derechos.

#### Nueva estrategia de reclutamiento

Se diseñó una nueva estrategia de reclutamiento que promueve la diversidad desde las convocatorias laborales. La misma incorpora, entre otros aspectos, el uso de lenguaje inclusivo, lineamientos para el manejo de entrevistas, y acciones para la paridad en las postulaciones.



## Construcción de liderazgos y capacitación

En la gestión se aplicaron programas enfocados en impulsar el liderazgo femenino y la identificación y desarrollo de potenciales para oportunidades de crecimiento:

- Programa de habilidades de dirección para altos potenciales, que incluye liderazgo y empoderamiento femenino en distintos niveles jerárquicos y no jerárquicos.
- Continuidad al programa de sucesión para fortalecer habilidades de dirección, para personal previamente identificado.
- Programas para desarrollar las capacidades de liderazgo del personal femenino. En la gestión se han implementado 2,221 horas de capacitación dedicadas a la formación de mujeres en todos los niveles jerárquicos alcanzando un total de 504 trabajadoras.

Por otro lado, la igualdad de género forma parte del plan de capacitación anual. En la gestión, el personal fue capacitado en el curso "Marca Magenta, un camino hacia la igualdad". El contenido de este curso fue incorporado también en el plan de inducción.

A finales de la gestión, se desarrollaron acciones internas de socialización y capacitación para lograr el uso de lenguaje inclusivo y su internalización a través de los líderes de la organización.

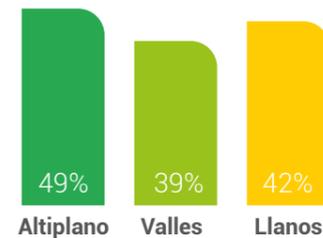
### Estudio: Participación de mujeres en la actividad agropecuaria

**Banco FIE** implementó un estudio para conocer el impacto de la participación femenina en las actividades agropecuarias, sector que tradicionalmente soslaya el trabajo de la mujer, quedando en gran medida invisibilizado.

Se consideraron las labores específicas por sectores agrícolas y pecuarios y las diferentes zonas geográficas: Altiplano/Yungas, Valles/Trópico y Llanos.

Los resultados muestran una mayor participación de la mujer en actividades agrícolas en zonas del Altiplano y los Yungas y una menor participación en los Valles, también evidencia menor participación conforme más mecanizada es la actividad. En la actividad pecuaria, la lechería es la que mayor participación femenina tiene, alcanzando 48%. Esta información permitirá diseñar estrategias en la atención al cliente, productos, servicios y educación financiera, promoviendo una mayor valorización del trabajo de la mujer en el sector.

### CONOCIMIENTO DE NUESTRA CLIENTELA RURAL



Participación de las mujeres en las labores agrícolas financiadas



## 7.3 Inspiración: la igualdad como pilar de cultura

### Conversatorios y Podcast FIE

Se dio continuidad a conversatorios en formato virtual con líderes y trabajadores/as de la entidad a nivel nacional. Asimismo, se promovió una nueva herramienta trabajada por ONG FIE para generar contenido de género denominado los Podcast FIE para hablar sobre nuevas masculinidades, eliminar los prejuicios de género, la corresponsabilidad y micromachismos.

### Primer aniversario "Marca Magenta"

En el segundo semestre del año, se desarrolló una campaña de comunicación para celebrar el 1er. aniversario de la Marca Magenta FIE, con innovadoras dinámicas que fomentaron el diálogo sobre feminismo y nuevas masculinidades, como cine debates, a través de la proyección de cortos relacionados con la temática y paneles de discusión.

El 8 de octubre, día del aniversario, la Comunidad FIE se manifestó a través de redes sociales desde cada agencia y oficina en todo el país con celebraciones y activaciones con trabajadores/as, clientes/as y comunidad, evidenciando su compromiso con la igualdad.

### Nuevos espacios informativos sobre género.

Se lanzó el primer boletín de género, con testimonios del colectivo Magenta y socializando las acciones e iniciativas realizadas en capacitación, sensibilización, espacios de diálogo, compromiso y comunicación. Además, incluyó artículos sobre temas importantes en el avance de Marca Magenta como la corresponsabilidad y la construcción de liderazgos con enfoque de género.

## Gestión COVID-19: Talleres y conversatorios "Influencia positiva en el trabajo y la familia"

Reforzando los espacios de diálogo bajo el programa Transformación Positiva y el Plan de beneficios, se generaron espacios de aprendizaje y conversatorios dirigidos a mujeres para contención y apoyo en el contexto de los nuevos escenarios del balance trabajo-familia. Específicamente se trataron temas de apoyo para la convivencia familiar en los espacios de cuarentena, actividades para los/as hijos/as, para mejorar la corresponsabilidad en el hogar, enfrentar situaciones de contagio en familia y enfoque de prevención, entre otros.

## 7.4 Redes y alianzas por la igualdad (GRI 102-13)

### 7.4.1 Pacto Global de Naciones Unidas y mesa de trabajo de género

**Banco FIE** es líder de la mesa de Trabajo de Género del Pacto Global de Naciones Unidas, desde donde, junto a otra veintena de organizaciones, busca incidir en el ámbito empresarial en la adopción de políticas, herramientas y/o prácticas que permitan alcanzar la igualdad entre los géneros.

En un trabajo conjunto desde la Red Pacto Global Bolivia y ONU Mujeres, se impulsaron Webinars orientadas a internalizar los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, WEPs, que permitieron un acompañamiento a las empresas miembros de la mesa en la elaboración de sus planes de acción.

Asimismo, en respuesta a las necesidades emergentes en el periodo de cuarentena y emergencia sanitaria se establecieron campañas para difusión interna y externa por las organizaciones miembros de la mesa, con las temáticas de prevención de la violencia y corresponsabilidad en las tareas de cuidado. En base a alianzas, se establecieron servicios de apoyo y asistencia legal y psicológica a través de líneas gratuitas.

La participación de las mujeres en el sector privado es esencial para **construir mejores economías** y a su vez, **mejorar la vida de las mujeres**, de los hombres, de las familias y de las comunidades alrededor del mundo.

#### 7.4.2 Otras iniciativas a nivel corporativo

- En 2020, se firmó el acuerdo interinstitucional de trabajo con ONG FIE, con el objetivo de generar y establecer las bases formales de coordinación y cooperación para la realización de acciones conjuntas de apoyo y fortalecimiento en la promoción de los derechos humanos e igualdad de género.
- Banco FIE se unió a la iniciativa ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) patrocinada por GenderLab y el Banco Interamericano de Desarrollo-BID. ELSA es una plataforma integral de diagnóstico e intervención, que busca apoyar a las empresas a responder preventivamente al acoso sexual laboral.
- Es parte de la iniciativa para la eliminación de la comunicación sexista "Otra Publicidad es Posible", promovida por la alianza por la Solidaridad y la Coordinadora de la Mujer, con el apoyo de la Cooperación Española.
- Es parte de la Plataforma "Bolivia sin Violencia".

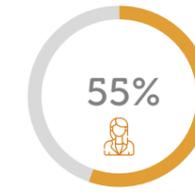


**Banco FIE** obtuvo el Reconocimiento Municipal a la lucha por la equidad de género "Simona Manzaneda", por el compromiso constante integrando el enfoque de género como un pilar esencial de su identidad corporativa, que representa un ejemplo para el Municipio de La Paz.

## 7.5 Principales magnitudes de género

### 7.5.1 Adentro (GRI 405-2)

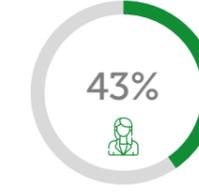
#### COMPOSICIÓN POR GÉNERO Al 31 de diciembre de 2020



De trabajadoras en Banco FIE



De los miembros del Directorio son mujeres



De los cargos ejecutivos son ocupados por mujeres



De los cargos de supervisión son ocupados por mujeres

#### OPORTUNIDADES LABORALES

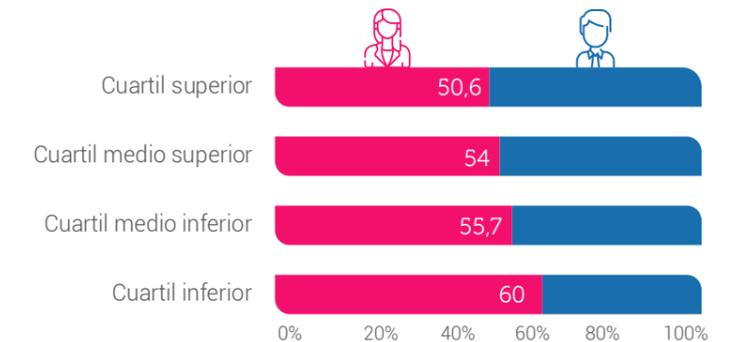


De las contrataciones fueron mujeres



De las promociones y ascensos fueron mujeres

#### EQUIDAD SALARIAL



**Brecha salarial: 11.72%**



**Composición por género.** Existen buenos indicadores de composición en todos los niveles organizacionales. En cuanto a la composición en cargos ejecutivos, se tienen mejoras por segundo año consecutivo de 36.2% en 2018, a 40.4% en 2019, y a 43% en 2020, superior a la meta establecida de 40%. Los cargos ejecutivos incluyen gerencias y subgerencias nacionales. Por otro lado, la composición de su Directorio, donde el 60% es mujer, es sobresaliente no solo en un contexto nacional sino global. La presidenta de Directorio, Ximena Behoteguy, marcó un hito en la historia del sistema financiero al convertirse, hace 12 años, en la primera mujer que asumió un cargo de esta importancia en la banca nacional.

**Oportunidades laborales.** Con un 57% de las contrataciones mujeres (cuatro puntos porcentuales más que en 2019) y el 55% de los ascensos (un punto porcentual por debajo de 2019), se evidencia condiciones favorables para la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres. En este punto, el parámetro es de 50%.

**Equidad salarial.** Los indicadores de equidad salarial por cuartiles muestran la relación de mujeres y hombres ordenados en función a su compensación total anual. Estos evidencian un equilibrio de género en los tres cuartiles de la parte superior, y en el último cuartil una mayor proporción de mujeres que están en cargos base.

La brecha salarial promedio se calcula por la diferencia de la compensación total promedio de mujeres menos la de hombres, dividida entre la compensación total promedio de hombres. La diferencia existente (11.72%) se explica por la mayor cantidad de mujeres en posiciones base. Esta brecha, sin embargo, se acortó en dos puntos porcentuales respecto a 2019 y se espera alcanzar 11% al cierre de 2021.

## 7.5.2 Afuera

### ACCIONES CON LA COMUNIDAD



El empoderamiento económico de las mujeres es un tema central para alcanzar sociedades más justas y equitativas. El trabajo de **Banco FIE** se centra en apoyar la gestión económica de su clientela a través de servicios financieros adecuados a sus necesidades, invertir en programas de empoderamiento económico y social de mujeres en las comunidades donde tenemos presencia, e incidir en la sociedad a través de una ciudadanía corporativa activa en temas de género.

Nuestras clientes mujeres representan el 51% del total de clientes atendidos a través de créditos y/o ahorro. La presencia de mujeres en términos de inclusión financiera es muy importante en zonas rurales, donde las condiciones de empleo en el sector agrícola mantienen brechas importantes de género. También destacamos que el 66% de nuestra clientela mujer es jefa de hogar, es decir llevan adelante hogares monoparentales. Nuestro compromiso es brindarles servicios que impacten en su bienestar económico.



# CAPÍTULO

# 08

## Nuestro equipo de trabajo



### 8.1 Enfoque de Gestión (GRI 103-2,3)

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

El enfoque prioritario en 2020 se centró en gestionar el cambio ante la crisis resultante de la pandemia. La transformación digital y la implementación del teletrabajo, en un contexto de crisis sanitaria y elevada incertidumbre fue el reto que de forma dinámica se asumió desde el mes de febrero y se mantuvo vigente más allá de la gestión 2020.

Banco FIE mantiene su compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional que nace de ideales de equidad e inclusión, con el sustento de los valores

esenciales que guían su desempeño. Reconocemos la importancia de incorporar también en nuestra operativa el desarrollo de valores de gestión y actitudes que coadyuven en la construcción de una cultura de calidad y digital.

La dimensión social, en relación con el grupo de interés priorizado Trabajadores/as, se vincula con los resultados del eje estratégico **La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo**. Se gestiona a través de Misión, Visión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



N	Tema material	Componente de gestión
1	Atracción y retención de talento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Normas para Altas, Bajas y Movimientos de Personal</li> <li>• Políticas y Normas de Dotación de Personal</li> <li>• Plan de Beneficios</li> </ul>
2	Identidad y cultura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Normas para la Gestión de la Cultura Organizacional</li> <li>• Plan Anual de Cultura</li> <li>• Plan de Gestión Ética</li> </ul>
3	Desarrollo de talentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Normas para Capacitación</li> <li>• Políticas y Normas para la Gestión de Retribuciones</li> <li>• Plan de Capacitación Anual</li> </ul>

## 8.2 Somos Comunidad FIE

Bajo el eje estratégico de alcanzar **la mejor experiencia para nuestro equipo de trabajo**, en la gestión se han desarrollado iniciativas orientadas a fortalecer la cultura y renovar la visión compartida de las personas, unificándola en el proceso de construcción de una comunidad de trabajo: **la Comunidad FIE**.

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

### 8.2.1 Cultura: Nuestra forma de construir Comunidad

El modelo de cultura organizacional se sustenta en el propósito de la organización: la inclusión financiera y social, y los valores esenciales que guían el desempeño y accionar del Banco. Reconocemos la importancia de incorporar también en nuestra operativa el desarrollo de valores de gestión y actitudes que coadyuven en la construcción de una cultura de calidad y promuevan la transformación digital.

En 2020, dos objetivos marcaron la gestión de cultura y la consolidación de nuestra Comunidad: el fortalecimiento de los pilares identitarios bajo la iniciativa **Yo Valoro mi Trabajo** y el programa **Transformación Positiva** que nos permitió trascender la coyuntura generada por la pandemia bajo un enfoque colaborativo y de priorización de las personas.

## YO VALORO MI TRABAJO



### Yo Valoro mi Trabajo

El enfoque prioritario en 2020 se centró en fortalecer su Modelo de Atención al Cliente con Calidad (ACC) como un factor diferenciador del servicio a través del desarrollo de actividades que lleven el concepto a la práctica. Se desarrolló el curso de capacitación anual reforzando el Modelo de Atención con Calidad, se ejecutó el Reto de Calidad 2020 donde nuestro personal difundió buenas prácticas y se habilitó un buzón de sugerencias y felicitaciones como mecanismo de diálogo y retroalimentación.

En el marco de la gestión de calidad se da prioridad al desarrollo de una cultura digital para alcanzar procesos ágiles y eficientes en beneficio de la clientela.

### Transformación Positiva

La prioridad fue iniciar rápidamente una campaña de alineamiento y respuesta frente a la crisis sanitaria COVID-19, precautelando el bienestar del personal y garantizando la continuidad del negocio. En ese sentido, se establecieron nuevas modalidades de trabajo considerando el esquema presencial, remoto y mixto a nivel nacional y se impulsó una actitud proactiva y positiva en los/as trabajadores/as al momento de hacer frente a la situación que nos tocó vivir, fomentando el sentido de Comunidad.

En ese sentido, se trabajó en acciones tanto para la etapa de preparación previa a la cuarentena rígida, como para las etapas de cuarentena rígida, flexible y post confinamiento. Cada una de estas etapas se caracterizaron por dotación específica de material de bioseguridad, protocolos de trabajo y bioseguridad, esquemas de horarios y modalidades de trabajo, análisis, atención y registro de contagios, beneficios de valor, capacitación y comunicación permanente al personal.

Bajo el paraguas del Plan Bienestar, se desarrollaron de manera virtual ciclos de talleres virtuales con diversas temáticas relacionadas a la empatía, creatividad y resiliencia, promoviendo así una actitud positiva en la Comunidad.

En el mes de septiembre se celebró el "Día de dar Gracias", un ejercicio que motiva a la Comunidad a valorar los elementos positivos de la vida, especialmente aquellos relacionados con nuestro trabajo y entorno laboral. Fue un día donde nuestros/as trabajadores/as demostraron su gratitud y reconocimiento espontáneo. En esa oportunidad se hizo un reconocimiento especial al equipo de trabajo que lideró la atención de la crisis COVID durante la cuarentena rígida.

### 8.2.2 Voluntariado institucional "Amor en Acción"

El voluntariado refuerza el concepto de trabajo en equipo, es una forma de canalizar el compromiso y vocación de servicio de nuestro personal, y ayuda a las comunidades donde tenemos presencia.



**Banco FIE** promueve iniciativas de voluntariado y cada trabajador/a puede dedicar una cierta cantidad de horas al trabajo en favor de la comunidad.

En la gestión, debido a la cuarentena varios de los programas de voluntariado se suspendieron, para cuidar la salud del personal, sin embargo, se organizaron varios eventos de apoyo a la comunidad que requirieron una mínima cantidad de voluntarios/as, educación financiera a distancia y el programa la Magia de Dar durante los meses de enero y febrero. Bajo el lema **Amor en Acción**, 89 trabajadores/as dedicaron 412 horas a acciones de voluntariado institucional.

#### Programa La Magia de Dar

Es un programa basado en el voluntariado corporativo. El personal recauda material escolar en los meses de diciembre y enero, y lo entrega en escuelas rurales a niños de escasos recursos.

Entre los meses de enero y febrero se realizaron 15 actividades de entrega de material escolar para más de 900 niños y niñas de escuelas rurales y periurbanas.

## LA MAGIA DE DAR



### 8.3 Inclusión, nuestra razón de ser (GRI 405-1)

#### Empleo local

85%

De las incorporaciones en zonas rurales fueron contrataciones locales

#### Igualdad

54.5%

De los cargos de supervisión, son ocupados por mujeres

#### Jóvenes

69%

De nuestros/as trabajadores/as tiene hasta 38 años

#### Primer empleo

10.2%

Del total del personal fue contratado sin experiencia laboral previa

Cumplir con nuestro propósito institucional de inclusión, significa priorizar la contratación de personal local en zonas rurales, cerrando brechas de formación y oportunidad, promover un entorno laboral que impulsa el desarrollo de las mujeres en igualdad de oportunidades y condiciones; y apostar por la juventud, valorando su potencial e invirtiendo en su formación y desarrollo.

Estos aspectos son evaluados a través de la herramienta de medición de la misión y visión.

#### Personal con discapacidad

En la gestión 2020, debido a la crisis sanitaria y al contexto socio económico que vivió el país, las contrataciones de personal se realizaron de manera restringida; sin embargo, el número de personal, madres, padres o tutores de personas con discapacidad se mantuvo en relación con la gestión 2019 sumando

22 casos registrados ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

De forma anual, **Banco FIE** realiza un curso de capacitación a todo su personal, bajo la modalidad virtual, sobre la atención y trato preferente a adultos mayores y personas con discapacidad. En la gestión 2020, este curso alcanzó una cobertura de 98.1%.

#### Un banco millennial

**Banco FIE** favorece la contratación de personal joven, estableciendo un parámetro del 10% de personal en primer empleo.

El 69% de trabajadores/as tiene hasta 38 años, representando un 62% del total que corresponde a la generación *millennial* (entre 26 y 38 años) y un 7% a la generación *centennial* (hasta 25 años). (Más información en Nota 4, Índice GRI)

## COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR EDAD

Al 31 de diciembre de 2020



**6.9%**  
Centennials, menores a 25 años



**61.7 %**  
Millennials, entre 26 y 38 años



**30.4 %**  
Generación X, entre 39 y 55 años



**1%**  
Baby Boomers, mayor a 55 años

## Medición de pobreza en nuestro personal

En 2020, por primera vez se realizó la medición del alcance de pobreza en su personal, con el propósito de iniciar un monitoreo para conocer en qué medida **Banco FIE** coadyuva al mejoramiento de las condiciones de vida de sus trabajadores/as. Para ello, se aplicó un modelo internacional creado por la Fundación Grameen denominado PPI (Progress out of Poverty Index).

A través del PPI interno, la entidad puede identificar segmentos de trabajadores/as con mayor probabilidad de pobreza, integrando datos confiables dentro de sus evaluaciones y toma de decisiones en cuanto a gestión del talento humano.

El estudio se realizó sobre una muestra de 434 trabajadores/as, con un margen de error de 5%, separando la población por departamentos, y considerando de forma separada la Oficina Nacional y la Regional El Alto. En la muestra se excluyeron trabajadores/as con un sueldo mayor a Bs.8,000.

Los principales resultados, considerando la línea nacional de pobreza son los siguientes:

- El 16.72% de nuestro personal con salarios hasta Bs.8,000 tiene probabilidad de encontrarse por debajo de la línea nacional de pobreza.
- La plaza con mayor alcance de pobreza es El Alto, seguida de Beni y Cochabamba, con 20.18%, 18.29% y 17.82% respectivamente.
- Los/as trabajadores/as en zonas periurbanas tienen la mayor probabilidad de pobreza con 19.69%, frente a 17.73% en zonas rurales y 15.99% en zonas urbanas.
- Las mujeres tienen mayor probabilidad de pobreza con 17.70%, alcanzando más de dos puntos por encima del indicador masculino con 15.46%.

- Los/as trabajadores/as nuevos (menos de cinco años) tienen mayor probabilidad de pobreza frente a los/as antiguos/as (más de 5 años), con 17.34% frente a 16.27% respectivamente.

Considerando otras dimensiones de la conceptualización de pobreza en poblaciones específicas, se incluyeron preguntas adicionales en la metodología del PPI interno y se adicionaron tres preguntas a las diez que integran la metodología:

- Si se prestaron algo de dinero no formal para cumplir con alguna necesidad
- Si tuvieron que dejar de comprar ropa para la familia
- Si tuvieron que caminar para ahorrar dinero

Si consideramos estos indicadores cualitativos adicionales, tomando en cuenta la coyuntura actual asociada a la pandemia, el indicador se eleva en poco más de un punto, alcanzando 18.96%.



## 8.4 Gestionando nuestro talento

(GRI 102-8)

(GRI 401-2)

Al cierre de 2020, **Banco FIE** brinda trabajo a 3,233 personas, 29 menos que en la gestión 2019, 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/AS POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y REGIONAL

Al 31 de diciembre de 2020

REGIONAL	Ejecutivo		Front		Back		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	18	20	1	0	210	180	429
Regional La Paz-Pando	0	1	275	229	22	30	557
Regional Santa Cruz-Beni	0	1	286	227	49	30	593
Regional Tarija	0	1	120	81	23	9	234
Regional El Alto	0	1	312	255	32	19	619
Regional Oruro	0	1	54	43	9	4	111
Regional Cochabamba	1	0	198	157	33	11	400
Regional Potosí	1	0	85	64	11	13	174
Regional Chuquisaca	0	1	44	54	8	9	116
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>1375</b>	<b>1110</b>	<b>397</b>	<b>305</b>	<b>3233</b>

Todo el personal de **Banco FIE** cuenta con un contrato de trabajo formalmente establecido en el marco de cumplimiento la regulación laboral del país, en ese marco se garantiza una remuneración adecuada a su función. Para trabajos eventuales se utiliza la modalidad de contrato a plazo que tiene los mismos beneficios que el contrato a plazo indefinido.

La relación laboral está basada en un acuerdo de partes entre el empleador y la persona, estableciendo claramente obligaciones y derechos para cada una de las partes, en ese sentido **Banco FIE** garantiza el cumplimiento de los derechos laborales y las medidas de seguridad y salud ocupacional acorde

a las características de la actividad que desarrolla la institución.

**Banco FIE** tiene políticas formalmente establecidas con relación a la no discriminación en los procesos de gestión de personas relacionados a la atracción y desarrollo del talento y declara amplia y abiertamente sus políticas de inclusión, equidad e igualdad en el trato de las personas en la organización. Además, implementa acciones específicas para promover la empleabilidad de las personas en etapa de incorporación a la vida laboral y el desarrollo de su personal para ocupar posiciones de mayor responsabilidad.

### Rotación de personal

(GRI 401-1)

La antigüedad promedio es de 6 años y 6 meses, indicador estable frente a la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 10.5%, notablemente menor a la gestión pasada, que fue de 16.1%, situación influenciada también por el contexto de pandemia. Se contrató un total de 316 personas en la gestión.

El proceso de desvinculación se encuentra normado en el Procedimiento de Altas, Bajas y Movimientos del Personal. En el caso de las desvinculaciones voluntarias, es responsabilidad de la analista de talento humano, realizar el cuestionario de salida, que permite conocer las razones por las cuales se produce el alejamiento de una persona de la organización, así como su percepción sobre la gestión del banco en distintos ámbitos. Este material se revisa de forma mensual en la Gerencia Nacional de Talento Humano para analizar posibles acciones de mejora.

### Participación de trabajadores/as

(GRI 102-41)

(GRI 403-1)

**Banco FIE**, en línea con la legislación boliviana, respeta el derecho a la libre asociación de sus trabajadores/as y promueve su organización a través de distintos programas, algunos de carácter propio, como los comités de ética, u otros establecidos en el marco de la legislación nacional, como los comités de seguridad ocupacional, que cumplen un rol muy importante en la promoción de los derechos y deberes de los/las trabajadores/as. **Banco FIE** tiene total apertura a la agrupación de trabajadores/as y entiende los mismos como espacios de diálogo y oportunidades de desarrollo organizacional.

El 100% de trabajadores/as están representados/as en los siguientes comités:

9

**comités de Ética** a nivel nacional, constituidos a partir de la elección de los propios trabajadores/as con la misión de acompañar la promoción de la cultura ética en el banco.

11

**comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar**, conformados en el marco de la legislación boliviana, con el fin de contribuir en el cumplimiento de medidas de prevención de riesgos ocupacionales.

De acuerdo con el decreto reglamentario, se realizan acuerdos de negociación colectiva para el tratamiento del incremento salarial anual.

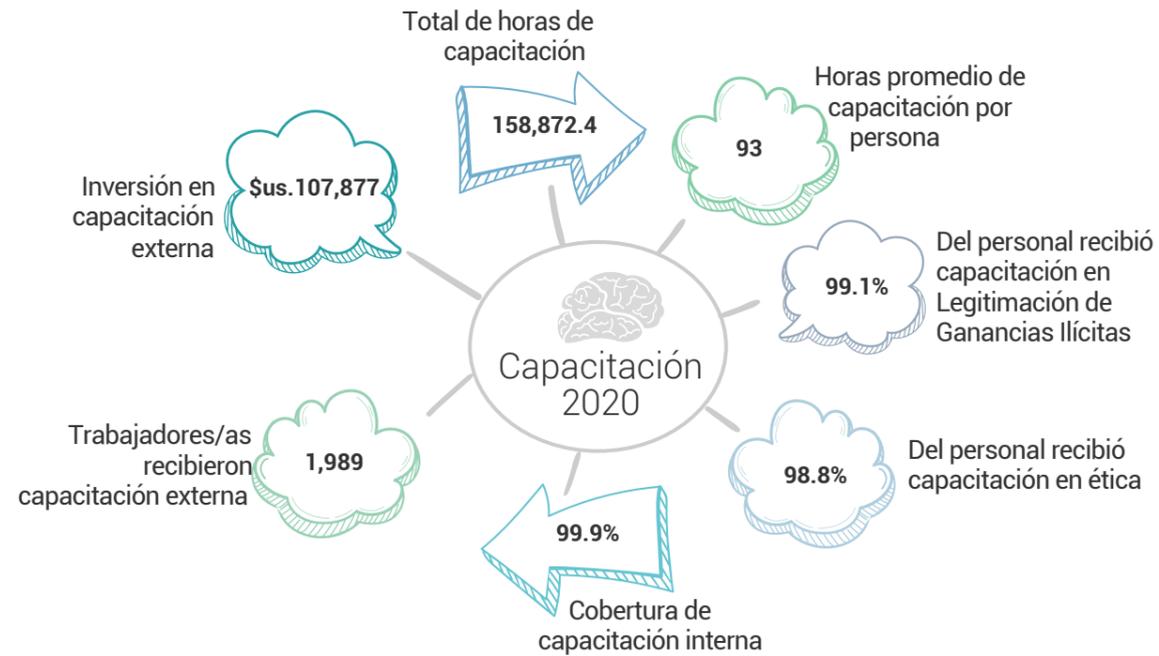
### Capacitación

(GRI 404-1, 2)

(GRI 403-5)

La capacitación se centra en el acompañamiento a la estrategia institucional y modelo de negocio. El desarrollo de las competencias (aptitudes) de su personal, es un tema priorizado, integrando capacidades cognitivas, técnicas y actitudinales. La capacitación es un acompañamiento permanente e integral a la carrera laboral de nuestros/as trabajadores/as.

## PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL



### DETALLE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO

Nivel jerárquico	Promedio de horas de capacitación
Alta Gerencia	52
Gerencia Media	53
Nivel de ejecución operativo	94
Nivel de supervisión operativo	90
<b>Total general</b>	<b>93</b>

En 2020, tratándose de un año atípico debido a la pandemia, **Banco FIE** realizó esfuerzos importantes para mantener el desarrollo del personal a través de capacitación asincrónica mediante la plataforma *Fievirtual* y sincrónica mediante la herramienta Teams. Se abordaron **temas transversales, regulatorios y de apoyo a la estrategia de la entidad** para todos/as los/as trabajadores/as, alcanzando un promedio de 45 horas por persona.

Se priorizaron temáticas referidas a bioseguridad y cuidado del personal, además de reforzar la capacitación en el uso de Banca Electrónica, la participación lograda alcanzó un 99.8 % y un 97.2 % respectivamente. También se ofertaron capacitaciones transversales con temáticas como la Atención al cliente con Calidad con una participación del 96.8% y Equidad de Género con un 98.5% de participación.

La capacitación en habilidades blandas para líderes ha sido priorizada alcanzando a 336 líderes nacionales y regionales de alta gerencia, gerencia media y de supervisión operativa con 966 horas de capacitación, en contenidos sobre liderazgo adaptativo, liderazgo en entornos cambiantes y metodologías ágiles.

### Gestión de desempeño (GRI 404-3)

En la gestión 2020, debido a las condiciones particulares de trabajo por la crisis sanitaria, se determinó que la evaluación de desempeño se realizaría de manera cualitativa, bajo la modalidad de Evaluación de Competencias. Se consideraron dos grupos de competencias: las relacionadas con la gestión del trabajo y las que se refieren a la Atención al Cliente bajo el modelo de Atención al Cliente con Calidad - ACC.

La población evaluada incluyó al personal activo ratificado a septiembre 2020 y bajo la modalidad de contrato indefinido, significando un total de 2,824 personas, de las cuales concluyeron la etapa, 2,804 significando un 99.3%.

## 8.5 Salud y riesgos laborales (GRI 403-1, 2, 4, 5)

### Comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar. Banco FIE

conforma en cada ciudad un comité con representación laboral y patronal orientado a atender los temas relacionados a seguridad ocupacional. Estas instancias de trabajo se reúnen de forma trimestral para analizar y atender los temas que se presenten en su lugar de trabajo. La participación de la Gerencia Nacional de Talento Humano permite que la misma sea considerada como un mecanismo de diálogo social con trabajadores/as.



**Banco FIE** tiene un Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional y en el marco formal de riesgo operativo se consideran como eventos evaluados aquellos vinculados a relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo. Se capacita anualmente sobre los eventos a reportar y están incluidos aquellos que pueden provocar accidentes laborales.

En la gestión se presentaron 22 accidentes en los ambientes de trabajo, en cumplimiento externo del trabajo o en los trayectos de ingreso o salida del trabajo. Todos fueron accidentes menores. No se registraron enfermedades profesionales ni fallecimientos por accidentes laborales.

En cuanto al índice de ausentismo, se consideran las bajas médicas producidas en días laborales, las licencias solicitadas por el personal de acuerdo con la normativa relativa al tema y las ausencias contempladas por el Plan de Beneficios, alcanzando el 14.6% de tiempo no trabajado con relación a la cantidad de horas laborales efectivas, este indicador no incluye las bajas médicas por COVID. Del 100% de bajas médicas, el 38.9% es por COVID, el cual representa un 9.3% de índice de ausentismo laboral.

El 100% del personal, incluido el eventual, accede a un seguro de salud de cobertura amplia a través de la Caja de Salud de la Banca Privada.

### Capacitación en salud y riesgos laborales

Con el objetivo de precautelar la salud y la seguridad del personal en el marco de la crisis sanitaria se ejecutaron cursos sobre los Protocolos de Trabajo y Bioseguridad aplicados en 2020, con una cobertura del 99.9% al personal general y del 100% en los procesos de inducción.

También se ejecutó la capacitación en Seguridad Física y Laboral dirigida a todo el personal, incluyendo el personal en inducción, con una cobertura del 99.15% y 100% respectivamente. En el curso se desarrollan contenidos referidos a la normativa nacional vigente de protección a los/as trabajadores/as, prevención de incendios y desastres, primeros auxilios, instancias de protección y cómo actuar en caso de robos.



## 8.6 Remuneración, compensaciones y programa de beneficios (GRI 202-1)

**Banco FIE** tiene un esquema de retribuciones y compensaciones que contempla las mejores prácticas en materia de beneficios e incentivos monetarios y no monetarios que, de manera voluntaria, son asignados a los/as trabajadores/as. Este está descrito en las Políticas y Normas de Remuneraciones al Personal.

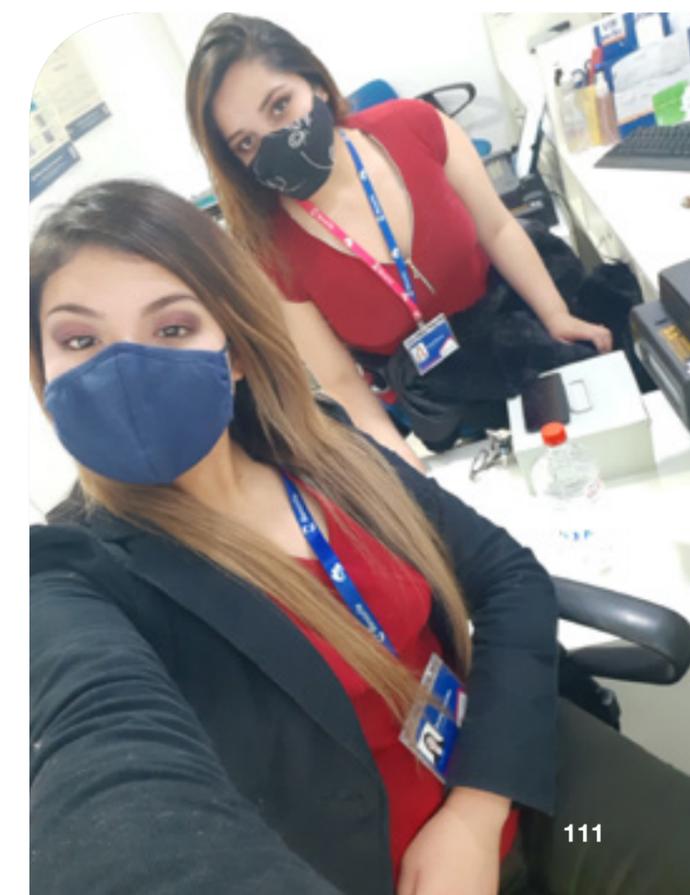
La relación entre el salario mínimo en Banco FIE y el salario mínimo nacional es de 1. No existen diferencias por género. (Para más información sobre brecha y equidad salariales, revisar Capítulo 7)

La Entidad procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida, por lo que se incluyen beneficios adicionales a los previstos por Ley. La estructura de retribuciones y compensaciones busca acompañar la dinámica de las operaciones del banco, así como brindar al personal incentivos como reconocimiento por las labores que realizan, su desempeño, su contribución al cumplimiento de objetivos y su desarrollo profesional y laboral. El mismo se establece en un contexto de equidad interna y competitividad externa.

Como parte de las compensaciones monetarias la entidad tiene un modelo de incentivos enfocados en reconocer el cumplimiento de metas individuales y la contribución a los objetivos estratégicos.

Adicionalmente **Banco FIE** tiene un paquete de beneficios, monetarios y no monetarios, como bonos familiares, permisos y licencias especiales, plan de descuentos y ofertas a través de convenios institucionales, regalos y reconocimientos institucionales, entre otros, orientados al bienestar de las/os trabajadoras/es y a promover un equilibrio entre su vida laboral, personal y familiar.

Todas las formas de retribución que reciben las/os trabajadoras/es de **Banco FIE** son aplicadas bajo el principio de equidad, eliminando toda forma de discriminación en el desarrollo de nuestras políticas, estrategias y prácticas salariales.





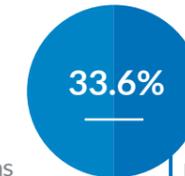
# CAPÍTULO

# 09

## Nuestra **clientela**



clientes/as exclusivos/as de crédito



participación de mercado en créditos hasta \$us.5,000



crecimiento en cartera agropecuaria

### 9.1 Enfoque de gestión (GRI 103-2,3)

#### Alfabetización digital y reactivación

Fuimos, somos y seremos una entidad enfocada en la atención a la micro y pequeña empresa. Nuestra visión de futuro es consolidar un modelo de banca que mantiene el enfoque social de su trabajo orientado a la **inclusión financiera** e incorpora la modernización y la digitalización de los negocios, buscando **la mejor experiencia para la clientela**.

La llegada de la pandemia ha cambiado profundamente las dinámicas comerciales de la clientela, en ese sentido, **Banco FIE** ha incorporado en su gestión lineamientos que permitan apoyar su reactivación y su adaptación al comercio electrónico como parte fundamental de su capacidad de sortear la crisis.

En línea con el propósito de aportar a la inclusión financiera y social de la población, **Banco FIE** trabaja en seis líneas, priorizando el impacto en seguridad alimentaria a través de la consolidación de nuestra tecnología de financiamiento agropecuario. El compromiso con el sector productivo agropecuario nos ha significado ser elegidos por Rabobank, el banco de financiamiento y promoción de agronegocios y seguridad alimentaria líder en el mundo, para el fortalecimiento de nuestras capacidades de atención a este sector priorizado de la económica nacional.

Bajo el nuevo modelo de negocio orientado a la consolidación una banca diversificada, que brinda atención a diferentes segmentos de la población, afianzamos el trabajo especializado en tres áreas, Banca Micro, Banca PyME y Banca Corporativa, generando soluciones efectivas y competitivas en cada segmento.

La dimensión social, en relación con el grupo de interés priorizado Consumidor Financiero, se vincula con los resultados del eje estratégico **La mejor experiencia de cliente**. Se gestiona a través de Misión, Visión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión.

N	Tema material	Componente de gestión
1	Servicio y protección al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de Conducta</li> <li>• Política y Normas de Gestión de Servicio al Cliente</li> <li>• Políticas y Normas de Crédito</li> </ul>
2	Productos y servicios con valor social y/o ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y Normas para la Gestión de Productos y/o Servicios</li> <li>• Políticas y Normas de Crédito</li> <li>• Políticas y Normas para Crédito Agropecuario</li> </ul>

### 9.2 Inclusión financiera: Nuestra razón de ser (GRI 102-6, 7)

**Banco FIE** es un referente internacional por su trabajo en favor de la micro y pequeña empresa y porque a través de su crecimiento, expansión y diversificación hacia otros mercados, ha mantenido y priorizado su propósito esencial: la inclusión financiera y social de la población.

Este propósito se traduce en seis líneas de acción, priorizando el trabajo con el sector productivo agropecuario.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

- 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**
- 1 FIN DE LA POBREZA**
- 5 IGUALDAD DE GÉNERO**
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**



**Banco FIE** brinda servicios a un total de **1,062,565 clientes** con productos de ahorro y/o crédito, con un crecimiento en la gestión de 35,971 clientes. El enfoque de inclusión prioriza la atención en zonas rurales, mujeres y jóvenes con los siguientes resultados:



Del total de clientes, el 19% tiene una operación de crédito, equivalente a 203,074 prestatarios/as, el enfoque de inclusión prioriza la atención a la micro y pequeña empresa y el sector productivo agropecuario.



### 9.2.1 Apoyo a la micro y pequeña empresa

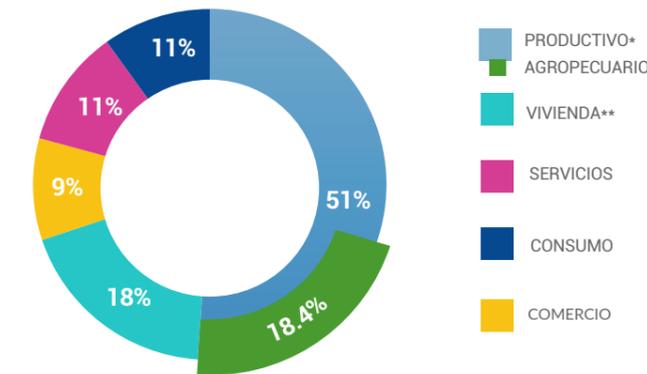
La cartera de crédito está dirigida principalmente a los segmentos de la micro y pequeña empresa. El nuevo enfoque de negocio distribuye la atención a diferentes segmentos por unidades denominadas bancas. Banca Microempresa representa el 78% de la cartera total y el 99.7% de la clientela total.

- Los financiamientos otorgados por montos hasta 20,000 dólares representan el 50% de la cartera desembolsada y el 96.6% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- El 74% de las operaciones desembolsadas en la gestión fue con montos hasta \$us.5,000, significativamente superior a la gestión previa, en la que el indicador fue de 55%.

### 9.2.2 Compromiso con el desarrollo productivo

En línea con su razón de ser, **Banco FIE** brinda un especial apoyo al sector productivo y agropecuario, generando tecnologías y productos apropiados para brindar una atención oportuna y adecuada. El 51% del total de la cartera se dirige al sector productivo y el 18.4% al sector agropecuario, siendo estos los sectores priorizados.

**COMPOSICIÓN DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO**  
Al 31 de diciembre de 2020



\* Incluye el monto correspondiente a crédito productivo computable de acuerdo con los límites exigidos por norma (incluye sector turismo y producción intelectual)  
\*\* Incluye vivienda de interés social

### 9.2.3 Nuestra presencia rural

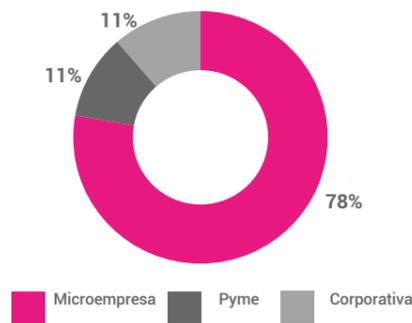
**Banco FIE** ha demostrado que es posible financiar al sector rural en forma eficiente a través de una red de agencias rurales, herramientas especializadas de evaluación, productos específicos, personal local tecnificado y otros elementos que agregan valor a la relación con la clientela rural.

Con una cobertura en 74 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia.

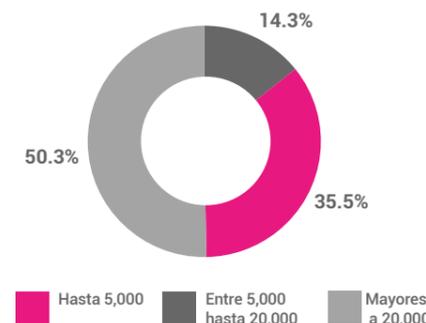
Brindar acceso a **servicios financieros en zonas rurales impacta en la calidad** de vida de las personas, aportando a la economía de las familias campesinas y a la seguridad alimentaria.

- La cartera rural representa el 29.4% de la cartera total, con un saldo de 552.9 millones de dólares, llegando a más de 63,600 clientes.
- Las captaciones del público en zonas rurales representan el 8% de las captaciones totales, con un saldo de 124,2 millones de dólares, llegando a más de 238,400 clientes.

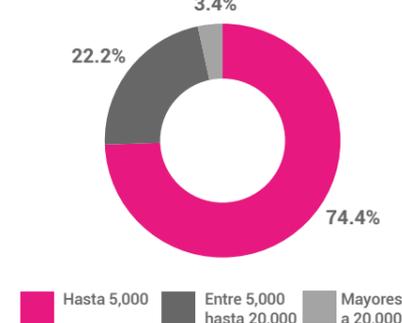
**DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR BANCA**  
Al 31 de diciembre de 2020

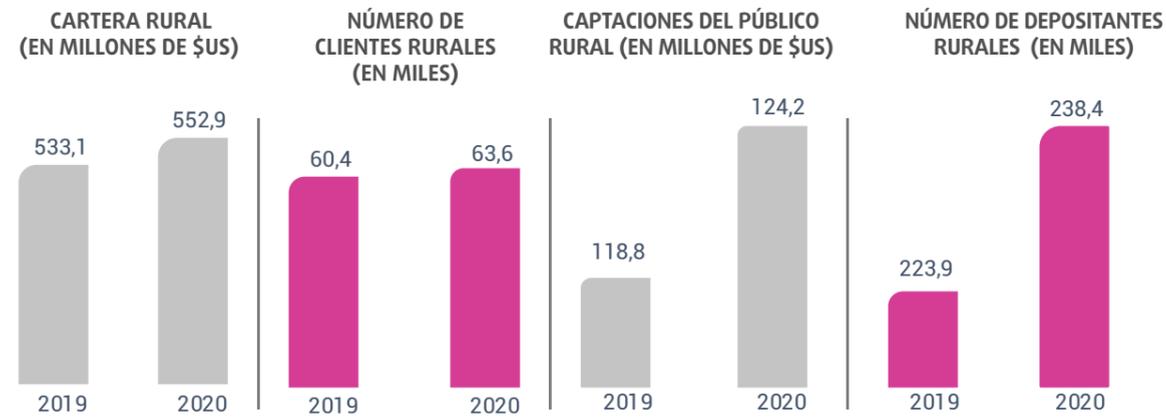


**COMPOSICIÓN DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO**  
Al 31 de diciembre de 2020



**COMPOSICIÓN DEL NÚMERO DE OPERACIONES DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO**  
Al 31 de diciembre de 2020





### 9.2.4 Lo que nos diferencia: Financiamiento agropecuario responsable

(GRI 203-1)  
(GRI 102-11)  
(GRI 102-7)

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

Como parte de la metodología, se han diseñado estrategias por subsector agropecuario y herramientas que se utilizan en la evaluación crediticia, procurando la otorgación de créditos adaptados a los ciclos productivos y necesidades de los productores/as agropecuarios, incorporando el enfoque de riesgos y el asesoramiento al cliente como parte de la relación con la clientela.

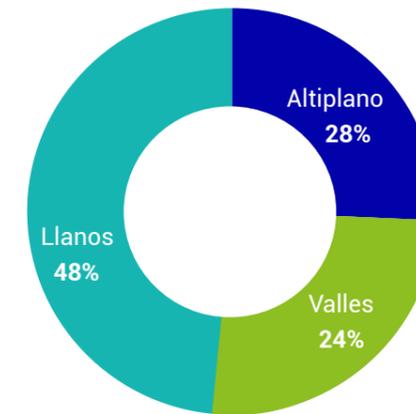
La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó \$us. 346.4 millones de dólares, con un crecimiento del 4.3% respecto a 2019. Es importante destacar la voluntad de alcanzar a productores/as de pequeña escala, con un crédito promedio de \$us.9,248 y la distribución de cartera en las diferentes regiones del país. El 69% de la cartera y el 99% de la clientela del sector agropecuario corresponde a la microempresa.

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA AGROPECUARIA  
Al 31 de diciembre de 2020



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA AGROPECUARIA POR BANCA  
Al 31 de diciembre de 2020

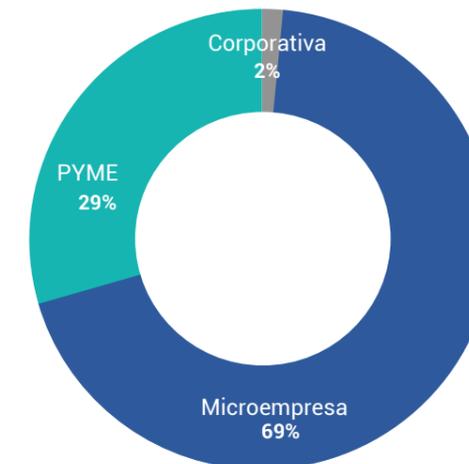


Foto: Omar Torrico/ WCS

## Rabobank en Bolivia

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

## Innovaciones con enfoque de sostenibilidad en 2020

- **Banco FIE** formó parte de un proyecto basado en la Plataforma de Biodiversidad MEBA (Microfinanzas para la adaptación basada en ecosistemas) implementada por YAPU Solutions con 35 instituciones de microfinanzas de América Latina y África Subsahariana. El objetivo es introducir herramientas digitales en la evaluación de créditos agropecuarios incluyendo consideraciones de biodiversidad y gestión de riesgos climáticos, estableciendo bases para la clasificación de cartera verde.
- Se implementó un estudio sobre la participación de la mujer en las actividades agropecuarias considerando los principales productos financiados en las tres zonas geográficas: altiplano, valles y llanos. Esto permite conocer la dinámica de un trabajo invisibilizado por factores culturales y promover la valorización del aporte de la mujer en las labores agropecuarias.
- Se instaló una estación meteorológica en San Julián, Santa Cruz y se aplicó asistencia técnica, que permite al cliente acceder a información agroclimática actual y el pronóstico del tiempo para la toma de decisiones.
- Se firmó un convenio con el IICA, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, con el propósito de sumar esfuerzos para promover la introducción de tecnologías inteligentes y eficientes en la gestión agropecuaria con impacto en la minimización de riesgos ambientales y climáticos y la seguridad alimentaria.
- Se desarrollaron o mejoraron un total de 36 fichas técnicas, incluyendo nuevos productos y zonas de financiamiento. Las fichas técnicas fomentan la diversidad en la producción agropecuaria considerando las particularidades de cada zona, especies nativas, entre otros.
- Uso de tecnologías de geolocalización a través de mapas satelitales para mejorar el asesoramiento técnico al cliente, incluyendo información meteorológica donde ésta se encuentra disponible. Esto mejora la información para la toma de decisiones sobre un crédito, promoviendo la protección al cliente y su resiliencia climática.
- Consolidación de convenios público privadas de apoyo a las cadenas productivas, consolidando el enfoque integral de la cadena y agilizando la atención financiera a los diferentes eslabones.

## 9.3 Mejorando la experiencia de cliente en tiempos de pandemia

Nuestra clientela está experimentando cambios abruptos derivados de las cuarentenas, cierres de mercados y comercios y cambios en el comportamiento de los/as consumidores/as debido a los impactos del COVID-19. Estas circunstancias han impulsado la digitalización de la experiencia de cliente, obligándonos a buscar nuevas estrategias para dar valor a nuestros productos, servicios y canales.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



- Para dar continuidad a las operaciones y en tiempo récord se estableció el marco formal que define el uso de firma electrónica para procesos internos y el uso de firma digital para solicitudes de cara al cliente (empresas e instituciones).
- Se desarrolló e implementó el nuevo canal de atención "Plataforma Virtual" como alternativa de servicio a la clientela, para atender sus requerimientos sin necesidad de acudir a una agencia cuidando su salud.
- Ante la nueva realidad se implementó la "Cuenta Digital", incluyendo la opción de apertura asistida, con entrega de tarjeta de débito en domicilio.
- Se realizaron sesiones virtuales semanales con las distintas regionales para reforzar la atención con calidad y calidez, con la participación de personal de operaciones y negocios.

## 9.3.1 Nuestro modelo de Calidad de Servicio

Integrado formalmente a través del componente de gestión Políticas y Normas para el Modelo de Gestión de la Calidad, la gestión de calidad fue un reto importante para la construcción de la Comunidad FIE, siendo un pilar de cultura.

Un hito importante en la gestión es la mejora en la medición de la satisfacción del cliente externo y la consolidación de mediciones de la satisfacción de nuestro cliente interno, lo que nos ayuda a impulsar la mejora continua de nuestros procesos críticos, mejorando la experiencia de la clientela, usuarios/os y trabajadores/as.

### 2020 Satisfacción del cliente externo

98%

Se mide bajo estándares internacionales, contemplando los tres principales puntos de contacto (cajas, plataforma y negocios).

### 2020 Satisfacción del cliente interno

73%

A través de un mecanismo de diálogo con trabajadores/as, enfocado en la satisfacción del cliente interno, que permite establecer una línea de base para la mejora continua de procesos críticos.

## Pilar de cultura

El Modelo de Atención al Cliente con Calidad (ACC), que se simboliza con un cubo que contiene los principios de una actitud positiva hacia la atención con calidad: **escuchar**, **comprender** entendiendo las necesidades de nuestro cliente, **resolver**, gestionando las necesidades del cliente, **dar algo más** y **sonreír**. Todo el personal ha sido capacitado para poner en práctica esta metodología.



El Modelo de Atención al Cliente con Calidad (ACC) implica un constante compromiso y dedicación para darles el mejor servicio a nuestra clientela interna y externa.

### 9.3.2 Satisfacción del cliente

Nuestro propósito es brindar una atención al cliente con calidad y calidez, enfocándonos en la actitud de las personas, su conocimiento y la aplicación de procesos simples y eficientes, que permitan materializar nuestra vocación de servicio.



## PRINCIPALES MAGNITUDES DE NUESTRO SERVICIO 2019 Y 2020

	2019	2020	
Tiempo promedio de espera cajas	00:08:27	00:05:20	Se registró una reducción en el tiempo promedio de espera, a pesar de la situación atípica que generó el COVID-19. El 100% de agencias cumplió el tiempo de espera estándar bajo norma.
Tiempo promedio de atención en cajas	00:02:37	00:02:42	Tiempo de atención. Se mantiene estable respecto a la gestión anterior con un promedio de 2 minutos con 42 segundos por cliente.
Eficiencia en tiempo de espera atención preferencial	81%	94%	Personas con discapacidad, embarazadas y acompañadas con niños/as en edad parvularia reciben atención preferencial con un tiempo máximo de espera de 4 minutos con 29 segundos. En 2020, el 94% de los tickets que necesitaron atención preferencial no superó ese tiempo de espera.
Eficiencia activación planes de contingencia	100%	100%	La importancia de garantizar un servicio continuo se centra en asegurar la provisión de servicios y transacciones críticas para nuestros consumidores ante un evento de interrupción. En 2020, este indicador alcanzó una efectividad del 100%.
Satisfacción plataforma virtual	N/A	98%	Siendo el 2020 la primera gestión en la cual se realizó la medición de satisfacción, se logró alcanzar un valor del 98%.
Cantidad reclamos atendidos	1,193	1,005	Nuestra Entidad registró un total de 1,005 reclamos, inferior a la gestión pasada. Todos los reclamos reciben una respuesta íntegra y oportuna.
Tiempo promedio respuesta reclamos	4 días	5 días	El tiempo promedio de atención de reclamos se incrementó en un día, sin embargo, se mantiene dentro de los parámetros normativos. La clientela dispone de diferentes mecanismos para hacer llegar un reclamo (presencial, página web, línea gratuita, carta) y accede a información permanente para hacerlo.

### 9.3.3 Protección al Cliente

(GRI 416-1,2)  
(GRI 417-1)  
(GRI 418-1)

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

Esta iniciativa permite materializar los Principios de Desarrollo Sostenible en el marco de los Derechos Humanos.

En 2018 recibió la certificación SMART Campaign luego de culminar un proceso riguroso de verificación del cumplimiento del 100% de los indicadores del estándar. En 2020, a través de un proceso de Auditoría de Vigilancia, obtuvo la ratificación de la certificación hasta 2022, asegurando el compromiso de la entidad con la protección al cliente.

El concepto de **protección al cliente** se asocia a la salud y seguridad financiera de la clientela de microfinanzas. Se orienta a que los clientes sean correctamente informados

sobre los servicios que contratan, se considere sus características y necesidades en la oferta de servicios, y se proteja su integridad financiera fomentando su crecimiento y sostenibilidad al integrar una adecuada **gestión de cliente** en la **gestión comercial**. La certificación implica un trabajo en base a planes de acción para su incorporación a nivel de políticas, normas, procedimientos y programas.

Los Principios de Protección al cliente establecen un marco ético a la inteligencia comercial y constituyen estándares mínimos que los/as clientes/as esperan recibir al establecer una relación comercial con una institución de microfinanzas.

La certificación SMART Campaign reafirma nuestro compromiso de mejorar nuestra experiencia de cliente, incorporando la protección y seguridad en el uso de servicios financieros como un eje central de nuestra estrategia.



Privacidad de los datos del cliente



Diseño y distribución apropiada de productos



Prevención del sobreendeudamiento



Trato justo y respetuoso de los clientes



Precios responsables



Transparencia



Mecanismos para resolución de quejas

En la gestión, a través del sistema de gestión de reclamos se atendió un total de ocho reclamos por faltas a la confidencialidad, contemplado en el principio **privacidad de los datos del cliente**. Los ocho reclamos fueron resueltos y se asumieron las medidas correctivas de acuerdo con cada caso. Protección al Cliente es un tema específico en las Políticas de Crédito y forma parte de la capacitación de Oficiales de Negocio y personal de cobranza.

### 9.4 Medición de pobreza de la clientela - PPI

(GRI 102-6)

**Banco FIE** realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable de su clientela, indicador que aporta al cumplimiento de su Misión. Para este efecto, utiliza un modelo internacional creado por la Fundación Grameen denominado PPI (Progress out of Poverty Index). El indicador revela el "alcance de pobreza", es decir, la efectividad de una organización en su estrategia de alcance o asistencia a poblaciones en desventaja económica.

El estudio correspondiente a 2020 se realizó sobre una muestra de 1,065 clientes a nivel nacional, considerando la distribución geográfica de la clientela (zonas urbanas, periurbanas y rurales), la condición de antigüedad de cliente (nuevo con menos de seis meses y antiguo con más de tres años como cliente) y género. El mismo incorpora cuatro líneas de pobreza en el análisis, incluyendo la línea nacional. Constituye una medida de nuestro aporte al ODS 1, asegurando el foco de nuestras actividades en la base de la pirámide.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

1 FIN DE LA POBREZA



### PPI Banco FIE

El alcance de pobreza es de 22.26%, considerando la línea nacional de pobreza.

Los principales resultados son los siguientes:

- El alcance de pobreza se incrementó ligeramente respecto a la gestión pasada, de 21.96% a 22.26%.
- Las Regionales con mayor tasa de pobreza son Chuquisaca y Potosí, con valores de 30.55% y 25.82% respectivamente.
- Se evidencia mayor pobreza en la clientela de zonas rurales, seguida de zonas periurbanas, sectores que han sido priorizados en la estrategia de cobertura. El alcance de pobreza en zonas rurales es del 26.88%.



# CAPÍTULO

# 10

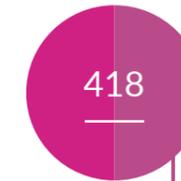
## Nuestra **comunidad**



Personas beneficiadas con educación financiera



Invertidos en programas con la comunidad



Niñas y niños con cáncer recibieron apoyo de Caminando por la Vida

### 10.1 Enfoque de Gestión

(GRI 103-2,3)

Solidaridad, complementariedad e involucramiento

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 del Pacto Global de Naciones Unidas y la Función Social de los Servicios Financieros, para orientar nuestras acciones al desarrollo sostenible.

En la gestión se buscó apoyar a la comunidad ampliando los aportes en acción social (filantropía), con el objetivo de colaborar con sectores vulnerables de la población afectados por la situación de pandemia. Los aportes orientados a proyectos de inversión social también se adaptaron a la coyuntura de confinamiento y post confinamiento, orientando su ejecución a la recuperación económica de la población beneficiaria. La inversión social se entiende como un enfoque más integral de la relación de **Banco FIE** con la comunidad, orientada a cumplir el propósito no solo de aportar al desarrollo sostenible sino también de afianzar estrategias de negocio, requiriendo un mayor involucramiento institucional.

La dimensión social, en relación con el grupo de interés priorizado Comunidad, se vincula con los resultados del eje estratégico **Inversión Social con Impacto**. Se gestiona a través de Misión, Visión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión.

N	Tema material	Componente de gestión
1	Inversión en la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y Normas de Responsabilidad Social</li> <li>Procedimientos para la Gestión de Aportes en Donación</li> <li>Modelo de acción con la comunidad y el medio ambiente</li> </ul>

## 10.2 Somos parte activa de la comunidad

(GRI 203-1)  
(GRI 413-1)

Priorizamos acciones en las comunidades donde tenemos presencia, a través de iniciativas y programas que fomentan el desarrollo económico de las personas, enfocándonos en **nuestros grupos sociales clave**. Lo hacemos a través de intervenciones directas y alianzas estratégicas con otras organizaciones. Fundamentalmente realizamos inversión social, entendiendo este concepto en términos de un enfoque más integral de la relación de **Banco FIE** con

la comunidad, orientado a cumplir el propósito no solo de aportar al desarrollo sostenible sino también de afianzar estrategias institucionales, sin embargo asumimos también acciones filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad que en la gestión 2020 se multiplicaron por la situación derivada de la pandemia.

### Líneas de acción en beneficio de la comunidad

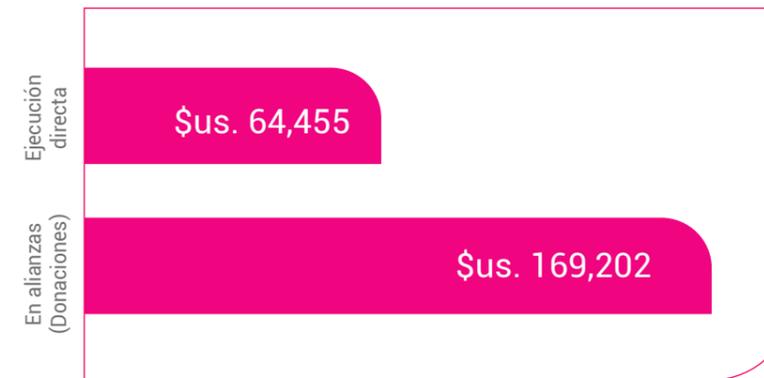
El modelo de intervención con la comunidad establece los lineamientos que deben incluir los programas de inversión y acción social en los que participa **Banco FIE**.



### 10.2.1 Inversión en la comunidad

Nos aproximamos a la comunidad a través de dos formas de intervención: alianzas para la ejecución de fondos otorgados en donación, y ejecución directa, que incluye la inversión en educación financiera y otros apoyos menores. En ambas instancias, **Banco FIE** participa en el desarrollo de proyectos y asegura el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

RECURSOS INVERTIDOS EN PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD 2020



Total Banco FIE \$us. 233,657

**Banco FIE** invirtió un total de \$us.233,657 en sus diferentes programas con la comunidad, excluyendo costos operativos y de promoción, aún si estas actividades son imprescindibles para su ejecución.

En línea con el ODS 17, promueve la generación de alianzas con fundaciones, organizaciones de cooperación y del sector público,

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



empresas y asociaciones que trabajan en las áreas de intervención, buscando propósitos comunes que amplifiquen los impactos de los programas con la comunidad. En esta línea, **Banco FIE** ha invertido \$us.169,202 en donaciones a través de proyectos desarrollados en alianza con otras organizaciones. El aporte de contraparte de instituciones aliadas suma en la gestión \$us.33,630. El detalle de aportes por tipo y ejecutor se presenta en la NOTA 2, Índice GRI).

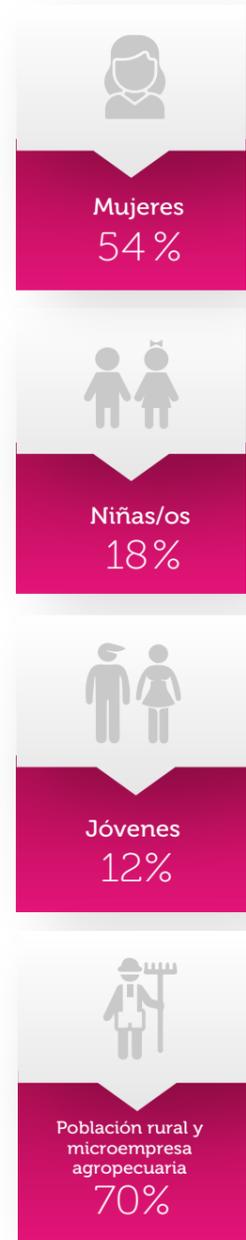
En cuanto a la ejecución directa, en 2020 ésta se dividió en dos: educación financiera por un total de \$us.50,663 y otros aportes menores por \$us.13,972.

**INVERSIÓN SOCIAL**

El 79% del total se destinó a programas de **inversión social**. Por la emergencia sanitaria se incrementó el aporte filantrópico, principalmente:

- Por un mayor aporte a Caminando por la Vida, considerando que no se ejecutó el programa en 2020.
- Por la atención a necesidades emergentes de la comunidad en el entorno de nuestras agencias.

**DISTRIBUCIÓN DE APORTES EN DONACIÓN  
POR GRUPO SOCIAL CLAVE**



Del total invertido en programas a través de aportes en donación, el 70% impacto en población rural y el 54% en mujeres, principalmente con programas de empoderamiento económico.

**10.2.2 Programas con la comunidad:  
Un mundo mejor es posible  
(GRI 413-1)**

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de cinco ámbitos de intervención y seis programas activos en 2020, bajo el lema **"Un mundo mejor es posible"**.



**MAPA DE PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD 2020**



El programa **Identidad Madidi**, implementado por WCS, es un ejemplo en el manejo de sistemas agroforestales con impacto en el medio ambiente y las personas que habitan el bosque. El mismo se describe en el Capítulo 11. Desempeño ambiental.

# EDUCACIÓN FINANCIERA

## 10.3 Educación financiera: aprendizajes para un mundo más resiliente

En 2020, en respuesta a la difícil coyuntura que experimentó el mundo por la pandemia del coronavirus, se reformuló el programa de educación financiera reforzando las metodologías a distancia bajo dos premisas: **alfabetización digital**, ayudar a las personas a adaptarse a un mundo más interconectado y digital; y **empoderamiento financiero**, el ahorro como estrategia base para prevalecer en tiempos de crisis.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Desde 2017, el Programa de Educación Financiera de **Banco FIE** implementa estrategias innovadoras, sustentadas en el uso de la tecnología, con el principal propósito de promover la inclusión financiera y digital.

El Programa de Educación Financiera se basa en los conceptos de **educación transformadora**, porque los contenidos que se imparten y difunden permite a las personas reconocer el potencial que tienen para construir su plan de vida; **educación emprendedora**, ya que impulsa a las personas a seguir sus sueños a través de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que forman la base del espíritu emprendedor; y **educación experiencial**, que promueve la inclusión tecnológica sobre la base del proceso "aprender – haciendo".

Los objetivos del programa de educación financiera están alineados a los objetivos estratégicos de la entidad:

- Promover la derivación transaccional
- Trabajar en las áreas de influencia de cada agencia
- Empoderar a las mujeres y jóvenes



### PRINCIPALES MAGNITUDES DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2020



#### 10.3.1 Punto Educación Financiera



El **Punto de Educación Financiera** transformó a cada agencia en gestora de educación financiera en su área de influencia. Es el espacio donde, además de realizar operaciones financieras, la clientela puede recibir información sobre productos y servicios, sus derechos y obligaciones como consumidor/a financiero/a y capacitarse en el uso seguro de servicios tecnológicos.



Este programa se desarrolla a través de dos componentes:

- **Simuladores experienciales de servicios tecnológicos.** En las plataformas de atención

al cliente de todas las agencias a nivel nacional, 38,768 personas aprendieron a usar cajeros automáticos, banca por internet y banca móvil a través de simuladores. Este programa está orientado a fortalecer el vínculo de las agencias con su clientela y comunidad.

### ATM

88% de las personas capacitadas usan el servicio

### FIE Móvil

70% de las personas capacitadas se afiliaron al servicio

### FIE Net

73% de las personas capacitadas se afiliaron al servicio

- **Talleres virtuales "Finanzas desde Casa".** Dirigidos a público externo e interno e impartidos por trabajadores/as voluntarios/as a través de plataformas digitales, estos talleres promovieron la inclusión financiera digital y el ahorro en 3,647 personas con temáticas como Empoderamiento Financiero a través del Ahorro, Banca Digital, y Medios Electrónicos de Pago.
- **Talleres "Tu Producción".** En versiones presenciales y/o virtuales, estos talleres beneficiaron a 221 productores/as del sector agropecuario, con contenido adaptado a su actividad económica. Los mismos se impartieron a través de una alianza con ONG FIE.

### 10.3.2 Aprende Emprende: Reinventarnos en pandemia

**aprende emprende** 

**Aprende Emprende** es un curso virtual de educación financiera que impulsa el espíritu emprendedor de los/as jóvenes, brindándoles las herramientas y los conocimientos sobre educación financiera y emprendedurismo.

Enfocándose en generar las capacidades en las personas para reinventarse en la crisis y adaptar sus negocios al comercio digital, la plataforma **Aprende Emprende** incluyó nuevas herramientas a través de dos ciclos de Webinars denominados CafEmprender. El primer ciclo estuvo enfocado en las habilidades personales necesarias para adaptarse a la nueva normalidad y el segundo ciclo se centró en el uso de plataformas digitales para potenciar los emprendimientos. Un total de 2,069 personas participaron del curso base y/o los Webinars especializados.



### 10.3.3 Descubre. Plataforma de ASOBAN

Es la plataforma virtual de educación financiera de la Asociación de Bancos de Bolivia (ASOBAN). Incluye herramientas interactivas para la planificación financiera en base al ciclo de vida de las personas. En 2020 se desarrollaron Webinars asociados a la plataforma, ejecutados por los bancos del sistema, alcanzando un total de 21,257 personas.

Las estrategias que aplicó **Banco FIE** en educación financiera le permitió no solo llegar a su público objetivo, sino hacerlo oportunamente y con información adecuada, permitiendo que las personas pueden utilizar los productos, servicios y canales financieros de acuerdo con sus necesidades. De esta forma se profundiza la inclusión financiera, social y digital, desde un enfoque innovador, inclusivo y transformador.

### 10.3.4 Difusión de educación financiera

La gestión 2020 exigió un mayor esfuerzo en comunicación y difusión de contenidos de educación financiera, principalmente material que permitiera a la clientela conocer el proceso "paso a paso" de los servicios y canales tecnológicos que están a su alcance.

**Punto Virtual de Educación Financiera.** En la gestión se consolidó este espacio en la página web institucional con videos tutoriales de las operaciones y funcionalidades más requeridas de cajero automático, banca por internet, banca móvil y V-Ticket. Además, este espacio contiene todo el material gráfico y audiovisual disponible para comprender de manera más dinámica las operaciones y procesos de la banda digital, conocer sobre los contratos de ahorro, incluyendo audios en idioma nativo; y aprender sobre temas generales como el ahorro, el crédito, la inversión, fondo de emergencia y más.

El Punto Virtual de Educación Financiera se constituye en un repositorio de diferentes temáticas, pero también con diferentes modalidades de exposición para que las personas puedan acceder desde cualquier dispositivo móvil u ordenador.



### WEBINARS CAFEMPRENDER

#### 1er ciclo: Reinventarse para la nueva normalidad

- El arte de emprender en una nueva normalidad
- Reprograma tu mente para reprogramar tu negocio
- Despierta el/la líder que hay en ti

#### 2do ciclo: Utiliza el poder de las redes digitales para potenciar tu emprendimiento

- ¿Qué aporta el marketing digital a tu negocio?
- ¿Cómo crear una estrategia exitosa en redes sociales?
- Impulsa tus planes de marketing digital con Facebook Ads.
- ¿Tu estrategia digital avanza o se detuvo?

# ECONOMÍA VERDE

## 10.4 Economía verde. Armonizar el desarrollo económico y el medio ambiente



**Creando Oportunidades** es un programa de capacitación y asistencia técnica para el empoderamiento económico de productores/as de la micro y pequeña empresa agropecuaria, promoviendo procesos resilientes al cambio climático y la seguridad alimentaria.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



El modelo de intervención consta de cuatro pasos: **inversión** de acuerdo con las prioridades identificadas por la población beneficiada, **asistencia técnica** para promover actividades agropecuarias resilientes y negocios con valor, **educación financiera**, para mejorar la gestión económica y **bancarización**, para fomentar la inclusión financiera.

En 2020 se trabajó en cuatro comunidades rurales beneficiando a 160 productores/as de forma directa y más de 500 familias campesinas a través de tres proyectos.

Creando oportunidades fue reconocido por el **Pacto Global Bolivia** como Buena Práctica de Desarrollo Sostenible 2018, por su contribución al ODS 2: Hambre Cero.

### 10.4.1 Proyecto: Estación agrometeorológica para mejorar la producción agropecuaria

En Alianza con Fundecor y ONG FIE, se instaló una estación agrometeorológica y se impulsó la aplicación de Tecnología Climáticamente Inteligente (TCI) en el municipio de San Julián en Santa Cruz. El proyecto beneficiará de forma directa a más de 50 clientes de **Banco FIE** y de forma indirecta a más de 500 comunarios/as de la zona con impacto en la productividad y reducción de la contaminación por el uso de agroquímicos. La población beneficiaria recibirá información climatológica a través de la Plataforma PROFEL Clima y será capacitada para la incorporación de esta en la toma de decisiones.

#### Resultados

- Se realizó la compra e instalación de una estación agrometeorológica en la comunidad Litoral (Núcleo 29) y a la fecha todos/as los/as productores/as se encuentran recibiendo reportes.
- El relevamiento de línea de base de enfermedades, plagas y otros problemas relacionados a la producción de la zona en distintas campañas se encuentra en proceso de implementación.
- La capacitación en el manejo de tecnología e información agrícola dirigida a beneficiarios/as del proyecto se encuentra en proceso de implementación.

Inversión 2020: \$us.16,751



### 10.4.2 Proyecto: Desarrollo productivo apícola

En alianza con la Fundación de la Cordillera, Reinventarse, SNV (Cooperación Holandesa para el Desarrollo) y la empresa TOTAL E&P Bolívia, por cuarta gestión se apoyó la implementación de este programa productivo apícola en el departamento de Santa Cruz, municipio de Camiri, en las comunidades Yapumbia, Tasete e Iviyeca. El mismo busca brindar a mujeres y jóvenes en situación de vulnerabilidad, la oportunidad de emprender una actividad económica productiva, fomentando la sostenibilidad de sus familias en sus comunidades de origen. El programa tiene un impacto medioambiental al tratarse de una actividad que promueve la conservación del bosque natural de la zona, el aprovechamiento de recursos de forma sustentable y la protección de población indígena.

#### Resultados

- 39 personas certificadas en apicultura por el CEA "Arakuayapu" y el Ministerio de Educación: 21 mujeres y 19 varones.
- Se logró la comercialización de 800 Kg de miel al por mayor y detalle en la participación en ferias.

#### Impacto

- Incremento de la producción de miel de 88 Kg. (marzo 2019) a 800 Kg. (septiembre 2020).
- Incremento en 120% en los ingresos por la producción de miel y cera.
- La inclusión de mujeres en posiciones de liderazgo en el proyecto permitió un mayor desarrollo comunal, promoviendo acciones de transformación en beneficio de sus comunidades, con creatividad, compromiso y responsabilidad.

Inversión 2020: \$us.15,424

Inversión acumulada (2017-2019): \$us.54,913

### 10.4.3 Proyecto: Jóvenes Yuqui frente a los efectos del COVID-19

En alianza con CEJIS, el proyecto incluye formación técnica en computación y repostería para 92 jóvenes de la población indígena Yuqui, que viven en Puerto Villarroel, Cochabamba. Los Yuquis fueron gravemente afectados por la pandemia, por eso, el proyecto promueve la inserción económica de jóvenes indígenas de forma competitiva y digna, paliando los efectos de la crisis en sus familias y comunidad. El proyecto se realiza en alianza con la Organización Consejo Yuqui.

#### Resultados proyectados

- Se firmó un acuerdo con la Universidad Indígena Casimiro Huanca para el apoyo con ambientes e infraestructura para la implementación de los procesos de capacitación, incluyendo recursos de computación.
- 92 jóvenes, hombres y mujeres de la población Yuqui formadas/os en repostería y computación tienen perspectivas de iniciar emprendimientos productivos o trabajar en negocios del rubro.

Inversión 2020: \$us.5,000



## MARCA MAGENTA



### 10.5 Marca Magenta: Nuestra visión de un mundo igualitario



**Emprende Mujer** es un programa orientado al empoderamiento económico y social de las mujeres, en el contexto de su comunidad. Busca el ejercicio de una ciudadanía plena, con acceso a herramientas y recursos para fortalecer sus actividades económicas y desarrollar sus capacidades para una vida libre de violencia.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



### 10.5.1 Proyecto: Fortalecimiento de las capacidades de productoras urbanas para mejorar sus ingresos y garantizar la provisión de hortalizas ecológicas a la ciudad de Sucre en tiempos de COVID-19

En alianza con la ONG Sumaj Punchay, el proyecto beneficiará de manera directa a 25 mujeres y sus familias, e indirectamente a 210 personas dedicadas a la producción de hortalizas, en tres barrios periurbanos del municipio de Sucre en Chuquisaca: Santa Isabel, Litoral y Villa Azurduy. El proyecto se basa en huertos urbanos y permite la mejora de invernaderos, la implementación de sistemas de cosecha de agua y la asistencia técnica para la producción hortícola orgánica.

#### Resultados

- Se ha realizado la compra y entrega de 25 tanques de 5000 litros de capacidad.
- Se realizó la instalación de sistemas de cosecha de agua de lluvia.
- Se realizaron talleres de cría de lombrices para la elaboración de abono humus, elaboración de modelos de negocio, fortalecimiento de la autoestima y empoderamiento de las mujeres beneficiarias.

Incluyendo este proyecto, desde 2016 y en alianza con Sumaj Punchay, se ha beneficiado a 15 comunidades rurales, tres periurbanas de Chuquisaca y una de Potosí, impactando de forma directa en más de 215 familias dedicadas a la producción de alimentos. Los proyectos implementados se adaptaron a las necesidades de la población objetivo, incluyendo capacitación y asistencia técnica (con más de 70 talleres implementados), y acceso a sistemas de agua segura para consumo y riego.

Inversión 2020: \$us.38,691

Inversión acumulada (2016-2020): \$us.156,149

### 10.5.2 Proyecto: Mujeres jóvenes protagonistas de su empoderamiento económico

En alianza con Plan International Inc. y el apoyo del Municipio de Padcaya en Tarija, se ejecuta el programa de empoderamiento económico para 20 mujeres jóvenes a través del fortalecimiento de sistemas de producción, acopio y comercialización de miel, logrando ofertar productos de alta calidad, generando ingresos para las mujeres y sus familias.

En 2020, el proceso de formación técnica fue interrumpido por la temporada de cuarentena rígida por COVID-19, en ese sentido, se dio un giro creativo y se adaptaron las metodologías de capacitación para dar continuidad a la formación de las beneficiarias a pesar de las restricciones de ingreso a las comunidades rurales.

Las beneficiarias recibieron formación en liderazgo, fortalecimiento de autoestima y resiliencia, elaboración de modelos de negocio, además de toda la formación requerida para la producción apícola y comercialización de miel, haciendo uso de materiales impresos, videos educativos y programas radiales.

#### Resultados

- Se han implementado 40 colmenas de tipo estándar, incrementando la producción de miel de ser inicialmente incipiente y solo para consumo familiar a realizar su primera cosecha destinada para comercialización.
- Certificación de 20 jóvenes mujeres en un sistema modular de capacitación de "Gestión de emprendimientos productivos y comercialización Apícola", nivel de certificación TÉCNICO con el CETHA EMBOROZU.

Inversión acumulada (2016-2019): \$us.74,628

## ECONOMÍA NARANJA



### 10.6 Economía naranja: la cultura digital como signo de este tiempo

#### 10.6.1 Proyecto: Curso experto en transformación digital para emprendedores/as clientes de Banco FIE

#### Descripción

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



El proyecto busca fortalecer las capacidades y habilidades en digitalización de emprendimientos, marketing digital y herramientas para el desarrollo de habilidades virtuales de clientes/as o familiares de clientes/as de **Banco FIE**. Al concluir el curso los y las participantes tendrán una certificación a nivel experta/o otorgada por la unidad de postgrado de la Universidad Privada Franz

Tamayo.

#### Resultados proyectados

- 270 personas participan del curso y aplican la base teórica y los nuevos paradigmas de la transformación digital en sus emprendimientos desde el primer semestre de 2021.

Inversión 2020: \$us.15,360

# ACCIÓN SOCIAL

## 10.7 Acción social. Por las niñas y niños con cáncer



Es una campaña social organizada por Banco FIE que tiene como propósito recaudar fondos para la atención de niñas y niños de escasos recursos con cáncer. El evento central es una caminata donde la población participa masivamente. Por la pandemia y el distanciamiento social se suspendió la realización de este evento en 2020.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

**3** SALUD Y BIENESTAR



**17** ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



En 2019 se realizó la octava versión de la campaña en La Paz y la primera en Santa Cruz, logrando una recaudación récord para apoyar a pacientes del ala oncológica del Hospital del Niño en La Paz y del ala pediátrica del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano en Santa Cruz. La recaudación obtenida en 2019 y el aporte directo que realizó **Banco FIE** en 2020 permitió cubrir las necesidades de ambos centros, extendiendo el apoyo hasta 2021. Cabe destacar que ambos centros atienden la mayor parte de niños y niñas con cáncer de todo el país.

En 2020, **Banco FIE** realizó un aporte directo al programa establecido en función a los saldos que tenían las organizaciones ejecutoras, y velando por la continuidad del apoyo a los niños y niñas con cáncer hasta el primer semestre de 2021.



ACCIÓN SOCIAL

**Bs.205,800**  
\$us.30,000

La Paz  
**Bs.155,800**  
\$us.22,711.37

Beneficia a pacientes del ala oncológica del Hospital del Niño

**Ejecuta Fundación SAN LUIS**

Santa Cruz  
**Bs.50,000**  
\$us.7,288.33

Beneficia a pacientes del ala pediátrica del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano

**En alianza con Fundación CRE  
Ejecuta Fundación AFANIC**

### EJECUCIÓN DE FONDOS DE LA CAMPAÑA 2019

La recaudación total en 2019 fue de Bs.1,551,568.7, equivalentes a \$us.226,176.19 que permitieron cubrir las necesidades de atención de niñas y niños con cáncer los hospitales de La Paz y Santa Cruz.

**418**  
niñas y niños  
recibieron apoyo en  
sus tratamientos contra  
el cáncer

**264**  
Hospital del Niño  
en La Paz

**154**  
Instituto  
Oncológico del  
Oriente Boliviano  
en Santa Cruz



ACCIÓN SOCIAL

Hasta el 31 de diciembre se ejecutó un total de Bs.1,267,553, equivalente al 82% del total recaudado. Con esos recursos se apoyo a 418 niñas y niños con cáncer con las siguientes coberturas:

- Quimioterapias y medicación
- Tratamientos y procedimientos especiales
- Servicios hospitalarios, insumos y equipamiento
- Estudios y análisis intra y extrahospitalarios
- Sangre, plasma y plaquetas

#### Caminando por la Vida y su apoyo en la gestión de la pandemia

Durante la gestión 2020 los recursos del Caminando por la Vida permitieron cubrir oportunamente distintas necesidades que se presentaron en ambos hospitales debido a la emergencia sanitaria, como dotación de equipamiento de bioseguridad para ambos hospitales, considerando personal sanitario, y padres y madres de familia, llegando a cubrir personal de limpieza y seguridad; se cubrió el pago de tratamiento médico inicial para dos niños diagnosticados con COVID-19 en la etapa inicial de la pandemia, implementación de laboratorio COVID-19 en Santa Cruz, entre otros. (Más información Capítulo 1)

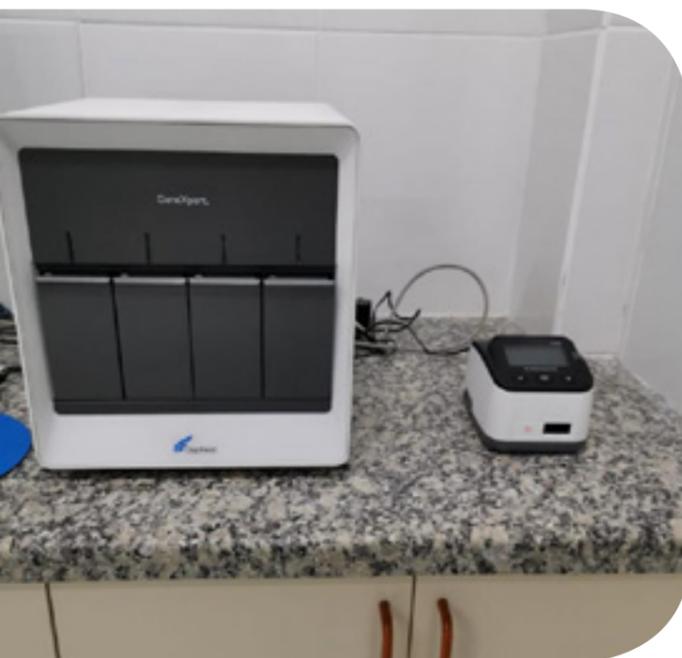
Aporte **Banco FIE**

Inversión 2020: \$us.30,000

Inversión acumulada (2016-2020): \$us.91,700

Adicionalmente **Banco FIE** cubre la mayor parte de los costos operativos de las caminatas y la logística de recaudación de fondos.

Anualmente, los fondos son auditados por una firma especializada.



ACCIÓN SOCIAL

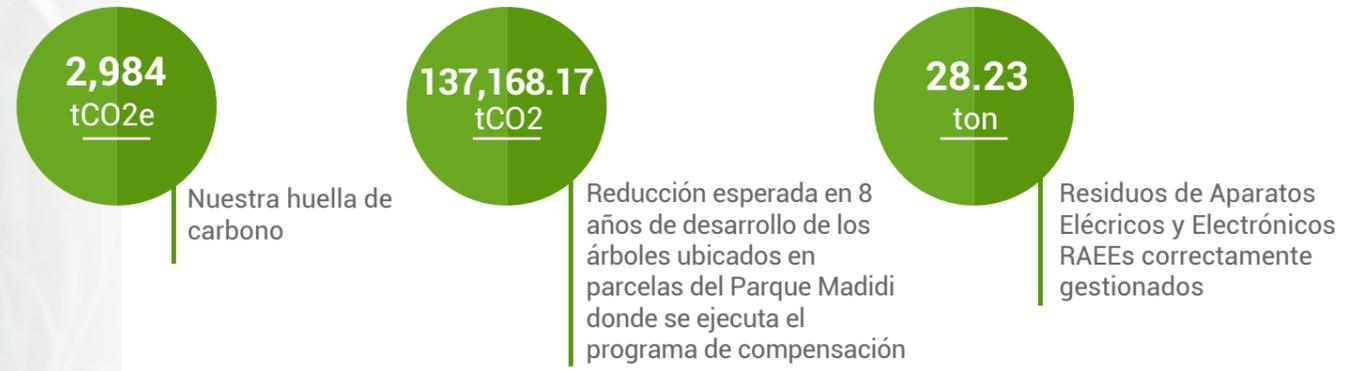
**Caminando por la Vida** es una causa social que involucra a personas, organizaciones, voluntarios/as y empresas solidarias en torno a un objetivo común: dar una oportunidad de vida a los niños y niñas con cáncer, brindando acceso a un tratamiento adecuado y asegurando su continuidad en el tiempo.



# CAPÍTULO

# 11

## Desempeño ambiental



### 11.1 Enfoque de gestión (GRI 103-2,3)

Ecoeficiencia y resiliencia

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.

La crisis sanitaria por COVID-19 ha puesto al medioambiente frente a múltiples riesgos, pero también oportunidades, a medida que las personas, empresas y gobiernos puedan cambiar sus comportamientos y patrones cotidianos para lograr una mejor conexión con las necesidades del planeta.

El compromiso de Banco FIE con el medio ambiente se reflejan en dos líneas: **ecoeficiencia institucional**, que parte de la medición de nuestra huella de carbono, y la gestión de riesgos ambientales y climáticos vinculados al negocio.

Aún con las limitaciones existentes en nuestro país, **Banco FIE** realiza un esfuerzo por gestionar los impactos de sus operaciones en el medio ambiente, estableciendo los lineamientos mínimos para un comportamiento ecoeficiente considerando **materiales, procesos y residuos**. Lastimosamente, no en todas las ciudades existen las capacidades estructurales para la gestión de residuos de forma adecuada y con proveedores certificados, y en el periodo de pandemia, incluso en aquellas ciudades donde se tienen convenios, estos fueron interrumpidos.

En línea con el negocio, se prioriza la contribución a la seguridad alimentaria y la sostenibilidad de la actividad agropecuaria a través del financiamiento responsable al sector y el desarrollo de **agronegocios sostenibles**, por lo que se están realizando importantes esfuerzos para incluir en las herramientas de evaluación y gestión de riesgos el componente de cambio climático. En esta línea, realizamos los esfuerzos para ser más eficientes

y aportar, desde nuestras actividades a la conservación de nuestro entorno.

La dimensión ambiental, se vincula con los resultados del eje estratégico **Crecimiento Sostenible e Inversión social con Impacto**. Se gestiona a través de Misión, Visión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión.

N	Tema material	Componente de gestión
1	Agronegocios sostenibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y Normas para Crédito Agropecuario</li> </ul>
2	Inversión social en medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial</li> <li>Guía Ambiental y Gestión de Residuos Solidos</li> </ul>
3	Ecoeficiencia institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial</li> <li>Políticas y Normas para la Gestión de Activos Fijos</li> </ul>

### 11.2 El punto de partida: Conocer nuestra huella

(GRI 302-1, 3)  
(GRI 305-1, 2, 3, 4, 5)

**Banco FIE** con el fin de consolidar, manifestar y comunicar de manera tangible su compromiso con el medio ambiente, realiza la medición de su Huella de Carbono con una periodicidad bienal. La medición se realiza posterior al cierre de gestión del año evaluado. En ese sentido, se presenta en este informe la medición correspondiente a 2019. Esta medición fue realizada por la empresa Servicios Ambientales S.A.

El proceso consiste en convertir los datos de consumo de energía eléctrica, consumo de combustibles, consumo de papel, disposición de residuos comunes, entre otros, en kilogramos o toneladas de CO2 equivalentes.

Los resultados de la última medición establecen que nuestra Huella de Carbono total es de 2,984 toneladas de CO2e anuales, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de: **Alcance 1 - Mediciones directas de GEI 981 Ton CO2e: gas natural GLP, gas natural vehicular, gasolina y emisiones fugitivas, Alcance 2 - Mediciones indirectas de GEI al generar energía 1691 Ton CO2e: energía eléctrica, y Alcance 3 – Otras emisiones indirectas de GEI 312 Ton CO2e: uso de papel, generación de residuos sólidos y viajes aéreos**, es en ese sentido que el índice de emisiones totales por trabajador corresponden a 0,915 Ton CO2e.

Con el propósito de ser comparable con otras entidades similares en Bolivia, podemos tomar en cuenta únicamente las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica para la definición del índice de emisiones por trabajador/a. Para la realización de este cálculo se considera 3,262 trabajadores/as, obteniendo un indicador de intensidad por uso de energía eléctrica per cápita de 0,47 t CO<sub>2</sub>e, el cual se encuentra por debajo de la media obtenida en la banca del país (0,8 t CO<sub>2</sub>e).

La reducción, entre otras cosas se vio influenciada por la reducción de emisiones por energía eléctrica que se deben a la implementación del programa de recambio de luminaria tradicional por luminaria LED 180-360° en agencias de **Banco FIE** a nivel nacional.

#### NUESTRA HUELLA DE CARBONO 2019

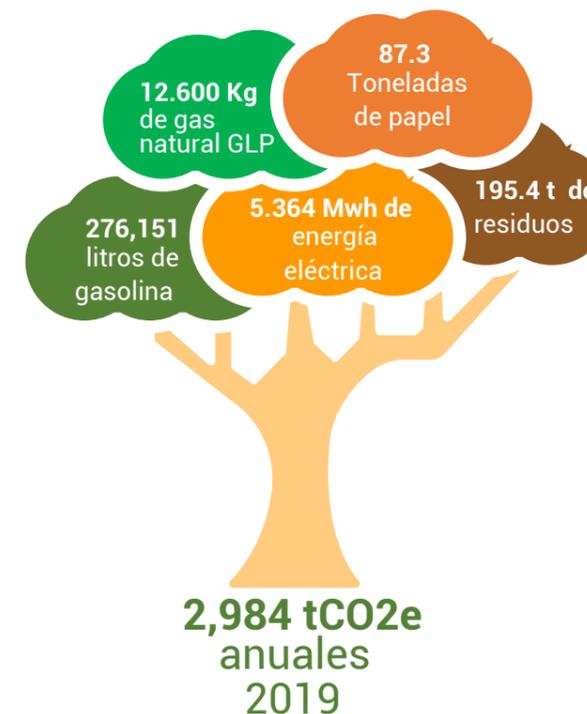
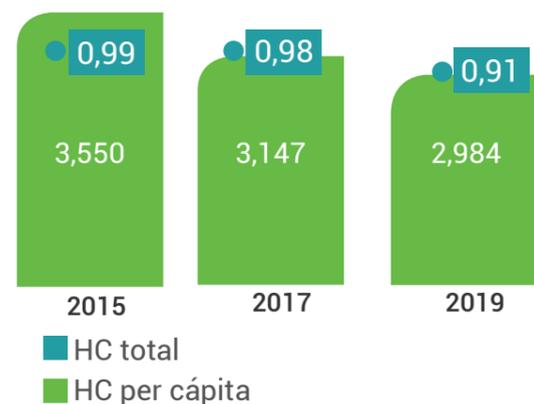


Foto: Pablo Quiroga/ WCS

## EVOLUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



Como resultado de los procesos de medición de nuestra huella de carbono, Banco FIE ha iniciado la estructuración de un Plan de Eficiencia Energética que será aprobado en 2021.

### 11.3 Ecoeficiencia institucional

El cambio climático representa uno de los grandes retos globales de nuestro tiempo y las empresas juegan un rol importante en la transición hacia una economía baja en carbono.

El enfoque de trabajo parte de repensar nuestras operaciones desde el impacto que tienen sobre el medio ambiente, buscando optimizaciones en tres líneas: **materiales, procesos y residuos**, y de asumir responsablemente los impactos de nuestros productos de financiación en sectores que tienen incidencia en el medio ambiente.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE



#### 11.3.1 Una gestión cada vez más ecoeficiente

(GRI 301-1,2)  
(GRI 306-2)



**Banco FIE** utiliza papel de fuentes renovables en un 100%, el papel adquirido es papel de procedencia colombiana elaborado de residuos de caña de azúcar, con sello ambiental y cuyo procesamiento es libre de cloro elemental, de ácido y de tala de árboles. La dotación total de este material a nivel nacional fue de 67.550 Kg de papel, con una disminución del 22% respecto a la gestión anterior.



Se dio continuidad a la optimización de procesos internos en el uso de papel. El sello verde reconoce el esfuerzo de las áreas en la reducción del uso de este material, que es el insumo más importante de nuestras operaciones. En 2020, un total de 14 procedimientos redujeron el volumen de papel utilizado en sus procesos, ya sea reduciendo las impresiones o incorporando respaldos electrónicos, aspecto que también repercute en la reducción de uso energético y de tinta para impresiones.



El programa de Gestión Integral de Residuos continúa con su implementación en Oficina Nacional y la Regional La Paz bajo una alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAML P), instancia que realiza el recojo diferenciado de residuos con fines de reciclaje. Sin embargo, por la priorización en el recojo de residuos COVID-19 de hospitales y hogares se suspendió este servicio a las empresas.

Banco FIE continuó la separación de residuos y su deshecho en contenedores diferenciados, sin embargo, no se tienen medidas de su disposición. El recojo por parte del GAML P se reanudó en el mes de noviembre de 2020.

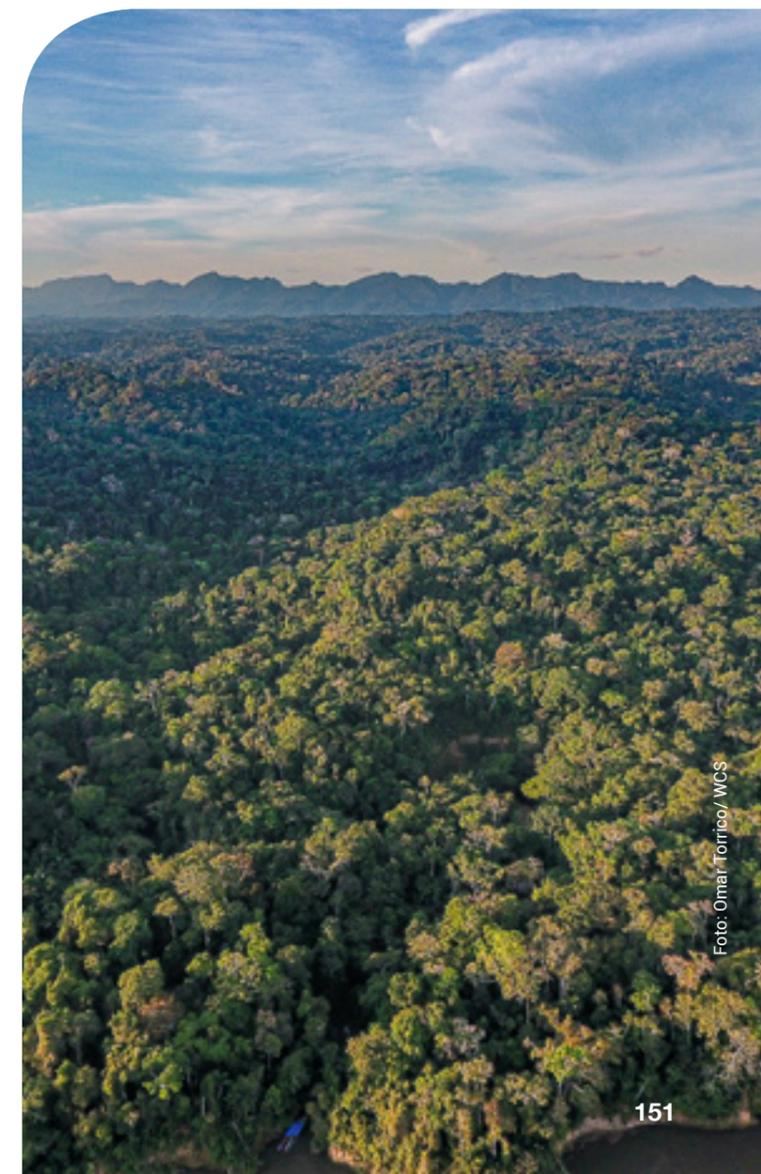
#### Programa de gestión de Residuos de Artículos Eléctricos y Electrónicos - RAEEs

En 2020, **Banco FIE** realizó la gestión de **28.23 toneladas de RAEEs**, previo proceso de clasificación. La empresa RAEE Recicla fue la encargada de realizar el trabajo de recolección y posterior disposición de estos artículos en desuso. El recojo se realizó el mes de julio de 2020, en Tarija, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, La Paz, El Alto, Potosí y Chuquisaca. Las 28.23 toneladas acumuladas fueron trasladadas hasta su planta de la ciudad de La Paz, en presencia de notario público y de la Cámara Nacional de Industrias. La empresa RAEE Recicla se ocupó de la correcta gestión de los residuos con la separación y desmantelamiento de estos residuos hasta su disposición final, ya sea para el reciclaje con la **Reparación y Remanufactura, Recuperación y Reutilización** en el mercado interno, o para la exportación.

En su sexto año, la campaña Piensa Verde estuvo presente en plataformas de Facebook internas



y externas, así como también en las agencias a nivel nacional a través de los televisores en agencias. Las capsulas difundidas se centraron en la disminución del consumo de energía eléctrica y gestión de RAEEs. Sobre este último punto, se generó un video explicativo de la gestión de RAEEs, creando conciencia en el personal y comunidad en general.





## 11.4 Agronegocios: Apoyando sistemas alimentarios sostenibles (GRI 203-1)

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



La agricultura de pequeña y mediana escala y los sistemas alimentarios resilientes e inclusivos deben ubicarse en el centro de las prioridades para alcanzar la sostenibilidad del sector en nuestro país. Bajo esa premisa, la amplia presencia de **Banco FIE** en zonas rurales y la atención priorizada al sector micro agropecuario nos permite aportar activamente al tratamiento de esta problemática.

El concepto de agronegocios se basa en la generación de valor en la actividad agropecuaria, preservando los recursos, asegurando la viabilidad futura del sector y promoviendo a los pequeños productores que cubren gran parte de las necesidades alimentarias de la población. Para ello **Banco FIE** ha innovado su tecnología crediticia y ha invertido en infraestructura consolidando una de las mayores redes de atención rural en Bolivia, convirtiéndose en el primer banco del sistema en microcrédito agropecuario.

## Financiamiento agropecuario con enfoque de sostenibilidad

Fortalecemos nuestro trabajo en el sector, aplicando herramientas que nos permita incidir en la sostenibilidad de las actividades agropecuarias micro que se financian.

- Tecnología de créditos que incluye herramientas de evaluación en base a fichas técnicas que consideran las variables climáticas o medioambientales que pueden afectar a la actividad del cliente, y la forma de mitigar esos riesgos. En la gestión se desarrollaron o mejoraron un total de 36 fichas.
- 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.
- Tecnologías de geolocalización a través de mapas satelitales para mejorar el asesoramiento técnico al cliente, incluyendo información meteorológica donde ésta se encuentra disponible.

- **Banco FIE** formó parte de la Plataforma de Biodiversidad MEBA (Microfinanzas para la adaptación basada en ecosistemas) implementada por YAPU Solutions con 35 instituciones de microfinanzas de América Latina y África Subsahariana. El objetivo es introducir herramientas digitales en la evaluación de créditos agropecuarios incluyendo consideraciones de biodiversidad y gestión de riesgos climáticos, estableciendo bases para la clasificación de **cartera verde**.
- Se firmó un convenio con el IICA, Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, con el propósito de sumar esfuerzos para promover la introducción de tecnologías inteligentes y eficientes en la gestión agropecuaria con impacto en la minimización de riesgos ambientales y climáticos y la seguridad alimentaria.



Foto: Omar Torrico/ WCS

## 11.5 Acciones de compensación de la huella de carbono (GRI 413-1) (GRI 203-1) (GRI 304-3)

**Banco FIE** participa en programas de conservación y de apoyo a pueblos indígenas en el entorno del Parque Nacional Madidi, como iniciativa de compensación de su huella de carbono y de los impactos ambientales generados por las actividades agropecuarias que financia, aún no se tiene una medida precisa de ese impacto.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



### El Parque Nacional Madidi

- Es el área protegida más biodiversa del mundo
- Tiene una variedad de pisos ecológicos que van desde nieves perpetuas hasta la llanura amazónica
- Alberga la mayor variedad y cantidad de especies de plantas y animales en Bolivia
- Alberga en su territorio comunidades indígenas que son vitales para su conservación
- Fue catalogada como el área protegida más importante en latinoamericana por su potencial en ecodesarrollo

## Identidad Madidi.- Café y cacao un camino de alianzas hacia la sostenibilidad

A través del convenio con Wildlife Conservation Society WCS por tercer año consecutivo se implementa un programa productivo de conservación con impacto en la reserva del Parque Nacional Madidi.

El proyecto apoya la consolidación de un modelo productivo sostenible, que contribuya a la conservación de la biodiversidad y bosques tropicales, promoviendo la economía circular, adaptación al cambio climático y la identificación de servicios ecosistémicos que mejoran la calidad de vida de población indígena valorizando los servicios ambientales como el inicio a una producción totalmente sostenible.

El impacto de nuestro aporte se mide en términos de CO2, siendo el principal programa de **compensación de nuestra huella de carbono.**

### Impacto

- Reducción esperada de 137,168.17 tCO2 entre 2017 y 2025.
- Al cierre de la segunda fase del programa se generó un total de ingresos por valor de \$us.396.168, 138% más respecto a la meta proyectada. Estos ingresos benefician a familias de productores/as de café y cacao amigable con la conservación de los bosques y biodiversidad.
- 446.53ha de área productiva bajo sistemas agroforestales y bosques implementados durante el proyecto.
- Incremento de 155% en la producción de café y 91% en la producción de cacao en un año de implementación del programa.





## CAPÍTULO

# 12

# Proveedores

(GRI 102-9)  
(GRI 204-1)

En 2020, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con 1,556 proveedores, de los cuáles el 98% corresponde a proveedores nacionales. El volumen de pago por servicios y compras a proveedores alcanza más de 28 millones de dólares.

Se consideraron todos los proveedores de la gestión 2020: bienes y servicios (adjudicados y/o con contratos vigentes), servicios básicos y generales, hotelería, alquileres, servicios notariales, abogados externos, consultorías y capacitaciones contratadas por el Banco.

En las Políticas y Normas para la Compra de Bienes y/o contratación de Servicios y procedimientos específicos, la entidad precautela la libre competencia e igualdad de oportunidades entre los proponentes, así como la transparencia en el relacionamiento con este grupo de interés. De igual forma, se fomenta un adecuado conocimiento de sus proveedores, manteniendo procesos de debida diligencia.

**Banco FIE** ha incorporado medidas y prácticas basadas en criterios éticos, sociales y ambientales a lo largo de la cadena de valor.

- Los procesos de compra incluyen a microempresas y pequeños proveedores, promoviendo la manufactura nacional y organizaciones de tipo social.
- Para la compra de papel, se exige únicamente papel de fuentes renovables con las certificaciones suficientes que garanticen un proceso de producción responsable con el medio ambiente.
- Se han identificado proveedores certificados para la correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados por el Banco.

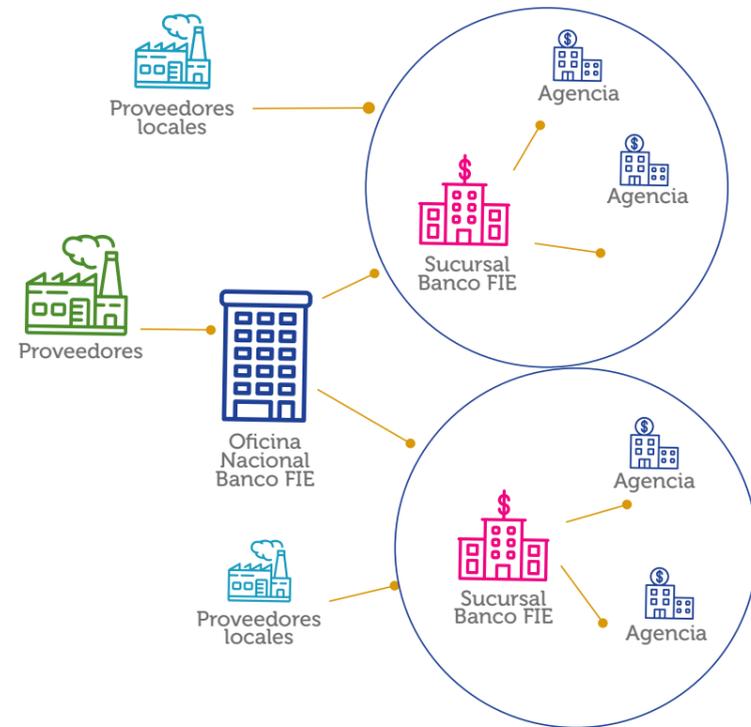


En resguardo del personal del Banco y los/as proveedores/as por la coyuntura de la pandemia por COVID-19, se aplicaron las siguientes acciones:

- Se habilitó un espacio adecuado en la recepción del Edificio, respetando el distanciamiento social, para atender a proveedores en caso de que éstos así lo requieran.
- Se establecieron medidas que permiten la presentación de propuestas a través de correo electrónico, y para los casos que requiere la presentación de sobres con documentación en físico existe un periodo de espera de 48 horas para su manipulación interna y apertura.

### Fomento a compras locales

Los componentes del marco formal vigentes establecen que las Sucursales y Agencias pueden realizar compras locales en el marco de las autonomías y lineamientos definidos, de esta forma se promueve la incorporación de proveedores locales, microempresas y organizaciones de tipo social, accediendo a oportunidades comerciales y fomentando su desarrollo.



Al momento, no se han definido los estándares sociales y ambientales esperados de nuestros proveedores, y tampoco realizamos auditorías que validen el cumplimiento de los proveedores en estas materias.

### Salud y riesgos laborales de proveedores bajo control del lugar de trabajo (GRI 403-6)

Para los procesos que involucran la contratación de personal externo (limpieza y seguridad física), sobre el que **Banco FIE** mantiene el control del lugar de trabajo, se han establecido lineamientos especiales para asegurar el cumplimiento de normas laborales y el establecimiento de condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo.

Existen 130 personas en el trabajo de seguridad física a nivel nacional y 125 personas en el trabajo de limpieza. Los proveedores de estos servicios deben cumplir los siguientes requisitos:

- Se exige que el proponente cumpla con todas las obligaciones y responsabilidades obrero-patronales, bajo el marco de la Ley General del Trabajo, que proporcione respaldos de la afiliación de sus trabajadores/as a la seguridad social y que éstos cuenten con seguro de salud.
- El proponente debe garantizar las condiciones adecuadas de salud, higiene y bienestar del personal destinado a la prestación de los servicios contratados.
- El proponente debe contar y mantener vigentes, durante todo el periodo del contrato, **pólizas de seguro de accidentes personales**.

Adicionalmente, bajo la coyuntura COVID se asumieron las siguientes medidas orientadas a precautelar la seguridad del personal externo:

- Se coordinó con los proveedores de los servicios de limpieza y seguridad la dotación de elementos de protección personal EPP y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en las oficinas. **Banco FIE** verificó el cumplimiento de este requerimiento.
- Los proveedores presentaron sus protocolos de bioseguridad en cumplimiento a lo establecido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. Por otro lado, se les hizo conocer el protocolo de limpieza establecido por el Banco para su aplicación.
- **Banco FIE** estableció lineamientos para limpieza y tratamiento de residuos, minimizando los riesgos de contagio por mala manipulación o disposición de residuos peligrosos en sus instalaciones.





# CAPÍTULO

# 13

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas

### 13.1 Comunicación de Progreso al Pacto Global



La Paz, 31 de mayo de 2021  
BANCO FIE S.A./GG/CE-079/2021

Sr. António Guterres  
SECRETARIO GENERAL  
NACIONES UNIDAS  
Nueva York, Estados Unidos de Norteamérica

Ref.: Communication On Progress 2020

Estimado Señor:

En calidad de miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar el informe de Sostenibilidad 2020 de Banco FIE S.A. en el que se incluye la Comunicación de Progreso 2020 al Pacto Global.

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

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

Esperando haber cumplido en tiempo y forma los requisitos establecidos por el Pacto Global, saludo a usted con mi mayor consideración.

Fernando López Arana  
Gerente General  
Banco FIE S.A.

c.c. Arch.  
FJAC/38

Oficina Nacional  
Avenida 6 de Agosto N° 2652  
esquina Calle Gosalvez  
Edificio Banco FIE, Zona Sopocachi  
Telf. 2173600 • Casilla: 15032  
www.bancofie.com.bo

La Paz  
Telf: 2 173601

El Alto  
Telf: 2 823930

Cobija  
Telf: 8 424019

Potosí  
Telf: 6 113600

Oruro  
Telf: 2 512390

Santa Cruz  
Telf: 3 173600

Sucre  
Telf: 6 442700

Trinidad  
Telf: 4 652578

Tarija  
Telf: 4 6123900

Cochabamba  
Telf: 4 452898

## 13.2 Banco FIE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Contribuimos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, a través de nuestro propósito esencial (**core**), de nuestras principales actividades y operaciones (**cadena de valor**) y de nuestra inversión en la comunidad (**programas**).

ODS	Plan Estratégico Institucional	Contribuimos principalmente a través de
<b>VINCULACIÓN CORE</b>		
<b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Objetivo Estratégico 2	<b>Inclusión financiera y social</b> - Priorización micro y pequeña empresa - Presencia rural - Apoyo al sector agropecuario - Empoderamiento de mujeres
<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO 	Objetivo Estratégico 2	<b>Igualdad de género</b> - Trabajadoras en posiciones de decisión - Marca Magenta - Programa Emprende Mujer
<b>VINCULACIÓN A LA CADENA DE VALOR</b>		
<b>1</b> FIN DE LA POBREZA 	- Servicios a la población rural - Financiamiento agropecuario - Programas Creando Oportunidades, Emprende Mujer	
<b>2</b> HAMBRE CERO 	- Financiamiento agropecuario - Programa Creando Oportunidades	
<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD 	- Capacitación y desarrollo del personal - Educación Financiera - Asistencia técnica	
<b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	- Gestión de talento humano / Principio Trabajo Digno - Financiamiento a la microempresa	

ODS	Plan Estratégico Institucional	Contribuimos principalmente a través de
<b>VINCULACIÓN A LA CADENA DE VALOR</b>		
<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 		- Cobertura urbana, periurbana y rural
<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE 		- Ecoeficiencia institucional
<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA 		- Agronegocios sostenibles - Programa Creando Oportunidades
<b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 		- Gestión ética - Lucha contra la corrupción
<b>VINCULACIÓN A PROGRAMAS</b>		
<b>3</b> SALUD Y BIENESTAR 		- Programa de apoyo a niños/as con cáncer Caminando por la Vida
<b>6</b> AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 		- Programa Creando Oportunidades
<b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 		- Programa de compensación de nuestra huella de carbono Identidad Madidi
<b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS 		- Programas de apoyo a la comunidad

# CAPÍTULO

# 14

# Índice de Contenido

(GRI 102-55)

El Informe de Sostenibilidad 2020 fue preparado en conformidad con la guía para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, opción Esencial. En la siguiente tabla se relacionan e identifican los contenidos, descripciones y página de localización en el documento. Al pie se describen notas aclaratorias de acuerdo con el caso.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
<b>GRI 102. CONTENIDOS GENERALES</b>						
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>						
102-1	Nombre de la organización	43		☑		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19, 22, 43, 51, 53		☑		
102-3	Ubicación de la sede	43		☑		
102-4	Ubicación de las operaciones	43		☑		
102-5	Propiedad y su forma jurídica	43		☑		
102-6	Mercados servidos	49, 114, 125		☑		
102-7	Tamaño de la organización	19, 22, 43, 53, 80, 114, 118		☑		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	106		☑		Estándares Laborales
102-9	Cadena de suministro	157		☑		
102-10	Cambios significativo en la organización y su cadena de suministro	NOTA 1		☑		
102-11	Principio o enfoques de precaución.	75, 118		☑	ODS 13	Medio Ambiente
102-12	Iniciativas externas	54		☑		
102-13	Afiliaciones y asociaciones	54, 93		☑		
<b>ESTRATEGIA</b>						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 8, 65		☑		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	6, 8, 26		☑		
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	44, 67		☑		Anticorrupción
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	67		☑		Anticorrupción

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
<b>GOBERNANZA</b>						
102-18	Estructura de gobernanza	57		☑		
102-19	Delegación de autoridad	57		☑		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, sociales y ambientales	57, 63		☑		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	33		☑		
102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	60		☑		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	60		☑		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	58, 60		☑		
102-25	Conflictos de interés	57		☑		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	60		☑		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	60		☑		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	60		☑		
102-35	Políticas de remuneración	60, 63		☑		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	60, 63		☑		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	58, 60		☑		
102-38	Ratio de compensación total anual		Se trata de información confidencial	☑		

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Se trata de información confidencial	☑		
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>						
102-40	Lista de grupos de interés	31		☑		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	107		☑		
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	31		☑		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	33, 35		☑		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	35		☑		
<b>PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	43		☑		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	39		☑		
102-47	Lista de temas materiales	40		☑		
102-48	Reexpresión de la información	11		☑		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	11		☑		
102-50	Periodo objeto del informe	11		☑		
102-51	Fecha del último informe	11		☑		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	11		☑		

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	10		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-55	Índice de contenido GRI	165		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-56	Verificación externa	179		<input checked="" type="checkbox"/>		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
<b>GRI 200. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>							
<b>GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN</b>							
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13, 28, 65		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	28, 65, 79,113		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28, 65, 79,113		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>							
Crecimiento responsable	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	80, 83		<input checked="" type="checkbox"/>		
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	75		<input checked="" type="checkbox"/>		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibe asistencia financiera del gobierno		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO</b>							
Inclusión financiera y social/Diversidad e igualdad de género	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	111		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 5, ODS 8	Estándares laborales
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	63		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Apoyo a comunidades locales / Inclusión financiera y social/ Diversidad e igualdad de género / agronegocios sostenibles	<b>GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>						
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	118, 128, 152, 153 NOTA 2		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 10, ODS 11, ODS 15, ODS 17	Derechos Humanos / Medio ambiente
Gestión de calidad	<b>GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>						
	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	157		<input checked="" type="checkbox"/>		
Gestión integral de riesgo / ética e integridad	<b>GRI 205. ANTICORRUPCIÓN</b>						
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	70		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 16	Anticorrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	70		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 16	Anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	71		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 16	Anticorrupción
No material	<b>GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL</b>						
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No procede, en el marco de la regulación local. No se presentaron reclamaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		Anticorrupción

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
<b>GRI 300. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN AMBIENTAL</b>							
<b>GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN</b>							
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	65, 147		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65, 147		<input checked="" type="checkbox"/>		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ecoeficiencia institucional	<b>GRI 301. MATERIALES</b>						
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	150		☑	ODS 12	Medio ambiente
	301-2	Insumos reciclados	150		☑	ODS 12	Medio ambiente
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	<b>GRI 302. ENERGÍA</b>						
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
	302-3	Intensidad energética	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	<b>GRI 303. AGUA</b>						
	303-1	Extracción de agua por fuente		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
Inversión social en medio ambiente	<b>GRI 304. BIODIVERSIDAD</b>						
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	153		☑	ODS 15	
Ecoeficiencia institucional	<b>GRI 305. EMISIONES</b>						
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	148		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ecoeficiencia institucional	<b>GRI 306. AFLUENTES Y RESIDUOS</b>						
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	150		☑	ODS 12	Medio ambiente
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	
Ecoeficiencia institucional	<b>GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b>						
	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			☑	ODS 12	Medio ambiente
No material	<b>GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>						
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		
Atracción y retención de talento / Identidad y cultura	<b>GRI 400. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN SOCIAL</b>						
	<b>GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN</b>						
Atracción y retención de talento / Identidad y cultura	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	13, 28		☑		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	13, 65, 99, 113, 127		☑		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	13, 65, 99, 113, 127		☑		
Atracción y retención de talento / Identidad y cultura	<b>GRI 401. EMPLEO</b>						
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	107, NOTA 3		☑	ODS 8, ODS 10	Estándares Laborales
401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	18, 106		☑	ODS 8	Estándares Laborales	

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
No material	<b>GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA</b>						
	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			<input checked="" type="checkbox"/>		
Identidad y cultura / Gestión de la pandemia COVID-19	<b>GRI 403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>						
	403-1	Representación de los tabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	13, 107, 109		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares Laborales
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	14, 15, 109		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares Laborales
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	14, 18		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS8. Trabajo digno	Estándares Laborales
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	15, 18, 109		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares Laborales
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	15, 18, 107, 109		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares Laborales
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	15, 18, 159		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares Laborales
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	18, 19, 22		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares Laborales
	Desarrollo de talentos	<b>GRI 404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>					
404-1		Media de horas de formación por empleado al año	107		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8, ODS 4	Estándares Laborales
404-2		Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	107		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8, ODS 4	Estándares Laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Desarrollo de talentos	<b>GRI 404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>						
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	109		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8, ODS 4	Estándares Laborales
Diversidad e igualdad de género	<b>GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>						
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60, 63, 87, 95, 103 NOTA 4		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 5, ODS 8	Estándares Laborales
Ética e integridad	405-2	Ratio del salario base y de la remuneracion de mujeres frente a hombres	95		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 5, ODS 8	Estándares Laborales
	<b>GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN</b>						
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	74		<input checked="" type="checkbox"/>		Derechos humanos	
No material	<b>GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>						
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			<input checked="" type="checkbox"/>		
Ética e integridad	<b>GRI 408. TRABAJO INFANTIL</b>						
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	73	Información no disponible. Se requiere sistematizar y formalizar prácticas.	<input checked="" type="checkbox"/>		Derechos Humanos
Ética e integridad	<b>GRI 409. TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO</b>						
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	73	Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	<input checked="" type="checkbox"/>		Derechos Humanos
Ética e integridad	<b>GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>						
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	73		<input checked="" type="checkbox"/>		Derechos humanos
No material	<b>GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS</b>						
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No se presentaron violaciones a los derechos humanos. No procede por el giro de negocio	<input checked="" type="checkbox"/>		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ética e integridad	<b>GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS</b>						
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		Derechos humanos
Inversión en la comunidad / Inclusión, diversidad y género / inversión social en medio ambiente	<b>GRI 413. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD</b>						
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	128, 130, 153		☑	ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 10, ODS 11, ODS 15, ODS 17	Derechos Humanos / Medio ambiente
No material	<b>GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>						
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		
No material	<b>GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA</b>						
	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos			☑		
Gestión de calidad / Gestión de la pandemia	<b>GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>						
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	14,19, 124		☑		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	14,19, 124		☑		
Gestión de calidad	<b>GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO</b>						
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	124		☑	ODS12	
Gestión de calidad	<b>GRI 418. PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>						
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	124		☑		
Gestión integral de riesgos	<b>GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO</b>						
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	NOTA 5		☑		

**NOTA 1**

No se han presentado cambios significativos en la organización de Banco FIE ni en su cadena de suministro.

**NOTA 2**

**DETALLE DE APORTES A LA COMUNIDAD 2020**

N	PROGRAMA	ARTICULADOR	BENEFICIARIOS	MONTO en USD	COBERTURA
<b>Filantropía</b>				<b>36,295.08</b>	
1	Caminando por la Vida	Fundación San Luis	Niños/as con cáncer del Hospital del Niño	22,711.37	La Paz
2	Caminando por la Vida	Fundación CRE / Fundación AFANIC	Niños/as con cáncer del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano	7,288.63	Santa Cruz
3	Aportes menores: Alimentación para ancianos en tiempos de pandemia	Fundación Comedor San Calixto	Personas de la tercera edad de las ciudades de La Paz y El Alto, en situación vulnerable	1,530.61	La Paz/ El Alto
4	Aportes menores: Insumos de Bioseguridad para responder a la Emergencia Sanitaria	Centro San Juan de Dios	Pacientes y personal de salud y administrativo del Centro de Salud	1,530.61	La Paz
5	Aportes menores: Alimentación y Hospedaje para familias Hospital Bracamonte de Potosí	Fundación Jesuitas de Bolivia	Población en situación de vulnerabilidad que debe ser atendida o acompaña a pacientes del Hospital Bracamonte	1,603.50	Potosí
6	Aportes menores: Apoyo Alimentario para Mujeres de (UPCs) en Tejido y Costura de Huanuni y Poopó de Oruro	Fundación Jesuitas de Bolivia	Mujeres artesanas que atraviesan una situación de vulnerabilidad por la pandemia	1,630.36	Oruro
<b>Inversión Social</b>				<b>132,906.67</b>	
7	Desarrollo productivo apícola en la TCO Alto Parapetí	FUNDACIÓN DE LA CORDILLERA - SNV - TEPBO	Mujeres y jóvenes de 3 comunidades en alta vulnerabilidad	15,424.20	Santa Cruz
8	Emprendedores para la conservación de bosques y áreas protegidas - IDENTIDAD MADIDI	WCS - Wildlife Conservation Society	Familias de productores indígenas que cultivan café y cacao y elaboran aceites esenciales bajo sistemas agroforestales	19,680.31	La Paz/ Selva amazónica
9	Fortalecimiento de las capacidades de productoras urbanas para mejorar sus ingresos y garantizar la provisión de hortalizas ecológicas a la ciudad de Sucre en tiempos de pandemia	SUMAJPUNCHAY	Mujeres pertenecientes a comunidades rurales del municipio de Sucre que se dedican a la producción agrícola y proveen alimentos a centros urbanos cercanos a sus comunidades	38,691.08	Chuquisaca
10	Los jóvenes Yuqui hacen frente a los efectos del COVID-19	CEJIS - Centro de Estudios Jurídicos de Investigación Social	Jóvenes pertenecientes a la población indígena YUQUI	5,000.00	Cochabamba
11	Implementación de Tecnología Climáticamente Inteligente (TCI)	FUNDACIÓN DE LA CORDILLERA	Clientes y potenciales clientes de Banco FIE del sector agropecuario	16,751.02	Santa Cruz
12	Café y cacao un camino de alianzas hacia la sostenibilidad	WCS - Wildlife Conservation Society	Familias de productores indígenas que cultivan café y cacao y elaboran aceites esenciales bajo sistemas agroforestales	22,000.00	La Paz/Selva amazónica
13	Curso experto en transformación digital para emprendedores/as - clientes de Banco FIE	FUNDACIÓN UNIFRANZ	Clientes de Banco FIE en proceso de reactivación post-cuarentena	15,360.06	Nacional
<b>Total aportes en donación</b>				<b>169,202</b>	
1	Educación Financiera	Banco FIE	Población y clientela en el entorno de nuestras agencias	50,663	Nacional
2	Otros aportes menores por la situación de pandemia	Banco FIE	Población vulnerable en el área de influencia	13,792	Nacional
<b>TOTAL APORTES A LA COMUNIDAD BANCO FIE</b>				<b>233,657</b>	

**NOTA 3**

**PERSONAL CONTRATADO EN LA GESTIÓN 2020 POR GRUPO ETAREO, GÉNERO Y DEPARTAMENTO**

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
	BENI	0	0	2	0	0	2	0	
CHUQUISACA	0	0	1	1	3	8	1	1	15
COCHABAMBA	0	0	3	2	19	12	3	3	42
LA PAZ	0	0	6	19	69	68	20	10	192
ORURO	0	0	0	2	3	0	1	0	6
PANDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POTOSI	0	0	0	3	3	5	5	0	16
SANTA CRUZ	0	0	0	1	13	13	3	0	30
TARIJA	0	0	1	0	2	2	3	2	10
<b>Total general</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>112</b>	<b>110</b>	<b>36</b>	<b>17</b>	<b>316</b>

**NOTA 4**

**COMPOSICIÓN: Cargos estratégicos, tácticos y de supervisión**

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
	Oficina Nacional	0	0	1	0	5	1	0	
Regional La Paz-Pando	0	0	7	9	7	2	0	0	25
Regional Santa Cruz	0	0	21	12	17	10	1	0	61
Regional Tarija	2	3	78	76	56	40	0	1	256
Regional El Alto	0	0	5	4	6	3	0	0	18
Regional Oruro	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Regional Cochabamba	1	1	11	11	3	5	0	0	32
Regional Potosí	0	2	26	24	17	10	1	0	80
Regional Chuquisaca	0	0	7	12	9	7	0	0	35
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>156</b>	<b>149</b>	<b>121</b>	<b>79</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>517</b>

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

**COMPOSICIÓN: Cargos de nivel de ejecución operativo**

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
	Oficina Nacional	0	0	7	5	16	9	6	
Regional La Paz-Pando	0	0	13	12	31	52	3	1	112
Regional Santa Cruz	0	2	37	37	130	100	26	7	339
Regional Tarija	1	13	150	185	516	382	47	17	1311
Regional El Alto	0	1	8	11	39	19	3	2	83
Regional Oruro	0	0	1	3	4	6	5	1	20
Regional Cochabamba	1	0	29	20	46	44	8	4	152
Regional Potosí	2	2	60	54	162	126	41	25	472
Regional Chuquisaca	0	2	29	18	80	32	9	8	178
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>334</b>	<b>345</b>	<b>1024</b>	<b>770</b>	<b>148</b>	<b>71</b>	<b>2716</b>

Generación Z o Centenial entre 1994 - 2010

Generación Y o millenials trabajadores/as nacidos/as entre 1982 – 1993

Generación X trabajadores/as nacidos/as entre 1961 – 1981

Baby Boomers trabajadores/as nacidos/as entre 1943 – 1960

**NOTA 5**

	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	EXPRESADO EN	VALOR
<b>Cumplimiento normativo</b>	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa.	Total de sanciones monetarias y monto (*)	N° y monto	N° 18 Bs.182,042.61
		Total de sanciones no monetarias (**)	N°	1

(\*) Incluye multas de ASFI, SIN, AJ, Gobiernos Municipales, Ministerio de Trabajo, BBV, CSBP y AFP's.

(\*\*) Corresponde al número de amonestaciones escritas de ASFI (6) y BBV (1).

**CAPÍTULO**

**15**

# Informe de verificación independiente

(GRI 102-56)





## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

### A la Dirección de Banco FIE S.A.

#### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la verificación del contenido del Informe de Sostenibilidad 2020 de Banco Fie S.A elaborado de acuerdo a:

- Requerimientos del Estándar de Global Reporting Initiative (GRI), versión Nueva Estructura y en conformidad esencial, declarada en el contenido GRI 102-54 página 5.
- Requerimientos de información de la Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad y sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre) de acuerdo a lo mencionado para cada contenido en Tabla de equivalencias con los requisitos de información exigidos por la Ley 11/2018 (España).

La preparación del Informe de Sostenibilidad, así como el contenido del mismo es responsabilidad de la Gerencia Nacional de RSE y Desempeño quienes definen, adaptan y mantienen los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en un proceso de aseguramiento con respectivos procedimientos de revisión.

#### Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ISAE 3000 (Standard for assurance over non-financial information) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Boards (IAASB), con un alcance de aseguramiento limitado y
- Guía de actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (Guía de Actuación 47), emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España ( ICJCE).

#### Procedimientos

- Reuniones (Entrevistas) con el personal clave de Banco FIE S.A para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Estado de Información No Financiera del ejercicio 2020 (en adelante EINF) en función del análisis de materialidad y consideraciones tenidas en cuenta por el contexto COVID -19, realizado por Banco FIE S.A y descrito en el apartado del contenido GRI 102-46 páginas 24 a 27 "Definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema" y otros relevantes de GRI 102 Prácticas para la elaboración de informes.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.



- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación, mediante pruebas y en base a la selección de una muestra de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 (contenidos GRI 102-2 páginas 11, 12, 27, 32, 35 y GRI 102-7 páginas 10, 12, 27, 35, 57, 86), su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

El Alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al trabajo de seguridad razonable, por tanto es la seguridad proporcionada también inferior. El presente informe no puede entenderse como un informe de auditoría.

#### Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Colegio de Auditores de Bolivia (CAUB) y del Código de Ética emitido por el Consejo de Normas Internacionales para Profesionales de la Contabilidad (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 NICC 1 (Normas de Control de Calidad para el proceso/ procedimientos de verificación) y mantiene, un Sistema Global de Control de Calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

#### Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, concluimos que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2020 no haya sido preparado en todos sus aspectos significativos siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada Índice de contenidos GRI 102-55 y de acuerdo a contenidos requeridos por la Ley 11/2018.

Este informe es complementado por un informe de revisión detallada. Ambos han sido exclusivamente preparados en interés de la Dirección de Banco FIE S.A., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ICR Systems & Management SRL

Joana Carla Peña y Lillo P. (Socia)  
Matrícula Profesional: CAULP 8455  
CAUB 23260

La Paz, 09 de Junio 2021





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



bancofiebo



fie-RSE



rsedefie