

# CÓDIGO DE ÉTICA

7ma. versión





## **Código de Ética**

7ma versión

### **Aprobación:**

Junta General de Accionistas de Banco FIE S.A.  
Febrero 2025

### **Revisiones:**

Comité de Gobierno Corporativo y  
Directorio de Banco FIE S.A.

### **Responsable de Contenido:**

Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social

### **Difusión:**

Gerencia Nacional de Talento Humano

**Derechos Reservados ©**

**2025**



**GESTIÓN**  
**ÉTICA**  
*fie*

## Mensaje de la Presidenta del Directorio

A nuestros grupos de interés:

Los desafíos que enfrentamos como sociedad, que incluyen el cambio climático, la desigualdad y la necesidad de un crecimiento sostenible, nos exigen una reflexión profunda sobre nuestro papel y responsabilidad en la construcción de un futuro más justo, equitativo e incluyente. En esa línea, asumimos una conciencia clara respecto a que nuestras acciones tienen un impacto significativo en nuestros grupos de interés, incluyendo el planeta, y que es imperativo asumir acciones en línea con la ética, guiadas por nuestros valores esenciales de Cercanía, Integridad y Confianza.

El Código de Ética de Banco FIE S.A., impulsa la práctica de una conducta responsable basada en la ética, plasmada en todas nuestras actividades, desde la más simple hasta la más trascendente, con el fin de establecer relaciones internas y externas armónicas y enriquecedoras con nuestros grupos de interés, lo que fortalece nuestra gobernanza, y nos permite gestionar adecuadamente nuestras operaciones, reconociendo y resolviendo dilemas éticos que surjan en la labor cotidiana.

De igual manera y en línea con las demandas de nuestro mundo, alineamos nuestro comportamiento como empresa responsable y sostenible, a los Principios para el Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas y definimos

Principios Generales de Actuación Institucional que nos comprometen como organización a caminar en la ruta hacia el desarrollo sostenible y liderar con el ejemplo en el ámbito empresarial.

En Banco FIE, tenemos el convencimiento de que un mundo mejor es posible y que podemos construir un futuro más próspero, inclusivo y sostenible para todas y todos, sin dejar a nadie atrás. Para ello, la cultura ética no solo guía nuestras acciones, sino también refleja nuestra renovada filosofía corporativa y nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo sostenible en nuestro país.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ximena Behoteguy', enclosed within a large, stylized loop.

**Ximena Behoteguy**

Presidenta del Directorio de Banco FIE S.A.

# Índice

## **Introducción**

Pág. 1

## **Historia**

Pág. 2

### **1. ¿Por qué es necesario un Código de Ética?**

Pág. 4

### **2. ¿Quién garantiza el respeto del Código de Ética?**

Pág. 5

### **3. Nuestra Filosofía Corporativa**

Pág. 7

### **4. Principios Generales de Actuación Institucional**

Pág. 8

### **5. Ética y Relaciones Internas**

Pág. 11

5.1 Relación de Banco FIE con sus trabajadores/as

Pág. 11

5.2 Relación de los/as trabajadores/as con Banco FIE

Pág. 13

5.3 Relación entre compañeros/as de trabajo

Pág. 15

# Índice

## 6. Ética y Relaciones Externas

Pág. 18

6.1 Relación de Banco FIE con la clientela

Pág. 18

6.2 Relación de Banco FIE con los/as accionistas y directores/as

Pág. 20

6.3 Relación de los/as accionistas y directores/as con Banco FIE

Pág. 20

6.4 Relación entre accionistas y directores/as de Banco FIE

Pág. 21

6.5 Relación de Banco FIE con los proveedores de bienes y/o servicios

Pág. 22

6.6 Relación de Banco FIE con los financiadores

Pág. 23

6.7 Relación de Banco FIE con la competencia

Pág. 24

6.8 Relación de Banco FIE con el sector público y gobierno

Pág. 25

6.9 Relación de Banco FIE con la comunidad

Pág. 26

# Introducción



Banco FIE promueve la gestión ética entre sus integrantes, mediante el establecimiento de mecanismos que garanticen el tratamiento y difusión de los valores y principios institucionales de forma permanente, de manera que los mismos se consoliden como parte de la cultura organizacional.

Desde sus inicios Banco FIE promueve y sostiene la práctica de una conducta responsable basada en la ética que es plasmada en todas nuestras actividades. Por tanto, todos/as quienes trabajamos en Banco FIE, asumimos el compromiso esencial de desempeñarnos de acuerdo con los valores de nuestra filosofía: **cercanía, integridad y confianza.**

La Gestión Ética en Banco FIE es un pilar fundamental que promueve valores, principios y acciones que nos orientan a establecer relaciones internas y externas, armónicas y enriquecedoras en las que todos/as podamos reconocer, respetar y resolver situaciones éticas que surjan de la labor cotidiana y poner en acción nuestros valores compartidos.

# Historia



El año 2003 FIE implementó el primer Código de Ética creado de forma conjunta con un especialista en la temática y el aporte de los/as trabajadores/as. Dado el alcance requerido en 2005, se conformaron los primeros Comités de Ética con el fin de promover la gestión ética y resolver casos de controversias en la temática en los cuales hubiesen estado implicados uno/a o más trabajadores/as.

El 2007 se implementó una segunda versión del Código de Ética así como el marco formal para la operativa de sus comités\*, proceso acompañado con actividades de asesoramiento y capacitación por nuestro Director Ricardo Villavicencio con el fin de transmitir –a través de dichas instancias- los cambios a nivel nacional.

En 2008, se conformaron grupos focales para analizar el funcionamiento de los Comités de Ética e introducir mejoras tanto en el marco normativo como en el Código de Ética. Las modificaciones realizadas incluyen el valioso aporte de los/as trabajadores/as y miembros de los Comités de Ética, entre las principales se destaca la creación de instancias de Gestión Ética por unidades de trabajo denominados “Representantes Éticos”.

En 2009, en el marco de la responsabilidad social empresarial se emite la 3ra. versión del Código de Ética, orientada a reforzar la importancia que da Banco FIE no solo a las acciones internas sino también hacia otros grupos de interés, considerando que depositan su confianza en el Banco y que

\* Primera versión del Manual de Políticas, Normas y Procesos de los Comités de Ética

un actuar ético debe ser promovido de manera integral, en base a nuestros valores organizacionales.

En abril de 2013 con el fin de alinear acciones en el marco del Gobierno Corporativo, se ajustaron algunos conceptos e incorporaron relaciones éticas de Accionistas y Directores/as con los diferentes grupos de interés, generando así la 4ta. versión de nuestro Código y la actualización de la normativa asociada.

En 2021 se incluye la Ética como parte de las atribuciones del Comité de Diversidad, Igualdad de Género y Ética y se plantea un modelo integral de Ética que oriente el comportamiento institucional de forma complementaria al enfoque que se tenía en las personas y en el relacionamiento por grupo de interés.

En diciembre de 2022 se genera la 6ta versión del Código de Ética incluyendo los Principios Generales de Actuación Institucional en relación a los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, alineando nuestra gestión Ética a las mejores prácticas en materia de Sostenibilidad.

En 2025, se actualiza la filosofía corporativa de Banco FIE, alineándola al entorno actual, más dinámico, digital y acelerado, e incluyendo de forma material el compromiso con la sostenibilidad. La nueva Visión, Misión y Valores constituyen los cimientos de la entidad, para trascender nuestra esencia hacia tiempos actuales.

***Hoy hablamos de la ética como un pilar fundamental de la cultura organizacional de Banco FIE, que se sustenta en:***

- 🌱 El compromiso de la gobernanza con la integridad corporativa.
- 🌱 El desarrollo de comportamientos acorde a los valores organizacionales.
- 🌱 La gestión de consultas, dilemas y denuncias de carácter ético que se presenten.

# 1. ¿Por qué es necesario un Código de Ética?



Los valores y principios del presente Código de Ética se inscriben en el marco de principios fundamentales de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Global de las Naciones Unidas. Junto a estos valores universales, las leyes nacionales y las disposiciones internas de la entidad, este documento describe la identidad ética de Banco FIE, de la que todos/as sus integrantes\* deben apropiarse.

Banco FIE, en el marco de su cultura organizacional, debe asegurarse del cumplimiento de sus valores y principios éticos con todos sus grupos de interés.

Este Código no pretende ser exhaustivo. No da respuestas automáticas a preguntas o problemas, más bien guía el comportamiento de los/as integrantes del Banco tratando de crear un ambiente laboral propicio al desarrollo personal de cada uno y al mantenimiento de relaciones duraderas, cordiales y armónicas, lo cual contribuye al buen funcionamiento del Banco.

En caso de duda sobre la interpretación del Código, los/as integrantes de Banco FIE pueden recurrir a los referentes éticos (Representantes Éticos, Comités de Ética, Comité de Gestión Ética y/o Comité de Gobierno Corporativo) para obtener asesoramiento. Los datos de referencia se encuentran en la página web interna de la entidad.

{ <http://etica.bancofie.com.bo> }

\* Trabajadores/as, clientela, financiadores, accionistas, proveedores/as, competencia, gobierno y comunidad.

# 2. ¿Quién garantiza el respeto al Código de Ética?



Cada uno de los/as integrantes de Banco FIE, cualquiera sea su nivel jerárquico, lugar de trabajo y/o relación contractual, adquiere el compromiso de cumplimiento del Código de Ética y comprende los valores y principios institucionales, respetándolos y promoviéndolos en su entorno.

En línea con una gobernanza comprometida con la sostenibilidad y la integridad corporativa, Banco FIE implementa su Modelo Integral de Ética, que es un marco que nos permite, además de gestionar la ética basada en el comportamiento de las personas, incluir la perspectiva de gestión del **comportamiento institucional basado en Principios**. El fin último es lograr la **Integridad Corporativa** que es la cualidad ética de las personas, grupos de interés, la forma en que se relacionan y el conjunto de políticas, normas, reglas y toma de decisiones que tiene lugar en Banco FIE.

En el marco de la gestión de dilemas éticos, Banco FIE ha establecido instancias independientes, que son los Representantes Éticos, Los Comités de Ética, el Comité de Gestión Ética, el Comité de Gobierno Corporativo, la Gerencia Nacional de Talento Humano y Líderes del Banco cuyas funciones y temas relacionados se explican en el:

“ MANUAL DE POLÍTICAS, Y  
NORMAS DE GESTIÓN ÉTICA ”

De todos/as los/as trabajadores y trabajadoras depende el convivir en un ambiente seguro y colaborativo, donde primen nuestros valores de cercanía, integridad y confianza. Para ello, la Alta Gerencia lidera con el ejemplo y es la primera instancia de apropiación y divulgación de la filosofía corporativa. La Gerencia de Desempeño y Responsabilidad Social es la instancia que gestiona de forma transversal el alineamiento corporativo a los Principios de Comportamiento Institucional, y la Gerencia Nacional de Talento Humano es la instancia a cargo de la gestión ética y de la consolidación de una cultura ética en Banco FIE.

Es importante afirmar que existen los canales independientes y el respaldo institucional para generar espacios de confianza que garanticen una gestión oportuna, diligente y confidencial de los dilemas éticos que se presentan en nuestras labores cotidianas.

# 3. Nuestra Filosofía Corporativa



## MISIÓN:

Impulsamos el desarrollo de la micro y pequeña empresa, a través de nuestro reconocido modelo de negocio **inclusivo, sostenible y centrado en la clientela**, generando un impacto positivo en la sociedad.

## VISIÓN:

Un mundo mejor es posible.

## VALORES CORPORATIVOS:

### Cercanía

Es la capacidad de crear conexiones genuinas y significativas, enfocándonos en las personas mediante la escucha activa.

Conocer la diversidad de nuestra clientela y atender sus necesidades de forma personalizada, simple y accesible.

### Integridad

Es “hacer lo correcto”, incluso cuando nadie está mirando; ser coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos.

Es liderar con el ejemplo, construyendo una cultura ética y de gestión de riesgos; y responsabilizarnos del impacto de nuestras acciones.

### Confianza

Significa hacernos cargo. Es reconocer la capacidad de las personas para cumplir promesas y compromisos y resolver problemas con diligencia.

Nos permite afrontar retos, tomar decisiones y alcanzar objetivos con seguridad, protegiendo nuestra imagen y reputación.

# 4 Principios Generales de Actuación Institucional



*En Banco FIE creemos que **un mundo mejor es posible** y trabajamos cada día para hacerlo realidad.*

El mundo enfrenta grandes desafíos que requieren soluciones urgentes para garantizar la sostenibilidad del planeta. Las circunstancias que hoy vivimos nos llevan a comprender la importancia de asumir acciones orientadas a trabajar por el desarrollo sostenible, promoviendo un crecimiento económico con inclusión social y la protección del medio ambiente, lo cual repercute en nuestra calidad de vida y en el futuro de las nuevas generaciones.

Banco FIE se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas, que es la iniciativa mundial más importante para impulsar una economía sostenible e incluyente, y por eso manifiesta de forma clara sus compromisos en relación a los cuatro ámbitos de acción de esta iniciativa: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción.

Los Principios Generales de Actuación Institucional constituyen compromisos hacia nuestros grupos de interés y se refieren a comportamientos y acciones de tipo institucional que se reflejan en políticas, normas, procedimientos, prácticas, iniciativas, proyectos, planes y otros elementos que hacen a la forma en que opera Banco FIE.

La correcta divulgación de información a través de la aplicación de estándares internacionales como el GRI-Global Reporting Initiative y marcos de rendición de cuentas como la

COP-Communication on Progress del Pacto Global vinculan los cuatro Principios Generales de Actuación Institucional con el principio de transparencia.

## **Manifestamos nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos**

Banco FIE se compromete a respetar los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente y recogidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Por ello nos comprometemos a identificar, prevenir, mitigar y responder respecto a las consecuencias de nuestras actividades sobre los Derechos Humanos en los asuntos relevantes y materiales para la gobernanza y nuestros grupos de interés, procediendo con la debida diligencia en esta materia. Este compromiso se extiende según asunto relevante y material inclusive a una influencia externa en la comunidad y a otros grupos de interés.

Como parte fundamental del respeto a los derechos humanos, Banco FIE se compromete con el impulso y la promoción de los derechos de las mujeres, como un factor determinante para la eliminación de desigualdades y asimetrías en el ejercicio de una ciudadanía plena. Para ello se adhiere y monitorea la implementación de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres.

## **Manifestamos nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Laborales**

Considerando la relación con sus trabajadores y trabajadoras como una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos, Banco FIE cumple las leyes laborales vigentes, asumiendo una gestión que se fundamenta en el respeto, la diversidad, la igualdad de oportunidades y el desarrollo de competencias de las personas.

En forma complementaria a las leyes laborales y en el contexto de la debida diligencia de los Derechos Humanos, Banco FIE se compromete a apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## **Manifestamos nuestro compromiso con la protección al Medio Ambiente**

Banco FIE se compromete con la contribución a un mejor entorno impulsando la protección del medio ambiente y una economía de transición sostenible, promoviendo el uso racional de los recursos naturales que impacten en sus operaciones, minimizando en lo posible las emisiones y compensando las residuales; e integrando criterios ambientales en la toma de decisiones de financiamiento.

## **Manifestamos nuestro compromiso con la Lucha Contra la Corrupción**

Banco FIE se compromete a asumir una posición activa de rechazo frente a todo tipo de corrupción en todos los ámbitos en los que opera, con el propósito de prevenir que tanto el Banco como sus trabajadores y trabajadoras, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley, la integridad, la transparencia y la ética.

# 5. Ética y Relaciones Internas



## 5.1 Relación de Banco FIE con sus trabajadores/as

Nuestro éxito es el reflejo de la profesionalidad, el compromiso y la actitud responsable de nuestros/as trabajadores/as.

### BANCO FIE:

- ❏ Rechaza la discriminación hacia sus trabajadores/as por raza, religión, edad, género, condición social, ideología política, orientación sexual y cualquier otra característica.
- ❏ Cuenta con procesos de contratación, promoción y desvinculación que equilibran los derechos de Banco FIE y de sus trabajadores/as.
- ❏ Promueve el desarrollo del talento, bajo herramientas o metodologías aplicadas al Banco.
- ❏ Brinda un trato igualitario a todos/as sus trabajadores/as y a las distintas unidades de negocio.
- ❏ Promueve la competencia leal entre sus trabajadores/as.
- ❏ Genera espacios permitiendo a sus trabajadores/as plantear inquietudes relacionadas con la Ética.
- ❏ Fomenta el trato respetuoso entre sus trabajadores/as.

- ✍ Dota de ambientes laborales que sean cómodos, limpios, adecuados para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales y libres de humo de tabaco u otras sustancias tóxicas que dañen la salud física y mental (\*).
- ✍ Proporciona oportunamente a sus trabajadores/as, el material y herramientas adecuadas para el desarrollo de su trabajo (\*).
- ✍ Brinda seguridad social, estabilidad laboral y respaldo institucional.
- ✍ Promueve el equilibrio trabajo/vida personal.
- ✍ Promueve que exista una adecuada distribución de trabajo entre los/as trabajadores/as y las distintas áreas.
- ✍ Orienta a sus trabajadores/as a tener una mayor conciencia socio ambiental.
- ✍ Promueve la existencia de un clima laboral positivo y el bienestar colectivo, incentivando el trabajo en equipo y actitudes alineadas a su filosofía.
- ✍ Promueve el desarrollo de sus trabajadores/as mediante la capacitación y procesos de formación continua.
- ✍ Protege la información proporcionada por los/as trabajadores/as impidiendo que personas no autorizadas tengan acceso a la misma.
- ✍ Cumple con las leyes laborales vigentes para un trabajo digno, con remuneración justa y equitativa.
- ✍ Brinda capacitación y fomenta una cultura de rechazo a la corrupción en todas sus manifestaciones.

\*Son aspectos que se contemplan, además, en el Reglamento Interno.

## 5.2 Relación de los/as trabajadores/as con Banco FIE

Los/as trabajadores/as asumimos como propia la identidad de Banco FIE y la manifestamos en nuestro comportamiento diario, inspirando principios, valores hacia nuestras familias y comunidades, para juntos lograr los objetivos económicos, sociales y medioambientales de la entidad.

### LOS/AS TRABAJADORES/AS DE BANCO FIE:

- ✔ Conocemos, practicamos, y promovemos dentro de cada una de las oficinas la Misión, Visión y los valores institucionales.
- ✔ Cumplimos todas las normas del Banco, sin importar nuestro cargo jerárquico o función.
- ✔ Denunciamos a la instancia correspondiente cuando tenemos conocimiento o sospecha de hechos de corrupción cometidos por otros/as trabajadores/as o terceros que puedan afectar al Banco.
- ✔ Comunicamos a la instancia correspondiente cuando tenemos conocimiento de hechos relacionados a la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos precedentes, cometidos por clientes, trabajadores/as o terceros.
- ✔ Comunicamos a la brevedad posible a nuestros superiores y/o instancias éticas correspondientes, cuando nos sentimos presionados a cometer actos que consideramos indebidos.
- ✔ Actuamos con imparcialidad, equidad y ética cuando enfrentamos hechos que generen un conflicto de interés.

- ✍ Informamos si tenemos conflictos de interés con otros/as integrantes relacionados/as directamente con el Banco.
- ✍ Desarrollamos nuestro trabajo sin que otras actividades interfieran nuestro desempeño y dedicación.
- ✍ Cuidamos los bienes de Banco FIE, evitando el uso inadecuado (cualquier uso no relacionado con el trabajo), pérdidas y/o robos (\*).
- ✍ Respetamos los derechos de autor de Banco FIE respecto a las tecnologías, procesos y documentos, sin utilizarlos para fines particulares, ni transmitir a terceros (\*).
- ✍ Cuidamos el ambiente de trabajo y la imagen institucional dentro y fuera de la entidad, evitamos que las relaciones interpersonales entre compañeros/as de trabajo afecten estos aspectos (\*).
- ✍ Evitamos difundir por cualquier medio, incluyendo redes sociales y medios digitales, ideología política o religiosa a nombre del Banco. Se debe ser consciente del impacto de nuestras declaraciones en el contexto de nuestras funciones en Banco FIE y evitar que éstas sean confundidas.
- ✍ Mantenemos la confidencialidad de la información del Banco y de sus clientes (\*).
- ✍ Trabajamos en equipo para facilitar el logro de resultados, la superación de las dificultades y el fortalecimiento de las relaciones laborales, profesionales y personales.

\*Son aspectos que se contemplan, además, en el Reglamento Interno.

- ✍ Generamos un clima laboral positivo donde primen la sinceridad en la comunicación, así como la honestidad y lealtad en nuestro actuar, independientemente de nuestras afinidades de orden personal.
- ✍ Actuamos transparentemente sin realizar acciones que puedan generar beneficios personales o ventajas indebidas para terceros.
- ✍ Consideramos que nuestra apariencia personal e higiene reflejan respeto hacia nosotros/as mismos/as y a todas las personas con las que nos relacionamos.
- ✍ Respetamos el tiempo de los demás, asistiendo con puntualidad a las actividades institucionales y a los compromisos que asumimos.
- ✍ Tenemos un comportamiento responsable con la sociedad y el medio ambiente.

### 5.3 Relación entre compañeros/as de trabajo

Un ambiente laboral sano, respetuoso y agradable es esencial para el éxito de la entidad y el equilibrio personal de cada uno/a.

## LOS/AS TRABAJADORES/AS DE BANCO FIE:

- ✍ Apoyamos a nuestros/as compañeros/as de trabajo cuando nos soliciten colaboración para el desarrollo de su trabajo.
- ✍ Valoramos el trabajo, aceptamos las opiniones, las quejas y las críticas constructivas de todos/as nuestros/as compañeros/as de trabajo.
- ✍ Tratamos a nuestros/as compañeros/as de trabajo con dignidad y respeto, manteniendo un trato cordial, atento y prudente ante discrepancias.

- ✍ Respetamos las diferencias ideológicas, de religión, culturales u otras entre nosotros/as. No enviamos física ni electrónicamente documentos con textos o imágenes que contengan mensajes racistas, discriminatorios, políticos, religiosos, obscenos u ofensivos.
- ✍ Respetamos las características, posturas y decisiones de cada compañero/a de trabajo en cuanto a aspectos que son parte de su vida personal. (ej. Físicas, etárias, étnicas, culturales, familiares).
- ✍ Rechazamos recibir y divulgar rumores o hacer comentarios que puedan dañar a nuestros/as compañeros/as de trabajo.
- ✍ Promovemos el respeto mutuo, evitando descalificar, ofender, amenazar o realizar llamadas de atención frente a los/as compañeros/as de trabajo, clientes y/o terceros.
- ✍ Evitamos cualquier acción que sea considerada como acoso sexual, moral y/o laboral a nuestros/as compañeros/as de trabajo, sin importar la jerarquía de quien la ejerce.
- ✍ Otorgamos el merecido crédito a nuestros/as compañeros/as, cuando hacemos referencia a su trabajo, ideas o iniciativas.
- ✍ Respetamos el trabajo y el espacio de nuestros/as compañeros/as de trabajo estableciendo límites claros en el marco de una sana competencia.
- ✍ Somos responsables con los compromisos que asumimos con nuestros/as compañeros/as de trabajo (ej. pago de deudas).
- ✍ Comunicamos la verdad de los hechos de forma imparcial, objetiva y detallada para que el receptor comprenda a cabalidad el contenido del mensaje.

- ✍ Si estamos en una posición jerárquica no debemos:
  - Solicitar o presionar a nuestros subordinados para que realicen servicios de orden personal.
  - Demostrar favoritismo hacia algunos/as de nuestros/as subalternos/as.
- ✍ Si estamos como subalternos/as debemos:
  - Cumplir y aceptar las decisiones y órdenes emitidas por los superiores jerárquicos, que sean acordes a las normas y valores institucionales, así como a las responsabilidades asignadas.
  - Respetar la línea de mando o conducto regular, sin saltar las instancias reglamentarias cuando la situación convenga (\*).

\*Son aspectos que se contemplan, además, en el Reglamento Interno.

# 6. Ética y Relaciones Externas



## 6.1 Relación de Banco FIE con la clientela

Satisfacer las necesidades de la clientela es la clave del éxito. Pretendemos hacerlo con cercanía, integridad y confianza.

### EN BANCO FIE:

- ✔ Trabajamos con vocación de servicio, brindando productos y servicios oportunos, adecuándolos a las necesidades de la clientela, de manera que tengan un alto grado de satisfacción con la entidad.
- ✔ Nos relacionamos con la clientela con dignidad y respeto, manteniendo un trato cordial, atento y prudente ante discrepancias.
- ✔ Tratamos con igualdad a la clientela, sin favorecerlos con ventajas comerciales o personales sea cual sea la relación que nos une y rechazamos toda actitud de discriminación relacionada a diferencias culturales, ideológicas, religiosas o físicas.
- ✔ Consideramos fundamental la recuperación del crédito, realizando la gestión de cobranza con respeto y consideración, sin cometer abusos ni atropellos.
- ✔ Respetamos el tiempo de la clientela, siendo puntuales en las citas y atendiendo en las oficinas en los horarios establecidos por la entidad.

- ✍ Somos transparentes, ofrecemos a la clientela información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ocultamos información, ni aprovechamos una situación para imponer un producto o servicio.
- ✍ Determinamos precios justos de nuestros productos y servicios, competitivos en relación al mercado, que aseguran la sostenibilidad y el crecimiento de Banco FIE.
- ✍ Para evitar el endeudamiento excesivo de la clientela no prestamos una cantidad mayor a la de su capacidad de pagar. Financiamos necesidades reales y legítimas, considerando que no deben sacrificar su alimentación ni necesidades básicas para poder pagar sus créditos.
- ✍ Protegemos la información de la clientela, sin permitir que otras personas que no estén legítimamente autorizadas tengan acceso a la misma.
- ✍ Garantizamos canales formales de comunicación con la clientela para que ésta pueda compartir sus opiniones, inquietudes o reclamos sobre la calidad del servicio de Banco FIE.
- ✍ No aceptamos directa o indirectamente favores, dinero o regalos de carácter personal, que sean el resultado de relaciones funcionales y que puedan afectar las decisiones, facilitar negocios o beneficiar a terceros.
- ✍ Promovemos la concientización socio ambiental de la clientela, en el ámbito de su competencia, financiando actividades que no provocan daño ambiental o que están prohibidas por convenios internacionales o leyes nacionales.

## 6.2 Relación de Banco FIE con los/as accionistas y directores/as

Los/as accionistas aportan su capital posibilitando nuestras actividades. Respondiendo a su confianza, debemos asegurar el ejercicio de sus derechos, una rentabilidad razonable y una gestión transparente.

### EN BANCO FIE:

- 🍃 Buscamos el desarrollo sustentable, con una proyección empresarial a largo plazo; en el que reconocemos la necesidad de generar utilidades en cada gestión para mantener el apoyo de los/as accionistas.
- 🍃 Informamos de manera completa, oportuna y transparente a los/as directores/as y accionistas sobre la situación económica financiera del Banco, así como los fines, procedimientos y resultados de las gestiones o acciones que se desarrollen.
- 🍃 Protegemos el patrimonio de Banco FIE.
- 🍃 Promovemos una imagen positiva, alineada con la identidad de Banco FIE.

## 6.3 Relación de los/as accionistas y directores/as con Banco FIE

- 🍃 En el marco de la filosofía del Banco promovemos el respeto, la igualdad de trato y equidad entre los/as trabajadores/as.
- 🍃 Impulsamos la gestión ética en Banco FIE.
- 🍃 Brindamos el apoyo necesario y respaldo institucional

para asegurar que nuestras acciones estén alineadas con el desarrollo sostenible; es decir, promover un crecimiento económico con inclusión social y el respeto del medio ambiente.

- ✔ Promovemos en Banco FIE conciencia socio ambiental.
- ✔ Promovemos en Banco FIE un clima laboral positivo y el bienestar colectivo.
- ✔ Aseguramos el cumplimiento de la Misión, Visión y los valores institucionales.
- ✔ Actuamos con imparcialidad, equidad y ética cuando enfrentamos hechos que generen un conflicto de interés.
- ✔ Respetamos los derechos de autor de Banco FIE respecto a las tecnologías, procesos y documentos sin utilizarlos para fines particulares, ni transmitir a terceros.
- ✔ Evitamos difundir por cualquier medio, incluyendo redes sociales y medios digitales, ideología política o religiosa a nombre del Banco. Se debe ser consciente del impacto de nuestras declaraciones en el contexto de nuestras funciones en Banco FIE y evitar que éstas sean confundidas.
- ✔ Mantenemos la confidencialidad de la información de la entidad y de su clientela.
- ✔ Evitamos solicitar o presionar a integrantes del Banco para que realicen servicios de orden personal.

## 6.4 Relación entre accionistas y directores/as de Banco FIE

- ✔ El trato entre accionistas y directores/as se basa en el respeto y transparencia, manteniendo un trato cordial, atento y prudente ante discrepancias.

- 📌 Respetamos las obligaciones y derechos de cada órgano de gobierno, procurando tener un gobierno corporativo fortalecido y que rinda cuentas de sus actuaciones, según corresponda.
- 📌 Respetamos las diferencias ideológicas, de religión, culturales u otras entre nosotros/as. No enviamos física ni electrónicamente documentos con textos o imágenes que contengan mensajes racistas, discriminatorios, políticos, religiosos, obscenos u ofensivos.
- 📌 Respetamos las características, posturas y decisiones de cada persona en cuanto a aspectos que son parte de su vida personal. (ej. Físicas, etárias, étnicas, culturales, familiares).
- 📌 Rechazamos recibir y divulgar rumores o hacer comentarios que puedan dañar a nuestros/as accionistas y directores/as.
- 📌 Evitamos cualquier acción que sea considerada como acoso sexual, moral y/o laboral.
- 📌 Somos responsables con los compromisos que asumimos en el marco de nuestro rol como accionistas y directores/as.
- 📌 Comunicamos la verdad de los hechos de forma imparcial, objetiva y detallada para que el receptor comprenda a cabalidad el contenido del mensaje.

## 6.5 Relación de Banco FIE con los proveedores de bienes y/o servicios

Establecer relaciones justas y sostenibles con nuestros proveedores es un principio que cultivamos. Nos comprometemos a realizar procesos justos sin favoritismo y solicitamos de ellos que respeten los criterios que establecemos en la calificación de sus propuestas, que incluyen aspectos sociales y ambientales.

## EN BANCO FIE:

- ✔ Contratamos a proveedores/as que adopten conductas adecuadas afines a nuestra filosofía.
- ✔ Las compras o contrataciones de servicios por importes mayores a un determinado monto, las realizamos en el marco de la normativa interna asociada.
- ✔ Cuidamos la legalidad y transparencia de los procesos de contratación y selección de proveedores/as.
- ✔ Promovemos la concientización socio ambiental en los/as proveedores/as.
- ✔ Brindamos iguales oportunidades a los/as proveedores/as, independientemente de su tamaño.
- ✔ Promovemos la producción nacional, priorizando la elección de productos bolivianos.
- ✔ Rechazamos favores, dinero o regalos de los/as proveedores/as, aunque sean presentes desinteresados.
- ✔ Cumplimos con los pagos en forma, plazos y condiciones establecidas.

### 6.6 Relación de Banco FIE con los financiadores

Nos comprometemos a mantener nuestra filosofía y cumplir eficientemente los acuerdos asumidos ya que conservar buenas relaciones con los/as financiadores/as es una de las condiciones de la sostenibilidad de nuestras actividades.

## EN BANCO FIE:

- ✔ Proporcionamos la información correspondiente, en forma oportuna, completa y transparente.
- ✔ Cumplimos con los pagos en forma, plazos y condiciones establecidas.
- ✔ Rechazamos favores, dinero o regalos de los/as financiadores/as, aunque sean presentes desinteresados.

### 6.7 Relación de Banco FIE con la competencia

Tenemos la firme convicción que la leal competencia es un elemento indispensable para la salud del mercado.

## EN BANCO FIE:

- ✔ Evitamos acciones deshonestas en contra de la competencia. La nueva clientela y la permanencia de la existente son consecuencia de nuestra calidad y competitividad.
- ✔ Valoramos una competencia sana basada en el respeto mutuo de los actores. Rechazamos prácticas desleales como divulgación de rumores, omisión de hechos importantes y otras.
- ✔ Pretendemos superar a la competencia en forma honesta, buscando mejorar nuestra posición de mercado a través de un desempeño superior, ser elegidos por la calidad de nuestros productos y servicios, con prácticas comerciales éticas y legales.

- ✔ Aplicamos estrategias comerciales que nacen del análisis de la información pública de los mercados y no por consecuencia de la obtención de información confidencial de la competencia, por medios ilícitos.
- ✔ No utilizamos la demostración de defectos o deficiencias de los productos o servicios de la competencia para promover los nuestros.

## 6.8 Relación de Banco FIE con el sector público y gobierno

Nuestro accionar se basa en el cumplimiento del marco legal y normativo vigente. Mantenemos relaciones exentas de corrupción y fraude.

### EN BANCO FIE:

- ✔ Todas nuestras actividades se inscriben dentro del marco legal, a nivel regional, nacional e internacional.
- ✔ Nos relacionamos con las autoridades e instituciones públicas de manera lícita y respetuosa.
- ✔ Rechazamos cualquier forma de soborno (regalos, dinero, favores, etc.) a funcionarios públicos.
- ✔ Cumplimos con nuestras obligaciones fiscales y sociales.
- ✔ La información que transmitimos a las instancias públicas que tienen derecho a conocerla es justa, precisa y transparente.
- ✔ Nos abstenemos de realizar cualquier comentario de naturaleza política, salvo análisis hechos por representantes debidamente autorizados y habilitados.

## 6.9 Relación de Banco FIE con la comunidad

Desde el principio, nuestro objetivo ha sido llegar con servicios financieros a quienes no tenían acceso a los mismos y así promover el desarrollo sustentable del país. Nos comprometemos cada día en dirigir nuestras actividades hacia este fin.

### EN BANCO FIE:

- 📌 Tomamos todos los recaudos para limitar conflictos o inconvenientes que nuestras actividades puedan generar en la vida cotidiana de la comunidad (afluencia de gente en las agencias, obras temporarias, etc).
- 📌 Apoyamos la preservación de las costumbres de la comunidad y promovemos actividades deportivas y recreativas para fortalecer la vida comunitaria y familiar.
- 📌 Ante cualquier circunstancia mostramos la situación real del Banco FIE.
- 📌 Somos transparentes, ofrecemos a la comunidad información precisa, clara, completa y comprensible acerca de nuestros productos y servicios. No forzamos, ocultamos información, ni aprovechamos una situación para imponer la compra de un producto o servicio.
- 📌 No patrocinamos medios de comunicación (canales, espacios o programas de televisión, radio o medios impresos), cuya estrategia para captar audiencia consista en utilizar violencia, sexo o actitudes ofensivas hacia la comunidad.
- 📌 La publicidad que realizamos no refleja contenido violento, ni discriminatorio, ni sexista.

- ✍ Respetamos el medio ambiente, minimizando en lo posible la generación de residuos, racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- ✍ Colaboramos activamente en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas,\* realizando las acciones determinadas por el organismo que regula este aspecto en Bolivia.
- ✍ Somos sensibles y solidarios con la realidad de nuestro entorno, identificándonos con los problemas y necesidades de la comunidad.
- ✍ Promovemos la difusión de información que impulsa el desarrollo social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.
- ✍ Respetamos los Derechos Humanos de las comunidades donde tenemos presencia y a quienes ofrecemos nuestros servicios, procurando brindar los mecanismos de diálogo suficientes para conocer cualquier hecho relevante y brindar medidas de reparación cuando sus derechos se vean vulnerados por alguna circunstancia en la que Banco FIE tiene responsabilidad material y pertinente.

\* Se entiende por legitimación de ganancias ilícitas al proceso mediante el cual se disfraza con transacciones el producto de una actividad delictiva para encubrir su origen ilegal.



**Para mayor  
información visita:**

**<http://etica.bancofie.com.bo>**

 **COMUNIDAD***fie*  
*en acción*

