



Informe de Sostenibilidad

2019



Informe de Sostenibilidad

2019

Contenido

1



Pág. 12

Lo que nos mueve

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Participación de nuestros grupos de interés

Contribuimos a afrontar los principales desafíos globales

Nuestra práctica de informe hacia los grupos de interés

2



Pág. 26

Nuestra filosofía

Organización y estructura

Iniciativas externas y adhesiones

3



Pág. 40

Gobierno Corporativo

Medición del cumplimiento de la Misión y la Visión

Gestión Ética

Lucha contra la corrupción y protección a los Derechos Humanos

Gestión Integral de Riesgo

4



Pág. 60

Enfoque de gestión

Principales resultados

Estado de demostración de la distribución de los ingresos por Grupo de Interés

5



Pág. 66

Gestión con enfoque de género

Principales magnitudes de Género 2019

6



Pág. 74

Enfoque de gestión

Somos Comunidad FIE

Inclusión, nuestra razón de ser

Gestionando nuestro talento

Salud y riesgos laborales

Remuneración, compensaciones y programa de beneficios

7



Pág. 86

Enfoque de gestión

Inclusión financiera: Nuestra razón de ser

Mejorando la experiencia de cliente

Medición de pobreza de la clientela

8



Pág. 102

Enfoque de gestión

Somos parte activa de la comunidad

Programas con la comunidad: Un mundo mejor es posible

9



Pág. 122

Enfoque de gestión

El punto de partida: Conocer nuestra huella

Ecoeficiencia institucional

Acciones de compensación de la huella de carbono

10



Pág. 130

Proveedores

11



Pág. 132

Comunicación de Progreso al Pacto Global

Informe de Verificación Independiente

Banco FIE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

12



Pág. 138

Informe de verificación independiente

13



Pág. 156

Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial

Carta de la Presidenta del Directorio

(GRI 102-14,15)



A nuestros grupos de interés:

¿Cómo adaptarnos a un mundo en constante evolución? Es quizás la inquietud más importante que nos deja el 2019. Y no solo es relevante en el contexto de la innovación y las nuevas tecnologías que están llevando al mundo hacia la transformación digital, sino desde el lado humano del cambio. Esas transformaciones necesarias que ubican a Banco FIE como un actor clave para contribuir a cerrar brechas sociales, aplicando modelos de negocio responsables, capaces de generar valor para todos sus grupos de interés, y buscar excelencia en el desempeño empresarial a tiempo de contribuir a la mejora de nuestra sociedad.

En el presente informe, compartimos con ustedes nuestros esfuerzos en línea con lo expresado. Transitamos un camino que nos lleva a ser una organización eficiente, asumiendo los retos de adaptarnos a las nuevas tendencias, que contribuyan a la inclusión financiera y social. También buscamos fortalecer la identidad y cultura organizacional, alineando la gestión al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, y trabajando con un alto nivel de transparencia, en línea con el Estándar del Global Reporting Initiative (GRI).

En 2019, destaco el trabajo del equipo de Banco FIE en mantener la operativa del Banco en los momentos de inestabilidad política y social que siguieron a las elecciones generales en el mes octubre. Fue una prueba para la capacidad institucional de dar continuidad al negocio en circunstancias adversas. Y fue también una prueba para nuestra filosofía, al priorizar las necesidades de la clientela, definiendo acciones que vayan en su beneficio y de sus familias.

Hemos avanzado en nuestro propósito de inclusión financiera, incidiendo en zonas rurales y la seguridad

alimentaria. Cerramos la gestión como el primer banco en financiamiento agropecuario del sistema en Bolivia, y lo hacemos con una cartera atomizada, priorizando la atención a los pequeños productores agropecuarios.

También, hemos registrado grandes avances en nuestra postura institucional de género a través de políticas y acciones, bajo el modelo de gestión Marca Magenta, que busca, además, incidir en romper estereotipos que nos permitan avanzar a la generación igualdad. Banco FIE es un buen referente de igualdad, con indicadores que evidencian una gestión inclusiva: el 53% de los cargos de supervisión en Banco FIE son ocupados por mujeres, tenemos equidad salarial en todos los tramos organizacionales y paridad en el acceso a oportunidades laborales, con un 56% de los ascensos ocupados por mujeres. El Directorio está conformado por cinco miembros, 4 de los cuales son mujeres, con la presidencia en mi persona desde 2013.

El inicio de década nos trae una carga de incertidumbre respecto a la economía y la forma en que enfrentaremos las amenazas de inestabilidad por las demandas sociales desatendidas históricamente. No es un reto sencillo. En un mundo donde las tecnologías de información nos están llevando al manejo cuántico de los datos, todavía nos queda responder ¿cómo hacemos para incluir a todos y todas en el ansiado desarrollo sostenible? Tenemos esperanza en el factor humano, para encontrar respuestas con equidad y justicia.



Ximena Behoteguy
PRESIDENTA DEL DIRECTORIO

Carta del Gerente General

(GRI 102-14,15)



A nuestros grupos de interés:

Hacer banca responsable y sostenible ha sido parte de la esencia de Banco FIE a lo largo de su trayectoria, y hoy se ha convertido en una estrategia necesaria e ineludible para navegar en estos tiempos cambiantes que presentan alta incertidumbre respecto a la evolución de la economía, así como a los escenarios políticos y sociales en nuestro país.

En Bolivia, vivimos una etapa desafiante por los conflictos políticos y sociales registrados en el último trimestre del año, luego de las elecciones generales del mes de octubre. Esta situación fue especialmente compleja para una entidad como Banco FIE, porque más del 99% de nuestra clientela pertenece al segmento de la microempresa, para quienes la paralización de actividades tiene un impacto inmediato muy difícil de afrontar; y por los desafíos logísticos que demanda nuestra extensa red de 472 puntos de atención dispersos en todo el territorio nacional. El 38% de nuestra red se encuentra en zonas periurbanas y rurales, por lo que afrontamos un reto importante al priorizar la continuidad de nuestros servicios en todas nuestras agencias, realizando un trabajo dedicado y personalizado para atender las distintas necesidades de la clientela.

En ese entorno de elevada incertidumbre, hemos cerrado la gestión con un crecimiento de cartera del 7.69%, con una reducción de la cartera en mora que cerró en 1.43%, y una rentabilidad (ROE) de 15.18%.

Los resultados positivos obtenidos se basan, por una parte, en el avance en los procesos de transformación digital de nuestros servicios, que nos ha permitido optimizar la llegada a la clientela, a tiempo de mejorar la eficiencia y operativa interna. Y, por otra parte, en el compromiso de nuestros trabajadores/as, que han actuado como un equipo consolidado, orientado al cliente y a la búsqueda de soluciones para lograr el mejor desempeño de nuestra organización, con un impacto importante en la calidad de

colocación de la cartera de créditos y en las gestiones de recuperación de cartera.

El periodo de conflicto mencionado evidenció algunos temas que debemos enfatizar, como la necesidad de incidir en la inclusión tecnológica de nuestra clientela, mediante diversas herramientas digitales, y reforzar el acompañamiento personalizado; un proceso esencial para conocer sus problemas y desarrollar alternativas para apoyar su reactivación y crecimiento.

La gestión 2019 nos deja la satisfacción de haber avanzado en nuestro propósito de inclusión financiera y social, a través del apoyo a la micro y pequeña empresa; el impulso al sector productivo y la innovación constante en los servicios al sector agropecuario. Hoy somos el primer banco del sistema en financiamiento agropecuario, un logro que se desarrolla bajo la convicción de apoyar agronegocios sostenibles y sistemas alimentarios resilientes. Destaco también el trabajo en la adecuación de nuestro marco formal, incluyendo temas con impacto ambiental como la correcta gestión de residuos y la disminución de materiales con impacto ambiental, como el papel.

En Banco FIE, hacemos un especial esfuerzo por trascender el concepto de banca responsable y sostenible, desde la línea filosófica a la práctica y vivencia diaria. Entendemos como un desafío el asumir como propia la responsabilidad de generar bienestar en la sociedad, más allá de la dimensión económica, y en concordancia con las exigencias actuales. Asimismo, reafirmamos nuestro compromiso de seguir caminando hacia el desarrollo sostenible.


Fernando López Arana
GERENTE GENERAL

Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

(GRI 102-54)

El Informe de Sostenibilidad 2019 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.



Antes de leer este informe

(GRI 102-48 al 53)

Los informes de sostenibilidad se emiten con una periodicidad anual y el último emitido fue el Informe de Sostenibilidad 2018. El presente informe reporta resultados de la gestión desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre 2019 y contiene la siguiente re-expresión de información:

- A partir de 2019, se ha estandarizado el criterio de definición de agencias rurales, por lo que la expresión de cartera y captaciones rurales difiere de la información publicada hasta 2018. A efectos comparativos se presenta la información para 2018 y 2019.

El presente informe incorpora, por primera vez, la vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, trabajada en base a la Guía para la Acción Empresarial en los ODS (SDG Compass).

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

Para cualquier consulta o comentario sobre el contenido de este informe, puede comunicarse a: contacto.rse@bancofie.com.bo

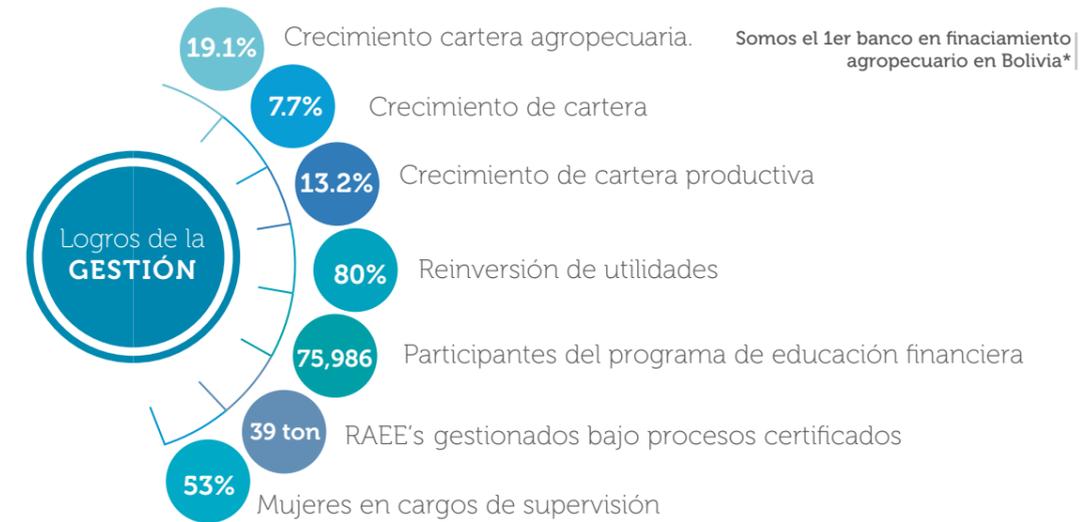
1

Banco FIE: ser y hacer banca responsable y sostenible



A través de este informe anual, **Banco FIE** reporta su desempeño en materia de responsabilidad y sostenibilidad, comunicando sobre sus principales actuaciones y compromisos en estos ámbitos, en el marco de la relación con sus grupos de interés priorizados:

accionistas, clientes, trabajadores y comunidad. De igual forma, este espacio permite dar cuenta sobre las iniciativas que desarrolla en favor de la sociedad, de la cual forma parte activa, y del medio ambiente.



*FUENTE: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI

1.1 Lo que nos mueve

Avanzamos con una visión estratégica que se basa en una concepción organizacional, donde la sostenibilidad es parte de nuestra filosofía de gestión.

Entendemos este proceso como un camino de mejora continua que recorreremos con claridad en cuanto a nuestra razón de ser: la **inclusión financiera y social**; y la **forma en que lo hacemos: la generación de valor para nuestros grupos de interés**.

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

Ximena Behoteguy

1.1.1 Principales retos y oportunidades (GRI 102-15)

Brindar servicios financieros inclusivos, principalmente al sector de la microempresa y con una importante presencia rural conlleva desafíos importantes.

Tres retos y oportunidades principales guían el enfoque estratégico institucional:

Evolucionar hacia una transformación digital que nos permita adaptarnos a un mundo en constante cambio, principalmente por los avances en las tecnologías de la información y las comunicaciones. Estos nuevos escenarios no sólo están transformando las relaciones de mercado, sino las lógicas de interacción en el trabajo, en las relaciones comunitarias, y en todos los planos posibles. Nuestra clientela rural y de la microempresa también está cambiando, pero requiere aún los servicios financieros presenciales, el asesoramiento con enfoque humano y la agencia multiservicios cerca de su comunidad. El reto involucra no solo transformar el banco, sino acompañar a nuestra clientela en el proceso de adaptación que también debe asumir para prevalecer.

Proyectar nuestra cultura hacia la innovación, fortaleciendo nuestra capacidad institucional de adaptación a circunstancias cambiantes. El reto es asumir una nueva lógica de trabajo, incorporando la innovación, creatividad y adaptabilidad como fortalezas para afrontar la evolución del entorno.

Asegurar la sostenibilidad desde un enfoque integral, es vital para la continuidad de nuestras operaciones. Las demandas sociales desatendidas, la inequidad y la desigualdad pueden detener países y economías. El reto es asegurar la continuidad del negocio en esos entornos volátiles, manteniendo un comportamiento responsable y consciente con todos nuestros grupos de interés, y asegurar la prevalencia de nuestra organización, que cuenta con más de un millón de clientes y más de tres mil trabajadores/as.

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

El enfoque hacia una banca responsable y sostenible parte de valorar el aporte de nuestros grupos de interés. El diálogo permanente es la forma en que construimos relaciones de confianza que se sustentan en valorar lo que es importante para cada quién.

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

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

LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS Y ÁREAS GESTORAS

GRUPO DE INTERÉS	ÁREAS GESTORAS
Accionistas	Presidencia Gerencia General
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 Negocios Gerencia Nacional de Operaciones
Comunidad	Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social Gerencia de División Negocios
Proveedores	Gerencia Nacional de Finanzas
Entidades Regulatoras	Presidencia Gerencia General Alta Gerencia
Competencia	Gerencia de División Negocios Gerencia Nacional de Marketing Estratégico
Financiadore	Gerencia Nacional de Finanzas

Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social

La gestión de las relaciones con los grupos de interés parte de establecer los mecanismos de diálogo necesarios en cada caso, de acuerdo con el contexto, lo que nos permite conocer aquello que es importante para cada uno de ellos. Este proceso se orienta a:

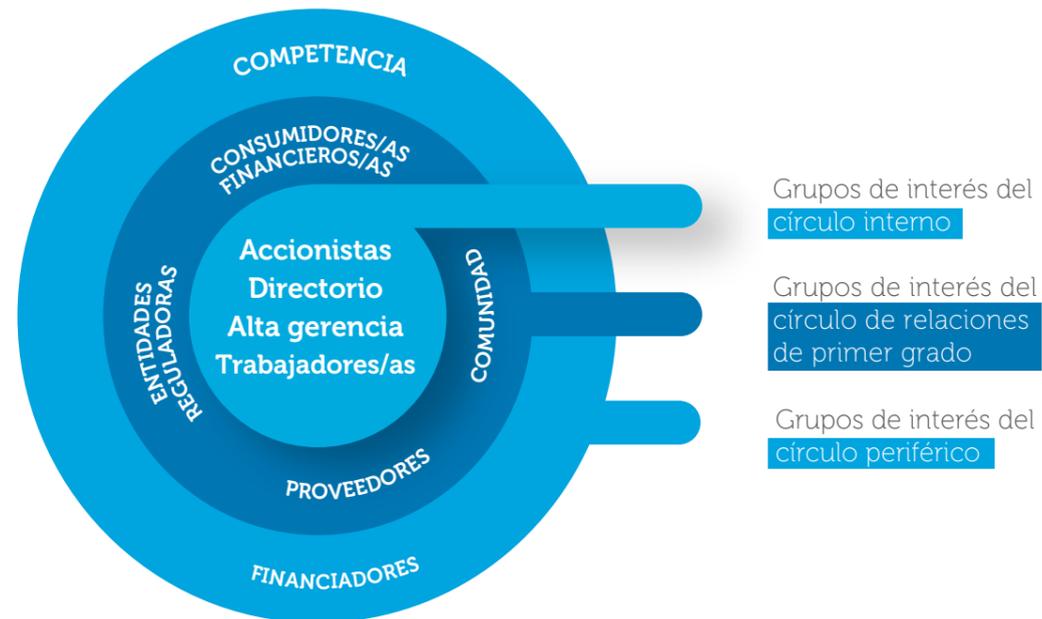
- Generar valor para los grupos de interés.
- Identificar y gestionar adecuadamente los riesgos sociales.
- Establecer la materialidad en el contexto estratégico de la RSE y la función social de la organización.

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

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



GRUPOS DE INTERÉS CONTEXTUALIZADOS

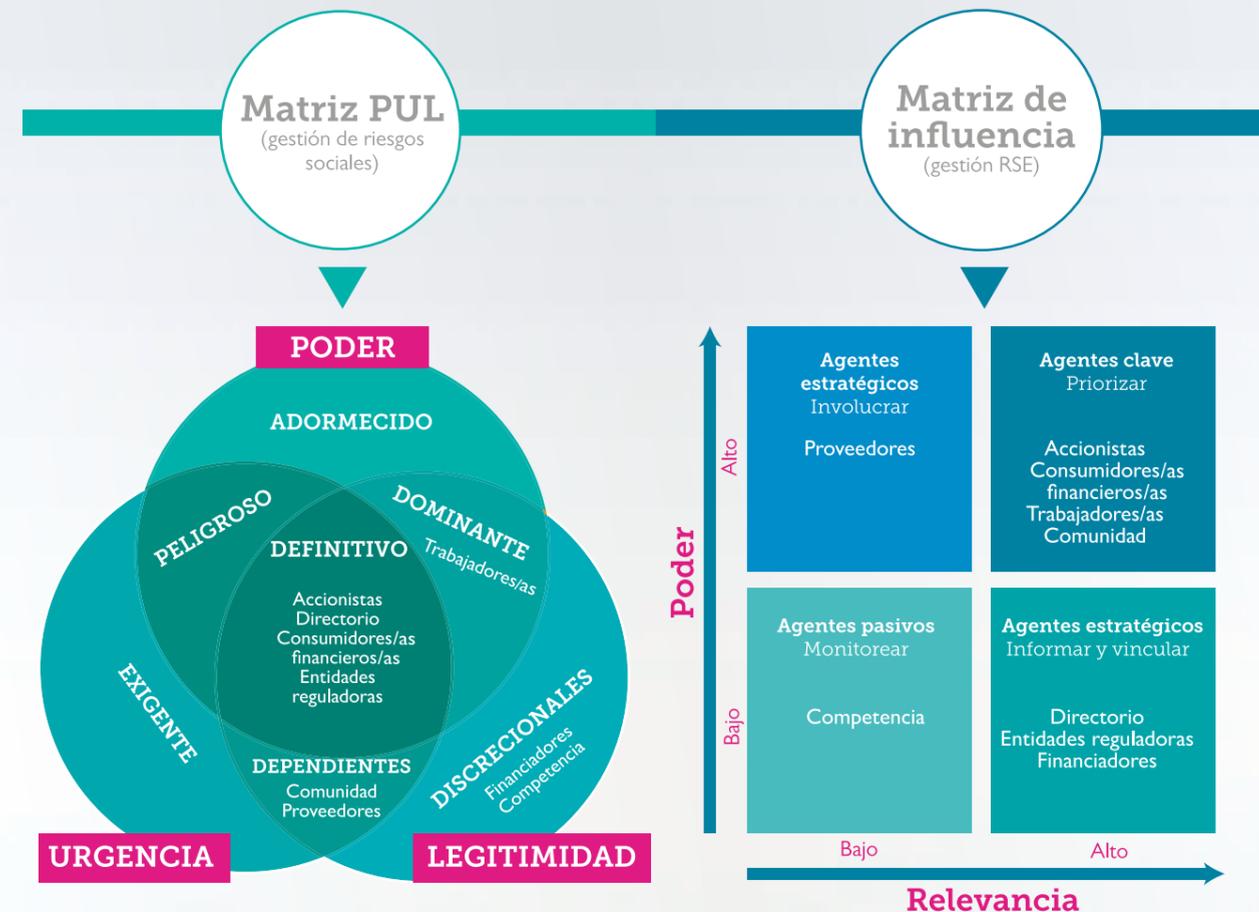


1.2.1 Comunicación con diálogo (GRI 102-21, 43)

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

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. Estas se encuentran en las Actas de Conformidad que se evalúan cada año.

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.

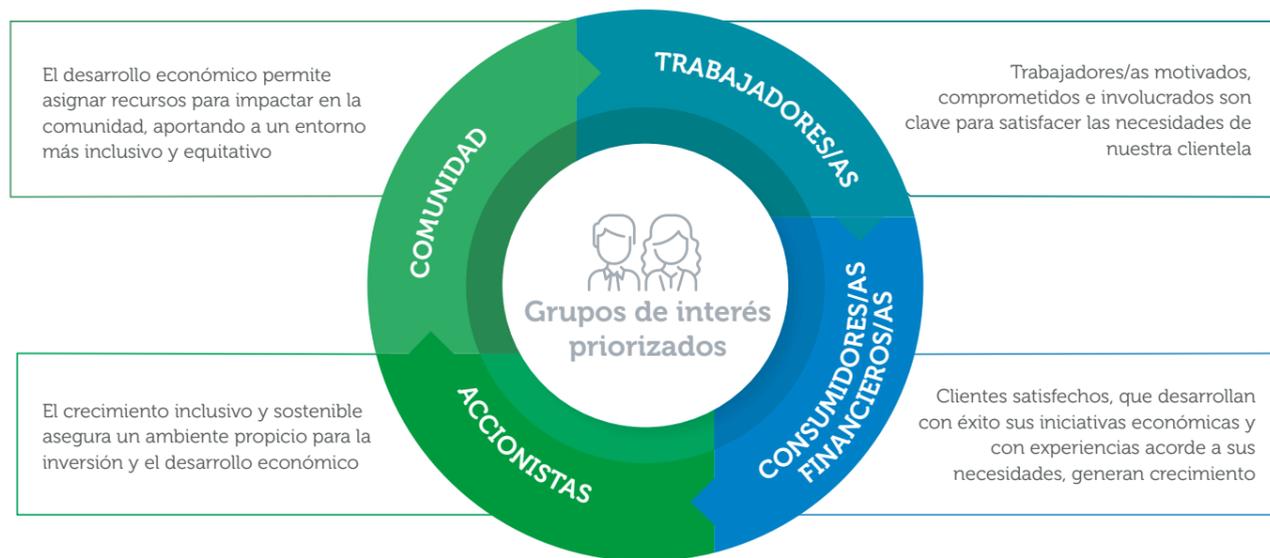


Nota: El grupo de interés Trabajadores incluye a la Alta Gerencia a efectos de la priorización en ambas metodologías

Las áreas gestoras administran anualmente los mecanismos de diálogo con los grupos de interés, para conocer sus demandas, expectativas y preocupaciones. En el contexto de la materialidad, se consideran los grupos de interés priorizados: **Accionistas, Consumidores/as financieros/as, Trabajadores/as y Comunidad.**



GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS



1.3 Participación de nuestros grupos de interés

(GRI 102-43)

En 2019, el cumplimiento de mecanismos de diálogo con los grupos de interés priorizados fue de 90%, debido a que se trasladó la aplicación del estudio de clima organizacional para 2020, y del resto de grupos de interés fue de 83%, quedando pendiente la aplicación de un mecanismo de diálogo con proveedores.



CUMPLIMIENTO EN LA APLICACIÓN DE MECANISMOS DE DIÁLOGO 2019

Comunidad	Trabajadores/as
Estudio de relevancia RS corporativas Estudio de posicionamiento	Portal FIE Estudio de satisfacción interna RS internas Constelaciones de trabajo Portal de ética Estudio de clima Retroalimentación (PRI) Entrevista de desvinculación Talleres de inducción Visitas gerenciales a regionales
100%	91%
Accionistas	Consumidores/as financieros/as
Juntas ordinarias y extraordinarias Juntas informales Recomendaciones Informes Sindicos Informe individual	Fie Responde (Call center y web) RS corporativas Estudio de satisfacción Estudio de posicionamiento Estudio de intención de deserción Punto de reclamo Estudio de lealtad
100%	100%

Destacamos:

La aplicación de nuevos mecanismos de diálogo con trabajadores:

- Estudio de satisfacción interna, bajo el enfoque de cliente. Se obtuvo un indicador de 76% como línea de base.
- La estructuración de constelaciones de trabajo, en torno a la temática de ética. El diálogo abierto permitió introducir mejoras al sistema de gestión ética.
- Las visitas de Gerentes Nacionales a las regionales que, entre otros temas, reforzó el diálogo en torno al enfoque en la diversidad e igualdad de género.

El enfoque en los aspectos identificados como demandas, expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés es la base de la orientación estratégica.

1.3.1 Lo que es importante para nuestros grupos de interés

(GRI 102-44)

(GRI 103-1)

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

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

El diálogo queda documentado en las Actas de Conformidad que se revisan cada año con las áreas gestoras. En base a la información recopilada a través de los mecanismos de diálogo se definen acciones, iniciativas, estrategias o modelos de acción que tienen impacto en la planificación organizacional. Estos también influyen en la determinación de los temas materiales.

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

MAPA DE EJES ESTRATÉGICOS



1.4 Contribuimos a afrontar los principales desafíos globales

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



Banco FIE ha asumido la incidencia de sus actividades sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, en línea con su Misión, y con el propósito de contribuir a través de sus actividades al logro de los objetivos, estableciendo metas, evaluando los impactos y comunicando los resultados.

Los impactos institucionales vinculados a metas específicas de los ODS, positivos o negativos, han sido identificados y se han alineado a la estrategia organizacional. El nuevo Plan Estratégico Institucional que se desarrollará en 2020, incluirá desde su concepción los aportes a los ODS.

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



1.5 Nuestra práctica de informe hacia los grupos de interés

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

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

1.5.1 Proceso de elaboración de informe de sostenibilidad GRI

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

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

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.

PROCESO DE MATERIALIDAD BANCO FIE



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.

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

1.5.2 Matriz de materialidad (GRI 102-46)

La matriz de materialidad resume los temas más relevantes para **Banco FIE** identificados a través del proceso de materialidad y presentados en este informe. Se definieron 16 temas materiales, los cuales son plasmados en la matriz.

Los temas que integran la matriz de materialidad son valorados por la importancia de los impactos económicos, sociales o ambientales y por la influencia en las decisiones de los grupos de interés priorizados. Para la gestión 2019, se han sintetizado algunos temas materiales y cambiado algunas denominaciones, sin modificar otros elementos, por lo que se alcanzó un total de 16 temas, frente a 19 de la gestión pasada. 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. El tema material ecoeficiencia institucional ha mejorado su posición por un mejor aprovechamiento en la gestión a través de la incorporación del tema en componentes del marco formal. Todos los temas son gestionados y generan contenido material para su inclusión en el informe.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



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

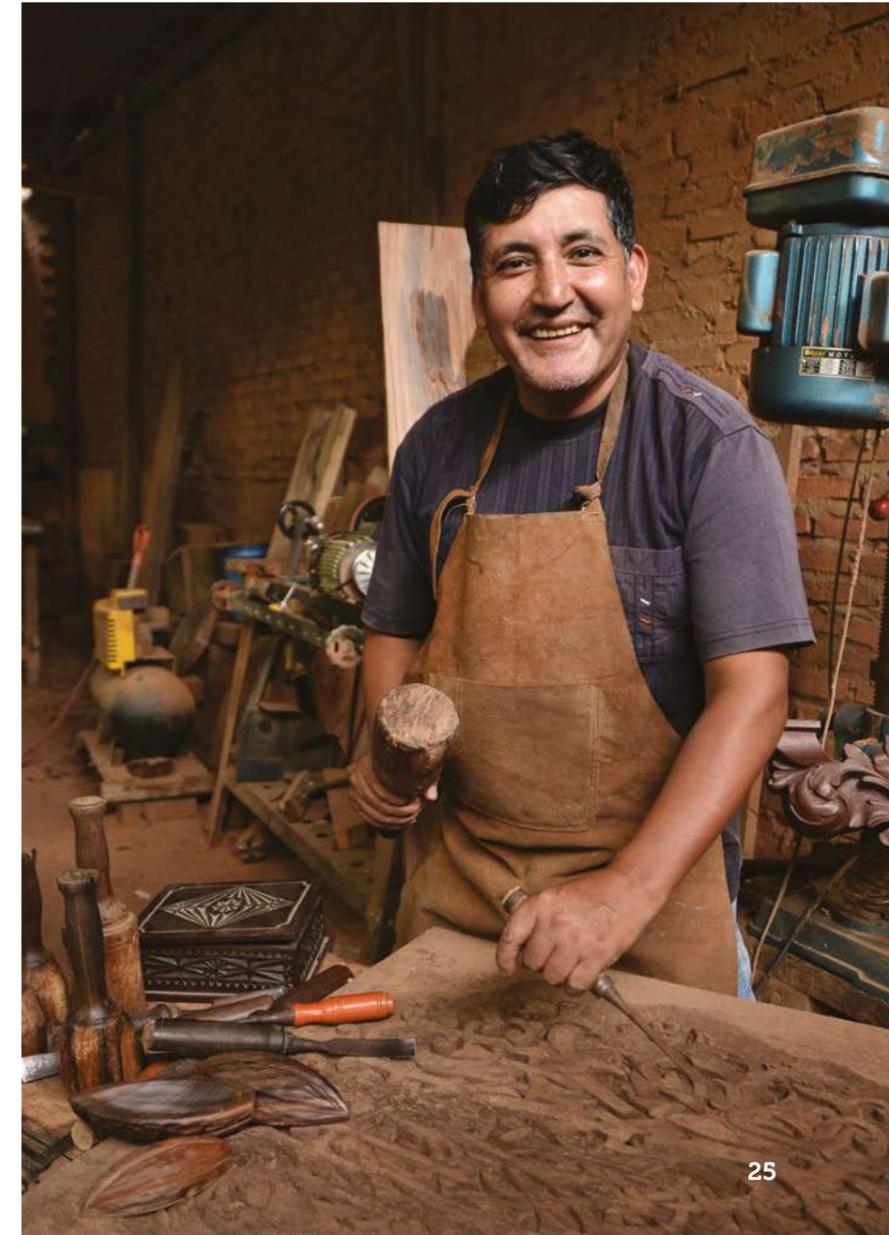
GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS, TEMAS MATERIALES, SU COBERTURA Y VINCULACIÓN CON LOS ODS (GRI 102-47)

		REF	TEMA MATERIAL	CONTENIDO GRI	EJES ESTRATÉGICOS RSE	ODS VINCULADOS		
GRUPO DE INTERÉS PRIORIZADO - ACCIONISTAS	DIMENSIÓN ECONÓMICA Y GOBERNANZA	•1	Innovación y transformación digital	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 102-1,2,3 ESTRATEGIA GRI 102-14, 15	Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo			
		•2	Crecimiento responsable	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-12,3 ESTRATEGIA GRI 102-14, 15 / GRI 201	Crecimiento sostenible			
		•3	Eficiencia institucional	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-12,3	Crecimiento sostenible			
		•4	Inclusión, diversidad y género	ENFOQUE DE GESTIÓN 103-1,2,3 GRI 102-6 / GRI 202, 203, 405, 413	Crecimiento sostenible / Inclusión financiera y social / La mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 10, 1, 5, 8		
		•5	Gestión integral de riesgos	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN GRI 102-11 GRI 419, 205	Crecimiento sostenible	ODS 13, ODS 16		
		•6	Ética organizacional	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 ÉTICA E INTEGRIDAD GRI 102-16,17 GRI 205, 406, 410, 408, 409, 412	Crecimiento sostenible	ODS 16		
		•7	Gestión de calidad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 204, 416, 417, 418	Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 12, ODS 11		
	DIMENSIÓN SOCIAL	GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS	TRABAJADORES/AS	•8	Atracción y retención de talento	GRI 401	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inclusión financiera y social	ODS 8, ODS 10
				•9	Identidad y cultura	GRI 401, 403	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8, ODS 5
				•10	Desarrollo de talentos	GRI 404	La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8, ODS 4
		COMUNIDAD	CONSUMIDORES/AS FINANCIEROS/AS	•11	Servicio y protección al cliente	GRI 102-6 / GRI 416, 417, 418	Inclusión financiera y social / La mejor experiencia de cliente	ODS 10, 11, 12
				•12	Productos y servicios con valor social y/o ambiental	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 102-6	Inclusión financiera y social / La mejor experiencia de cliente	ODS 1, 2, 10
				•13	Inversión en la comunidad	GRI 413, 203	Inversión social con impacto / Inclusión financiera y social	ODS 1, 2, 3*, 4, 5, 6*, 10, 11, 13, 15*, 17*
	DIMENSIÓN AMBIENTAL	•14	Agronegocios sostenibles	GRI 102-6, 203	Crecimiento sostenible / Inclusión financiera y social	ODS 2, 10, 13		
		•15	Inversión social en medio ambiente	GRI 413, 304	Inversión social con impacto	ODS 13, 15*		
		•16	Ecoeficiencia institucional	GRI 301, 302, 303, 305, 306, 307	Crecimiento sostenible / Valor compartido con la comunidad	ODS 12		

(*) ODS Vinculados únicamente a programas.

IMPACTOS ODS VINCULADOS EN LA CADENA DE VALOR	COBERTURA
	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
POSITIVO	TODO EL PERSONAL
POSITIVO	TODO EL PERSONAL
POSITIVO	TODO EL PERSONAL
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
POSITIVO Y NEGATIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE / SERVICIOS FINANCIEROS EN ZONAS RURALES
POSITIVO	MEDIO AMBIENTE / GEOGRÁFICA ESPECÍFICA (ÁREAS PROTEGIDAS)
POSITIVO Y NEGATIVO	MEDIO AMBIENTE/ GEOGRÁFICA ESPECÍFICA

Asimismo, aclaramos que, para dar cumplimiento a los requerimientos específicos de contenido para CONFIE SL en su calidad de Accionista (grupo de interés priorizado), se ha considerado el análisis gap del informe de sostenibilidad 2018, emitido por los auditores PwC-España y se ha trabajado en la respuesta en cada contenido del informe, conforme a los avances de gestión.



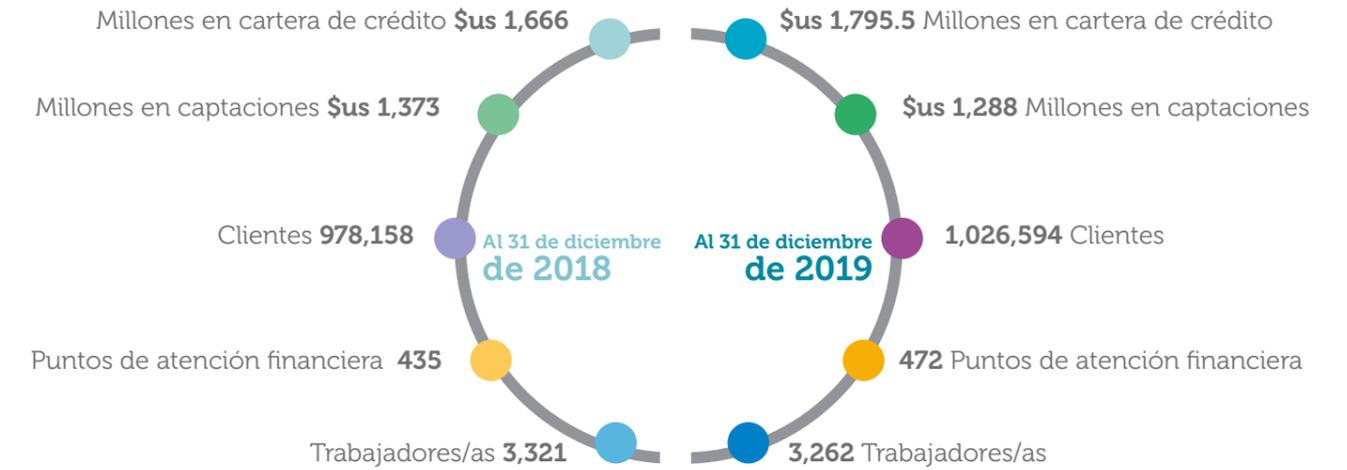
2

Así somos. Perfil de Banco FIE



Principales magnitudes

(GRI 102 - 1,2,3,4,5,7,45)



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

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

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

Los estados financieros que presenta **Banco FIE** únicamente tienen datos del movimiento de la institución. Los ingresos netos de reservas para incobrabilidad y ajuste por inflación registrados en 2019 suman \$us.227.15 millones. (Para más información financiera y la distribución de ingresos por grupos de interés, revisar el Capítulo 4).

2.1 Nuestra filosofía

(GRI 102-16)

Muchas cosas cambian en el tiempo, otras se preservan como pilares de nuestra esencia. En 34 años de experiencia y a través de grandes transformaciones, seguimos siendo fieles a nuestra filosofía.

Nuestra **Visión**

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

Nuestra **Misión**

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

Nuestros **Valores**

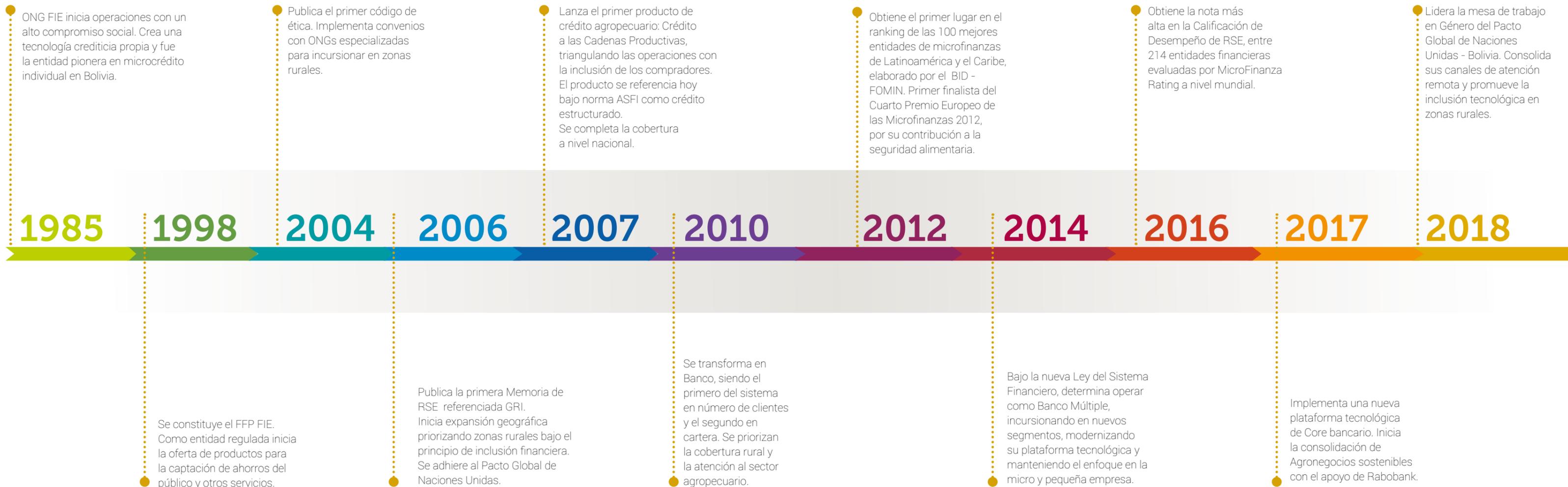
- Actuamos con **HONESTIDAD**
- Cumplimos con **RESPONSABILIDAD** los compromisos
- Trabajamos con **TRANSPARENCIA**
- Actuamos con **JUSTICIA**
- Nos conducimos con **LEALTAD**
- Procedemos con **RESPECTO**

Los estándares de conducta están formalmente descritos en nuestro Código de Ética y Código de Conducta que forman parte de nuestro marco formal. (Para más información, revisar el Capítulo 3)



2.1.1 De dónde venimos y hacia dónde vamos

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



Avanzamos al futuro como un referente de banca responsable y sostenible.

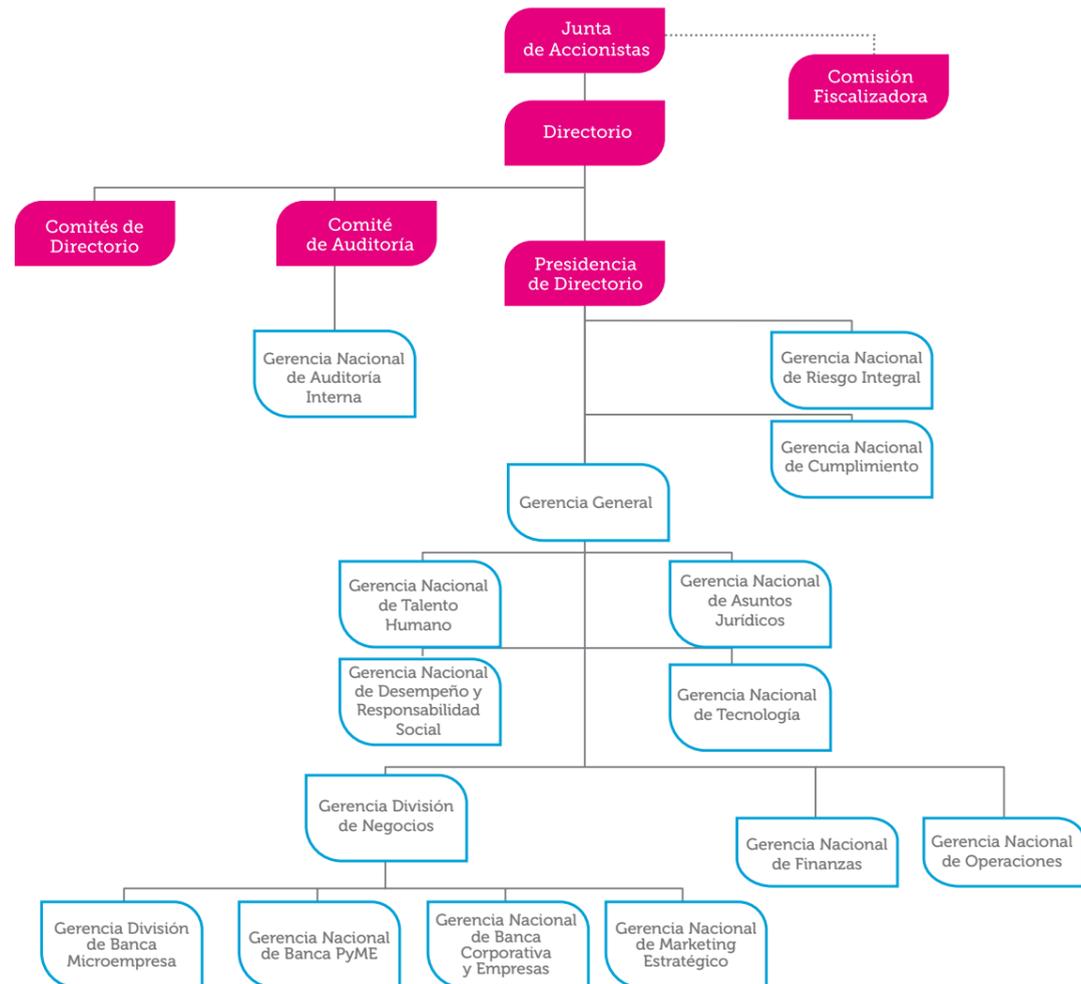
2.2 Organización y estructura

La estructura organizacional acompaña la estrategia del Banco, busca la consolidación de la Institución como un banco moderno, que brinda servicio a diferentes segmentos de la población, otorgando 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 2019



2.2.1 Mercados servidos (GRI 102-6)

Segmentos

Banco FIE nace con el enfoque de brindar servicios a la micro y pequeña empresa productiva. Esa priorización se mantiene en los escenarios actuales bajo un enfoque integral de negocio en el que se complementa con la atención a otros sectores de la economía. La entidad realiza un esfuerzo importante por alcanzar a población rural bajo una línea clara de inclusión financiera y social.



Cobertura

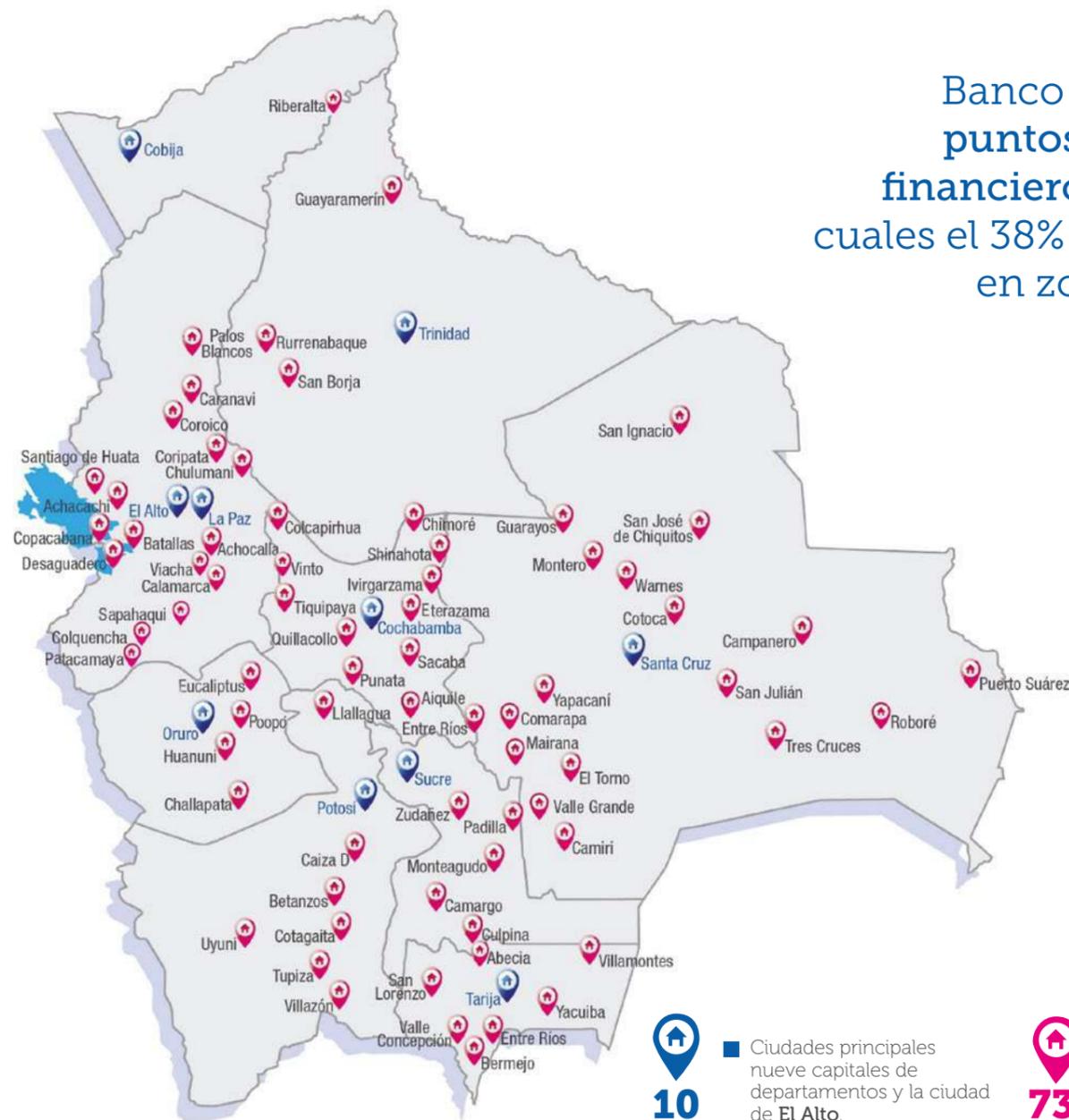
Estamos en todo el país, con presencia en los nueve departamentos de Bolivia a través de ocho regionales, con una importante presencia en zonas urbanas y rurales. La oficina Nacional se encuentra en la ciudad de La Paz.

Banco FIE opera a través de ocho oficinas regionales y 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 73 ciudades intermedias y localidades rurales.



COBERTURA NACIONAL
Al 31 de diciembre de 2019

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



10 Ciudades principales nueve capitales de departamentos y la ciudad de El Alto.

73 Ciudades intermedias y poblaciones rurales.

Canales de atención
(GRI 102-2)

Con una extensa red de 262 oficinas y 210 cajeros automáticos, **Banco FIE** promueve la bancarización y la inclusión financiera ubicándose entre las tres entidades financieras con mayor cobertura rural.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

El 26% del total de puntos de atención financiera se encuentra en zonas rurales, 12% en zonas periurbanas y el 63% 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 2019



Un total de **44 cajeros automáticos** prestan servicios en zonas periurbanas y rurales, promoviendo la inclusión tecnológica de la población.



CRECIMIENTO EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA PAF

Al 31 de diciembre de 2019



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

En 2019, mejoramos nuestra experiencia de cliente con nuevos e innovadores servicios:

V-Ticket. Boleta virtual para atención en caja, que permite al cliente obtener su número y hora de atención en forma anticipada, optimizando su tiempo.

FIE Móvil. Nueva plataforma de banca móvil. Nuestra aplicación para teléfonos inteligentes que permite realizar consultas, transferencias, pagos de servicios y préstamos en cualquier momento desde el celular.



Productos y servicios

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

PRODUCTOS ACTIVOS (CRÉDITO)

- Microcrédito
- Crédito PyME
- Crédito agropecuario
- Crédito empresarial
- Crédito de vivienda
- Crédito de vivienda de interés social
- Crédito FIE Constructor
- Crédito FIE Ruedas
- Crédito de consumo
- Tarjeta de crédito
- Crédito educativo
- Crédito ambiental
- Crédito nuevos emprendimientos
- Líneas de crédito
- Boletas de garantía
- Garantías a primer requerimiento

PRODUCTOS PASIVOS (AHORRO)

- Cuenta de ahorro Oportuna
- Cuenta de ahorro La Rendidora
- Cuenta de ahorro Mega Rendidora
- Cuenta de ahorro infantil Mi Cajita de Ahorro
- Cuenta Libre
- Ahorro Programado
- Cuenta de ahorro jurídica
- Depósito a plazo fijo
- Cuenta corriente

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

- Seguro de vida "Vida Familia"
- Seguro de desgravamen
- Seguro de protección accidental

SERVICIOS

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

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

Principios de Empoderamiento de la Mujeres (WEPs): Desde 2019, Banco Fie se encuentra adherido a esta iniciativa que busca ayudar al sector privado a centrarse en los elementos clave para la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

Alianza Global de una Banca con Valores (GABV): Banco FIE está adherido a la GABV, una red independiente de instituciones financieras que promueven 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.



Banco FIE fue una de las tres empresas en Bolivia, y la única entidad financiera que obtuvo un reconocimiento a "Mejores Prácticas en el Proceso de Elaboración de Informes de Sostenibilidad GRI" para las gestiones 2017 y 2018, por la Data Partner de GRI en BOLIVIA, ICR Systems & Management.

Smart Campaign: Banco FIE es una institución certificada en el estándar de protección al Cliente SMART Campaign. Es la Iniciativa Global de Protección al Cliente en la industria de las microfinanzas que busca unir a sus líderes en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector. Banco FIE obtuvo la certificación en Protección al Cliente en 2018 y tiene una validez de dos años.

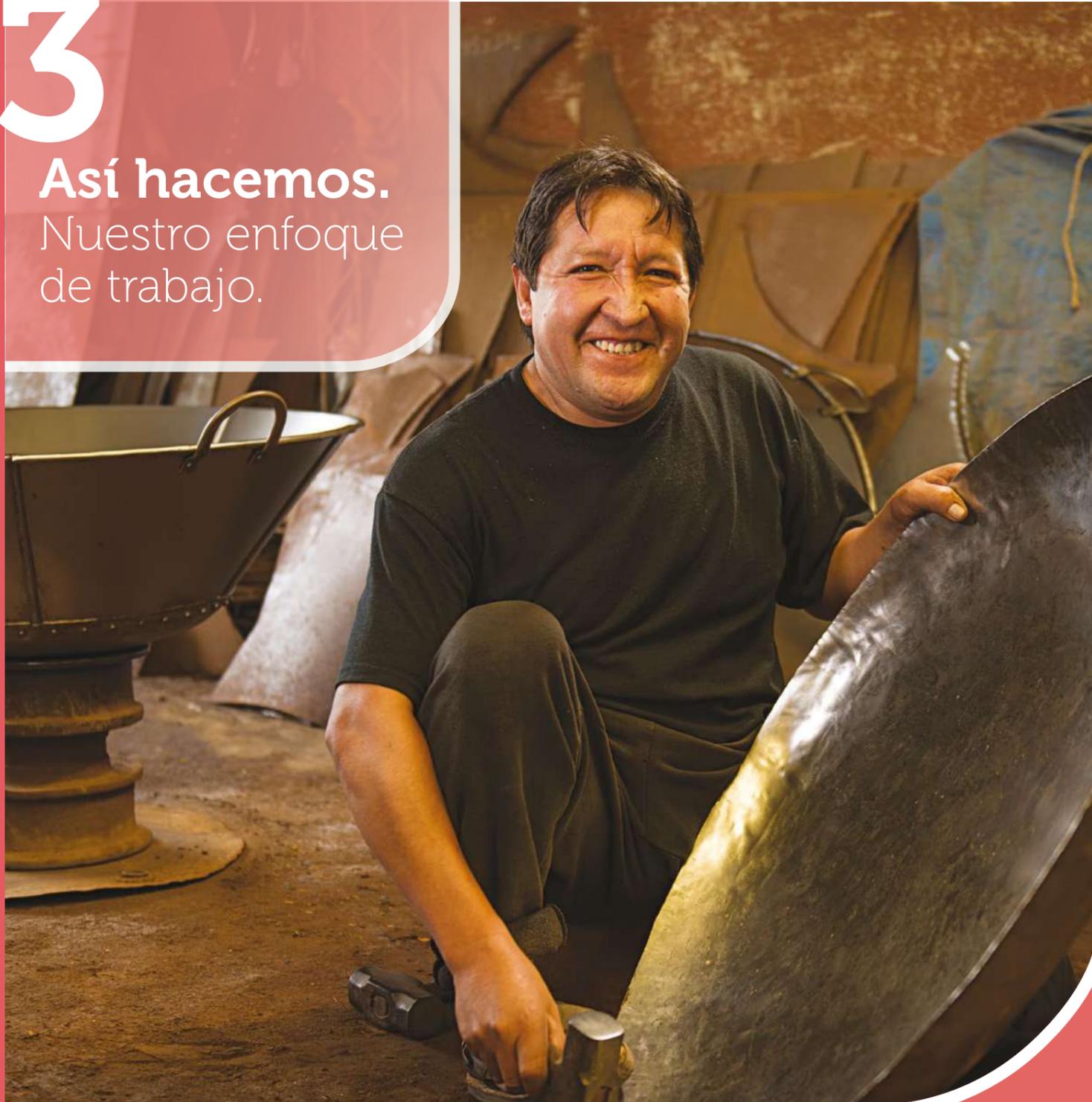
Banco FIE se encuentra afiliado a:

- ASOBAN (Asociación de Bancos Privados de Bolivia)



3

Así hacemos.
Nuestro enfoque
de trabajo.



3.1 Gobierno Corporativo

(GRI 102-18, 19, 20, 25)

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

La entidad establece su modelo de gestión de gobierno corporativo de acuerdo 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 establece los mecanismos encaminados a administrar y/o solucionar los posibles conflictos de interés al interior de la organización y el Comité de Gobierno Corporativo es la instancia que tiene entre sus competencias conocer, evaluar y dirimir las controversias e incumplimientos al marco formal de la entidad, que se generen a nivel de Accionistas, Directorio y Alta Gerencia. En caso de que exista un conflicto de interés que involucre al Directorio, miembros de Comités de Directorio y conflictos de Accionistas con la Entidad, se conforma el Comité de Manejo de Conflictos, conformado por tres miembros titulares del Directorio.

Estructura de gobierno

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

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

Comités de Directorio

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

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

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

3.1.1 Accionistas (GRI 102-24) (GRI 102-37)

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, el accionista mayoritario, es una sociedad de inversiones fundada por la ONG FIE, quien además detenta la mayoría en la sociedad española desde el 2008.

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

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

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Al 31 de diciembre de 2019

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL. (CONFIE)	54.34%
OIKOCREDIT	16.59%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.80%
INCOFIN C.V.S.O.	5.68%
Fundación PROFIN	3.44%
Beatriz Verónica Yáñez de Adler	2.10%
Walter Brunhart Frick	1.37%
Erica Ruck Uriburu Crespo (representación sucesión)	1.04%
Organización Intereclesiástica para Cooperación al Desarrollo (ICCO)	0.95%
Peter Brunhart Frick	0.93%
Peter Brunhart Gassner	0.58%
Maria del Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
Rodolfo Ignacio Adler Yáñez	0.52%
Marcia Andrea Adler Yáñez	0.52%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.27%
Azul Magenta SRL	0.21%
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 de 2019





3.1.2 Directorio

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

Cuatro de cinco
miembros del Directorio
son mujeres.

En línea con la visión y misión institucionales, y en el marco de su función de supervisión general, el Directorio es el máximo órgano de decisión del Banco, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Esta instancia de gobierno lidera las disposiciones sobre las principales políticas y estrategias del Banco, la cultura corporativa y las directrices relacionados con el desempeño económico, social y ambiental de la entidad. El Directorio también se encarga de garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, la 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.

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

El 80% del Directorio es mujer, el 100% tiene nacionalidad boliviana. Los cinco miembros corresponden a la generación X (nacidos entre 1961 y 1981) (Para más información sobre diversidad en órganos de gobierno y trabajadores/as, revisar Nota 2 del Índice GRI y el punto 3.1.3 de este capítulo).

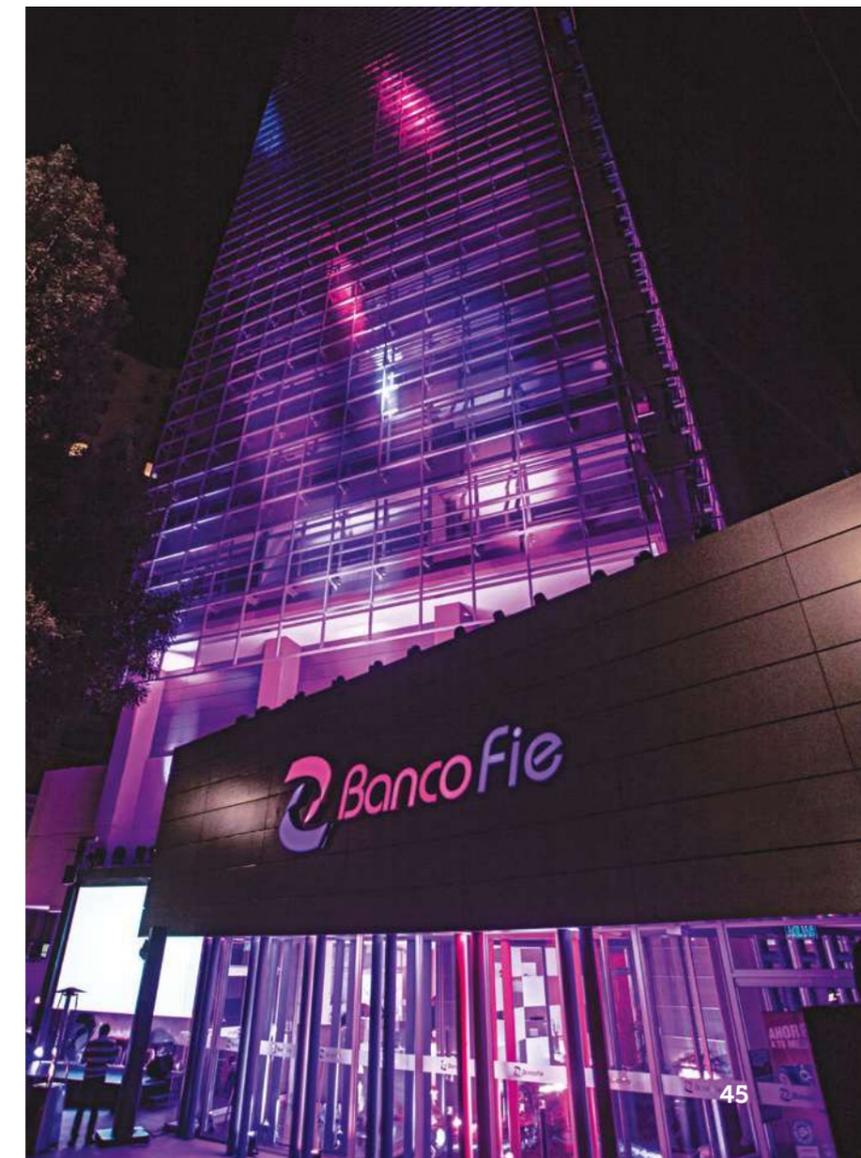
La Comisión Fiscalizadora está compuesta por dos Síndicos/as titulares –uno representa a las mayorías y otro a las minorías.

El Código de Gobierno Corporativo detalla los roles, funciones, facultades y obligaciones de los miembros de Directorio, los criterios de elegibilidad, así como los procesos de evaluación de desempeño que se aplican. El Directorio y sus respectivos Comités son sujetos de evaluación y autoevaluación del cumplimiento de sus deberes, como órgano colegiado y de forma individual, bajo el criterio de 360°, de acuerdo con los mecanismos establecidos para el efecto.

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

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

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



COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO Y PARTICIPACIÓN EN COMITÉS DE DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2019

Directorio Titular	Participación en Comités de Directorio
Ximena Behoteguy Terrazas Presidenta	Comité de Auditoría Comité de Gobierno Corporativo Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI/FT y/o D
José Luis Farfán Herrera Vicepresidente	Comité de Gobierno Corporativo Comité de Seguridad Física
Noelia Romao Grisi Secretaria	Comité de Gestión Integral de Riesgos Comité de Tecnología de la Información
Katherine Mercado Rocha Directora	Comité de Auditoría
María de las Mercedes Carranza Aguayo Directora	Comité de Auditoría Comité de Normas

Directorio Suplente

Bernhard Jakob Eikenberg
María Inés Querejazu Escobari
Ingrid Gabriela Vega Gutierrez
Thomas Franklin Keleher

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Al 31 de diciembre de 2019

Síndicos Titulares

Ricardo Villavicencio Núñez

Erica Rück-Uriburu Crespo

(con licencia indefinida desde el 21 de mayo de 2019)

Síndicos Suplentes

Enrique Soruco Vidal

Alvaro Ricardo Bazán Auza

(asume la suplencia en fecha 21 de mayo de 2019, en mérito a la licencia indefinida de Erika Rück Uriburu Crespo)



3.1.3 Alta Gerencia

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

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

COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA

Al 31 de diciembre de 2019

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	GERENTA NACIONAL DE BANCA CORPORATIVA Y EMPRESAS
Verónica Velarde Lijerón	GERENTA 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	GERENTA NACIONAL DE TALENTO HUMANO
Claudia San Martín Valencia	GERENTA NACIONAL DE DESEMPEÑO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL
Rafael Palma Siles	GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA
Nelson Camacho Gutierrez	GERENTE NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA
Davor Saric Yaksic	GERENTE NACIONAL DE RIESGO INTEGRAL
Víctor Valencia Ibieta	GERENTE NACIONAL DE CUMPLIMIENTO

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la alta gerencia de **Banco FIE** conduce la organización hacia el logro de la visión y misión institucionales. El 100% de los cargos de la Alta Gerencia es ocupado por profesionales bolivianos/as y el 80% ejerce sus funciones en su ciudad de origen. El 27% de la Alta Gerencia es mujer. La Gerencia General es ocupada por un hombre y la Presidencia de Directorio por una mujer. El 80% corresponde a la generación X, el 13% a la generación Baby Boomers y el 7% es millennial. 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 LAS GERENCIAS REGIONALES

Al 31 de diciembre de 2019

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	GERENTA REGIONAL COCHABAMBA
Marcela Cox Salazar	GERENTA REGIONAL POTOSÍ
Rilver Orellana Taboada	GERENTE REGIONAL CHUQUISACA
Demis Vargas Rougcher	GERENTE DE REGIÓN OCCIDENTE
Gastón Mendoza Hassenteufel	GERENTE DE REGIÓN ORIENTE
Denis Asbún Saba	GERENTE DE REGIÓN CENTRO

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, moderno e integral.

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

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

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

PROPÓSITOS CENTRALES DE LA VISIÓN (PCV)

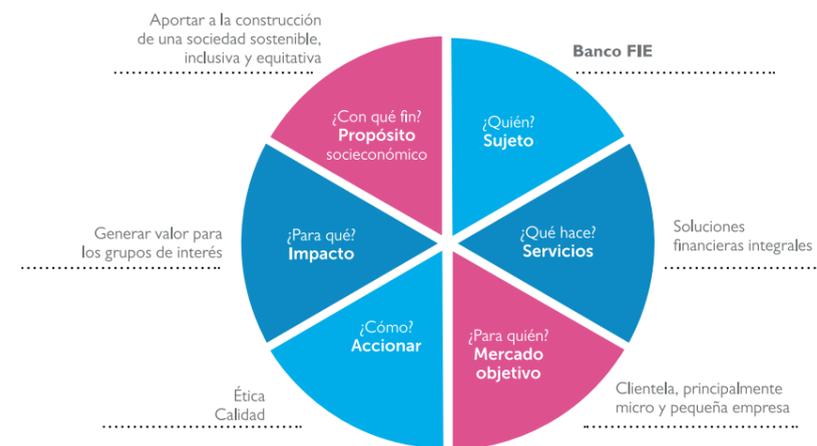


Ámbito de negocio

Ámbito reputacional

Impacto social

COMPONENTES CLAVE DE LA MISIÓN (CCM)



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, en sus interacciones con sus grupos de interés y en la toma de decisiones.

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.



En 2019, se trabajó en el fortalecimiento del modelo de gestión ética buscando incentivar la participación y entendimiento de los/as trabajadores/as en la cultura ética del Banco.

Para ello se definieron cuatro pilares de acción que se complementan y desarrollan de forma simultánea, permitiendo una visión integral en la atención al tema ético en la organización.



3.3.1 Iniciativas implementadas en la gestión

Sistematización de casos. Permite compartir las experiencias y aprender en conjunto sobre la base de casos reales que se presentan en la entidad, el enfoque de su tratamiento y resolución, y los resultados obtenidos. La información se difunde a través del Portal Ético, resguardando la confidencialidad y anonimato.

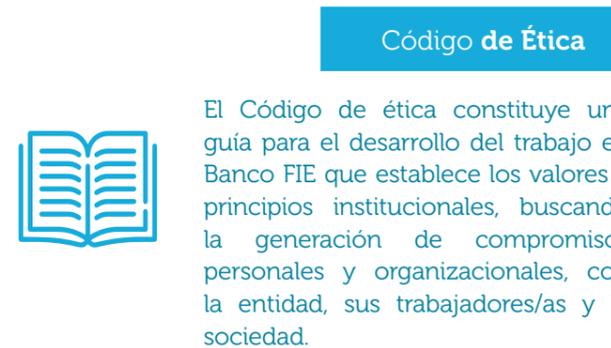
Implementación de "reuniones de escucha". Son reuniones que refuerzan el diálogo con nuestro personal, donde se comparten opiniones e ideas respecto a la ética en la organización y se identifican iniciativas desde la mirada de nuestros/as trabajadores/as.

3.3.2 Cultura ética

Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003

La Cultura Ética en **Banco FIE** se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa, plan y mecanismos de promoción, que establecen líneas 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.



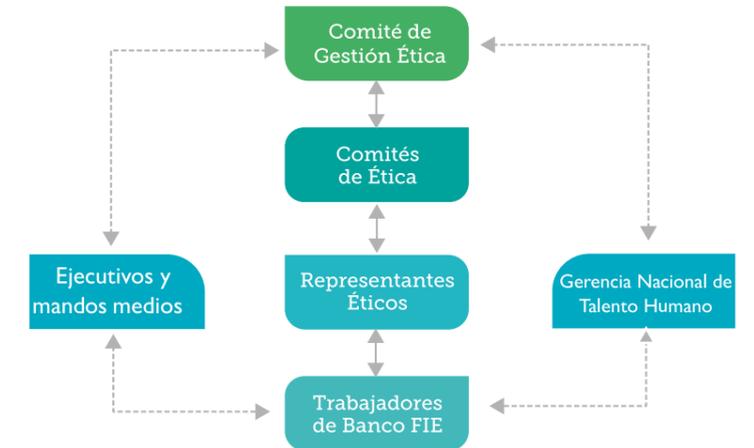
Código de Conducta

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.



Red de gestión ética

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



Capacitación

Se capacitó a los/as trabajadores/as mediante la plataforma virtual logrando una cobertura del 99,9% en la gestión 2019, para trabajadores de reciente incorporación.

Por otra parte, se realiza un curso anual para todo el personal, actualizando los pilares de la gestión ética y buscando su participación en base al modelo. En total, el 99.6% del personal del banco recibió capacitación en ética.

3.3.3 Casos tratados por los Comités de ética en 2019

En 2019, los Comités de Ética atendieron 23 casos a nivel nacional, de los cuales 16 han sido resueltos y siete se encontraban en proceso de resolución al cierre de gestión.

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.

3.4 Lucha contra la corrupción y Derechos Humanos (GRI 205-1, 2)

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

En el marco de la capacitación en gestión ética, con una cobertura del 99.6% del personal, y de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, con una cobertura del 99.5% 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.



3.4.1 Lucha contra la corrupción

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

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

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

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

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

Procedimientos para la Gestión de Aportes en Donación

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

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

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



Casos registrados en la gestión (GRI 205-3)

No se ha registrado ningún evento significativo en la gestión, que haya implicado una consecuencia o impacto sobre nuestros grupos de interés. Sin embargo, se identificaron siete casos relacionados a corrupción, los cuales se vincularon a abuso de confianza en el ejercicio de las funciones del personal del banco. En todos los casos se realizaron las investigaciones y procesos administrativos, derivando en la desvinculación de los/as trabajadores/as que hubieran incurrido en las faltas, con su codificación correspondiente. En todo caso, se evaluaron los controles vulnerados para efectuar el fortalecimiento de los mismos.

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

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

- Directorio**, el cual impulsa la difusión de una Cultura de Prevención del Riesgo de LGI y FT entre todo el personal, aprueba las Políticas de Prevención y designa a los miembros del Comité de Cumplimiento y al Gerente Nacional de Cumplimiento.
- Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI y FT**, el cual se encuentra conformado por un miembro del Directorio (que preside el Comité), Gerente General, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Riesgo Integral y por el Gerente Nacional de Cumplimiento. Todos con derecho a voz y voto.

- **Gerente Nacional de Cumplimiento**, designado y dependiente del Directorio del Banco, es responsable ante la Unidad de Investigaciones Financiera (UIF) de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de gestión de riesgo de LGI y FT.
- **Modelo de Gestión del Riesgo de LGI y FT**, diseñado e implementado a medida de Banco FIE, el cual le permite dar cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Instructivo de prevención emitido por la UIF, al identificar los riesgos más importantes relacionados con sus clientes, la ubicación geográfica de sus agencias, los productos / servicios ofrecidos, y los canales por los cuales se distribuyen los mismos.
- **Políticas, normas y procedimientos internos documentados e implementados**, que establecen las medidas preventivas para la detección, prevención, control y reporte de LGI y FT.
- **Programa de Capacitación**, dirigido a todo el personal, en especial a quienes tienen trato directo con clientes o usuarios. Su difusión es continua y su contenido actualizado, cubre todo aspecto de la legislación de prevención, tipologías de lavado de dinero y el reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas a los entes de regulación.
- **Monitoreo**, a cargo de la Gerencia Nacional de Cumplimiento quien debe monitorear la actividad de los clientes, trabajadores y usuarios debiendo establecer comportamientos inusuales en sus registros o transacciones, los mismos que pudieran estar relacionados con actividades de LGI y FT. Esta labor estará apoyada en la utilización de los sistemas informáticos establecidos para el efecto.
- **Código de Ética**, el cual incluye los principios y normas de conducta orientados a fortalecer la Cultura Institucional de Prevención de LGI y FT, siendo difundido entre los directores, ejecutivos y el personal de Banco FIE.



- **Resguardo documental**, en cumplimiento con la Ley de Servicios Financieros y el Instructivo de Prevención de la UIF, siendo conservada por un plazo no menor a diez (10) años.
- **Auditorías Independientes**, realizadas para verificar el cumplimiento del programa de prevención de LGI y FT de Banco FIE, siendo ejecutadas semestralmente por Auditoría Interna y anualmente por Auditoría Externa.
- **Reserva y Confidencialidad de la información**, Banco FIE resguarda y protege la información considerándola confidencial con el propósito de evitar la divulgación no autorizada ante terceros y permitiendo mantener la confianza de sus clientes, usuarios, proveedores y todo aquel que provea su información al Banco.

3.4.3 Derechos Humanos (GRI 410-1)

La protección a los Derechos Humanos es un pilar del modelo de gestión de RSE, y se encuentra así definido en las Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial. **Banco FIE** apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales considerando dos espacios en su ámbito de influencia: **en el trabajo**, involucrando a los grupos de interés internos, **y en la comunidad**, involucrando a los grupos de interés externos. De igual forma, se socializa información sobre los derechos fundamentales de las personas, promoviendo el ejercicio de una ciudadanía plena.

Se está trabajando una Política de Sostenibilidad para 2020, ampliando y reforzando la integración de este tema en el marco de actuación institucional, alineado a los ODS priorizados y los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

DDHH en el trabajo*

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

* Más información en Capítulo 5. Nuestro equipo de trabajo

DDHH en la comunidad*

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

* Más información en Capítulo 6. Nuestra clientela y Capítulo 7. Nuestra comunidad

En 2019 hemos mejorado nuestro enfoque de atención a la protección de los derechos humanos de manera que reflejen nuestro comportamiento institucional responsable, alineado a nuestro propósito fundamental de aportar a la inclusión económica y social, y nuestra contribución material a los Principios específicos del Pacto Global de Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos. Reportamos avances en las siguientes iniciativas implementadas:

Programa Marca Magenta. Se implementó la Política de Igualdad y Diversidad de Género, y el Comité de Igualdad y Diversidad de Género, en el marco del programa de gestión y liderazgo con enfoque de género Marca Magenta. El programa es un referente en el sector empresarial.

- **Proveedores de seguridad física.** Banco FIE terceriza los servicios de seguridad y establece bajo contrato la obligatoriedad para el personal que presta servicio en la entidad, de conocer y comprender la normativa de Derechos Humanos aplicable a sus actividades y el compromiso explícito de no ejercer ningún tipo de violencia o discriminación contra ninguna parte relacionada a **Banco FIE** (clientes, personal, público en general, entre otros). La cláusula permite exigir las evidencias necesarias a los proveedores, para verificar el cumplimiento de esta disposición.
- **Difusión de Derechos Humanos.** Se difunden campañas de socialización de los Derechos Humanos y la forma en que estos se vinculan en el ámbito laboral, familiar y en la comunidad. La carta de Derechos Humanos se encuentra en la intranet a disposición de los/as trabajadores/as.

Debida diligencia en Derechos Humanos

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

Se aplica una Ficha Socioambiental que tiene el propósito de conocer el comportamiento social y ambiental de clientes de crédito de la microempresa. La misma es llenada de forma conjunta entre el/la cliente y el/la oficial de crédito, considerando información en los siguientes ámbitos:

a) Trabajo de menores, b) condiciones laborales, c) seguridad e higiene, y d) medioambiente y comunidad.

Se está trabajando en la sistematización de la información y la ampliación de la aplicación de la ficha a proveedores en 2020.

Casos vinculados a derechos humanos registrados en la gestión

(GRI 406-1)

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

Comités de Ética. De forma interna, se recibieron 17 casos tipificados como discriminación o acoso laboral. Todos los casos fueron resueltos en la gestión. Se asumieron las medidas necesarias, que forman parte de los informes de resolución, incluyendo medidas tipificadas en el Reglamento Interno, cuando fueron necesarias.

Sistema de Reclamos. De forma externa, se recibieron ocho casos por discriminación, con resoluciones oportunas e íntegras para el cliente. De acuerdo con el análisis de cada caso, se han asumido las medidas correctivas necesarias. En el 100% de los casos se dio una respuesta favorable al cliente.

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, naturaleza y complejidad de sus operaciones, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. Con base en estos aspectos, el Banco ha declarado su apetito de riesgo.

En la gestión, Banco FIE fortaleció las metodologías que emplea para la gestión de los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesto, ampliando el alcance de las revisiones y generando integralidad en los análisis; asimismo, la utilización de sistemas de información permitió lograr una mayor precisión en dichos análisis, así como mejorar la oportunidad en la emisión de información relacionada a la gestión de riesgos.

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, metodologías y procedimientos para su seguimiento y gestión, además de mecanismos de control y/o mitigación en respuesta a los riesgos a los que se expone el Banco.
6. La gestión de riesgos es realizada bajo un enfoque integral, considerando los mismos niveles de exposición, pero con metodologías de identificación y medición propias en función a la tipología de los riesgos identificados. El tratamiento de estos es definido por las áreas dueñas del riesgo.

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.

El mapa de riesgos que gestiona Banco FIE considera riesgos establecidos en el marco normativo boliviano: crediticio, liquidez, mercado, operativo, cumplimiento (relacionado a lavado de activos), gobierno corporativo y reputacional.

En este sentido, se cuenta con políticas, normas, metodologías y procedimientos para los diferentes tipos de riesgo del mapa del Banco, considerando las etapas para la gestión de riesgos (identificación, medición, respuesta, monitoreo y divulgación) alineadas a la reglamentación y directrices emitidas por el ente regulador, así como buenas prácticas en materia de riesgos. La divulgación de los diferentes tipos de riesgos se realiza en forma periódica a los grupos de interés pertinentes. Los reportes exponen el perfil de riesgos, así como los principales riesgos del periodo y las acciones de gestión realizadas como respuesta a los mismos por la primera línea de defensa.



Para acceder a las calificaciones de riesgo de Banco FIE siga el enlace:

<https://www.bancofie.com.bo/#/sobre-banco-fie/informacion-financiera>



3.5.1 Enfoque de riesgos sociales

Banco FIE ha definido una metodología para el tratamiento de los riesgos reputacionales en el marco de sus Políticas y Normas para la Gestión de Riesgo de Gobierno Corporativo y Relacionados. La metodología de riesgo reputacional incluye la gestión de riesgos sociales, desde el enfoque del relacionamiento con los grupos de interés y la atención debida a sus demandas, expectativas y preocupaciones. Dentro de la gestión de eventos relacionados a este tipo de riesgo se busca el fortalecimiento de los canales de comunicación y respuesta a los grupos identificados, particularmente, aquellos priorizados.

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

3.5.2 Enfoque de riesgo climático

(GRI 102 –11)
(GRI 201-2)

Los riesgos por factores medioambientales son considerados en el marco de la gestión de riesgo de crédito, a través del Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos. Banco FIE mantiene una base de registro de eventos climáticos que es actualizada de manera periódica y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias nuevas del sector agropecuario, en los segmentos Banca Pyme y Empresas. Se realizan análisis sectoriales sobre distintos rubros del sector productivo y agropecuario, en los que se enfatizan los riesgos inherentes a las principales actividades en las que la entidad concentra su cartera, efectuando estudios del impacto en el deterioro de cartera causada por eventos naturales que afectan negativamente la actividad y capacidad de pago de los clientes.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



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

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 18.5% 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.

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

La cartera agropecuaria se encuentra atomizada, concentrando el 99% 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.

Se está trabajando una Política de Sostenibilidad para 2020, ampliando y reforzando la integración de este tema en el marco de actuación institucional.

4

Desempeño Económico



rentabilidad del patrimonio (ROE)



coeficiente de adecuación patrimonial (CAP)



reinversión de utilidades

4.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

Durante la gestión 2019 se han seguido priorizando los proyectos de renovación tecnológica orientados al desarrollo de nuevos productos y servicios en un marco de calidad, innovación y uso de canales de atención alternativos.

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

El proceso transformacional nos proyecta como un banco:

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

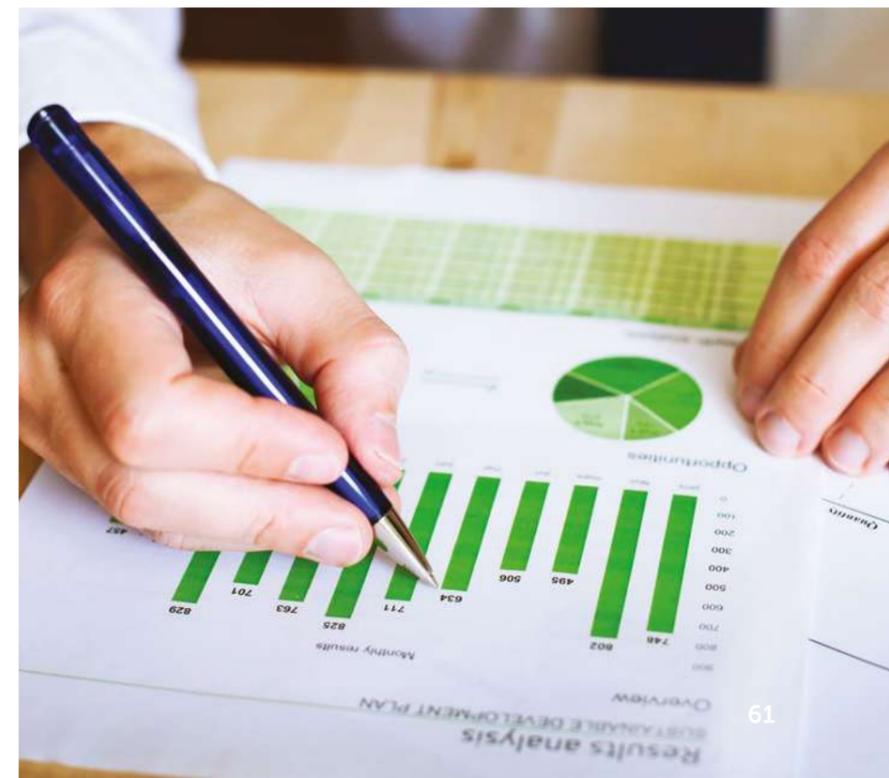
Con negocios diversificados para atender a múltiples mercados y segmentos con productos y servicios diversificados.

Con las mejores prácticas que nos ayuden a consolidar una institución rentable, responsable y sostenible.

Con vocación de servicio y convencimiento de que aportamos al país a través de la inclusión financiera.

Eficiencia, sostenibilidad y relevancia

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



Nº	Tema material	Componente de gestión
1	Innovación y transformación digital	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas para la Gestión de la Cultura Organizacional Políticas y Normas para el modelo de gestión de la calidad Políticas de Gestión y Administración de Tecnologías de la Información Políticas y Normas para la Gestión de RSE
2	Crecimiento responsable	<ul style="list-style-type: none"> Política de créditos Política de plan estratégico institucional y plan operativo anual y presupuesto
3	Eficiencia institucional	<ul style="list-style-type: none"> Política de plan estratégico institucional y plan operativo anual y presupuesto
4	Inclusión, diversidad y género	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas de Diversidad e Igualdad de Género Políticas y Normas de Crédito Organizacional Políticas y Normas para la Gestión de la Cultura
5	Gestión integral de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de Gestión de Riesgo Integral Manual de Políticas y Normas de Gestión de Riesgos
6	Ética e integridad	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas de gestión ética Código de Ética Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos Metodología de Gestión de Riesgo Operativo Políticas y Normas para la Prevención del Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes
7	Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas para el modelo de gestión de la calidad

4.2 Principales resultados

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

Al 31 de diciembre de 2019, 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 USD 128 millones (respecto a 2018) lo que permitió ampliar ligeramente nuestra participación de mercado y alcanzar una cartera total de USD 1,794 millones de dólares distribuidos en las bancas Microempresa, PyME y Corporativa.

La calidad de cartera registró una mejora respecto a la gestión anterior, que se reflejó en el ratio de mora según balance que disminuyó de 1.54% en la gestión 2018 a 1.43% en la gestión 2019.

1.70%

Índice de mora al día siguiente

1.43%

Índice de mora según balance

358.33%

Cobertura de provisiones de la cartera en mora según balance

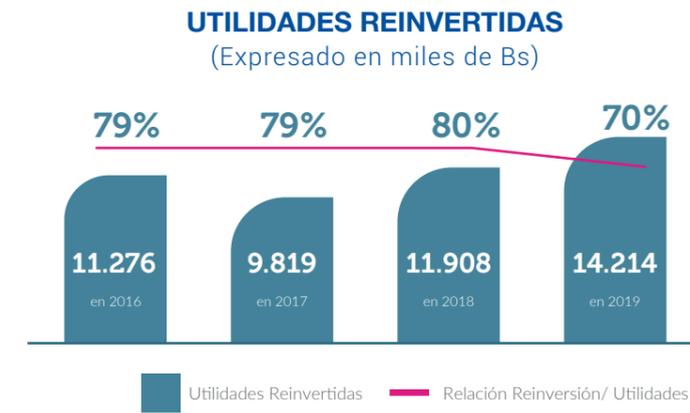
Durante el tercer y cuarto trimestre, Banco FIE S.A. incrementó los niveles de liquidez habituales, para afrontar sin contratiempos, tanto el crecimiento del activo como posibles retiros de dinero incrementales dado el escenario de inestabilidad circunscrito al periodo pre y post electoral en Bolivia (de octubre a diciembre).

En cuanto a captaciones del público, y sin considerar los saldos registrados en la cuenta "OBLIGACIONES CON EMPRESAS PÚBLICAS POR CUENTAS DE AHORROS", al 31 de diciembre de 2019, se observó un incremento de 5.4% alcanzando un total de USD 1,289.4 millones.

Como otra fuente de fortalecimiento del capital regulatorio, durante la gestión 2019 se colocaron Bs100 millones correspondientes a la emisión de bonos denominada "Bonos Subordinados BANCO FIE 5", que fue colocada en su totalidad el primer día de la colocación, lo cual es una excelente señal que demuestra que los inversores tienen plena confianza en nuestra Institución.

Finalmente se destaca que la Junta de Accionistas aprobó la reinversión del 70% de las utilidades generadas durante la gestión 2019, determinación que contribuye con el fortalecimiento del patrimonio de la entidad y permitió mantener un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) superior al 12% a lo largo de la gestión.

El 98% de las cuentas de ahorro, el 64% de los DPF y el 77% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos atomizados menores a 5,000 dólares.



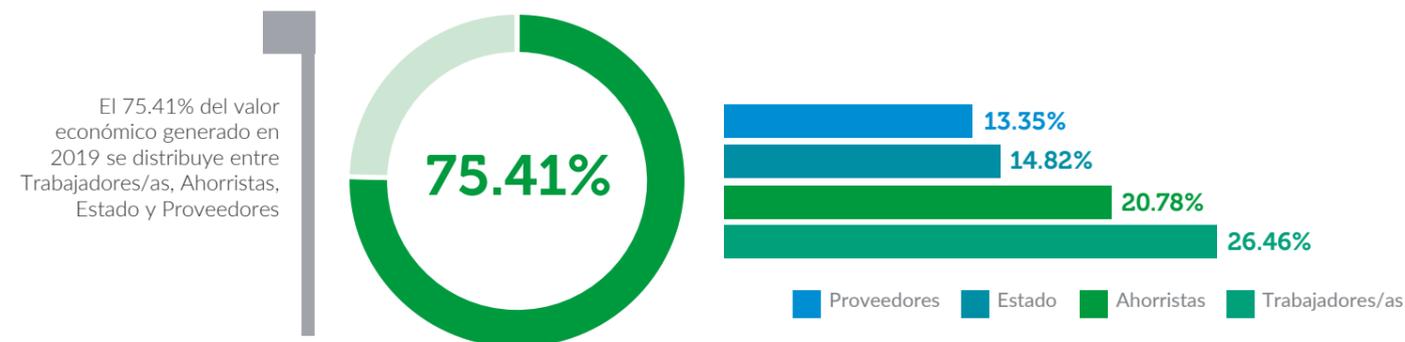
Estado de Ganancias y Pérdidas (GRI 201-1):

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018		
USD M	Dic. 2019	Dic. 2018
Ingresos Financieros	212,045	195,364
Gastos Financieros	(64,250)	(52,691)
Margen Financiero Bruto	147,795	142,673
Otros Ingresos Operativos	24,015	17,556
Otros Gastos Operativos	(13,838)	(9,648)
Margen Financiero Neto	157,972	150,581
Gastos de Administración	(102,110)	(103,410)
Otros Ingresos	34,616	39,240
Otros Gastos	(43,529)	(52,918)
Utilidad antes de Impuestos	46,949	33,493
Impuesto a las Utilidades	(22,776)	(15,773)
Utilidad Neta Local	24,173	17,720

Principales Indicadores Financieros:

Indicadores Financieros Relevantes al 31 de diciembre de 2019 y 2018		
Rentabilidad	Dic. 2019	Dic. 2018
ROA	1.12%	0.92%
ROE	15.18%	12.36%
Eficiencia Operativa		
Costo Financiero por Captaciones	3.23%	2.96%
Costo por Valores en Circulación	4.67%	4.70%
Tasa de Emisión de Bonos Subordinados	5.86%	5.85%
Gastos Administrativos / Cartera Bruta Promedio	5.87%	6.74%
Calidad de Cartera		
Cartera en Mora según Balance / Cartera Bruta	1.43%	1.54%
Solvencia		
Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12.82%	11.90%
Previsión Constituida para Cartera Incobrable / Cartera en Mora según Balance	358.33%	346.34%
Liquidez		
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Activo	16.91%	17.24%
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Pasivo	18.33%	18.62%

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 2019 y cómo este ha sido distribuido hacia sus diferentes grupos de interés, comparando los resultados precedentes con la gestión precedente.

INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN

(Expresado en miles de \$us.)
Al 31 de diciembre de 2018 y 2019

	2018	2019
Ingresos Financieros	195,364	212,045
Otros Ingresos Operativos	17,291	23,691
Recuperación de Activos Financieros	8,605	6,087
Otros Ingresos	882	1,504
TOTAL INGRESOS	222,141	243,327
(-) Reserva para incobrabilidad	23,057	16,188
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD	199,085	227,138
(-) Ajuste por inflación	(40)	(14)
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	199,125	227,153

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS Al 31 de diciembre de 2018 y 2019

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:	2018		2019	
	En miles \$us	%	En miles \$us	%
Trabajadores y trabajadoras	61.592	30,93%	60.114	26,46%
Financiadores	14.672	7,37%	22.222	9,78%
Ahorristas	43.208	21,70%	47.199	20,78%
Estado	24.851	12,48%	33.658	14,82%
Reinversión en la entidad	11.308	5,68%	12.638	5,56%
Accionistas	14.885	7,48%	20.305	8,94%
Comunidad (únicamente a través de donaciones)	133	0,07%	151	0,07%
Proveedores de bs y ss	27.776	13,95%	30.332	13,35%
Aportes otras entidades	200	0,10%	67	0,03%
Directores y síndicos	499	0,25%	468	0,21%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	199,125	100%	227,153	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

Marca Magenta: banca con ojos de mujer

(GRI 405-1)

Bancofie



La igualdad de género es un principio inseparable de la identidad de **Banco FIE**, pues está vinculado a sus orígenes y a la forma en que ha construido empresa a lo largo de más de 35 años de trayectoria.

Para **Banco FIE** mantener su esencia y filosofía de trabajo involucra establecer con claridad su postura activa por la igualdad de género, siendo una organización que busca inspirar y comprometer a sus nuevas generaciones hacia una vida plena para hombres y mujeres, en corresponsabilidad, sin violencia y con iguales oportunidades. Su trayectoria ubica a la institución como un referente de empresa inclusiva en Bolivia y por ello se ha formalizado esa postura integrándola en el modelo de gestión empresarial denominado **Marca Magenta**.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



MARCA MAGENTA

Nuestro compromiso
con la igualdad de género

Nuestro compromiso con la igualdad de género

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

Nuestra motivación

- La igualdad de género es importante para nosotros porque es uno de los puntales de nuestro propósito central: **la inclusión financiera y social**.
- Las mujeres son un **grupo social clave** por su impacto en el desarrollo y en el bienestar de sus familias, porque son agentes de desarrollo económico, y porque parten de una mayor vulnerabilidad de inicio.
- El empoderamiento económico y social** de las mujeres, forma parte de la esencia y filosofía de trabajo de Banco FIE
- El empoderamiento económico de las mujeres es indispensable para reducir la desigualdad, la pobreza y alcanzar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

5.1 Gestión con enfoque de género

Marca Magenta es un modelo que incorpora el enfoque de género en la gestión y el liderazgo organizacional, y se incorpora en todos los ámbitos de la organización.

Se basa en el modelo **triple A**: A mí, Adentro y Afuera.

- Es un **modelo estratégico** que promueve el liderazgo y la gestión empresarial con enfoque de género.
- Es una **plataforma activista de género** que busca un cambio social integral bajo el concepto de una ciudadanía plena para mujeres y hombres.
- Es un **programa transformacional de cultura**, que busca promover el respeto a los derechos humanos, la igualdad y la diversidad como parte de la esencia de la organización.



Nueva Política de Diversidad e Igualdad de Género y adecuación normativa

Banco FIE tiene una larga trayectoria promoviendo espacios favorables para el desarrollo de las mujeres. En 2019, su postura institucional se formalizó a través de la puesta en vigencia de la Política de Diversidad e Igualdad de Género, que materializa el modelo de gestión Marca Magenta e introduce importantes avances como la conformación del Comité de Diversidad e Igualdad de Género. Adicionalmente, se adecuaron los siguientes componentes de gestión con enfoque de género:

- Políticas, Normas y Procedimientos de Dotación
- Políticas, Normas y Procedimientos de Capacitación
- Políticas y Normas para la Gestión de Retribuciones
- Políticas y Normas para la Gestión de Estructura Organizacional
- Manual de Funciones y Descripción de Cargos

Asimismo, se aplica desde 2019 una nueva herramienta de gestión para monitorear los indicadores de género referidos a composición por género, equidad salarial y acceso a oportunidades laborales, por regionales/oficinas, cargos y niveles. La herramienta permite aplicar medidas de prevención o correctivas de manera oportuna.

Pilar de cultura

Sensibilización: Miembros del Directorio, la alta gerencia y la gerencia media participaron de un evento de lanzamiento tipo "rally" en el que el recorrido implicó actividades reflexivas sobre las vivencias personales sobre género y la conexión con una nueva forma de liderazgo inclusivo. Esta actividad tuvo réplicas por equipos de trabajo alcanzando a un total de 240 personas.

Capacitación: Con el apoyo de la GIZ (Cooperación Alemana al Desarrollo) se ejecutó un programa de capacitación para el

desarrollo de capacidades en la prevención y tratamiento de la violencia de género en el contexto empresarial. La misma fue presencial para los cargos ejecutivos en oficina nacional, y permitió el desarrollo de una capacitación a distancia para el resto de personal, basada en la socialización de la Política de Diversidad e igualdad de Género.

Colectivo Marca Magenta. En la gestión se realizaron 5 conversatorios ampliados con la participación voluntaria de trabajadoras/es de todos los niveles organizacionales, con material audiovisual y de reflexión para analizar el avance de la incorporación de los principios de equidad de género en la organización y prevención de la violencia de género.

Para lograr un alcance a nivel nacional e incentivar la discusión y el diálogo participativo sobre temas de género, se difundió una serie de 6 podcasts con temas como el feminismo, el lenguaje inclusivo, la corresponsabilidad y los micromachismos.

Comunicación. En la gestión, se implementó un programa de comunicación que se ejecutó en la segunda mitad del año, enfocado en dos pilares: **Corresponsabilidad**, que partió con la concepción del Día de la Mujer, como un día para celebrar la igualdad, por lo que se otorgó a los trabajadores también el beneficio de medio día libre, igual que a las trabajadoras. Nuestros trabajadores compartieron en redes posts sobre como ellos viven la corresponsabilidad en ese tiempo libre. El segundo pilar fue la **Prevención de Violencia de Género**, fomentando la capacidad de reconocimiento de las distintas formas de violencia (en alianza con la Plataforma Bolivia sin Violencia), hasta las señales cotidianas de violencia y micromachismos, que deseamos eliminar de nuestros espacios de trabajo.

5.2 Principales magnitudes de Género 2019

5.2.1 Adentro (GRI 405-2)

Banco FIE ofrece equilibrio en la composición de género en todos los niveles de la organización, igualdad de oportunidades laborales y equidad salarial en todos los tramos salariales.

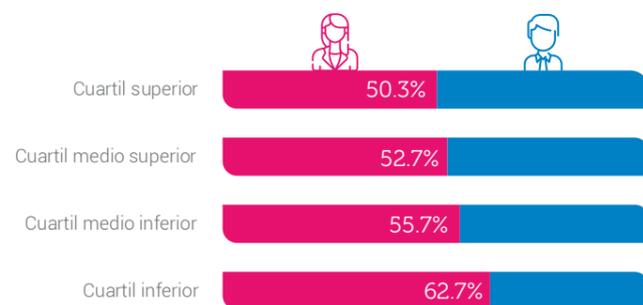
Composición por género



Oportunidades laborales



Equidad salarial



Brecha salarial: **10.83%**

Composición por género. Existen buenos indicadores de composición en todos los niveles organizacionales, sin embargo, en 2019 se han registrado mejoras en la composición de cargos ejecutivos respecto a la anterior gestión, de 36.2% a 40.4%. Los cargos ejecutivos incluyen gerencias y subgerencias nacionales. La Presidencia de Directorio es ocupada actualmente por una mujer y la Gerencia General por un hombre.

Oportunidades laborales. En 2019, el porcentaje de contrataciones mujeres se mantuvo estable respecto a 2018, sin embargo, los ascensos han beneficiado proporcionalmente más a mujeres, creciendo en dos puntos porcentuales.



Equidad salarial. En 2019 se consolidaron los indicadores de equidad salarial estableciendo una línea base. Se mide a través de la distribución de salarios totales en la gestión, por cuartiles. En todos los tramos se tiene un óptimo equilibrio de género, evidenciándose una mayor proporción de mujeres en el cuartil inferior. Justamente esta composición influye en el cálculo de la brecha salarial, que para 2019 es de 10.83%. La brecha salarial se calcula en base a la diferencia de la mediana de la remuneración pagada a hombres y mujeres, respecto a la de los hombres. Esta diferencia se explica por la mayor cantidad de mujeres en posiciones de base. La brecha salarial también se calcula por cargo, de manera de asegurar igual remuneración por igual trabajo.

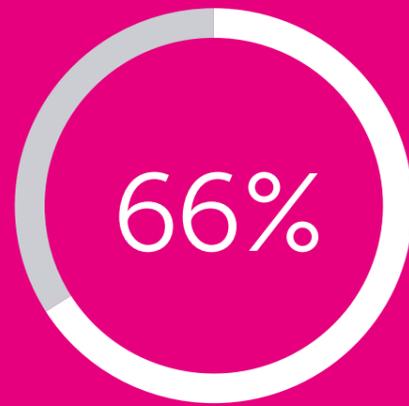
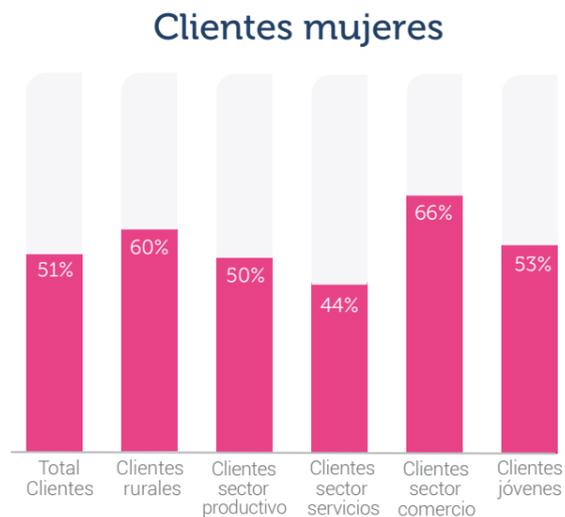
5.2.2 Afuera

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

Nuestras clientes mujeres representan el 51% del total de clientes atendidos a través de créditos y/o ahorro. La presencia de mujeres en términos de inclusión financiera es muy importante en zonas rurales, donde las condiciones de empleo en el sector agrícola mantienen brechas importantes de género.

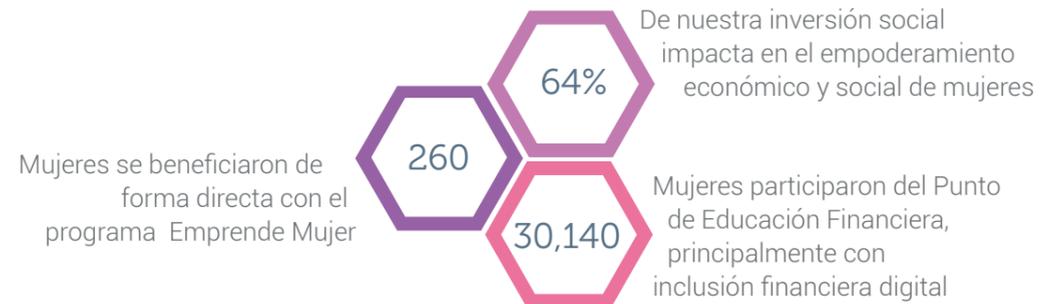
Brindar servicios financieros a mujeres tiene un impacto importante en las familias y la comunidad. El 66% de nuestras clientas llevan adelante hogares monoparentales, en los que sus ingresos son los únicos que sustentan la familia.

A través de nuestros programas de inversión en la comunidad, también buscamos aportar a lograr mejores condiciones de desarrollo para las mujeres. El 64% de la inversión social en 2019 ha impactado en el empoderamiento económico de mujeres, 260 mujeres se han beneficiado de manera directa con el programa *Emprende Mujer* y 30,140 mujeres participaron del programa de Educación Financiera, principalmente en el componente de inclusión financiera digital. (más información en el Capítulo 8 de este informe).



De nuestras clientas son jefas de hogar

Inversión en la comunidad



Iniciativas a nivel corporativo (GRI 102-13)

- En 2019, **Banco FIE** firmó la adhesión a los principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEP's) del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Es líder de la Mesa de Género del Pacto Global – Bolivia, desde donde en coordinación con la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia y ONU Mujeres se ha impulsado la adhesión de cerca de 20 empresas bolivianas a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres.

- Se conformó una línea de colaboración con la GIZ (Cooperación Alemana al Desarrollo) para recibir asesoramiento y capacitación para prevención de la violencia de género desde la empresa.
- Es parte de la iniciativa para la eliminación de la comunicación sexista "Otra Publicidad es Posible", promovida por la alianza por la Solidaridad y la Coordinadora de la Mujer, con el apoyo de la Cooperación Española.
- Es parte de la Plataforma "Bolivia sin Violencia".



6

Nuestro equipo de trabajo



personas trabajan con nosotros



mujeres en cargos de supervisión



promedio de horas de capacitación por persona

6.1 Enfoque de Gestión (GRI 103-2,3)

Cultura, liderazgo y desarrollo

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 la cultura organizacional, con un importante avance en la consolidación del programa de gestión y liderazgo con enfoque de género "Marca Magenta". La perspectiva de género es un pilar de la identidad institucional, que aporta en la construcción de nuestra Comunidad FIE.

Nuestro 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 modelo de negocio que integra la concepción de una banca ética e inclusiva.

La dimensión social, en relación con el grupo de interés priorizado Trabajadores/as, se vincula con los resultados

del eje estratégico **La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo**. Se gestiona a través de Misión, Visión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

- 5 IGUALDAD DE GÉNERO
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

N	Tema material	Componente de gestión
8	Atracción y retención de talento	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas para Altas, Bajas y Movimientos de Personal Políticas y Normas de Dotación Plan de Beneficios
9	Identidad y cultura	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas para la Gestión de la Cultura Organizacional Plan Anual de Cultura Plan de Gestión Ética
10	Desarrollo de talentos	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y Normas para Capacitación Políticas y Normas para la Gestión de Retribución Plan de Capacitación Anual

6.2 Somos Comunidad FIE

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

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

6.2.1 Nuestro modelo de cultura

Para la gestión de trabajo 2019, se tomó como eje central de acción la iniciativa **Yo Valoro mi Trabajo**, una estrategia de afiliación orientada a fortalecer el vínculo de las personas con la organización, en base a la generación de experiencias positivas vinculadas al trabajo.

YO VALORO MI TRABAJO



Sentido de pertenencia. Generar para nuestro equipo de trabajo experiencias positivas en su fuente laboral, buscando de esa forma impulsar la motivación de los/as trabajadores/as y promover el compromiso de todos/as hacia el Banco.

Cientes contentos. Desarrollar e implementar una cultura de calidad para la atención al cliente interno y externo, como una herramienta estratégica del negocio que nos permite superar las expectativas de servicio a través de afianzar las sinergias internas. Un logro principal para esta gestión es haber consolidado un modelo de atención al cliente con calidad con una amplia difusión a nivel de la organización.

Identidad. Afianzar nuestra esencia y filosofía organizacional muy asociada al propósito fundamental de promover la inclusión financiera y social de la población y la igualdad de género en todos ámbitos de nuestro accionar institucional. Resaltamos en la gestión el fortalecimiento de **Marca Magenta**, un modelo de gestión con enfoque de género que promueve entornos de trabajo que valoran la diversidad como un factor de productividad, compromiso y desarrollo.

Cultura de riesgos. Generar una cultura de gestión de riesgo que asegure un equipo humano con capacidad de distinguir y atender los niveles de riesgo en la organización, que se refuerza constantemente a través de capacitación y difusión.

6.2.2 Voluntariado institucional "Amor en Acción"



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

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

Bajo el lema **Amor en Acción**, 273 trabajadores/as dedicaron 1,547 horas a acciones de voluntariado institucional en los programas Caminando por la Vida y La Magia de Dar.

Las personas voluntarias de **Banco FIE**, incluyendo el equipo de jóvenes externos del programa Caminando por la Vida, recibieron capacitación en el taller de coaching y liderazgo **"Construyendo mi mejor versión de voluntario"**.

Programa La Magia de Dar

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

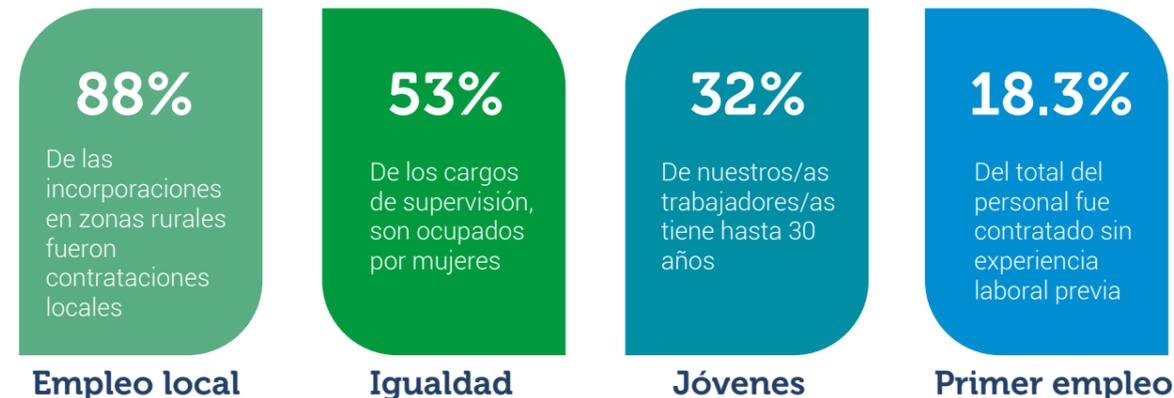


En 2019, más de 1900 niños y niñas vulnerables de zonas rurales recibieron un paquete de material escolar de los/as trabajadores/as de **Banco FIE**.



6.3 Inclusión, nuestra razón de ser

(GRI 405-1)



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

Por otro lado, lleva el registro de los casos de personal con discapacidad, madres, padres o tutores de personas con discapacidad, cumpliendo a cabalidad la norma laboral relativa al tema. Al mes de febrero 2020, se cuentan con 22 casos registrados ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Personal con discapacidad

Con el propósito de promover la incorporación de personas con discapacidad, en 2019 **Banco FIE** participó del Plan Generación de Empleo desarrollado por el Gobierno Nacional, alcanzándose la contratación de cinco personas con algún grado de discapacidad. Esta iniciativa permite identificar y evaluar postulantes en el marco de las convocatorias activas de personal.



De forma anual, **Banco FIE** realiza un curso de capacitación a todo su personal, bajo la modalidad virtual, sobre la atención y trato preferente a adultos mayores y personas con discapacidad. En la gestión 2019, este curso alcanzó una cobertura de 92%.

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 formación teórica y práctica de 10 semanas de duración. Los jóvenes reciben un sueldo básico mientras están en etapa de formación, para luego ingresar a trabajar bajo escala como Oficiales de Microcrédito. En 2019, 133 jóvenes participaron del programa.

Un banco joven

El 67.5% de trabajadores/as tienen menos de 38 años. De este grupo, 170 son centennials, es decir tienen menos de 25 años, equivalente a un 5.2% del total. (Más información en Nota 4, Índice GRI)

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR EDAD



6.4 Gestionando nuestro talento

(GRI 102-8)
(GRI 401-2)

Banco FIE brinda trabajo a 3,262 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.



TRABAJADORES POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y REGIONAL

Al 31 de diciembre de 2019

REGIONAL	Ejecutivo		Front		Back		Total por Regional
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	17	19	0	1	228	199	464
Regional La Paz-Pando	0	1	266	218	20	42	547
Regional Santa Cruz-Beni	0	2	278	221	52	33	586
Regional Tarija	0	1	123	69	26	20	239
Regional El Alto	0	2	308	236	33	39	618
Regional Oruro	0	1	55	40	10	4	110
Regional Cochabamba	1	1	203	153	32	20	410
Regional Potosí	1	0	90	55	13	17	176
Regional Chuquisaca	0	1	41	51	9	10	112
Total general	19	28	1364	1044	423	384	3262

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

La relación laboral está basada en un acuerdo de partes entre el empleador y la persona, estableciendo claramente obligaciones y derechos para cada una de las partes, en ese sentido **Banco FIE** garantiza el cumplimiento de los derechos laborales y las medidas de seguridad industrial acorde a las características de la actividad que desarrolla la institución.

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

Rotación de personal
(GRI 401-1)

La antigüedad promedio es de 5 años y 5 meses, indicador estable frente a la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 16.1%, menor a la gestión pasada, que fue de 17.8%. Se contrató un total de 506 personas en la gestión. (Más información NOTA 3, Índice GRI)

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

Participación
(GRI 102-41)
(GRI 403-1)

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

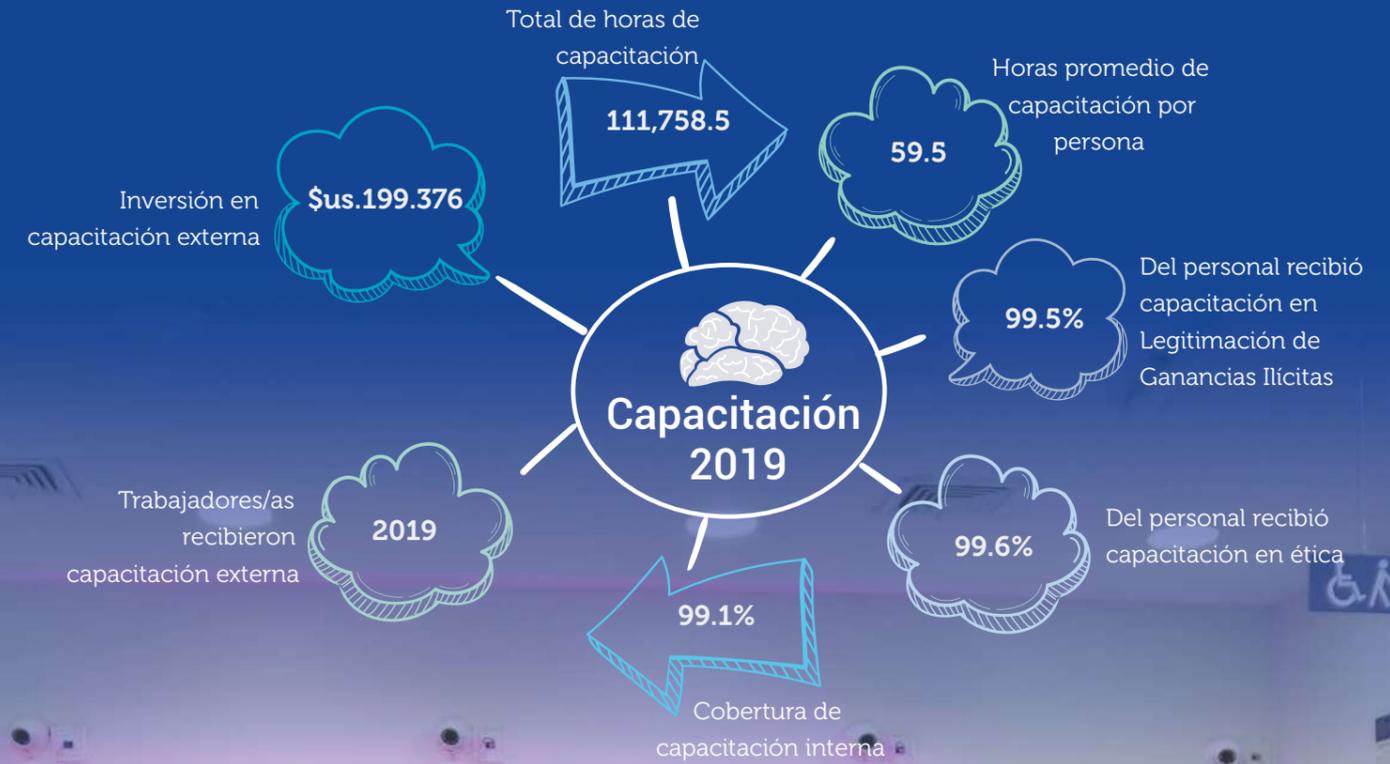
El 100% de trabajadores están representados en los siguientes comités:

- 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.
- 11** **Comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar**, conformados en el marco de la legislación boliviana, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de medidas de prevención de riesgos ocupacionales. **Banco FIE** conforma en cada ciudad un comité con representación laboral y patronal orientada a atender los temas relacionados a seguridad ocupacional. Estas instancias de trabajo se reúnen de forma trimestral para analizar y atender los temas que se presenten en su lugar de trabajo. La participación de la Gerencia Nacional de Talento Humano, permite que la misma sea considerada como un mecanismo de diálogo social con trabajadores/as.

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

Capacitación
(GRI 404-1, 2)

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL



Nuestra labor sobre este tema contribuye a:



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

Detalle de horas de capacitación por nivel jerárquico



Nivel jerárquico	Promedio de horas de capacitación
Alta Gerencia	39.1
Gerencia Media	47.9
Nivel de ejecución operativo	58.8
Nivel de supervisión operativo	64.4
Total general	59.5

El Plan de Capacitación Anual de **Banco FIE**, aprobado por Directorio, contempla temáticas que buscan el desarrollo y fortalecimiento de habilidades técnicas específicas al puesto de trabajo, actividades de crecimiento personal y habilidades de gestión de equipos y liderazgo, además de incluir un ciclo de formación de periodicidad anual en normativas internas y temáticas regulatorias, mismas que abordan problemáticas diversas como ser la diversidad e igualdad de género, gestión ética, atención al cliente con calidad, legitimación de ganancias ilícitas, gestión de riesgo integral, seguridad física y ocupacional; y otras que son consideradas intrínsecas al desarrollo integral de las funciones de las y los trabajadores.

Gestión de desempeño

(GRI 404-3)

Con el objetivo de desarrollar una cultura de gestión de desempeño por objetivos, para 2019 se asoció el resultado del Plan de Responsabilidad Individual a un esquema de incentivo anual. En esta gestión, 2,806 trabajadores/as fueron evaluados, equivalente al 99.7% del personal.

6.5 Salud y riesgos laborales

(GRI 403-1, 2, 4)

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

En la gestión se presentaron 39 accidentes en los ambientes de trabajo, en cumplimiento externo del trabajo o en los trayectos de ingreso o salida del trabajo. Todos fueron accidentes menores. No se registraron enfermedades profesionales ni fallecimientos por accidentes laborales.

En cuanto al índice de ausentismo, se consideran las bajas médicas producidas en días laborales, las licencias solicitadas por el personal de acuerdo con la normativa relativa al tema y las ausencias contempladas por el Plan

de Beneficios, alcanzando un ratio de 1.5% de tiempo no trabajado con relación a la cantidad de horas laborales efectivas.

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.

Medición de salud. En la gestión, se realizó un diagnóstico del estado de salud del personal de La Paz y El Alto, dónde se ubica el 48% del total de trabajadores/as de la entidad. Se aplicó una encuesta de salud y 350 mediciones antropométricas, que resultaron en consultas nutricionales, derivaciones a especialidades médicas y recomendaciones en base a los resultados obtenidos. La información permite obtener una línea de base para encarar acciones orientadas a promover mejoras en la salud nutricional y el bienestar del personal.

6.6 Remuneración, compensaciones y programa de beneficios

(GRI 202-1)

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

La relación entre el salario mínimo en Banco FIE y el salario mínimo nacional es de 1. No existen diferencias por sexo. (Para más información sobre brecha y equidad salariales, revisar Capítulo 5)

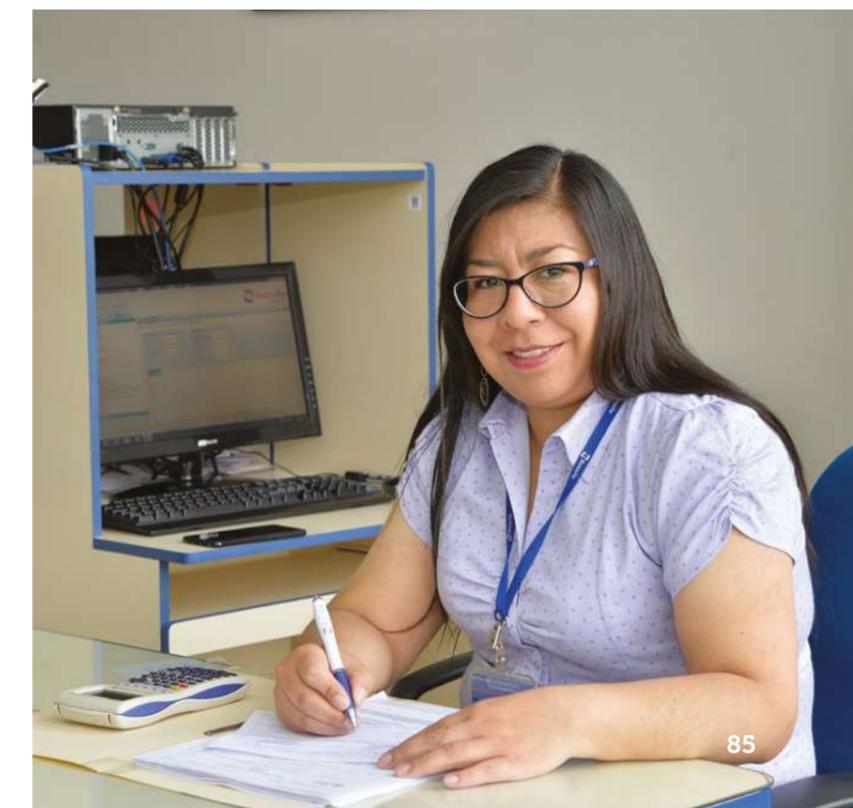
La Entidad procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida, por lo que se incluyen beneficios adicionales a los previstos por Ley. La estructura de retribuciones y compensaciones busca acompañar la dinámica de las operaciones del banco, así como brindar al personal incentivos como reconocimiento por las labores que realizan, su desempeño, su contribución

al cumplimiento de objetivos y su desarrollo profesional y laboral. El mismo se establece en un contexto de equidad interna y competitividad externa.

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

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

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



7

Nuestra Clientela



clientes exclusivos de crédito



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



crecimiento en cartera agropecuaria

7.1 Enfoque de gestión (GRI 103-2,3)

Inclusión, digitalización y servicio

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

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 diversificada, que brinda atención a diferentes segmentos de la población, afianzamos el trabajo especializado en tres áreas, Banca Micro, Banca PyME y Banca Corporativa, generando soluciones efectivas y competitivas en cada segmento.

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

N	Tema material	Componente de gestión
11	Servicio y protección al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Conducta ▪ Políticas y Normas de Seguridad de la Información ▪ Política y Normas de Gestión de Servicio al Cliente ▪ Política y Normas para el Modelo de Gestión de la Calidad ▪ Políticas y Normas para la Gestión de Productos y/o Servicios ▪ Políticas y Normas de Crédito
12	Productos y servicios con valor social y/o ambiental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Políticas y Normas para la Gestión de Productos y/o Servicio ▪ Políticas y Normas de Crédito ▪ Políticas y Normas para Crédito Agropecuario

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

Banco FIE es un referente internacional por su trabajo en favor de la micro y pequeña empresa y porque a través de su crecimiento, expansión y diversificación hacia otros mercados, ha mantenido 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.



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

Banco FIE brinda servicios a un total de 1,026,594 clientes con productos de ahorro y/o crédito. El enfoque de inclusión prioriza la atención en zonas rurales, mujeres y jóvenes con los siguientes resultados:



Del total de clientes, el 19% tiene una operación de crédito, equivalente a 195,299 prestatarios/as, el enfoque de inclusión prioriza la atención a la micro y pequeña empresa y el sector productivo agropecuario



7.2.1 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 77.2% de la cartera total y el 99.7% de la clientela total.

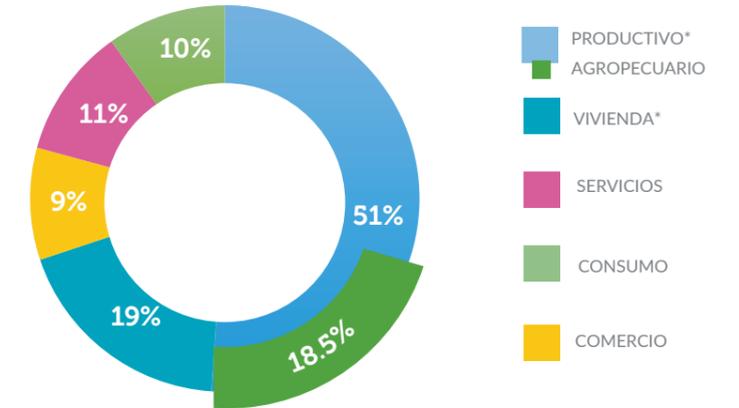
- Los financiamientos otorgados por montos hasta 20,000 dólares representan el 50% de la cartera desembolsada y el 92.6% del total de operaciones de crédito de la gestión.
- El 55% de las operaciones desembolsadas en la gestión fue con montos hasta \$us.5,000.

7.2.2 Compromiso con el desarrollo productivo

En línea con su razón de ser, **Banco FIE** brinda un especial apoyo al sector productivo y agropecuario, generando tecnologías y productos apropiados para brindar una atención oportuna y adecuada. El 51% del total de la cartera se dirige al sector productivo, con un crecimiento de dos puntos porcentuales respecto a la gestión anterior, y el 18.5% al sector agropecuario, siendo estos los sectores priorizados.

COMPOSICIÓN DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO

Al 31 de diciembre de 2019



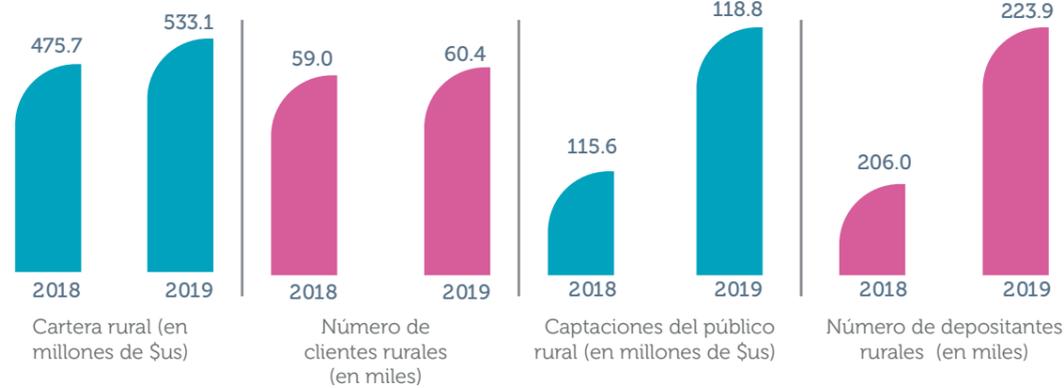
* Incluye el monto correspondiente a crédito productivo computable de acuerdo con los límites exigidos por norma (incluye sector turismo y producción intelectual) vivienda



7.2.3 Nuestra presencia rural

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

Con una cobertura en 73 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia. La cartera rural representa el 29.7% de la cartera total, con un saldo de 533.1 millones de dólares, llegando a más de 60,400 clientes.



Las captaciones del público en zonas rurales representan el 8% de las captaciones totales, con un saldo de 118.8 millones de dólares, llegando a más de 223,900 clientes.

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.

7.2.4 Lo que nos diferencia: Financiamiento agropecuario responsable

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

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

Como parte de la metodología, se han diseñado estrategias por subsector agropecuario y herramientas que se utilizan

en la evaluación crediticia, procurando la otorgación de créditos adaptados a los ciclos productivos y necesidades de los/as productores/as agropecuarios, incorporando el enfoque de riesgos y el asesoramiento al cliente como parte de la relación con la clientela.

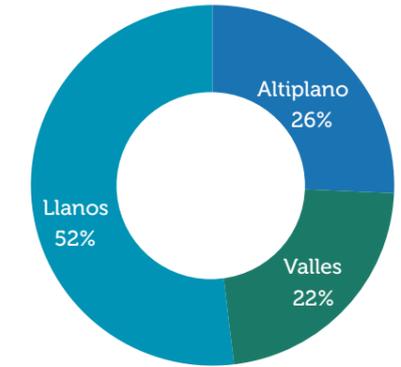
La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó \$us. 332.3 millones de dólares, con un crecimiento del 19.5% respecto a 2018. Es importante destacar la voluntad de alcanzar a los pequeños productores, con un crédito promedio de \$us.9,436 y la distribución de cartera en las diferentes regiones del país.

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



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA CARTERA AGROPECUARIA

Al 31 de diciembre de 2019



Rabobank en Bolivia

Fuimos elegidos por **Rabobank**, el banco especializado en crédito agropecuario líder en el mundo, que trabaja bajo la premisa de aportar a la inclusión financiera y al desarrollo rural, para el desarrollo de **agronegocios sostenibles** en Bolivia, a través de la transferencia de tecnologías y mejores prácticas en financiamiento agropecuario. (Más sobre Agronegocios, revisar el Capítulo 9)

Innovaciones con enfoque de sostenibilidad en 2019

- Incorporación del uso de tecnologías de geolocalización a través de mapas satelitales para mejorar el asesoramiento técnico al cliente, incluyendo información meteorológica donde esta se encuentra disponible. Esto mejora la información para la toma de decisiones sobre un crédito, promoviendo la protección al cliente y su resiliencia climática.
- Consolidación de convenios público privadas de apoyo a las cadenas productivas, consolidando el enfoque integral de la cadena y agilizando la atención financiera a los diferentes eslabones.



- Impulso a la diversidad en la producción agropecuaria. Un total de 25 fichas técnicas fueron desarrolladas o mejoradas, incluyendo nuevos productos y zonas de financiamiento. Las fichas técnicas fomentan la diversidad en la producción considerando las particularidades de cada zona, especies nativas, entre otros.
- Mejorando el enfoque de acompañamiento al cliente, se desarrolló el modelo de información técnica interna, que estandariza criterios de evaluación por rubros, incluyendo precios, costos y ciclos, asegurando uniformidad en el acercamiento al cliente.

El empoderamiento económico de la micro, pequeña y mediana empresa agropecuaria promueve el empleo decente y aporta a la seguridad alimentaria. El 63,87% del total del financiamiento agropecuario corresponde a la micro y pequeña empresa agropecuaria, alcanzando una cartera total de \$us.212,216,104.

7.3 Mejorando la experiencia de cliente

Implementamos una estrategia de dos vías en el acercamiento a la clientela, de manera de permitir a cada persona gestionar sus finanzas de acuerdo con sus necesidades, a sus posibilidades y características. Hacemos un esfuerzo por comprender el recorrido de la clientela en los dos caminos, y trabajar para generar experiencias satisfactorias en ambos.



Uno de los desafíos importantes que asumimos es la **inclusión tecnológica** de nuestra clientela, con 34 cajeros automáticos instalados en poblaciones rurales y zonas periurbanas alejadas de los centros urbanos, a través de la mejora constante de nuestras plataformas digitales e implementando procesos de educación financiera a través

de simuladores de servicios digitales, en todas nuestras agencias a nivel nacional. Nuestros esfuerzos se concentran en promover la derivación transaccional hacia canales digitales, y por ello acompañamos el proceso de transformación de nuestra clientela, particularmente la más vulnerable.

Los clientes que utilizan **V-ticket** sienten que esperan menos de dos minutos para atención en cajas y menos de 5 minutos para la atención en plataforma de servicios (encuesta servicio al cliente).

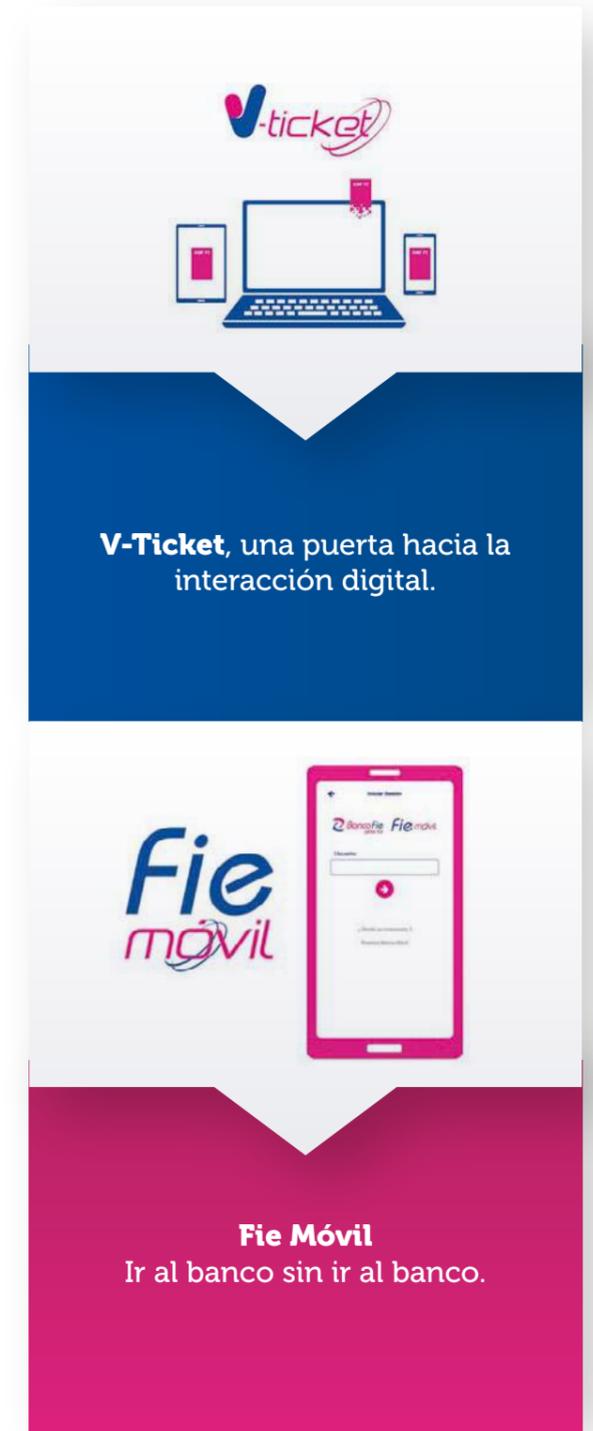
Mejoramos la experiencia de cliente en banca presencial

V-Ticket, una puerta hacia la interacción digital. La clientela que visita nuestras agencias valora mucho el tiempo de espera, por ello innovamos en 2019 con un recurso para la obtención de tickets virtuales de atención, fijando una hora para la atención en agencia de forma remota. V-ticket mejora la percepción del tiempo de espera en agencia, debido a que el cliente espera su turno mientras llega al banco. Es también una forma de iniciar el recorrido digital de nuestra clientela.

El servicio **V-ticket** ganó el tercer lugar en la categoría e-bancos **“PREMIO INNOVATIC BOLIVIA”**, el cual reconoce a soluciones que han permitido desarrollar nuevos servicios y productos financieros con impacto social.

Mejoramos la experiencia de cliente en banca digital

Ir al banco sin ir al banco. Lanzamos nuestra nueva banca móvil **Fie Móvil** con un especial énfasis en la usabilidad de las funcionalidades y el entorno amigable de la aplicación móvil. Esta aplicación para teléfonos inteligentes permite realizar consultas, transferencias, pagos de servicios y préstamos en cualquier momento desde el celular. De igual forma, se mejoró la transaccionalidad de la plataforma web **FIE Net**, incluyendo opciones como pago de servicios y modernizando los accesos y controles de seguridad para el cliente.



7.3.1 Nuestro modelo de Calidad de Servicio

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

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



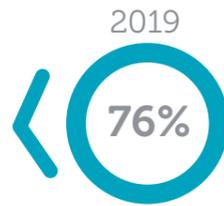
Satisfacción del cliente

Incluye un cambio en la metodología de medición de la satisfacción del cliente, bajo estándares internacionales, contemplando los tres principales puntos de contacto (cajas, plataforma y negocios).



Satisfacción del cliente interno

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



Pilar de cultura

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

El Modelo de Atención al Cliente con Calidad (ACC) implica un constante compromiso y dedicación para darles el mejor servicio a nuestros clientes externos e internos.



7.3.2 Satisfacción del cliente

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



Principales magnitudes de nuestro servicio 2019



Indicador de calidad de servicio. A través de Cliente Misterioso se evalúa el cumplimiento de estándares de servicio, registrando una mejora de un punto porcentual respecto a 2018. Nuestro indicador 2019 se ubica 7 puntos porcentuales por encima del indicador de la Banca en Bolivia.

Eficiencia en activaciones de planes de contingencia. La importancia de garantizar un servicio continuo se centra en asegurar la provisión de servicios y transacciones críticas para nuestros consumidores ante un evento de interrupción. En 2019, este indicador alcanzó una efectividad del 100%.

Eficiencia en atención de tickets especiales. Personas con discapacidad, embarazadas y acompañadas con niños/as en edad parvularia reciben atención preferencial con un tiempo máximo de espera de 4.29min. En 2019, el 81% de los tickets que necesitaron atención preferencial no superó ese tiempo de espera.

Tiempos de atención en cajas – IE 30

Tiempo de espera. En 2019 se registró un incremento en el tiempo promedio de espera, que se vio alterado principalmente por los eventos de convulsión social que siguieron a las elecciones en Bolivia en el último trimestre del año. El 92% de las agencias cumplieron con el estándar de tiempo de espera de acuerdo con la norma.

Tiempo de atención. Se mantiene estable respecto a la gestión anterior con un promedio de dos minutos con 37 segundos por cliente.

Gestión de reclamos

Tiempo promedio de atención de reclamos. Mantenemos un tiempo de respuesta de cuatro días en las reclamaciones presentadas por nuestra clientela, quienes además disponen de diferentes mecanismos para hacer llegar un reclamo (presencial, página web, línea gratuita, carta) e información permanente para hacerlo.

Cantidad de reclamos atendidos. En 2019, nuestra Entidad registró un total de 1,093 reclamos, ligeramente inferior a la gestión pasada. Todos los reclamos reciben una respuesta íntegra y oportuna.

Centro de Soluciones

Es un servicio de asistencia al cliente interno respecto a aspectos funcionales del servicio, fallas de sistema, operaciones centrales y otros aspectos del **front office**, constituyéndose como el principal canal de comunicación operativo de nuestra Entidad. En la gestión, se atendieron 48.250 consultas e incidencias, la mayor parte de estos correspondientes al Sistema COBIS (39%). El 74% de los requerimientos fue respondido en un tiempo máximo de 20 minutos

Sello Verde

Es una iniciativa para promover la optimización del uso de papel en nuestros procesos de trabajo, considerando que este es el material utilizado con mayor impacto en el medio ambiente. En la gestión, un total de ocho procedimientos obtuvieron el Sello Verde, asegurando cumplir con el principio de reducción en el consumo de papel.

7.3.3 Protección al Cliente

(GRI 416-1,2)
(GRI417-1)
(GRI 418-1)

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

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 2020 corresponde actualizar la certificación.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:



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.

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

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.



PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE



Privacidad de los datos del cliente



Mecanismos para resolución de quejas



Prevención del sobreendeudamiento



Trato justo y respetuoso de los clientes



Diseño y distribución apropiada de productos



Transparencia



Precios responsables



No se ha registrado ningún evento significativo en la gestión, relacionado con faltas a la confidencialidad, que haya implicado una consecuencia o impacto sobre nuestros grupos de interés. A través del sistema de gestión de reclamos se han atendido un total de cuatro reclamos con esta tipología, que corresponde al principio **privacidad de los datos del cliente**. Los cuatro reclamos fueron resueltos y se asumieron las medidas correctivas de acuerdo con cada caso. Protección al Cliente es un tema específico en las Políticas de Crédito y forma parte de la capacitación de Oficiales de Negocio y personal de cobranza.

PPI Banco FIE

El alcance de pobreza es de 21.96%, considerando la línea nacional de pobreza.

7.4 Medición de pobreza de la clientela

(GRI 102-6)

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

1 FIN DE LA POBREZA



El estudio correspondiente a 2019 se realizó sobre una muestra de 1012 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 en el análisis, incluyendo la línea nacional.

Los principales resultados son los siguientes:

- Las Regionales con mayor tasa de pobreza son Chuquisaca y Potosí, con valores de 27.5% y 26.9% respectivamente.
- La clientela nueva tiene mayor probabilidad de pobreza que la clientela antigua, con 22.59% frente a 21.41%, lo que evidencia un impacto positivo del acceso a servicios financieros.
- 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 27.66%

8

Nuestra comunidad



Personas beneficiadas con educación financiera



Invertidos en programas con la comunidad



Recaudación alcanzada por Caminando por la Vida en favor de los/as niños/as con cáncer

8.1 Enfoque de Gestión (GRI 103-2,3)

Solidaridad, complementariedad e involucramiento

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

El enfoque de trabajo con la comunidad asume la inclusión financiera como el eje central de sus actividades, se alimenta del proceso de diálogo con los grupos de interés y considera la agenda del Pacto Global de Naciones Unidas y la Función

Social de los Servicios Financieros 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 un mayor involucramiento institucional.

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

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

8.2 Somos parte activa de la comunidad (GRI 203-1)

Priorizamos acciones en las comunidades donde tenemos presencia, a través de iniciativas y programas que fomentan el desarrollo económico de las personas, enfocándonos en **nuestros grupos sociales clave**. Lo hacemos a través de intervenciones directas y alianzas estratégicas con otras organizaciones. Fundamentalmente realizamos

inversión social, sin embargo, asumimos también acciones filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad como uno de los grupos de interés priorizados.

Líneas de acción en beneficio de la comunidad

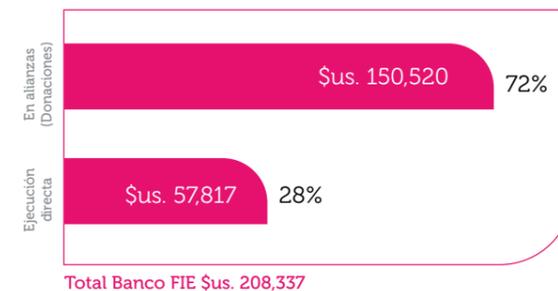
El modelo de intervención con la comunidad establece los lineamientos que deben incluir los programas de inversión y acción social en los que participa **Banco FIE**.



8.2.1 Inversión en la comunidad

Nos aproximamos a la comunidad a través de dos formas de intervención: alianzas para la ejecución de fondos otorgados en donación, y ejecución directa. En ambos casos, **Banco FIE** participa en el desarrollo de los proyectos y asegura que los lineamientos establecidos forman parte de estos.

RECURSOS INVERTIDOS EN PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD 2019



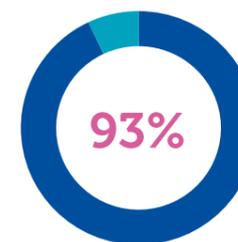
Banco FIE, en línea con el ODS 17, promueve la generación de alianzas con fundaciones, organizaciones de cooperación y del sector público, empresas y asociaciones que trabajan en las áreas de intervención, buscando propósitos comunes que amplifiquen los impactos de los programas con la comunidad. En esta línea, Banco FIE ha invertido \$us.150,520 bajo concepto de donación. También, ha implementado acciones de recaudación o articulado fondos de contraparte por un monto de \$us.271,672, logrando movilizar a través de alianzas un total de \$us.422,193 en favor de proyectos con la comunidad. (El detalle de aportes por tipo y ejecutor se presenta en la NOTA 2, Índice GRI).



El monto de ejecución directa, que suma \$us.57,817, se destina en forma íntegra a la ejecución de programas de educación financiera en beneficio de clientes y comunidad.

Banco FIE invirtió un total de \$us.208,337 en sus diferentes programas con la comunidad, excluyendo costos operativos y de promoción, aún si estas actividades son imprescindibles para su ejecución

Inversión social



El 93% del total se destinó a programas de inversión social, bajo un enfoque integral de la relación de Banco FIE con la comunidad, orientado a aportar al desarrollo sostenible a tiempo de afianzar políticas y estrategias institucionales.

DISTRIBUCIÓN DE APORTES EN DONACIÓN POR GRUPO SOCIAL CLAVE



Del total invertido en programas a través de aportes en donación, el 67% impacto en población rural y el 64% en mujeres, principalmente con programas de empoderamiento económico.



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

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de cinco ámbitos de intervención bajo el lema **“Un mundo mejor es posible”**.



Educación **transformadora**, **emprendedora** y **experiencial**



8.3.1 Educación financiera: una apuesta por la inclusión tecnológica

Con el apoyo de estrategias innovadoras sustentadas en el uso de tecnologías, la entidad desarrolla un Programa de Educación Financiera que promueve la inclusión financiera y social, a través de canales de aprendizaje flexibles y amigables para la población. Esta nueva forma de aprender permite un mayor acercamiento de la comunidad para comprender el sistema financiero nacional, conocer mejor los productos y servicios que se ofrecen y tomar mejores decisiones que beneficien su gestión financiera.



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 una actitud emprendedora para la resiliencia económica y la **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 están alineados a los objetivos estratégicos de la entidad:

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

PRINCIPALES MAGNITUDES DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2019



Punto Activo de Educación Financiera

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

Este programa se desarrolla a través de dos componentes:

- **Simuladores experienciales de servicios tecnológicos.** En nuestras plataformas de atención al cliente, 58,027 personas aprendieron a usar cajeros automáticos, banca por internet y banca móvil a través de simuladores. Del total de participantes, el 45% es mujer y el 26% joven.
- **Talleres presenciales "Despega"** Los/as Oficiales de Plataforma de todas nuestras agencias son formados como educadores financieros y organizan talleres en su área de influencia promoviendo un acercamiento de valor con su clientela. 583 personas participaron de estos talleres, de las cuales el 90% es mujer y el 39% joven.



Aprende Emprende

Aprende Emprende es un curso virtual de educación financiera que impulsa el espíritu emprendedor de los jóvenes, brindándoles las herramientas y los conocimientos sobre educación financiera y emprendedurismo, para dar vida a un proyecto. Un total de 377 personas tomaron el curso o utilizaron la App Desafie en sus dispositivos móviles para aprender de forma entretenida. Del total de participantes, el 47% es mujer y el 45% es joven.

El Buen Productor

En alianza con ONG FIE se impartieron talleres de educación financiera especializada a 161 pequeños productores agropecuarios del oriente boliviano, en el marco del programa de asistencia técnica "El Buen productor". El 14% de participantes es mujer y el 17% joven y el 93% vive en zonas rurales.



Descubre

Es la plataforma virtual de educación financiera de la Asociación de Bancos de Bolivia (ASOBAN). Incluye herramientas interactivas para la planificación financiera en base al ciclo de vida de las personas. En 2019 se enfocó en las comunidades educativas (directores, profesores, estudiantes y padres de familia) de la ciudad de Cochabamba.

Alianzas para promover la educación financiera

Proyectos "Casa de las Mujeres" y "Segunda Oportunidad"

En alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) y por segundo año consecutivo, **Banco FIE** brindó talleres de educación financiera a las mujeres beneficiarias de los programas de empoderamiento que lleva a cabo el GAMLP en diferentes macro distritos de la ciudad de La Paz.

Estos programas apoyan a las mujeres con talleres técnicos en costura, tejido, gastronomía y pastelería, a la vez que les brindan apoyo y capacitación para su desarrollo personal.



Alianzas para promover la educación financiera

El programa de Educación Financiera incluye también un componente de comunicación con 3,180 interacciones en redes sociales, 11 cuñas difundidas en tres idiomas y más de 400,000 cartillas distribuidas en agencias.

ECONOMÍA VERDE

Armonizar el desarrollo económico y el medio ambiente



8.3.2 Economía verde



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: **inversión** de acuerdo con las prioridades identificadas por los mismos productores, **asistencia técnica** para promover actividades agropecuarias resilientes y negocios con valor, **educación financiera**, para mejorar la gestión económica y **bancarización**, para fomentar la inclusión financiera.

Durante la gestión 2019, se trabajó en cuatro comunidades rurales beneficiando a 113 familias campesinas a través de dos proyectos.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:



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



Proyecto: Sembrando Desarrollo

El proyecto se ejecuta en alianza con la ONG Sumaj Punchay en comunidades rurales de Chuquisaca y Potosí bajo un enfoque de cadena de valor para la producción orgánica y ecológica. Incluye inversión en sistemas de micro riego y la asistencia técnica para el fortalecimiento de la capacidad productiva y de autogestión del agua.

En 2019, se intervino en la comunidad Villa Trapiche, en Betanzos, Potosí, con el propósito de disminuir la vulnerabilidad inducida por la variabilidad climática, mejorando la seguridad y soberanía alimentaria de las familias beneficiarias.

Desde 2016, a través de Sembrando Desarrollo, se ha beneficiado a un total de 15 comunidades rurales de Chuquisaca y una de Potosí, impactando en 198 familias, productoras agrícolas de origen campesino en tres proyectos ejecutados. Se implementó un total de 65 talleres de asistencia técnica.

Inversión 2019: \$us.25,270

Inversión acumulada (2016 -2019): \$us.117,458

Resultado 2019

- 83 familias campesinas dedicadas al agro en Potosí tienen acceso seguro a agua para consumo y riego de sus cultivos bajo sistemas tradicionales.
- 30 huertos familiares implementados para la producción de hortalizas, con procesos de capacitación y transferencia de tecnología en la producción bajo cubierta.
- Implementación de una escuela de campo que impartió 15 talleres de capacitación en temas como la conformación de comités locales de agua, manejo de sistemas de riego, adaptación al cambio climático, producción orgánica de hortalizas, manejo de plagas y enfermedades y nutrición.
- Se impartió educación financiera, incluyendo la determinación de costos de producción y gestión comercial.

Proyecto: Desarrollo productivo apícola en la TCO Alto Parapetí

A través de un convenio con Fundación de la Cordillera y en alianza con TOTAL, SNV y Reinventarse se dio continuidad al programa productivo apícola orientado a brindar a mujeres y jóvenes en situación de vulnerabilidad en los Municipios de Lagunillas y Cuevo de Santa Cruz, la oportunidad de emprender una actividad económica productiva, fomentando la sostenibilidad de sus familias y evitando la migración. El programa tiene un impacto medioambiental al tratarse de una actividad que promueve la conservación del bosque natural de la zona, el aprovechamiento de recursos de forma sustentable y la protección de población indígena.

Inversión 2019: \$us.17,500

Inversión acumulada (2017-2019): \$us.39,489

Resultados 2019

- 42 personas certificadas como técnicos y técnicas en apicultura.
- Introducción de buenas prácticas y la posibilidad de visualizar el trabajo apícola como una actividad alternativa a la producción tradicional de maíz.
- Existen, más de 30 productores que aplican buenas prácticas apícolas en el manejo de colmenar, sanidad y alimentación.



MARCA MAGENTA

Nuestra visión de un mundo igualitario



8.3.3 Marca Magenta



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



Proyecto: Mujeres jóvenes protagonistas de su empoderamiento económico

En alianza con Plan International Inc. y el apoyo del Municipio de Padcaya en Tarija, se ejecuta el programa de empoderamiento económico para 20 mujeres jóvenes a través del fortalecimiento de sistemas de producción, acopio y comercialización de miel, logrando ofertar productos de alta calidad, generando ingresos para las mujeres y el conjunto familiar. Se han establecido acuerdos para constituir un centro de formación apícola y el fortalecimiento de la comercialización de las mujeres beneficiarias del programa. Este es el segundo proyecto implementado en esta línea de trabajo.

Las beneficiarias también reciben formación en liderazgo, fortalecimiento de autoestima y resiliencia, así como también educación financiera y elaboración de modelos de negocio.

Inversión 2019: \$us.28,425
Inversión acumulada (2016-2019): \$us.74,628



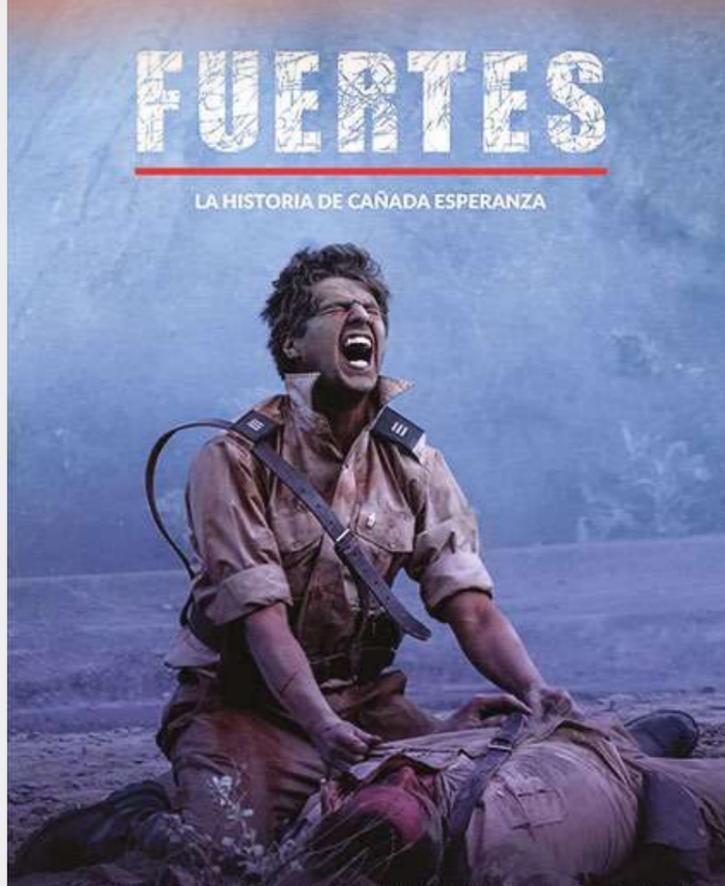
Proyecto: Mujeres líderes y emprendedoras

En alianza con Fundación UNIFRANZ, el Instituto de la Mujer y Empresa (IME) y Nueva Economía, se desarrolló un programa de formación para impulsar las capacidades de emprendedurismo y de liderazgo de 200 jóvenes mujeres, entre 16 y 25 años, de las ciudades de La Paz, El Alto y Santa Cruz. El programa incluye tecnologías de la información y digitales a través del curso a distancia "Emprendedor Global Plus" donde crearon exitosamente sus modelos de negocio. Cada beneficiaria cuenta con una membresía anual al programa de actividades pro – emprendimiento y de incubación de empresas del IME.

Inversión 2019: \$us.20,291

ECONOMÍA NARANJA

Fortalecer industrias creativas y culturales



8.3.4 Economía naranja: la cultura como signo de desarrollo



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. En 2019, se lanzó la segunda convocatoria del fondo concursable para dos categorías, artes escénicas y artes visuales.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:



Proyectos ganadores:

Artes visuales.

- Película "Fuertes" – Una película de época, sobre la participación de un equipo emblemático del fútbol boliviano en la Guerra del Chaco, a principios del siglo XX.
- Película "Sami" – Trata la temática de las personas con Asperger y Tourette y como se relacionan con el mundo.

Artes escénicas:

- Serie de conciertos del festival de Jazz internacional "La Paz Festijazz 2019", con actuaciones libres de costo en el atrio de la Iglesia de San Francisco en La Paz.

Inversión 2019: \$us.15,218

Inversión acumulada (2018-2019): \$us.30,218



ACCIÓN SOCIAL

Dar una **oportunidad de vida** a los niños y niñas con cáncer



8.3.5 Acción social. Por los niños y niñas con cáncer



Es una campaña social organizada por **Banco FIE** que tiene como propósito recaudar fondos para la atención de niños y niñas de escasos recursos con cáncer. Consta de un evento central, que es una caminata en la que participa la población a través de un aporte voluntario de Bs.100. La misma se realizó por octava vez en La Paz y por primera vez en Santa Cruz.

Además de las caminatas, se articulan otras formas de recaudación a nivel nacional, aportes en ánforas a través de actividades de voluntariado del personal del Banco y otros aliados externos, redondeo en cajas, donde los clientes aportan al realizar cualquier transacción, aportes en cuenta y un aporte de **Banco FIE** de Bs.20 por cada caminante.

En la campaña participan también varias organizaciones de voluntariado, convirtiéndose en un evento aglutinador de jóvenes de colegios, universidades, scouts y otros que son un motor importante para lograr los resultados.

De igual forma, varias organizaciones y empresas participan activamente de la campaña contribuyendo a la operativa de recaudación y también cubriendo parte de los costos operativos.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

3 SALUD Y BIENESTAR



17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Sobre la recaudación de fondos 2019

Se organizaron dos caminatas, en La Paz la ruta es de 12km y se realiza desde el parque Las Cholas hasta el Club de Tenis La Paz de Huajchilla, uno de los principales aliados en esa ciudad. En Santa Cruz, el evento fue nocturno, con una caminata de 4km que se realiza en el centro de la ciudad, desde y hasta la Manzana 1. El evento cuenta con el apoyo de Fundación CRE, principal aliado cruceño.

Principales magnitudes de Caminando por la Vida 2019

	LA PAZ	SANTA CRUZ
CAMINANTES	3,014	679
ADHESIONES COLOCADAS	3,886	2,482
VOLUNTARIOS/AS	407	113
INSTITUCIONES ALIADAS	43	33

La recaudación total fue de:
Bs.1,551,568.7

Equivalentes a \$us.226,176.19, que permitirán cubrir las necesidades de medicamentos, tratamiento, estudios e insumos para la atención de niños/as con cáncer en el Hospital del Niño de La Paz y del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano.

La Paz
Bs.945,440
 \$us.137,818.24

Octava versión

Beneficia a pacientes del ala oncológica del Hospital del Niño

Ejecuta Fundación San Luis

Santa Cruz
Bs.606,129
 \$us.88,356.99

Primera versión

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

En alianza con Fundación CRE

Ejecuta Fundación AFANIC



Los fondos se ejecutan a través de dos fundaciones que tienen gran experiencia en el trabajo de apoyo a pacientes con cáncer, Fundación San Luis en La Paz y Fundación AFANIC en Santa Cruz. La recaudación servirá para cubrir las necesidades de los dos centros de atención al cáncer infantil más importantes en Bolivia de enero a diciembre de 2020.

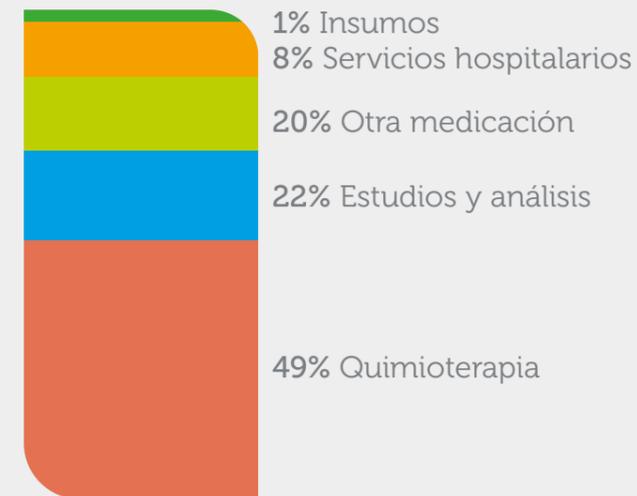
Inversión 2019: \$us.11,702
 Inversión acumulada (2016-2019): \$us.61,700

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

Sobre la ejecución de fondos de la campaña 2018

Los fondos recaudados a través de la campaña Caminando por la Vida en 2018 alcanzaron la suma de Bs.849,252, equivalentes a \$us.123,798. La campaña incluyó únicamente la ciudad de La Paz, por lo que beneficiaron a niños y niñas con cáncer del ala oncológica del Hospital del Niño. Los recursos fueron ejecutados por Fundación San Luis entre diciembre de 2018 y diciembre de 2019.

Gracias al incremento de recaudación en la campaña 2018, se amplió las coberturas generales (medicación, estudios y análisis, servicios hospitalarios e insumos) incluyendo: quimioterapias y antibióticos de última generación, internaciones en terapia intensiva, sedaciones, resonancias magnéticas, alquiler de equipos de ultrasonido para cirugías y la realización de Pet Scans.



\$us.123,798
 Se invirtieron en el tratamiento del cáncer infantil

Anualmente, los fondos son auditados por una firma especializada

164

Niños y niñas recibieron apoyo en sus tratamientos del cáncer

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.

9

Desempeño ambiental



toneladas de CO₂ anuales es nuestra huella de carbono



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



Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEEs correctamente gestionados

9.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

Ecoeficiencia y resiliencia

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

El compromiso de **Banco FIE** con el medio ambiente se refleja en dos líneas de acción que surgen de la medición de nuestra huella de carbono. Los resultados derivan en acciones específicas orientadas a incrementar la ecoeficiencia institucional, considerando las líneas operativas y de negocio, o compensar las emisiones de CO₂ invirtiendo en programas con la comunidad.

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.

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

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

9.2 El punto de partida: Conocer nuestra huella

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

Banco FIE con el fin de consolidar, manifestar y comunicar de manera tangible su compromiso con el medio ambiente, realiza la medición de su Huella de Carbono con una periodicidad bienal. La medición se realiza posterior al cierre de gestión del año evaluado. En ese sentido, la medición correspondiente a 2019 no ha sido concluida hasta la emisión del presente informe, debido a la cuarentena total que se impuso en Bolivia por el COVID-19 desde el mes de marzo de 2020. Los resultados serán expuestos como anexos a este informe en nuestra página web una vez sean concluidos.

La última medición se efectuó en 2018, con datos a diciembre de 2017. Esta medición fue realizada por la empresa Servicios Ambientales S.A.

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

Los resultados de la última medición establecen que nuestra Huella de Carbono total es de 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 Ton CO₂e: uso de papel, generación de residuos sólidos y viajes aéreos**, es en ese sentido que el índice de emisiones totales por trabajador corresponden a 0,979 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/a al año.

NUESTRA HUELLA DE CARBONO 2017



■ Huella de Carbono en tCOe
■ Huella de Carbono per capita

9.3 Ecoeficiencia institucional

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

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



9.3.1 Una gestión cada vez más ecoeficiente
(GRI 301-1,2)
(GRI 306-2)



En 2019, **Banco FIE** utilizó papel de fuentes renovables en un 100%, el papel adquirido es papel de procedencia colombiana elaborado de residuos de caña de azúcar, con sello ambiental y su proceso es libre de cloro elemental, de ácido y de tala de árboles. La dotación total de este material a nivel nacional fue de 86.090 Kg de papel.

Se implementó la primera fase de optimización de procesos internos en el uso de papel. El sello verde reconoce el esfuerzo de las áreas en la reducción del uso de este material, que es el insumo más importante de nuestras operaciones. En 2019, un total de ocho procedimientos redujeron el volumen de papel utilizado en sus procesos, ya sea minimizando las impresiones o incorporando respaldos electrónicos, aspecto que también repercute en la reducción de uso energético y de tinta para impresiones.



El programa de Gestión Integral de Residuos continúa con su implementación en Oficina Nacional y la Regional La Paz, bajo una alianza con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, que realiza el recojo diferenciado de residuos con fines de reciclaje. No se tienen datos completos de la gestión, debido al proceso de traslado de oficina nacional (entre mayo y julio) y al periodo de convulsión social que se vivió en Bolivia entre los meses de octubre y noviembre, por los hechos suscitados a raíz de las elecciones nacionales.

En ese sentido, damos cuenta únicamente de aquellos materiales de los que se ha efectuado el pesaje correspondiente. Se tiene registro de 1.378,5 Kg de residuos entregados a reciclaje, de los cuales 273 Kg corresponden a plástico, 1.098 Kg a papel, cartón y periódico, 1,5 Kg de vidrio y 6 Kg de pilas.

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

Una de las iniciativas más relevantes en la gestión fue el haber logrado una gestión ambiental responsable de 38.9ton de RAEEs (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) a través de procesos certificados por RAE Recicla y el Programa Kiosko Verde de la Cámara Nacional de Industrias.

El proceso involucró capacitación a personal del Banco para una correcta manipulación de estos equipos que contienen partes tóxicas que conllevan un peligro para la salud por su mala disposición y desecho.

Se tiene el marco formal adecuado para la gestión de RAEEs, de manera que este será un proceso habitual a partir de esta primera experiencia.



La empresa RAEE Recicla fue seleccionada para realizar la correcta gestión de los residuos con la separación y desmantelamiento de estos residuos hasta su disposición final, ya sea para el reciclaje con la **Reparación y Remanufactura, Recuperación y Reutilización** en el mercado interno, o para la exportación.



En su quinto año, la iniciativa interna y externa de concientización sobre medio ambiente Piensa Verde ejecutó campañas en plataformas digitales y circuitos cerrados de difusión en agencias. Las cápsulas difundidas fueron sobre reducción del consumo de energía, agua y papel, creando conciencia en nuestro personal y la comunidad.

9.3.2 Agronegocios para lograr sistemas alimentarios 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 nos permite aportar activamente al tratamiento de esta problemática.

Nuestra labor sobre este tema contribuye a:

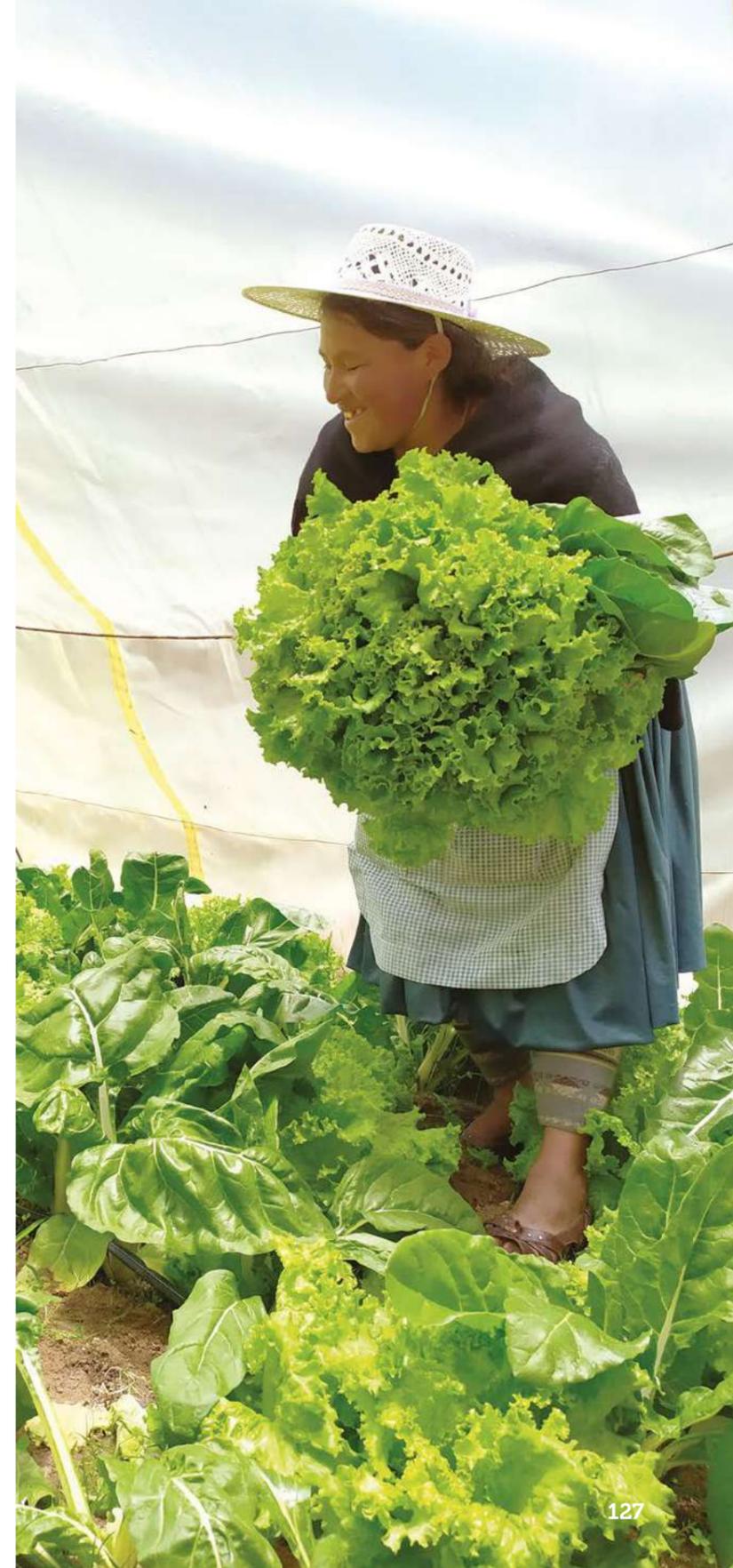
13 ACCIÓN POR EL CLIMA



2 HAMBRE CERO



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



Agronegocios y cadenas de valor alimentarias sostenibles

Para lograr sistemas alimentarios inclusivos, que integren a micro, pequeñas y medianas empresas agropecuarias en las cadenas de valor, se han desarrollado innovaciones en la tecnología crediticia.

- Tecnología de créditos que incluye herramientas de evaluación en base a fichas técnicas que consideran las variables climáticas o medioambientales que pueden afectar a la actividad del cliente, y la forma de mitigar esos riesgos.
- Personal técnico local que no solo evalúa las operaciones agropecuarias, sino se convierte en un referente para el cliente porque brinda asesoramiento sobre temas asociados a los riesgos que enfrenta su actividad productiva y los mecanismos de mitigación.
- Tecnologías de geolocalización a través de mapas satelitales para mejorar el asesoramiento técnico al cliente, incluyendo información meteorológica donde esta se encuentra disponible.

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.

9.4 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, aun si no tiene una medida precisa de ese impacto.



El Parque Nacional Madidi.

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

A través del convenio con WCS por tercer año se implementa un programa productivo de conservación con impacto en la reserva del Parque Nacional Madidi. El programa busca consolidar el apoyo a emprendimientos innovadores de producción amigable que aportan a la gestión territorial, bajo sistemas agroforestales, que mantienen el enfoque de la población local en la conservación del bosque. El impacto de nuestro aporte es medido en términos de CO2, siendo el principal programa de **compensación de nuestra huella de carbono**.

136 familias indígenas productoras en Sistemas Agroforestales de café y cacao y 20 mujeres t'simanes y mosetenes productoras de aceite esencial que habitan en tres municipios en el entorno del Parque Madidi se beneficiaron con proyectos de producción que ayudan a mantener especies amenazadas de la fauna silvestre de la zona. La promoción de las marcas de productos amigables con el medioambiente desarrollados bajo este convenio son parte de la marca **ORIGEN** que congrega a las marcas **Eco de las Aves, Chocoleco y Shan** que realizarán la inauguración de su primera tienda en La Paz en 2020.



Impacto

- 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.
- En 2019 se ha reducción se alcanzaron un total de 9,353.38 tCO2 de emisiones evitadas y mitigadas con el desarrollo del proyecto en el Parque Madidi donde se ejecutan los programas.



10

Proveedores

(GRI 102-9)

(GRI 204-1)



En 2019, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con 1,887 proveedores, de los cuáles el 98% corresponde a proveedores nacionales. El volumen de pago por servicios y compras a proveedores alcanza \$us.30,332,000.

Se consideraron todos los proveedores de la gestión 2019: bienes y servicios (adjudicados y/o con contratos vigentes), servicios básicos y generales, hotelería, alquileres, servicios notariales, abogados externos, consultorías y capacitaciones contratadas por el Banco.

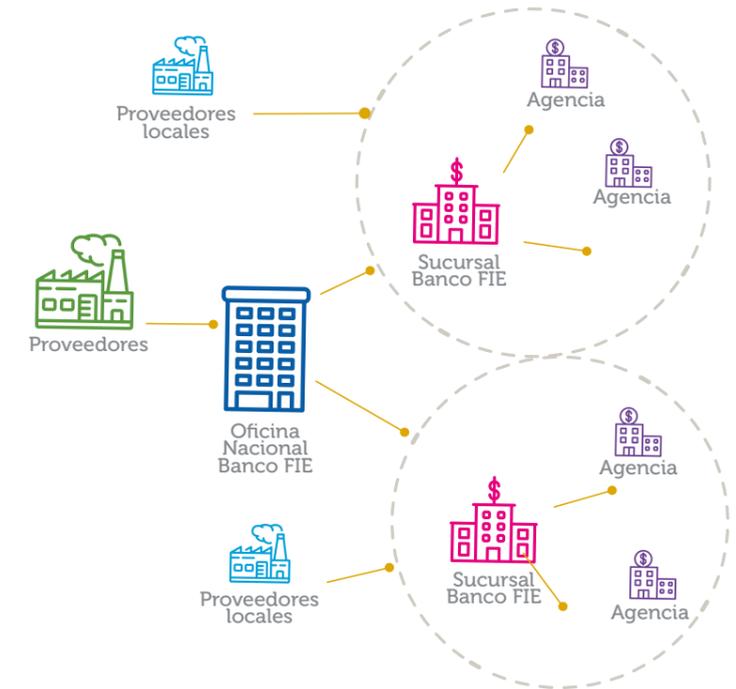
En las Políticas y Normas para la Compra de Bienes y/o contratación de Servicios y procedimientos específicos, la entidad precautela la libre competencia e igualdad de oportunidades entre los proponentes, así como la transparencia en el relacionamiento con este grupo de interés. De igual forma, se fomenta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

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

- Los procesos de compra incluyen a microempresas y pequeños proveedores, promoviendo la manufactura nacional y organizaciones de tipo social.
- Para la compra de papel, se exige únicamente papel de fuentes renovables con las certificaciones suficientes que garanticen un proceso de producción responsable con el medio ambiente.
- Se han identificado proveedores certificados para la correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados por el Banco.
- Para los procesos que involucra la subcontratación de personal externo (limpieza, seguridad) se exige que los proponentes proporcionen respaldos de la afiliación de sus trabajadores/as a la seguridad social y que cuentan con seguro de salud.

Fomento a compras locales

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



Estamos trabajando para incorporar de forma más amplia cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales en las relaciones con nuestro grupo de interés proveedores. Para 2020 incluiremos la ficha socioambiental que nos permitirá obtener información de valor para definir acciones con vistas a mejorar nuestro desempeño. Al momento, no se han definido los estándares sociales y ambientales esperados de nuestros proveedores, y tampoco tenemos sistemas específicos de supervisión o auditorías que validen el cumplimiento de los proveedores en estas materias.

11

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



11.1 Comunicación de Progreso al Pacto Global



La Paz, 01 de junio de 2020
BANCO FIE S.A./GG/089/2020

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

REF.: COP 2019

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 2019 de Banco FIE S.A. en el que se incluye la Comunicación de Progreso 2019 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 Gonzáles N° 1272
Telf. 2 173600 • Casilla: 15032
www.bancofie.com.bo

La Paz
Telf: 2 117901

El Alto
Telf: 2 823930

Cobija
Telf: 8 424019

Potosí
Telf: 6 124747

Oruro
Telf: 5 252815

Santa Cruz
Telf: 3 399006

Sucre
Telf: 6 442700

Trinidad
Telf: 4 652578

Tarja
Telf: 6 112459

Cochabamba
Telf: 4 525906

11.2 Informe de Verificación Independiente



INFORME EVALUACIÓN COP

A la Dirección de Banco FIE S.A.

Alcance del trabajo

ICR Systems & Management SRL, firma multidisciplinaria y especializada en desarrollo sostenible, en ingeniería de sistemas de gestión y auditorías, ha tenido la responsabilidad de llevar a cabo una evaluación independiente.

La evaluación se focaliza de forma específica y sobre la base de la Guía SDG Compass en revisar las evidencias documentadas de requerimientos COP Opción Avanzada, integrados al Informe de Sostenibilidad 2019 en el punto 11 denominado: "Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas".

En el contexto expuesto consiste nuestra responsabilidad en emitir una conclusión basada en una evaluación de Nivel Alto y Riguroso.

Criterios

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

- ISO 19011:2018 (Normas de Control de Calidad para el proceso/ procedimientos de auditoría)

Procedimientos

El proceso de evaluación conforme a criterios expuestos integra los siguientes procedimientos:

- Reuniones (Entrevistas) con la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE, para conocer cómo se aplicó la guía SDG Compass y cómo se documentó cada uno de los pasos,
- Análisis de la relevancia y exhaustividad de las acciones, para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados y
- Análisis de la relevancia y exactitud de la integración de los ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados en el modelo de negocios de la organización.

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

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética 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

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, concluimos que Banco FIE S.A presenta conformidad suficiente al cumplimiento de requerimientos COP Opción Avanzada, evaluados sobre la base de la Guía SDG Compass.

La conformidad suficiente indica que Banco FIE S.A en los pasos 1 (Entendiendo los ODS) y 2 (Definiendo prioridades) de la Guía SDG Compass:

- Priorizó y abordó Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con metas, responsables/ áreas e indicadores de negocio
- Integró los ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados a su propósito esencial (core) y la cadena de valor agregado con impactos positivos y negativos e
- Identificó acciones, iniciativas y componentes de gestión como responsabilidades, para avanzar en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) priorizados.

En el contexto de la Guía SDG Compass y en línea a lo avanzado, se recomienda a la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE para una mejora continua:

- Definir indicadores de desarrollo sostenible, para los ODS priorizados y las metas (continuación del Paso 2)
- Establecer objetivos por tipo (Paso 3)
- Integrar los ODS priorizados al modelo de negocio y a las funciones de los gestores o representantes de los grupos de interés (Paso 4) y
- Reportar y comunicar (Paso 5), llevando los resultados a los procedimientos de elaboración de Informes GRI y en las actividades correspondientes a GRI 102-46 (Paso 1: Identificación), para cumplimiento del Principio de Contenido "Contexto de Sostenibilidad" GRI 101.

La Paz, 10 de Julio 2020



11.3 Banco FIE y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

ODS	Meta ODS	Contribuimos principalmente a través de	Pág.
VINCULACIÓN CORE			
	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	<ul style="list-style-type: none"> Inclusión financiera y social Programas de apoyo a la comunidad 	79, 88, 108, 112
VINCULACIÓN A LA CADENA DE VALOR			
	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación	<ul style="list-style-type: none"> Medición de alcance de pobreza Servicios a la población rural Priorización de la micro y pequeña empresa Financiamiento agropecuario Programas Creando Oportunidades, Emprende Mujer, Identidad Madidi 	88, 101, 112, 113
	2.3 Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas	<ul style="list-style-type: none"> Agronegocios sostenibles Financiamiento al sector microagropecuario 	93, 127
	4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> Educación Financiera Capacitación 	83, 108
	5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de gestión y liderazgo MARCA MAGENTA 	67
	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisivos en la vida política, económica y pública	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de gestión y liderazgo MARCA MAGENTA Gestión de Talento Humano 	67, 79
	5.a Emprender reformas que otorguen a las mujeres igualdad de derechos a los recursos económicos, así como acceso a la propiedad y al control de la tierra y otros tipos de bienes, los servicios financieros, la herencia y los recursos naturales, de conformidad con las leyes nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de gestión y liderazgo MARCA MAGENTA Inclusión financiera y social 	67, 88, 113
	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de empleo decente, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y alentar la formalización y el crecimiento de las microempresas, entre otras cosas mediante el acceso a servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la microempresa 	80
	8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Talento Humano 	67, 75
	8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Talento Humano 	75

ODS	Meta ODS	Contribuimos principalmente a través de	Pág.
VINCULACIÓN CORE			
	11.1 Para 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles, y mejorar los barrios marginales	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura (presencial y remota) 	35, 94
	11.4 Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo	<ul style="list-style-type: none"> Programa Fondo Pro Culturas 	116
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> Ecoeficiencia institucional 	125
	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización	<ul style="list-style-type: none"> Ecoeficiencia institucional 	125
	12.8 Para 2030, velar porque las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Protección al cliente 	99
	13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	<ul style="list-style-type: none"> Agronegocios sostenibles Financiamiento agropecuario Programa Creando Oportunidades 	59, 93, 112, 127
	16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	<ul style="list-style-type: none"> Lucha contra la corrupción 	52
VINCULACIÓN A LA CADENA DE VALOR			
	3.8 Lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos	<ul style="list-style-type: none"> Programa Caminando por la Vida 	118
	6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> Programa Creando Oportunidades 	112
	15.4 Para 2030, velar por la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> Programa Identidad Madidi 	128
	17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas	<ul style="list-style-type: none"> Programas de apoyo a la comunidad 	105, 118

12

Índice de Contenido

GRI 102-56

GRI 102-55



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección de Banco FIE S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la verificación del contenido del Informe de Sostenibilidad 2019 de Banco Fie S.A elaborado de acuerdo a:

- Requerimientos del Estándar de Global Reporting Initiative (GRI), versión Nueva Estructura y en conformidad esencial, declarada en el contenido GRI 102-54 página 5 y
- Requerimientos de información de la Directiva 2014/95 EUA de divulgación de información no financiera y diversidad y sus respectivas trasposiciones en España (Ley 11/2018 de 28 de diciembre) de acuerdo a lo mencionado para cada contenido en Tabla de equivalencias con los requisitos de información exigidos por la Ley 11/2018 (España) páginas 114 a122.

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

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

Criterios

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

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

Procedimientos

- Reuniones (Entrevistas) con el personal clave de Banco FIE S.A para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Estado de Información No Financiera del ejercicio 2019 (en adelante EINF) en función del análisis de materialidad realizado por Banco FIE S.A y descrito en el apartado del contenido GRI 102-46 página ¿?: "Definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema" y otros relevantes de GRI 102 Prácticas para la elaboración de informes.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Comprobación, mediante pruebas y en base a la selección de una muestra de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 (contenidos GRI 102-2 páginas 18, 23, 25 y GRI 102-7 páginas 18, 25, 48, 69), su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

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

Independencia y Control de Calidad

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

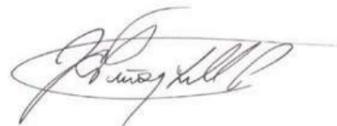
Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 NICC 1 (Normas de Control de Calidad para el proceso/ procedimientos de verificación) y mantiene, un Sistema Global de Control de Calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos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

Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, concluimos que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2019 no haya sido preparado en todos sus aspectos significativos siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada Índice de contenidos GRI 102-55 y de acuerdo a contenidos requeridos por la Ley 11/2018.

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

ICR Systems & Management SRL



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

La Paz, 15 de Junio 2020

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

Procedimientos de elaboración de Informe GRI

A la Dirección de Banco FIE S.A.

Alcance del trabajo

ICR Systems & Management SRL, firma multidisciplinaria y especializada en desarrollo sostenible, en ingeniería de sistemas de gestión y auditorías, ha tenido la responsabilidad de llevar a cabo una verificación externa conforme a GRI 102-56, de los Procedimientos de elaboración de Informe de Sostenibilidad GRI definidos a partir del documento borrador 0000 - v01 - PRC Elaboración Informe de Sostenibilidad GRI.

Nuestra responsabilidad es emitir una conclusión basada en una revisión de Nivel Alto y Riguroso conforme a registro GRI: Level of Assurance: Reasonable/high. La misma es realizada en el contexto del procedimiento "Análisis de los procedimientos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019" de la verificación del contenido del Informe de Sostenibilidad 2019, que también forma parte del contenido GRI 102-56.

Criterios

Hemos llevado 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)

Procedimientos

Revisión y análisis del documento generado por el Banco FIE en la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE denominado "Procedimientos de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI" respecto a:

- Requerimientos de forma y de gestión documental
- Requerimientos del Principio Calidad GRI 101 Fundamentos, referido a la fiabilidad y
- La diagramación y flujo de procedimientos para recopilar y controlar la calidad de los datos a ser presentados en el Informe de Sostenibilidad GRI

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

Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética 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

Basándonos en las evidencias que hemos obtenido, concluimos que los Procedimientos de elaboración del Informe de Sostenibilidad 2019 del Banco Fie S.A, presentan conformidad suficiente a los requerimientos sobre los que se aplicó, el proceso de verificación con procedimientos respectivos.

La conformidad suficiente indica que los Procedimientos de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI del Banco Fie S.A a cargo de la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE a partir del documento 0000 - v01 - PRC Elaboración Informe de Sostenibilidad GRI:

- Cumplen con los requerimientos de forma y de gestión documental al incorporar control desde su creación hasta el mantenimiento
- Se vinculan con normativa interna para convertirse una vez aprobado en un proceso de gestión real y efectivo del Banco FIE S.A
- Identifican criterios obligatorios de opción esencial y la importancia de GRI 101 Fundamentos en el contexto de principios de contenido y de los principios de calidad con las pruebas correspondientes e
- Integran en la diagramación y flujo de procedimientos suficientes actividades, para recopilar los datos desde sus fuentes y desde el proceso de materialidad GRI 102-56 con debida integración de GRI 101 Fundamentos en el contexto de principios de contenido.

En el contexto del Principio de Calidad GRI 101 Fundamentos referido a la fiabilidad y sus pruebas, se recomienda a la Gerencia Nacional de Desempeño y RSE integrar al flujo actividades, que permitan en los Procedimientos de elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI:

- Medición y trazabilidad desde las fuentes de recopilación de la información documentada
- Control interno, supervisión y seguimiento en cuanto a análisis para una mejora continua y
- Verificaciones externas conforme a GRI 102-56

La Paz, 10 de Julio 2020



Nota: Conforme a registro en Certipedia TÜV Rheinland –Alemania corresponde la codificación QR a la Auditora Dra.(Phd) Lilian María Arzabe Villanueva, responsable del proceso de verificación del Informe de Sostenibilidad 2019 de Banco Fie S.A.

El Informe de Sostenibilidad 2019 fue preparado en conformidad con la guía para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, opción Esencial. En la siguiente tabla se relacionan e identifican los contenidos, descripciones y página de localización en el documento. Al pie se describen notas aclaratorias de acuerdo con el caso.

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
102-1	Nombre de la organización	27		☑		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	27, 35, 37		☑		
102-3	Ubicación de la sede	27		☑		
102-4	Ubicación de las operaciones	27		☑		
102-5	Propiedad y su forma jurídica	27		☑		
102-6	Mercados servidos	33, 88, 101		☑		
102-7	Tamaño de la organización	27, 37, 62, 88, 92		☑		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	80		☑		Estándares laborales
102-9	Cadena de suministro	130		☑		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	NOTA 1		☑		
102-11	Principio o enfoques de precaución	59, 92		☑	ODS 13	Medio ambiente
102-12	Iniciativas externas	38		☑		
102-13	Afiliaciones y asociaciones	38, 72		☑		
ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6, 48		☑		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	6, 14		☑		
ÉTICA E INTEGRIDAD						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	28, 50		☑		Anticorrupción
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	50		☑		Anticorrupción

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GOBERNANZA						
102-18	Estructura de gobernanza	41		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-19	Delegación de autoridad	41		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, sociales y ambientales	41, 47		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	16		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	42, 44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-25	Conflictos de interés	41		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-35	Políticas de remuneración	44, 47		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	44, 47		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	42, 44		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-38	Ratio de compensación total anual		Se trata de información estratégica y confidencial	<input checked="" type="checkbox"/>		

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Se trata de información estratégica y confidencial	<input checked="" type="checkbox"/>		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
102-40	Lista de grupos de interés	14		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	82		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-42	identificación y selección de los grupos de interés	14		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	16, 18		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	19		<input checked="" type="checkbox"/>		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	27		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	21, 22		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-47	Lista de temas materiales	24		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-48	Reexpresión de la información	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-50	Periodo objeto del informe	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-51	Fecha del último informe	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	11		<input checked="" type="checkbox"/>		

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	11		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-55	Índice de contenido GRI	138		<input checked="" type="checkbox"/>		
102-56	Verificación externa	138		<input checked="" type="checkbox"/>		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 200. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN ECONÓMICA							
GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN							
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	19		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48, 61, 75, 103		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 61, 75, 103		<input checked="" type="checkbox"/>		
GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO							
Crecimiento responsable	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	62, 64		<input checked="" type="checkbox"/>		
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	59		<input checked="" type="checkbox"/>		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibe asistencia financiera del gobierno		<input checked="" type="checkbox"/>		
GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO							
Inclusión, diversidad y género	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	85		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 5, ODS 8	Estándares laborales
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	47		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 8	Estándares laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Inversión en la comunidad / Inclusión, diversidad y género / agronegocios sostenibles	GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS						
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	104, 128 NOTA 2		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 10, ODS 11, ODS 15, ODS 17	Derechos Humanos / Medio ambiente
Gestión de calidad	GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						
	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	130		<input checked="" type="checkbox"/>		
Gestión integral de riesgo / ética e integridad	GRI 205. ANTICORRUPCIÓN						
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	52		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 16	Anticorrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	52		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 16	Anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	53		<input checked="" type="checkbox"/>	ODS 16	Anticorrupción
No material	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."	<input checked="" type="checkbox"/>		Anticorrupción

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 300. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN AMBIENTAL							
GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN							
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	19		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	48, 123		<input checked="" type="checkbox"/>		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 123		<input checked="" type="checkbox"/>		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ecoeficiencia institucional	GRI 301. MATERIALES						
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	125		☑	ODS 12	Medio ambiente
	301-2	Insumos reciclados	125		☑	ODS 12	Medio ambiente
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	GRI 302. ENERGÍA						
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
	302-3	Intensidad energética	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	GRI 303. AGUA						
	303-1	Extracción de agua por fuente		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
Inversión social en medio ambiente	GRI 304. BIODIVERSIDAD						
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	128		☑	ODS 15	
Ecoeficiencia institucional	GRI 305. EMISIONES						
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	124		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ecoeficiencia institucional	GRI 306. AFLUENTES Y RESIDUOS						
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	125		☑	ODS 12	Medio ambiente
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	
Ecoeficiencia institucional	GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL						
	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			☑	ODS 12	Medio ambiente
No material	GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEDORES						
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas	☑		
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas	☑		
Atracción y retención de talento / Identidad y cultura	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	48, 78, 87, 103		☑		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	48, 78, 87, 103		☑		
	GRI 401. EMPLEO						
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	82, NOTA 3		☑	ODS 8, ODS 10	Estándares laborales
	401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	80		☑	ODS 8	Estándares laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
No material	GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA						
	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			☑		
Identidad y cultura	GRI 403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
	403-1	Representación de los tabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	82, 84		☑	ODS 8	Estándares laborales
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	84		☑	ODS 8	Estándares laborales
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	85		☑	ODS 8	Estándares laborales
Desarrollo de talentos	GRI 404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
	404-1	Media de horas de formación por empleado al año	83		☑	ODS 8, ODS 4	Estándares laborales
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	83		☑	ODS 8, ODS 4	Estándares laborales
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	84		☑	ODS 8, ODS 4	Estándares laborales
Inclusión, diversidad y género	GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	44, 47, 66, 79, NOTA 4		☑	ODS 5, ODS 8	Estándares laborales
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	70		☑	ODS 5, ODS 8	Estándares laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ética e integridad	GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN						
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	56		☑		Derechos humanos
No material	GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No material		☑		
Ética e integridad	GRI 408. TRABAJO INFANTIL						
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	56	Información no disponible. Se requiere sistematizar y formalizar prácticas.	☑		Derechos Humanos
Ética e integridad	GRI 409. TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO						
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	56	Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		Derechos Humanos
Ética e integridad	GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD						
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	55		☑		Derechos humanos
No material	GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS						
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No se presentaron violaciones a los derechos humanos. No procede por el giro de negocio	☑		
Ética e integridad	GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		Derechos humanos

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Inversión en la comunidad / Inclusión, diversidad y género / inversión social en medio ambiente	GRI 413. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD						
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	107, 128		☑	ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 10, ODS 11, ODS 15, ODS 17	Derechos Humanos / Medio ambiente
No material	GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES						
	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	GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA						
	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos			☑		
Servicio y protección al cliente	GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	99		☑		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	99		☑		
Servicio y protección al cliente	GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO						
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	99		☑	ODS12	
Servicio y protección al cliente	GRI 418. PRIVACIDAD DEL CLIENTE						
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	99		☑		
Gestión integral de riesgos	GRI 419. CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO						
	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

DETALLE DE APORTES A LA COMUNIDAD 2019

N	PROGRAMA	ARTICULADOR	BENEFICIARIOS	MONTO en USD	COBERTURA
Filantropía				13,844.56	
1	Caminando por la Vida	Fundación San Luis	Niños con cáncer del Hospital del Niño	8,787.17	La Paz
2	Caminando por la Vida	Fundación CRE / Fundación AFANIC	Niños con cáncer del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano	2,915.45	Santa Cruz
3	Mejora de infraestructura del Comedor de ancianos y jóvenes	Fundación Jesuitas de Bolivia	Niños y personas adultas mayores en situación de vulnerabilidad	2,141.94	"La Paz/ Cochabamba"
Inversión Social				136,675.68	
4	Desarrollo productivo apícola en la TCO Alto Parapetí	FUNDACIÓN DE LA CORDILLERA - SNV - TEPBO	Mujeres y jóvenes de 3 comunidades en alta vulnerabilidad	17,500.00	Santa Cruz
5	Emprendedores para la conservación de bosques y áreas protegidas - IDENTIDAD MADIDI	WCS - Wildlife Conservation Society	Familias de productores indígenas que trabajan bajo sistemas agroforestales	29,969.69	La Paz/ Selva amazónica
6	Mejora de la capacidad de respuesta a los efectos del cambio climático, mediante el manejo de recursos hídricos	SUMAJPUNCHAY	Comunidades rurales que se dedican a la producción agrícola y proveen alimentos a centros urbanos cercanos a sus comunidades	25,270.12	Potosí
7	Mujeres jóvenes protagonistas de su empoderamiento económico - Apicultura	PLAN INTERNACIONAL	Mujeres jóvenes del municipio de Padcaya, en situación vulnerable	28,425.66	Tarija
8	Fondo cultural PRO CULTURAS	FUNDACIÓN ESTAS VIVO	Microempresas del sector cultural en artes escénicas y audiovisuales	15,218.66	La Paz
9	Curso emprendedor global y membresía IME para mujeres jóvenes líderes	FUNDACIÓN UNIFRANZ	Mujeres jóvenes con potencial de liderazgo de escuelas fiscales	20,291.55	La Paz/ Santa Cruz
Total aportes en donación				150,520	
1	Educación Financiera	Banco FIE	Población y clientela en el entorno de nuestras agencias.	57,817	Nacional
TOTAL APORTES A LA COMUNIDAD BANCO FIE				208,337	

NOTA 3

PERSONAL CONTRATADO EN LA GESTIÓN 2019 POR GRUPO ETAREO, GÉNERO Y DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
BENI	0	0	0	1	2	0	2	1	6
CHUQUISACA	0	0	2	1	7	15	1	0	26
COCHABAMBA	0	0	3	5	31	44	18	0	101
LA PAZ	0	0	17	23	92	86	15	7	240
ORURO	0	0	0	0	10	2	1	0	13
PANDO	0	0	0	0	2	1	1	0	4
POTOSÍ	0	0	1	2	13	10	3	0	29
SANTA CRUZ	0	0	4	9	22	22	8	2	67
TARIJA	0	0	1	0	8	7	1	3	20
Total general	0	0	28	41	187	187	50	13	506

NOTA 4

COMPOSICIÓN: CARGOS ESTRATÉGICOS, TÁCTICOS Y DE SUPERVISIÓN

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	0	0	2	0	4	1	0	0	7
Regional La Paz-Pando	0	0	7	9	7	2	0	0	25
Regional Santa Cruz	0	0	19	13	17	11	0	0	60
Regional Tarija	2	5	76	79	53	43	0	0	258
Regional El Alto	0	0	5	4	6	3	0	0	18
Regional Oruro	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Regional Cochabamba	1	1	11	10	3	6	0	0	32
Regional Potosí	0	2	26	23	19	9	0	1	80
Regional Chuquisaca	0	1	8	12	8	7	0	0	36
Total general	3	9	154	151	118	82	0	1	518

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

COMPOSICIÓN: CARGOS DE NIVEL DE EJECUCIÓN OPERATIVO

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	0	0	7	5	16	5	4	4	41
Regional La Paz-Pando	0	0	12	13	32	49	1	1	108
Regional Santa Cruz	0	2	39	38	133	108	28	2	350
Regional Tarija	1	16	156	197	535	387	34	13	1339
Regional El Alto	0	1	10	9	38	18	4	2	82
Regional Oruro	0	0	1	3	5	9	1	0	19
Regional Cochabamba	1	0	31	21	52	39	7	3	154
Regional Potosí	3	3	61	58	160	128	35	21	469
Regional Chuquisaca	0	2	31	20	89	30	4	6	182
Total general	5	24	348	364	1060	773	118	52	2744

Generación Z o Centenial entre 1994 - 2010

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

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

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

NOTA 5

	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	EXPRESADO EN	VALOR
Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa.	Total de sanciones monetarias y monto (*)	Nº y monto	No. 16 Bs. 261,233.91
		Total de sanciones no monetarias (**)	Nº	10

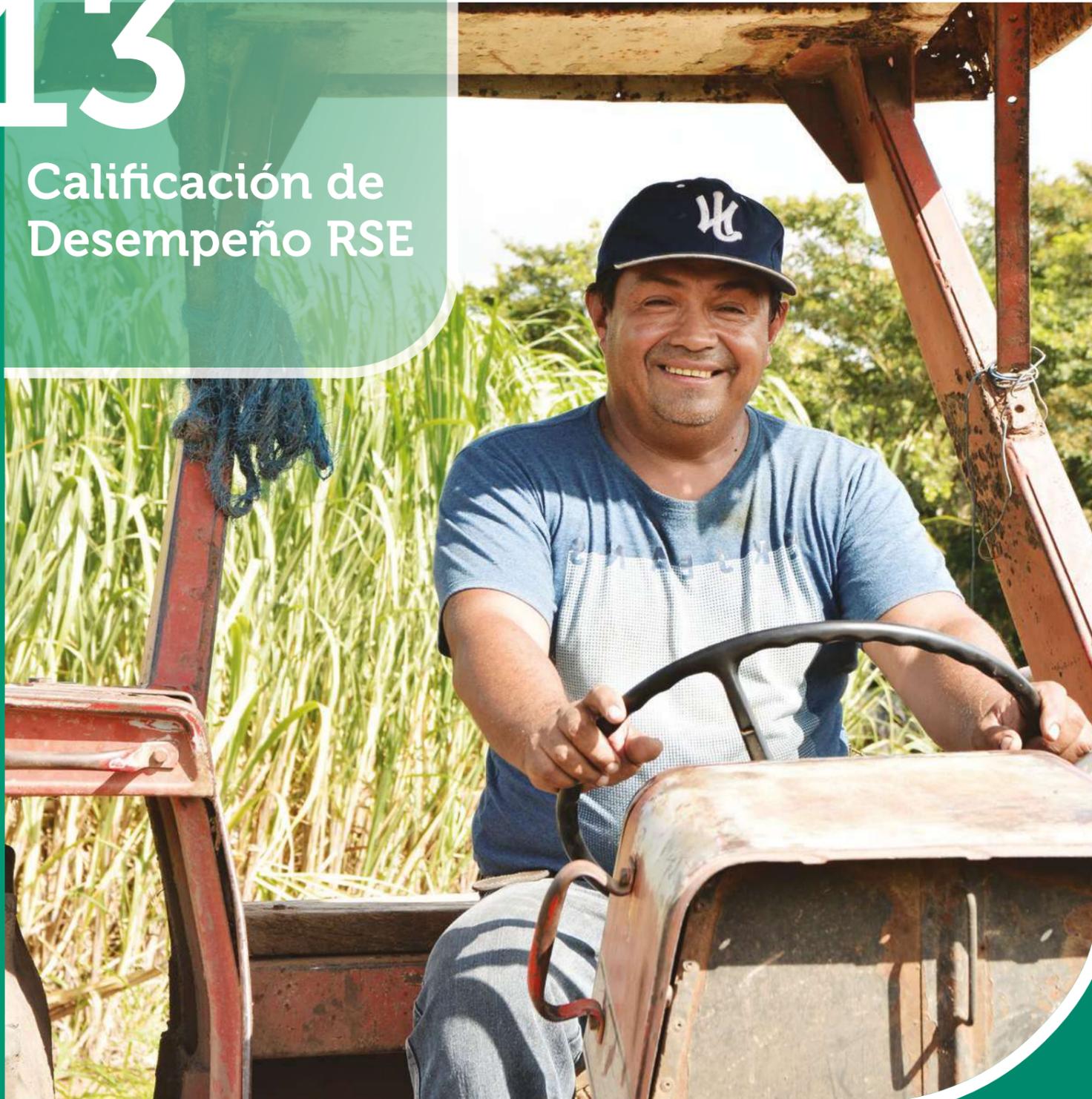
(*) Incluye multas de ASFI, SIN, AJ, Gobiernos Municipales, Ministerio de Trabajo, BBV, CSBP y AFP's.

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

Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa

13

Calificación de Desempeño RSE



Para la gestión 2019, la calificadora internacional MFR (MicroFinanza Rating SRL) realizó la verificación del desempeño de RSE de Banco FIE, obteniendo la calificación sAA, misma que corresponde a "Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación".

La calificación obtenida es, al momento de su asignación, la más alta entre 150 entidades similares evaluadas por MFR en Latinoamérica y otras regiones del mundo.







www.bancofie.com.bo



bancofiebo



fie-RSE



rsedefie