



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2018



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2018







1 Nuestra práctica de reporte hacia los grupos de interés

Proceso de elaboración de informe de sostenibilidad GRI
Escuchando a nuestros grupos de interés

Pag. 15

2 Así somos. Perfil de Banco FIE

Nuestra filosofía
Organización y estructura
Mercados servidos
Iniciativas externas y adhesiones

Pag. 23

3 Así hacemos. Nuestro enfoque de trabajo

Gobierno Corporativo
Medición del cumplimiento de la Misión y la Visión
Gestión Ética
Gestión de RSE
Gestión Integral de Riesgo

Pag. 37

4 Desempeño Económico

Enfoque de gestión
Principales resultados
Estado de demostración de la distribución de los ingresos por Grupo de Interés

Pag. 57

5 Desempeño Social: Nuestro equipo de trabajo

Enfoque de Gestión
Somos la Comunidad FIE
Gestionando nuestro talento

Pag. 63

Desarrollando nuestros talentos

Remuneración, compensaciones y programa de beneficios

6 Desempeño social: Nuestra Clientela

Pag. 75

Enfoque de gestión
Inclusión financiera: Nuestra razón de ser
Lo que nos diferencia: Financiamiento Agropecuario
Ahorro para promover la inclusión financiera
Servicio y protección al cliente
Productos con impacto social y ambiental
Medición de pobreza de la clientela

7 Desempeño social: Nuestra comunidad

Pag. 89

Enfoque de Gestión
Somos parte activa de la comunidad
Programas con la comunidad

8 Desempeño ambiental

Pag. 103

Enfoque de gestión
Ecoeficiencia institucional
Acciones de compensación de la huella de carbono
Agronegocios sostenibles

9 Proveedores

Pag. 111

10 Reportes al pacto Global y GRI

Pag. 115



Carta de la Presidenta del Directorio

Si cumplimos con nuestra misión y contribuimos al desarrollo de las personas y las empresas, no solo crecemos como negocio, sino ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el progreso social van de la mano.

A nuestros grupos de interés:
GRI 102-14.15

Compartimos con ustedes nuestro Informe de Sostenibilidad 2018. En este documento reflejamos nuestro desempeño económico, social y ambiental, con la orientación clara hacia el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto Global de las Naciones Unidas. Asumimos los desafíos globales con convicción y compromiso, porque no podemos quedar al margen ni ser indiferentes con lo que sucede en nuestro entorno.

La transparencia en nuestro desempeño institucional es una prioridad, por lo que, a partir de la aplicación del Estándar del Global Reporting Initiative (GRI) y las verificaciones de nivel alto y riguroso de nuestros informes de sostenibilidad, hemos potenciado nuestra credibilidad y fortalecido los componentes de gestión, asegurando fiabilidad de la información divulgada y siendo la primera entidad financiera en cumplimiento del estándar en Bolivia.

Desde sus inicios, FIE ha definido su accionar basado en la inclusión social y financiera, en respuesta a la situación de pobreza y desigualdad que se mantienen como signos invariables de nuestro continente a pesar de los avances generados en los últimos tiempos. No hemos desviado el camino elegido, por el contrario, se ha fortalecido año tras año, buscando generar impactos positivos en la calidad de vida de bolivianos y bolivianas, cuya energía y esfuerzo son un aporte permanente para el progreso de nuestro país.

En la gestión, destacamos el fortalecimiento de nuestra postura institucional de género con lo que buscamos inspirar y comprometer a las nuevas generaciones hacia un enfoque de igualdad y equidad de género en el liderazgo y gestión institucionales. Nuestra trayectoria en este campo nos ubica como un referente de empresa inclusiva en Bolivia, cuyo liderazgo está marcado por la presencia de mujeres y hombres con un rol activo en la apertura de espacios de desarrollo y empoderamiento de las mujeres. Hoy Banco FIE da trabajo a 1,816 mujeres, representando el 55% de nuestro personal, resaltando que las mujeres ocupan el 52% de los puestos de decisión y supervisión y el 86% del Directorio. En esta misma línea, lideramos la Mesa de Trabajo de Género del Pacto Global Bolivia, desde donde buscamos coadyuvar en el desarrollo de un empresariado involucrado en la construc-

ción de sociedades sin violencia, sin miedo y basadas en el respeto a los derechos humanos.

De igual forma, seguimos avanzando en la consolidación de los agonegocios sostenibles de la mano de nuestro aliado Rabobank, referente internacional en financiamiento agropecuario, consolidando un apoyo responsable al sector y promoviendo su sostenibilidad. Somos la segunda entidad con la mayor cartera en crédito agropecuario en Bolivia, misma que representa un 17% de nuestra cartera total, y mantenemos una adecuada distribución de la misma, alcanzando eficientemente a los micro productores con un impacto importante en la seguridad alimentaria. Consolidamos el Programa social "Caminando por la Vida", en favor de los niños y niñas con cáncer, como nuestro aporte solidario a la comunidad en respuesta a sus necesidades y expectativas. El programa logró cubrir más del 80% de la medicación requerida, alcanzando en ocho años un nivel de sobrevivencia superior al 40%. Además, alineados al ODS 17 se logró consolidar una red de apoyo de más de 57 instituciones, empresas y grupos voluntarios, como un factor clave para alcanzar estos resultados.

Si cumplimos con nuestra misión y contribuimos al desarrollo de las personas y las empresas, no solo crecemos como negocio, sino ayudamos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales. El progreso económico y el progreso social van de la mano. El valor que creamos como empresa responsable debe traducirse en beneficios para nuestros grupos de interés y en impactos conscientes y medidos sobre el medio ambiente.

Ximena Behoteguy

PRESIDENTA DEL DIRECTORIO



Carta del Gerente General

Nuestro compromiso como Banco FIE es seguir brindando acceso y oportunidades de crecimiento a miles de bolivianas y bolivianos en el vasto territorio nacional, asumiendo los desafíos que implica hacer empresa desde una postura ética, compatible con las urgentes necesidades de nuestro mundo.

A nuestros grupos de interés:

El hacer banca sostenible nos lleva por el camino de asumir los desafíos que se plantean en el entorno, tanto a nivel local como global, encarando transformaciones al interior de la organización que nos permitan ser un actor relevante en un escenario en el que actuar con responsabilidad ya no es una opción sino una obligación moral ineludible para las empresas.

Los resultados obtenidos por Banco FIE evidencian un importante avance en el propósito de consolidar una banca múltiple que mantiene el enfoque en la inclusión financiera y social, a través de una oferta integral de servicios para los diferentes segmentos y necesidades de la población. Este enfoque de integralidad se lleva adelante a través de un proceso de renovación tecnológica que se apuntaló en la gestión 2017 con la implementación del nuevo core bancario y la renovación de la identidad y cultura organizacionales; procesos de largo aliento que van sumando hitos importantes en nuestra trayectoria.

En 2018 se enfocaron los esfuerzos en la transformación digital de nuestros servicios, relanzando la banca digital, mejorando las plataformas remotas de atención y, por supuesto, innovando en nuestras propuestas para promover la inclusión tecnológica. Hoy, desde zonas rurales, periurbanas y urbanas, nuestra clientela está aprendiendo a utilizar herramientas de banca a distancia a través de simuladores, como un servicio más de nuestra plataforma de atención.

Otro hito importante fue la mejora de ratios de eficiencia y productividad, impactando positivamente en el desempeño de la organización y la gestión

de cliente. Esto nos permite materializar como un eje estratégico el lograr la mejor experiencia para nuestra clientela, impulsando la calidad en respuesta a los nuevos desafíos de un mercado cada vez más joven, digital y flexible.

Nuestro propósito esencial continúa guiando nuestros pasos, entre los que destacamos un crecimiento importante de nuestra cartera productiva y agropecuaria en 2018: 19.5% y 27.8% respectivamente; siendo ésta la evidencia más clara de un trabajo enfocado en la inclusión financiera, en la seguridad alimentaria, aportando al desarrollo sostenible en nuestro país.

Contemplamos el futuro con optimismo y responsabilidad. Nuestro compromiso como Banco FIE es seguir brindando acceso y oportunidades de crecimiento a miles de bolivianas y bolivianos en el vasto territorio nacional, asumiendo los desafíos que implica hacer empresa desde una postura ética, compatible con las urgentes necesidades de nuestro mundo.

Atentamente,

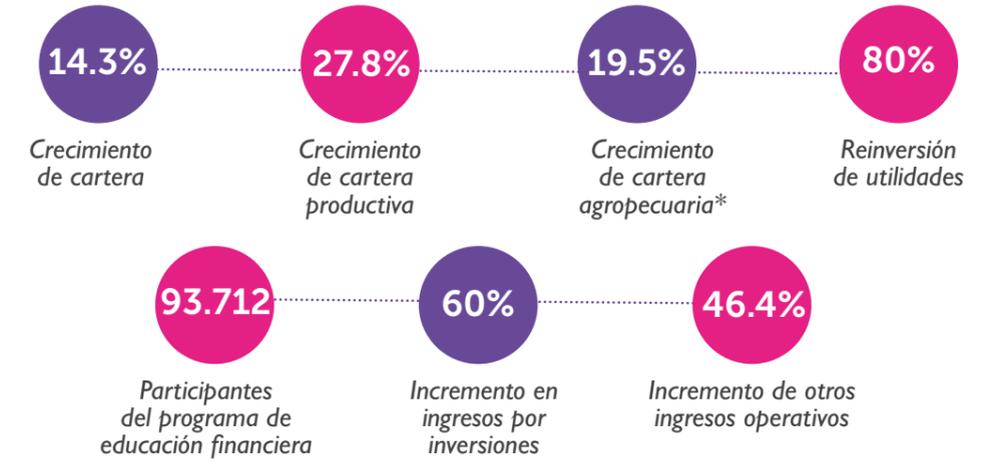

Fernando López Arana
GERENTE GENERAL



CONTRUYENDO UNA BANCA
**RESPONSABLE
Y SOSTENIBLE**

Avanzamos en nuestro propósito de consolidar una banca responsable que contribuya al desarrollo sostenible de nuestro país. Así lo muestran nuestros principales logros en la gestión.

LOGROS DE LA GESTIÓN



* Somos el 2do banco en financiamiento agropecuario en Bolivia (FUENTE: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI)

- Consolidación de la nueva plataforma tecnológica de Core Bancario, que perfila a la organización hacia un enfoque de innovación.
- El mayor crecimiento del sistema en cartera agropecuaria, consolidando el enfoque en agronegocios sostenibles y contribuyendo a la seguridad alimentaria del país*.
- Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible ODS 2018 del Pacto Global de Naciones Unidas – Red Bolivia, ONU Bolivia y la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia por el programa "Creando oportunidades".
- Certificación en Protección al Cliente de SMART Campaign, la iniciativa mundial que promueve un estándar de siete principios para la industria de las microfinanzas enfocada en el desarrollo y bienestar de la clientela.
- Calificación de Desempeño RI-AESA RAting 2018 demuestra un muy alto compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

* Fuente: Autoridad de supervisión del Sistema Financiero ASFI.



Antes de leer este Informe

DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI

(GRI 102-48 | 54)

El Informe de Sostenibilidad 2018 de **Banco FIE** ha sido 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.

Para el Informe de Sostenibilidad 2018 se define una línea base con aproximación hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados y vinculados con la estrategia social de Banco FIE. En cuanto a la normativa local vigente, el presente se considera como un documento anexo a los informes requeridos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El cumplimiento a los criterios y requerimientos obligatorios con la Nueva Estructura GRI, están documentados con la aplicación de la Práctica Banco FIE de Gestión de las Relaciones con los Grupos de Interés que integra las siguientes herramientas metodológicas

- Práctica de comunicación con diálogo y priorización de GI
 - Identificación de GI
 - Mapeo de grupos de interés y determinación de mecanismos de diálogo
 - Priorización de GI

- Práctica de elaboración de reporte (bajo estándares GRI)
 - Materialidad e integración de principios de contenido y principios de calidad

La Identificación del contexto de sostenibilidad y su vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados está documentada con una aproximación a la herramienta metodológica SDG Compass.

Para dar cumplimiento a requerimientos específicos de verificación para CONFIE SL en su calidad de Accionista, integra el Informe de Sostenibilidad 2018 un Informe de Aseguramiento de responsabilidad limitada.

Para el contenido GRI 102-56 (Verificación Externa) se ha optado por una verificación y aseguramiento de nivel "Alto y Riguroso", que dentro del proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI, revisa y evalúa el cumplimiento y conformidad a criterios y requerimientos obligatorios GRI dentro de un alcance específico, referido a:

- GRI 103-2 comprendido como el enfoque de gestión, sus componentes de gestión y vinculación a temas materiales
- GRI 103-3, comprendido como la evaluación del enfoque de gestión
- Principios de Calidad GRI 101 Fundamentos, referidos al equilibrio, claridad, comparabilidad, puntualidad, precisión y fiabilidad

Tanto el Informe de aseguramiento de responsabilidad limitada como el Informe para contenido GRI 102-56, están a cargo de ICR Systems & Management SRL (Data Partner GRI Bolivia).

Los informes de sostenibilidad se emiten con una periodicidad anual y el último emitido fue el Informe de Sostenibilidad 2017. El presente informe reporta resultados de la gestión desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre 2018 y contiene la siguiente re expresión de información:

- Hasta 2017 la información de crédito agropecuario se expresaba por sector, en línea con el Plan Estratégico Institucional. A partir de 2018, se reporta la cartera agropecuaria por destino.

Las cifras expresadas en dólares americanos han sido convertidas de la moneda de circulación nacional a razón de 6.86 bolivianos por cada dólar. Para cualquier consulta sobre el contenido de este informe, puede comunicarse a: contacto.rse@bancofie.com.bo

El Informe de Sostenibilidad 2018 de **Banco FIE** ha sido elaborado dando cumplimiento a todos los criterios y requerimientos obligatorios en conformidad con la opción esencial de la Nueva Estructura de Estándares GRI



1

Nuestra práctica de reporte hacia los grupos de interés

Nuestra práctica de reportes hacia 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 de Banco FIE.

1.1 Proceso de elaboración de informe de sostenibilidad GRI

(GRI 101 Fundamentos y Principios de contenido y calidad)
(GRI 102-46)

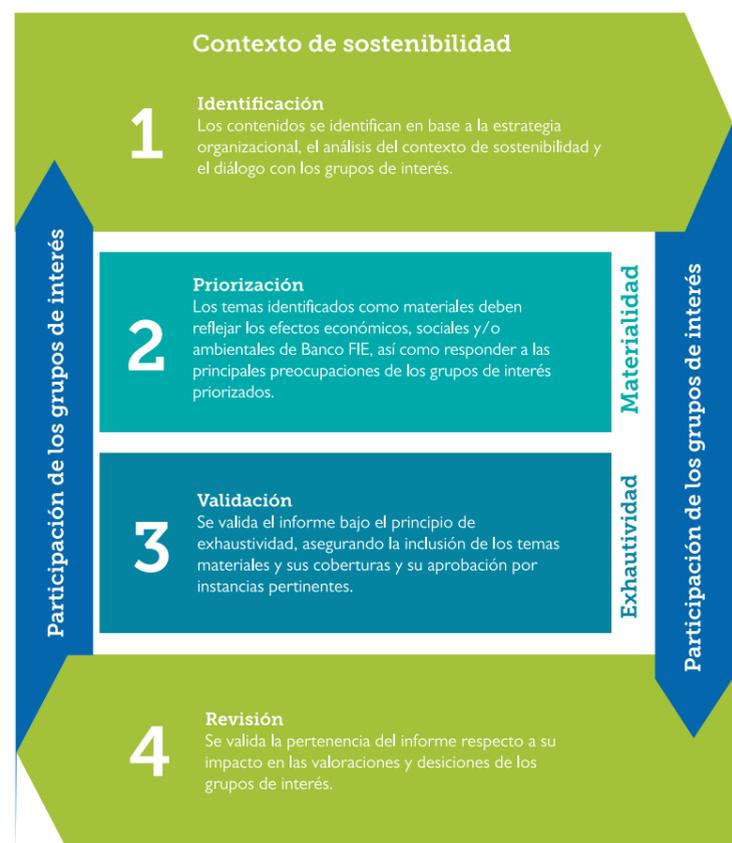
El proceso de definición de los contenidos materiales es liderado por la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, desarrollado por las gerencias de área (grupo de expertos), revisado por la Gerencia General y aprobado en Directorio.

Este proceso se sustenta en los resultados de la práctica de relacionamiento con los grupos de interés que parte de la definición y conocimiento de los grupos de interés, la definición de las áreas que gestionan las relaciones con cada uno de ellos, la implementación de mecanismos de diálogo y participación y la priorización de sus demandas y preocupaciones.

Para definir los contenidos del reporte se llevó adelante el proceso de materialidad siguiendo cuatro etapas: identificar, priorizar, validar y revisar los contenidos de reporte de los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés priorizados.

En el proceso de elaboración de este reporte se han considerado las pruebas requeridas en base al estándar GRI y asegura 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.

PROCESO MATERIALIDAD BANCO FIE



1.2 Escuchando a nuestros intereses

(GRI 102-40, 42)

Los grupos de interés de Banco FIE están identificados en el Código de Gobierno Corporativo, y se definen en base a las relaciones de confianza, 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.

Banco FIE mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés para conocer aquellos temas que les preocupan. En el marco de su desempeño y responsabilidad social, la entidad ha priorizado el fortalecimiento de su sistema de gestión de RSE, buscando su integración

GRUPO DE INTERÉS	REPRESENTANTE ORGANIZACIONAL
Accionistas	Presidencia Gerencia General
Directorio	Presidencia Gerencia General
Alta Gerencia	Presidencia Gerencia General Gerencia Nacional de Talento Humano
Trabajadores	Gerencia Nacional de Talento Humano
Consumidores Financieros	Gerencia de División Negocio Gerencia Nacional de Operaciones
Comunidad	Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social Gerencia de División Negocio
Proveedores	Gerencia Nacional de Finanzas
Entidades Regulatoras	Presidencia Gerencia General Alta Gerencia
Competencia	Gerencia de División Negocio Gerencia Nacional de Marketing Estratégico
Financiadore	Gerencia Nacional de Finanzas

tangible y transversal a toda la organización.

La gestión de las relaciones con los grupos de interés se orienta a:

- Generar valor con los grupos de interés (ámbito 5 de la Misión: Impacto)
- 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 en el relacionamiento con los grupos de interés:

- Comunicación con diálogo y priorización de grupos de interés
- Proceso de elaboración de reporte (bajo estándar GRI)

GRUPOS DE INTERÉS CONTEXTUALIZADOS

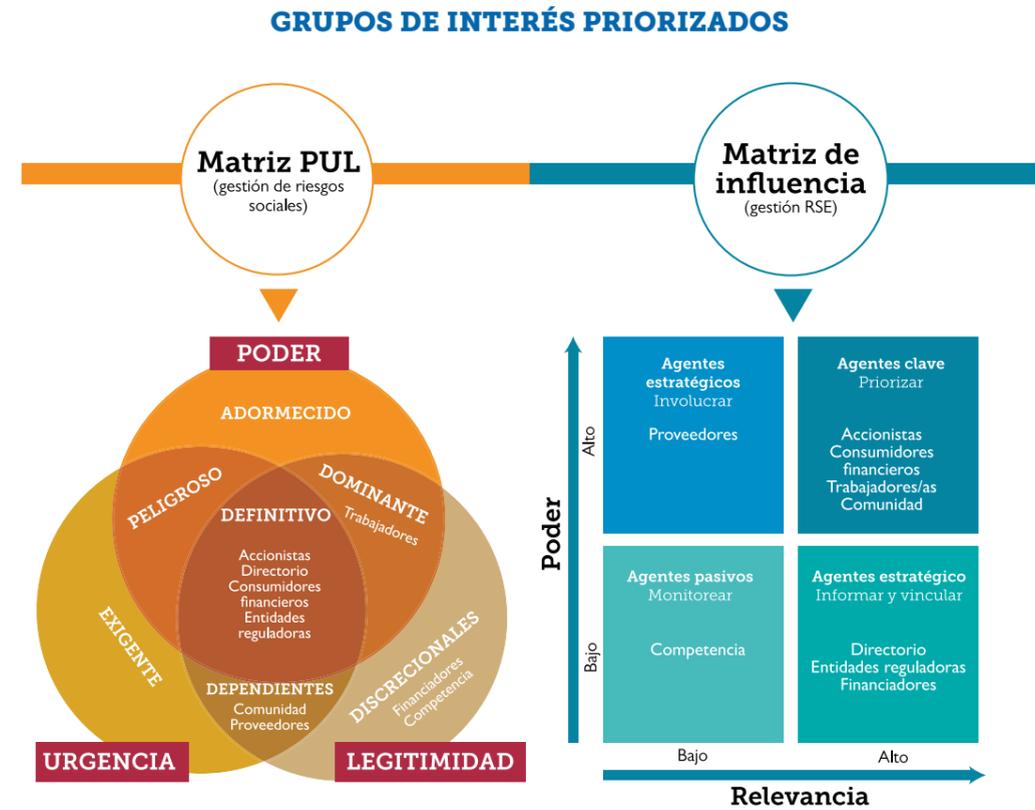


1.2.1 Comunicación con diálogo

(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 la misma. Los mecanismos de diálogo son administrados por las áreas gestoras, estableciendo con precisión sus responsables y la frecuencia en su aplicación.

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



Nota: El grupo de interés Trabajadores incluye a la alta Gerencia a efectos de la priorización en ambas metodologías

1.2.2 Lo que es importante para nuestros grupos de interés

(GRI 102-44, 47, 49) (GRI 103-1)

La matriz de materialidad resume los temas más relevantes para Banco FIE identificados a través del proceso de elaboración de reporte y presentados en este informe. Se identificaron 44 temas y se definieron como materiales 19, los cuales son plasmados en la matriz, evidenciando el compromiso con la transparencia hacia todos los públicos de **Banco FIE**.

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. 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.



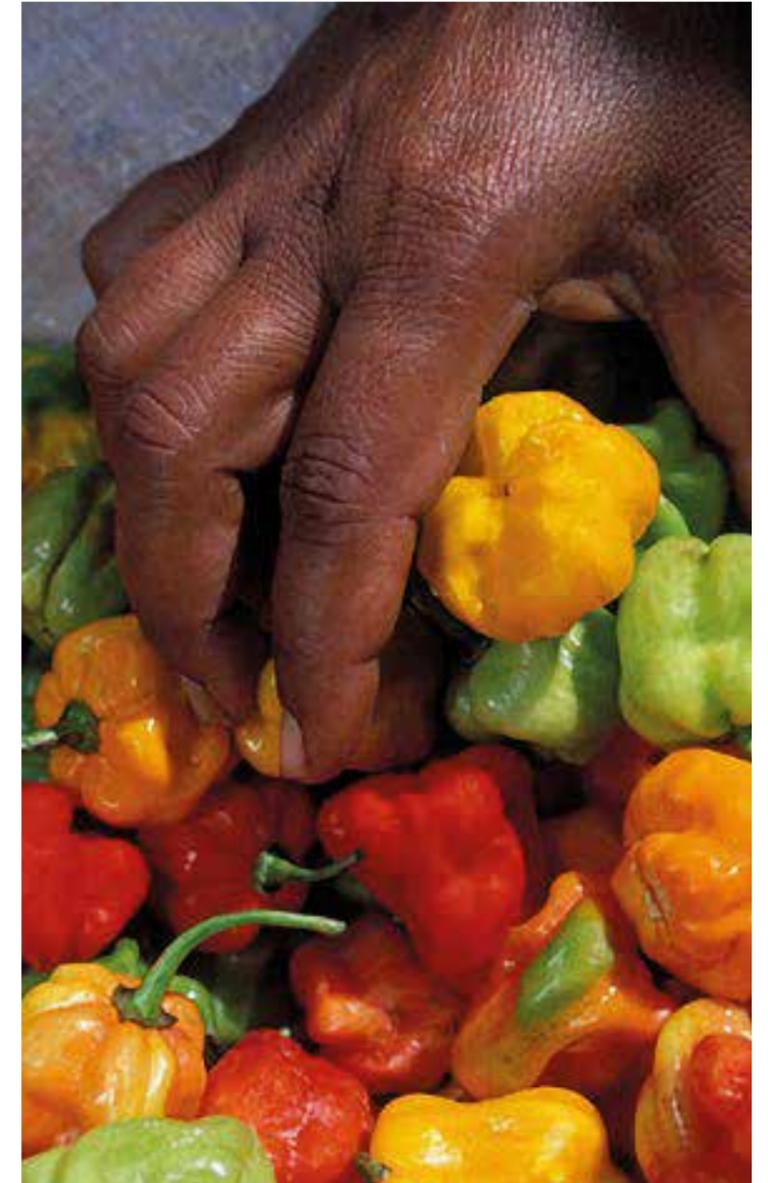
Evidenciando el compromiso con la transparencia hacia todos los públicos de Banco FIE, se ha establecido la cobertura para cada tema con vinculación a los ODS priorizados y los impactos positivos y potencialmente negativos que pueden producirse en áreas de nuestra cadena de valor, en cumplimiento del 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

		REF	TEMA MATERIAL	CONTENIDO GRI	EJES ESTRATÉGICOS RSE	ODS VINCULADOS		
GRUPO DE INTERÉS PRIORIZADO - ACCIONISTAS	DIMENSIÓN ECONÓMICA Y GOBERNANZA	01	Estrategia banca múltiple / renovación tecnológica	ESTRATEGIA GRI 102-14, 15	Crecimiento sostenible / la mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo			
		02	Crecimiento responsable	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3; GRI 201	Crecimiento sostenible			
		03	Eficiencia institucional	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3	Crecimiento sostenible			
		04	Rentabilidad razonable	ESTRATEGIA GRI 102-14, 15 ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3	Crecimiento sostenible			
		05	Gestión integral de riesgos	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 PERFIL DE GESTIÓN GRI 102-11 GRI 419, 205	Crecimiento sostenible			
		06	Ética organizacional	ÉTICA E INTEGRIDAD GRI 102-16,17 ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 205, 206, 406, 410, 412	Crecimiento sostenible			
		07	Gestión de calidad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 204	Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo			
	DIMENSIÓN SOCIAL	GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS	TRABAJADORES	01	Inclusión, diversidad e igualdad de género	GRI 405, 202	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inclusión financiera y social	
				02	Atracción y retención de talento	GRI 401	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	
				03	Cultura y liderazgo - Comunidad FIE	GRI 401, 403	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	
				04	Gestión del desempeño y desarrollo de talentos	GRI 404	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	
			CONSUMIDORES FINANCIEROS	01	Inclusión financiera y social	GRI 102-6, 203	Inclusión financiera y social	
				02	Servicio y protección al cliente	ENFOQUE DE GESTIÓN 103-1,2,3 GRI 416, 417, 418	La mejor experiencia de cliente	
				03	Productos y servicios con enfoque social y ambiental	GRI 102-6	Inclusión financiera y social / Valor compartido	
				04	Alcance de pobreza	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 102-6	Inclusión financiera y social	
		COMUNIDAD	01	Inclusión financiera y social	GRI 413	Inclusión financiera y social		
			02	Valor compartido con la comunidad	GRI 413, 203	Inversión social con impacto / Inclusión financiera y social		
		DIMENSIÓN AMBIENTAL	01	Agronegocios sostenibles	GRI 102-6, 203	Crecimiento responsable / Inclusión financiera y social		
			02	Compensación de emisiones e inversión social en medio ambiente	GRI 413	Inversión social con impacto		
			03	Ecoeficiencia institucional	GRI 301, 302, 303, 305, 306, 307	Valor compartido con los grupos de interés		

IMPACTOS ODS VINCULADOS EN LA CADENA DE VALOR	COBERTURA
	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE, TODO EL PERSONAL
POSITIVO	TODO EL PERSONAL
POSITIVO	TODO EL PERSONAL, PERSONAL EN CARGOS DE DECISIÓN
POSITIVO	TODO EL PERSONAL
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO Y NEGATIVO	TODA LA CUENTELA, CLIENTES DE MICROFINANZAS
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO	CLIENTES DE MICROFINANZAS
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO Y NEGATIVO	RURAL AGENCIAS ESPECIALIZADAS
POSITIVO	RURAL - IDENTIDAD MADIDI
NEGATIVO	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 mayor información, revisar el GRI 102-55 (Índice de contenido GRI).

2

Así somos.
Perfil
Banco FIE





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.

2.1 Nuestra filosofía
(GRI 102-16)

Muchas cosas cambian en el tiempo, otras se preservan como pilares de nuestra esencia. En 33 años de experiencia y a través de grandes transformaciones, seguimos siendo fieles a los mismos valores.

VISIÓN

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

MISIÓN

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

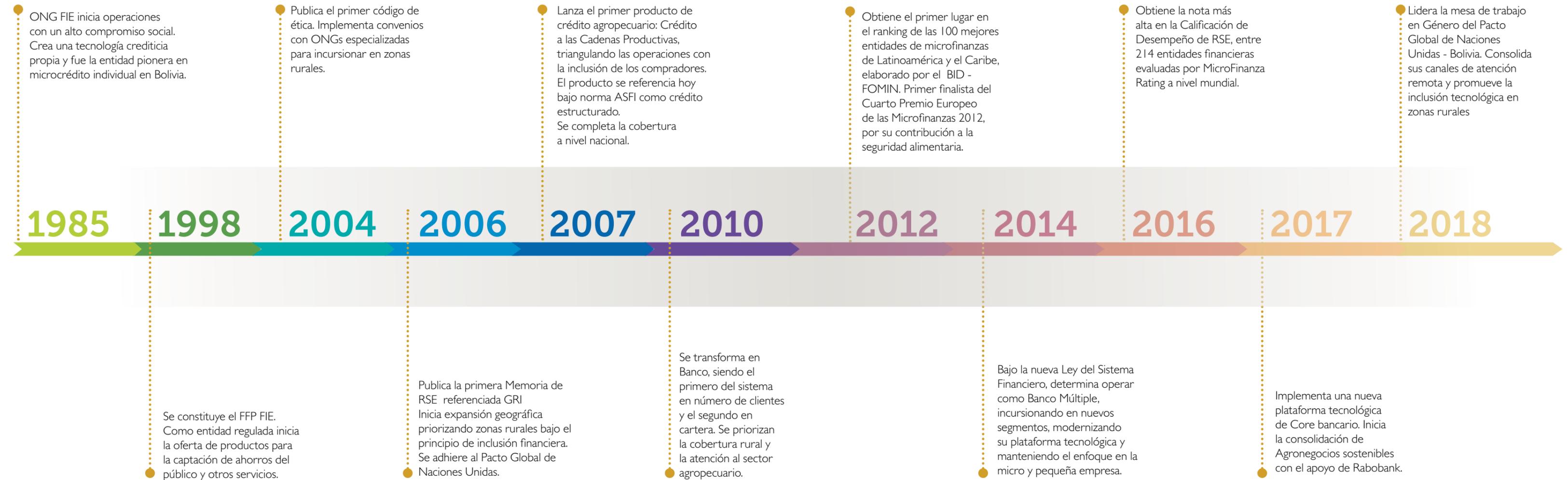
Valores

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

2.1.1 De dónde venimos y hacia dónde vamos

(GRI 102-7)

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



Avanzamos al futuro como un referente de banca sostenible

2.2 Organización y estructura

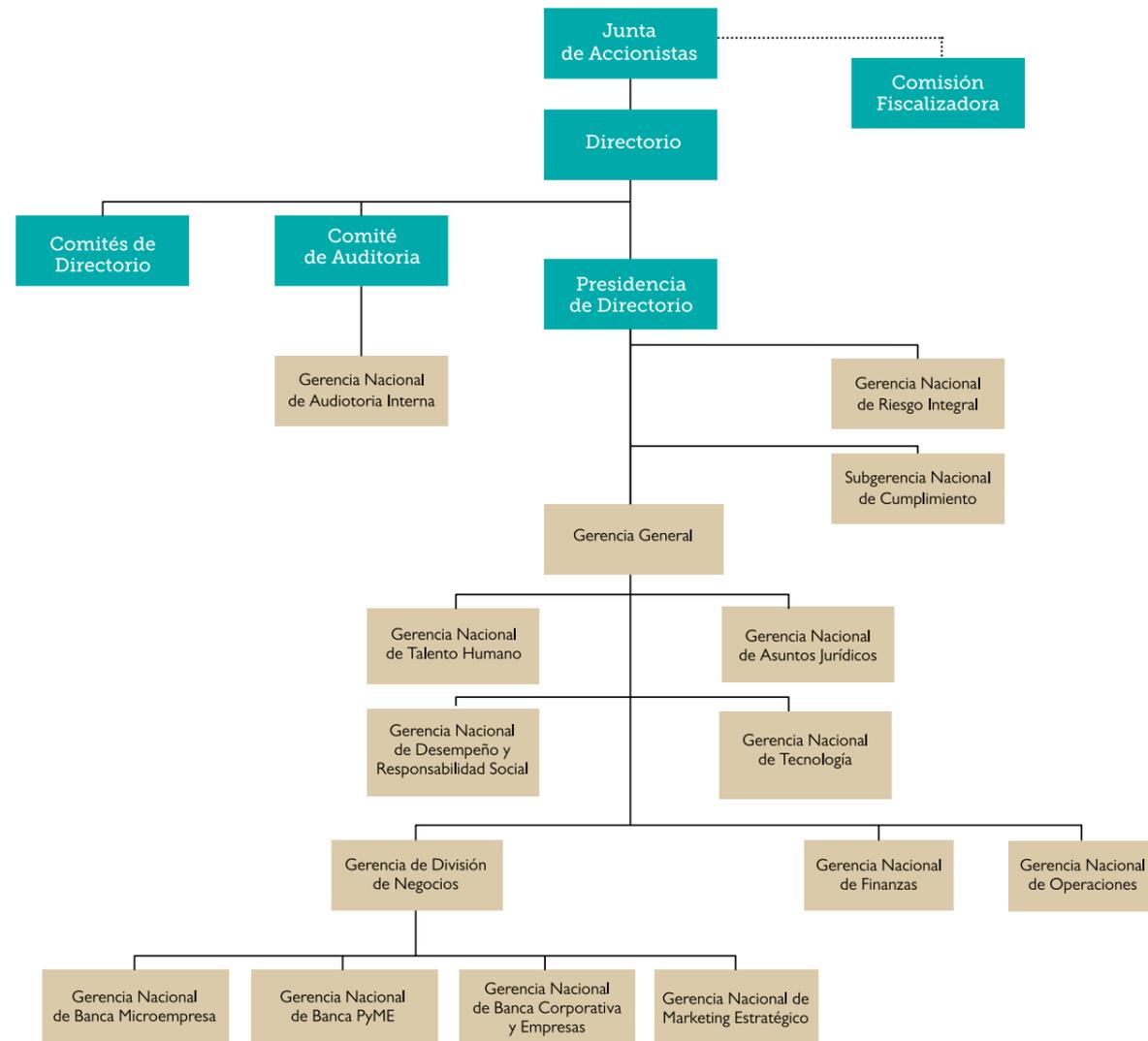
(GRI 102-18)

La estructura organizacional acompaña la estrategia del Banco, busca la consolidación de la Institución como un Banco Múltiple que brinda servicio a diferentes segmentos brindando 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.

ORGANIGRAMA GENERAL DE BANCO FIE

Al 31 de diciembre de 2018



2.3 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 bajo una línea clara de inclusión financiera y social.

Cobertura

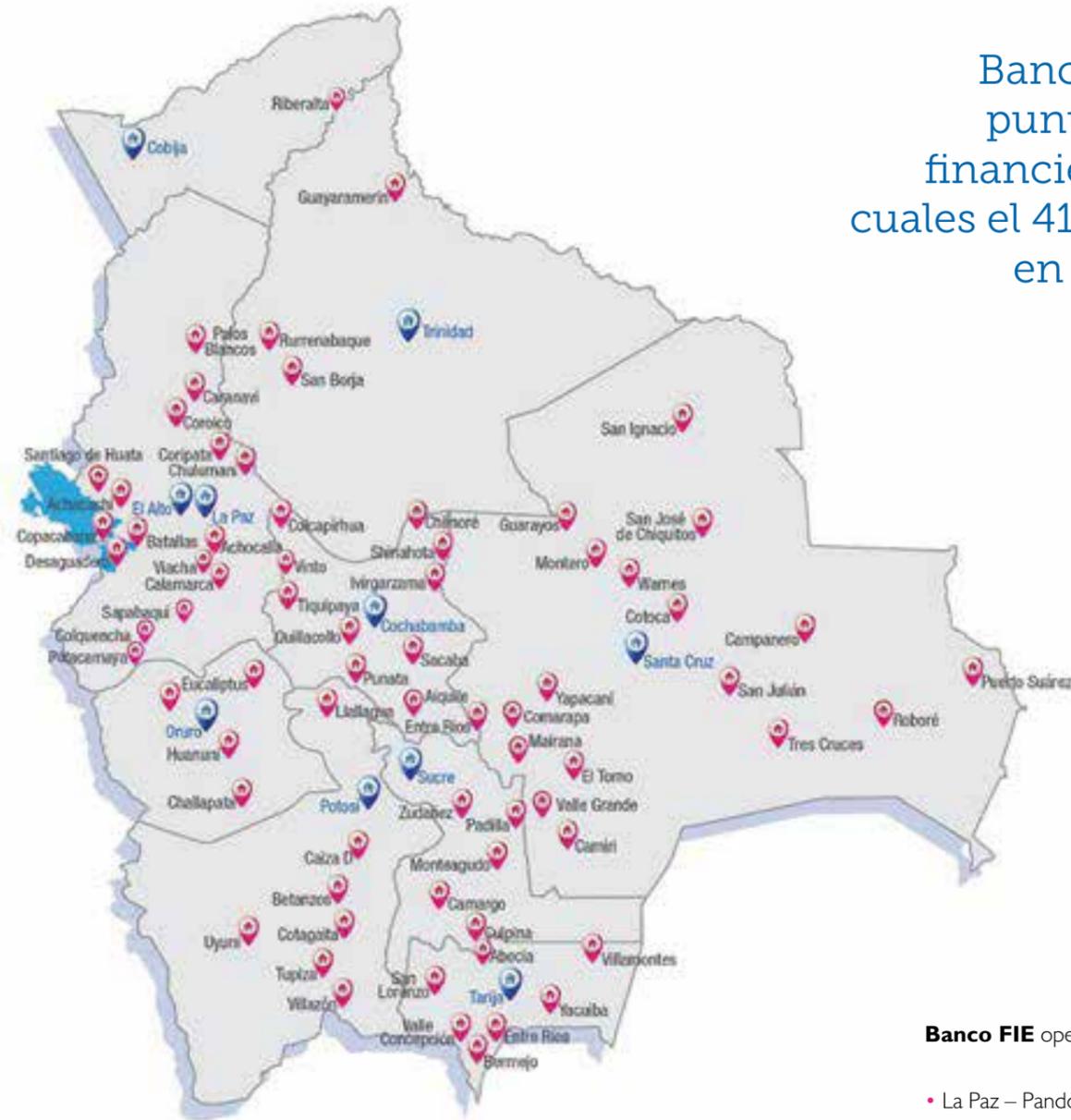
Estamos en todo el país, con presencia en los nueve departamentos de Bolivia a través de ocho regionales, con una importante presencia en zonas urbanas y rurales. La oficina Nacional se encuentra en la ciudad de La Paz.

Banco FIE opera a través de diferentes canales de atención al público, con una red de agencias que abarca 10 ciudades principales (nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto) y 66 ciudades intermedias y localidades rurales.



COBERTURA NACIONAL
Al 31 de diciembre del 2018

Banco FIE tiene 435 puntos de atención financieros PAF, de los cuales el 41% se encuentra en zonas rurales y periurbanas.



-  **10** Ciudades principales nueve capitales de departamento y la ciudad de El Alto
-  **70** Ciudades intermedias y poblaciones rurales

Banco FIE opera a través de ocho regionales:

- La Paz – Pando
- Tarija
- Oruro
- Chuquisaca
- Santa Cruz – Beni
- El Alto
- Cochabamba
- Potosí

Canales de atención
(GRI 102-2)

Con una extensa red de 258 oficinas y 177 cajeros automáticos, Banco FIE promueve la bancarización y la inclusión financiera ubicándose entre las tres entidades financieras con mayor cobertura rural.

El 24% del total de puntos de atención financiera se encuentra en zonas rurales, 17% en zonas periurbanas y el 59% en zonas urbanas. De 150 sucursales y agencias, que son puntos de atención integrales, con todos los servicios y productos disponibles al público, el 47% se encuentra en zonas periurbanas y rurales.

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POR TIPO Y COBERTURA
Al 31 de diciembre de 2018



CRECIMIENTO EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA



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.





Página web. Plataforma personalizada con información oportuna y de fácil acceso, incluye operaciones como simuladores, contactos, asistentes en línea, información institucional, ubicaciones y direcciones de los canales de atención del banco y acceso al servicio FIENET.



FIE Net. Plataforma actualizada de banca por internet que permite realizar transacciones on line como consulta de cuentas, transferencias propias, a terceros y a otros bancos, pago de préstamos y servicios, con acceso las 24 horas del día los 7 días de la semana, de forma ágil, cómoda y segura.



Fie Responde. es un servicio integral de atención a distancia, que brinda información y soporte sobre productos, servicios, ubicación y contacto de oficinas, horarios de atención entre otros, así como bloqueo de tarjeta de débito por robo o extravío, activación y asistencia del servicio FIENET. Es también un canal de recepción de reclamos a través del Punto de Reclamo.



A través del sitio web: www.bancofie.com.bo, clientes y usuarios pueden comunicarse y realizar consultas o reclamos en forma remota.

Además nos contactamos a través de:



Productos y servicios

(GRI 102-2)

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
- Crédito educativo
- Crédito ambiental
- Crédito nuevos emprendimientos
- Líneas de crédito
- Boletas de garantía
- Garantías a primer requerimiento

PRODUCTOS PASIVOS

- Cuenta de ahorro Cuenta Base
- Cuenta de ahorro La Rendidora
- Cuenta de ahorro Programadp
- Cuenta de ahorro infantil Mi Cajita de Ahorro
- Cuenta de libre
- Cuenta de ahorro Peso a Peso
- Depósito a Plazo Fijo
- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorro Jurídica

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

- Seguro de vida "Vida Familia"
- Seguro de desgravamen
- Seguro de accidentes personales

SERVICIOS

- Giros, remesas y transferencias de dinero a nivel nacional e internacional
- Cobranza de servicios básicos, de telefonía, datos y cable
- Recepción de pagos y recaudaciones bajo convenio (universidades, colegios, empresas comerciales, otros)
- Recaudación de impuestos nacionales y municipales
- Tercerización de cajeros
- Cash Advance FIE. Adelantos de efectivo con tarjeta de crédito
- Pago de la Renta Dignidad (Beneficio gubernamental para la tercera edad)
- Pago masivo a terceros
- Cheques de gerencia
- Compra y venta de divisas
- Banca electrónica
- Tarjeta de débito

2.4 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 y el Pacto Global de Naciones Unidas

Banco FIE es parte de la mesa Directiva del Pacto Global en Bolivia. En concordancia con el compromiso asumido hacia los ODS y la Agenda 2030, actualmente es miembro de la Mesa Directiva del Pacto Global, 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: Género, salud y educación.

Alianza Global de una Banca con Valores (GABV): Banco FIE está adherido a la GABV, una red independiente de instituciones financieras que promuevan una banca ética y enfocan sus actividades a lograr el desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

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.

Banco FIE se encuentra afiliado a:

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





3

Así hacemos.
Nuestro
enfoque de
trabajo

Así hacemos. Nuestro enfoque de trabajo

3.1 Gobierno Corporativo

(GRI 102-18, 24, 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 a 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, describe y detalla los principios, derechos, obligaciones y funciones de las siguientes instancias:

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

Banco FIE establece su modelo de gestión de acuerdo a principios, valores y buenas prácticas bajo un enfoque de gestión integral de riesgos, gestión ética y responsable, control interno y crecimiento sostenible.

- **Directorio.** Regula su composición, la participación de miembros del Directorio independientes, los derechos y obligaciones fiduciarias de los Directores para con Banco FIE, así como los comités que Directorio debe constituir.
- **Alta Gerencia.** Comprende los parámetros básicos sobre los cuales opera la Alta Gerencia en relación a los Accionistas, Directorio y dentro de sí.
- **Órganos de Control.** Establece los lineamientos generales de los órganos de control dentro del buen gobierno corporativo de Banco FIE, desarrollando la participación que tiene la Gerencia Nacional de Auditoría Interna y los Síndicos.

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

3.1.1 Accionistas

(GRI 102-24)

Al cierre de gestión, el paquete accionario está conformado por inversionistas

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

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

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

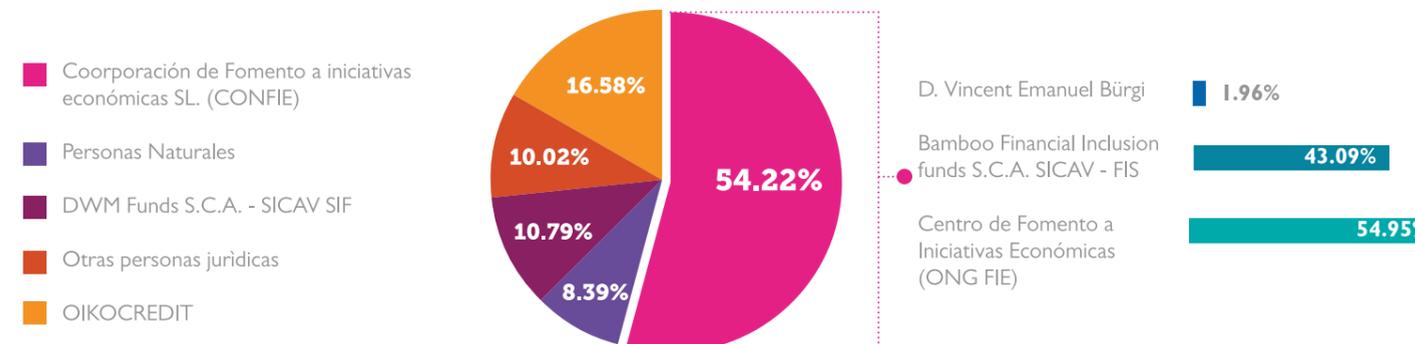
COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Al 31 de diciembre del 2018

Accionista	Participación
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	54.22%
OIKOCREDIT	16.58%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.79%
CPP Incofin c.v.s.o.	5.72%
Fundación PROFIN	3.14%
Beatriz Verónica Yáñez de Adler	2.10%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Erica Ruck Uriburu Crespo (representación sucesión)	1.24%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.96%
Peter Brunhart Frick	0.93%
Peter Brunhart Gassner	0.81%
Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
Rodolfo Ignacio Adler Yáñez	0.52%
Marcia Andrea Adler Yáñez	0.52%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.25%
Azul Magenta SRL	0.20%
Roland Brunhart Pfiffner	0.08%
Héctor Gallardo Rivas	0.01%
TOTAL	100.00%

COMPOSICIÓN ACCIONARIA CON DETALLE DE LA COMPOSICIÓN DE CONFIE

Al 31 de diciembre del 2018





Seis de siete miembros del Directorio y Comisión Fiscalizadora son mujeres.

3.1.2 Directorio

(GRI 102 – 18,19, 22 al 24, 26 al 28, 35,36)
(GRI 405-1)

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 aplicación 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.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Al 31 de diciembre del 2018

Directorio Titular

Ximena Behoteguy Terrazas. **Presidenta**
Ricardo Villavicencio Núñez. **Vice Presidente**
Noelia Romao Grisi. **Secretaria**
Yolanda Delgado de Reyes
María de las Mercedes Carranza Aguayo

Directorio Suplente

María Inés Querejazu Escobari
Ana María Dips Salvatierra
Jorge Luis Farfán Herrera
Katherine Mercado Rocha
Víctor Hugo Ruilova Morales
Thomas Franklin Keleher

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Al 31 de diciembre del 2018

Síndicas titulares

María Victoria Rojas Silva
Erica Rück-Uriburu Crespo

Síndicos/as suplentes

Ingrid Gabriela Vega Gutiérrez (Desde 52/05/2018)
Álvaro Ricardo Bazán Auza (Desde 12/11/2018)

El Directorio de Banco FIE, está conformado por cinco miembros y la Comisión Fiscalizadora por dos síndicos/as titulares –uno representa a las mayorías y otro a las minorías. Cada Director/a y Síndico/a titular tiene su respectivo suplente. El Directorio está compuesto por personas representativas de la estructura del accionariado en el capital social. El 87% del Directorio y la Comisión Fiscalizadora es mujer, el 100% tiene nacionalidad boliviana.

Los/as directores/as participan en los comités especializados que apoyan a Directorio en el análisis de temas específicos puestos a su consideración. El Comité de Gobierno Corporativo es la instancia delegada por Directorio para tratar en profundidad los temas relativos a la RSE y a la gestión ética de la entidad.

Comités de Directorio

- Auditoría
- Normas
- Gestión Integral de Riesgos
- Tecnología de la Información
- Gobierno corporativo
- Seguridad física

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. El Directo-

rio y sus respectivos Comités son sujetos de evaluación y autoevaluación del cumplimiento de sus deberes, como órgano colegiado y de forma individual, de acuerdo a los mecanismos establecidos para el efecto.

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 el rendimiento del propio Directorio y de Banco FIE. 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.

El Directorio se encarga de garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa, la aplicación de las mejores prácticas del sector y el cumplimiento de los estándares y principios de responsabilidad social.

3.1.3 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 85% ejerce sus funciones en su ciudad de origen. Se consideran en este indicador las operaciones a nivel nacional en base a las oficinas nacional y regionales. El 29% de la Alta Gerencia es mujer. La Gerencia General es ocupada por un hombre y la Presidencia de Directorio por una mujer. El 79% corresponde a la generación X (entre 38 y 58 años), el 14% a la generación Baby Boomers (mayor de 58) y el 7% es millennial (menor a 38 años). 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.

COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA

Al 31 de diciembre del 2018

Oficina Nacional

Fernando López Arana	Gerente General
René Calvo Sainz	Gerente de División de Negocios
Oscar Vedia Villegas	Gerente Nacional de Banca Microempresa
Nicolás Urioste Orías	Gerente Nacional de Banca PYME
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
Rafael Palma Siles	Gerente Nacional de Tecnología y Procesos
Nelson Camacho Gutierrez	Gerente Nacional de Auditoria Interna
Davor Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral



COMPOSICIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES

Al 31 de diciembre de 2018

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
Demis Vargas Rougcher	Gerente de Región Occidente
Oscar Mendoza Cortez	Gerente de Región Oriente
Denis Asbún Saba	Gerente de Región Centro

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

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.

3.2 Medición del cumplimiento de la Misión y la Visión

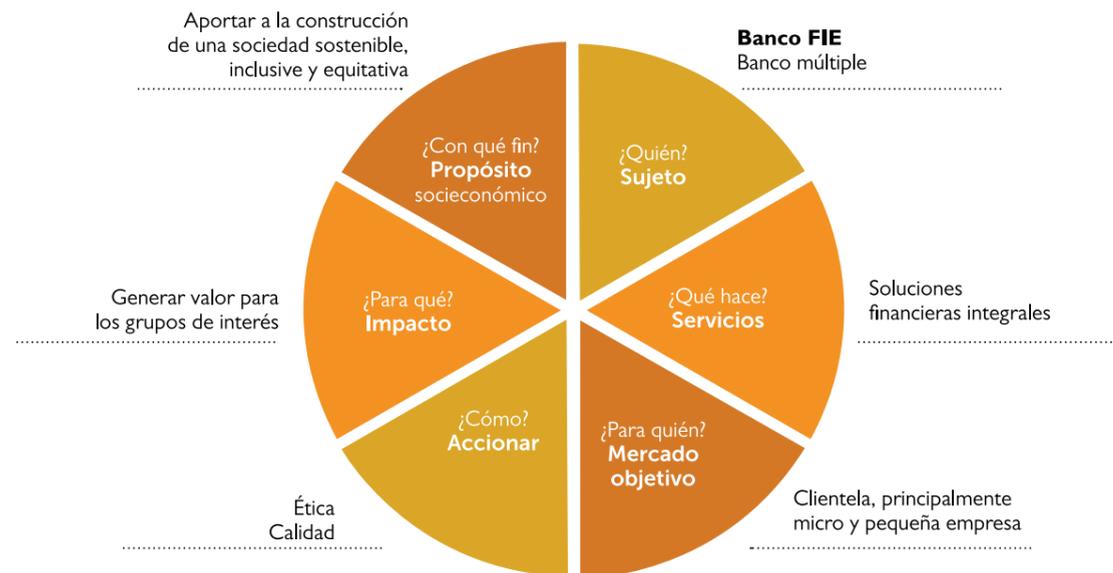
(GRI 102 -14)
(GRI 103-2,3)

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 múltiple, moderno e integral.

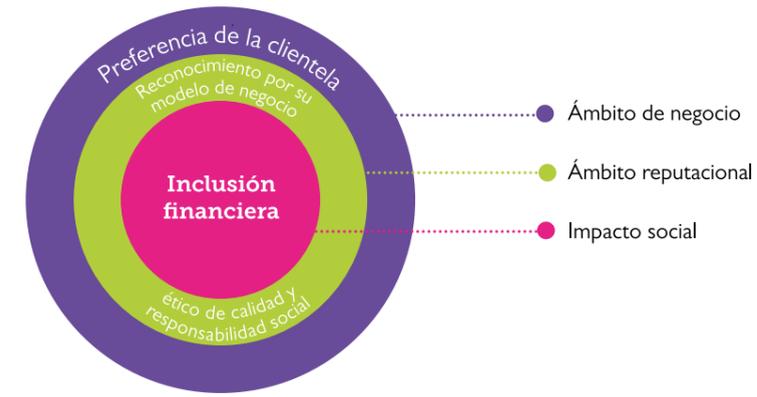
Banco FIE ha innovado en el marco de su gestión social desarrollando metodologías de seguimiento al cumplimiento de la Misión y al enfoque en la Visión. Esto nos permite asegurar la atención del banco a todos los componentes y propósitos explícitos de la Misión y Visión que, en definitiva, evidencian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



En base a los Objetivos Estratégicos asociados a los componentes clave de la Misión y los propósitos de la Visión, se han seleccionado y ponderado indicadores clave asociados a objetivos estratégicos para establecer una medida en la orientación de las actividades ejecutadas en la gestión hacia el cumplimiento de la misión y el enfoque en la Visión. La evaluación se realiza con periodicidad anual, al cierre de cada gestión, junto con la evaluación al Plan Estratégico Institucional.

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.



3.3 Gestión Ética

(GRI 102-16,17)

Desde sus inicios **Banco FIE** promueve y sostiene la práctica de una conducta responsable basada en la ética, integrando el conjunto de sus valores (honestidad, respeto, justicia, responsabilidad, lealtad y transparencia) en sus políticas y en la toma de decisiones en todos los ámbitos de su accionar.

La Gestión Ética en **Banco FIE** es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional y cuenta con un modelo implementado y desarrollado a lo largo de muchos años, el mismo que regularmente se actualiza e incorpora nuevas iniciativas que permiten transmitir e impulsar la adopción de una cultura ética entre todo el personal.

Para **Banco FIE**, el principio de Integridad constituye una postura institucional que se refleja en las acciones asumidas para materializar la voluntad institucional de implantar un sistema de gestión de ética, incorporado en su marco formal no solo un Código de Ética y Código de Conducta, sino mecanismos activos y participativos de resolución de dilemas y denuncias éticos y programas continuos de capacitación y socialización de la ética.



Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003.



3.3.1 Marco Formal

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

El Código de Conducta, 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.

3.3.2 Red de gestión ética

Banco FIE ha estructurado una red de instancias de resolución de dilemas y conflictos éticos que funciona bajo dinámicas de mejora continua. Durante la gestión 2018 se ha restituido, conformado e incorporado en su estructura al Comité de Gestión Ética con la participación de la Gerencia General, Gerencia Nacional de Asuntos Jurídicos, Gerencia Nacional de Riesgo Integral y la Gerencia Nacional de Talento Humano. Este Comité es la instancia principal para coadyuvar en la atención y/o encaminamiento de consultas, sugerencias, reclamos y denuncias éticas, siendo responsable de dar las directrices en la promoción de la gestión ética.

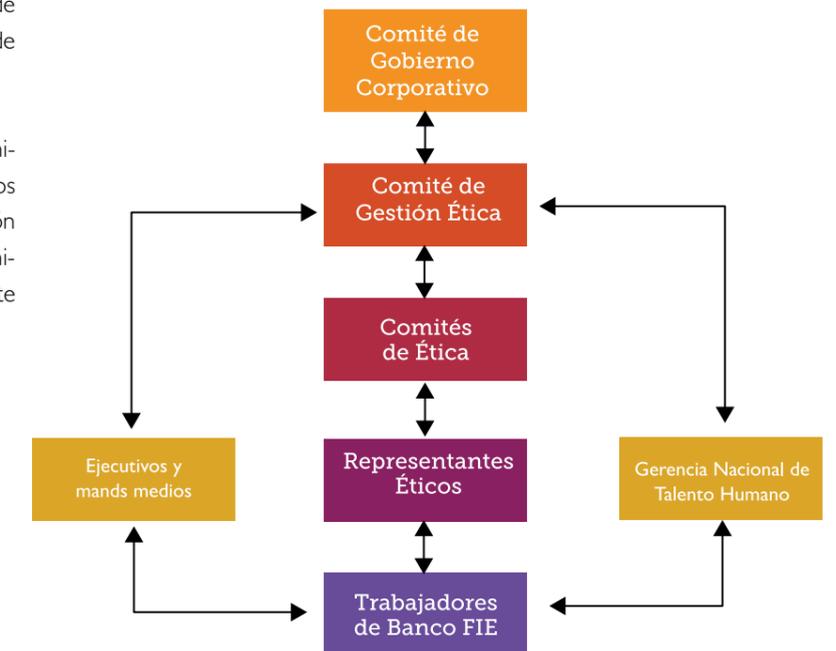
Desde 2005 la Oficina Nacional y Regionales tienen establecidos sus Comités de Ética, conformados por Representantes Éticos, quienes son elegidos por el propio personal mediante votación cada dos años. Durante la gestión 2018 se realizó el proceso de renovación de los representantes éticos a nivel nacional. También se modificó su composición, incorporando al Gerente Regional y a un representante de Talento Humano.

Código de Ética

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

Código de conducta

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



3.3.3 Casos tratados por los Comités de ética en 2018

En 2018, los Comités de Ética atendieron ocho casos a nivel nacional, de los cuales seis han sido resueltos y dos se encontraban en proceso de resolución al cierre de gestión.

Del total de casos atendidos, tres han sido derivados a instancias administrativas.

Los Comités de Ética actuaron mediante sesiones de retroalimentación con las personas involucradas y sus líderes, identificando que es importante brindar herramientas de gestión a los niveles de supervisión para garantizar un buen clima laboral entre los equipos de trabajo.

3.3.4 Socialización

Portal Ético y Foro Ético

Son espacios internos destinados exclusivamente a la difusión de información sobre la gestión ética, que permiten acceder a normativa y lecturas, además de conocer sobre la conformación de los comités y los/as representantes éticos.

Capacitación

Se capacitó a los/as trabajadores/as mediante la plataforma virtual logrando una cobertura del 100% en la gestión 2018, para trabajadores de reciente incorporación.

3.3.5 Anticorrupción

(GRI 205-1)

El código de ética trata temas asociados a la lucha contra la 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 sospechas de comportamientos inadecuados de

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



Para Banco FIE la RSE es una forma de hacer gestión, transversal a toda la organización, e implica considerar el impacto de sus actividades en los ámbitos económico, social y ambiental.

otros trabajadores o terceros. Este aspecto es contemplado, además, en el reglamento interno. Las instancias y canales para efectuar las denuncias forman parte de la capacitación y comunicación de la gestión ética y la prevención de la legitimación de ganancias ilícitas.

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

- 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.
- El 100% de las operaciones bancarias de trabajadores en 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, a los clientes, a los usuarios y a los proveedores que interactúan con **Banco FIE**

3.4 Gestión de RSE

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.

La RSE es uno de los pilares fundamentales de la identidad y cultura organizacionales y se traduce en la expresión de la razón de ser de Banco FIE y la forma en que, como parte de la sociedad, aporta a afrontar los principales desafíos globales.

3.4.1 Incidencia sobre los ODS

(GRI 102-12)

Banco FIE orienta su estrategia de RSE a los Principios de Desarrollo Sostenible y ha asumido la incidencia de sus actividades sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto Global de Naciones Unidas como el propósito final de su enfoque de responsabilidad social empresarial. Los ODS vinculados son aquellos sobre los que la actividad de negocio impacta de forma integral bajo el concepto de cadena de valor y en una segunda

instancia aquellos que son impactados a través de programas de inversión en la comunidad.

Los impactos asociados a la cadena de valor, positivos o negativos, han sido identificados y se gestionan por su contribución al desarrollo sostenible.

ODS VINCULADOS A LA CADENA DE VALOR



ODS VINCULADOS A PROGRAMAS



3.4.2 Ser y hacer Banca Responsable

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.

La gestión de la RSE busca asegurar que los esfuerzos organizacionales se centren en los temas materiales. Estos son determinados en base a los Ejes

Estratégicos y los Grupos Sociales Clave, que a su vez surgen del análisis de contexto que involucra los ODS, los componentes de gestión Visión, Misión y Plan Estratégico y el diálogo permanente con los grupos de interés.

Los Ejes Estratégicos nacen de la priorización de los grupos de interés y sus principales demandas y de la necesidad de gestionar la creación de valor compartido con los grupos de interés.

MAPA DE EJES ESTRATÉGICOS



Los Grupos Sociales Clave se definen en base al diálogo con los grupos de interés y al ámbito de impacto social expresado en la Visión institucional, que constituye el propósito central de las actividades del Banco: La inclusión financiera y social. Este propósito ha sido definido en líneas específicas de acción.

Gestión alineada al estándar de reporte del Global Reporting Initiative - GRI

La perspectiva voluntaria de RSE nunca fue arbitraria para la entidad, es por eso que una de las principales acciones dirigidas a la formalización de la RSE en 2007 fue el iniciar la estructuración de su reporte de RSE con base en el Global Reporting Initiative (GRI), de manera de cumplir con un estándar de nivel internacional.

3.5 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 y complejidad de sus operaciones, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. En base a estos aspectos, el banco ha declarado su apetito de riesgo.

En la gestión, **Banco FIE** fortaleció las metodologías que emplea para la gestión de los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesto, buscando la integralidad en los análisis; asimismo, la utilización de sistemas de información permitió lograr una mayor precisión en dichos análisis.

La gestión de riesgos tiene un enfoque integral, cuyos principios son:

1. La toma de decisiones basada en criterios de prudencia
2. Riesgos asumidos en el marco de la declaración del apetito de riesgo
3. Modelo de gestión que busca el adecuado equilibrio entre los niveles de solvencia y rentabilidad esperados y los riesgos asumidos.
4. Etapas de gestión de riesgos: identificación, medición, respuesta (control, mitigación), monitoreo y divulgación.
5. Establecimiento de políticas, normas y procedimientos para su seguimiento y gestión, además de mecanismos de control y/o mitigación en respuesta a los riesgos
6. La gestión de riesgos es realizada bajo un enfoque integral, pero con tratamiento diferenciado en función a la tipología de los riesgos identificados.
7. La gestión de seguridad de la información se realiza bajo normativa regulatoria y buenas prácticas descritas en estándares internacionales, con la finalidad de reducir los riesgos relacionados a Ciberseguridad



3.5.1 Enfoque de riesgo climático

(GRI 102-11)

(GRI 201-2)

Banco FIE mantiene una base de registro de eventos climáticos que es actualizada permanentemente y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias nuevas del sector agropecuario, en los segmentos Banca Pyme y Empresas. Se realizan análisis sectoriales (con énfasis en el sector productivo y agropecuario) en los que se enfatizan los riesgos inherentes a las principales actividades en las que la entidad concentra su cartera, y se realizan estudios del impacto en el deterioro de cartera causada por eventos naturales que afectan negativamente la actividad y capacidad de pago de los clientes.

La producción agropecuaria es una de las actividades económicas tradicionalmente más expuestas a los riesgos climáticos y para Banco FIE adquiere relevancia toda vez que el peso de la cartera destinada a este sector es de 17% sobre la cartera total.

Otras acciones colaterales emprendidas 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 medidas preventivas de riesgos climáticos desde la perspectiva de la actividad económica y la adopción de medidas de compensación de la huella de carbono resultante del sector agropecuario que financia, particularmente en el segmento corporativo.

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

La cartera agropecuaria se encuentra atomizada concentrando el 99.6% de clientes en el sector micro agropecuario. El apoyo a los pequeños productores, aporta a la seguridad alimentaria, tiene un impacto social importante, y promueve prácticas agrícolas ancestrales y ecoeficientes.

3.5.2 Calificaciones de Riesgo

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

Las calificaciones se fundamentan en las **fortalezas** crediticias identificadas: reconocida marca dentro de la industria de Microfinanzas en Bolivia, proceso eficiente de asignación de créditos, un marco conservador de gestión de riesgos, buenos márgenes financieros y una amplia cobertura de agencias a nivel nacional.

Por otra parte, las calificaciones consideran los **desafíos** que enfrenta la entidad en cuanto a su desempeño en un entorno operativo desafiante y altamente competitivo; la exposición a un segmento de clientes informales (al igual que el resto de las instituciones de microfinanzas), y el mantener sus márgenes ante los cambios incorporados por la Ley de Servicios Financieros.

La producción agropecuaria es una de las actividades económicas tradicionalmente más expuestas a los riesgos climáticos y para Banco FIE adquiere relevancia toda vez que el peso de la cartera destinada a este sector es de 17% sobre la cartera total



Calificaciones	AESA	ASFI
	Ratings	
Moneda Extranjera		
Corto plazo	F1+	N-1
Largo plazo	AA	AA2
Moneda Nacional		
Corto plazo	F1+	N-1
Largo plazo	AA	AA2
Emisor	AA	AA2
"Bonos Subordinados Banco FIE 2" por Bs 70,0 millones – Serie Única	AA-	AA3
"Bonos Subordinados Banco FIE 3" por Bs 50,0 millones – Serie A y B	AA-	AA3
"Bonos Banco FIE 1" Emisión 1 por Bs 300,0 millones – Serie B	AA	AA2
"Bonos Banco FIE 1" Emisión 2 por Bs 250,0 millones – Serie B y C	AA	AA2
"Bonos Banco FIE 2" Emisión 1 por Bs 200,0 millones – Serie A y B	AA	AA2
"Bonos Banco FIE 2" Emisión 2 por Bs 200,0 millones – Serie A y B	AA	AA2
"Bonos Subordinados Banco FIE 4" por Bs 80,0 millones – Serie A y B	AA-	AA3
"Bonos Subordinados Banco FIE 3" por Bs 200,0 millones – Serie A y B	AA	AA2
Perspectiva	Estable	



Calificaciones	Moody's
Emisor	Aa2.bo
Deuda de Largo Plazo Moneda Local	Aa2.boLp
Deuda de Corto Plazo Moneda Local	BO-1
Deuda de Largo Plazo Moneda Extranjera	Aa3.boLp
Deuda de Corto Plazo Moneda Extranjera	BO-1
Bonos Banco FIE 1 Emisión 1	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 1 Emisión 2	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 2 Emisión 1	Aa2.boLp
Bonos Banco FIE 2 Emisión 2	Aa2.boLp
Perspectiva	Estable



Calificaciones	MFR
Bonos Banco FIE 2 Emisión 3	AA2
Perspectiva	Estable





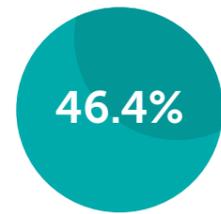
4

Desempeño
económico

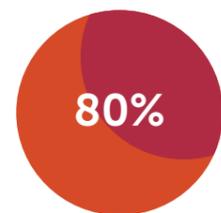
Desempeño económico



Crecimiento en cartera productiva



Crecimiento en otros ingresos operativos



Reinversión de utilidades

Eficiencia, rentabilidad y relevancia

4.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

En la gestión se ha priorizado el fortalecimiento institucional a través de la consolidación del proceso de renovación tecnológica que se orienta a incorporar nuevos productos y esquemas de servicio en un marco de calidad e innovación. Asimismo, el enfoque en la gestión priorizó la generación de otros ingresos diferentes de cartera y el fortalecimiento de la estrategia de diversificación a través de las bancas Micro, PyME y Corporativa.

El proceso transformacional nos proyecta como un banco:



Con tecnología de punta: Con procesos automatizados orientados al cliente, con un enfoque en calidad e innovación.



Con negocios diversificados: Con productos y servicios diversificados para atender a múltiples mercados y segmentos.



Con las mejores prácticas: Para asegurar una operación rentable y sostenible en el tiempo. Con vocación de servicio y convencimiento de que aportamos al país a través de la inclusión financiera.

El fortalecimiento institucional se gestiona con los siguientes componentes de gestión, integrados al Marco Formal: Misión, PEI, POA, Políticas y Normas, Modelo de Gestión de Riesgo Integral.

4.2 Principales resultados

(GRI 102-7)

Al 31 de diciembre de 2018, 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 fue de \$us.209 millones lo que permitió ampliar nuestra participación de mercado y alcanzar una cartera total de \$us.1,666 millones de dólares distribuidos en las bancas Microempresa, PyME y Corporativa. La calidad de cartera registro una mejora respecto a la gestión anterior, disminuyendo de 1.88% a 1.54% en el ratio de mora según balance.

El Banco continua por la senda de la diversificación del portafolio de servicios. En esa línea, en la gestión se priorizó la generación de otros ingresos no financieros para penetrar en nuevos segmentos de la pequeña y mediana empresa y banca corporativa. Entre los servicios más destacados distinguimos la consolidación de la "Mesa de Dinero" concebida como una unidad de negocio, con un incremento progresivo de sus actividades y gran aceptación de la clientela, alcanzando un incremento del 79% en el volumen de transacciones y generando un ingreso de \$us.5 millones.

En cuanto a captaciones del público, se observó un incremento de 12.6% alcanzando un total de \$us.1,349.7 millones. El 98% de las cuentas de ahorro, el 67% de los DPF y el 79% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos menores a 5,000 dólares.

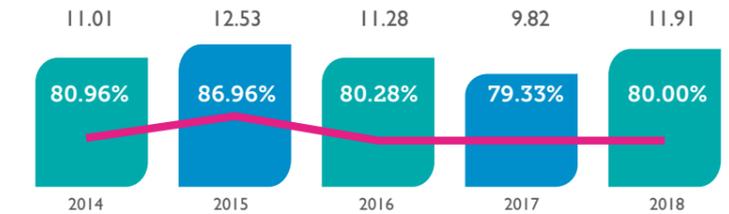
Como otra fuente de financiamiento, durante la gestión 2018 se colocaron Bs200 millones correspondientes a la Emisión de Bonos denominada "Bonos BANCO FIE 2 – Emisión 3", comprendida dentro del Programa de Emisiones "Bonos BANCO FIE 2". La colocación fue por el 100 % de la Emisión, lo que demuestra que los inversores tienen plena confianza en nuestra institución.

Por otro lado, la Junta de Accionistas aprobó la reinversión del 80% de las utilidades generadas el 2018, determinación que promovió el fortalecimiento

de la entidad y mantuvo en niveles óptimos sus indicadores de solvencia, conservando un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 11.90%.

UTILIDADES REINVERTIDAS

Expresado en millones de \$us.



El Banco continua por la senda de la diversificación del portafolio de servicios. En esa línea, en la gestión se priorizó la generación de otros ingresos no financieros para penetrar en nuevos segmentos de la pequeña y mediana empresa y banca corporativa



En línea con el propósito de generar mayor eficiencia en los costos operativos, en la gestión se mejoró el ratio de eficiencia (costo/ingreso) de 70.42% a 68.40%

INDICADORES FINANCIEROS RELEVANTES

Indicadores Financieros Relevantes al 31 de diciembre de 2017 y 2018

Rentabilidad	Dic. 2017	Dic. 2018
ROA	0.88%	0.92%
ROE	11.31%	12.36%
Eficiencia Operativa		
Costo financiero por captaciones	2.63%	2.96%
Costo por valores en circulación	4.70%	4.70%
Tasa de emisión de Bonos Subordinados	5.76%	5.85%
Gastos administrativos / Cartera bruta promedio	7.60%	6.74%
Calidad de Cartera		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1.88%	1.54%
Solvencia		
Coefficiente de adecuación patrimonial	12.53%	11.90%
Previsión constituida para cartera incobrable / Cartera en mora según balance	311.38%	346.34%
Liquidez		
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Activo	16.71%	17.24%
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Pasivo	18.10%	18.62%

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

Expresado en miles de \$us.

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2017 y 2018

	Dic. 2017	Dic. 2018
Ingresos Financieros	182,838	195,364
Gastos Financieros	-42,126	-52,691
Margen Financiero Bruto	140,712	142,673
Otros Ingresos Operativos	9,126	13,363
Otros Gastos Operativos ++	-2,669	-5,454
Margen Financiero Neto	147,170	150,581
Gastos de Administración	-104,165	-103,410
Otros ingresos	4,505	6,848
Otros gastos	-21,160	-20,527
Utilidad antes de impuestos	26,350	33,493
Impuesto a las Utilidades	-11,616	-15,773
Utilidad neta Local	14,735	17,720

4.3 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 2018 y cómo este se distribuye hacia sus diferentes grupos de interés. Los grupos que reciben la mayor proporción del ingreso generado, sumando un 74.2%, son Trabajadores/as con 34.5%, Ahorristas (Consumidores/as Financiadores/as) con 24.2% y Proveedores con 15.5%.

Este estado refleja únicamente los aportes a la Comunidad realizados a través de donaciones. El aporte total involucra otras cuentas como Proveedores por lo que no se reflejan en este estado. El monto total destinado a la Comunidad se expone en el punto 7.2.

INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN

Expresado en miles de \$us. / Al 31 de diciembre de 2016, 2017 y 2018

	2016	2017	2018
Ingresos financieros	173,223	182,938	195,364
Otros Ingresos Operativos	9,371	13,230	17,291
Recuperación de Activos Financieros	893	2,555	8,605
Otros Ingresos	1,114	824	882
TOTAL DE INGRESOS	184,601	199,448	222,141
(-) Reserva para incobrabilidad	9,215	20,793	23,057
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD	175,386	178,655	199,085
(-) Ajuste por inflación	(25)	(30)	(40)
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	175,412	178,685	199,125

DISTRIBUCIÓN DE INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS

Al 31 de diciembre de 2016, 2017 y 2018

Distribución del ingreso	2016		2017		2018	
	En miles \$us	%	En miles \$us	%	En miles \$us	%
Trabajadores y trabajadoras (1)	65,775	37,50%	63,778	35.69%	61,592	30.93%
Financiadores (2)	6,503	3,71%	8,407	4.70%	14,672	7.37%
Ahorristas (3)	36,086	20,57%	36,180	20.57%	43,208	21.70%
Estado (4)	17,106	9,75%	20,494	11.47%	24,851	12.48%
Reinversión en la entidad (5)	8,970	5,11%	9,592	5.37%	11,308	5.68%
Accionistas (10)	15,231	8.68%	12,819	7.17%	14,885	7.48%
Comunidad (únicamente aportes en donación)(6)	145	0.08%	151	0.08%	133	0.07%
Proveedores de bs y ss (7)	24,924	14,21%	26,478	14.82%	27,776	13.95%
Aportes otras entidades (Asofin, etc)(8)	75	0.04%	214	0.12%	200	0.10%
Directores y síndicos (9)	596	0,34%	570	0.32%	499	0.25%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	175,412	100%	178,685	100%	199,125	100%

Referencias:

- (1) Gastos de personal (-) remuneraciones a directores y síndicos (-) viáticos
- (2) Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento (+) cargos por obligaciones subordinadas (+) comisiones por servicios (+) cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras (-) intereses oficina central y sucursales (+) cargos devengados con empresas con participación estatal
- (3) Cargos por obligaciones con el público (+) cargos por valores en circulación
- (4) Impuestos (+) aportes ASFI (+) multas ASFI (+) Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera (FRF) (+) impuesto sobre las utilidades de las empresas (+) fondo para capital semilla
- (5) Reserva Legal del 10% (+) depreciación y desvalorización de bienes de uso (+) amortización de cargos diferidos (+) mantenimiento y reparaciones

- (6) Donaciones
- (7) Servicios de computación (+) servicios de seguridad (+) asesoría legal externa (+) auditoría externa (+) servicios de limpieza (+) consultorías contratadas (+) otros servicios contratados (+) seguros (+) comunicaciones y traslados (+) gastos notariales y judiciales (+) alquileres (+) energía eléctrica, agua y calefacción (+) papelería, útiles y materiales de servicio (+) suscripciones y afiliaciones (+) propaganda y publicidad (+) gastos de representación (+) gastos operativos diversos (+) viáticos (+) gastos en publicaciones y comunicados de prensa
- (8) Aportes otras entidades
- (9) Remuneraciones a directores y síndicos
- (10) Dividendos (+) reinversión de utilidades acumuladas después de deducir reserva legal y los portes a los fondos de garantía dispuesto por el Gobierno.



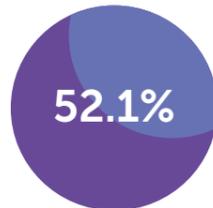
5

Desempeño social:
Nuestro equipo de trabajo

Desempeño social: Nuestro equipo de trabajo



Personas trabaja con nosotros



Mujeres en cargos de supervisión



Promedio de horas de capacitación por persona

Cultura, liderazgo y desarrollo

5.1 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 de la gestión se orientó a fortalecer y consolidar la cultura organizacional. Este es uno de los pilares de consolidación de la identidad organizacional y se orienta a construir y fortalecer nuestra Comunidad FIE.

El propósito es impulsar el compromiso y el crecimiento de nuestros talentos, para que los/as trabajadores/as sientan pasión por su trabajo y capitalicen las oportunidades de desarrollo, fortaleciendo el trabajo en equipo y el aporte efectivo de las personas al nuevo modelo de negocio que integra la concepción de una banca ética e inclusiva.

El compromiso con el desarrollo integral de los trabajadores se gestiona con los siguientes componentes de gestión, integrados al Marco Formal: Misión, PEI, POA, Políticas y Normas, Plan Anual de Cultura, Plan de Gestión Ética

5.2 Somos la Comunidad FIE

Reforzar la cultura organizacional es uno de los pilares del trabajo en la gestión de personas, orientado al proceso de transformación organizacional que atraviesa la organización.

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.

5.2.1 Comunicando los pilares de cultura

(GRI 205-2)

Se fortalecieron los pilares de cultura a través de diferentes actividades de difusión, activaciones y materiales informativos, con una cobertura nacional llegando a todos/as los/as trabajadores/as de Banco FIE.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Se reforzaron los conceptos respecto a los tipos de riesgos que gestiona la entidad

GESTIÓN DE SERVICIO DE CLIENTE FIE

Se promovió la *Experiencia FIE*, enfocada en los tres mandamientos "se amable, se proactivo, se parte de las soluciones"

GESTIÓN ÉTICA FIE

Se difundieron las instancias de gestión ética y el rol de los comités y representantes éticos



GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Se lanzó el Sistema Integrado de Talento Humano

GESTIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD FIE

Se lanzó la Certificación en Operaciones

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL FIE

Se conformó la Red de Voluntariado "Amor en Acción"

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

La comunicación en gestión ética reforzó los canales de denuncia adecuados y la forma correcta de tratamiento de los casos, incluyendo aquellos relacionados con actos de corrupción.

5.2.2 Voluntariado institucional “Amor en Acción”

Bajo el lema Amor en Acción, 250 trabajadores dedicaron 1053 horas a acciones de voluntariado institucional en los programas Caminando por la Vida, La Magia de Dar, acciones locales en beneficio de sus comunidades y educación financiera. Los/as voluntarios/as del banco y también los jóvenes voluntarios externos que participaron en Caminado por la Vida fueron capacitados en el taller de coaching y liderazgo “Construyendo mi mejor versión de voluntario”

Programa La Magia de Dar

Trabajadores/as y sus hijos/as aportan material escolar a tiempo de recibir los beneficios que les otorga el banco en época navideña. El material recaudado benefició a más de 1500 niños y niñas de escasos recursos, de escuelas públicas en zonas rurales a nivel nacional. Equipos de voluntarios/as de trabajadores fueron los encargados de realizar la entrega.

5.2.3 Programa Pro Vista

A través de un convenio con Fundación Kantutani, se desarrolló un programa para la dotación de lentes de primera calidad a trabajadores/as con precios accesibles y de forma gratuita para sus familiares de la tercera edad. Cada lente provisto significó uno gratuito que se entregó a personas de la tercera edad familiares de trabajadores y habitantes de zonas rurales.

5.2.4 Capacitación para hijos/as de trabajadores

En el marco de brindar apoyo en el contexto de la familia se desarrolló el primer taller dirigido a hijos e hijas de trabajadores “Ser joven, ser líder”, mismo que se ejecutó en cuatro departamentos a nivel nacional.

Bajo el lema Amor en Acción, 250 trabajadores dedicaron 1053 horas a acciones de voluntariado institucional en los programas *Caminando por la Vida*, *La Magia de Dar*, acciones locales en beneficio de sus comunidades y educación financiera.

5.3 Gestionando nuestro talento

(GRI 102-8, 41) (GRI 401-1, 2) (GRI 403-1, 4)

Banco FIE brinda trabajo a 3,321 personas, 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.

Para trabajos eventuales se utiliza la modalidad de contrato a plazo que tiene los mismos beneficios que el contrato a plazo indefinido.

TRABAJADORES POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y REGIONAL

Al 31 de diciembre 2018

	Ejecutivo		Front		Back		Total por regional
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	15	21	0	1	228	183	448
Regional La Paz-Pando	0	1	283	252	19	42	597
Regional Santa Cruz-Beni	0	2	280	239	52	30	603
Regional Tarija	0	1	123	64	26	21	235
Regional El Alto	0	2	299	254	30	38	623
Regional Oruro	0	1	57	42	11	5	116
Regional Cochabamba	1	1	205	151	33	20	411
Regional Potosí	2	0	85	58	13	17	174
Regional Chuquisaca	0	1	47	46	8	12	114
TOTAL GENERAL	17	30	1379	1107	420	368	3321



Permanencia

La antigüedad promedio es de 5 años y 5 meses, indicador estable frente a la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 17.8%, menor a la gestión pasada.

Participación

El 100% de trabajadores están representados 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.

17

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

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

5.3.1 Marca Magenta

(GRI 405-1)

Banco Fie tiene una larga trayectoria promoviendo espacios favorables para el desarrollo de las mujeres. En 2018 se fortaleció el enfoque de trabajo desde el liderazgo y la gestión empresarial con enfoque en la igualdad y equidad de género, con el convencimiento que la participación plena de mujeres en todos los niveles y ámbitos de la organización impacta positivamente en su desempeño.

Como línea de base, se establecieron los patrones de gestión equitativa, a través de una serie de indicadores que miden los cambios en cuanto a las barreras comunes para la equidad en el trabajo: segregación laboral, equidad salarial y acceso a oportunidades laborales.

PROMOCIONES GESTIÓN 2018



CONTRACIONES GESTIÓN 2018





Los resultados evidencian:

- Un amplio equilibrio en la composición de género en todos los niveles organizacionales. Se han identificado cargos específicos que tienen alguna tendencia del tipo horizontal, que no afectan los resultados globales.
- Equidad salarial en todos los tramos de la estructura con variaciones mínimas asociadas a valoración de cargos y antigüedad. Las variaciones generales, en todo caso son favorables a las mujeres.
- Equilibrio en cuanto al acceso a oportunidades laborales, tanto en nuevas contrataciones como en ascensos.

Capacitación “Tolerancia cero a la violencia contra la mujer”

En 2018 se realizó el primer taller de capacitación y sensibilización a cargos ejecutivos “Empresa líder en tolerancia cero hacia la violencia contra las mujeres”. El taller terminó con la formulación de acciones de prevención, atención y sanción para fomentar ambientes libres de violencia en el entorno del banco y fue el primer paso hacia la formulación del programa integral de género bajo la denominación Marca Magenta.

5.3.2 Salud y riesgos laborales

(GRI 403-2, 4)

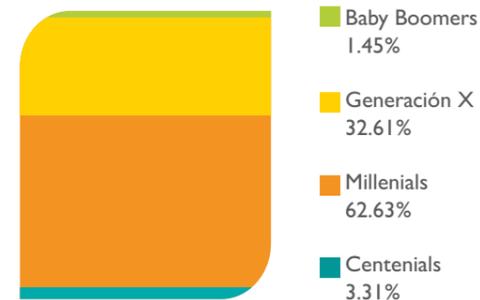
Banco FIE tiene un Plan de Higiene y Seguridad Ocupacional y en el marco formal de riesgo operativo se consideran como eventos evaluados aquellos vinculados a relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo. Se capacita anualmente sobre los eventos a reportar y están incluidos aquellos que pueden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

En cuanto al tema de salud, 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.

5.3.3 Un banco joven

(GRI 405-1)

COMPOSICIÓN DE TRABAJADORES/AS POR EDAD



El 62.6% de trabajadores son millenials o tienen menos de 37 años. Por ello se prioriza la inversión en capacitación y formación como una forma de contribuir a su desarrollo.

En **Banco FIE** trabajan 120 centenials, equivalente al 3.3% del personal, quienes tienen menos de 24 años.

Programa Oportunidad FIE

En línea con el propósito de inclusión, Banco FIE lanzó el programa Oportunidad FIE dirigido a jóvenes profesionales sin experiencia que deseen capacitarse como Oficiales de Negocios de Microcrédito. Se trata de un programa integral de capacitación teórica y práctica de 10 semanas de duración. El mismo brindó una oportunidad de desarrollo a 55 jóvenes quienes participaron de la primera versión del programa. Hasta el cierre de gestión, 32 jóvenes fueron ratificados.

5.4 Desarrollando nuestros talentos

(GRI 205-2)

(GRI 404-1, 2)

5.4.1 Capacitación

La capacitación se centra en el acompañamiento a la estrategia institucional y modelo de negocio. Banco FIE se centra en el desarrollo de las competencias (aptitudes) de su personal, integrando capacidades cognitivas, técnicas y actitudinales.



Horas promedio de capacitación por trabajador/a	32.3
De trabajadores/as recibieron capacitación en prevención de LGI y financiamiento al terrorismo	99.7%
De trabajadores/as recibieron capacitación en ética	100%
Cobertura de capacitación interna	99.8%
Trabajadores/as recibieron capacitación externa especializada	184
Inversión en capacitación externa	\$us.29,876
Total horas de capacitación	107,265

En el marco de capacitación en Gestión Ética, con una cobertura de 100% del personal, y de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, con una cobertura de 99.7% 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.



5.4.2 Gestión de desempeño

(GRI 404-3)

Con el objetivo de desarrollar una cultura de gestión de desempeño por objetivos, para la gestión 2018 se asoció el resultado del Plan de Responsabilidad Individual a un esquema de incentivo anual. En esta gestión el 97% de trabajadores/as fue evaluado/a.

5.5 Remuneración, compensaciones y programa de beneficios

(GRI 202-1)

(GRI 405-2)

Banco FIE tiene un esquema de retribuciones e incentivos que acompaña al desarrollo organizacional como banco múltiple; contempla las mejores prácticas en materia de beneficios y compensaciones monetarios y no monetarios y busca acompañar al personal en su desarrollo profesional, y brindarles estabilidad y reconocimiento por las labores que realizan. Este se sustenta en la equidad interna y competitividad externa cuyas bases son la valoración de puestos y la información salarial del mercado, permitiendo así elaborar una escala salarial competitiva. En este sentido, la definición de la banda salarial se determina al cargo y no a la persona, lo cual da la garantía que no interviene la condición de género.

Adicionalmente, la entidad aplica un esquema de incentivos orientado al bienestar de los/as trabajadores/as que incluye bonificaciones no solo orientadas al reconocimiento de la productividad o a los resultados, sino a coadyuvar a un equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar del/a trabajador/a y fortalecer su compromiso.

La variedad de beneficios que ofrece Banco FIE pueden ser de impacto económico reflejado en bonos monetarios y también no monetarios, como permisos y licencias especiales, plan de descuentos y ofertas a través de convenios institucionales, regalos y reconocimientos institucionales, entre otros, aplicados bajo el principio de equidad entre todos los/as trabajadores.

La relación entre el salario mínimo en **Banco FIE** y el salario mínimo nacional es de 1. No existen diferencias por sexo. 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.



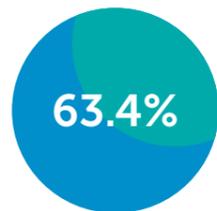


6

Desempeño
social:
Nuestra
clientela

Desempeño social: Nuestra clientela

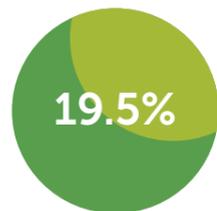
Diversificación, competitividad e inclusión



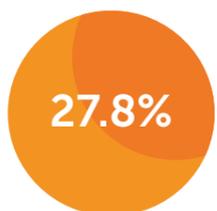
Cientes exclusivos de crédito



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



Crecimiento en cartera productiva



Crecimiento en cartera agropecuaria

6.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)



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 múltiple que mantiene el enfoque social de su trabajo orientado a la inclusión financiera e incorpora la modernización y diversificación de negocios como pilares de su perspectiva de sostenibilidad.

En línea con la misión y visión, buscamos profundizar la inclusión financiera en seis líneas concretas de actuación, 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 múltiple, 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.

El compromiso con nuestra clientela se gestiona con los siguientes componentes de gestión, integrados al Marco Formal: Visión, Misión, PEI, POA, Políticas y Normas, Modelo de Atención al Cliente con Calidad.

6.2 Inclusión financiera: Nuestra razón de ser

(GRI 413-1)

(GRI 102-6)

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 intacta la misión social de las microfinanzas.

Su razón de ser es la inclusión financiera, lo que se traduce en seis líneas de acción, priorizando el trabajo con el sector productivo agropecuario.

LÍNEAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA



A través de la metodología de evaluación del enfoque en la Visión, se alcanzó un indicador de **99% en el ámbito de Impacto Social – Inclusión Financiera**

NUESTRA CLIENTELA EN 2018

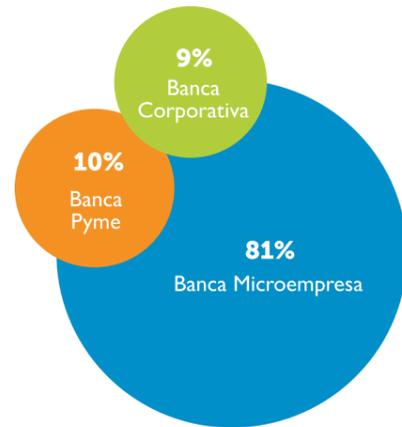


6.2.1 Apoyo a la micro y pequeña empresa

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 81% de la cartera total

DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR BANCA

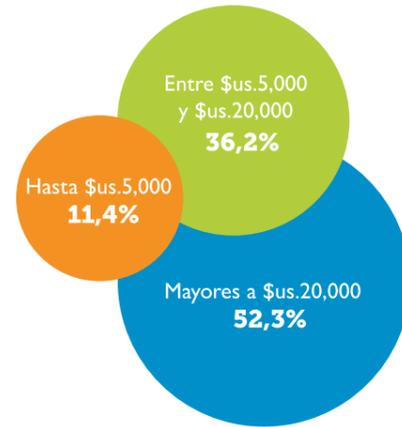
Al 31 de diciembre de 2018



- Los financiamientos otorgados por montos hasta 20,000 dólares representan el 47.6% de la cartera desembolsada y el 91.4% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- El financiamiento superior a 20 mil dólares representa el 52.3% de la cartera desembolsada y el 8.6% de las operaciones de crédito de la gestión.
- El 9% del total de operaciones desembolsadas en la gestión fue de hasta 1,000 dólares y el 53.4% hasta 5,000 dólares.

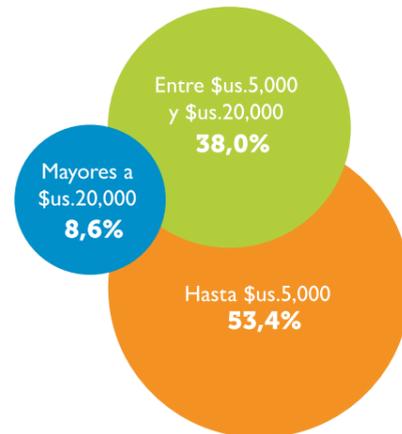
COMPOSICIÓN DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

Al 31 de diciembre de 2018



COMPOSICIÓN DE CARTERA POR NÚMERO DE OPERACIONES DESEMBOLSADAS

Al 31 de diciembre de 2018

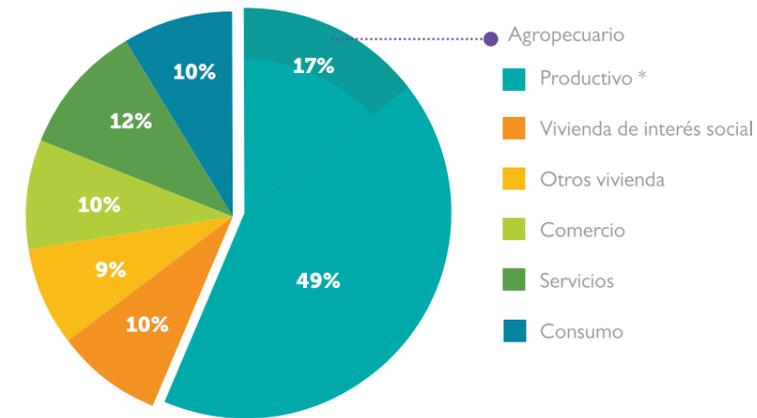


6.2.2 Compromiso con el desarrollo productivo

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 49% del total de la cartera se dirige al sector productivo y el 17% al sector agropecuario, siendo estos los principales sectores financiados.

COMPOSICIÓN DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2018



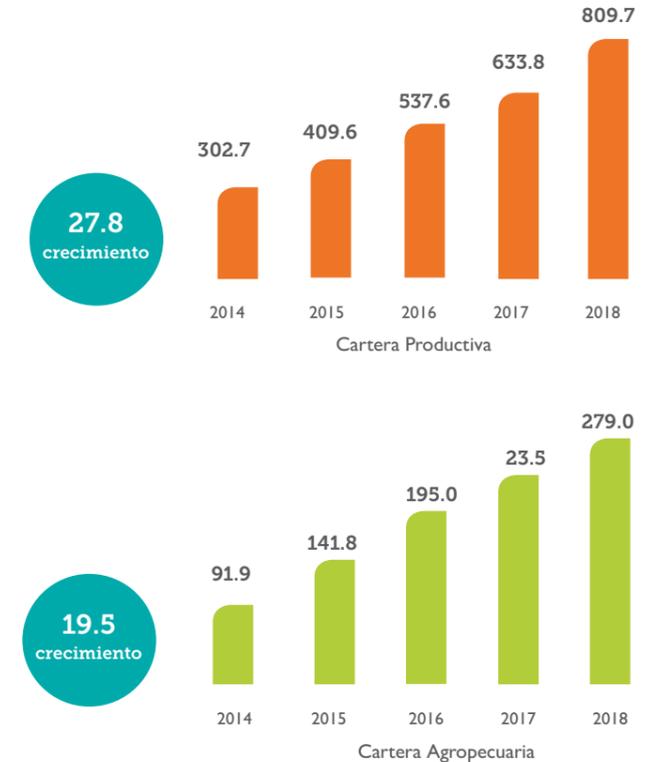
* Incluye el monto correspondiente a crédito productivo computable de acuerdo a los límites exigidos por norma y productivo no computable

El financiamiento al sector productivo fue el de mayor crecimiento en la gestión, manteniendo el enfoque en la inclusión financiera, con un crédito promedio de 8,153 dólares, con el 45.8% de los créditos desembolsados por montos de hasta 20,000 dólares.

El compromiso de Banco FIE con los sectores productivos del país se plasma en la generación de oportunidades reales para generar mejoras tangibles en sus procesos, con un impacto en la capacidad de generar ingresos y la sostenibilidad de sus actividades. Las tasas de interés nuevamente presentan una disminución respecto a gestiones pasadas, en beneficio del sector.

EVOLUCIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA AGROPECUARIA (EN MILLONES DE \$us)

Al 31 de diciembre de 2018



Tasas de interés promedio de crédito

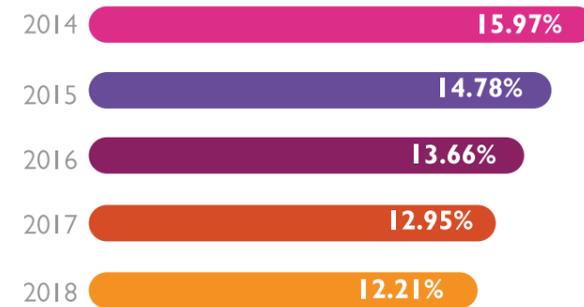
12.21% Promedio general	9.33% Crédito productivo	9.46% Crédito agropecuario
-----------------------------------	------------------------------------	--------------------------------------

Crédito promedio		
7,687 Promedio general	9,041 Crédito productivo	8,491 Crédito agropecuario



Banco FIE superó la meta gubernamental de composición de cartera dirigida al sector productivo y vivienda de interés social fijada en 60% para la gestión, alcanzando un total de 61.6%

TASAS DE INTERÉS ACTIVA PROMEDIO



6.2.3 Nuestra presencia rural

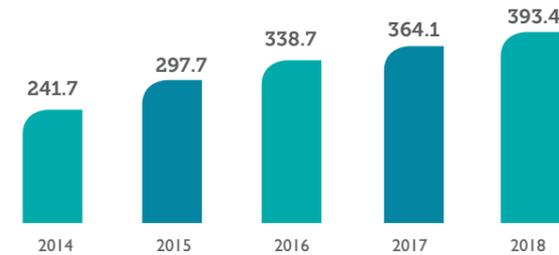
(GRI 203-1, 2)

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 70 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia. La cartera rural alcanza al 24% de la cartera total, con un saldo de 393.4 millones de dólares, llegando a más de 58,900 clientes.

Las captaciones del público en zonas rurales representan el 8% de las captaciones totales, con un saldo de 116.4 millones de dólares, llegando a más de 290,100 clientes.

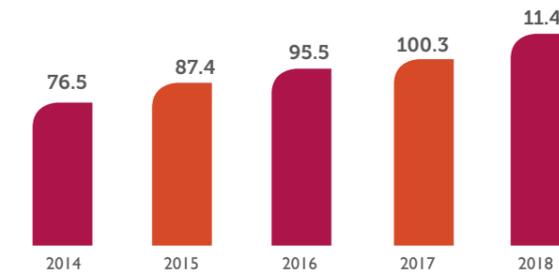
CARTERA RURAL
En millones de \$us



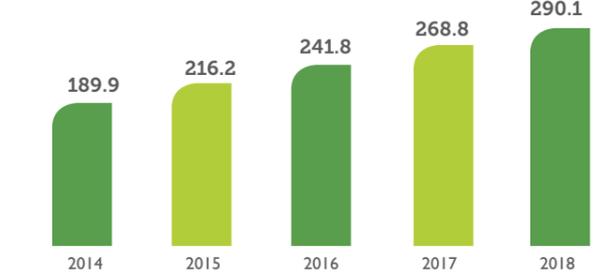
NÚMERO DE CLIENTES RURALES
En miles



CAPTACIONES RURALES
En millones de \$us



NÚMERO DE DEPOSITANTES RURALES
En miles



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.

6.3 Lo que nos diferencia: Financiamiento Agropecuario

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



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.

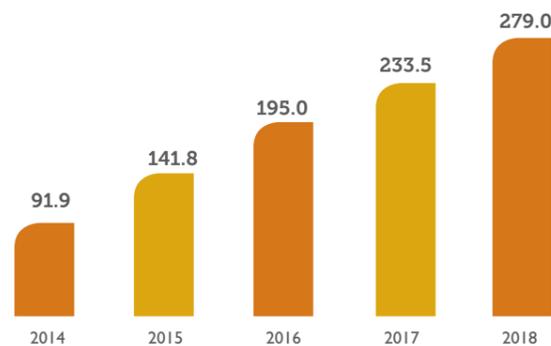
Como parte de la metodología, se han diseñado estrategias por subsector agropecuario y herramientas que se utilizan en la evaluación crediticia, procurando la otorgación de créditos adaptados a los ciclos productivos y necesidades de los productores bolivianos, incorporando la gestión de riesgos y el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

La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó \$us.279 millones de dólares, con un crecimiento aproximado de \$us.45.4 millones de dólares, equivalente al 19.5% respecto a 2017. Es importante destacar la voluntad de alcanzar a los pequeños productores, con un crédito promedio de \$us.8,491 y la distribución equilibrada de cartera en las diferentes regiones del país.



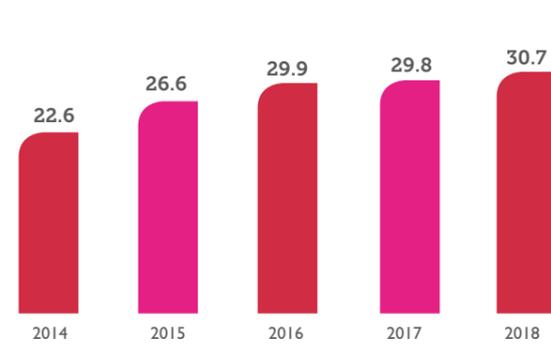
CARTERA AGROPECUARIA

En millones de \$us



NÚMERO DE CLIENTES AGROPECUARIA

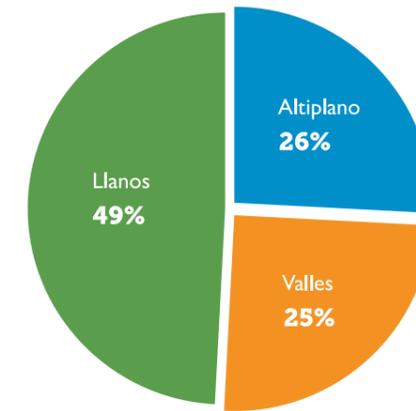
En miles



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

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA AGROPECUARIA

Al 31 de diciembre de 2018



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** a través de la transferencia de tecnologías y mejores prácticas en financiamiento agropecuario.

En la gestión, se avanzó con el análisis y acciones para financiar las cadenas de valor de soja y principalmente carne bajo el enfoque de **agronegocios sostenibles**. En este último rubro se promovió un apoyo especializado en coordinación con la Asociación Boliviana de Criadores de CEBU (ASOCEBU) con miras a la exportación de carne boliviana a los mercados emergentes.

6.4 Ahorro para promover la inclusión financiera

(GRI 102-2)

Los productos de ahorro promueven la bancarización, destacando principalmente el crecimiento de clientes en zonas rurales que fue de 7.9%. Por otra parte, el crecimiento en número de clientes de cuenta de ahorro, DPF y Cuenta Corriente fue de 8% respecto a 2017, alcanzando a 1.15 millones de clientes al cierre de gestión.



6.5 Servicio y protección al cliente

(GRI 418-1)

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.

INDICADOR DE CALIDAD DE SERVICIO



Nuestra calidez se sustenta en tres mandamientos que motivan a nuestro equipo de trabajo a generar la mejor experiencia de cliente:

- Se amable
- Se parte de la solución
- Se proactivo/a.



Se alcanzó una mejora en la productividad del front office agilizando la atención e impactando en la calidad percibida de nuestra clientela.



Se impulsó la derivación transaccional a través de la implementación de cajeros automáticos, la mejora de la plataforma FIE Net, el relacionamiento de las tarjetas de débito VISA y la implementación de los simuladores de servicios tecnológicos en agencias con un crecimiento de 31% en los retiros a través del ATM y 30% en las compras POS.

Calidad Percibida: A través de la metodología de Cliente Misterioso monitoreamos el cumplimiento de estándares de servicio, registrándose una mejora del 2% respecto a la gestión pasada, al haber alcanzado un nivel de cumplimiento del 79%

Continuidad del Servicio: 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. El seguimiento y control a las activaciones de los planes de contingencia operativo alcanzaron una efectividad del 99.7%.

Gestión de Reclamos: Durante la gestión 2018, se atendieron 1.097 reclamos, 37% menos que la gestión pasada. No obstante, es necesario aclarar que en 2017 se registró un número inusual de reclamos por el periodo de implementación del nuevo CORE. En la gestión, se presentó un solo reclamo tipificado como “violación a la privacidad” y no se registró ninguno por “pérdida de datos” de clientes.

6.5.1 Protección al Cliente

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



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.

En 2018 recibió la certificación SMART Campaign luego de culminar un proceso riguroso de verificación del cumplimiento del 100% de los indicadores del estándar.



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 clientes deben esperar recibir al establecer una relación comercial con una institución de microfinanzas.

Diseño y distribución apropiada de productos: El diseño de productos y canales de distribución toma en cuenta las características de los clientes, velando que estos no causen daño a los clientes.

Prevención del sobreendeudamiento: Se determina, en todas las fases del proceso de crédito, si los clientes tienen la capacidad de pagar sus obligaciones sin sobre-endeudarse. Se implementan y monitorean los

sistemas internos que apoyan la prevención del sobreendeudamiento y se promueven esfuerzos para mejorar la gestión de riesgos.

Transparencia: Se comunica de forma clara, suficiente y puntual la información de los productos, de manera que los clientes puedan entender para tomar decisiones informadas. Se resalta la necesidad de obtener información transparente sobre los precios, términos y condiciones de los productos.

Precios responsables: Los precios, términos y condiciones son fijados de manera asequible para los clientes, en el marco de la sostenibilidad financiera. Los depósitos obtienen retornos reales.

Trato justo y respetuoso de los clientes: Existe un marco normativo y se capacita al personal para brindar un trato justo y respetuoso a la clientela, sin discriminación, y existen sistemas para detectar y corregir la corrupción al igual que el trato abusivo o agresivo a los clientes por parte del personal, especialmente durante los procesos de colocación y cobranza.

Privacidad de los datos del cliente: La privacidad individual de los datos de los clientes es respetada de acuerdo a las leyes y regulaciones vigentes. Estos son utilizados únicamente para los propósitos especificados al

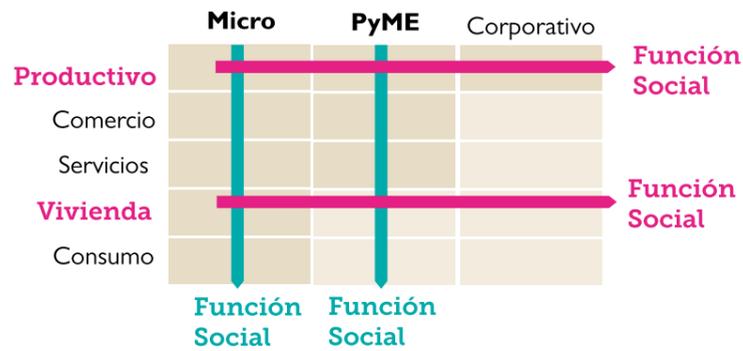
momento de recoger esta información, a menos que se llegue a un acuerdo diferente con el cliente.

Mecanismos para resolución de quejas: Se dispone de mecanismos puntuales y responsivos para el manejo y resolución de quejas y problemas de los clientes. Estos mecanismos son utilizados tanto para resolver problemas individuales como para mejorar los esquemas de servicio y productos.

6.6 Productos con impacto social y ambiental

(GRI 102-2)

Considerando el enfoque en bancas y los sectores que se financian, los productos que cumplen una función social se ubican en la siguiente estructura, abarcando en gran medida un amplio universo de nuestro trabajo enfocado en la inclusión financiera.



Ahondando en este propósito, se han diseñado productos que tienen un impacto social o ambiental en segmentos específicos de la población:

	Productos	Impacto
CRÉDITO	1 Crédito agropecuario	Social y ambiental
	2 Crédito ambiental/sustentable	Ambiental
	3 Nuevos emprendimientos	Social
	4 Vivienda de interés social	Social
	5 Crédito educativo	Social

	Productos	Impacto
AHORRO	1 Ahorro programado	Social
	2 Cuenta libre	Social
	3 Mi cajita de ahorros	Social

	Productos / Servicios / Canales	Impacto
COMPLEMENTARIOS, SERVICIOS Y CANALES	1 Seguro de Vida familia	Social
	2 Seguro de Accidentes Personales	Social
	3 Giros, transferencias y remesas	Social
	4 Pago de Renta Dignidad	Social
	5 Cobranza de servicios	Social
	6 FIE Net	Social
	7 FIE 24 horas	Social
	8 Punto activo de educación financiera	Social

6.7 Medición de pobreza de la clientela

(GRI 102-6)

(GRI 203-2)

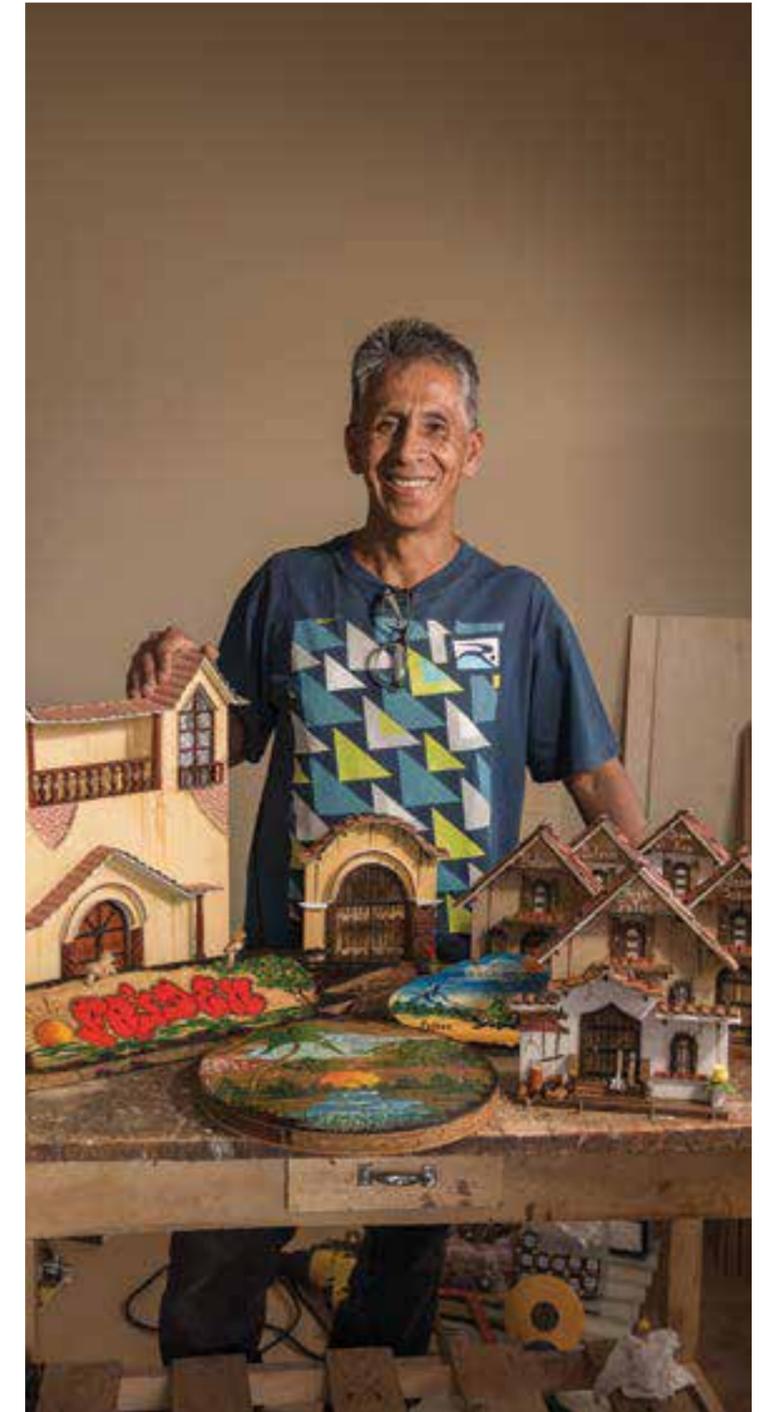
Banco FIE realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable de su clientela, es un indicador que aporta al cumplimiento de su misión. Para este efecto, utiliza un modelo internacional creado por la Fundación Grameen denominado PPI (Progress out of Poverty Index). El indicador revela el "alcance 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 2018 se realizó sobre una muestra de 1068 clientes a nivel nacional, considerando la distribución geográfica de la clientela (zonas urbanas, periurbanas y rurales) y la condición de antigüedad de cliente (nuevo con menos de seis meses y antiguo con más de tres años como cliente). El mismo incorpora cuatro líneas de pobreza, incluyendo la línea nacional, en el análisis

Los principales resultados son los siguientes:

- Las Regionales con mayor tasa de pobreza son El Alto y Chuquisaca, con valores superiores al 30%
- 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 27.9%

Banco FIE realiza un seguimiento constante al nivel de pobreza probable de su clientela, es un indicador que aporta al cumplimiento de su misión.





7

Desempeño
social:
Nuestra
comunidad

Desempeño social: Nuestra comunidad



personas beneficiadas con educación financiera



invertidos en programas con la comunidad



recaudación alcanzada por "Caminando por la vida" en favor de los niños con cáncer.

Solidaridad, complementariedad e involucramiento

7.1 Enfoque de Gestión

(103-2,3)

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 a nivel local, para orientar nuestras acciones al desarrollo sostenible.

Bajo el eje estratégico "inversión social con impacto", priorizamos la 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 de negocio, requiriendo para el efecto un mayor involucramiento institucional.

Nuestra misión social hacia la comunidad se gestiona con los siguientes componentes de gestión, integrados al Marco Formal: Visión, Misión, PEI, POA, Políticas y Normas, Lineamientos de Acción con la Comunidad y medio Ambiente.

7.2 Somos parte activa de la comunidad

(GRI 203-1)



Priorizamos acciones en las comunidades donde tenemos presencia a través de programas e intervenciones directas y a través de alianzas estratégicas con otras organizaciones. Fundamentalmente realizamos inversión social, sin embargo, asumimos también acciones filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad como uno de los grupos de interés priorizados. En base a la estrategia institucional y al proceso de diálogo con la comunidad se han determinado las siguientes líneas de acción.

Líneas de acción con la comunidad

Inversión social

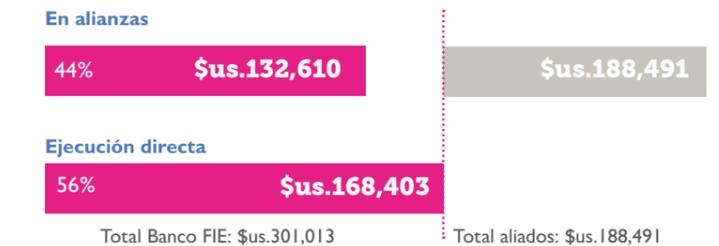
- Apoyo a la microempresa, principalmente productiva agropecuaria
- Educación y asistencia técnica
 - Educación y empoderamiento financiero
 - Capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de capacidades económicas y personales
- Medio ambiente
 - Compensación de emisores CO2
 - Mitigación de riesgos por efecto del cambio climático

Filantropía

- Programa "Caminando por la Vida" en favor de los niños con cáncer y otros programas menores de apoyo a población vulnerable.

Banco FIE invirtió un total de \$us.301,013 en sus diferentes programas con la comunidad, excluyendo costos operativos y de promoción, aún si estas actividades son necesarias para su ejecución.

INVERSIÓN EN PROGRAMAS EJECUTADOS EN FORMA DIRECTA Y A TRAVÉS DE ALIANZAS



Banco FIE, en línea con el ODS 17, promueve la generación de alianzas con fundaciones, organizaciones de cooperación y del sector público, 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.132,610, sin embargo, sumando los aportes de aliados y de la población en acciones de recaudación de fondos, se ha movilizado un total de \$us.321,101. Adicionalmente, de forma directa, **Banco FIE** invirtió en la comunidad \$us.168,403, alcanzando un total de recursos movilizados de \$us.489,504.

INVERSIÓN EN PROGRAMAS DESTINADOS A INVERSIÓN SOCIAL Y FILANTROPÍA



El acercamiento al grupo de interés comunidad involucra a nuestros trabajadores y trabajadoras, y se divide en cinco ámbitos de intervención bajo el lema "somos parte del mundo que soñamos"



7.3 Programas con la comunidad

(GRI 413-1)

7.3.1 Educación financiera: un camino hacia el empoderamiento económico



Impulsamos la inclusión y la bancarización de la mano de la educación financiera, como una forma de promover un mejor relacionamiento de la comunidad con el sistema financiero nacional y un mayor aprovechamiento de productos

y servicios que benefician a la población en su gestión económica.

El Programa de Educación Financiera se basa en los conceptos de **educación transformadora**, porque está asociado a la construcción de un plan de vida; **educación emprendedora**, porque impulsa la generación de capacidades para la creación de emprendimientos y educación experiencial, que promueve la inclusión tecnológica desde un enfoque práctico e innovador, orientado a facilitar el acceso a los servicios tecnológicos. Los objetivos del programa de educación financiera se orientan a:

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

93,712

Personas beneficiadas

Talleres presenciales

- ▶ 76% es joven
- ▶ 57% es mujer
- ▶ 31% habita en zonas rurales

Aprende Emprende

- ▶ 81% es joven
- ▶ 43% es mujer
- ▶ 7% habita en zonas rurales

App Desafie

- ▶ 32% es mujer
- ▶ 70% estudia en escuela pública



El programa se basa en tres líneas educativas: educación transformadora, educación experiencial y educación emprendedora.

PUNTO ACTIVO DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Programa dirigido a clientes de Banco FIE que se ejecuta a través de la red de agencias a nivel nacional. Consta de talleres presenciales que se imparten a través de personal certificado y simuladores de servicios digitales disponibles en la plataforma de atención como un servicio más que brinda la misma.

APRENDE EMPRENDE

Es una plataforma virtual que combina educación financiera y emprendedurismo. En la gestión se creó una versión presencial dirigida a adolescentes que promueve una experiencia interactiva a través de técnicas de empoderamiento financiero.

APP DESAFIE

La primera App de educación financiera en Bolivia que promueve el aprendizaje de conceptos asociados al ahorro, finanzas personales, presupuesto y consumo consciente.

DESCUBRE

Es la plataforma virtual de educación financiera de la Asociación de Bancos de Bolivia ASOBAN, de la cual Banco FIE forma parte. En la gestión se encaró una promoción que permitió una gran cobertura del programa.

ACTIVACIONES EDUCADAS

Educación experiencial basada en activaciones de mercado. El programa se concentra en los temas identificados como fuente de reclamos o problemas que enfrenta el cliente en su relación con las entidades financieras.

● **23,475** clientes aprendieron a operar una tarjeta de débito a través de nuestros simuladores de cajeros automáticos, promoviendo la derivación transaccional

● **19,098** clientes participaron de talleres presenciales en zonas urbanas y rurales.

● **5,934** personas participaron de los programas digitales de educación financieras.

● **36,489** personas participaron del programa DESCUBRE

● **8,716** personas participaron en las activaciones educativas

Alianzas para promover la educación financiera

Programa “El Buen Productor”

En convenio con ONG FIE se desarrolló el componente de educación financiera específico para pequeños productores agropecuarios, en el marco del programa de asistencia técnica “El Buen Productor”.

Proyectos “Casa de las Mujeres” y “Segunda Oportunidad”

En alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), Banco FIE aportó el componente de educación financiera a programas de empoderamiento a mujeres jefas de familia en situación vulnerable. Estos programas apoyan a las mujeres con talleres técnicos en costura, tejido, gastronomía y pastelería, a la vez que promueven su desarrollo personal.

El programa de Educación Financiera incluye también un componente de comunicación con 6 cuñas difundidas en tres idiomas y más de 500,000 cartillas distribuidas en agencias



7.3.2 Creando Oportunidades



Creando Oportunidades es un programa de capacitación y asistencia técnica para el empoderamiento económico de micro y pequeños productores agropecuarios, promoviendo procesos resilientes al cambio climático y la seguridad alimentaria.

El modelo de intervención consta de cuatro pasos. Los programas que se desarrollan pueden contener los cuatro pasos o solo algunos, dependiendo de las necesidades de las comunidades beneficiadas.

En la gestión, se trabajó en siete comunidades rurales beneficiando a 90 familias campesinas a través de dos programas principales:

- **Sembrando Desarrollo**, El programa se implementa en alianza con la ONG Sumaj Punchay en comunidades rurales de Chuquisaca y Potosí bajo



Reconocido por el **Pacto Global Bolivia** como Buena Práctica de Desarrollo Sostenible 2018, por su contribución al ODS 2: Hambre Cero

un enfoque de cadena de valor para la producción orgánica y ecológica, hortícola y frutícola con la dotación de herramientas para sobrellevar el cambio climático, enseñando el manejo de recursos hídricos y mejorando producción de la agricultura como medio de sustento familiar.

En 2018 se apoyó a 20 familias de micro productores del municipio de Sucre, Distrito 8, en las comunidades Majada, Tonthorqa, Picachulo y Chullchuta con la construcción de sistemas de agua para microrriego y consumo, asistencia técnica y educación financiera, y se inició la intervención en Betanzos, Potosí apoyando a 40 familias.

- **Programa de Miel, Banco FIE** en alianza con el SNV (Cooperación Holandesa para el Desarrollo) y la empresa TOTAL E&P Bolívia implementan este programa en el departamento de Santa Cruz, municipio de Camiri, apoyando a las comunidades Yapumbia, Tasete e Iviyeca, a través del aprovechamiento integral y racional de los recursos del bosque para la apicultura, promoviendo el equilibrio ecológico, la producción sostenible y seguridad alimentaria. Los beneficiarios son mujeres y jóvenes (hasta 35 años) de origen indígena.



7.3.3 Caminando por la Vida



Es un programa de recaudación de fondos en favor de los niños y niñas con cáncer que **Banco FIE** ha asumido como causa propia. El programa activa el voluntariado institucional y la adhesión de trabajadores, sus familias, clientes y comunidad.

En 2018, se logró un incremento en la recaudación del 54%, logrando \$us.123,798.

Banco FIE es el principal aliado de la campaña y además de apoyar con la donación de Bs.20 por cada caminante, promueve la participación activa de sus trabajadores/as a través de voluntariado.

En 2018, los fondos recaudados se destinaron a apoyar a niños/as de escasos recursos enfermos con cáncer, atendidos en la Sala Oncológica del Hospital del Niño de la ciudad de La Paz. Los niños/as vienen de todos los departamentos del país.

El evento principal consta de una caminata de 12km, en la que participa la población de manera solidaria a través de un aporte voluntario. Adicionalmente, toda la red de agencias a nivel nacional se activa para promover la recaudación en cuenta y ánforas. Diversas empresas y organizaciones se adhieren a la campaña aportando a la recaudación y también cubriendo parte de los costos operativos.



- Recaudación ● **\$us.123,798**
- Caminantes ● **3,438**
- Empresas y organizaciones aliadas ● **41**
- Organizaciones de voluntariado ● **16**
- Voluntarios/as ● **336**





Recaudación para cubrir el tratamiento de los niños y niñas con cáncer	
Banco FIE y sus trabajadores	\$us. 25,091
Población y aliados	\$us. 123,798

Aporte Banco FIE a costos operativos de la campaña
\$us. 26,821

Caminando por la Vida es una causa social que involucra a personas y organizaciones 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.

7.3.4 Emprende mujer



En alianza con Plan International y el apoyo de autoridades locales del municipio de Huarina del departamento de La Paz, se implementó una planta de panificación que beneficia a jóvenes mujeres jefas de hogar. El proceso involucró capacitación especializada a las asociadas en el manejo de equipos y condiciones de higiene para la producción, además del componente de empoderamiento de género. Esto permitió la adjudicación de contratos de desayuno escolar en su municipio y otros colindantes. El programa permitió también implementar la cadena de comercialización con un punto de venta en la carretera principal.

7.3.5 Fondo Pro Culturas



Este proyecto en alianza con la Fundación Viva se enmarca en los conceptos de la economía naranja, que busca fortalecer las industrias creativas y culturales y brindar un marco de inclusión a los emprendimientos emergentes que se ubican en gran medida en este ámbito. La primera convocatoria del fondo concursable se lanzó el año 2018 para dos categorías, artes escénicas y artes visuales



Proyectos ganadores.

Artes visuales

- Película documental "Achachilas" de Juan Gabriel Estellano, trata un seguimiento íntimo a dos guías de alta montaña que lleva a los espectadores por un mundo de tradiciones y geografías surrealistas.

Artes escénicas

- Concierto ceremonial "SAMKA" de AndoroMusic, entiende la música como una experiencia audiovisual con un despliegue innovador en todo el espacio teatral.
- Obra de teatro musical "El Regreso" de Prodeartes y All that Jazz, nos habla de la migración y la añoranza a través de canciones icónicas del acervo musical nacional.

Plataforma Bolivia sin Violencia

En 2018 Banco FIE fue un miembro activo de la plataforma son violencia participando de la campaña "Sin excesos, Sin violencia" e impulsando acciones de difusión de información. También participamos del evento de la Semana de Artes "He for She", una iniciativa de ONU Mujeres en el marco de la plataforma.



A woman wearing a blue bucket hat with a white logo and a blue short-sleeved shirt is smiling in a peach orchard. She is surrounded by green leaves and several ripe, yellow-orange peaches. The background is a dense wall of green foliage. The image is framed by a pink and blue diagonal graphic on the left side.

8

Desempeño
ambiental

Desempeño ambiental

3,147
tCO₂

toneladas de CO₂ anuales
es nuestra huella de carbono

87,596
tCO₂

reducción esperada en 8 años de
desarrollo de los árboles ubicados en
parcelas del Parque Madidi donde se
ejecuta el programa de compensación

2,081

kg de papel efectivamente reciclado.

Ecoeficiencia, resiliencia y gestión de riesgos

8.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

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

El compromiso de **Banco FIE** con el medio ambiente se refleja en diversas líneas de actuación, como el análisis de riesgos por sectores de financiación, el desarrollo de acciones para mejorar la eficiencia ambiental en sus operaciones y la medición de su huella de carbono interna. También invertimos en programas de compensación de emisiones de CO₂.

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, sin embargo allí donde si existen, nuestra institución tiene identificados los proveedores y ha establecido convenios para su correcta gestión.

Los proyectos con impacto en la comunidad se orientan con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cuatro ejes: Cambio climático, Agua, Biodiversidad y Derechos Humanos de poblaciones indígenas. 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 por 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.

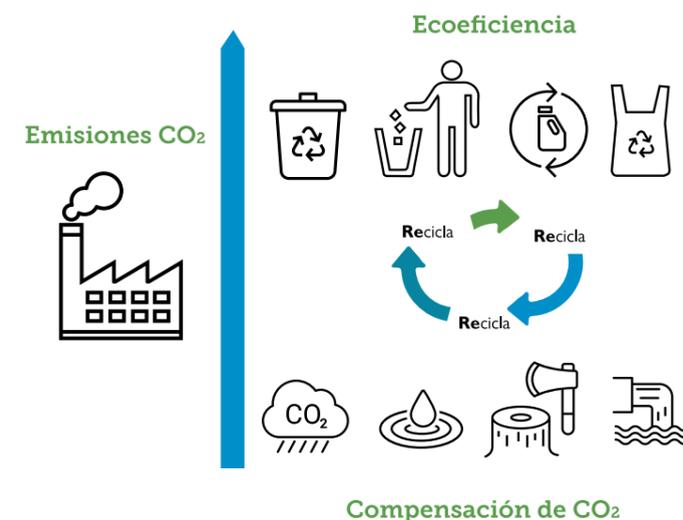
Nuestro desempeño de sostenibilidad con el medio ambiente se gestiona con los siguientes componentes de gestión, integrados al Marco Formal: Misión, PEI, POA, Guía Medioambiental, Lineamientos de Acción con la Comunidad y el Medio Ambiente.

8.2 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.

Nuestro enfoque de trabajo inicia con la medición de la huella de carbono interna. Las acciones resultantes se dirigen a la disminución de las emisiones y programas de inversión social con impacto en la compensación de la huella de carbono. Este último aspecto también se orienta a compensar el impacto negativo del sector agropecuario que financiamos, principalmente PyME y Corporativo, incluso si no se tiene aún una medida efectiva de ese impacto.



8.2.1 Medición de nuestra huella de carbono

(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, efectuándose la última medición en 2018, con datos a diciembre de 2017. Esta medición fue realizada por la empresa Servicios Ambientales S.A. y no presenta una medición bajo enfoque de sistema de gestión ambiental o de eficiencia energética.

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

Los resultados de la última medición establecen que nuestra Huella de Carbono total es de 3,147 toneladas de CO₂e anuales, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de: **Alcance 1 - Mediciones directas de GEI 808 Ton CO₂e:** gas natural GLP, gas natural vehicular, gasolina y emisiones fugitivas, **Alcance 2 - Mediciones indirectas de GEI al generar energía 1881 Ton CO₂e:** energía eléctrica, y **Alcance 3 - Otras emisiones indirectas de GEI 458 TonCO₂e:** uso de papel, generación de residuos sólidos y viajes aéreos, es en ese sentido que el índice de emisiones totales por trabajador corresponden a 0,979 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 estimación de este cálculo se considera 3,212 trabajadores/as, y las emisiones por consumo de energía eléctrica para el período que son equivalentes a 1,881 toneladas CO₂e. Por lo tanto, el indicador de intensidad por uso de energía eléctrica en la gestión fue de 0.59 toneladas CO₂e por trabajador/a.

El consumo energético total dentro de la organización es de 6,950,912 Kwh que incluye para su cálculo datos sobre electricidad y otras fuentes de energía como la gasolina, GLP y GNV. En este sentido, la intensidad energética equivalente a 2,164 Kwh por trabajador al año.

NUESTRA HUELLA DE CARBONO 2018



Evolución de la huella de carbono



8.2.2 Gestión de nuestra huella

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



Se prioriza la compra de papel reciclado y, como segunda opción, se tiene la compra de papel de fuentes renovables. En 2018, no se presentaron propuestas para la primera opción, por lo tanto, el 100% del papel consumido fue adquirido de fuentes renovables. **Banco FIE** adquirió papel de industria colombiana elaborado de residuos de caña de azúcar, con sello ambiental y su proceso es libre de cloro elemental, de ácido y de tala de árboles. La dotación total de este material fue de 90.818 Kg de papel.



A finales de la gestión 2018, se implementó una propuesta para la reducción de uso de papel en los procesos internos del Banco, de forma que todos los procesos optimizados, ya sea reduciendo las impresiones o incorporando respaldos electrónicos en uso de papel, obtienen un sello verde. Esto también repercutirá en una reducción en el uso energético y de tinta para impresiones. Los primeros resultados se conocerán en 2019.

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, que realiza el recojo diferenciado de residuos con fines de reciclaje. En

2018, se realizó el recojo de un total de 2.795,3 Kg de residuos, de los cuales 562 Kg corresponden a plástico, 2.081,3 Kg a papel, cartón y periódico y 152 Kg de pilas. Banco FIE conoce y controla el destino de los residuos entregados para reciclaje. Asimismo, se dio inicio el proceso de clasificación de Residuos de Artículos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs) a nivel nacional dando un total aproximado de 33 toneladas de RAEEs que serán correctamente gestionadas el año 2019.



Piensa Verde por cuarto año consecutivo difundió campañas de medio ambiente por plataformas de Facebook internas y externas, así como también dentro de las agencias en circuito cerrado. Las capsulas difundidas fueron sobre el cuidado del agua, luz, aire, plantas y manejo de residuos.

2,795.3kg
de papel, cartón, plástico y pilas fueron efectivamente reciclados en la gestión

8.3 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.

Comprimetidos con 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 eco desarrollo

Por segundo año consecutivo, a través del convenio con WCS, se impulsó el desarrollo de proyectos productivos de conservación con impacto en la reserva del Parque Nacional Madidi. En la gestión, se apoyó en la mejora de las capacidades productivas y de comercialización de café y cacao producido en condiciones que permiten la preservación del entorno ecológico y cultural de las comunidades originarias que habitan en el parque.

Impacto

- 142 familias de origen indígena que habitan en tres municipios en el entorno del Parque Madidi se beneficiaron con proyectos de producción de café y cacao bajo sistemas agroforestales que ayudan a mantener especies amenazadas de la fauna silvestre de la zona.
- Al cierre de la primera fase del programa se generó ingresos por valor de \$us.270,668, 108% más respecto a la meta proyectada. Estos ingresos benefician a familias de productores de café y cacao amigable con la conservación de los bosques y biodiversidad.
- Se mejoraron las condiciones de almacenamiento de grano, y la estrategia de mercadeo tanto del café “Eco de las aves” como del chocolate en barra “chocoleco”.
- Se espera una reducción de 87,595.56 tCO2 en 8 años de desarrollo de los árboles ubicados en parcelas del Parque Madidi donde se ejecutan los programas.

8.4 Agronegocios sostenibles

(GRI 203-1)

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 agropecuario requiere definir estrategias específicas que nos permita aportar activamente al tratamiento de esta problemática, principalmente las pequeñas unidades productivas.

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 son responsables de más del 70% 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 segundo banco del sistema en crédito agropecuario.

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



9

Proveedores



Proveedores

9 Proveedores

(GRI 102-9)

(GRI 204-1)



En 2018, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con 1,752 proveedores, de los cuáles el 98% corresponde a proveedores nacionales. El volumen de pago por servicios y compras a proveedores alcanza \$us.27,776,000.

En sus políticas y procedimientos, 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.

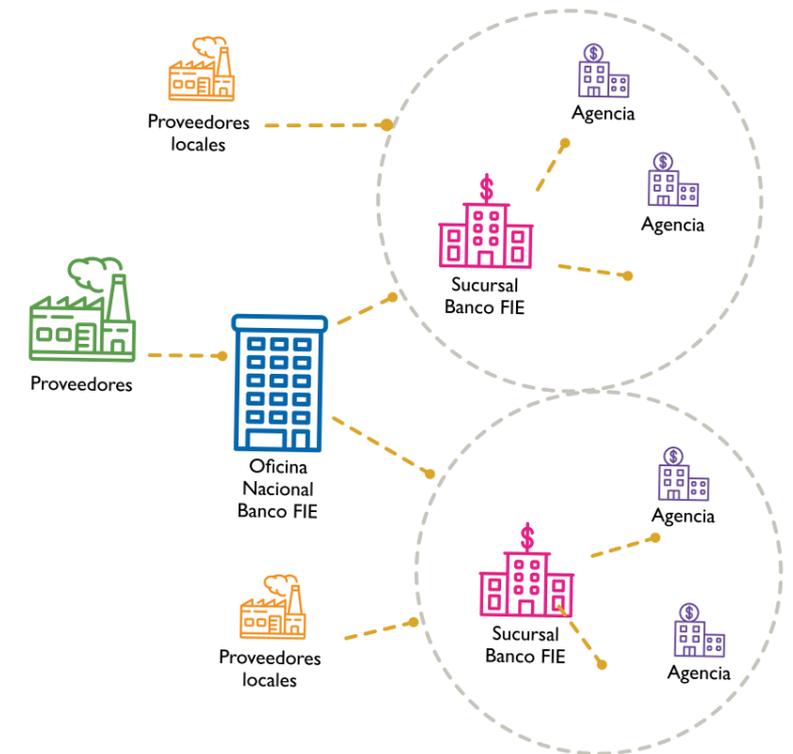
- Los procesos de compra incluyen a microempresas y pequeños proveedores, promoviendo la manufactura nacional y organizaciones de tipo social.
- Para la compra de papel, se exige únicamente papel de fuentes renovables con las certificaciones suficientes que garanticen un proceso de producción responsable 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
- Para los procesos que involucra la subcontratación de personal externo

En 2018, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con 1,752 proveedores, de los cuáles el 98% corresponde a proveedores nacionales.



(limpieza, seguridad) se exige que los proponentes proporcionen respaldos de la afiliación de sus trabajadores/as a la seguridad social y que cuenten con seguro de salud.

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.





10

Reportes
al pacto global
y GRI

Pacto Global



La Paz, 10 de junio de 2019
BANCO FIE S.A./GG/CE-080/19

Sr. Antonio Gutierrez
SECRETARIO GENERAL
NACIONES UNIDAS
Nueva York, Estados Unidos de Norteamérica

Ref.: COP 2018

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 2018 de Banco FIE S.A. en el que se incluye la Comunicación de Progreso 2018 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 todos los aspectos del negocio 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
Gerente General
Banco FIE S.A.

c.c. Arch
FLA/CSM

Oficina Nacional Calle General González N° 1272 Tel: 2 175400 • Cochila: 19032 www.bancofie.com.bo	La Paz Tel: 2 119901	El Alto Tel: 2 623930	Cobija Tel: 5 424019	Potosí Tel: 6 124747	Oruro Tel: 5 252615
	Santa Cruz Tel: 3 399006	Sucre Tel: 4 440700	Trinidad Tel: 4 652578	Tarja Tel: 6 112459	Cochabamba Tel: 4 525906

Verificación GRI

(GRI 102-56)



INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2018 DE BANCO FIE S.A.

Alcance

ICR Systems & Management SRL, firma multidisciplinaria y especializada en sostenibilidad, en ingeniería de sistemas de gestión y auditorías, ha tenido la responsabilidad de llevar a cabo una verificación externa conforme a GRI 102-56, del contenido del Informe de Sostenibilidad 2018.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en un proceso de verificación con respectivos procedimientos de verificación, dentro de un Nivel Alto y Riguroso conforme a registro GRI Level of Assurance: Reasonablehigh.

Criterios

Hemos revisado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con:

- ISO 9001:2015 Cap7, Inc. 7.5 (Creación, actualización y control de información documentada), que complementa los requerimientos de Calidad GRI 101 Fundamentos referido a la fiabilidad.
- ISO 19011:2018 (Normas de Control de Calidad para el proceso/procedimientos de auditoría e ISO 31000 (Control riesgos en el proceso/procedimientos de auditoría).

Procedimientos

- Revisión y análisis de todo documento generado por el Banco FIE en la Gerencia de RSE, como evidencia de cumplimiento y conformidad con los requerimientos del GRI 103-2 y GRI 103-3 y de los Principios Calidad GRI 101 Fundamentos, referidos a equilibrio, claridad, comparabilidad, puntualidad, precisión y fiabilidad.
- Como técnica complementaria se realizaron entrevistas en profundidad al personal humano que participó con rol activo estructurado, en el proceso para definir los temas materiales y que toman decisiones estratégicas, en base a los indicadores de impacto contenidos en el informe.
- Igualmente se realizó una comprobación mediante pruebas de GRI 101 Principio de Calidad referido a la Precisión, en proceso de servicios a nivel Crédito Agro.

Para reducir el riesgo hasta un nivel aceptable, se aplicó para revisar el cumplimiento y conformidad de los requerimientos de Principios de Calidad, las pruebas para los Principios Calidad contenidos en GRI 101 Fundamentos.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre los contenidos en el Informe de Sostenibilidad 2018 elaborado en conformidad esencial, declarada en el contenido GRI 102-04, página 6.

El Alcance de esta verificación es sustancialmente superior al trabajo de seguridad limitada, por tanto, la seguridad proporcionada es también superior. El presente informe puede entenderse como un informe de auditoría.

En el contexto del Proceso de elaboración de Informe de Sostenibilidad, se localiza de forma específica la **Verificación**, en determinar en base a evidencias documentadas:

- El cumplimiento y conformidad de los requerimientos GRI 103-2 comprendido como el enfoque de gestión, sus componentes de gestión y vinculación a temas materiales.
- El cumplimiento y conformidad de los requerimientos GRI 103-3 comprendidos como la Evaluación del enfoque de gestión.
- El cumplimiento y conformidad de GRI 103-2 y GRI 103-3, a los requerimientos de los Principios de Calidad GRI 101 Fundamentos, referidos al equilibrio, claridad, comparabilidad, puntualidad, precisión y fiabilidad.

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de esta de la Norma Internacional ISO 19011:2018 (Sección 4).

Nuestra firma aplica la norma ISO 9001:2015 y mantiene un Sistema Global de Control de Calidad y de Riesgos, que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de auditorías de segunda y tercera parte conforme a Norma Internacional ISO 19011:2018.

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión, del informe adjunto, con alcance indicado en el apartado Procedimientos realizados concluimos, que el Proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2018 del Banco FIE S.A presenta un grado de cumplimiento y conformidad suficiente a los requerimientos GRI, sobre los que se aplicó el proceso de verificación con procedimientos respectivos.

En el contexto de componentes de gestión con vinculación a temas materiales y de aplicación de principios de calidad GRI, destaca el grado de cumplimiento y conformidad además, que el Proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2018 del Banco FIE S.A a cargo de la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE, está encaminado para:

- Formar parte como proceso de gestión real y efectivo del Banco FIE S.A.
- Ser medible y trazable mediante actividades de recopilación de la información documentada.
- Ser sometido a control interno, supervisión y seguimiento en cuanto a su análisis y control para una mejor control.




La Paz, 21 de Junio 2019

Nota: Conforme a registro en Certified TUV Rheinland Alemania corresponde la notificación GRI a la Auditoría Dra. Phel Llan María Azate Villanueva, responsable del proceso de verificación del Informe de Sostenibilidad 2018 de Banco Fie S.A.

GRI: ÍNDICE DE CONTENIDO

(GRI 102-55)

El Informe de Sostenibilidad 2018 fue preparado en conformidad con la guía para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, opción Esencial.

Para cualquier consulta sobre este reporte, se puede contactar al correo contacto.rse@bancofie.com.bo.

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 al caso.

Estándar GRI	Contenido	Página, comentario o nota	Omisión	Verificación 102-56	Verificación	Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES							
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN							
102-1	Nombre de la organización	24			√		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	31,33,83,86			√		
102-3	Ubicación de la sede	24			√		
102-4	Ubicación de las operaciones	24			√		
102-5	Propiedad y su forma jurídica	24			√		
102-6	Mercados servidos	29,76,87			√		
102-7	Tamaño de la organización	24,26,59			√		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	68			√		Estándares Laborales
102-9	Cadena de suministro	112			√		
102-10	Cambios significativo en la organización y su cadena de suministro	NOTA I			√		
102-11	Principio o enfoques de precaución.	53,82			√		Medio Ambiente
102-12	Iniciativas externas	34,50			√		
102-13	Afilaciones y asociaciones	34			√		
ESTRATEGIA							
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7,44			√		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	7			√		
ÉTICA E INTEGRIDAD							
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	25,46			√		Anticorrupción
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	46			√		Anticorrupción



Estándar GRI	Contenido	Página, comentario o nota	Omisión	Verificación 102-56	Verificación	Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES							
GOBERNANZA							
102-18	Estructura de gobernanza	28,38,40			✓		
102-19	Delegación de autoridad	40			✓		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, sociales y ambientales	42			✓		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	18			✓		
102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	40			✓		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	40			✓		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	38,40			✓		
102-25	Conflictos de interés	38			✓		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	40			✓		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	40			✓		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	40			✓		
102-35	Políticas de remuneración	40,42			✓		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	40,42			✓		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración				✓		
102-38	Ratio de compensación total anual		Se trata de información estratégica y confidencial				
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Se trata de información estratégica y confidencial				
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS							
102-40	Lista de grupos de interés	17			✓		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	68			✓		
102-42	identificación y selección de los grupos de interés	17			✓		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	18			✓		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	19			✓		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES							
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	24			✓		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	16			✓		
102-47	Lista de temas materiales	19			✓		
102-48	Reexpresión de la información	12			✓		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	12,19			✓		
102-50	Periodo objeto del informe	12			✓		

Estándar GRI	Contenido	Página, comentario o nota	Omisión	Verificación 102-56	Verificación	Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES							
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES							
102-51	Fecha del último informe	12			✓		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	12			✓		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	12			✓		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	12			✓		
102-55	Índice de contenido GRI	119			✓		
102-56	Verificación externa	117			✓		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 200. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN ECONÓMICA								
GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN								
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	19			✓		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44,58,64,76,90		R	✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44,58,64,76,90		R	✓		
GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO								
Crecimiento responsable	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	60			✓		
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	53			✓		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibe asistencia financiera del gobierno					
GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO								
Inclusión, diversidad e igualdad de género	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	72			✓		Estándares laborales
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	42			✓		Estándares laborales
GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS								
Valor compartido con la comunidad, inclusión financiera y social, agronegocios sostenibles	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	80,82,91 107,108			✓		Derechos Humanos / Medio ambiente
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	80,87			✓		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 200. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN ECONÓMICA								
Gestión de calidad	GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN							
	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	112		√			
Gestión integral de riesgo, ética organizacional	GRI 205. ANTICORRUPCIÓN							
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	48		√			
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	65,71		√			Anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No existen casos confirmados de corrupción en la gestión					
Ética organizacional	GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL							
	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.				Anticorrupción
GRI 300. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN AMBIENTAL								
	GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN							
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	19					
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44,104		√	√		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44,104		√	√		
Ecoeficiencia institucional	GRI 301. MATERIALES							
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	106		√			Medio ambiente
	301-2	Insumos reciclados	106		√			Medio ambiente
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio		√		Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	GRI 302. ENERGÍA							
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	105		√			Medio ambiente
	302-3	Intensidad energética	105		√			Medio ambiente

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 300. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN AMBIENTAL								
Ecoeficiencia institucional	GRI 303. AGUA							
	303-1	Extracción de agua por fuente		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio		√		Medio ambiente
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio		√		Medio ambiente
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio		√		Medio ambiente
Compensación de emisiones e inversión social en medio ambiente	GRI 304. BIODIVERSIDAD							
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	107			√		
Ecoeficiencia institucional	GRI 305. EMISIONES							
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	105			√		Medio ambiente
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	105			√		Medio ambiente
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	105			√		Medio ambiente
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	105			√		Medio ambiente
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	105			√		Medio ambiente
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio				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				Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	GRI 306. EFLUENTES Y RESIDUOS							
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	106					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				

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 300. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN AMBIENTAL								
GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL								
Ecoeficiencia institucional	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se presentaron acciones por incumplimiento a legislación y normativa ambiental		✓			Medio ambiente
GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES								
No material	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.				
GRI 400. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN SOCIAL								
GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN								
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	19		✓			
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44,64,76,90,104		✓	✓		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44,64,76,90,104		✓	✓		
GRI 401. EMPLEO								
Atracción y retención de talento, cultura y liderazgo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	68, NOTA 2		✓			Estándares Laborales
	401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	68		✓			Estándares Laborales
GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA								
No material	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Se cumple lo establecido por legislación		✓			
GRI 403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO								
	403-1	Representación de los tabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	68		✓			Estándares Laborales
Cultura y liderazgo	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	48, NOTA 6		✓			Estándares Laborales
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	70		✓			Estándares Laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 400. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN SOCIAL								
GRI 404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA								
Gestión del desempeño y desarrollo de talentos	404-1	Media de horas de formación por empleado al año	71		✓			Estándares Laborales
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	71, NOTA 3		✓			Estándares Laborales
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	72		✓			Estándares Laborales
GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES								
Inclusión, diversidad e igualdad de género	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	40,69,71 NOTA 4		✓		 	Estándares Laborales
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	72		✓		 	Estándares Laborales
GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN								
Ética organizacional	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se presentaron acciones formales por discriminación		✓			Derechos humanos
GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA								
No material	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	✓			
GRI 408. TRABAJO INFANTIL								
Ética organizacional	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	NOTA 7	Información de proveedores no disponible. Se requiere formalizar prácticas.				Derechos humanos
GRI 409. TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO								
Ética organizacional	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	NOTA 7	Información de proveedores no disponible. Se requiere formalizar prácticas.				Derechos humanos
GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD								
Ética organizacional	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.				Derechos humanos

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 400. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN SOCIAL								
GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS								
No material	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No se presentaron violaciones a los derechos humanos			√		
GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS								
Ética organizacional	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.				Derechos humanos
GRI 413. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD								
Valor compartido con la comunidad, inclusión financiera y social, compensación de emisiones e inversión social en medio ambiente	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	76,92,107			√		Derechos Humanos / Medio ambiente
GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES								
No material	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	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No material					
GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA								
No material	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	No material / No existen					
GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES								
Servicio y protección al cliente	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	84			√		
Servicio y protección al cliente	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	84			√		
GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO								
Servicio y protección al cliente	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	84			√		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página o comentario	Omisión	Verificación		Pacto Global (ODS Priorizados)	Pacto Global (Integración de principios x tema)
GRI 400. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN SOCIAL								
GRI 418. PRIVACIDAD DEL CLIENTE								
Servicio y protección al cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	83			√		
GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO								
Gestión de riesgos	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	NOTA 5			√		

NOTAS

NOTA 1. No se han presentado cambios significativos en la organización de Banco FIE ni en su cadena de suministro.

NOTA 2.

EMPLEADOS CONTRATADOS EN LA GESTIÓN 2018 POR UN GRUPO ETÁREO, 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	0	1	0	2	0	0	3
Chuquisaca	0	0	0	5	8	11	1	0	25
Cochabamba	0	0	9	12	43	31	2	0	97
La Paz	0	1	23	34	112	121	10	7	308
Oruro	0	0	1	1	8	2	0	0	12
Pando	0	0	0	0	2	0	1	0	3
Potosí	0	0	0	4	12	11	0	2	29
Santa Cruz	0	0	4	6	23	32	5	1	71
Tarija	0	0	2	4	10	3	0	0	19
Total general	0	1	39	67	218	213	19	10	567

NOTA 3. Se capacitó a los/as trabajadores/as dentro de los siguientes programas de formación continua: Programa de Formación Comercial para Oficiales de Negocios Microempresa, Programas de inducción a los cargos de Cajero, Cajero Mayor, Oficial de Plataforma y Jefe Administrativo Operativo. Participó el 100% del personal ratificado en su cargo.

NOTA 4.

COMPOSICIÓN: CARGOS ESTRATÉGICOS, TÁCTICOS Y DE SUPERVISIÓN

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Total general
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	1	2	35	41	12	17	108
Regional La Paz-Pando	0	2	24	24	15	9	74
Regional Santa Cruz	0	4	29	22	19	10	84
Regional Tarija	0	1	9	14	9	7	40
Regional El Alto	1	1	17	25	22	13	79
Regional Oruro	0	0	5	5	5	5	20
Regional Cochabamba	0	0	21	16	17	7	61
Regional Potosí	1	0	12	10	3	4	30
Regional Chuquisaca	0	0	5	6	7	2	20
Total general	3	10	157	163	109	74	516

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	3	45	43	143	98	7	1	340
Regional La Paz-Pando	1	8	68	86	184	158	10	8	523
Regional Santa Cruz	4	3	73	72	180	138	27	22	519
Regional Tarija	0	2	33	24	97	37	1	1	195
Regional El Alto	1	8	56	82	221	160	11	5	544
Regional Oruro	0	1	13	12	44	25	1	0	96
Regional Cochabamba	0	2	39	40	152	105	10	2	350
Regional Potosí	1	0	30	21	51	38	1	2	144
Regional Chuquisaca	1	0	13	13	28	38	1	0	94
Total general	8	27	370	393	1100	797	69	41	2805

NOTA 5

	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	VALOR
Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias registradas en la gestión	Total de sanciones monetarias y monto	Nº y monto	No. 25 \$us.20.632
	Total de sanciones no monetarias	Nº	7

NOTA 6

En la gestión se presentaron 20 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. Debido a un cambio del sistema, no se cuenta con el detalle preciso de días perdidos o ausentismo, situación que ha sido subsanada al cierre de gestión.

NOTA 7

Se recaba una ficha socio ambiental de clientes de crédito en la que se verifica la inexistencia de trabajo infantil y la condición de contratación de los empleados de la unidad económica financiada.





www.bancofie.com.bo



bancofiebo



fie-RSE



rsedefie

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

Derechos Reservados. Este documento es de propiedad de Banco FIE S.A.