

UN MUNDO MEJOR  
ES POSIBLE

INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD



# ÍNDICE

1	BANCO FIE: SERVICIOS FINANCIEROS CON PROPÓSITO	Pág. <b>8</b>
2	GESTIONANDO EL VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS Y LA MATERIALIDAD	Pág. <b>24</b>
3	ASÍ SOMOS. PERFIL DE BANCO FIE	Pág. <b>34</b>
4	GOBERNANZA TRANSFORMACIONAL	Pág. <b>54</b>
5	MODELO DE GESTIÓN Y LIDERAZGO MARCA MAGENTA	Pág. <b>84</b>

6	DESEMPEÑO ECONÓMICO	Pág. <b>108</b>
7	LA EXPERIENCIA DE NUESTROS EQUIPOS DE TRABAJO	Pág. <b>116</b>
8	LA EXPERIENCIA DE NUESTRA CLIENTELA	Pág. <b>132</b>
9	NUESTRA COMUNIDAD	Pág. <b>162</b>
10	ESCUCHANDO AL PLANETA: DESEMPEÑO AMBIENTAL	Pág. <b>182</b>
11	PROVEEDORES	Pág. <b>200</b>
12	INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE - GRI Y MATRÍZ DEL ÉSTANDAR GRI	Pág. <b>204</b>
13	INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE	Pág. <b>220</b>



# Carta de la Presidenta de DIRECTORIO

(GRI 2-22)

## A nuestros Grupos de Interés:

Presentamos a ustedes nuestro Informe de Sostenibilidad 2023 alineado a los Estándares GRI y con verificación externa independiente, remarcando la transparencia como un principio ineludible para la divulgación de información financiera y no financiera. Es también un hito relevante en la materialización de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, entendiendo este concepto como un camino que recorreremos cada día, en un contexto de mejora continua.

La gestión 2023, ha revestido complejidad y escenarios desafiantes. La post pandemia, la guerra en Ucrania y la escalada de las tensiones geopolíticas, especialmente en Oriente Medio, con la consecuente amenaza sobre los mercados energéticos, han transformado el ámbito geoestratégico y económico del mundo. Por supuesto, la crisis puede impulsar oportunidades como la aceleración de la digitalización, pero hoy se hacen evidentes las limitaciones de una globalización incapaz de dar respuesta a las demandas más urgentes de gran parte de la población en el mundo que sigue estancada en la pobreza y la exclusión.

A esto debemos sumar otra gran amenaza que se cierne de diferentes maneras en todo el mundo: el cambio climático, con fenómenos meteorológicos extremos que representan desafíos apremiantes particularmente para aquellos sectores más sensibles al clima, como la agricultura, la energía y la pesca.

La respuesta a estos escenarios pasa por asumir con responsabilidad, desde todos los sectores de la sociedad, un cambio en la forma en que apreciamos el mundo que habitamos, dejando de verlo únicamente como una fuente de recursos, para comenzar a considerar una relación respetuosa de mutuo beneficio, en el que es posible dejar a las futuras generaciones condiciones adecuadas de vida.

El compromiso de **Banco FIE** con el desarrollo sostenible se manifiesta en la transversalidad de su estrategia y la generación de valor sostenible para sus grupos de interés. En la presente gestión formalizamos nuestro modelo de Banca Responsable y Sostenible, vinculando los impactos sobre la economía, las personas y el medio ambiente con el negocio y con las operaciones, priorizando la gestión de los temas materiales.

En esa línea hemos fortalecido nuestra Agenda ASG, trabajando activamente en dos aspectos estratégicamente priorizados: Marca Magenta, nuestro modelo de gestión y liderazgo para la igualdad de género, y Agronegocios Sostenibles, nuestro enfoque de financiamiento agropecuario que promueve una agricultura consciente.

A través de Marca Magenta construimos liderazgos para la igualdad promoviendo la paridad salarial, la promoción del talento femenino y el liderazgo transformador. Los resultados son una muestra de este

profundo proceso de impulso al liderazgo de las mujeres en el Banco, al 31 de diciembre de 2023, contamos con un 80% de mujeres en el Directorio, 43% de mujeres en cargos ejecutivos, 56% de mujeres en puestos de decisión y el 58% de las contrataciones en la gestión fueron mujeres.

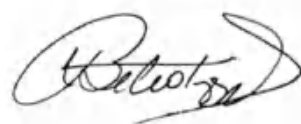
Trabajamos por un impacto al interior de la organización y también buscamos generar impacto en la comunidad, impulsando el acceso de mujeres a servicios financieros integrales adecuados a sus necesidades. En 2023, 143 mil mujeres recibieron educación financiera, principalmente digital, y 832 mujeres participaron de programas de impulso digital para sus emprendimientos.

Asimismo, nuestro indiscutible liderazgo en la cartera agropecuaria nos ha permitido aportar a la seguridad alimentaria del país. Este año, alcanzamos a más de 45 mil clientes con un saldo de cartera equivalente a 426 millones de dólares. Nuestro enfoque de atención prioriza la implementación de medidas de adaptabilidad climática en los sectores PyME y Empresarial y el apoyo a través de acceso a tecnología climáticamente inteligente para el sector micro. Cerramos el año con siete estaciones agrometeorológicas instaladas, beneficiando a más de 15,000 clientes directos e indirectos.

También consolidamos iniciativas que fortalecen nuestra ecoeficiencia, partiendo de la medición de la huella de carbono interna y la huella hídrica, que nos permiten establecer medidas de avance buscando una gestión cada vez más descarbonizada.

Estamos en un planeta en constante evolución, con desafíos globales cada vez más apremiantes, en los que el desarrollo sostenible juega un rol preponderante, por eso la comunidad empresarial junto a sus líderes y líderesas deben impulsar un cambio significativo hacia un futuro más sostenible y resiliente.

Les invitamos a revisar este documento en profundidad, con la mirada exhaustiva hacia un contenido desarrollado con rigurosidad en su gestión, y también desde la esperanza que expresa nuestro lema de sostenibilidad: Un mundo mejor es posible.



Ximena Behoteguy

PRESIDENTA DE DIRECTORIO  
Banco FIE S.A.





## DECLARACIÓN DE ELABORACIÓN DEL INFORME DE CONFORMIDAD CON LOS ESTÁNDARES GRI

GRI 1: Fundamentos. Requerimiento 8: Proporcionar una declaración de uso  
GRI 2-3

**Banco FIE** ha elaborado el Informe de Sostenibilidad 2023 conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2023. El mismo proporciona una imagen completa de los temas definidos como materiales, su enfoque de gestión y los impactos relacionados en el contexto amplio del desarrollo sostenible.

## ANTES DE LEER ESTE INFORME

(GRI 2-3, 2-4, 2-14)

Los informes de sostenibilidad se presentan con una periodicidad anual y el último emitido fue el Informe de Sostenibilidad 2022. Los informes financieros tienen la misma periodicidad en su presentación.

El presente informe fue aprobado en sesión de Directorio del 26 de julio de 2024. La preparación del informe sigue el Procedimiento de Elaboración del Informe de Sostenibilidad - GRI, que se basa en el diálogo con los grupos de interés y la evaluación de impactos. El proceso es documentado a través de la matriz de materialidad, incluyendo los requerimientos 3-1,3-2 y 3-3 y los principios de calidad según fundamentos GRI 1.


El presente informe incorpora la rendición de cuentas sobre la integración de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas y la vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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

El nombre completo de la Entidad es: Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A., con el rótulo comercial: Banco FIE S.A., y en el presente documento se utiliza la denominación en sigla o nombre común: **Banco FIE**.

Reexpresión de la información: El PPI (Progress out of Poverty Index) tiene indicadores diferentes a años anteriores ya que en 2023 se reconstruyó la herramienta de evaluación. (Ver Capítulo 8).

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



# Capítulo



**Banco  
FIE:**  
SERVICIOS  
FINANCIEROS  
CON PROPÓSITO





## Banco FIE:

SERVICIOS FINANCIEROS  
CON PROPÓSITO

### 1.1 BANCO FIE EN 2023

# Ambiental

## Huella Hídrica HH 2022

- Huella total 174,538 m<sup>3</sup>.
- Primer Banco en Bolivia en medir su HH a través de un tercero calificado y transparentar la información en su Informe de Sostenibilidad.

## Gestión de RAEEs

- 10.6t de RAEEs, en total 415 artículos gestionados adecuadamente, bajo lineamientos de economía circular.

## Certificación CEEDA

- Primer Banco en Sudamérica con un Centro de Procesamiento de Datos Verde, certificado internacionalmente.

## Huella de Carbono interna 2023

- 2,653.7 t CO<sub>2</sub>e, con una disminución de 5% en la huella per cápita respecto a 2021 (gestión en pandemia).

# Social

## Cartera Micro

→ 11.5% crecimiento de clientes de Microcrédito, equivalente a más de 17,000 clientes.

## Educación financiera

→ 302,888 participantes del programa de Educación Financiera, 94% con enfoque en banca digital.

## Digitalización de la clientela

→ 66% Índice de derivación transaccional hacia canales digitales y electrónicos.

## Marca Magenta #igualdad

→ 52.1% de la clientela es mujer.  
El 80% del Directorio,  
el 45% de los cargos ejecutivos y  
el 56% de los cargos de decisión  
son mujeres.

# Gobernanza

- Consolidamos un marco formal adecuado para la sostenibilidad:
  - En 2023 aprobamos la primera versión de nuestra Políticas de Sostenibilidad.
  - Reforzamos la gestión de la sostenibilidad, impulsando la transformación del Comité de Diversidad, Igualdad de Género y Ética al Comité de Sostenibilidad e Igualdad de Género, que sesionará desde 2024.
- Transparencia y credibilidad como un principio de gobernanza que abarca tanto la actividad financiera como la no financiera. Desde el año 2016 somos auditados y verificados para un aseguramiento de nuestros Informes de Sostenibilidad por ICR Systems & Management SRL, firma registrada en el Colegio de Auditores y Contadores Públicos de Bolivia y especializada en desarrollo sostenible, en finanzas e inversión.
- Compromiso institucional con el Pacto Global:
  - Entidad miembro del Directorio de la Red Pacto Global Bolivia.
  - Líder de la mesa de trabajo de Género (ODS 5).
- Aliados para la sostenibilidad. Consolidamos nuestra alianza con Rabobank para fortalecer el financiamiento agropecuario inclusivo y sostenible.



1.2 RETOS Y OPORTUNIDADES PARA LA SOSTENIBILIDAD

(GRI 2-22, 2-24)

En un contexto marcado por crecientes complejidades geopolíticas y económicas globales, el panorama de América Latina sigue siendo heterogéneo y dinámico, con un desempeño económico variado entre los países, pero con desafíos comunes enmarcados por la desigualdad y la lucha contra los efectos del cambio climático.

Bolivia enfrenta múltiples desafíos que han sido remarcados por la postpandemia y que necesitan la acción urgente de todos los actores de la sociedad. La empresa privada tiene una hoja de ruta para caminar hacia un desarrollo sostenible, a través del Pacto Global de Naciones Unidas, más equitativo y consciente de los impactos sobre el medio ambiente y el cambio climático.

Banco FIE ha trabajado en orientar sus acciones a la sostenibilidad desde la definición de la estrategia institucional, lo que significó una oportunidad para repensar los impactos positivos o negativos de sus acciones sobre los grupos de interés, buscando un enfoque resiliente ante la coyuntura desafiante.

En 2023, mantuvo vigencia el Plan Estratégico Institucional PEI 2022 – 2024. En el documento, Banco FIE estableció los mecanismos que permiten adaptar la organización a los nuevos escenarios, incluyendo

los lineamientos establecidos para afrontar los desafíos que plantea el desarrollo sostenible, priorizando la transformación digital, el apoyo a la recuperación de la clientela y el fortalecimiento de la cultura organizacional en línea con estos desafíos.

En el nuevo PEI se encuentra de forma explícita el criterio de sostenibilidad fortaleciendo el propósito

de contribuir institucionalmente al desarrollo sostenible a partir de la estrategia de negocio, incluyendo la gestión de riesgos asociado a criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) sobre la cartera priorizada.



1.3 RSE: GESTIONANDO LA SOSTENIBILIDAD

(GRI 2-24)

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 del relacionamiento con sus grupos de interés y la gestión de sus impactos sobre el desarrollo sostenible, definidos en la matriz de materialidad y gestionados a partir de la Políticas y Normas de Responsabilidad Social y Empresarial y la Políticas de Sostenibilidad.

Para Banco FIE el contexto estratégico se construye a partir de las prioridades institucionales expresadas en su **Misión y Visión**, del **diálogo con los grupos de interés**, particularmente aquellos priorizados, y de lo que es importante en la agenda global, alineando la estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Pacto Global de Naciones Unidas.

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



En diciembre de 2023, el Directorio aprobó la primera versión de la Políticas de Sostenibilidad, un hito importante que constituye la base para la incorporación de la sostenibilidad de forma transversal, estratégica y sistémica en **Banco FIE**.

Asimismo, a partir de la incorporación de la política, se fortalecieron las bases estratégicas de nuestra ruta hacia el desarrollo sostenible a través de nuestro Modelo de Banca Responsable y Sostenible que se sustenta en la generación de **valor sostenible** para nuestros grupos de interés.

LÍNEAS DE INCLUSIÓN Y GRUPOS SOCIALES CLAVE

(GRI 3-3)

Nuestro propósito:  
LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y SOCIAL DE LA POBLACIÓN

Con el objetivo de cumplir el propósito institucional: *la inclusión financiera y social de la población*, **Banco FIE** ha definido las líneas de acción que establecen la integralidad de su enfoque partiendo del negocio, la cadena de valor e impactando a nivel socioeconómico.

Del trabajo en base a las líneas de inclusión, derivan los **grupos sociales clave** que constituyen las poblaciones priorizadas en el ámbito de la responsabilidad social y ambiental. Las dos poblaciones priorizadas son **mujeres** y **personas dedicadas a la producción agropecuaria**.



Microempresa:

67% de la clientela es de escala micro, con un crédito para su negocio. Este indicador alcanza el 99% cuando se considera la clientela atendida por Banca Microempresa, incluyendo necesidades como vivienda y consumo.



Población rural:

El 30% de la clientela vive en zonas rurales.



Sector agropecuario:

El 18% de la clientela de crédito pertenece al sector agropecuario.



Mujeres:

El 53% de la clientela es mujer y el 58% de nuestras clientas son jefas de hogar.



Jóvenes:

El 43% de la clientela tiene hasta 35 años.

BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE GENERANDO VALOR SOSTENIBLE

(GRI 2-23)

A través de nuestra **Políticas de Sostenibilidad**, materializamos nuestro enfoque estratégico orientado a cumplir el propósito de inclusión **financiera y social**, a través de la generación de valor sostenible para nuestros grupos de interés y priorizando los grupos sociales clave.

Esto nos permite ver la sostenibilidad como una propuesta de valor y como una oportunidad.



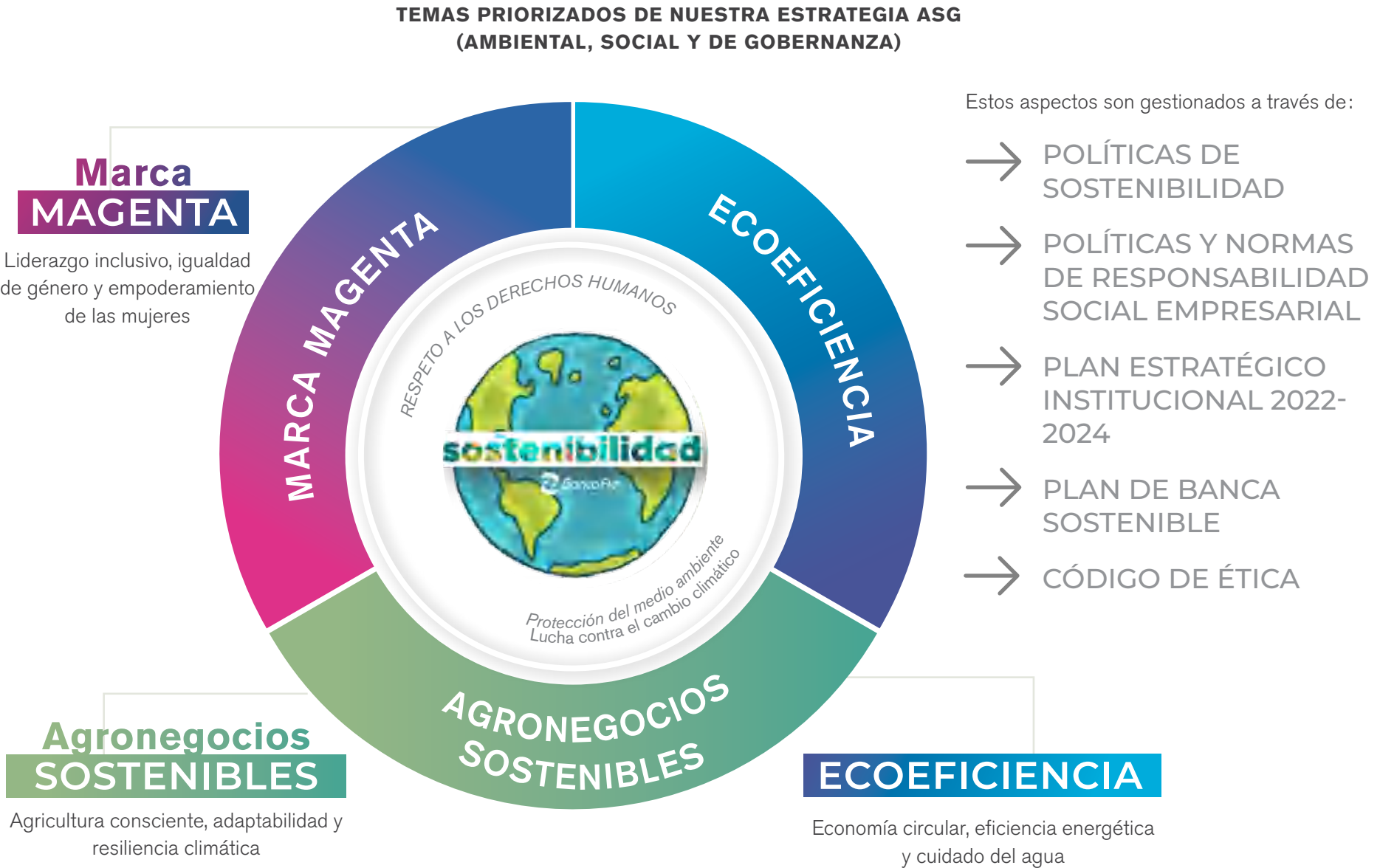


NUESTRA AGENDA ASG Y PRIORIZACIÓN DE ACCIONES

(GRI 2-23)

Establecimos una agenda ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza) que nos permite integrar la sostenibilidad desde el corazón del negocio y de nuestras principales actividades, materializando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y estableciendo las prioridades en nuestro desempeño.

De igual forma, establecimos una priorización temas, en base a sus impactos, que nos permite establecer nuestra ambición, objetivos e indicadores concretos en el **Plan de Banca Sostenible**.



1.4 CONTRIBUIMOS A AFRONTAR LOS PRINCIPALES DESAFÍOS GLOBALES

(GRI 2-23, 2-24)

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

**Banco FIE** asume la incidencia de sus actividades sobre el desarrollo sostenible, alineando la gestión empresarial a los Principios de Desarrollo Sostenible, desde su postura ética: **Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción** y alineando la estrategia institucional al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.



Alinear la gestión empresarial a los Principios de Desarrollo Sostenible.



- Inclusión de los Principios Generales de Comportamiento Institucional sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, en el Código de Ética de **Banco FIE**.
- El Código de Ética establece la necesidad de desarrollar un marco formal adecuado para el cumplimiento de estos compromisos.

Alinear la estrategia institucional al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.



- Incorporación de los ODS en el Plan Estratégico Institucional, alineando la estrategia a los ODS priorizados.



Los compromisos establecidos en el Código de Ética son públicos, el documento se encuentra publicado en la página web del Banco.  
<https://www.bancofie.com.bo/archivos/fixedmultimedia/Codigo%20de%20etica%20final.pdf>

Los ODS están vinculados en el PEI 2022-2024 con indicadores específicos asociados principalmente a los ODS priorizados.

**Banco FIE** ha definido como puntos de referencia principales de su aporte al desarrollo sostenible los **ODS 10: Reducción de las desigualdades y ODS 5: Igualdad de género**, en el ámbito social; y los **ODS 12: Consumo y producción responsable y ODS 13: Acción climática**, en el ámbito medioambiental; alineando estos conceptos a las prioridades establecidas en la Agenda ASG e identificando metas específicas. De igual forma se han vinculado otros ODS a las principales actividades de la empresa y a programas de inversión en la comunidad.



ALINEACIÓN ESTRATÉGICA A LOS ODS

# Inclusion y género



INCLUSIÓN

Priorización de la micro y pequeña empresa, presencia rural, financiamiento agropecuario, empoderamiento de las mujeres e impulso a los jóvenes

MARCA MAGENTA

Modelo de gestión y liderazgo institucional que impulsa la igualdad y el empoderamiento de las mujeres.

# Producción responsable y acción climática



AGRONEGOCIOS SOSTENIBLES

Modelo de negocios para el sector agropecuario que busca fortalecer sistemas alimentarios resilientes, impactando en la seguridad alimentaria.

ECOEficiencia INSTITUCIONAL

Programa de gestión ambiental que incluye los planes de gestión energética, hídrica y de economía circular, y que impulsa una economía baja en carbono y la protección del medio ambiente.

CADENA DE VALOR + AGENDA ASG



SOC



ECO



SOC

CADENA DE VALOR + PROGRAMAS



SOC



SOC



SOC



AMB



SOC/AMB



SOC



AMB



SOC







# capítulo

GESTIONANDO  
EL VALOR PARA  
LOS GRUPOS DE  
INTERÉS Y LA  
MATERIALIDAD



# Gestionando

## el valor para los grupos de interés y la materialidad

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

interés, particularmente aquellos priorizados: **accionistas, consumidores/as financieros/as, trabajadores/as y comunidad.** De igual forma, este espacio permite dar cuenta sobre las iniciativas que desarrolla en favor de la sociedad y el medio ambiente.

2.1

RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 2-29)

El enfoque hacia una **banca responsable y sostenible** parte del involucramiento de los 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. **2023**

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 Empresarial 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 que tienen en la toma de decisiones desde las áreas gestoras.

LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS Y ÁREAS GESTORAS

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

La gestión de las relaciones con los grupos de interés parte de establecer los mecanismos de diálogo necesarios en cada caso, para potenciar el impacto (mejor aprovechamiento del relacionamiento). Este proceso nos permite:

- ➔ Gestionar el impacto y el valor generado para los grupos de interés.
- ➔ Identificar y gestionar adecuadamente los riesgos sociales (riesgos asociados a criterios ASG).
- ➔ Establecer la materialidad en el contexto estratégico de la RSE, de los impactos materiales y la función social de la organización.

Se identifican dos procesos integrantes de la “Práctica Banco FIE de Relacionamiento con los Grupos de Interés”:

- ➔ Priorización de grupos de interés y comunicación con diálogo.
- ➔ Procedimiento para la elaboración de informe de sostenibilidad GRI.

2.1.1 COMUNICACIÓN CON DIÁLOGO

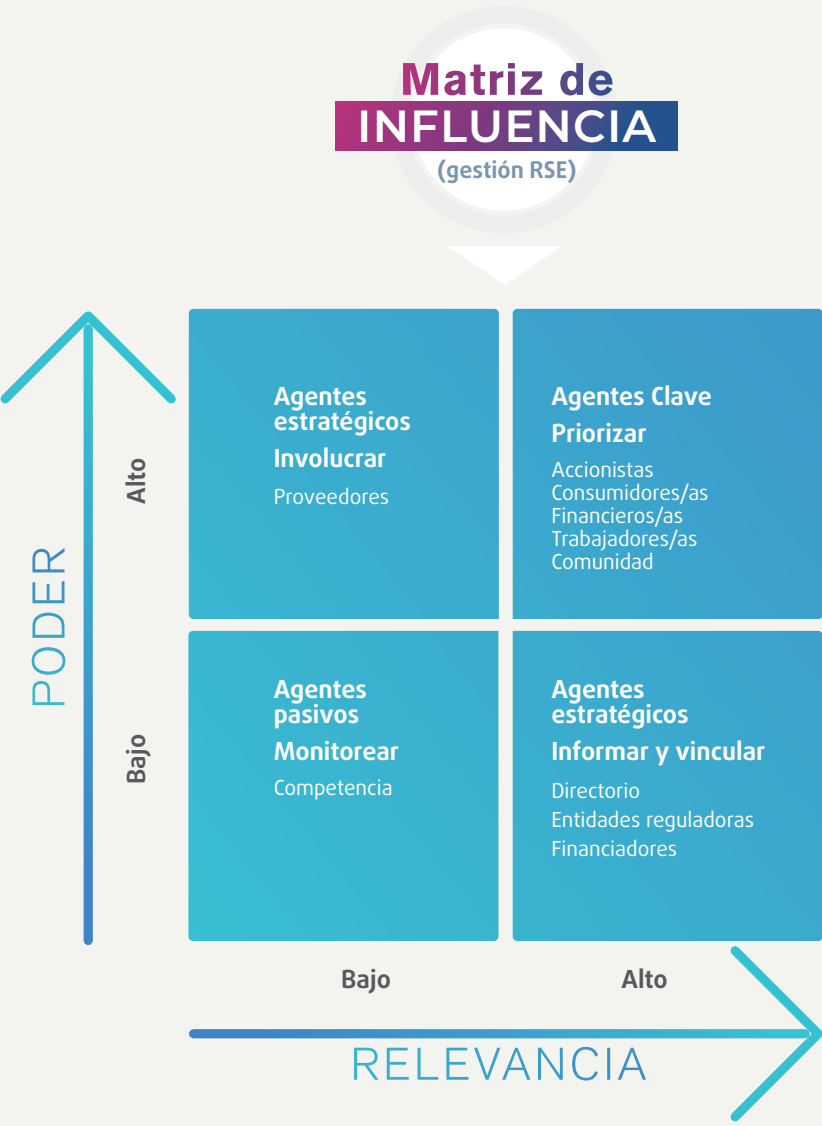
(GRI 2-29)

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 retroalimentación de un grupo de interés y b) que sea un medio sistematizado de relevamiento de información. 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 definen demandas, expectativas y preocupaciones de los grupos y subgrupos de interés, mismas que alimentan el proceso de planificación.

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



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 principalmente los grupos de interés priorizados en la matriz de influencia: **Accionistas, Consumidores/as Financieros/as, Trabajadores/as y Comunidad.**



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







### 2.1.2 LO QUE ES IMPORTANTE PARA NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS - GI

(GRI 2-29)

El diálogo permanente con los grupos de interés es la forma en que construimos valor compartido y generamos impacto. Se constituye en una fortaleza que permite el desarrollo de propuestas, productos, servicios y formas de acercamiento a la clientela, a nuestro personal, a la comunidad, proveedores y a nuestros financiadores, considerando sus principales preocupaciones y necesidades.

Se registran dos ámbitos de aplicación del diálogo con los grupos de interés:

#### Diálogo activo con los GI

El diálogo permanente con los GI es la forma en que construimos relaciones de confianza que se sustentan en valorar lo que es importante para cada grupo de interés.

#### Diálogo de materialidad

El diálogo sobre temas materiales permite establecer aquellos asuntos importantes en la gestión organizacional considerando sus impactos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los Derechos Humanos.

En base a la información recopilada a través de los mecanismos de diálogo y en el contexto del enfoque de gestión, las áreas gestoras definen acciones, iniciativas o estrategias con impacto en la planificación organizacional.

## 2.2 NUESTRA PRÁCTICA DE REPORTE HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS

La elaboración de este informe, en conformidad con los Estándares GRI, tiene el propósito de reportar sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas; y brindar una presentación equilibrada y transparente de las contribuciones del Banco al desarrollo sostenible.

### 2.2.1 PROCESO DE MATERIALIDAD

(GRI 2-5, 2-14, 3-1)

Bajo el compromiso de Directorio con la materialidad, el proceso de definición de contenidos materiales es liderado por la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, con la participación de las gerencias gestoras, y puesto a consideración de la Gerencia General y Directorio para su aprobación.

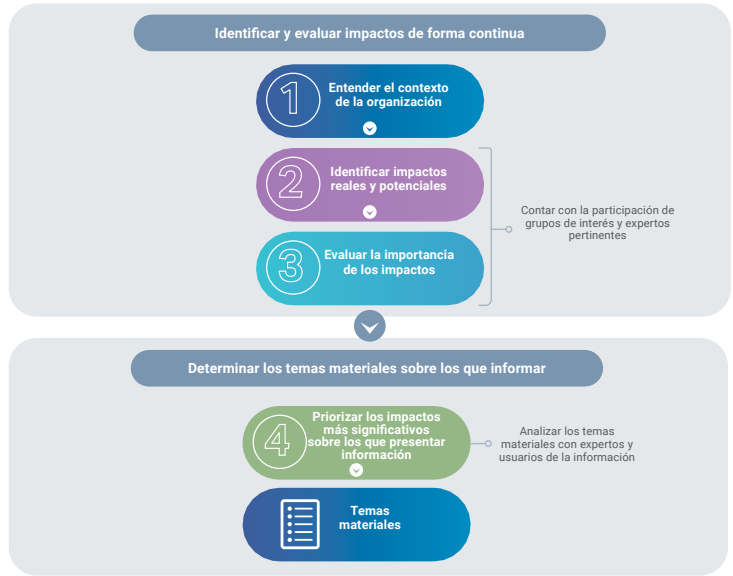
Este proceso se sustenta en los resultados de la práctica de relacionamiento con los grupos de interés y parte de la definición de las áreas que gestionan las relaciones con cada uno de ellos.

Para definir los contenidos del reporte se llevó adelante el proceso de materialidad, que forma parte de nuestro Procedimiento para la Elaboración del Informe de Sostenibilidad GRI, siguiendo los cuatro pasos que integran los principios de calidad referidos al contexto de sostenibilidad, a la precisión, al equilibrio, a la exhaustividad y al principio precautorio.

Se han considerado las pruebas requeridas en base al estándar GRI y se aplica una evaluación externa de nivel alto y riguroso a través de una entidad especializada y calificada para emitir un criterio independiente autorizado sobre la aplicación del Estándar GRI.

Para la definición de los temas que integran este informe, se determinaron los contenidos materiales, su cobertura en el contexto del relacionamiento con los grupos de interés de **Banco FIE** y los impactos reales y potenciales, positivos o negativos que generan.

#### PROCESO PARA DETERMINAR TEMAS MATERIALES



### 2.2.2 MATRIZ DE MATERIALIDAD

(GRI 3-1, 3-2)

La matriz de materialidad refleja once temas materiales y sus impactos reales, positivos, negativos, directos e indirectos más relevantes y priorizados

para **Banco FIE (Paso 4)**. **Los mismos para la representación en la matriz** fueron previamente identificados (*Paso 2*) y evaluados (*Paso 3*) dentro de una debida diligencia, para determinar su importancia como impactos económicos, ambientales y sociales; su influencia en las decisiones de los grupos de interés priorizados y las áreas gestoras participantes.

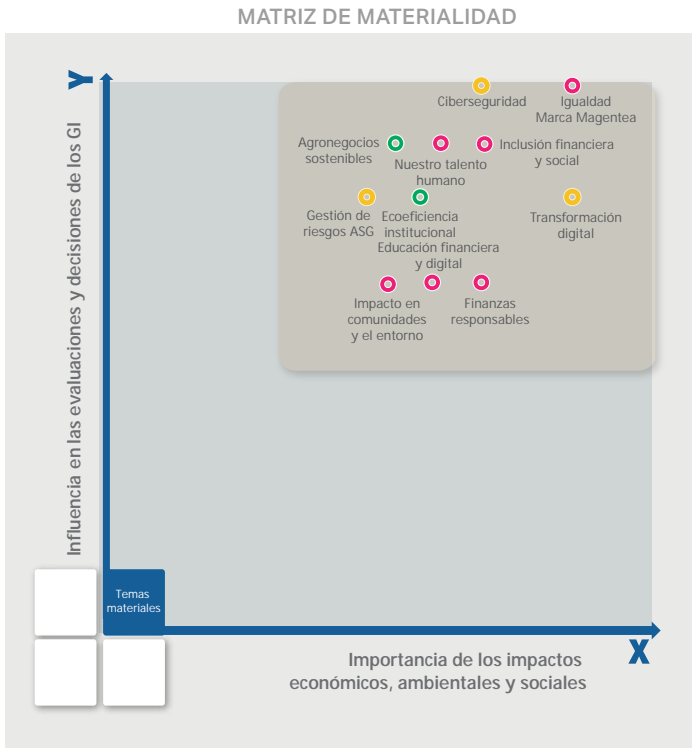
Cada dos años se aplica el diálogo de materialidad con los GI pertinentes. En el intermedio, aplica una revisión con las áreas identificadas como “expertas” que incluye la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social y la Gerencia Nacional de Riesgos Integrales.

Cambios registrados en la gestión sobre los temas materiales:

- a) Los temas materiales “Inclusión financiera y social” e “Igualdad - Marca Magenta” se mantienen como temas materiales, sin embargo, pasan del ámbito institucional y gobernanza al ámbito social.
- b) Se incluye un nuevo tema material: Ciberseguridad. Este tema revierte alta importancia considerando el esfuerzo institucional en la transformación digital. Es un tema con impacto en la seguridad de la clientela.
- c) Se eliminó el tema “Experiencia de la clientela” en la matriz, sin embargo se mantiene su consideración integrándolo al tema “Transformación digital”.
- d) El tema material “Desarrollo humano” pasa a denominarse “Nuestro talento humano”.
- e) El tema material “Inversión social y ambiental” pasa a denominarse “Impacto en las comunidades y el entorno”.
- f) Pese a una alta valoración del tema material “Gobernanza ética” se elimina de la matriz por ser un tema integral que debe ser gestionado independientemente de la valoración obtenida.

- g) Este año definimos un umbral para la definición de temas materiales. En ese sentido, el tema “Impacto en las comunidades y el entorno” obtuvo una valoración un punto menor al umbral, pero se mantiene en la matriz por su importancia estratégica al ser la Comunidad un grupo de interés priorizado.

Todos los temas son gestionados a partir de la definición de un umbral, y generan contenido material para su inclusión en el informe.



Desde la comprensión de nuestro contexto (*Paso 1*), y evidenciando el compromiso con la transparencia hacia todos los públicos de **Banco FIE**, se ha establecido la cobertura para cada tema material, con vinculación a los ODS priorizados, incluyendo los impactos positivos y potencialmente negativos que pueden producirse.

GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS, TEMAS MATERIALES,  
SUS IMPACTOS Y VINCULACIÓN CON LOS ODS (GRI 3-1, 3-2, 3-3)

		CONTEXTO GRI 3-1, 3-2					IMPACTOS GRI 3-3				
		Tema Material Potencial /GRI 1: Principio de cotexto de Sostenibilidad	EJE ESTRATÉGICO RSE	GRUPO DE INTERÉS PRIORIZADO - GIP	GRUPO SOCIAL CLAVE - GSC	CONTENIDO GRI 200, 300 y 400, No GRI	ODS / PRINCIPIOS Pacto Global	DEFINICIÓN DEL IMPACTO	IMPACTO REAL O POTENCIAL	IMPACTO POSITIVO O NEGATIVO	IMPACTO DIRECTO O INDIRECTO
GOBERNANZA	1	Transformación digital	La mejor experiencia de nuestros equipos - La mejor experiencia de cliente	Trabajadores/as - Consumidores/as financieros/as - Comunidad	Todos los GSC	404-2	ODS 10 /ODS 4	La transformación digital es un proceso que impacta en todos los ámbitos del Banco, con especial foco en la experiencia del cliente, simplificación y eficiencia. Además, acompañar a la clientela en la digitalización de su experiencia, permite cerrar brechas de exclusión.	REAL	POSITIVO	DIRECTO
	2	Gestión de Riesgos ASG	Crecimiento sostenible	Todos los GIP	NA	200,300,400	ODS 16 / Principios 1-10	Identificar, medir, gestionar y monitorear los riesgos de sostenibilidad (ASG), con especial atención a los riesgos derivados del cambio climático, promueve una perspectiva de negocio y de mercado más resiliente.	POTENCIAL	POSITIVO	INDIRECTO
	3	Ciberseguridad	La mejor experiencia de nuestros equipos - La mejor experiencia de cliente	Trabajadores/as - Consumidores/as financieros/as - Comunidad	Todos los GSC	404-2	ODS 10 / ODS 4 / Principio 10	Gestionar los riesgos derivados de la recogida, conservación y uso de la información personal de la clientela, así como la protección de la privacidad de los datos, impacta en la reducción de vulnerabilidades en las operaciones del Banco.	REAL	POSITIVO	INDIRECTO
SOCIAL	4	Inclusión financiera y social (impacto socio-económico)	Propósito - Valor compartido con los GI	Trabajadores/as - Consumidores/as financieros/as - Comunidad	Todos los GSC	No GRI: Acción por las líneas de inclusión	ODS 10 / Principios 1, 2	Promover el acceso y alcance de servicios financieros considerando aquellos grupos con mayor probabilidad de estar bajo condiciones estructurales de desigualdad y exclusión, permite cumplir nuestro propósito de inclusión.	REAL	POSITIVO	DIRECTO
	5	Igualdad - Marca Magenta	Propósito - Valor compartido con los GI	Trabajadores/as - Consumidores/as financieros/as - Comunidad	Mujeres	405	ODS 5 / ODS 8 / Principios 1-6	Igualdad de oportunidades, derechos y responsabilidades para hombres y mujeres, a través de un modelo de gestión centrado en la igualdad.	REAL	POSITIVO	DIRECTO
	6	Nuestro talento humano	La mejor experiencia de nuestros equipos	Trabajadores/as	NA	401, 402, 403, 404, 405, 406	ODS 8	Más de 3,500 personas empleadas a nivel nacional, en quienes impactamos de forma directa a través de las condiciones de trabajo, los programas de remuneración y beneficios, los planes de capacitación y las políticas de diversidad, equidad e inclusión.	REAL	POSITIVO	DIRECTO
	7	Finanzas Responsables	La mejor experiencia de la clientela	Consumidores/as financieros/as	Todos los GSC	416	ODS 8	Alineamiento e integración del negocio a los desafíos sociales, ambientales y de gobernanza, con el fin de preservar el valor del negocio y apoyar a la clientela en su transición a una economía baja en carbono.	REAL	Negativo: Considerado negativo en virtud al principio de precaución, precisión y de exhaustividad GRI 1.	INDIRECTO
	8	Educación Financiera y digital	La mejor experiencia de cliente -Inversión social con impacto - La mejor experiencia de nuestros equipos	Consumidores/as financieros/as - Comunidad - Trabajadores/as	Todos los GSC	416	ODS 4	Reducir la brecha digital y promover el empoderamiento financiero y digital como una estrategia para cerrar brechas de exclusión.	REAL	POSITIVO	DIRECTO
	9	Impacto en comunidades y el entorno	Inversión social con impacto	Comunidad	Todos los GSC	413	ODS 1 / ODS 2 / ODS 3 / ODS 4 / ODS 5 / ODS 6 / ODS 8 / ODS 13 / ODS 15 / ODS 17	Reducir la vulnerabilidad a través de la atención a necesidades socio-económicas y socio-ambientales.	REAL	POSITIVO	INDIRECTO
AMBIENTAL	10	Agronegocios sostenibles	La mejor experiencia de cliente - Inversión social con impacto	Consumidores/as financieros/as - Comunidad	Productores/as agropecuarios/as	201-2	ODS 13	Impulsar un enfoque de negocios agropecuarios más resilientes, a través de la reducción de riesgos vinculados el cambio climático.	REAL	Negativo: Considerado negativo en virtud al principio de precaución, precisión y de exhaustividad GRI 1.	INDIRECTO
	11	Ecoeficiencia institucional	Valor compartido con los GI	Todos los GIP	NA	301, 302, 303, 305 y 306	ODS 12 / ODS 7 / ODS 6	Reducir el impacto ambiental directo a través de un consumo responsable de materiales, agua, luz y energía en todas nuestras operaciones	POTENCIAL	Negativo: Considerado negativo en virtud al principio de precaución, precisión y de exhaustividad GRI 1.	DIRECTO





Capítulo

ASÍ SOMOS.  
PERFIL DE  
**Banco  
FIE**



# Así somos. Perfil de Banco FIE

## 3.1 PRINCIPALES MAGNITUDES

(GRI 2-6)

	2022	2023
1 MILLONES EN CARTERA DE CRÉDITO	USD 2,211	USD 2,453
2 MILLONES EN CAPTACIONES	USD 1,961	USD 1,162
3 CLIENTELA <small>INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023</small>	1,179,186	1,325,718
4 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA	484	493
5 TRABAJADORES/AS	3,337	3,510

## 3.2 PERFIL ORGANIZACIONAL

(GRI 2-1, 2-2)

**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 la inclusión financiera y social de la población. Brinda servicios financieros integrales a todos sectores de la población boliviana, fomentando principalmente el desarrollo de la micro y pequeña empresa.

Tiene presencia en los nueve departamentos de Bolivia, con sede en la ciudad de La Paz (Avenida 6 de Agosto, esquina calle Gosálvez, N°2652) 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 2023 suman USD 307.37 millones. (Para más información financiera y la distribución de ingresos por grupos de interés, revisar el Capítulo 6).





### 3.3 NUESTRA FILOSOFÍA

Muchas cosas cambian en el tiempo, otras se preservan como pilares de nuestra esencia. En 39 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.



## 1 HONESTIDAD:

Actuamos con honestidad demostrando honradez y rectitud. Decimos la verdad, más allá de las consecuencias. Buscamos ser congruentes entre lo que decimos y lo que hacemos.



## 2 RESPONSABILIDAD:

Cumplimos con responsabilidad los compromisos y las metas que nos trazamos. Asumimos las consecuencias de lo que decimos y lo que hacemos.



## 3 RESPETO:

Procedemos con respeto brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias.



## 4 LEALTAD:

Nos conducimos con lealtad siendo fieles y consecuentes con los compromisos asumidos, con nuestros ideales y principios, considerando la confianza que merecen todas las personas.



## 5 JUSTICIA:

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



## 6 TRANSPARENCIA:

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

Los estándares de conducta están formalmente descritos en nuestro Código de Ética y Código de Conducta que forman parte de nuestro marco formal.

3.3.1 DE DÓNDE VENIMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS

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

1985

2004

2007

2012

2016

2018

2022

1998

2006

2010

2014

2017

2021

ONG FIE inicia operaciones con un alto compromiso social. Crea una tecnología crediticia propia y fue la entidad pionera en microcrédito individual en Bolivia.

Publica el primer Código de Ética. Implementa convenios con ONGs especializadas para incursionar en zonas rurales.

Lanza el primer producto de crédito agropecuario: Crédito a las Cadenas Productivas. El producto se referencia hoy bajo norma ASFI como crédito estructurado.

Se completa la cobertura a nivel nacional.

Obtiene el primer lugar en el ranking de las 100 mejores entidades de microfinanzas de Latinoamérica y el Caribe, elaborado por el BID - FOMIN. Primer finalista del Cuarto Premio Europeo de las Microfinanzas 2012, por su contribución a la seguridad alimentaria.

Obtiene la nota más alta en la Calificación de Desempeño de RSE, entre 214 entidades financieras evaluadas por MicroFinanza Rating a nivel mundial.

Lidera la mesa de trabajo en Género del Pacto Global de Naciones Unidas - Bolivia. Consolida sus canales de atención remota y promueve la inclusión tecnológica de la clientela. Nace el modelo de gestión para la igualdad Marca Magenta

Banco FIE recibe dos importantes reconocimientos por su modelo de gestión “Marca Magenta”:

“Premio Interamericano a las Buenas Prácticas para el Liderazgo de las Mujeres” otorgado por la OEA en la IX Cumbre de las Américas.

Premio Europeo de las Microfinanzas 2022, por “la Inclusión Financiera al Servicio de la Mujer”.

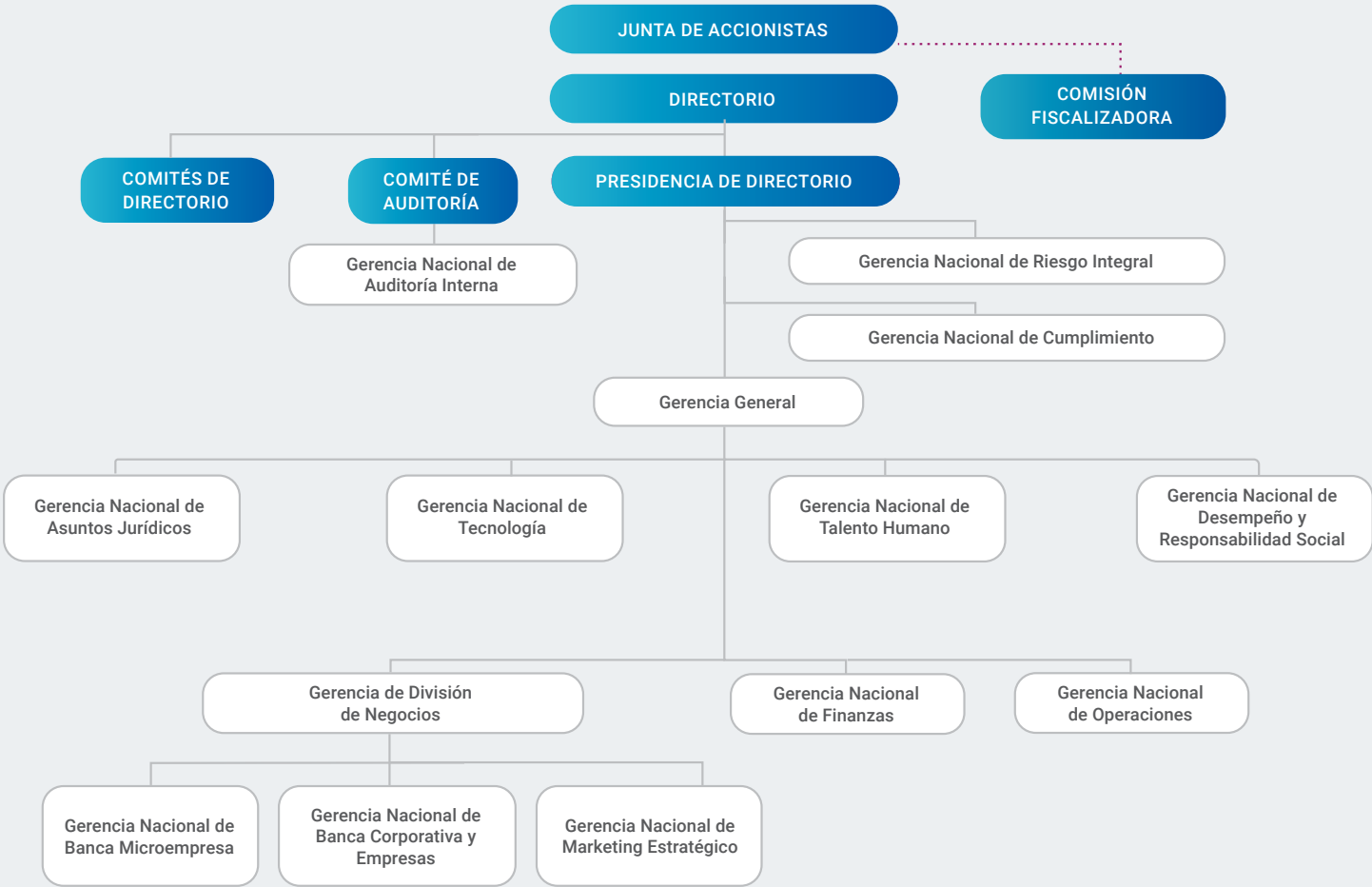
Avanzamos al futuro como un *referente de banca* responsable y sostenible



3.4 ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

(GRI 2-6)

La estructura organizacional acompaña la estrategia del Banco, busca la consolidación de la Institución como un banco moderno, que brinda servicio a diferentes segmentos de la población, con respuestas ágiles, de calidad, innovadoras e inclusivas. El enfoque de negocio prioriza el segmento de la microempresa y brinda atención especializada a los sectores PyME y Empresarial por lo que se estructura a nivel de bancas.



3.4.1 MERCADOS SERVIDOS

(GRI 2-6)

Segmentos

**Banco FIE** nace con el enfoque de brindar servicios a la micro y pequeña empresa productiva. Esa priorización se mantiene en los escenarios actuales bajo un enfoque integral de negocio en el que se complementa con la atención a otros sectores de la economía. La entidad realiza un esfuerzo importante por alcanzar a población rural en línea con su propósito de inclusión financiera y social. No se han registrado cambios significativos en la composición de nuestra clientela atendida en la gestión.

El 99.7% de la clientela se encuentra en el sector de la microempresa, entendiendo el segmento como trabajadores/as por cuenta propia con negocios de escala micro calculado en base a los índices y metodología de la Recopilación de Normas de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI (Libro 3, Título II, Capítulo IV, Sección 8, Página 1/3). Los índices están definidos en base a ingresos por ventas, patrimonio y personal ocupado.



POR ACTIVIDAD

- Microempresa
- PyME
- Corporativo



POR SECTOR

- Productivo
- Agropecuario
- Comercio
- Servicio
- Vivienda
- Consumo



POR UBICACIÓN

- Rural
- Periurbana
- Urbana

3.4.2 COBERTURA

(GRI 2-6)

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

**Banco FIE** es la segunda entidad del sistema financiero boliviano con la mayor red de agencias fijas, siendo una de sus principales fortalezas, lo que permite llevar servicios financieros allí donde exista una necesidad, promoviendo la inclusión financiera y social y promoviendo condiciones que viabilicen una mayor dinamización de la economía. El Banco opera a través de una oficina nacional, ocho oficinas regionales y 483 agencias y otros puntos con atención al cliente.

**Banco FIE tiene 492 puntos de atención financieros PAF, de los cuales el 37% se encuentra en zonas rurales y periurbanas.**

COBERTURA NACIONAL

Al 31 de diciembre de 2023



3.4.3 CANALES DE ATENCIÓN

(GRI 2-6)

Con una extensa red de 251 oficinas y 241 cajeros automáticos, **Banco FIE** promueve la bancarización y la inclusión financiera, contribuyendo al ODS 11 a través del acceso a servicios financieros, principalmente en zonas periurbanas y rurales, lo cual promueve una mejor calidad de vida de sus habitantes.

El 26% del total de puntos de atención financiera se encuentra en zonas rurales, 12% en zonas periurbanas y el 62% en zonas urbanas. De 141 sucursales y agencias, que constituyen agencias fijas o puntos de atención integrales, con todos los servicios y productos disponibles al público, el 49% se encuentra en zonas periurbanas y rurales.



PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA  
POR TIPO Y COBERTURA

Al 31 de diciembre de 2023



Un total de **57** cajeros automáticos prestan servicios en zonas periurbanas y rurales, promoviendo la inclusión tecnológica de la población



VARIACIÓN EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA PAF Y SU UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Al 31 de diciembre de 2023 y 2022

	Urbana	Periurbana	Rural	Total 2023	Total 2022
Oficina central	1			1	1
Sucursales	8			8	8
Agencias	64	29	40	133	132
Oficinas externas y feriales	5	2	18	25	24
Ventanillas de cobranza	41	6	37	84	87
Cajeros automáticos	184	24	33	241	231
	301	59	124	492	484

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.

Canales no presenciales

En 2023, Banco FIE ha continuado impulsando la digitalización de su clientela a través de la derivación transaccional, especialmente con el uso de la Banca Digital, que cuenta actualmente con más de medio millón de usuarios/as, y que ha registrado más de 18 millones de transacciones en esta gestión, lo que representa un crecimiento del 98% en transacciones electrónicas respecto a 2022.

BANCA digital

Contamos con una renovada Banca Digital compuesta por los canales de banca móvil y de banca por internet, que permiten a nuestra clientela realizar consultas de saldos y movimientos de sus cuentas, transferencias nacionales y al exterior, pago de préstamos y servicios, cobros y pagos con QR, emisión de giros y la administración de la tarjeta de débito en cualquier momento las 24 horas del día los 7 días a la semana, de forma ágil, cómoda y segura.



PLATAFORMA virtual DE ATENCIÓN



Banco FIE durante la gestión 2023 ofrece la opción de acceder a servicios financieros a través de cualquier dispositivo digital y desde el lugar donde se encuentre (domicilio, negocio u oficina), masificando la atención a través de este canal de servicio, logrando atender a más de 5,000 clientes y/o usuarios financieros, generando un crecimiento de 78% en relación a la gestión 2022 y alcanzando un nivel de satisfacción de la clientela del 99%.



FIE RESPONDE call center

**Banco FIE** está enfocado en generar experiencias positivas y soluciones rápidas, de manera integral y gratuita con un servicio habilitado 24/7, que a la vez nos permite interactuar con nuestra clientela dentro y fuera del país. Transmitiendo información actualizada, veraz y transparente, brindando atención personalizada, información y soporte sobre productos, servicios, horarios, ubicación, contacto de oficinas, bloqueo de tarjeta de débito o tarjeta de crédito por robo o extravío, asistencia del servicio de nuestra renovada Banca Digital, ampliación de límites para tarjeta de débito, monitoreo de transacciones, entre otros.

Chat Bot (FIBI)

A partir del 23 de noviembre de 2023, Banco FIE puso a disposición de su clientela y usuarios financieros este canal de atención durante los 365 días del año, pensando en su comodidad para brindar la opción de acceder a consultas de servicios financieros a través de nuestro BOT llamado FIBI (WhatsApp), permitiendo interactuar con nuestra clientela y brindar atención personalizada sobre ubicación de agencias, bloqueo de tarjeta de débito, activación de compras por internet, bloqueo y desbloqueo de banca digital, consulta de saldo, y contacto con un operador.

3.4.4 Productos y Servicios

(GRI 2-6)

Banco FIE es un referente en el sistema financiero por sus productos y servicios orientados principalmente en favor de la micro y pequeña empresa y por incursionar en nuevos mercados a través de su crecimiento sostenido y expansión.



GRÁFICA 9.

PRODUCTOS DE CARTERA

- Microcrédito.
- Crédito PyME.
- Crédito Empresarial.
- Crédito de Consumo.
- Tarjeta de Crédito.
- Crédito de Vivienda.
- Crédito de Vivienda de Interés Social.
- Líneas de Crédito.
- Crédito Agropecuario.

- Crédito Ambiental.
- Crédito Educativo.
- Crédito FIE Ruedas.
- Crédito FIE Constructor.
- Crédito de Consumo Planilla.
- CONTINGENTE
- Boleta de Garantía.
- Garantía a Primer Requerimiento.




GRÁFICA 10.

PRODUCTOS DE CAPTACIONES

- Caja de Ahorro “Oportuna”.
- Caja de Ahorro “La Rendidora”.
- Caja de Ahorro “Mega Rendidora”.
- Caja de Ahorro “Ahorro Programado”.
- Caja de Ahorro Infantil “Mi Cajita de Ahorro”.
- Caja de Ahorro “Cuenta Libre”.

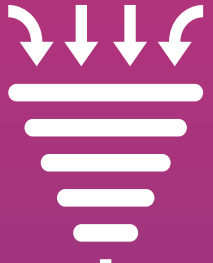
- Caja de Ahorro “Peso a Peso”.
- Caja de Ahorro Jurídica.
- Cuenta Corriente.
- Depósito a Plazo Fijo.
- Depósito a Plazo Fijo “DPF+”.



GRÁFICA 11.

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

- Seguro de Vida “Vida Familia”.
- Seguro de Protección Accidental.
- Seguro de Desgravamen.
- Seguro de Protección de Tarjetas de Débito.
- Seguro de Vida COVID.
- Seguro Oncológico.



GRÁFICA 12.

SERVICIOS

- Giros Nacionales.
- Remesas Internacionales.
- Transferencias Interbancarias.
- Transferencias del y al Exterior.
- Recaudación de Servicios.
- Depósitos Numerados.
- Recaudación de Impuestos Nacionales.
- Recaudación de Impuestos Municipales.

- Tarjeta de Débito.
- Ventanillas de Cobranza.
- Cash Advance.
- Servicio de Pago por Terceros.
- Pago Masivo a Terceros.
- Cheques de Gerencia.
- V-Ticket.
- Servicio de Recaudación por QR para empresas.



3.5 INICIATIVAS EXTERNAS Y ADHESIONES

(GRI 2-28)

**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**, es parte del Directorio del Pacto Global Bolivia, representado por Ximena Behoteguy, Presidenta de Directorio del Banco FIE.

Lidera la Mesa de Género del Pacto Global Bolivia y está a cargo de la Comisión de Empoderamiento de las Mujeres.

APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL



Resaltamos:

En septiembre de 2023, la Presidenta de Directorio, Ximena Behoteguy, participó como invitada al Foro del Sector Privado de las Naciones Unidas en la ciudad de Nueva York. Las reflexiones estuvieron centradas en crear las condiciones que permitan una inversión privada masiva para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ese efecto, se requiere impulsar acciones transformadoras y aceleradas rumbo al 2030.

PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJERES (WEPS).

Desde 2019, **Banco FIE** se encuentra adherido a esta iniciativa de ONU Mujeres, 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.

**Banco FIE** ha adoptado el siguiente estándar de gestión y rendición de cuentas:

- **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 el progreso y la gestión de impactos para el desarrollo sostenible.
- **Certificación en Protección al Cliente – Cerise+SPTF: Banco FIE** obtuvo una certificación en el estándar de Protección al Cliente SMART Campaign en 2018 y en 2020 aplicó una auditoría de vigilancia a la certificación, ampliando su vigencia hasta 2022. En 2023, inició el proceso de certificación en el marco de la nueva iniciativa liderada por Cerise+SPTF. La certificación en Protección al Cliente, busca unir a los/as líderes de la industria de las microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector. El proceso de certificación finalizará en 2024.

**Banco FIE** recibió y mantiene vigentes las siguientes certificaciones según estándares de buenas prácticas:

- **Certificación en eficiencia energética de nivel mundial por la implementación de un Centro de Datos Verde.**

En 2022, **Banco FIE** se constituyó en la primera entidad financiera en América del Sur en obtener la Certificación CEEDA (Certified Energy Efficient Datacenter Award) en la “Categoría Bronce”, en el marco de una evaluación exhaustiva de eficiencia energética que la une a un grupo destacado de organizaciones en el mundo que lideran la transición hacia operaciones ecoeficientes y que han alcanzado esta certificación.

La certificación CEEDA, ratifica la competitividad, el talento y la vocación innovadora de **Banco FIE**. El Centro de Procesamiento de Datos Verde permite ofrecer soluciones que responden a las necesidades de la clientela del banco, fortaleciendo la transformación digital que se consolida como un objetivo estratégico institucional.

- **Certificación Oro en gestión responsable de residuos, por la iniciativa Kiosko Verde de la Cámara Nacional de Industrias (CNI).**

La CNI, a través del Programa Kiosko Verde, reconoció la labor de **Banco FIE** en la disposición de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos – RAEEs, de forma responsable y siguiendo procesos certificados para este efecto.

Un reconocimiento que nos permite seguir trabajando en base a las prioridades identificadas, de acuerdo con nuestro giro de negocio.

**Banco FIE** se encuentra afiliado a:

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

3.6 HITOS Y RECONOCIMIENTOS 2023

Se incluyen en este informe aquellos premios o reconocimientos que han sido otorgados en base a una evaluación exhaustiva y objetiva, no realizada en base a percepciones y no vinculada a medios de comunicación o instancias que hayan requerido un aporte económico, así sea no vinculado o de forma indirecta.

- **Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Reporte en base al estándar del Global Reporting Iniciativa (GRI).**

**Banco FIE** fue reconocido como “Best Practice” en la elaboración de informes de sostenibilidad bajo estándar GRI, por ICR Systems & Management SRL, a partir de la iniciativa SustainAbility, en alianza con AHK Bolivia. El reconocimiento resalta la rendición de cuentas verificada y fiable; y la pertinencia en la información no financiera que divulga el Banco en materia de sostenibilidad y responsabilidad social.

**Banco FIE** fue reconocido por el cumplimiento del Estándar GRI en su Informe de Sostenibilidad 2022, siendo el único Banco reconocido en el sistema financiero nacional, por cumplir los requerimientos en la opción en conformidad Nueva Estructura GRI 2021.

- **Reconocimiento como Inversionista Responsable por la Bolsa Boliviana de Valores (BBV).**

La Bolsa Boliviana de Valores S.A. reconoció a **Banco FIE** como **“Inversionista Responsable”** por su contribución al desarrollo de una economía sostenible a través del mercado de valores, valorando que las decisiones se realicen tomando en cuenta factores sociales, ambientales y de gobierno corporativo. El reconocimiento valoró la adquisición de Bonos

de la Emisión “BONOS VERDES BDP I - EMISIÓN 1” realizada por el Banco de Desarrollo productivo - BDP.



- **“Reconocimiento Internacional 2023” de la Alianza del Seguro.**

La Alianza del Seguro otorgó el “Reconocimiento Internacional 2023” a **Banco FIE** por su “Seguro de Protección Accidental”, un seguro de vida con cobertura extraordinaria contra accidentes con una prima que no supera los 25 centavos de dólar al día, destinado principalmente a la microempresa con créditos de capital de operaciones.

- **Premio InnovaTIC 2023 en la categoría e-Economía Verde.**

La Fundación de la Cordillera, PROFEL CLIMA y **Banco FIE** presentaron la experiencia del proyecto Innovación frente al cambio climático: **“Implementación de Tecnología Climáticamente Inteligente (TCI) para la mejora de producción y reducción de contaminación por el uso de agroquímicos”**, a los premios InnovaTIC 2023, obteniendo el galardón en la categoría e-Economía Verde y ratificando de esta manera nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

- **Reconocimiento del programa PREVIO de la GIZ en “Prevención de la violencia contra las mujeres”.**

**Banco FIE** y ONG FIE recibieron un reconocimiento, en el marco de su alianza suscrita con el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades y la Cooperación Alemana en Bolivia implementada por la GIZ, que se materializó en el proyecto “Prevención de la violencia contra las mujeres PREVIO”.







Capítulo

**GOBERNANZA  
TRANSFORMACIONAL**

# Gobernanza transformacional

## 4.1 GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 2-9, 2-15)

**Banco FIE** reconoce que el diseño, adopción e implementación de un modelo de gobierno corporativo basado en los estándares y normas de eficiencia, equidad, transparencia, profesionalidad y probidad fortalece su gobernabilidad. De igual forma, un correcto relacionamiento con sus Grupos de Interés conduce al Banco, y a sus órganos de gobierno, a tener un comportamiento responsable, basado en la generación de valor sostenible.

La entidad establece su modelo de gestión de gobierno corporativo de acuerdo con la misión, visión y valores organizacionales e impulsa procesos transversales en toda la organización, sobre la base de la responsabilidad social empresarial (RSE), la gestión integral de riesgos, la ética y la calidad en sus servicios.

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 **Banco FIE**, incluyendo la representación equilibrada de los órganos de gobierno.

Para la correcta toma de decisiones y la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas, sesionan los Comités de Directorio.

El Reglamento Interno de Gobierno Corporativo establece los mecanismos encaminados a gestionar 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 en la materia, en particular respecto de las operaciones con partes vinculadas, teniendo en cuenta al respecto las relaciones al interior de la organización y cadena de valor, a nivel de Accionistas, Directorio y Alta Gerencia. En caso de que exista un conflicto de interés que involucre al Directorio, miembros de Comités de Directorio y conflictos de Accionistas con la Entidad, se conforma el Comité de Manejo de Conflictos, conformado por tres miembros titulares del Directorio.

### Estructura de gobierno

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

En la gestión 2023 se realizaron nueve Juntas Generales de Accionistas: una Junta Ordinaria y ocho Juntas Extraordinarias. En todas las sesiones se contó con el quorum requerido y sus determinaciones son monitoreadas desde el Comité de Gobierno Corporativo y Directorio.

Nuestros accionistas disponen del repositorio de documentos al que se accede a través de la página Web del Banco para consulta de documentos e información relevante, y son informados en forma periódica y anual de los principales resultados y/o hechos relevantes según lo establecido en la normativa interna del Banco.

De igual forma, nuestros miembros del Directorio y Comisión Fiscalizadora acceden al repositorio de documentos para la revisión y consulta de los documentos para participar de las sesiones de Directorio y Comités de Directorio.

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

### Comités de Directorio



El Comité de Manejo de Conflictos está compuesto únicamente por miembros del Directorio y en la gestión 2023 no sesionó ante la inexistencia de tema pertinente.



Instancia de decisión sobre los impactos económicos, sociales y ambientales

(GRI 2-12, 2-13)

Por su importancia, los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas; así como la evaluación de la participación de los grupos de interés, son tratados en el Directorio, como máximo órgano de gobierno. Adicionalmente, los Comités asignados para temas específicos en profundidad son los siguientes: los temas de gestión de la gobernanza, incluyendo la designación de los grupos de interés y son tratados en el Comité de Gobierno Corporativo; gestión de riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) son tratados en el Comité de Gestión Integral de Riesgos; igualdad de género y gestión ética son tratados por el En la última sesión de este Comité, en diciembre de 2023, se estableció su modificación a Comité de Sostenibilidad e Igualdad de Género, que iniciará sesiones en 2024.

**Banco FIE** tiene la “Práctica de Relacionamiento con los Grupos de Interés” cuyo enfoque de diálogo y participación se presenta en Directorio para su evaluación, incluyendo los resultados tanto del Diálogo de Materialidad como el Diálogo Activo con los Grupos de Interés. Esta evaluación se presenta cada dos años.

A nivel de la Alta Gerencia, se 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. La participación y responsabilidad de otros miembros de la Alta Gerencia, Gerencias Regionales y el resto de personal está definida en las Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial. La gestión de los impactos organizacionales y la gestión de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) están establecidos en la Políticas de Sostenibilidad.

4.1.1 ACCIONISTAS

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

Al cierre de gestión, el paquete accionario está conformado por inversionistas institucionales y personas naturales, tanto nacionales como internacionales, quienes comparten la visión de una banca social e inclusiva. CONFIE LATINOAMÉRICA S.R.L., el accionista mayoritario es una sociedad de inversiones fundada por la ONG FIE, institución que detenta la mayoría en su composición desde el 2008.

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



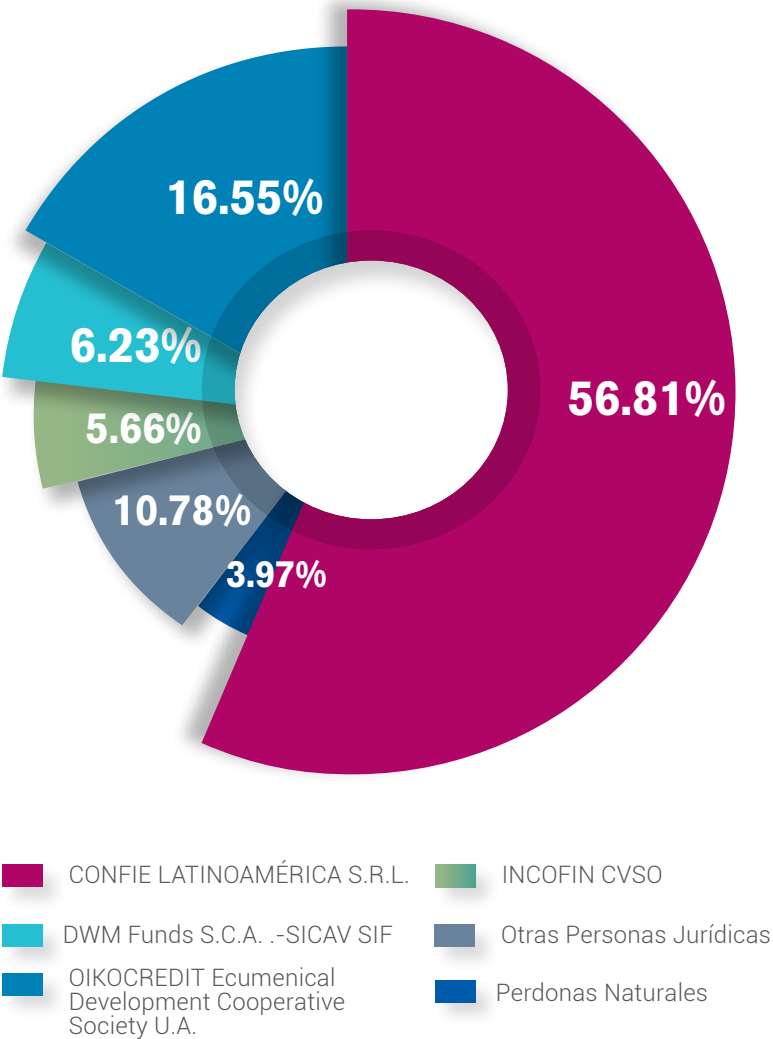
COMPOSICIÓN ACCIONARIA DETALLADA

Al 31 de diciembre de 2023

Accionista	Porcentaje de participación
CONFIE LATINOAMÉRICA S.R.L.	56.81%
OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A	16.55%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	6.23%
INCOFIN CVSO	5.66%
INVERSIONES CONTINENTALEQUITY GROUP S.A.	4.66%
Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero	3.67%
Peter Brunhart Frick	1.09%
Erica Rück Uriburu Crespo - Representante de la Sucesión Hereditaria correspondiente a Federico Rück Uriburu Pinto	1.05%
Fortaleza Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. - MiPyME Fondo de Inversión Cerrado	0.97%
Azul Magenta S.R.L.	0.76%
María del Pilar Ramírez Muñoz	0.56%
Walter Brunhart Frick	0.55%
Habitat para la Humanidad Bolivia	0.39%
Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo	0.33%
Edgar Oscar Millares Ardaya	0.33%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.30%
Roland Brunhart Pfiffner	0.08%
Carlos Fernando López Arana	0.01%
Héctor David Gallardo Rivas	0.01%
Álvaro Alejandro Rosenblüth Lemuz	0.01%
TOTAL	100%

RESUMEN DE LA COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Al 31 de diciembre de 2023



### 4.1.2 DIRECTORIO

(GRI 2-9, 2-10, 2-11a, 2-12, 2-16, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1)

En línea con la visión y misión institucionales; y en el marco de su función de supervisión general, el Directorio es el máximo órgano de decisión del Banco, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Esta instancia de gobierno lidera las disposiciones sobre las principales políticas y estrategias del Banco, la cultura corporativa y las directrices relacionados con el desempeño económico, social y ambiental y la forma en que se gestionan los impactos en materia de sostenibilidad.

El Directorio también se encarga de garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, la implementación de las mejores prácticas del sector y el cumplimiento de los estándares y principios de responsabilidad social y sostenibilidad a los que se ha adherido voluntariamente. En ningún caso sus integrantes asumen funciones ejecutivas.

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

El 80% del Directorio es mujer, el 80% tiene nacionalidad boliviana. Cuatro miembros corresponden a la generación X (nacidos entre 1969 y 1980) y un miembro es de la generación *Baby Boomers* (nacidos entre 1946 y 1968).

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

El Código de Gobierno Corporativo detalla los roles, funciones, facultades y obligaciones de los miembros de Directorio, los criterios de elegibilidad,



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

Finalmente, como parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo, las diferentes instancias de gobierno que se citan a continuación efectúan sus rendiciones de cuentas acorde al “Procedimiento para la Rendición de Cuentas e Informes de Gestión de Comités de Directorio”:

- Los miembros del Directorio y Comisión Fiscalizadora presentan anualmente sus rendiciones individuales de cuentas que son puestas a consideración de la Junta de Accionistas. En lo que respecta a la gestión 2023 su cumplimiento es del 100%.

- Las Unidades Dependientes del Directorio: Gerencia General, Gerencia Nacional de Auditoría Interna, Gerencia Nacional de Riesgo Integral y Gerencia Nacional de Cumplimiento también realizan sus rendiciones individuales de cuentas de forma semestral y son consideradas por sus Comités especializados y Directorio, según corresponda. Para la gestión 2023 su cumplimiento es del 100% para ambos semestres.

- Los Comités de Directorio conformados y vigentes en la gestión presentan a consideración del Directorio sus Informes de Gestión, con un cumplimiento de 100% para la gestión 2023, excepto por el Comité de Manejo de Conflictos que no sesionó en la gestión no existiendo asuntos que reportar.

Los miembros de Directorio, Comisión Fiscalizadora y Alta Gerencia reciben capacitación en asuntos de RSE, sostenibilidad, función social de los servicios financieros, temas materiales y compromisos asumidos en materia de sostenibilidad, entre otros, que se encuentra integrados en el Plan Anual de Capacitación a estas instancias.

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

La Presidencia de Directorio ejerce la representación legal de **Banco FIE** y es responsable de la información oportuna de su desempeño a sus Accionistas, de la comunicación de las determinaciones de las Juntas a Directorio y

a Gerencia General para su cumplimiento, de consolidar la información del trabajo de los Comités de Directorio e informar a esta instancia sobre los temas tratados, de presidir las reuniones de Directorio y reuniones de Juntas Generales de Accionistas, entre otras cosas, además de la comunicación de inquietudes críticas emergentes al máximo órgano de gobierno.

### COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO, ANTIGÜEDAD Y PARTICIPACIÓN EN COMITÉS DE DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2023

Director/a Titular	Antigüedad en años	Participación en Comités de Directorio
Ximena Behoteguy Terrazas Presidenta	12	Comité de Auditoría Comité de Gestión Integral de Riesgos Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI y FT Comité de Diversidad, Igualdad de Género y Ética Comité de Manejo de Conflictos (Suplente)
Andrés Urquidi Selich Vicepresidente	3	Comité de Auditoría Comité de Tecnología de la Información Comité de Manejo de Conflictos
Katherine Mercado Rocha Secretaria	5	Comité de Gobierno Corporativo Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI y FT Comité de Seguridad Física Comité de Manejo de Conflictos
María de las Mercedes Carranza Aguayo Directora	7	Comité de Normas Comité de Manejo de Conflictos Comité de Gestión Integral de Riesgos (Invitada Permanente)
Marcela Cabrerizo Uzín*	1	Comité de Auditoría Comité de Gestión Integral de Riesgos
Directorio Suplente		
Thomas Franklin Keleher		

NOTA:  
\* En sesión del 10 de mayo de 2023 se designa a la entonces Directora Suplente Luisa Marcela Julia Cabrerizo Uzín como Directora Titular ante la renuncia del Sr. José Luis Pérez.





Directorio y Comisión Fiscalizadora  
De izquierda a derecha  
Sentadas: Marcela Cabrerizo, Ximena Behoteguy, Katherine Mercado.  
Parados: Álvaro Bazán, Andrés Urquidi, Ricardo Villavicencio.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA Y SÍNDICOS SUPLENTES

(A diciembre de 2023)

Síndicos Titulares
Ricardo Villavicencio Núñez
Álvaro Ricardo Bazán Auza
Síndicos Suplentes
Andrés Quintanilla Sotomayor
Carlos Alfredo Alexander Ponce De León

4.1.3 ALTA GERENCIA

GRI 2-13, 2-19, 202-2, 405-1, 2-20)

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 43% de la Alta Gerencia es mujer. La Gerencia General es ocupada por un hombre y la Presidencia de Directorio por una mujer. El 80% corresponde a la generación X (nacidos entre 1969 y 1980), el 13% a la generación Baby Boomers (nacidos entre 1946 y 1968) y el 7% es millennial (nacidos entre 1981 y 1993). No existen grupos minoritarios ni vulnerables representados en la Alta Gerencia.

La Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social es la instancia ejecutiva que trata el ámbito de la RSE y la sostenibilidad, coordina con otras áreas 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**.





De izquierda a derecha: Fernando Maceda, Mariela Soliz, René Calvo, Ninozka Villegas, Enrique Palmero, Claudia San Martín, Fernando López, Liliana Riveros, Oscar Vedia, Silvia Oquendo, Víctor Valencia.

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 2023

NOMBRE COMPLETO	CARGO
Carlos Fernando López Arana	Gerente General
René Jorge Calvo Sainz	Gerente de División de Negocios
Oscar Ramiro Vedia Villegas	Gerente Nacional de Banca Microempresa
Maria Cecilia Pereyra Foianini	Gerenta Nacional de Banca Corporativa y Empresas
Álvaro Enrique Palmero Pantoja	Gerente Nacional de Finanzas
Liliana Elizabeth Riveros Haydar	Gerenta Nacional de Operaciones
Mariela Patricia Solíz Gumiel	Gerenta Nacional de Marketing Estratégico
Claudia Marcela San Martín Valencia	Gerenta Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Horacio Andrés Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Ninozka Angélica Villegas Gironda	Gerenta Nacional de Auditoría Interna
Victor Manuel Valencia Ibiett	Gerente Nacional de Cumplimiento
Davor Ulric Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral
Edgar Fernando Maceda Taborga	Gerente Nacional de Tecnología
Silvia Carmen Oquendo Cortez	Gerenta Nacional de Talento Humano

COMPOSICIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES

Al 31 de diciembre de 2023

NOMBRE COMPLETO	CARGO
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
Gabriela Terrazas Zambrana	Gerenta Regional Cochabamba
Marcela Cox Salazar	Gerenta Regional Potosí
Miguel Ángel Nicolás Siles	Gerente Regional Chuquisaca



4.2 GOBERNANZA ÉTICA: CAMINO A LA INTEGRIDAD

La gobernanza ética en **Banco FIE** es un pilar fundamental, a partir del cual se promueven los valores, principios y comportamientos en nuestro personal, con el fin de establecer relaciones internas y externas armónicas, mediante mecanismos que garantizan su consolidación en nuestra Cultura Organizacional.

En este sentido, **Banco FIE** promueve una conducta responsable basada en principios éticos que se reflejan en sus actividades, desde las más simples hasta las más significativas. Por lo tanto, todo el personal se compromete a actuar de acuerdo con nuestra cultura y filosofía ética, en línea con un comportamiento organizacional que se fundamente en un marco formal de integridad corporativa.



4.2.1 MODELO INTEGRAL DE ÉTICA

(GRI 2-23a)

Desde 2021, en **Banco FIE** aplicamos un Modelo Integral de Ética, que es un marco que nos permite pasar de una gestión ética basada únicamente en el comportamiento de las personas a la gestión de un comportamiento institucional basado en principios.

El fin último es lograr la **Integridad Corporativa** que incluye la **gestión ética de las personas**, considerando la forma en que se relacionan con los diferentes grupos de interés del Banco; y la **gestión de la ética corporativa**, que se manifiesta en un marco de acción institucional, a través de un conjunto de principios, normas y reglas que fortalecen la toma de decisiones que tiene lugar en cualquier ámbito de la organización.

El modelo plantea dos ámbitos de acción para la gestión ética en la organización: la gestión de la ética corporativa y la gestión ética de las personas, ambos se orientan a:

- 1. **Ética Corporativa:** Gestionar los riesgos ambientales y sociales y aplicar una debida diligencia en materia de derechos humanos y laborales, medio ambiente y la lucha contra la anticorrupción.

- 2. **Ética de las personas:** Materializar la ética, precautelando las buenas relaciones al interior y exterior de nuestra entidad con todos nuestros grupos de interés.

4.2.2 GESTIÓN DE LA ÉTICA CORPORATIVA

(GRI 2-23)

La gestión de la ética corporativa se sustenta en los Principios Generales de Actuación Institucional incorporados en el Código de Ética, alineados a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y expresados como compromisos institucionales con los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Estos compromisos se materializan en componentes del marco formal en las distintas áreas de la organización, y son explícitos a partir de la Políticas de Sostenibilidad.

El involucramiento a nivel corporativo denota la importancia de:

- Implementar mecanismos de debida diligencia que permitan evaluar el comportamiento corporativo y prevenir incumplimientos a los compromisos institucionales.
- Aplicar el principio de precaución, estableciendo acciones de hecho, aun cuando no se tienen medidas precisas de un impacto negativo.
- Considerar el impacto de nuestras actividades sobre las personas, precautelando el respeto a los Derechos Humanos, y considerando la vulnerabilidad de los grupos sociales clave a los cuales se brinda atención.



DERECHOS HUMANOS

- 1 Las empresas deben apoyar y respetar los DDHH proclamados a nivel internacional.
- 2 Evitar verse involucrados en abusos a los DDHH.



DERECHOS LABORALES

- 3 Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- 4 La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
- 5 La abolición efectiva del trabajo infantil.
- 6 La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DEL PACTO GLOBAL DE NACIONES



MEDIO AMBIENTE

- 7 Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de preocupación respecto de los problemas ambientales.
- 8 Adoptar medidas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

- 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas incluidas extorsión y soborno.

En base a los Principios de Desarrollo Sostenible, **Banco FIE** enunció los Principios Generales de Actuación Institucional. Estos compromisos se encuentran descritos en las siguientes partes de este documento: 4.5. Derechos humanos y derechos laborales; 10. Medio Ambiente; y 4.3. Lucha contra la corrupción.

4.2.3 GESTIÓN ÉTICA DE LAS PERSONAS

(GRI 2-23, 2-26)

Sistema de gestión ética

Desde el 2006, **Banco FIE** implementa un sistema de gestión ética, con referentes y comités para la atención de casos y dilemas éticos en todas nuestras oficinas a nivel nacional. Los comités tienen una actuación imparcial y los representantes son elegidos por los mismos trabajadores/as.

La ética en **Banco FIE** se sustenta en un marco formal y una estructura organizativa, plan y mecanismos de promoción, que establecen líneas de actuación e instancias de gestión en todos los niveles a través de los siguientes documentos:

- › 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 del Comité de Gestión Ética y Comités de Ética.

DIFUSIÓN  
interna



Cada trabajador/a recibe un Código de Ética al momento de su vinculación, puede acceder a consultar el documento en nuestra intranet, y participa de capacitación en el proceso de inducción. Adicionalmente, la Ética forma parte del plan de capacitación anual a todo el personal.

DIFUSIÓN  
externa



El Código de Ética es difundido a través de la Página Web de **Banco FIE**.

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.

Canales Éticos

**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.

**Banco FIE** ha implementado un sistema de canales éticos a través de los cuales el personal puede hacer llegar sus consultas, sugerencias y denuncias. Estos son:



› **Línea ética:** una línea de contacto a través de la cual los/as trabajadores/as realizan consultas, sugerencias y denuncias éticas para ser atendidas por personal especializado de KPMG Argentina – Forensic Services. Esta empresa cuenta con un equipo de profesionales quienes, a través de la recepción de llamadas, correos electrónicos y página web dispuesta para Banco FIE, clasifican los casos y los remiten a los Comités de Ética correspondientes para ser atendidos. El servicio permite llevar un seguimiento detallado de los tiempos de atención y cierre de cada caso.



› **Contacto verbal:** a través de comunicación directa con alguna de las instancias éticas (Inmediato Superior, Unidad de Talento Humano, Representante Ético o Miembro del Comité).



› **Contacto escrito:** a través de una carta dirigida a alguna de las instancias éticas.



› **Formularios Electrónicos:** a través de los formularios cargados en nuestra Intranet, que se encuentran a disposición de cualquier trabajador/a del Banco, para ser llenado y presentado de forma directa al Comité de Ética para su atención.

Todos los canales e instancias éticas habilitadas mantienen los principios **de confidencialidad y reserva sobre los casos atendidos, en todo momento.**



Diagnóstico sobre liderazgo ético

A través de la herramienta LIDI, una plataforma de la empresa FUTURALAB, se realizaron los diagnósticos y autodiagnósticos sobre el Liderazgo Ético FIE, midiendo la percepción del personal sobre el liderazgo ético de sus inmediatos superiores, lo que se contrastó con la autopercepción de las personas que ocupan cargos de liderazgo en **Banco FIE**.

De acuerdo con los resultados presentados por FUTURALAB, la brecha identificada entre la autopercepción de las instancias de liderazgo respecto a las percepciones de sus dependientes nos permite trabajar en la construcción de liderazgos éticos, con información general y específica con cada líder.

4.2.4 CULTURA ÉTICA

Campañas Éticas

Con el fin de reforzar los valores y principios organizacionales, permitir la reflexión y promover acciones alineadas a los mismos, se difunden campañas que visibilizan y sensibilizan sobre las conductas esperadas del personal de **Banco FIE**.

Las campañas durante la gestión se orientaron al fortalecimiento y apropiación de la Gestión Ética, recordando nuestros valores y nuestra esencia, diferenciando las acciones positivas de aquellas que pueden ser normalizadas, pero que sin embargo no son correctas. También nos permitió sensibilizar sobre el comportamiento institucional y los compromisos con los principios de desarrollo sostenible, que para **Banco FIE** son materiales desde una perspectiva ética. La campaña inició desde el lanzamiento de la 6° versión del Código de Ética.

Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003. En 2023 emitió la sexta versión de este valioso documento que nos conduce hacia la Integridad Corporativa.



Capacitación

El proceso de capacitación es fundamental para promover una cultura organizacional basada en valores éticos y principios de integridad en todos los ámbitos de acción de **Banco FIE**. Además, contribuye a fortalecer la transparencia y la confianza de los grupos de interés del Banco.

- En 2023, se capacitó a todo el personal del Banco y se sensibilizó sobre los cambios efectuados en el Código de Ética, con especial foco en la implementación de los Principios Generales de Actuación Institucional, expresados como compromisos públicos.

Durante la capacitación referida a la gestión ética, se enfatizó en la importancia de respetar los lineamientos éticos establecidos por Banco FIE, así como la responsabilidad de cada trabajador/a en reportar cualquier situación que pueda comprometer la integridad y la reputación de nuestra entidad. También se brindó información sobre los procedimientos para presentar consultas, denuncias o sugerencias éticas, asegurando que existan canales de comunicación efectivos y confidenciales.

La cobertura de capacitación ética fue de 95.3%.

- Con el fin de optimizar los procesos de atención de casos éticos, principalmente los que llegan como denuncias remitidas a través de los canales o instancias éticas, se capacitó a las/os Representantes Éticos y Miembros de los nueve Comités de Ética a nivel nacional, para que puedan comprender mejor su rol y rango de acción como instancias éticas elegidas.
- La capacitación reforzó los conceptos de confidencialidad y su importancia, procedimientos para la atención de casos, diferencia entre sanción moral y sanción administrativa y los roles que desempeñan como Representantes éticos y Miembros del Comité.

Código de ÉTICA

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



Código de CONDUCTA

Siguiendo directrices normativas, establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar miembros del Directorio, plantel ejecutivo y el personal en su relacionamiento con la clientela, en el marco del respeto al ejercicio de sus derechos.



4.2.5 CASOS TRATADOS POR LOS COMITÉS DE ÉTICA

En 2023 se atendieron 41 casos éticos a nivel nacional, a través de los Canales Éticos habilitados para su atención.

El 78% de los casos recibidos fueron debidamente atendidos y cerrados, el 22% se encontró en proceso de cierre al 31 de diciembre de 2023. El total de casos fueron cerrados en los siguientes 60 días.

Respecto a los canales de recepción más utilizados, la distribución fue la siguiente:



4.3 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

(GRI 2-23, 205-1, 205-2)

El modelo de gestión de responsabilidad social empresarial de 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 del Banco a nivel de políticas y procedimientos específicos.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

En el Código de Ética se enuncian los Principios Generales de Actuación Institucional, alineados a los Principios para el Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas. Los mismos se encuentran expuestos en forma de compromisos y, en materia de lucha contra la corrupción, se cita de forma expresa:

“**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”.

Durante la gestión 2023 se han fortalecido los componentes del marco formal que impactan sobre temas de anticorrupción, habiendo emitido la primera versión de las Políticas de Sostenibilidad de **Banco FIE**.

4.3.1 NUESTRO ENFOQUE DE 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 en el ejercicio de sus funciones, ya sea por soborno o con el fin de realizar una malversación de recursos. Los eventos de este tipo identificados son evaluados a partir de sus causas, derivando en acciones tanto correctivas como preventivas, de acuerdo con cada caso, además de ser reportados como hechos delictivos al ente regulador. Estos aspectos se gestionan a través del Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos, la Metodología de Gestión de Riesgo Operativo y el Procedimiento para la Identificación, Respuesta, Reporte y Seguimiento a Presuntos Hechos Delictivos.

El Código de Ética explicita los comportamientos deseados a nivel de las relaciones entre nuestros grupos de interés para promover un entorno libre de corrupción y fraude; estableciendo en forma específica, el rechazo a cualquier forma de soborno, incluidos favores o regalos que sean resultado de relaciones funcionales aunque estos sean presentes 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 obligación de denunciar ante las instancias correspondientes, la sospecha de comportamientos inadecuados de otros trabajadores, clientes o terceros cuando se tenga conocimiento de hechos relacionados con la legitimación de ganancias ilícitas y el financiamiento del terrorismo. Estos aspectos igualmente se encuentran contemplados, 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 el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

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. En el marco de la capacitación en gestión ética, con una cobertura del 95.3% del personal, y de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo, con una cobertura del 100% del personal, se incluyen los mecanismos e instancias de denuncia que aplican a procedimientos anticorrupción tipificados en el Código de Ética y en los componentes de gestión asociados al tema.

Adicionalmente, en otros componentes de gestión existen normas específicas 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 Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, 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 trabajadores, la clientela, los/as usuarios/as, los accionistas, los directores, los bancos extranjeros y los proveedores que interactúan con **Banco FIE**.

Prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo (LGI y FT).

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

1. **Directorio**, el cual impulsa la difusión de una Cultura de Prevención de 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.
2. **Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI y FT**, el cual se encuentra conformado por dos miembros del Directorio (siendo cualquiera de ellos quién preside las reuniones del Comité), la Gerencia General, la Gerencia Nacional de Operaciones, la Gerencia Nacional de Riesgo Integral y la Gerencia Nacional de Cumplimiento. Todos/as con derecho a voz y voto.
3. **Gerencia Nacional de Cumplimiento**, 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.
4. **Estructura de la Gerencia Nacional de Cumplimiento**, la misma que durante la gestión 2023 se ha fortalecido con la creación de los siguientes cargos: una Jefatura de Gestión de Fraude y Corrupción, un Supervisor de Monitoreo de Fraude y Corrupción y dos Analistas de Monitoreo de Fraude y Corrupción, quienes desarrollan sus actividades a tiempo completo.

5. **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.
6. **Políticas, normas y procedimientos internos documentados e implementados**, que establecen las medidas preventivas para la detección, prevención, control y reporte de la LGI y FT.
7. **Programa de Capacitación**, dirigido a todo el personal, en especial a quienes tienen trato directo con la clientela y usuarios/as. Su difusión es continua y su contenido actualizado, cubriendo todo aspecto de la legislación de prevención, tipologías de legitimación de ganancias ilícitas y el reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas a los entes de regulación.
8. **Monitoreo**, a cargo de la Gerencia Nacional de Cumplimiento instancia que monitorea la actividad de la clientela, trabajadores/as y usuarios/as identificando 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.
9. **Código de Ética**, el cual incluye los principios y normas de conducta que se orientan a fortalecer la cultura institucional de Prevención de LGI

y FT, siendo difundido entre Directorio, plantel ejecutivo y personal de **Banco FIE**.

10. **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.
11. **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.
12. **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 información al Banco.

4.3.2 CASOS REGISTRADOS EN LA GESTIÓN

(GRI 205-3)

No se han identificado casos de corrupción que hayan afectado a **Banco FIE** o a sus grupos de interés en la gestión 2023.

4.4 DERECHOS HUMANOS

(GRI 2-23, 408-1, 409-1, 411-1)

Para **Banco FIE**, el concepto básico de un trato digno a las personas está alineado a su filosofía y valores institucionales. El respeto 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 y en las Políticas de Sostenibilidad.

**Banco FIE** se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas, la iniciativa mundial más importante para impulsar una economía sostenible e incluyente, y por eso manifiesta de forma clara sus compromisos con relación a los cuatro ámbitos de acción de esta iniciativa.

El respeto a los derechos humanos y los derechos laborales son aspectos clave para el logro de la agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. En ese sentido, actuamos bajo el principio de precaución, comprendiendo que aún si no existen medidas precisas de nuestros impactos indirectos, consideramos el beneficio mayor hacia las personas y el respeto de sus derechos.



En el Código de Ética se enuncian los Principios Generales de Actuación Institucional, alineados a los Principios para el Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas. Los mismos se encuentran expuestos en forma de compromisos y, en materia de Derechos Humanos y Derechos Laborales, se cita de forma expresa:

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”.

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”.

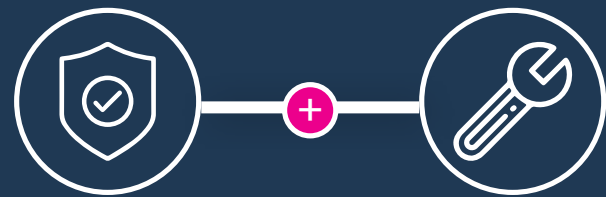
En base a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, el impacto de **Banco FIE** sobre los derechos humanos se basa en dos pilares: la responsabilidad de respetar los derechos humanos y la responsabilidad de brindar acceso a una remediación adecuada.

PILARES DE DERECHOS HUMANOS EN BANCO FIE



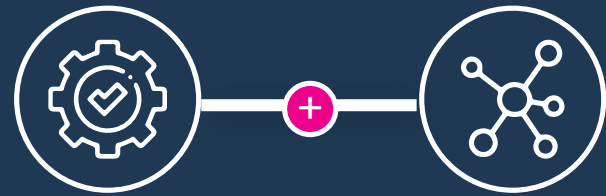


## ¿QUÉ HACEMOS?



PREVENIR      REMEDIAR

## ¿CÓMO?



OPERACIONES  
(PERSPECTIVA  
INTERNA)      NEGOCIO  
(PERSPECTIVA  
EXTERNA)

## ¿DÓNDE?



ENFOQUE  
DE RIESGOS  
EN LAS  
PERSONAS      NO  
COMPENSACIONES

Asimismo, las acciones orientadas a prevenir y remediar pueden suceder en nuestras operaciones (en el trabajo) o en nuestras relaciones comerciales (con la clientela y comunidad), por lo que se deben considerar ambos ámbitos a la hora de evaluar nuestras actuaciones, enfocándonos en el concepto de responsabilidad extendida.

La responsabilidad extendida abarca las relaciones con los grupos identificados como titulares de los derechos humanos. En este sentido, es importante considerar que el respeto a los derechos humanos se extiende dondequiera que un impacto pueda vincularse a las operaciones, productos o servicios de **Banco FIE** en el marco de una relación comercial.

Por último, se asume un enfoque de riesgos sobre las personas para prevenir casos de vulneración a los derechos humanos de trabajadores/as, clientela y comunidad, considerando además no implementar compensaciones sino verdaderas reparaciones asociadas al giro de negocio, que contemplen la no ocurrencia de situaciones similares en el futuro.

Este tema es atendido desde el enfoque de riesgos trascendentales y reputacionales (Ver 4.5.1 herramientas de gestión de riesgos ASG).

Las operaciones consideradas con riesgo significativo de vulneraciones a los derechos humanos, incluyendo de forma expresa el trabajo infantil, el trabajo forzoso y afectación a pueblos indígenas, se encuentran en la **lista de exclusión de Banco FIE**.

TITULARES	¿QUIÉN?	PREVENIR
OPERACIONES – PERSPECTIVA INTERNA		
Trabajadores/as	Todos/as los trabajadores /as	Respeto a los derechos fundamentales en el trabajo, seguridad ocupacional y condiciones laborales adecuadas.
	Mujeres	Igualdad de derechos, oportunidades y responsabilidades
	Población rural	Oportunidades laborales y formación
Trabajadores/as en la cadena de valor	Trabajadores de empresas proveedoras con control del lugar de trabajo	Derechos laborales y seguridad ocupacional
NEGOCIO – PERSPECTIVA EXTERNA		
Clientela	Micro y pequeña empresa	Protección al cliente – prevención del sobreendeudamiento
	Población rural	Servicios financieros adecuados a las necesidades
	Mujeres	Acceso y empoderamiento Educación financiera
	Sector agropecuario	Servicios financieros adecuados a las necesidades Acompañamiento para la adaptabilidad climática
Comunidades	Población indígena y vulnerable	Respeto, diálogo y empoderamiento

### Casos de discriminación registrados en la gestión

(GRI 406-1)

No se ha registrado ningún evento significativo de discriminación (género, raza, religión, edad, o cualquier otro aspecto) en la gestión que haya implicado una consecuencia o impacto sobre nuestros grupos de interés. Sin embargo, a través de los siguientes mecanismos de relevamiento se recibieron y atendieron los siguientes casos:

1. A través del Sistema de Gestión Ética, se recibieron dos casos internos tipificados como “discriminación”. Ambos fueron atendidos y resueltos de forma oportuna. Se asumieron las medidas necesarias, que forman parte de los informes de resolución, así también se realizó la retroalimentación al respecto para evitar este tipo de situaciones.
2. A través del sistema de reclamos, se recibieron once casos que indican trato discriminatorio, que representan el 0.8% del total de reclamos atendidos durante la gestión. Todos los casos cuentan con resoluciones oportunas e íntegras, favorables para la clientela afectada. De acuerdo con el análisis de cada situación, se han asumido las medidas de remediación necesarias.

4.5 GESTIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA (ASG)

(GRI 2-23, 2-25, 3-3)

**Banco FIE** contempla dentro de su modelo de gestión integral de riesgos la gestión de riesgos trascendentales, los cuales son transversales a la organización y se subdividen en riesgos de gobierno corporativo (gobernanza), reputacionales (incluyendo los riesgos ambientales y sociales) y riesgos estratégicos. El marco formal para la gestión de riesgos trascendentales se compone de políticas, normas y metodologías.

Esta última describe las etapas de identificación, medición, respuesta (control y/o mitigación), monitoreo y divulgación de riesgos, cuyo resultado se refleja en el perfil de riesgo, el cual considera la toma de acciones preventivas o correctivas para asegurar que el resultado se encuentre dentro del apetito de riesgo definido por el Banco, para el cual adopta una postura prudente velando el cumplimiento de los principios de buen gobierno corporativo, así como su misión, visión y enfoque filosófico, específicamente inclusión y sostenibilidad.

Adicionalmente, la gestión de riesgos ASG incluye un enfoque hacia el cumplimiento de los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que correspondan, por parte del Banco y sus operaciones (a través del financiamiento a la clientela), por tanto, considera el aporte/impacto de la entidad hacia la sostenibilidad tanto de forma directa como indirecta.

Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)

En la gestión 2023, en el marco de la atención al impacto indirecto, se ha consolidado la herramienta para determinar el grado de sostenibilidad de las prácticas de clientes de la cartera crediticia del Banco, con un alcance inicial hacia clientes del sector agropecuario de las bancas PyME y empresarial. Las mediciones se implementarán desde enero 2024.

4.5.1 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE RIESGOS ASG

Riesgos asociados a criterios sociales

Específicamente en el ámbito social, el enfoque de riesgo directo considera el relacionamiento con los grupos de interés y la atención debida a sus demandas, expectativas y preocupaciones, contribuyendo de esta manera a la implementación de acciones que coadyuven a la atención de necesidades y el bienestar, según corresponda, de trabajadores, clientes y comunidad principalmente. Para ello, **Banco FIE** aplica herramientas de diálogo, así como diferentes canales de comunicación con sus grupos de interés, por ejemplo:

a. Trabajadores/as:

se cuenta con el canal de denuncia ética, instancias éticas (representantes en cada área y regional) y comités de ética, mediante los cuales se abordan las situaciones de queja o reclamación en el marco del Código de Ética y Reglamento Interno, velando por el bienestar de las personas afectadas. Se tiene una Línea Ética para la recepción de denuncias y se generan actas y seguimiento a los casos según procedimientos internos.

b. Clientela:

se cuenta con Puntos de Reclamo presenciales y no presenciales para atender los reclamos o sugerencias de la clientela y comunidad. En este sentido, se tiene personal designado en cada agencia a nivel nacional, así como medios remotos como Call Center y página web para la recepción de reclamos, para su posterior atención en el marco de los procedimientos y tiempos establecidos en la normativa vigente.

c. Comunidad:

se realiza un proceso de diálogo con la comunidad, allí donde se implementan programas de inversión social. Adicionalmente, se tiene un proceso continuo de monitoreo de redes sociales donde se identifican situaciones de queja o reclamo hacia la entidad o el sistema financiero, con el fin de analizar la legitimidad y pertinencia de estas expresiones y gestionar la comunicación con este grupo de interés, donde no necesariamente existe una relación comercial.

Tanto en los reclamos de clientes como en el monitoreo de redes, se identifican los eventos de riesgo para la evaluación de causas y toma de acciones a nivel preventivo que permitan la mitigación de riesgos a través de la implementación de controles o fortalecimiento de procesos de atención. Por otra parte, **Banco FIE** tiene un Plan de Contingencia para Comunicación en situación de crisis, el cual contempla la gestión de eventos que pueden afectar la reputación del

Banco. Están establecidos 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.



Riesgos asociados a criterios ambientales

(GRI 201-2)

En cuanto al medio ambiente, el enfoque de riesgo directo considera las acciones para contribuir en el desempeño sostenible del Banco lo cual compromete acciones específicas en sus procesos para lograr el objetivo deseado. Asimismo, cuando corresponda, se traducen en metas de reducción, en emisiones de carbono, reducción de materiales, uso eficiente de recursos, etc. Para este propósito, **Banco FIE** cuenta con un Plan de Gestión Ambiental.

Adicionalmente, la gestión de riesgos ambientales implica la evaluación de estos aspectos en las solicitudes de crédito agropecuario a través herramientas de relevamiento de información implementadas por el área de negocios y que permiten calificar en nivel de sostenibilidad de una operación PyME y Corporativa, a fin de que el Banco pueda recomendar prácticas al cliente o solicitar acciones específicas para que la actividad del cliente sea más resiliente y sostenible en el tiempo.

De esta clasificación de operaciones crediticias, se mide el perfil de riesgo ambiental y social de esta cartera, así como el seguimiento de los compromisos con los clientes, cuando corresponda.

En el caso de microcrédito, se desarrollan fichas técnicas por sector y zonas geográficas, con la correspondiente identificación de riesgos climáticos, incluyendo mitigantes y medidas adaptativas desde la perspectiva de la actividad económica y su ubicación.

Cabe mencionar que, para llegar a esta instancia, todas las operaciones han pasado por el filtro de la Lista de Exclusión, de manera que se asegure que el

Banco no financia actividades que impacten el medio ambiente o a la sociedad, por ejemplo, comercialización de flora y fauna protegida, explotación infantil, etc.

Adicionalmente, **Banco FIE** mantiene una base de registro de eventos climáticos que es actualizada de manera periódica y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias del sector agropecuario, en los segmentos de Banca Pyme y Corporativo. Se realizan análisis sectoriales sobre distintos rubros, priorizando al sector productivo y agropecuario, en los que se enfatizan los riesgos inherentes a las principales actividades financiadas por la entidad, efectuando estudios de impacto en el deterioro de la cartera por factores medioambientales, mismos que, podrían afectar negativamente la actividad y capacidad de pago de la clientela.

Periódicamente se emiten boletines internos orientados a la identificación de riesgos climáticos con incidencia en las actividades de la clientela del Banco priorizando el sector agropecuario del segmento de las bancas Pyme y empresarial.

Por lo expuesto, la gestión de riesgos ambientales indirectos incluye la gestión del riesgo climático del cliente, en línea con el Principio de Precaución, donde a partir de las herramientas técnicas explicadas en párrafos precedentes, se pueden tomar decisiones comerciales como limitar el financiamiento agropecuario en zonas donde exista probabilidad de afectación por la cercanía a áreas protegidas

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

Finalmente, cabe mencionar que con el apoyo de Rabobank, banco líder en financiamiento agropecuario, se continúa trabajando la consolidación del 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.

Riesgos asociados a criterios de gobernanza

Dentro del ámbito de gobernanza, se verifica que en los procesos de toma de decisiones exista un proceso de generación de información oportuna, transparente y adecuada a las instancias de gobierno que la requieren, asimismo, se evalúa la organización (estructura e interrelaciones) de manera que se eviten conflictos de interés y situaciones de corrupción, finalmente, en este ámbito se verifica el nivel de cumplimiento normativo y de estándares éticos de la entidad.





Capítulo



MODELO DE GESTIÓN  
Y LIDERAZGO

**Marca  
Magenta**



# Marca Magenta

## modelo de gestión y liderazgo

### 5.1 PROMOVER LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ES CUESTIÓN DE PRINCIPIOS

(GRI 2-9,405-1,401-1 405-2 413-1)

“Un mundo mejor es posible” se materializa en la idea de construir espacios laborales equitativos e inclusivos para cada persona que trabaja en la organización y también es trascender a nuestra clientela, proveedores, comunidad y en plataformas donde compartimos con otros actores este ideal.

La inclusión de la mujer en el trabajo repercute en la productividad, el crecimiento, la motivación y la humanización de las organizaciones. Las mujeres se constituyen en un grupo social clave porque son agentes de desarrollo económico y promover su empoderamiento económico y social es parte de la esencia de **Banco FIE**, es lo que hacemos hace más de 39 años: otorgar condiciones laborales equitativas y el acceso a servicios financieros inclusivos.

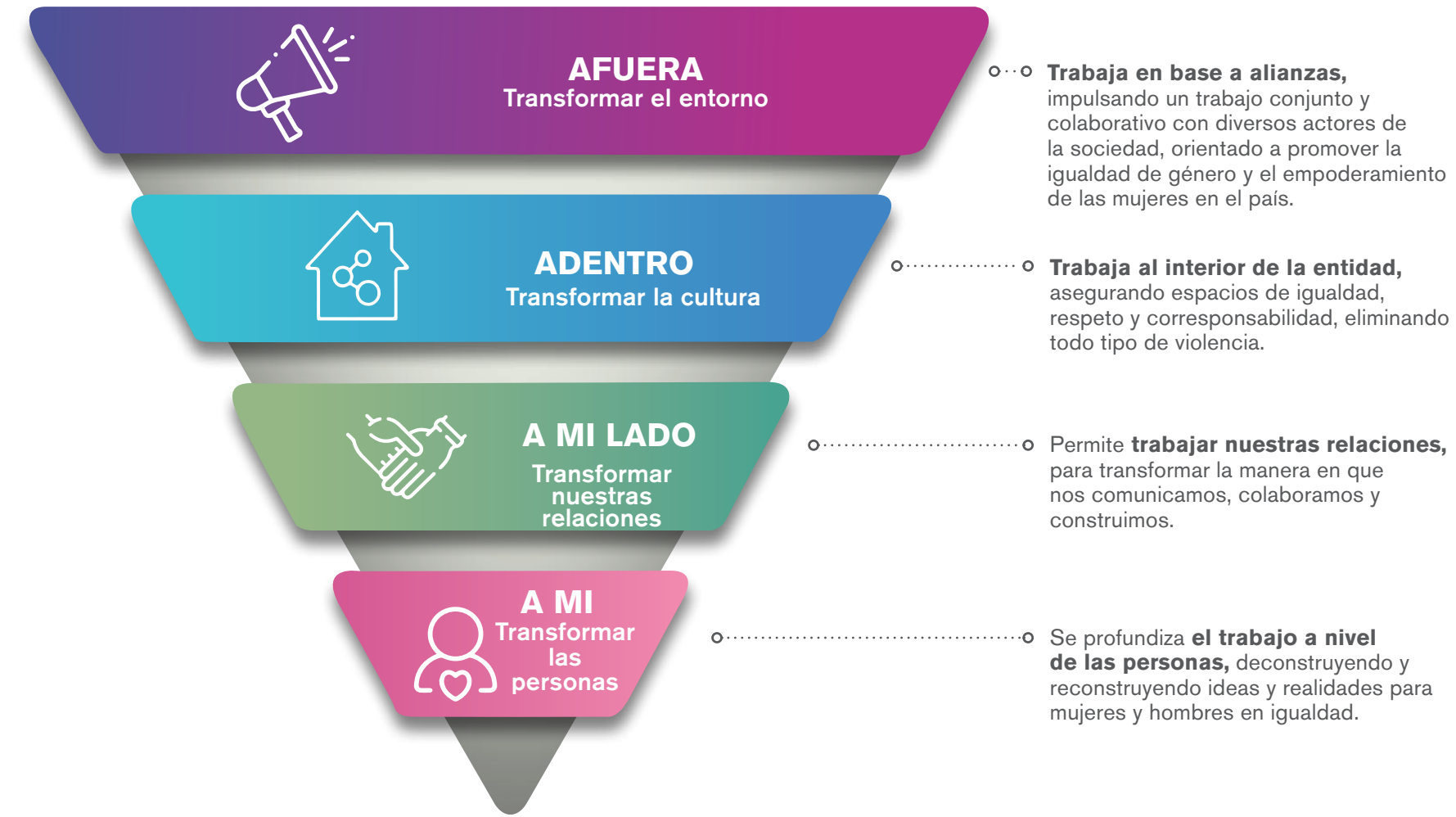


- Es el modelo que promueve la igualdad en la gestión y el liderazgo organizacional, integrando este enfoque en la identidad corporativa de Banco FIE.
- Nace de la voluntad y el compromiso institucional de mantener vigente el propósito de inclusión financiera y social.
- Promueve prácticas e iniciativas con perspectiva de género, diversidad e inclusión, de manera que se integren de forma sistémica y estratégica en la organización.



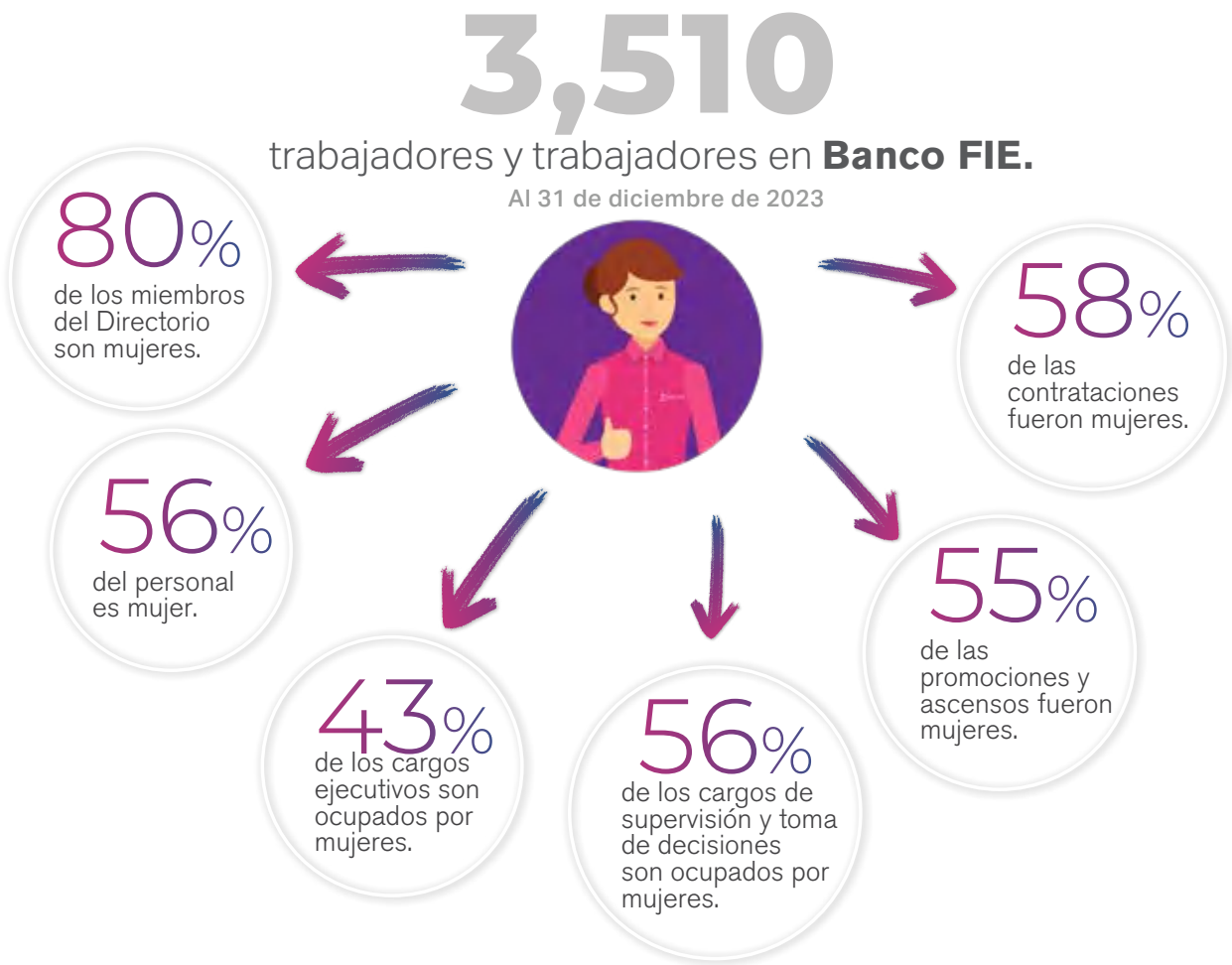
**Marca Magenta** se inspira en su propio modelo transformacional que considera a las personas como el motor del cambio, que les permita generar conciencia y lograr cambios de comportamientos, y así las conduzca hacia un objetivo común: construir espacios de trabajo respetando la diversidad y promoviendo la inclusión y generar iguales oportunidades de desarrollo.

Este modelo transformacional fue construido en comunidad: la espiral de las 4 A's: **A mí, A mi lado, Adentro y Afuera**, donde cada nivel alienta a ir analizando creencias y actitudes ya sean individuales o grupales, para reconstruir alineados a los principios de derechos humanos e inclusión.



## 5.2 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES MÁS ALLÁ DE LAS CIFRAS

### 5.2.1 COMPOSICIÓN POR GÉNERO EN BANCO FIE



La planilla del banco está compuesta por 56% de mujeres y 44% de hombres. La entidad tiene una larga trayectoria fortaleciendo la perspectiva e igualdad de género en todos los ámbitos y niveles de la organización, más aún en aquellos cargos que tradicionalmente se los tipifica como “masculinizados” dentro del sector de servicios financieros.

Asimismo, se destaca la composición de Directorio contando con un 80% de mujeres y también los indicadores de cargos ejecutivos y cargos de supervisión y toma de decisiones, con 43% y 56% respectivamente, que han ido incrementando en los últimos años en favor de las mujeres.

#### Atraer y retener talento

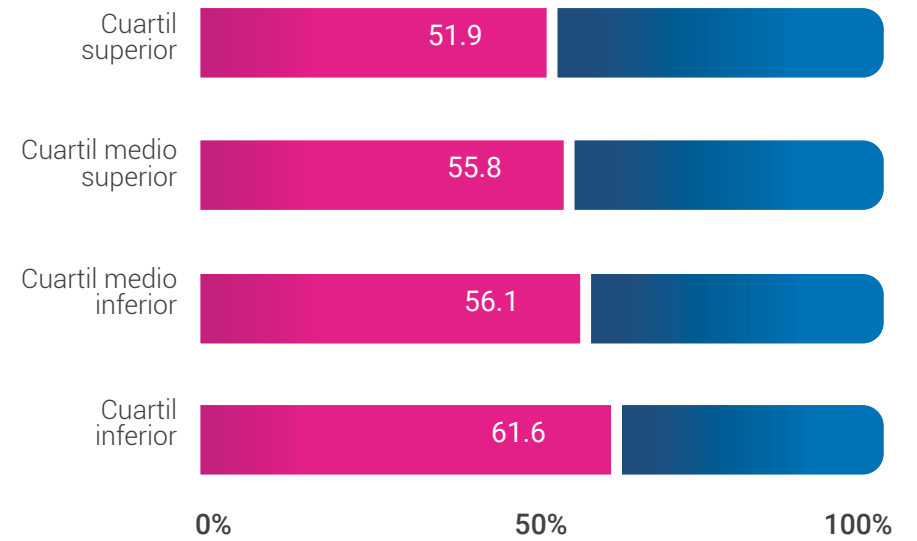
De igual forma, **Banco FIE** trabaja para ofrecer las mejores condiciones y oportunidades laborales para su personal, en especial promoviendo espacios favorables para el desarrollo de las mujeres; lo que evidencia un 58% de contrataciones y 55% de ascensos que corresponden a mujeres.



Equidad salarial

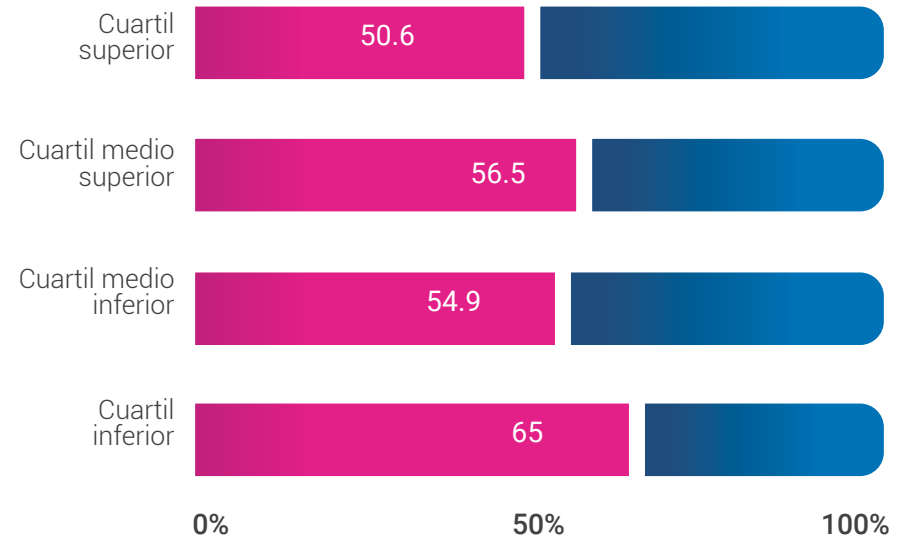
En **Banco FIE**, la equidad salarial se calcula cada año a partir de la división por cuartiles, segmentando a la población del banco en cuatro partes según el nivel salarial de menor a mayor e identificando la proporción de mujeres en cada cuartil. Como referencia, en el cuartil superior está el grupo que tiene mayores ingresos. Los indicadores de la gestión 2023, en comparación a los

EQUIDAD SALARIAL 2023



de la gestión 2022, muestran que tanto en el cuartil inferior como en el cuartil medio superior se ha reducido la proporción de mujeres, mientras que en los cuartiles medio inferior y superior ha habido un incremento en la proporción de mujeres, manteniendo en general un equilibrio de género.

EQUIDAD SALARIAL 2022



5.3 FORMACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

5.3.1 PROGRAMAS DE EMPODERAMIENTO Y LIDERAZGO

En **Banco FIE**, los programas de capacitación con perspectiva de género se desarrollan con la mirada de fortalecer las capacidades de liderazgo y gestión de las mujeres con alto potencial. En ese sentido, bajo el programa paraguas denomina “Efecto Mariposa” se busca impactar e inspirar a trabajadoras bajo una estrategia de intervención profunda y personalizada, de acuerdo con tres

premisas: 1) Responder a las demandas de formación de las lideresas FIE, 2) Segmentar a la población para diseñar acciones educativas pertinentes para cada grupo y 3) La formación es voluntaria, el empoderamiento es una decisión personal.

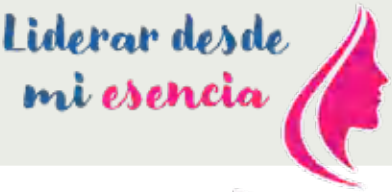
El programa **#EntreNosotras** tiene el espíritu de reunir y trabajar con las jefas regionales y crear redes internas de colaboración para el intercambio de experiencias y aprendizaje. En la gestión, se llevaron a cabo 8 encuentros que reunieron a 154 mujeres líderes del nivel de supervisión operativa.



Este programa ofreció formación especializada e integral con contenido sobre el ámbito económico y financiero, dirección estratégica, negociación y gestión de conflictos, liderazgo organizacional e innovación y habilidades de una lideresa. Participaron cinco gerentas nacionales, alcanzando 700 horas de formación.



Programa de formación y coaching para la gestión y el liderazgo, dirigido a 30 jefas nacionales, quienes durante 3 meses aprendieron técnicas sobre comunicación intra e interpersonal y gestión del tiempo para potenciar sus resultados.



Programa de autoliderazgo para jefas regionales, con el objetivo de apoyar el crecimiento profesional, mejorar las habilidades de liderazgo y crear una red interna de networking. Participaron 50 mujeres en cargos supervisión, con más de 400 horas de formación.



Programa a demanda que busca potenciar a mujeres para ocupar cargos gerenciales. El foco está puesto en la inversión de tiempo que deseen realizar para potenciar sus habilidades como líderes de influencia. Participaron 23 mujeres líderes de alta gerencia, gerencia media y supervisión operativa.



El empoderamiento es una inversión de carácter acumulativo y de largo alcance, ya que son las personas y sus contextos las que llegan a las metas. Los liderazgos, para ser potenciados, requieren ser nutridos y cuidados, es por ello por lo que los programas son de formación continua y enfocada.

## 5.4 LA IGUALDAD COMO PILAR DE CULTURA

### Construyendo espacios de entendimiento

En 2023 se desarrolló el programa “Equidad e igualdad en acción”. A partir de la metodología de la simulación se buscó recrear situaciones desafiantes que requieran la aplicación práctica de enfoques relacionados con equidad, igualdad y diversidad. Utilizando esta metodología innovadora con escenarios reales, se desafió a los participantes (hombres y mujeres) a consensuar y tomar decisiones complejas en un entorno seguro, proporcionado un espacio propicio para enfrentar desafíos, fomentando la reflexión en equipo y el aprendizaje efectivo.

### Conversatorio sobre masculinidades

El proceso de sensibilización en masculinidades se llevó a cabo en colaboración con la ONG IPAS, que aborda el tema desde una perspectiva de derechos y respeto a la integridad de las personas. El objetivo en los conversatorios es abordar el tema de masculinidad positiva, asegurando que los contenidos y actividades formativas estén alineados con las expectativas y requerimientos de la comunidad: paternidad, mis emociones, límites, educación en la adolescencia, conductas machistas y autocuidado.

### Cuarto aniversario Marca Magenta

El mes de octubre estuvo dedicado al cuarto aniversario de Marca Magenta, con una agenda dinámica que buscó involucrar a toda la Comunidad FIE. Se desarrollaron cuatro “Charlas Magenta” con diferentes temáticas e invitadas: 1) Visibilidad femenina, a cargo de la especialista española en género Laia Arcones, 2) El Síndrome de la Impostora, a cargo de la Presidenta de Directorio, Ximena Behoteguy, 3) Maternidad sin culpa, como parte de las iniciativas del programa “Primeros Pasos”, y 4) Club de Lectura, para reflexionar, en esta ocasión, sobre dos temas: “Ideas de grandes pequeños”, espacio en el que escuchamos a hijos e hijas de trabajadores/as compartiendo sus reflexiones sobre los roles de género y posteriormente “Educar en el feminismo”, libro de la autora nigeriana Chimamanda Ngozi.

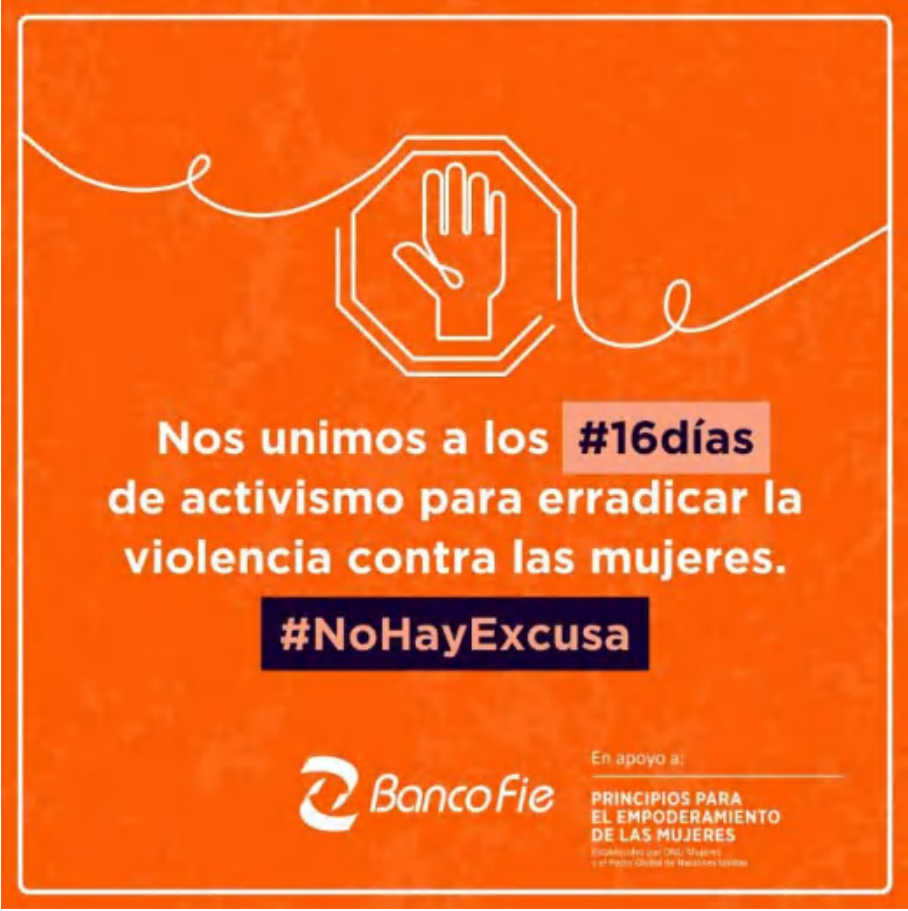
Asimismo, se presentó la cuarta edición del **Boletín Magenta**, que se constituye en una herramienta de comunicación que nos permite generar un registro histórico de todas las actividades desarrolladas en la gestión.



Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres

Banco FIE se adhirió a la campaña de ONU Mujeres “Invertir para prevenir”, bajo el marco de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP’s, por sus siglas en inglés), visibilizando su compromiso por fomentar buenas prácticas en igualdad de género y eliminación de la violencia. Iniciamos y

cerramos los 16 días de activismo con videos propios y en medio difundimos la campaña “Invertir para prevenir”, remarcando la importancia de las empresas para sensibilizar y promover la erradicación de la violencia.



5.5 APOYANDO LA LACTANCIA Y CRIANZA COMPARTIDA

Salud y Bienestar

El rol de las empresas para apoyar la lactancia materna es cada vez mayor desde la comprensión de los derechos de las madres y los bebés, y los múltiples beneficios que la lactancia aporta. No se puede concebir la productividad sin invertir en el capital humano, aportando las herramientas y el apoyo necesario en el entorno laboral.

Desde ese entender, Banco FIE ha desplegado una estrategia para fomentar y promover la lactancia, proporcionando a las madres trabajadoras del Banco el tiempo, el espacio y el apoyo necesarios para cuidar la lactancia y promover la crianza compartida. A partir de la implementación de ocho salas de lactancia en el

eje troncal del país, se busca impactar en la comunidad no solo interna, sino también entre nuestra clientela, quienes tienen la posibilidad de utilizarlas.

La iniciativa de salas de lactancia estuvo acompañada de una campaña de información, sensibilización y orientación para que las mujeres sepan cómo utilizar el espacio y puedan dar de lactar, extraer, almacenar y conservar la leche materna adecuadamente. Como parte del programa “Primeros pasos” se desarrollaron ocho talleres presenciales sobre lactancia materna para el crecimiento del bebé, dirigidos a la comunidad interna (madres en etapa de lactancia).



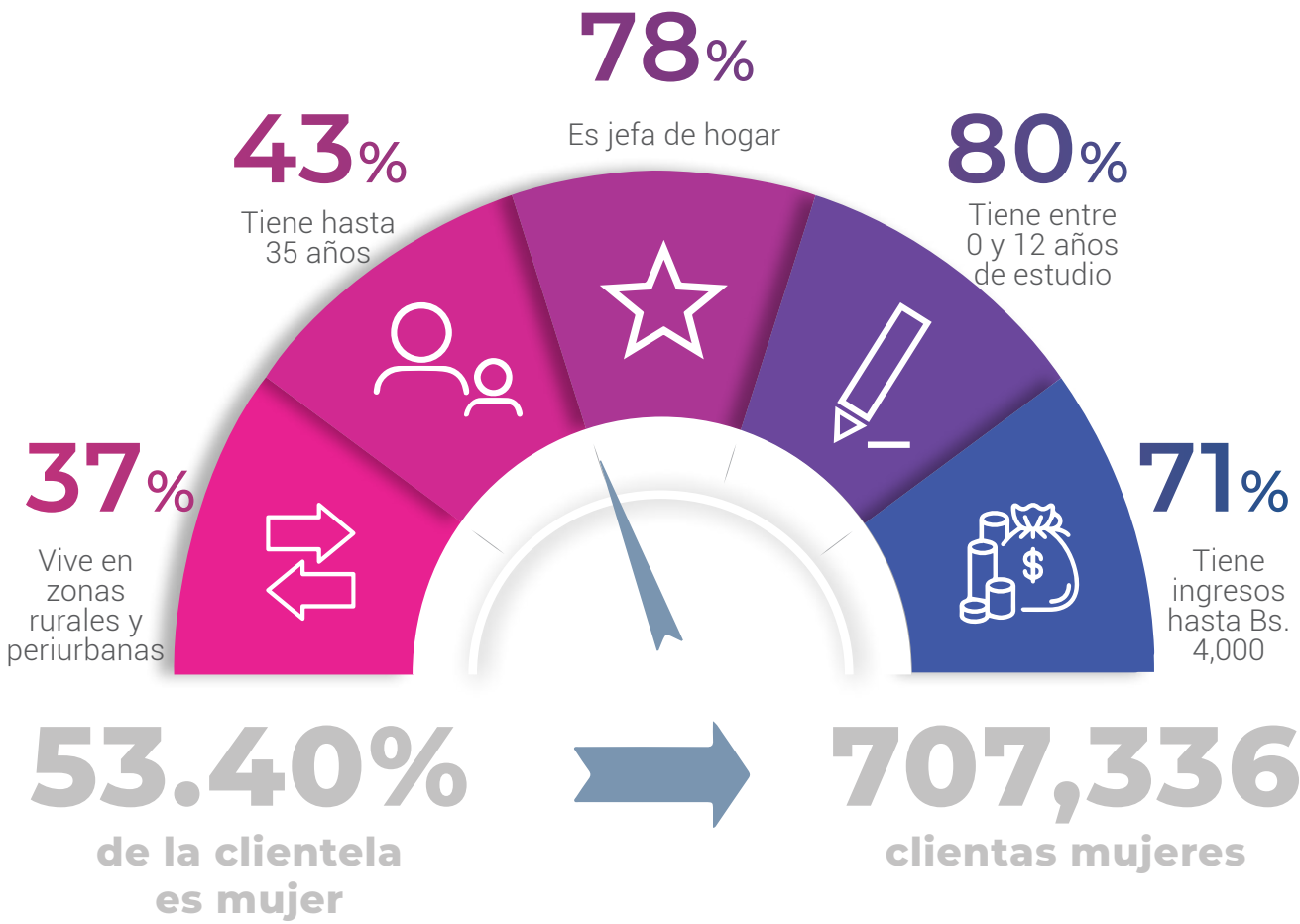
5.6 PROMOVRIENDO EL EMPODERAMIENTO ECONÓMICO DE LAS MUJERES

Conociendo a nuestras clientas

Nuestras clientas mujeres representan el 53.40% del total de clientela atendida a través de productos de crédito y/o ahorro. El 78% corresponde a jefas de hogar, eso quiere decir que su ingreso es el único sustento del hogar. Respecto a la clientela de zonas rurales y periurbanas, el 37% es mujer y de la clientela de crédito agropecuario el 50.4% es mujer.

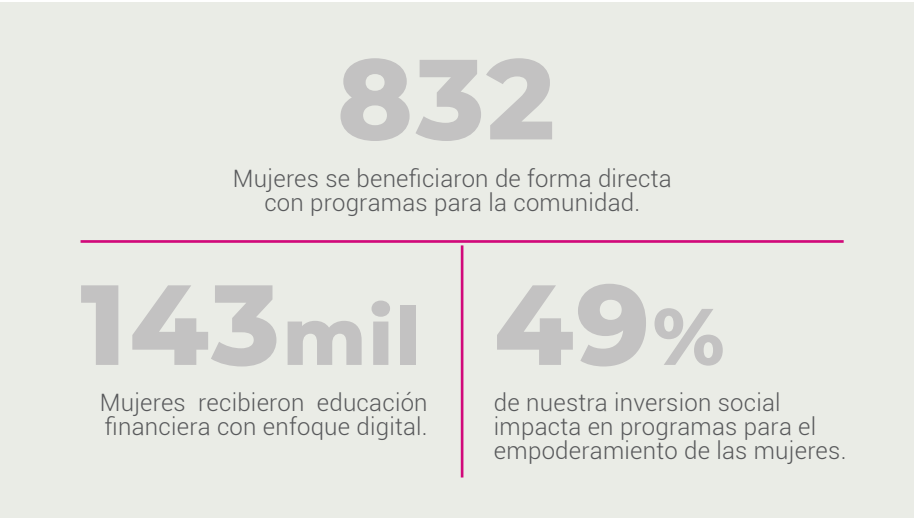
Invertir en el empoderamiento económico de las mujeres contribuye directamente a la igualdad de género, la erradicación de la pobreza y el crecimiento económico inclusivo. Las mujeres emprendedoras cumplen un rol importante en la sociedad, dado que a través del trabajo que desarrollan, generan un efecto multiplicador de oportunidades para el país.

De acuerdo con el Servicio Plurinacional de Registro de Comercio (SEPREC), del total de unidades económicas registradas (24,544) entre abril de 2022 y septiembre de 2023, el 36.1% (equivalente a 8,868) están lideradas por mujeres bolivianas, destacando al 78.2% de estas unidades económicas en el eje troncal del país.



Mujeres en programas con la comunidad y educación financiera

Los programas con la comunidad se enfocan en capacitación y asistencia técnica, para la resiliencia climática y la adaptación ambiental y el empoderamiento financiero y digital de las mujeres.



Potenciando las capacidades de las mujeres emprendedoras

El emprendimiento es el eje central y el motor del desarrollo económico y social, pero si bien la economía informal es un fenómeno generalizado, es también un factor que genera brechas de desigualdad. Las necesidades de capacitación para las mujeres emprendedoras están en diferentes ámbitos, por lo que es necesario desarrollar soluciones y programas de valor para cada perfil de emprendedora, entendiendo que al acceder a nuevos conocimientos están potenciando sus habilidades y la posibilidad de incrementar sus ingresos.



**EMPRENDE MUJER by TINKA.** Es un programa de formación ágil y dinámico, específicamente desarrollado para mujeres emprendedoras con negocios micro que han sido afectados por circunstancias como la pandemia o la crisis económica, y que necesitan desarrollar fortalezas para su resiliencia y crecimiento. Se basa en la metodología de *microlearning* y, a pesar de ser una iniciativa a distancia, tiene varios recursos presenciales que fortalecen la creación de una comunidad.

El programa se orienta a fortalecer las actitudes, percepciones y conocimientos dirigidos a desarrollar los emprendimientos liderados por mujeres, incluyendo educación financiera y herramientas de marketing y ventas inteligentes. De forma inicial, Emprende Mujer by Tinka fue implementado en las ciudades de La Paz y El Alto bajo la siguiente estructura de capacitación que se repitió por tres ciclos:



CAPACITACIÓN VIRTUAL  
(3 SEMANAS)

- MÓDULO 1 Construyendo un camino de crecimiento para tu negocio.
- MÓDULO 2 Empoderamiento financiero para llegar lejos.
- MÓDULO 3 Dominando mis ventas con MKT inteligente.

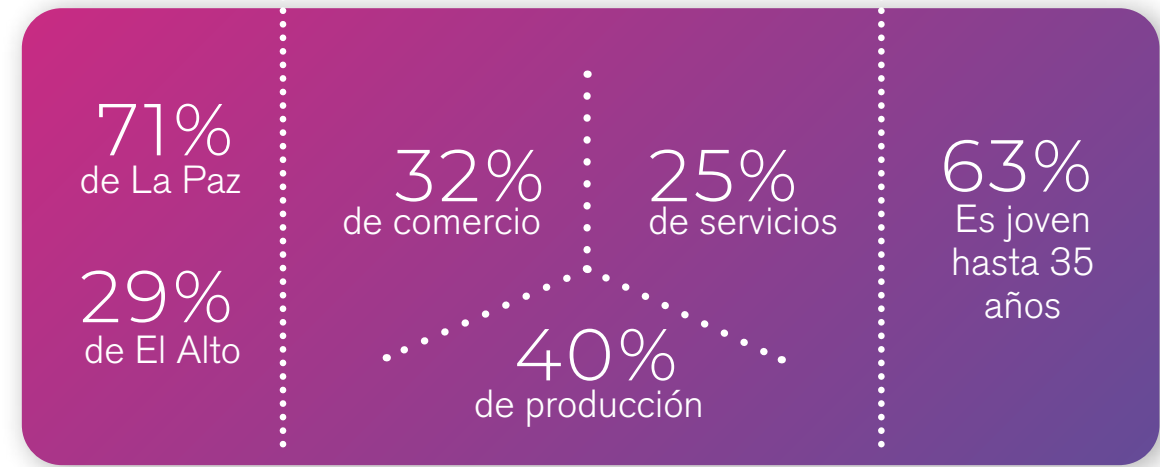
La experiencia de este programa permitió además comprender las necesidades reales de las mujeres no solo para sus negocios, sino también en su día a día, por ello la alianza con el Instituto Mujer & Empresa (IME) consolidó una oferta integral para las beneficiarias: taller presencial con una coach de vida, guardería para aquellas mujeres emprendedoras que son madres y tienen que asistir al taller y consultas en medicina general para cada beneficiaria y un familiar durante seis meses en la Clínica UNIFRANZ.

Este programa se llevó a cabo gracias a los recursos del Premio Europeo de las Microfinanzas (PEM) que ganó el Banco en 2022, otorgado por la Dirección de la Cooperación para el Desarrollo y Asuntos Humanitarios del Ministerio de Asuntos Exteriores y Europeos de Luxemburgo.

TALLER PRESENCIAL  
(1 SESIÓN)

Lidera tu camino, transforma tu negocio (trabajo desde el ser y el plan de vida).

3,519  
Emprendedoras  
INSCRITAS



5.6.1 ESPACIO CREATIVO TINKA

Una iniciativa que busca brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento a personas emprendedoras y sus negocios. Tinka es un espacio creativo, ubicado en la oficina nacional de **Banco FIE** en la ciudad de La Paz, diseñado para brindar la mejor experiencia a los y las usuarias porque ahí podrán: crear contenido para las redes sociales de sus negocios, entregar de forma segura sus productos a través del sistema de casilleros y trabajar de forma individual o con sus compañeros en un ambiente seguro y tranquilo, porque se ofrece Wifi, tablet's, pizarras, celulares, cajas y aros de luz, sin costo.

Nos tinka que aún puede ser mejor, por ello se ha conformado la **Comunidad Tinka**, para dar visibilidad al trabajo de los emprendedores/as y hacer conocer sus negocios. Ellos y ellas se beneficiaron con un espacio en la vitrina física de Tinka, en la vitrina digital, y tuvieron la oportunidad de participar de las ferias digitales que se organizan a lo largo del año.

También queremos escuchar la experiencia de emprender, es por lo que se creó el **Podcast de Tinka**, un espacio que busca escribir historias de personas emprendedoras bolivianas, quienes decidieron seguir sus instintos y empezar un negocio.





Rompiendo estereotipos de género

El emprendimiento es el eje central y el motor del desarrollo económico y social. En el marco de nuestro compromiso con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, y buscando incentivar la práctica deportiva sin sesgos de género, se apoyó la 9na versión de la “Carrera de Cholitas en Bicicletas” organizada por la Dirección de Deportes del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (GAMEA).



5.7 GESTIÓN Y SEGUIMIENTO HACIA LA IGUALDAD

Estándares internacionales

Banco FIE se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas desde 2007, en ese sentido ha alineado sus estrategias, operaciones y acciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en ese marco, la gestión para la igualdad se basa en los siguientes ODS:

El ODS 5: Igualdad de Género es el punto de referencia en la contribución al desarrollo sostenible. Se encuentra alineado al propósito de Banco FIE de inclusión financiera y social.

El ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico promulga entre sus principios: la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación y un entorno de trabajo seguro y saludable, principios que también están en el radar de Marca Magenta.

Esta mirada se materializa en Banco FIE a través de tres pilares de acción:

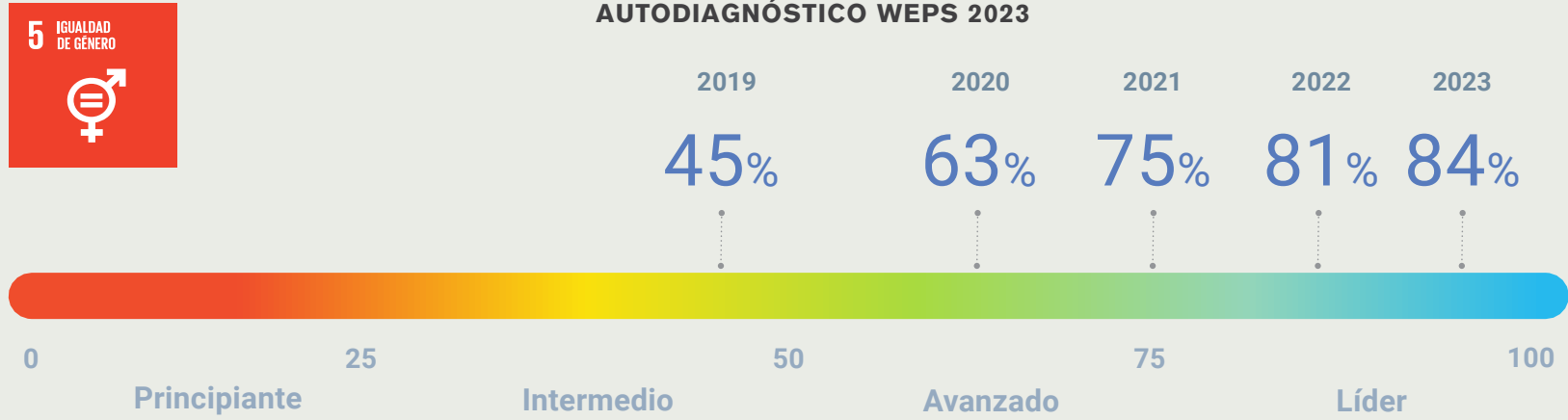




Este trabajo se fortalece con herramientas y prácticas empresariales orientadas a reducir la brecha de género, incorporando medidas de equidad en la gestión empresarial para alcanzar la igualdad. En ese sentido, **Banco FIE** se adhirió en 2019 a los **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres** (WEP's, por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres, y aplica el autodiagnóstico anualmente **para medir su progreso**.

La quinta medición reflejó una mejora de 3 puntos porcentuales con relación al resultado de la anterior gestión; de 81% en 2022 a 84% en 2023, marcando una posición de liderazgo de acuerdo con la herramienta.

La aplicación de este autodiagnóstico muestra el compromiso de la entidad y un avance significativo en la ruta WEP's, que ha definido desde 2019 objetivos y planes de acción para ir cerrando brechas de acuerdo con los ejes temáticos de la herramienta: liderazgo y estrategia, lugar de trabajo, mercados y comunidad.



Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados WEP's de Banco FIE.

## 5.8 REDES Y ALIANZAS POR LA IGUALDAD

### 5.8.1 PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS: NUESTRA RUTA HACIA LA IGUALDAD

El Pacto Global es una iniciativa internacional y voluntaria promovida por Naciones Unidas, a través de la cual las empresas y organizaciones se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones a través de la implementación de 10 principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción; y aportar de forma activa a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS); trabajando así por una economía global más sostenible e incluyente.

**Banco FIE** se encuentra adherido al Pacto Global desde 2007 asumiendo con ello un compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y bajo la convicción de que las prácticas empresariales basadas en los 10 principios universales contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente.

Actualmente **Banco FIE** es parte de la Mesa Directiva del Pacto Global Bolivia y es líder de la Mesa de Género, en atención al ODS 5, lo que le ha permitido trabajar conjuntamente a otras empresas y agencias de Naciones Unidas en la concientización de la importancia de incorporar la perspectiva de género a las acciones de las empresas a través de la adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP's) y otras acciones complementarias.

La gestión de la mesa de género parte del propósito central de incidir desde el ámbito empresarial a adoptar políticas, herramientas y/o prácticas que

permitan alcanzar la igualdad entre los géneros, empoderar a las mujeres y niñas y eliminar todo tipo de violencia. Este propósito se materializa desde tres comisiones en atención a los pilares de acción de la mesa: 1) Empoderamiento de las mujeres, 2) Prevención de Violencia y 3) Innovación & Tecnología.

**Banco FIE** y UTEPSA lideran la primera comisión y de acuerdo con el plan de acción aprobado por la Mesa de Género, se llevó a cabo el ciclo de Webinars del “WEP’s Community”, con el objetivo de capacitar para fortalecer liderazgos WEP’s. Se realizaron cuatro webinars, en los que reunimos a expertas de la región en materia de género y a las empresas que actualmente se encuentran adheridas a los WEP’s y tienen un avance en la implementación de planes de acción para reducir las brechas de género. Participaron 330 personas y recibimos a seis empresas: Laboratorios Bagó, Droguería INTI, UTEPSA, Munay, Pro Mujer y **Banco FIE**.



PRINCIPIO 1



Promover la igualdad de género desde la Alta Dirección.

PRINCIPIO 2



Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo, respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.

PRINCIPIO 3



Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y las trabajadoras.

PRINCIPIO 4



Promover la educación, la capacitación y el desarrollo profesional de las mujeres.

PRINCIPIO 5



Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.

PRINCIPIO 6



Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y de cabildeo.

PRINCIPIO 7



Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

### WEPs Community

**Principio 7 & Autodiagnóstico:**

**TERESA PEREZ DEL CASTILLO**  
Consultora en la Oficina Regional de ONU Mujeres para América Latina y El Caribe.

**Caso empresarial:**

**CLAUDIA SAN MARTÍN**  
Gerente Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social

Liderando con el ejemplo

Por otro lado, **Banco FIE** fue invitado a participar como empresa referente en diversos eventos relacionados con la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres.



Conversatorio “Hacia la igualdad de género: Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP’s)”, organizado por el Pacto Global y ONU Mujeres Bolivia, donde se expusieron los beneficios de implementar los WEP’s en la empresa.

### Avance empresarial hacia la Agenda 2030

## ACCIÓN POR LOS ODS

Universidad Privada Boliviana  
19 de octubre  
10:00 a 12:00 am

**Ximena Sotomayor**  
Presidenta del Directorio de Banco FIE S.A.

**Manuel Laredo**  
CEO de Amona

**Maria Renée Centellas**  
Gerente General de Laboratorios Biotec de Bolivia S.A.

**Juan Pablo Calderín**  
VP Strategy & Business Development  
G&S El Comodoro S.A.

**IGNACIO TRANDATA**  
MOODERADOR  
Oficial de Asesoría en la Oficina del Coordinador Ejecutivo en Bolivia

Presentación oficial del estudio “Acción por los ODS: Aproximación metodológica para el sondeo sobre la contribución de empresas bolivianas a la agenda 2030”, elaborado por el Pacto Global y ONU Bolivia, con el objetivo de identificar el avance y la contribución empresarial registrada hasta el momento.





Caso de éxito en el curso virtual acelerador del Pacto Global “Target Gender Equality” para la región, presentando el modelo de gestión empresarial Marca Magenta.



Conversatorio “Empresas comprometidas con espacios libres de violencia”, del evento presencial “Trabajando por espacios laborales sin violencia” organizado por el Pacto Global y el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).



Nuestra Presidenta de Directorio, Ximena Behoteguy, fue invitada para participar del “Private Sector Forum” en la semana de la Asamblea General de las Naciones Unidas, evento que reunió a líderes empresariales de todo el mundo para revisar y hacer un balance de la contribución del sector privado al avance de los ODS, buscando a desafiar a las organizaciones a avanzar más rápido al establecer objetivos medibles, creíbles y ambiciosos, alineados con llamados a la acción en cinco áreas sistemáticas: salario digno, cambio climático, administración del agua, igualdad de género e inversiones en los ODS.

5.8.2 CAMEBOL

En la gestión 2023, se logró fortalecer el vínculo con la Cámara de Mujeres Empresarias de Bolivia con la adhesión de 25 mujeres lideresas del Banco que promueven el modelo Marca Magenta y que participaron de forma activa en las actividades desarrolladas durante la gestión. Esta alianza permite una interacción con la comunidad de mujeres emprendedoras y ejecutivas de todo el país. La participación de las mujeres en el sector privado es esencial para construir mejores economías y a su vez, mejorar la vida de las mujeres, de los hombres, de las familias y de las comunidades.

5.8.3 IBNORCA

**Banco FIE** participó en el Comité Técnico de Normalización, Ética y Gobernanza en las organizaciones del Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA)- para la publicación de la Norma NB 113002:2023 Emprendimiento Femenino - Definiciones clave y criterios generales.

5.8.4 INSTITUTO MUJER & EMPRESA (IME)

**Banco FIE** y el Instituto de la Mujer y Empresa (IME) desarrollaron el primer programa de capacitación y financiamiento “Emprende Mujer by Tinka”, con el objetivo de potenciar los emprendimientos liderados por mujeres de las ciudades de La Paz y El Alto. De igual forma, a través de esta alianza se implementó la segunda edición de “Pitukea mi negocio”, un programa de desarrollo de habilidades de emprendimiento y digitales, con enfoque en marketing, ventas y manejo de redes para potenciar emprendimientos liderados por mujeres. Además, quince beneficiarias del programa acceden a una mejora de la imagen digital de su negocio.

5.8.5 ONG FIE

Gracias a una alianza con ONG FIE y la DEG – DeveloPPP (Cooperación Alemana), se está diseñando un programa dirigido a mujeres emprendedoras que lideran sus negocios, para fortalecerlos con capacitación técnica y de digitalización, que incluya herramientas para el negocio y la construcción de un plan de vida.

Asimismo, en alianza con ONG FIE y UNICEF se está actualizando el alertómetro, una herramienta que busca la prevención de violencia en la relación de pareja, identificando ciertas señales desde una etapa temprana. Esta herramienta ya fue socializada en la Terminal de Buses de La Paz y se pretende llegar a otros espacios masivos para la sensibilización de la temática. El proceso incluye una línea gratuita especializada en prevención de violencia bajo un enfoque integral (UNICEF).

5.8.6 WOMEN CAINCO

Grupo de fortalecimiento del liderazgo empresarial femenino, enfocado en el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo.



A man wearing a blue shirt and a plaid cap is playing a guitar in a workshop. The background is filled with various tools and equipment, creating a warm, industrial atmosphere. The image is overlaid with a semi-transparent purple circle containing a smaller white circle, and a white line graphic that forms a stylized 'C' shape around the text.

# Capítulo

**Desempeño**  
ECONÓMICO



# Desempeño económico

## Eficiencia, sostenibilidad y relevancia



Al 31 de diciembre de 2023, la diversificación de servicios y la generación de otros ingresos no financieros nos permitieron obtener indicadores destacados, resultado de los avances realizados para consolidar a 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 2023 fue de USD 241 millones, lo que permitió alcanzar una cartera total de USD 2,453 millones distribuidos en las Bancas Microempresa, PyME y Corporativa, con un crédito promedio de USD 9,827 y una tasa de interés activa de 11.00%.

# 2.38%

**Índice de mora según balance**

# 12.61%

**Coficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)**

# 242%

**Cobertura de provisiones de la cartera en mora según balance**

Del total de la cartera bruta a diciembre de 2023, el 99.92% está constituida en moneda nacional. En cuanto a la calidad de la cartera, la mora del Banco según balance fue de 2.38% a diciembre de 2023, nivel superior al registrado en diciembre de 2022 que fue de 1.58%, el nivel de mora al 31 de diciembre de 2023 fue menor al registrado por el sistema bancario en el mismo periodo (2.87%).

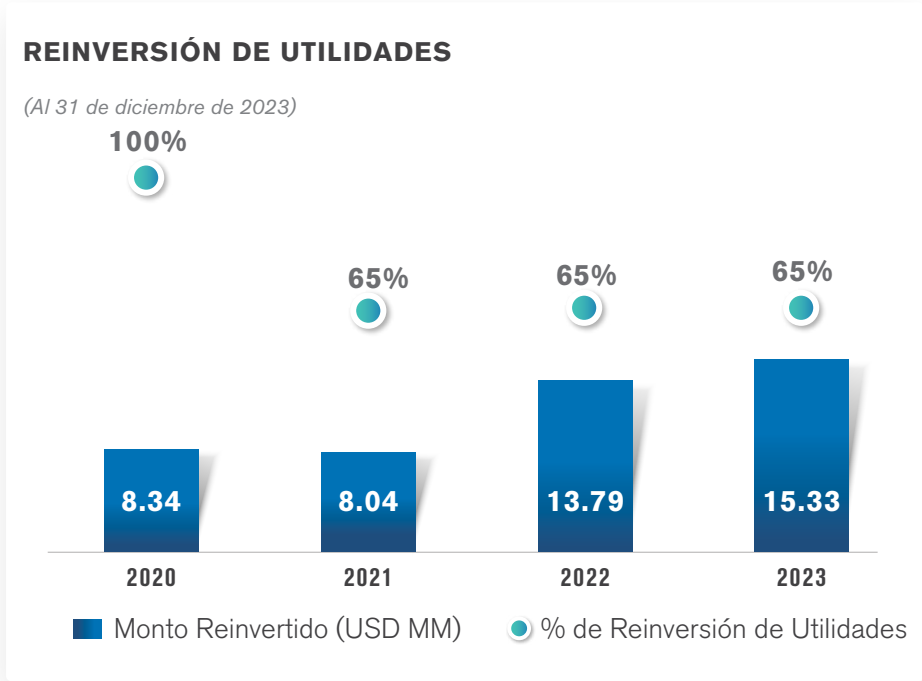
En cuanto a captaciones del público, sin considerar los saldos de los fondos de pensiones, al 31 de diciembre de 2023, se registró un incremento de 8.03% alcanzando un total de USD 1,169 millones. El 98% de las cuentas de ahorro, el 65% de los DPF y el 80% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos atomizados, menores a USD 5,000.

En lo que respecta a fuentes de fondeo, específicamente a valores en circulación, durante la gestión 2023, Banco FIE colocó una emisión de Bonos denominada "Bonos Banco FIE 3 - Emisión 6", por un monto de Bs.100 millones comprendida dentro del Programa de Emisiones de Bonos denominado "Bonos Banco FIE 3", con destino específico de colocación de cartera en créditos para mujeres de los segmentos de microempresa y PYME. Una acción que se ha consolidado en el marco del Modelo de Gestión Empresarial Marca Magenta y se encuentra alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, promoviendo la igualdad de género y la reducción de las desigualdades. Asimismo, en la gestión 2023 se realizó la colocación de la emisión de Bonos Subordinados denominada "Bonos Subordinados Banco FIE 7" por Bs.170 millones. En ambos casos se colocó la totalidad de las emisiones, lo cual demuestra la confianza de los inversores en **Banco FIE**.

Considerando las necesidades de diversificación de fuentes de fondeo y la disposición de entidades del exterior para financiar las actividades de intermediación financiera que realiza el Banco, en 2023 Banco FIE accedió a fuentes de financiamiento del exterior por un monto total de USD 36 millones, a través de contratos de préstamo detallados a continuación: con la Corporación Andina de Fomento (CAF) por Bs.34.3 millones (equivalente a USD 5 millones),

con BlueOrchard Microfinance Fund por USD 15 millones, con BlueOrchard Latin America and the Caribbean Gender, Diversity and Inclusion Fund S.C.A., SICAV-RAIF por USD 6 millones, con IIV Mikrofinanzfonds por USD 8 millones y con IIV IMPACT INVESTING FUNDS, FCP-RAIF DKM A por USD 2 millones.

Finalmente, se destaca que la Junta de Accionistas del Banco aprobó la reinversión del 65% de las utilidades generadas durante la gestión 2023, determinación que contribuye con el fortalecimiento del patrimonio de la entidad que permita mantener un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) en cumplimiento de la normativa vigente y de los compromisos financieros asumidos con financiadores. Al 31 de diciembre de 2023, el Banco registró un CAP de 12.61%, mayor al indicador del sistema bancario en el mismo periodo (12.37%).I



ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS:

Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2023 y 2022		
USD M	Dic. 2023	Dic. 2022
Ingresos Financieros	273,678	244,166
Gastos Financieros	-113,360	-96,876
Margen Financiero Bruto	160,318	147,290
Otros Ingresos Operativos	37,898	27,386
Otros Gastos Operativos	-8,233	-4,478
Margen Financiero Neto	189,983	170,198
Gastos de Administración	-111,860	-105,393
Otros Ingresos	2,117	2,134
Otros Gastos	-31,133	-17,083
Utilidad antes de Impuestos	49,107	49,856
Impuesto a las Utilidades	-21,034	-24,596
Utilidad Neta Local	28,073	25,260

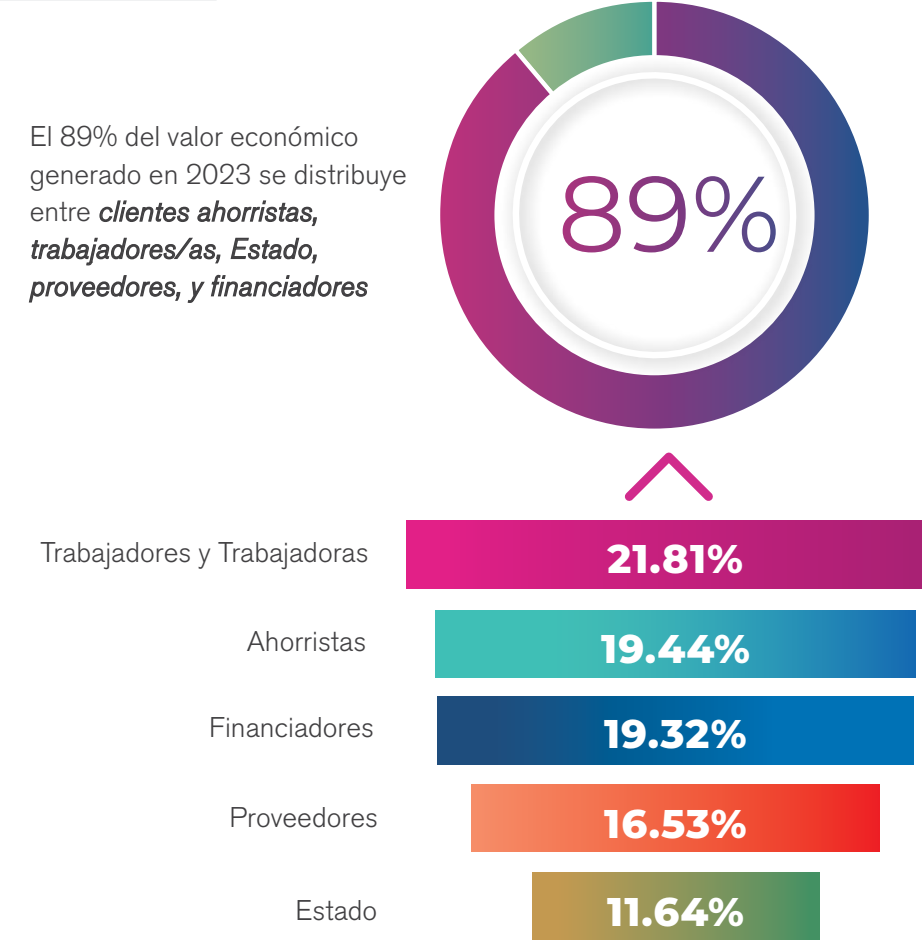
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS:

Indicadores Financieros Relevantes al 31 de diciembre de 2023 y 2022		
Rentabilidad	Dic. 2023	Dic. 2022
ROA	0.87%	0.88%
ROE	13.11%	12.77%
Eficiencia Operativa		
Costo Financiero por Captaciones	3.99%	3.92%
Costo por Valores en Circulación	5.28%	5.24%
Tasa de Emisión de Bonos Subordinados	5.96%	5.24%
Gastos Administrativos / Cartera Bruta Promedio	4.75%	5.02%
Calidad de Cartera		
Cartera en Mora según Balance / Cartera Bruta	2.38%	1.58%
Solvencia		
Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12.61%	11.25%
Previsión Constituida para Cartera Incobrable / Cartera en Mora según Balance	241.68%	359.46%
Liquidez		
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Activo	22.05%	16.61%
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Pasivo	23.63%	17.86%

6.2 ESTADO DE DEMOSTRACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS INGRESOS POR GRUPO DE INTERÉS

(GRI 201-1)

El 89% del valor económico generado en 2023 se distribuye entre *clientes ahorristas, trabajadores/as, Estado, proveedores, y financiadores*





En el siguiente estado se muestra el valor económico generado por **Banco FIE** en la gestión 2023 y cómo fue distribuido hacia sus diferentes grupos de interés, comparando los resultados con la gestión precedente.

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

(Expresado en miles de USD)  
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023

	2022	2023
Ingresos Financieros	244,166	273,678
Otros Ingresos Operativos	31,949	62,625
Recuperación de Activos Financieros	16,621	33,925
Otros Ingresos	763	753
TOTAL INGRESOS	293,499	370,982
(-) Reserva para incobrabilidad	32,195	63,611
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD	261,304	307,371
(-) Ajuste por inflación	(3)	(58)
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	261,306	307,429

**DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS**

(Expresado en miles de USD)  
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:	2022		2023	
	USD	%	USD	%
Trabajadores y trabajadoras <sup>(1)</sup>	62,115	23.77%	67,056	21.81%
Financiadores <sup>(2)</sup>	22,613	8.65%	59,401	19.32%
Ahorristas <sup>(3)</sup>	77,294	29.58%	59,755	19.44%
Estado <sup>(4)</sup>	40,950	15.67%	35,774	11.64%
Reinversión en la entidad <sup>(5)</sup>	9,356	3.58%	10,357	3.37%
Accionistas <sup>(6)</sup>	21,218	8.12%	23,581	7.67%
Comunidad <sup>(7)</sup>	103	0.04%	126	0.04%
Proveedores de bs y ss <sup>(8)</sup>	27,145	10.39%	50,817	16.53%
Aportes otras entidades (asofin, etc) <sup>(9)</sup>	56	0.02%	88	0.03%
Directores y síndicos <sup>(10)</sup>	457	0.18%	473	0.15%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	261,306	100%	307,428	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 Restructuración Financiera (FRF) (+) impuesto sobre las utilidades de las empresas (+) Fondo para Capital Semilla.

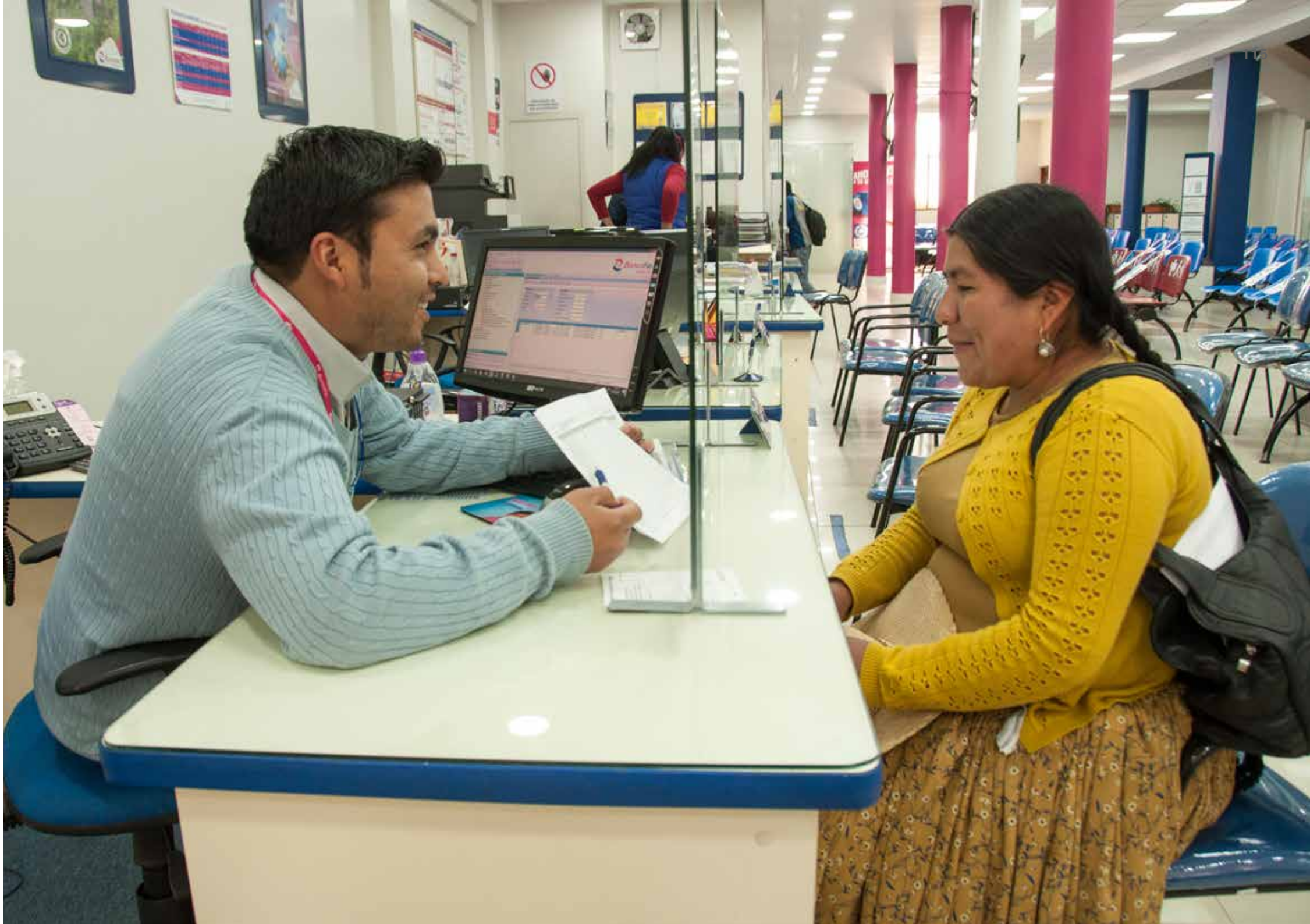
(5) Reserva Legal del 10% (+) depreciación y desvalorización de bienes de uso (+) amortización de cargos diferidos (+) mantenimiento y reparaciones.
- (6) Dividendos (+) reinversión de utilidades acumuladas después de deducir reserva legal y los aportes a los fondos de garantía dispuesto por el Gobierno.

(7) Donaciones.

(8) 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.

(9) Aportes otras entidades.

(10) Remuneraciones a directores y síndicos.







# Capítulo

LA EXPERIENCIA  
**de nuestros  
equipos de  
trabajo**



# La experiencia

## de nuestros equipos de trabajo



**3,510** Banco FIE es un gran empleador en Bolivia



**56%** mujeres en cargos de supervisión



**92%** empleo local en zonas rurales

### Enfoque de gestión

(GRI 3-3)

El talento humano es un pilar fundamental en **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 el desarrollo humano.

La amplia cobertura de **Banco FIE**, con presencia en zonas rurales, urbanas y periurbanas; y su enfoque en el propósito de inclusión, nos convierte en un grupo humano muy diverso y con necesidades diferentes que deben ser escuchadas en el marco de un diálogo activo. Por ello, mantenemos nuestro compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional que nace de ideales de inclusión e igualdad, con el sustento de los valores esenciales que guían su desempeño. Reconocemos la importancia de incorporar también en nuestra operativa el desarrollo de valores de gestión y actitudes que coadyuven en la construcción de una cultura en la que la ética y la sostenibilidad estén presentes en el día a día.

Desde el giro de negocio, uno de los factores más sensibles es el apoyar a los/as trabajadores/as en la gestión de su tiempo, del estrés y la salud mental, la corresponsabilidad y la equidad en el entorno laboral y personal. En ese sentido, el trabajo a nivel de cultura organizacional tiene importancia desde instancias de gobernanza hacia toda la organización.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



## 7.1 SOMOS COMUNIDAD FIE

Fundamentados en los pilares del Plan de Cultura, durante la gestión 2023 se han desarrollado acciones para nuestros pilares de forma integral buscando afianzar el vínculo de la cultura con los objetivos a corto, mediana y largo plazo. Es un año en el cual hemos recurrido a rituales o activaciones programadas y que permiten afianzar el sentido de pertenencia y su involucramiento con el Banco y su gestión.

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

### 7.1.1 CULTURA: NUESTRA FORMA DE CONSTRUIR COMUNIDAD

**Banco FIE** mantiene su compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional que nace del propósito de inclusión financiera y social y mantiene su enfoque en el fortalecimiento de la igualdad de género, la gestión ética y la evaluación y mitigación de riesgos. También reconoce la importancia de acompañar la transformación digital y el enfoque de calidad integrando estos conceptos en el modelo de cultura del Banco.

En este sentido y manteniendo la consistencia del enfoque de cultura utilizando ya por varios años, el 2023 la gestión de la cultura organizacional se basó en nuestros cinco pilares: Identidad, Sentido de Pertenencia, Clientes Felices, Cultura de Riesgos y Cultura Digital.

Todas las acciones ejecutadas fueron diseñadas de acuerdo con estos pilares establecidos en el Plan de Cultura. Se promovieron actividades que resalten la historia y los valores del Banco, buscando fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia del personal.



### 7.1.2 VOLUNTARIADO INSTITUCIONAL “AMOR EN ACCIÓN”

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

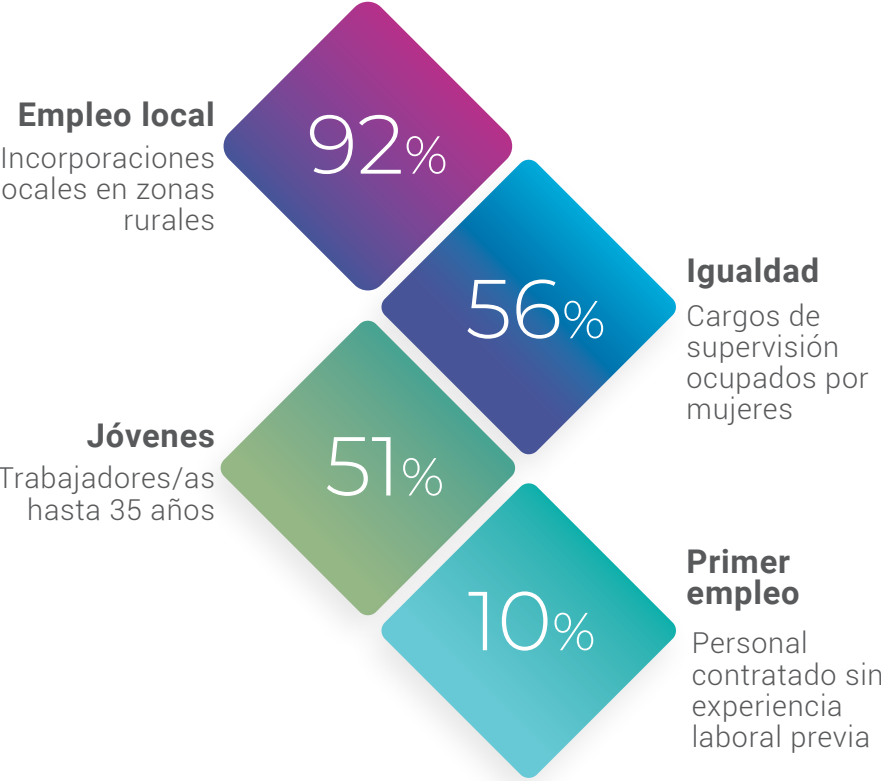
**Banco FIE** promueve iniciativas de voluntariado y cada trabajador/a puede dedicar una cierta cantidad de horas al trabajo en favor de la comunidad. En la gestión 2023, se dio prioridad a las acciones de voluntariado con el programa Caminando por la Vida que realizó caminatas y otras acciones de recaudación en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz. En total participaron 52 voluntarios/as, que dedicaron aproximadamente 277 horas en acciones de voluntariado institucional, bajo el lema Amor en Acción.





7.2 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 la juventud, valorando su potencial e invirtiendo en su formación y desarrollo.

Personal con discapacidad

El número de personal, madres, padres o tutores de personas con discapacidad en la gestión 2023 es de 33 casos, de los cuales 31 cuentan con la cédula de discapacidad registrado ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Durante la gestión, se llevó a cabo la actualización de conocimientos en atención y trato preferente a adultos mayores y personas con discapacidad. El objetivo está enfocado a lograr avances significativos que reflejan nuestro compromiso con la diversidad y la equidad laboral. A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos:

- Se formaron 2,523 personas, logrando un 99.80% de cobertura.
- Adicionalmente el personal nuevo recibió capacitación en la temática, llegando al 100% del mismo, el cual abarca a 1,157 personas.

Estos resultados no solo demuestran nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades, sino que también refuerzan nuestra convicción de que la diversidad en el lugar de trabajo enriquece nuestra organización.

Un banco joven

**Banco FIE** favorece la contratación de personal joven, impulsando la contratación en primer empleo. El 51% del personal tiene hasta 35 años. El 76% del personal es menor a 42 años. (Más información en Nota 4, Índice GRI)

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR EDAD

Al 31 de diciembre de 2023



7.3 GESTIONANDO NUESTRO TALENTO

(GRI 2-8, 401-2, 405-1)

Al cierre de 2023, **Banco FIE** brinda trabajo a 3,510 personas, 173 más que en la gestión 2022, 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.

PERSONAL POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y REGIONAL

Al 31 de diciembre de 2023

OFICINA/REGIONAL	Ejecutivo		Front		Back		TOTAL
	FE	MA	FE	MA	FE	MA	GENERAL
Oficina Nacional	19	24	0	0	233	202	478
Regional La Paz-Pando	0	1	269	248	24	31	573
Regional Santa Cruz-Beni	0	1	333	226	51	31	642
Regional Tarija	0	1	122	70	23	12	228
Regional El Alto	1	0	359	274	33	25	692
Regional Oruro	0	1	59	41	8	6	115
Regional Cochabamba	1	0	237	184	30	16	468
Regional Potosí	1	0	85	74	15	12	187
Regional Chuquisaca	0	1	52	57	8	9	127
Total general	22	29	1,516	1,174	425	344	3,510

Todo el personal de **Banco FIE** cuenta con un contrato de trabajo formalmente establecido, en cumplimiento de la regulación laboral del país, y se garantiza una remuneración adecuada a su función. Para trabajos eventuales se utiliza la modalidad de contrato **a plazo fijo** que tiene los mismos beneficios que el contrato **a plazo indefinido**. También se aplica la modalidad **a medio tiempo** que permite jornadas parciales de trabajo.

TRABAJADORES/AS POR TIPO DE CONTRATO

Al 31 de diciembre de 2023

Género	N° DE TRABAJADORES/AS				
	A plazo indefinido	A plazo fijo	A tiempo completo	A medio tiempo	Total
MUJER	1,839	124	1,957	6	1,963
HOMBRE	1,465	82	1,544	3	1,547
*OTRO	0	0	0	0	0
NO DECLARA	0	0	0	0	0
Total	3,304	206	3,501	9	3,510

\* Género según lo declarado por el personal.

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** asegura el cumplimiento de los derechos laborales y las medidas de seguridad y salud ocupacional acorde a las características de la actividad que desarrolla la institución.

DEPARTAMENTO	N° DE TRABAJADORES/AS				
	A plazo indefinido	A plazo fijo	A tiempo completo	A medio tiempo	Total
BENI	37	8	45	0	45
CHUQUISACA	140	9	148	1	149
COCHABAMBA	434	34	464	4	468
LA PAZ	1,660	52	1,711	1	1,712
ORURO	91	13	103	1	104
PANDO	14	3	17	0	17
POTOSI	183	15	198	0	198
SANTA CRUZ	555	56	609	2	611
TARIJA	190	16	206	0	206
Total	3,304	206	3,501	9	3,510

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



Rotación de personal

(GRI 401-1)

La antigüedad promedio es de 6.9 años, indicador ligeramente menor al de la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 19.6%, mayor en 1 punto respecto a la gestión pasada. Se contrató un total de 779 personas a plazo indefinido en la gestión y 558 a plazo fijo haciendo un total de 1,337. (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, se aplica un 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 Gerencia Nacional de Talento Humano para analizar posibles acciones de mejora.

Permisos parentales

(GRI 401-3)

El 79% de las mamás con baja de maternidad de las últimas tres gestiones, en total 223 mamás, continúan trabajando a la fecha en el Banco. Del restante 21% que corresponde a 59 trabajadoras, el 39% trabajó hasta los tres meses posteriores a su baja de maternidad, el 17% trabajó entre tres a seis meses posteriores a su baja, el 22% trabajó entre 6 meses y un año después de su baja y el 22% trabajó más de un año después de su baja. El indicador global mejoró en dos puntos respecto al cálculo reportado en 2022.

En el caso de hombres que utilizan el permiso parental, el 100% retorna al trabajo y las desvinculaciones que se producen en tiempos posteriores no son atribuibles a la responsabilidad paternal.





Participación de trabajadores/as

(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 que el personal forme espacios de dialogo 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.



34

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.

Capacitación

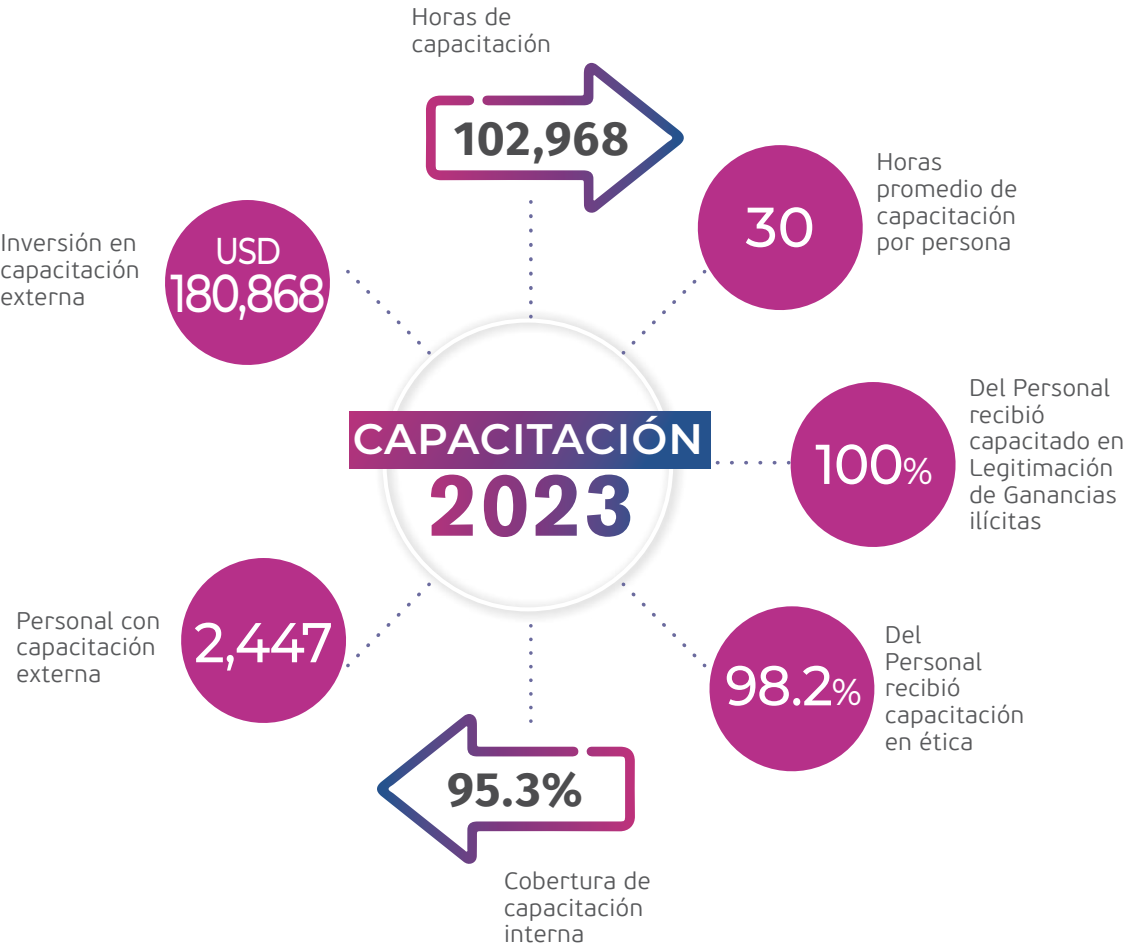
(GRI 404-1, 404-2)

La capacitación se centra en cumplir la normativa vigente y alinear al personal con la estrategia institucional, el modelo de negocio y la cultura organizacional propia de **Banco FIE**, la cual tiene inmerso que “somos una entidad que aprende”. El aprendizaje y reaprendizaje es una constante, y el desarrollo de las competencias de nuestro personal, es sin duda una prioridad. Buscamos ofrecer una carrera laboral y la retención del talento de nuestros/as trabajadores/as.

DETALLE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO

Nivel jerárquico	Promedio de horas de capacitación
Alta Gerencia	94
Gerencia Media	36
Nivel de ejecución operativo	28
Nivel de supervisión operativo	37
Total general	30

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL 2023



Este año, a través de distintas estrategias capacitamos a 3,954 trabajadores/as: 2,199 mujeres y 1,755 hombres, quienes participaron de manera activa en este proceso. Conscientes de la importancia de contar con personal capacitado, se realizaron esfuerzos para desarrollar e impulsar más de 566 capacitaciones a nivel nacional, de las cuales 497 se realizaron en vivo y en plataformas externas, y 69 a través de nuestra plataforma de e-learning denominada “Fie Virtual”, en base a material desarrollado internamente.

Los programas de capacitación de la gestión se diseñaron para responder a las prioridades institucionales en función a los siguientes ejes de trabajo: **1) acompañando al negocio**, que tiene como objetivo fortalecer el conocimiento sobre productos y servicios, la gestión operativa, técnicas y normativa comercial, **2) Marca Magenta**, que busca ampliar y consolidar acciones en el marco del Modelo de Gestión Marca Magenta, empoderando los liderazgos femeninos **3) Transformación Digital**, que pretende desarrollar habilidades para facilitar la transformación digital **4) Desarrollo de Talento**, diseñado para acompañar el crecimiento del personal que asume una línea de desarrollo y **5) Ruta de Riesgos**, que tiene como objetivo cumplir con la normativa y acompañar la cultura de prevención de Riesgos fortaleciendo la Ciberseguridad de los/as trabajadores/as.

Dado el enfoque del Banco en el rubro **Agroproductivo** y contando con un importante capital intelectual en la materia, se consideró necesario reforzar el conocimiento de los materiales generados en la gestión, y documentarlos.

Al momento, no contamos con un programa de apoyo a la transición por jubilación.

Gestión de desempeño

(GRI 404-3)

Con el objetivo de desarrollar una cultura de desempeño por objetivos, en la gestión 2023 continuamos con la evaluación del Plan de Responsabilidad Individual, en la cual 3,054 trabajadores/as fueron evaluados/as, equivalente al 100% del personal habilitado.



7.4 SALUD Y RIESGOS LABORALES

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6)

Comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

**Banco FIE** ha conformado comités en cada agencia donde corresponda según el número de trabajadores, con representación paritaria tanto de la parte laboral como patronal, que tienen por finalidad vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención, es decir, aquellas acciones implementadas para disminuir o evitar accidentes de trabajo. Una de sus principales labores es que dichas medidas deben ser elaboradas e implementadas por el Banco en estricto apego a la normativa legal vigente en materia de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

El Comité Mixto se reúne y genera informes mensuales donde conoce, informa y analiza las condiciones de los ambientes de trabajo, accidentes y sus causas y también participa de las capacitaciones y simulacros referentes a higiene, seguridad ocupacional y bienestar. La Gerencia Nacional de Talento Humano considera este espacio como un mecanismo de diálogo social con los/as trabajadores/as.

**Banco FIE** tiene aprobado el Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST) para cada una de las agencias del país, cumpliendo el objetivo de proteger a los/as trabajadores/as y prevenir accidentes y/o enfermedades ocupacionales.

Con relación a accidentes de trabajo, en la gestión se suscitaron 47 casos, siendo la mayoría en los trayectos de ingreso o salida del trabajo, y una menor proporción en los ambientes de trabajo o en cumplimiento externo del trabajo.

Ninguno de ellos fue de gravedad, pudiendo ser catalogados como accidentes menores. No se registraron enfermedades profesionales ni fallecimientos por accidentes laborales, siendo el índice de accidentabilidad de 1.48 anual.

El acceso al seguro de salud está garantizado para el total del personal, incluido el eventual a través de la Caja de Salud de la Banca Privada con presencia a nivel nacional.

Respecto a los riesgos laborales a los que está expuesto el personal del Banco, estos incluyen el estrés, el riesgo de robos o asaltos en las agencias, la exposición a sustancias químicas presentes en los billetes y la posibilidad de sufrir lesiones debido a la postura prolongada en la posición de trabajo, así como el agotamiento mental y físico. La mitigación de estos riesgos es abordada a través de los Comités Mixtos, el cumplimiento del PGSS y la propia Política de Cultura Organizacional.

En cuanto al índice de ausentismo, en el cálculo se contemplan las bajas médicas producidas en días laborales, las licencias solicitadas por el personal de acuerdo con la normativa relativa al tema y las ausencias contempladas por el Plan de Beneficios, alcanzando el 1.9 % 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.





Capacitación en salud y riesgos laborales

Una de las temáticas normativas con alcance transversal es la de **Seguridad Física y Laboral** dirigida a todo el personal, incluyendo el personal en inducción. En el curso se desarrollan contenidos referidos a la normativa nacional vigente de protección a los/as trabajadores/as, prevención de incendios y desastres, primeros auxilios, instancias de protección y cómo actuar en caso de asaltos. Estas temáticas llevan un refuerzo semestral, de forma posterior al contenido virtual, a través de capacitaciones en el sitio de trabajo y simulacros realizados en agencias priorizadas.

La capacitación en temas de Seguridad Física y Laboral llegó a 3,312 trabajadores/as, es decir, al 98.14% del total. Sobre la inducción para personal nuevo, se capacitó a 1,153 personas en 2023, correspondiente al 100% de las incorporaciones.



7.5 REMUNERACIÓN, COMPENSACIONES Y PROGRAMA DE BENEFICIOS

(GRI 2-21, 401-2)

**Banco FIE** tiene un sistema general de retribuciones, que contempla el cumplimiento de la normativa laboral vigente y las mejores prácticas en materia de incentivos monetarios y no monetarios, alineados a los objetivos estratégicos y organizacionales que permiten remunerar, compensar e incentivar a sus trabajadores/as, gestionar la atracción, retención y motivación, así como promover el desempeño institucional continuo, en un entorno de equidad interna y competitividad externa. Estas prácticas están descritas en las Políticas y Normas de Remuneraciones al Personal.

El Banco 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. El sistema de retribuciones 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.

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

En el marco de la gestión de la cultura organizacional, el Banco otorga dos tipos de bonos “familiares” con la finalidad de apoyar a los padres y madres en los gastos que realizan con sus hijos/as o dependientes hasta la etapa pre-universitaria:

Acciones en el marco de la otorgación de beneficios de corresponsabilidad y crianza compartida.	Bono Pro-cuidado Infantil.	Orientado a padres y madres con hijos/as en edad pre escolar.
	Bono Escolar.	Orientado a padres y madres con hijos/as en edad escolar (hasta los 18 años).

Estos conceptos de pago son propios de **Banco FIE**, se otorgan de forma voluntaria y son reconocidos por todo el personal como un beneficio importante.

Todas las formas de retribuciones que reciben los/las trabajadores/ras del Banco tienen la finalidad de compensar determinadas condiciones, propias del giro del negocio o específicas de cada cargo, para contribuir con el adecuado desempeño de las funciones del personal, procurando el fortalecimiento de la cultura organizacional y un clima laboral favorable para el desempeño de sus funciones y bienestar social, para sí mismos e inclusive para sus familiares.



## Capítulo



LA EXPERIENCIA  
**de nuestra  
clientela**



# La experiencia de nuestra clientela



**30%** de nuestra clientela vive en zonas rurales



**30.2%** participación de mercado en créditos hasta USD 5,000



**53.4%** de nuestra clientela es mujer



**302,888** personas participaron en nuestro Programa de Educación Financiera

## Enfoque de gestión

(GRI 3-3)

Somos un Banco comprometido con la atención a las micro y pequeñas empresas. Nuestra misión y visión se centra en consolidar un modelo de banca que mantenga su enfoque social, fomentando la inclusión financiera y adaptándose a la modernización y digitalización de los negocios, para ofrecer la mejor experiencia a nuestra clientela.

En línea con nuestro propósito de contribuir a la inclusión financiera y social de la población, trabajamos en cinco ámbitos de acción, poniendo especial énfasis en el empoderamiento de las mujeres, a través de Marca Magenta; y en la seguridad alimentaria a través de la consolidación de nuestra tecnología de financiamiento agropecuario.

Siguiendo nuestro nuevo modelo de negocio, que se orienta hacia la consolidación de una banca diversificada que brinda atención a todos los segmentos de la población, nos hemos especializado en tres bancas: Micro, PyME y Empresarial. De esta manera, generamos soluciones efectivas y competitivas en cada uno de estos segmentos.

## Reactivación, digitalización y sostenibilidad



8.1 NOS CENTRAMOS EN LA CLIENTELA

(GRI 3-3)

Poner al cliente en el centro es un pilar del enfoque de valor sostenible en el trabajo con la microempresa. Nos permite implementar acciones efectivas en todos los segmentos, pero es de vital importancia para la clientela del sector micro, con quienes mantenemos una relación basada en el respeto y la confianza que ha sido la base de nuestro enfoque de trabajo en línea con nuestra filosofía.

La clientela en el centro significa:



01 CERCANÍA

**Banco FIE** implementa una tecnología propia que se consolidó como la primera experiencia de microcrédito individual en América Latina y hoy es la base de nuestra oferta a la micro y pequeña empresa. Un aspecto clave es el conocimiento de nuestra clientela, de sus necesidades y expectativas, lo que nos permite establecer una oferta de productos y servicios adecuados a sus necesidades y enfocados en la reactivación de sus negocios. Hoy, estar cerca también se trata de utilizar los recursos digitales para hacer la vida de nuestra clientela más sencilla.

02 SOSTENIBILIDAD

Comprendemos los sectores en los que trabaja nuestra clientela y buscamos ofrecer valor sostenible a medida de sus necesidades. Buscamos innovar e implementar soluciones y dar acceso a conocimiento y tecnología, acompañando a nuestra clientela en la transición conjunta hacia modelos de negocio más resilientes, basados en la adaptabilidad climática, priorizando el sector agropecuario.

03 DIGITAL

Orientamos nuestro trabajo a construir una experiencia de cliente que acompañe de forma eficiente la ruta del emprendimiento y sus necesidades en este entorno, modernizando la entidad y fomentando mayor eficiencia. El acompañamiento a nuestra clientela en la digitalización es una estrategia para cerrar brechas digitales y fomentar la inclusión en tiempos actuales.

8.2 CERCANÍA: NUESTRO ENFOQUE DE NEGOCIO QUE PROMUEVE LA REACTIVACIÓN DE LA CLIENTELA

8.2.1 INCLUSIÓN FINANCIERA: NUESTRA RAZÓN DE SER

(NO GRI)

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

Este propósito se traduce en cinco líneas de acción, priorizando el trabajo con el sector de la micro y pequeña empresa, la atención a poblaciones rurales, el apoyo consciente al sector agropecuario, el empoderamiento de las mujeres y el impulso a los jóvenes.

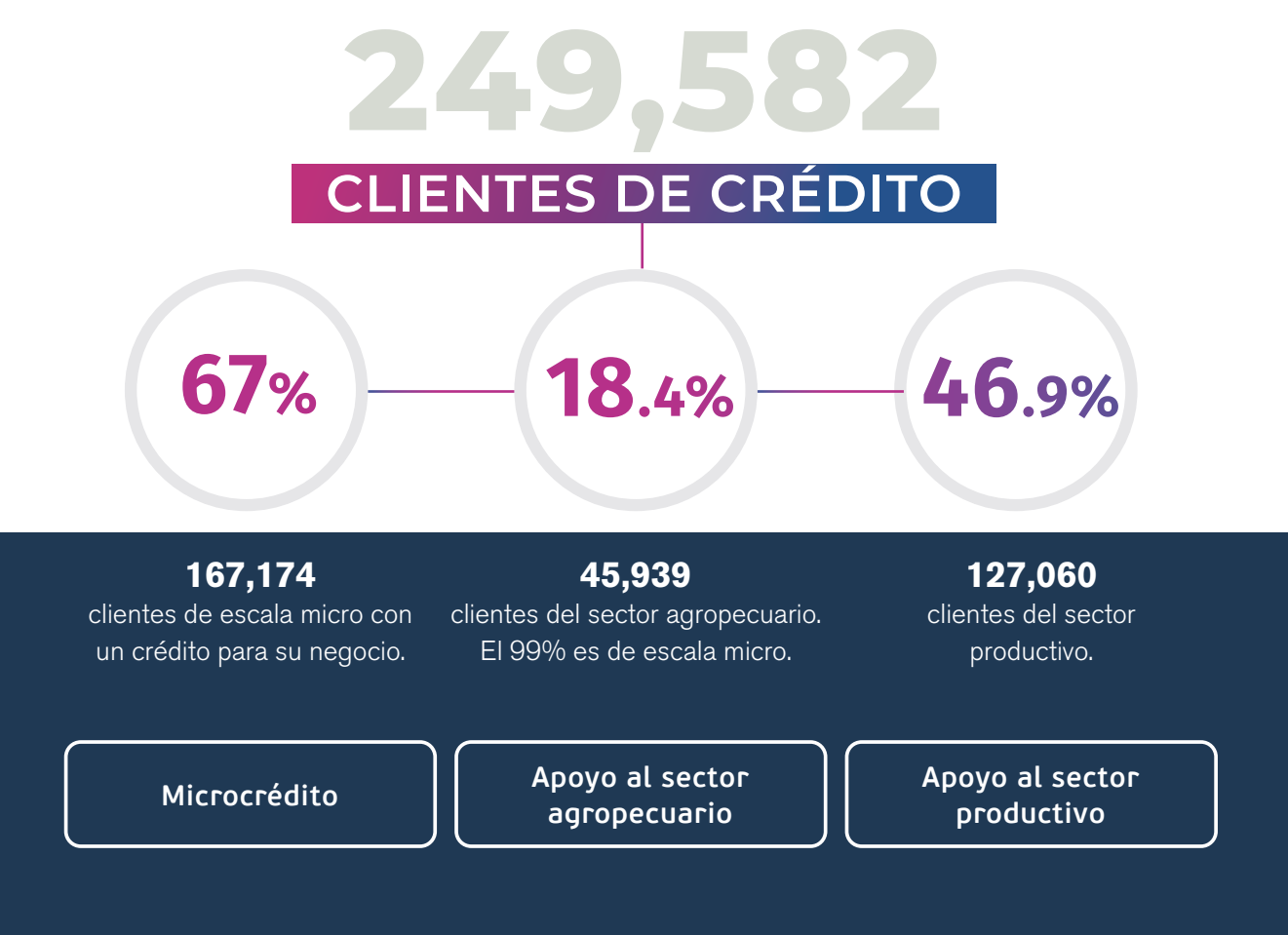
**Banco FIE** brinda servicios a un total de 1,325,718 clientes con productos de ahorro y/o crédito, con un crecimiento en la gestión de 146,532 clientes.

Del total de clientes, el 20.32% tiene una operación de crédito, equivalente a 249,582 personas, el enfoque de inclusión prioriza la atención a la micro y pequeña empresa, las mujeres y el sector productivo agropecuario.



398,039 clientes habitan en zonas rurales.	707,318 mujeres son nuestras clientas. El 56.4% de ellas es jefa de hogar.	564,794 clientes tienen hasta 35 años.
Servicios financieros en zonas rurales	Mujeres	Jóvenes





8.2.2 APOYO A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

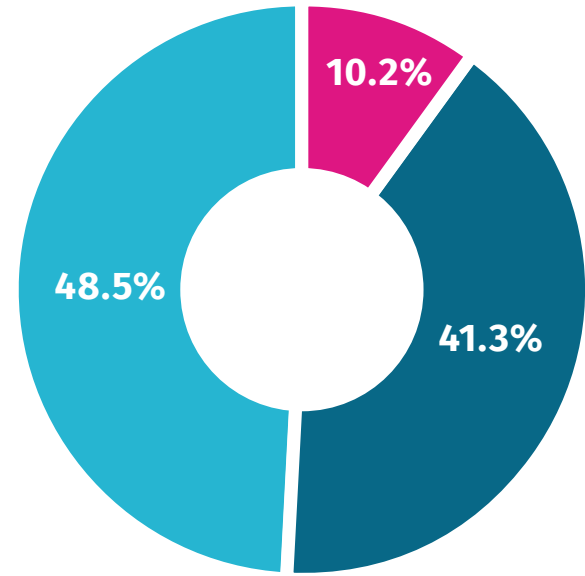
(GRI 2-6)

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 77.99% de la cartera total y el 99.79% de la clientela total de crédito. Sin embargo, si consideramos clientes de escala micro que obtuvieron un crédito para capital de operaciones o inversión en su negocio, corresponde al 67% de la clientela total de crédito.

- Los financiamientos otorgados por montos de 5,000 hasta 20,000 dólares representan el 45.2% de la cartera desembolsada.
- El 44.6% de las operaciones desembolsadas en la gestión fue con montos hasta USD 5,000.

COMPOSICIÓN DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

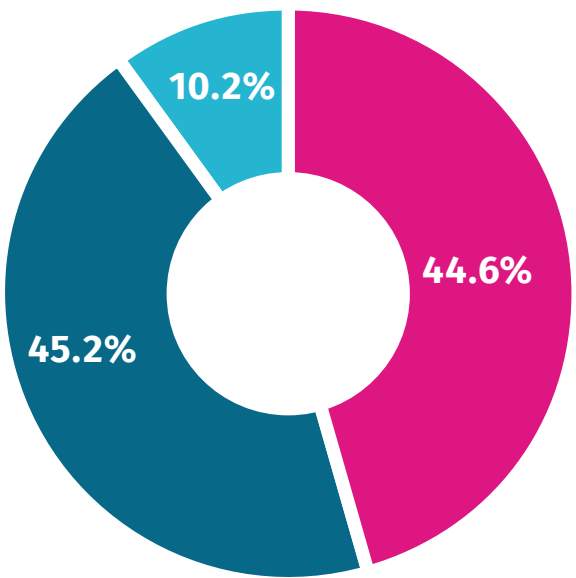
Al 31 de Diciembre de 2023



- Hasta 5,000
- Entre 5,000 hasta 20,000
- Mayores a 20,000

COMPOSICIÓN DEL NÚMERO DE OPERACIONES DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

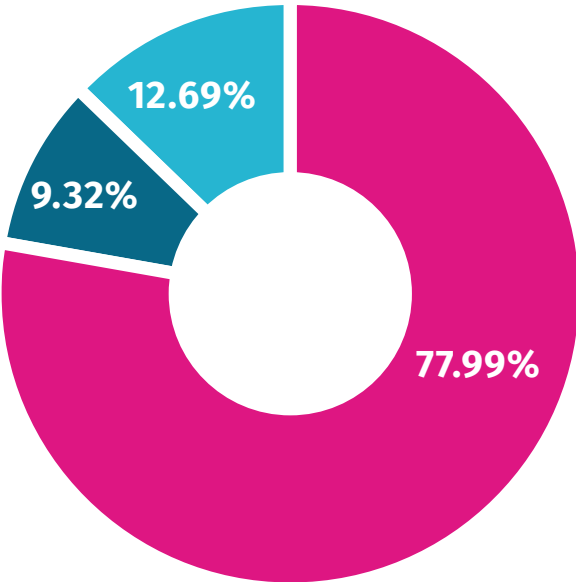
Al 31 de Diciembre de 2023



- Hasta 5,000
- Entre 5,000 hasta 20,000
- Mayores a 20,000

CARTERA POR BANCA

Al 31 de Diciembre de 2023



- Microempresa
- Pyme
- Empresarial

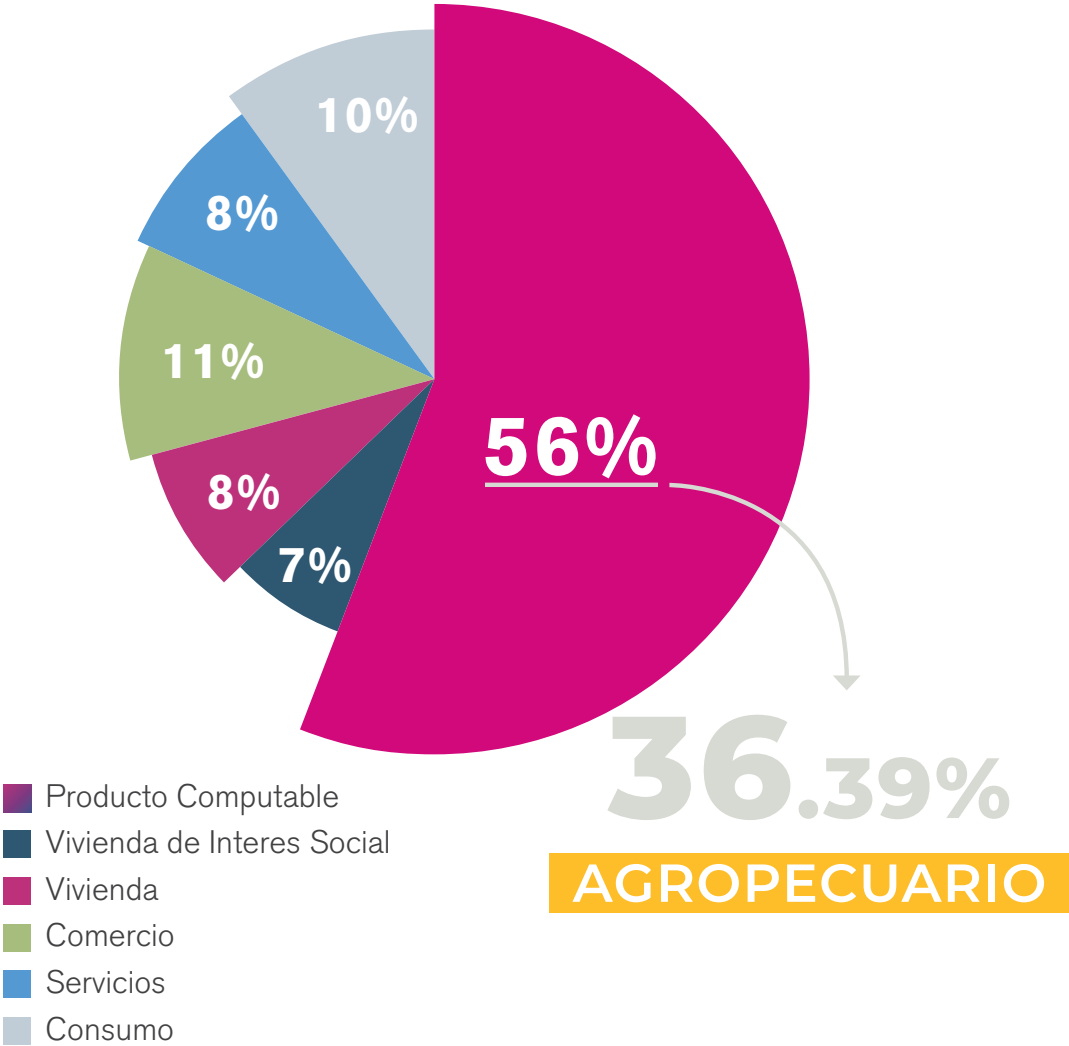
8.2.3 COMPROMISO CON EL DESARROLLO PRODUCTIVO

(GRI 2-6)

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 55% del total de la cartera se dirige al sector productivo y el 36.4% de la cartera productiva está dirigida al sector agropecuario.



Fotografía: WCS Bolivia.



8.2.4 NUESTRA PRESENCIA RURAL

(GRI 2-6)

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

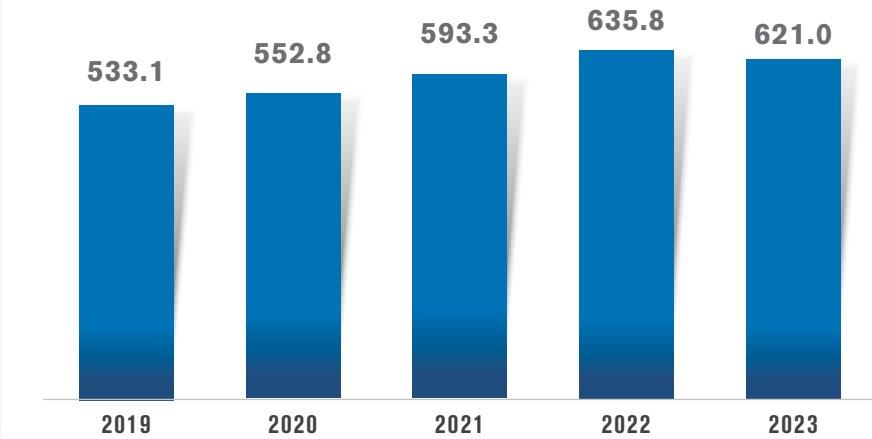
Con una cobertura en 75 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia.

- La cartera rural representa el 25.32% de la cartera total, con un saldo de 621 millones de dólares, llegando a más 72 mil clientes rurales de cartera y más de 398 mil clientes rurales.
- Las captaciones del público en zonas rurales tienen un incremento de 2.9% respecto al 2022, con un saldo de 174.0 millones de dólares, llegando a más de 397 mil 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.

CARTERA RURAL EXPRESADA EN MILLONES DE USD

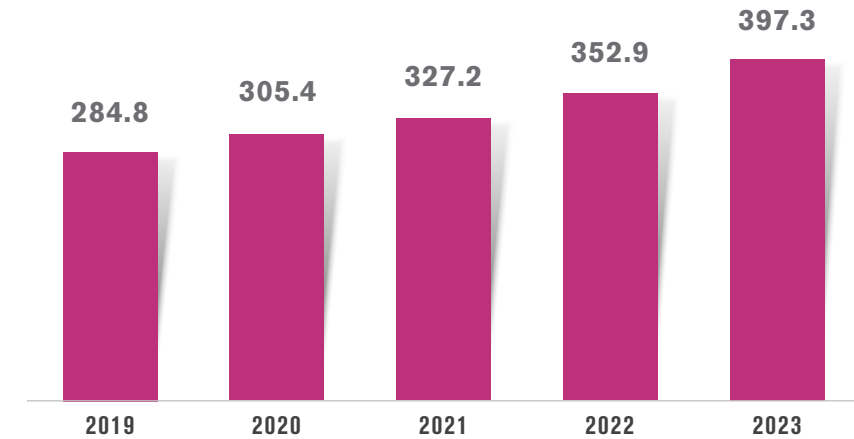
(Al 31 de diciembre de 2023)



\*Enfoque por destino de crédito.

NÚMERO DE CLIENTES DE CAPTACIONES EN ZONAS RURALES

(Expresado en miles\*)

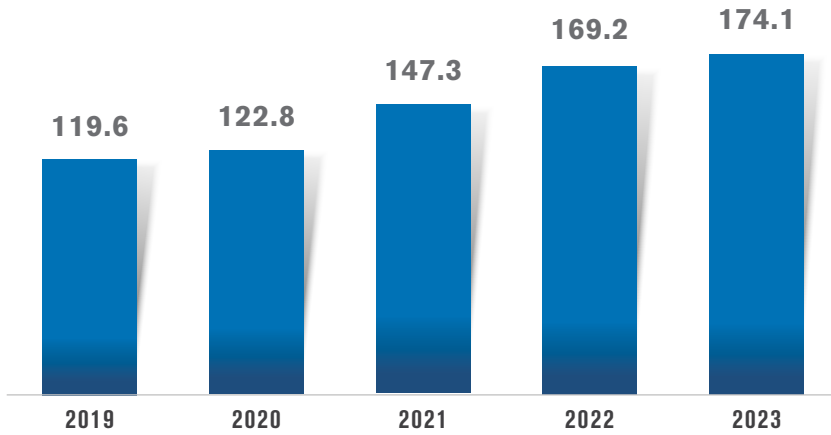


\*Enfoque por destino de crédito.



DEPÓSITOS DEL PÚBLICO EN ZONAS RURALES

(Expresado en millones de USD)



El 52% de nuestra clientela en zonas rurales es mujer, demostrando una elevada incidencia en inclusión financiera y social, considerando las desigualdades en acceso a oportunidades en zonas rurales, situación que para las mujeres tiene un impacto significativo por ser quienes están a cargo de las tareas de cuidado y tienen una menor proporción de migración hacia las ciudades respecto a los hombres.

8.2.5 APOYAMOS LA REACTIVACIÓN DE NUESTRA CLIENTELA

Reprogramación de operaciones de crédito

En 2023, **Banco FIE** atendió activamente la necesidad de reprogramación de las operaciones de crédito de la clientela, debido a que muchos sectores de la economía siguieron experimentando el impacto de la pandemia y otras situaciones de inestabilidad que registraron en el periodo. El Banco respondió adecuando sus políticas y normas de crédito a las disposiciones regulatorias y creando mecanismos que permitieron a la clientela cumplir con el pago de los créditos obtenidos, adecuándolos a una nueva coyuntura. Se atendió la reprogramación de más de cuatro mil operaciones de crédito, por más de 33 millones de dólares.

Desembolsos en la gestión

Destacamos también que, en 2023, se desembolsaron más de 89 mil operaciones de crédito, por más de 954 millones de dólares, que fueron destinados a incentivar las actividades económicas de la clientela, así como también cubrir sus necesidades de vivienda y consumo.

8.3 SOSTENIBILIDAD: UN CAMINO QUE RECORREMOS CON LA CLIENTELA

8.3.1 LO QUE NOS DIFERENCIA: FINANCIAMIENTO AGROPECUARIO RESPONSABLE

(GRI 203-1)

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

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

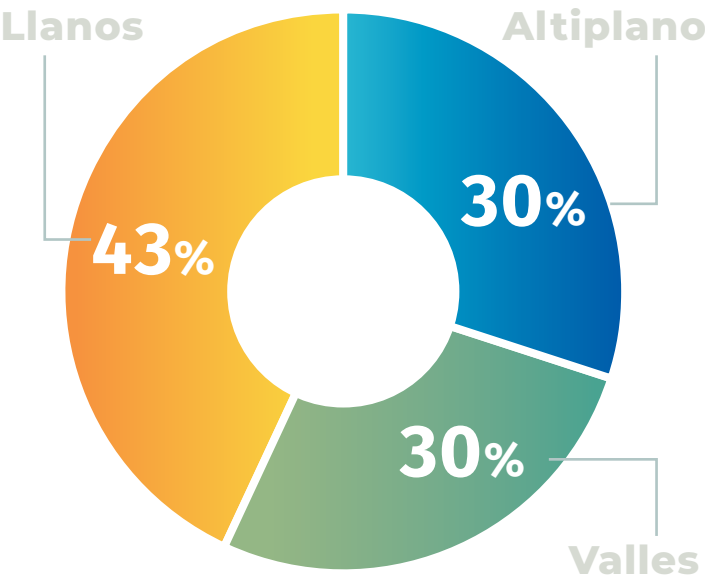
La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó USD 427.6 millones de dólares, con un ligero decrecimiento respecto a la gestión anterior (-2.7%) que se explica por el enfoque en el fortalecimiento de la cartera bajo criterios de sostenibilidad, con una selección de clientes de los sectores PyME y empresarial más estricto, considerando los impactos de estos sectores.

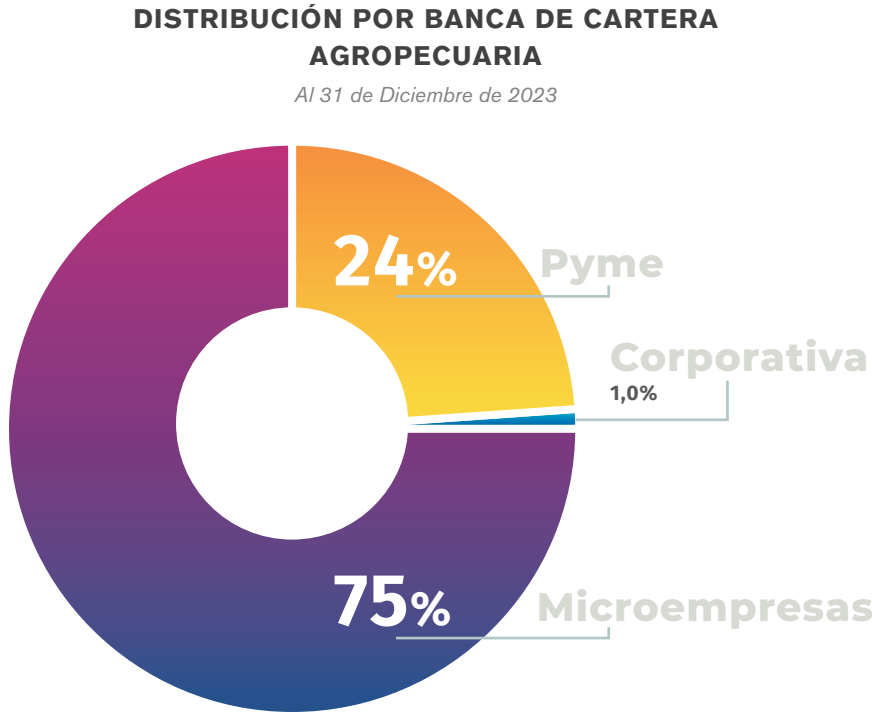
Es importante destacar la voluntad de alcanzar a productores/as de pequeña escala, con un crédito promedio de USD 9,309 y la distribución de cartera en las diferentes regiones del país. El 75% de la cartera y el 99.45% de la clientela del sector agropecuario corresponde a la microempresa, con un crédito promedio de USD 7,000. 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. (Más información Capítulo 10. Escuchando al Planeta)



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE CARTERA AGROPECUARIA

Al 31 de Diciembre de 2023





8.3.2 RABOBANK EN BOLIVIA

Fuimos elegidos por Rabobank, el banco europeo especializado en crédito agropecuario líder en el mundo, que trabaja bajo la premisa de aportar a la inclusión financiera y al desarrollo rural. Esta alianza fortalece nuestro trabajo en el desarrollo de agronegocios sostenibles, a través de la transferencia de tecnologías y mejores prácticas en financiamiento agropecuario sostenible.

(Más información Capítulo 10. Escuchando al Planeta)

8.3.3 CRÉDITO AMBIENTAL: NUESTRO FINANCIAMIENTO VERDE

(GRI 201-2)

El Crédito Ambiental es un producto que se orienta a alcanzar una cartera verde, otorgando al cliente con impacto positivo en el medio ambiente (prácticas de protección al medio ambiente y mitigación/adaptación climática), beneficios en la atención y tasa de interés.

Permite una clasificación de nuestra clientela micro, PyME y Empresarial por su impacto ambiental. (Más información Capítulo 10. Escuchando al Planeta)



8.4 DIGITAL: CONSTRUYENDO LA MEJOR EXPERIENCIA DE LA CLIENTELA

(NO GRI)

En nuestra continua evolución, estamos transitando hacia un modelo de experiencia de la clientela, que reafirma nuestro compromiso con la calidad, y hace énfasis en la innovación y agilidad. Integra de manera equilibrada tres pilares fundamentales: Cliente Externo (CX), Cliente Interno (EX) y la Experiencia Digital (DX). Estos pilares nos permiten ofrecer soluciones de alto impacto y valor sostenible.

Para la elaboración de los planes de acción, **Banco FIE** implementa diferentes estudios sobre la calidad de servicio: medición de satisfacción de cliente externo, cliente interno, punto caliente y cliente misterioso.

En cada paso pensamos en nuestra clientela

8.4.1 PRINCIPALES MAGNITUDES DE SERVICIO AL CLIENTE.





En la gestión 2023, **Banco FIE** efectuó la medición de la satisfacción del cliente externo, lo que nos permite realizar la gestión de la calidad en los tres puntos de contacto principales: cajas, plataforma y negocios. Para la gestión, alcanzamos un nivel de desempeño global de 95%, indicador que se encuentra en cumplimiento.

Es importante mencionar que de forma continua se potencia la cultura de gestión de la calidad a través del Modelo de Atención al Cliente con Calidad (ACC), siendo el Cubo, con sus cinco caras, la herramienta para concentrar los esfuerzo en escuchar, comprender entendiendo las necesidades de los clientes, gestionando para resolver las mismas, dándoles algo más y atendiendo siempre con una sonrisa.

Todo lo mencionado anteriormente es acompañado por un Comité de Calidad, conformado por la Alta Gerencia, que determina el compromiso del Banco en ofrecer la mejor experiencia a la clientela buscando la satisfacción de esta con calidad y eficiencia.



8.4.2 ENFOQUE DIGITAL Y DE INNOVACIÓN.

(GRI 3-3, 416-1, 416-2)

El Banco tiene el compromiso de mejorar continuamente la experiencia de su clientela, implementando diversas iniciativas. Estas acciones incluyeron la incorporación de solicitudes de crédito en línea, V-Ticket, Plataforma Virtual, facturación en línea, Renovada Banca Digital. Durante el año 2023, se trabajó en la identificación de oportunidades de mejora, con el objetivo de asegurar que los productos y servicios del Banco tengan una interfaz amigable que permita realizar transacciones de manera cómoda e intuitiva.

En este sentido, se reconoce la importancia de la educación financiera como una herramienta fundamental para promover el aprendizaje práctico. Se fomenta activamente el uso de canales tecnológicos, proporcionando a los clientes las herramientas y conocimientos necesarios para utilizarlos de manera efectiva. De esta manera, se busca asegurar que la clientela se beneficie plenamente de los servicios digitales ofrecidos por el Banco, mejorando así su experiencia y satisfacción.

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.



8.4.3 PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ENFOQUE DIGITAL Y DE INNOVACIÓN

(GRI 2-6)

CUENTA digital



Además de la posibilidad de abrir cuentas de ahorro de forma no presencial, la Cuenta Digital permite ofrecer a la clientela una solución de autoservicio en permanente renovación. En la gestión, los procesos han sido mejorados buscando una mejor experiencia de la clientela, y también se han robustecido los mecanismos de autenticación de identidad para mayor seguridad.

SOLICITUD DE CRÉDITO en línea



En **Banco FIE** se puede iniciar el proceso de solicitud de un crédito en su página web. Para este efecto, se ingresa al apartado “Solicita tu crédito en línea”, se elige la agencia donde se prefiere recibir la atención y se completa la información básica en un formulario electrónico. Esta solicitud ingresa a un flujo de trabajo en el que un oficial de negocios se pone en contacto con la persona solicitante para brindar toda la información y asesoramiento respecto al crédito solicitado y atender el requerimiento en tiempo y forma. Si se cumple con todos los requisitos establecidos, la solicitud podría concluir en un desembolso efectivo. Esta nueva forma de contacto con la clientela tiene alcance nacional tanto a nivel urbano como rural.

# RENOVADA banca digital

En 2023 se lanzó una nueva versión de la Banca por Internet y Banca Móvil, con una interfaz más ágil, amigable y moderna, la cual permite realizar transacciones virtuales de forma segura. Entre las funcionalidades disponibles en la Renovada Banca Digital destacamos los flujos transaccionales más ágiles e intuitivos con el fin de mejorar la experiencia de la clientela.

Se mejoró la autenticación biométrica para el acceso, las transacciones de transferencias, pago de servicios, pago de créditos, pagos y cobros con QR, la administración de tarjetas de débito y gestión de la aplicación móvil.

El Banco cuenta con más de medio millón de clientes afiliados/as al servicio de Banca Digital y en 2023 se registró un crecimiento del 98% en el número de transacciones realizadas de manera electrónica respecto a la gestión pasada, de las cuales el 91% fueron realizadas a través de Banca Móvil y el 9% a través de Banca por Internet. Este canal es una muestra más de la firme convicción de transitar el camino a la Transformación Digital inspirada en la mejora constante de la experiencia de la clientela.

# PLATAFORMA

# Virtual de Atención



Durante la gestión 2023 se reforzó el acceso a servicios financieros a través de cualquier dispositivo digital y desde el lugar donde se encuentre (domicilio, negocio u oficina), masificando la atención a través de este canal de servicio. Se atendieron más de 5,000 clientes generando un crecimiento de 78% respecto a la gestión 2022 y alcanzando un nivel de satisfacción de la clientela del 99 %.

# Chat Bot (FIBI)

En 2023, **Banco FIE** puso a disposición de su clientela y usuarios financieros este canal de atención a través WhatsApp con acceso 24/7, los 365 días del año, con la opción de acceder a consultas de servicios financieros a través de nuestro BOT llamado FIBI. Este servicio permite interactuar con nuestra clientela y brindar atención personalizada sobre ubicación de agencias, bloqueo de tarjeta de débito, activación de compras por internet, bloqueo y desbloqueo de banca digital, consulta de saldo, y contacto con un operador.

## 8.4.4 GESTIÓN DE RECLAMOS

(GRI 2-25, 2-26 ,416-2, 417-2, 418-2)

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 actuar de forma oportuna para remediar los impactos negativos que se produzcan en el relacionamiento con la clientela y la comunidad donde prestamos servicio. Los reclamos son tratados como oportunidades de mejora y retroalimentación de la clientela y comunidad.

Los reclamos se reciben a través de:

- Punto de reclamo en todas las agencias a nivel nacional.
- A través del Call Center y una línea gratuita.
- A través de la página web.
- Mediante carta escrita.

En la gestión 2023, se impartió una capacitación mediante la plataforma E-learning a Jefes/Jefas de Agencia y Oficiales de Negocios en relación a la gestión y prevención de reclamos, manteniendo el enfoque en la atención oportuna al cliente y la mitigación de impactos negativos en la relación con la clientela y comunidad.

Reclamos	Gestión 2022	Gestión 2023
Cantidad de Reclamos Registrados	1,386	2,206
Tiempo promedio de respuesta (Días)	5.0	3.8

El incremento en el número de reclamos respecto a la gestión anterior se

relaciona con la adjudicación de cartera de Banco Fassil (banco en proceso de liquidación) situación en la que la clientela adjudicada de este banco tuvo una alta demanda de información y reclamos que no se atribuyen a nuestros procesos internos. El índice de cantidad de reclamos respecto a cantidad de clientes del Banco es de 0.14%.

## 8.4.5 PROTECCIÓN AL CLIENTE

(GRI 416-1, 416-2)

En 2023, **Banco FIE** inició un nuevo proceso de certificación en Protección al Cliente bajo la metodología CERISE+SPTF, iniciativa global que promueve la protección al cliente en el sector de las microfinanzas y ha adoptado lineamientos que permiten garantizar el cumplimiento de sus principios. Esta iniciativa permite materializar los Principios de Desarrollo Sostenible en el marco de los Derechos Humanos.

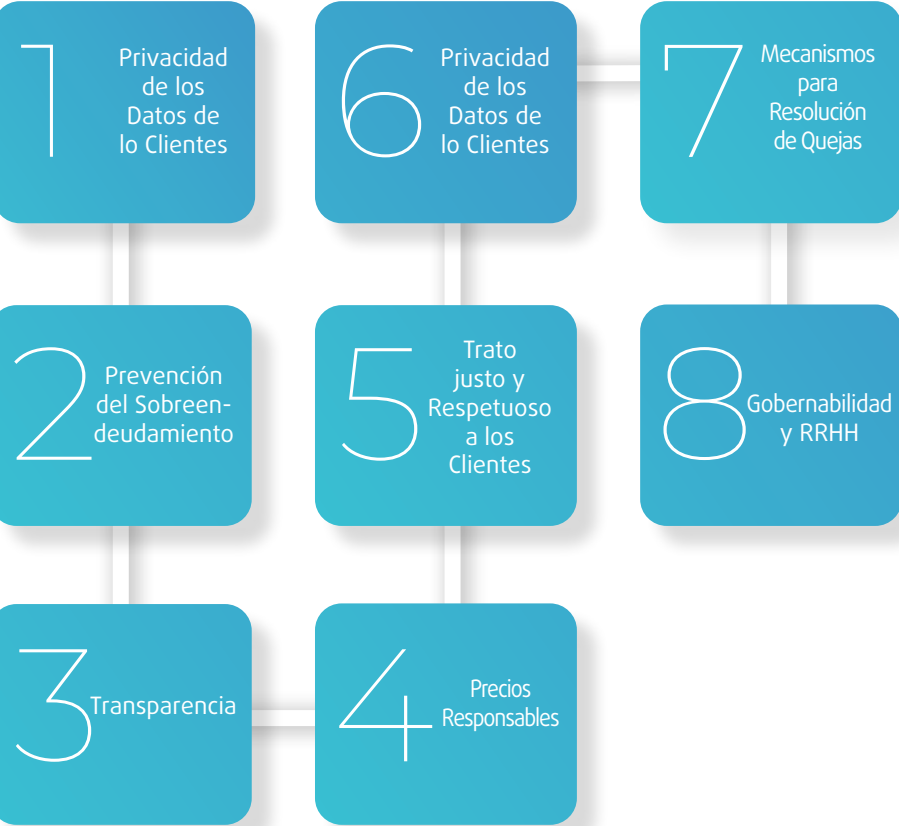
En 2018, **Banco FIE** recibió la certificación en protección al Cliente SMART Campaign luego de culminar un proceso riguroso de verificación del cumplimiento del 100% de los indicadores del estándar. En 2020, a través de un proceso de Auditoría de Vigilancia, obtuvo la ratificación de la certificación hasta 2022, asegurando el compromiso de la entidad con la protección al cliente. La nueva certificación se materializará en 2024.

El concepto de **protección al cliente** se asocia a la salud y seguridad financiera de la clientela de microfinanzas. Se orienta a que los clientes sean correctamente informados sobre los servicios que contratan, se considere sus características y necesidades en la oferta de servicios, y se proteja su integridad financiera fomentando su crecimiento y sostenibilidad al integrar una adecuada **gestión de cliente** en la **gestión comercial**. La certificación implica un trabajo en base a planes de acción para su incorporación a nivel de políticas, normas, procedimientos y programas.



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

PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE CERISE+SPTF



8.5 EDUCACIÓN FINANCIERA:  
CERRANDO BRECHAS DIGITALES

(GRI 416-1)

8.5.1 LA INCLUSIÓN  
FINANCIERA INICIA CON LA  
EDUCACIÓN

La educación financiera se constituye en el elemento fundamental para lograr la inclusión financiera y mejorar la salud financiera de las personas. El Programa de Educación Financiera de **Banco FIE** se basa en la premisa de un uso seguro y consciente de los servicios financieros que empodere a las personas. La exclusión financiera es una forma de exclusión social, por lo tanto, el acceso seguro a servicios financieros se considera como un derecho humano contemporáneo, y la educación financiera como un mecanismo que permite el ejercicio de ese derecho.

8.5.2 ENFOQUE DEL PROGRAMA DE  
EDUCACIÓN FINANCIERA

El Programa de Educación Financiera se sustenta en tres objetivos:



**NUESTRO MANIFIESTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA**

Buscamos impactar en el bienestar financiero de las personas y sus negocios, transmitiendo conocimientos y habilidades que permitan a la clientela hacer uso seguro de los productos, servicios y canales; y transaccionar en el nuevo mundo digital, siendo parte de una experiencia diferenciadora.

Entendemos que hoy en día las personas y las empresas viven, interactúan, trabajan y producen de forma diferente y estos cambios se están acelerando rápidamente. Esta es la razón de priorizar el contexto digital y tecnológico para ayudar a las personas a adaptarse a un mundo más interconectado y digital, impulsando el empoderamiento financiero a través de la comprensión de la importancia del ahorro, que permite prevalecer en tiempos de crisis.

8.5.3 MAGNITUDES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



8.5.4 METODOLOGÍA FIE: APRENDER HACIENDO

El Programa de Educación Financiera busca un equilibrio entre **profundidad** de los contenidos educativos y **alcance** masivo de la población meta, siendo alguno o ambos de estos aspectos importantes en la ejecución.

De acuerdo con el contexto actual en el que se requiere impulsar la digitalización de las finanzas, a partir de la metodología **“aprender haciendo”** se refuerzan las habilidades digitales de la clientela.

Punto de Educación Financiera

Todas las agencias de Banco FIE son **Puntos de Educación Financiera**, es decir espacios para que la clientela se pueda capacitar sobre el manejo de los canales y servicios tecnológicos e informar sobre los productos y servicios financieros que se ofrecen. El personal de **front office** es formado para capacitar a la clientela en el uso seguro de los canales y servicios tecnológicos a través de simuladores bajo la metodología “aprender haciendo”.

Durante la gestión 2023 se capacitó a 239,499 consumidores financieros a nivel nacional con los simuladores de cajero automático, banca por Internet y banca móvil. También, se comenzó a apoyar a la clientela en sus propios dispositivos electrónicos bajo protocolos de seguridad en la atención.

El índice de derivación transaccional de la clientela capacitada fue mayor en promedio por cinco puntos porcentuales al índice general; esto nos muestra que el componente de educación financiera y la metodología “aprender haciendo” con los simuladores incide positivamente para que la clientela utilice más los canales tecnológicos.

A esta iniciativa se suma el **Aula Móvil** como parte de las activaciones de las agencias en su área de influencia, incorporando el componente de educación financiera para enseñar a las personas algunas funcionalidades específicas de los canales tecnológicos a través de los simuladores. Asimismo, se realiza la entrega de códigos QR para los negocios, acompañando con capacitación a la persona en el uso seguro de esta herramienta: cobro, pago y movimientos QR.





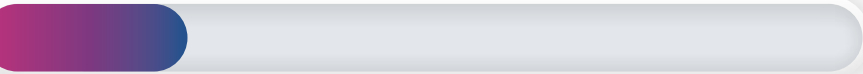
Entrenadores Digitales

Entendiendo las necesidades de nuestra clientela, en 2023 se implementó el proyecto piloto **Gimnasio Digital**, con el objetivo de mejorar las capacidades digitales de la clientela e incrementar el uso de la banca digital y los medios electrónicos de pago. A través de un despliegue en 20 agencias piloto en el área urbana y a nivel nacional, se formaron a 20 entrenadores digitales bajo un esquema nuevo de inducción para atender las necesidades de la transaccionalidad de la clientela y poderlos asesorar de manera personalizada.

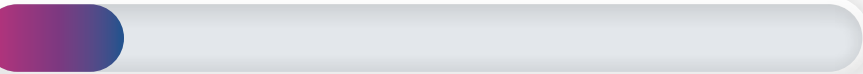
Los y las entrenadores digitales atienden a la clientela apoyados en el esquema operativo del banco, y asesoran y entrenan a la clientela en aquellas operaciones que son derivables hacia canales digitales. Sus principales funciones son: realizar la afiliación de la clientela a la banca digital, capacitar y derivar en transacciones definidas hacia canales digitales, realizar prueba de producto con simuladores de servicios tecnológicos, entrenar en la generación y uso de código QR y entrenar en el uso de cajero automático y la banca digital en dispositivos propios de la clientela.

En siete meses de implementación del proyecto piloto, se realizaron 42.565 interacciones con 21.351 clientes, y después de una medición de los resultados del proyecto se encontró que la clientela capacitada incremento en 43% sus transacciones de retiros en ATM y 131% sus transacciones en banca móvil.

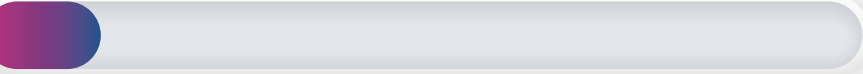
TOP 5 DE TEMAS ASESORADOS



Afiliación de Banca Digital.



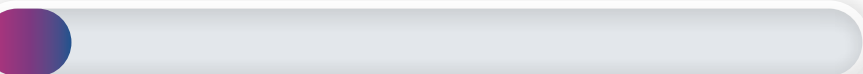
Asesoramiento en apertura de Cuenta Digital.



Asociación de productos.



Baja de dispositivo.



Bloqueo y desbloqueo Banca por Internet.

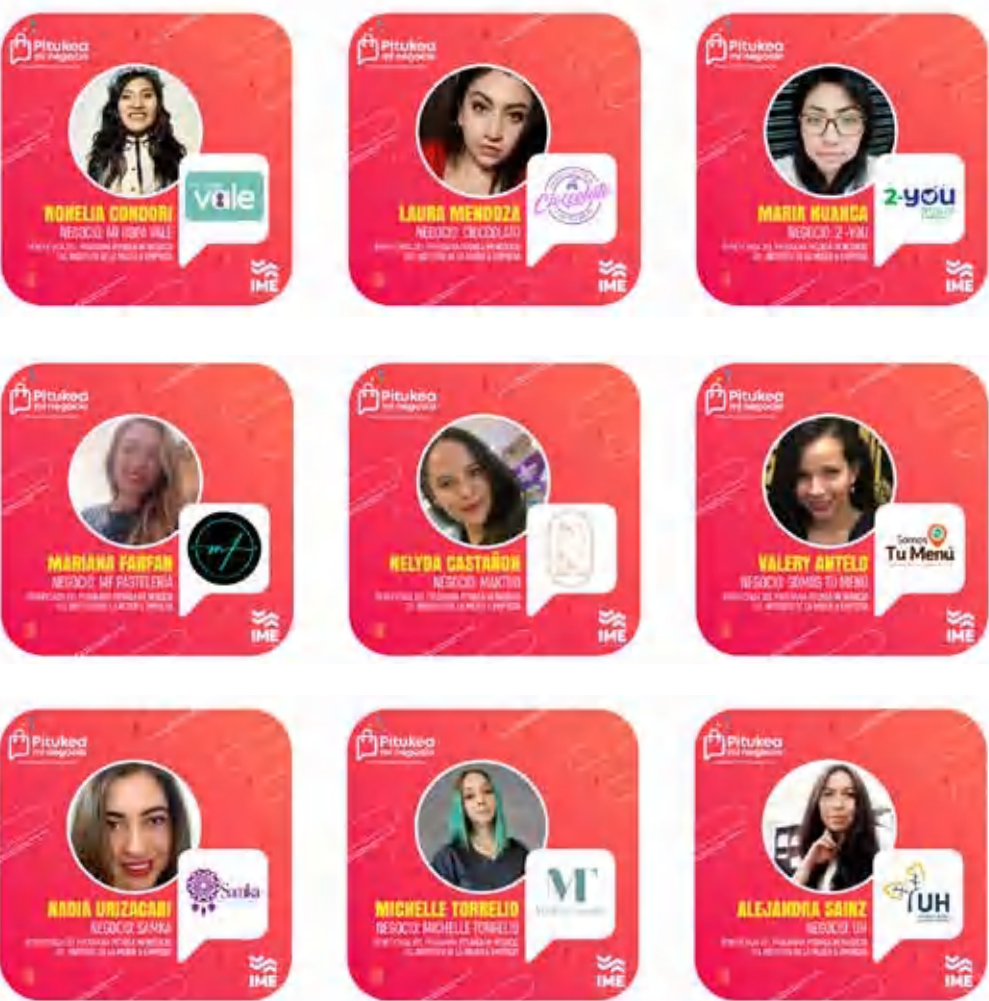
Cliente digital

Es un programa integral de capacitación que aborda temáticas de finanzas aplicadas a la vida cotidiana y el negocio; e incorpora herramientas digitales para el emprendimiento, como marketing y ventas digitales, creación de contenido para redes sociales y otros.

En esta línea, se desarrollaron dos proyectos: **Pitukea Mi Negocio**, ejecutado con el Instituto Mujer & Empresa (IME), en el que 120 emprendedoras recibieron capacitación para la digitalización de sus emprendimientos y 15 de ellas accedieron a una renovación completa de su marca digital.

El segundo fue **Emprende Mujer by Tinka**, el primer programa de formación integral con acceso a financiamiento para capital de trabajo o capital de inversión, con el propósito de potenciar a microempresas lideradas por mujeres de las ciudades de La Paz y El Alto.

El programa se desarrolló en tres ciclos de capacitación, en los cuales se tuvo 3.519 emprendedoras inscritas y 555 que concluyeron todo el programa. Cada ciclo concluyó con un taller presencial orientado a trabajar el plan de vida desde el propósito.





Talleres de empoderamiento financiero y digital

Los talleres impartidos desde **Banco FIE** cuentan con una metodología propia que fácilmente se adapta a diferentes públicos en formatos presenciales o a distancia. Las temáticas que se desarrollaron permiten llegar a poblaciones con requerimientos específicos, como comprender la importancia del ahorro, elaborar un presupuesto para manejar las finanzas personales, usar la banca digital para realizar operaciones financieras o ciberseguridad.

En la gestión, se concretaron **tres alianzas** para capacitar a mujeres y jóvenes en el desarrollo de habilidades digitales, desde la comprensión de los servicios financieros y las medidas de seguridad que se deben tomar para operar en la banca digital. La primera alianza se realizó con **ONG FIE y CBN** para su proyecto “Consultoras Paceñita”, a través del cual se capacitó a 48

mujeres de Santa Cruz con potencial de ser consultoras e incursionar en la venta de productos a través de canales digitales; para este taller se abordó el empoderamiento financiero como arma para dominar mis finanzas y se enseñó y practicó la técnica del Elevator Pitch para potenciar las ventas.

La segunda alianza, con la Universidad Franz Tamayo – **UNIFRANZ** y sus cuatro sedes en La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, donde se impartieron talleres presenciales y se capacitó a 256 jóvenes universitarios en habilidades de banca digital. La tercera alianza fue con **AIESEC** para su programa “Emprendimiento Juvenil” desarrollado en Cochabamba, que tenía el objetivo de vincular diferentes herramientas hacia la consecución de emprendimientos, en esta oportunidad se capacitó a 332 jóvenes.



Punto Virtual de Educación Financiera

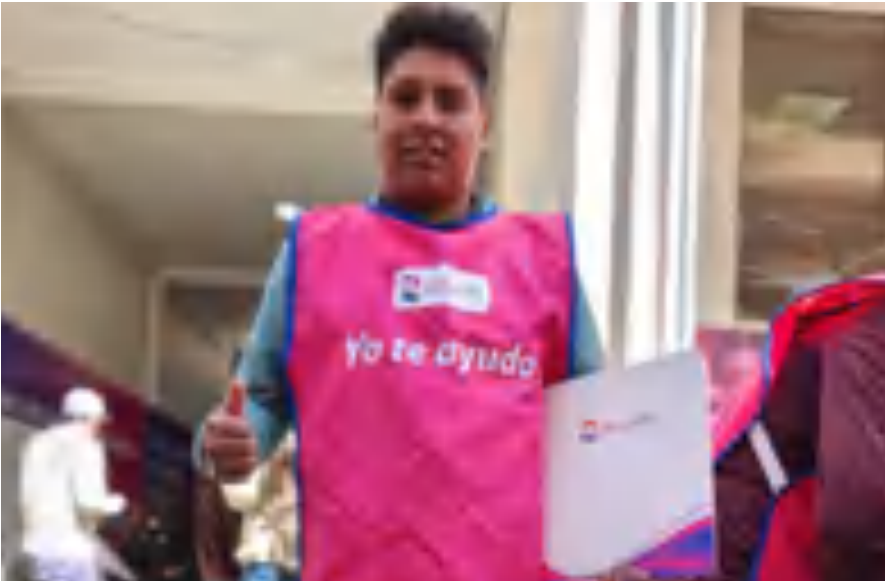
Dentro de la Página Web Institucional, **Banco FIE** ha desarrollado un espacio de educación financiera a partir de un repositorio con diferentes temáticas y formatos de difusión para que las personas puedan acceder a información desde cualquier dispositivo móvil u ordenador.

El objetivo es ofrecer contenido relevante, útil y de rápida lectura para mejorar el nivel de conocimientos sobre productos y servicios financieros, y otros temas relacionados al sistema financiero nacional.

Adicionalmente, y como parte de la difusión de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, desde Banco FIE se realizó y difundió una entrevista y tres cápsulas sobre temas de sostenibilidad y su vinculación con los objetivos de función social, de acuerdo con la normativa ASFI: 1) Agronegocios sostenibles, 2) Marca Magenta e Igualdad de Género y 3) Educación e inclusión financiera. Este contenido se encuentra disponible en el canal de Youtube de **Banco FIE**.







**Centros de Atención Masivos a clientes migrados del Banco Fassil**

Con el objetivo de atender a la clientela migrada del ex Banco Fassil, se implementó el proyecto “Centros de Atención Masivos” en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba y Sant Cruz, en alianza con la Universidad Franz Tamayo (UNIFRANZ).

Para materializar este proyecto, capacitamos a estudiantes de últimos años de carrera con el perfil para atención a clientela. Se capacitó a 256 estudiantes en las cuatro ciudades en el manejo seguro de la banca digital y cajero automático, entendiendo que sería la primera necesidad de la clientela migrada; a esa capacitación se sumaron simulacros en las cuatro ciudades.

Para la puesta en marcha del proyecto y bajo el concepto “Yo te ayudo”, los y las estudiantes recibían a la clientela en los centros de atención masivos y les brindaban orientación en todo el proceso de migración, para luego asistir a la clientela con las transacciones requeridas.

El proyecto tuvo un alto impacto en la población beneficiaria, siendo la iniciativa más comentada y visualizada en redes sociales.

**Centro de  
Atención**

**LA PAZ**

**30**  
**Educadores  
digitales**

**Centro de  
Atención**

**SANTA  
CRUZ**

**130**  
**Educadores  
digitales**

**Centro de  
Atención**

**COCHABAMBA**

**30**  
**Educadores  
digitales**

**Centro de  
Atención**

**EL ALTO**

**30**  
**Educadores  
digitales**



Campaña “El cuento del tío”

Por segundo año consecutivo se ejecutó la **campaña de comunicación y educación financiera** “El cuento del tío”, una campaña con contenido de valor para hablar de seguridad de la información y phishing, a partir de un concepto urbano referido al engaño: “El cuento del tío”.

8.6 MEDICIÓN DE POBREZA DE LA CLIENTELA - PPI

**Banco FIE** se compromete a realizar un seguimiento constante del nivel de pobreza probable de su clientela, lo cual contribuye al cumplimiento de su misión. Para este propósito, se utiliza el modelo internacional PPI (Progress out of Poverty Index) desarrollado por la Fundación Grameen. Este indicador permite evaluar el alcance de la pobreza, es decir, la efectividad de la organización en su estrategia de llegar y brindar asistencia a poblaciones en desventaja económica.

El estudio correspondiente al año 2023 se llevó a cabo sobre una muestra representativa de 794 clientes a nivel nacional, considerando la distribución geográfica de la clientela en zonas urbanas, periurbanas y rurales, así como la antigüedad del cliente (nuevos con menos de seis meses y antiguos con más de tres años como clientes) y género. En el análisis se incluyeron cuatro líneas de pobreza, incluyendo la línea nacional, con el objetivo de obtener una visión completa de la situación. Este enfoque refleja nuestro compromiso con el Objetivo de Desarrollo Sostenible - ODS 1, asegurando que nuestras actividades impacten en la base de la pirámide socioeconómica, brindando acceso a servicios financieros, principalmente.

Estos indicadores son diferentes a los años anteriores, ya que en febrero de 2023 se reconstruyó la herramienta con base en la información de la Encuesta

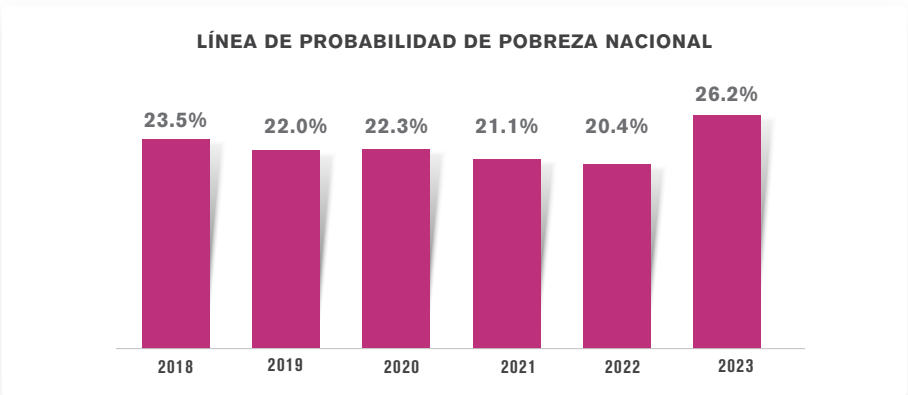
de Hogares (EH 2020) producida por el Instituto Nacional de Estadística INE. Lo que representaría cambios significativos en la probabilidad de pobreza.

PPI BANCO FIE

El alcance de pobreza es de 26.2%, considerando la línea nacional de pobreza.

Los principales resultados son los siguientes:

- El alcance de pobreza aumentó respecto a la gestión pasada, de 20.4% a 26.2%.
- Las Regionales con mayor tasa de pobreza son Chuquisaca y Oruro, con valores de 28.5% y 27.8% respectivamente.
- Se evidencia mayor pobreza en la clientela de zonas rurales, sector que ha sido priorizados en la estrategia de cobertura.
- El alcance de pobreza en zonas rurales es del 26.7%.







# Capítulo



NUESTRA  
**comunidad**



# Nuestra comunidad



## USD 130,347

**invertidos en programas  
con la comunidad**



## 318

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

## Solidaridad, complementariedad e involucramiento

### Enfoque de gestión

(GRI 3-3)

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

Es así como el trabajo con la comunidad tiene como pilar fundamental la inclusión financiera; el diálogo permanente con los grupos de interés; el alineamiento a la agenda del Pacto Global de las Naciones Unidas y los ODS, y la Función Social de los Servicios Financieros, para dirigir las acciones y actividades hacia el desarrollo sostenible.

El trabajo en torno a la comunidad involucra tres temas materiales: el modelo de gestión y liderazgo Marca Magenta que promueve el empoderamiento de las mujeres como un camino a la igualdad; impacto en la comunidad y el medio ambiente que trata la reducción de la vulnerabilidad en atención a necesidades socio-económicas y socio-ambientales; la transformación digital como una forma de promover la inclusión a través de nuevas tecnologías; y la educación financiera y digital como una herramienta de cambio social a través del empoderamiento financiero.

Trabajar prioritariamente bajo estos lineamientos y nuestros grupos sociales clave busca un impacto positivo en poblaciones en desventaja, principalmente la microempresa, el sector rural y agropecuario, mujeres y jóvenes con programas que fomenten su desarrollo y mejoren su calidad de vida.





9.1 SOMOS PARTE ACTIVA DE LA COMUNIDAD

(GRI 413-1, 413-2)

Priorizamos acciones en las comunidades donde tenemos presencia, a través de iniciativas y programas que fomentan el desarrollo económico de las personas, enfocándonos en **nuestros grupos sociales clave**. Lo hacemos a través de intervenciones directas y alianzas estratégicas con otras organizaciones. Fundamentalmente realizamos inversión social entendiendo este concepto en términos de un enfoque integral de la relación de **Banco FIE** con la comunidad, orientado a cumplir el propósito no solo de aportar al desarrollo sostenible sino también de afianzar estrategias institucionales. Sin embargo, asumimos también acciones filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad.

Entre las acciones emprendidas en beneficio de la comunidad destaca la Educación Financiera, que contribuye activamente a cerrar brechas digitales en la población y fomentar el empoderamiento y la alfabetización financiera. (Ver Capítulo 8).

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 social en los que participa **Banco FIE**. Los programas incluyen un diálogo con la comunidad para determinar las necesidades y líneas de base que nos permitirán establecer medidas de impacto o resultado, de acuerdo a cada caso, priorizando los **grupos sociales clave** (microempresa, población rural, sector agropecuario, mujeres y jóvenes).

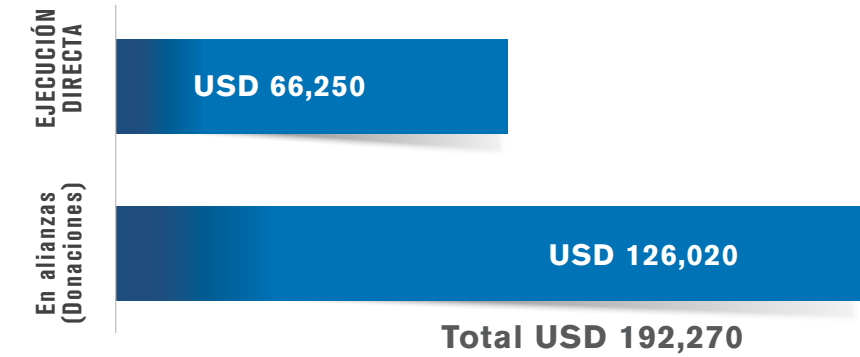
INVERSIÓN SOCIAL



9.1.1 INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD

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

RECURSOS INVERTIDOS EN PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD 2023



**Banco FIE** invirtió un total de USD 192,270 en sus diferentes programas con la comunidad, excluyendo costos operativos y de promoción, aún si estas actividades fueron imprescindibles para su ejecución.

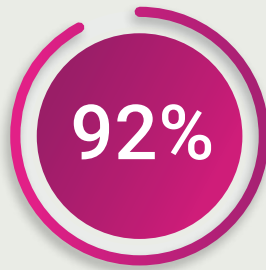
En línea con el ODS 17, **Banco FIE**, promueve la conformación de redes de colaboración que permiten incrementar los impactos de los programas dirigidos a la comunidad bajo objetivos comunes de trabajo. Son parte de estas redes, varias fundaciones, organizaciones de cooperación y del sector público, empresas y asociaciones que trabajan en las áreas de intervención.

En esta línea, **Banco FIE** ha invertido USD 126,020 en donaciones a través de proyectos desarrollados en alianzas con otras organizaciones. El aporte de contraparte de las instituciones aliadas suma en la gestión USD 413,231. El detalle de aportes por tipo y ejecutor se presenta en la NOTA 2, Índice GRI.

En cuanto a la ejecución directa, en 2023 se invirtió un total de USD 63,198 en el programa de educación financiera y USD 3,052 en otros apoyos menores a la comunidad.



Inversión Social



De los USD 126,020 invertidos en donación, el 92% se destinó a programas de **inversión social**, incrementando la proporción de aportes destinadas a línea, considerando además que desde esta gestión el programa Caminando por la Vida se incluye dentro de esta categoría.

9.1.2 PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD: UN MUNDO MEJOR ES POSIBLE

(GRI 203-1, 203-2)

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de tres ámbitos de intervención y cinco programas activos en 2023, bajo el lema **“Un mundo mejor es posible”**.

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

MAPA DE PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD 2023

ECONOMÍA VERDE



Programa de capacitación y asistencia técnica para el empoderamiento económico de la micro y pequeña empresa agropecuaria, promoviendo la **resiliencia al cambio climático y la seguridad alimentaria**.

Programa que incide en la remoción de CO2, mediante proyectos productivos bajo sistemas agroforestales, con impacto en la conservación de bosques y biodiversidad a través del **empoderamiento económico de población indígena**.



Programa multialiados que busca brindar acceso a agua segura a las familias más vulnerables de Bolivia.

MARCA MAGENTA



Programa de incidencia comunitaria que busca una transformación social a través del **empoderamiento económico de las mujeres**.

ACCIÓN SOCIAL



Programa de recaudación de fondos en beneficio de niños y niñas con cáncer atendidos en los tres centros especializados en Bolivia.

Apoyo a poblaciones vulnerables de la comunidad, allí donde tenemos presencia.



9.2 ECONOMÍA VERDE. ARMONIZAR EL DESARROLLO ECONÓMICO Y EL MEDIO AMBIENTE

9.2.1. CREANDO OPORTUNIDADES

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

En 2023 se trabajó en seis comunidades rurales con dos proyectos y 1 comunidad periurbana, favoreciendo a 626 personas beneficiarias directas.



RESULTADOS CREANDO OPORTUNIDADES





# PROYECTO

## Tecnología Climáticamente Inteligente (TCI) para la mejora de producción agropecuaria

Ejecutor: Fundación de la Cordillera

El proyecto se basa en la promoción del uso de la Tecnología Climáticamente Inteligente (TCI) para el incremento de la productividad y reducción de la contaminación por uso de agroquímicos en las comunidades seleccionadas, con la instalación de estaciones agrometeorológicas.

En la gestión se instalaron tres estaciones nuevas y se habilitó una estación adicional para fines de análisis de información en la zona, en beneficio tanto de clientes de **Banco FIE** como a otros/as productores/as de regiones aledañas a las comunidades donde se ubican las instalaciones.

Al cierre de 2023 se tienen siete estaciones instaladas en diferentes regiones del país. Estas proveen información climatológica para la producción agrícola, a través de la Plataforma PROFEL Clima. La información se transmite en tiempo real, con pronósticos a diez días, con más del 90% de precisión, incluyendo alertas meteorológicas relacionadas con el proceso productivo y recomendaciones para la realización de actividades agrícolas de acuerdo con las condiciones del clima.

Los/as productores/as reciben:

- Información climática en tiempo real.
- Alertas meteorológicas relacionadas con el proceso productivo.
- Recomendaciones para la realización de actividades agrícolas de acuerdo a las condiciones del clima.



### Resultados de la segunda fase

- Espacios digitales de consulta entre Fundación Cordillera y PROFEL Clima para consultas sobre el manejo de la información.
- 345 beneficiarios/as directos del proyecto recibieron talleres de asistencia técnica para la mejora de la productividad por la mejor planificación de actividades agrícolas y el uso de alertas tempranas meteorológicas.
- 15,000 beneficiarios en total (directos e indirectos) que utilizan la aplicación PROFEL CLIMA.
- El desarrollo y difusión de cápsulas audiovisuales fue de gran utilidad para apoyar la aplicación de información climatológica en la mejora de la producción y reducción de la contaminación.

### Impacto de la segunda fase implementada en los municipios de Calamuchita del departamento de Tarija, Combujo del departamento de Cochabamba y Los Negros del departamento de Santa Cruz

- Más del 12% de incremento en la productividad de los cultivos.
- Se redujo en más de 22.6% la contaminación ambiental, a partir de un adecuado uso de agroquímicos por parte de los productores.





## PROYECTO

# 2

### Encaminados por la senda del desarrollo y la adaptación al cambio climático

Ejecutor: ONG Sumaj Punchay

El proyecto busca generar oportunidades para que jóvenes y adultos mayores puedan mejorar sus ingresos a través de autoempleo en la producción agrícola.

Se basa en la implementación de un modelo agroecológico rentable y resiliente al cambio climático en el departamento de Chuquisaca, municipio de Taravita, comunidades de Tarea Pampa, Huachaca y Villa Pampa, que incluye en sus componentes el acceso al agua, manejo sostenible de recursos productivos y el fortalecimiento de capacidades en producción de hortalizas ecológicas, ají y maíz choclero.

#### Resultados alcanzados

- 78 personas que pertenecen a 15 familias productoras del área rural beneficiadas de manera directa con el proyecto.
- Se benefició de manera indirecta a 756 personas, que habitan en las comunidades donde se implementará el proyecto.

➤ 3 tanques de almacenamiento de agua de 10,000 litros y 5 tanques de almacenamiento de 5,000 litros instalados, todos de hormigón armado.

➤ Manejo y aprovechamiento sostenible de los recursos hídricos, incrementando la superficie bajo riego, como medidas de adaptación al Cambio Climático.

➤ 15 huertos implementados con producción hortícola y producción tradicional (maíz choclero y/o ají).

➤ Se organizaron 5 ferias agroecológicas en la ciudad de Sucre y 1 en la ciudad de Potosí.

#### Impactos alcanzados

➤ Se alcanzó la comercialización de 1.5 TM de hortalizas provenientes de las productoras de Betanzos Potosí y Tarabuco, principalmente.

➤ Se habilitaron 4 puntos fijos de venta en la ciudad de Sucre donde se ofrece producción ecológica.





9.2.2 BOLIVIA CON AGUA (SEGUNDA FASE)

Ejecutor: Fundación FH

Alianza: Habitat para la Humanidad y Water for People

El proyecto Bolivia con Agua es ejecutado por una alianza que busca brindar agua segura a comunidades periurbanas y rurales sin acceso a este recurso vital.

Con el apoyo de **Banco FIE**, se articulan esfuerzos para un sistema de captación de agua de lluvia y 40 baños con reciclado de agua con conexión a la red de recolección sanitaria y acceso al agua en hogares de la zona de Koani, municipio de Achocalla del departamento de La Paz, la zona solamente contaba con 2 piletas comunitarias.

Resultados alcanzados

- 348 habitantes beneficiados correspondientes a 64 familias que se beneficiaron con conexiones sanitarias.
- 31 líderes de hogar capacitados, 8 varones y 21 mujeres. Las temáticas fueron: hábitos de higiene, salud y limpieza, uso y cuidado del agua mediante filtrado, mantenimiento de baños, taller de capacitación en instalación hidrosanitaria e instalación de lavandería, taller de inducción sistema de cosecha de agua.
- 21 mujeres capacitadas en plomería para apoyar en las instalaciones sanitarias en los hogares.
- Conclusión de actividades constructivas, que corresponden al sistema de recolección de agua de lluvia.
- Construcción de cámara de inspección.

9.3 MARCA MAGENTA: NUESTRA VISIÓN DE UN MUNDO IGUALITARIO

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





9.3.1 PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE EMPRENDIMIENTOS LIDERADOS POR MUJERES – PITUKEA MI NEGOCIO

Ejecutores: Fundación Unifranz e IME

En alianza con Fundación UNIFRANZ y el Instituto Mujer y Empresa (IME), se realizó el proyecto **“Pitukea mi Negocio” segunda edición**. Un programa de capacitación para emprendedoras que fortalece habilidades en marketing digital, ventas por redes sociales y culmina en la selección de 15 emprendimientos a los que se realiza una renovación completa de su imagen digital. El programa busca potenciar emprendimientos de mujeres bolivianas a través de la digitalización, incluyendo la inteligencia artificial.

Resultados alcanzados

- Más de 2,023 mujeres se postularon al programa y 1,541 emprendedoras accedieron a la plataforma básica de capacitación.
- 202 mujeres completaron con éxito el programa “Pitukea mi Negocio – Segunda edición”, siendo parte de las capacitaciones sincrónicas y asincrónicas que reforzaron sus habilidades digitales a través de herramientas óptimas para sus emprendimientos.
- 15 participantes se beneficiaron de una renovación completa de marca, ellas fueron seleccionadas mediante la ponderación de sus calificaciones y las del jurado. El Jurado estuvo conformado por 12 expertos y expertas en negocios, tecnología y branding.



Impacto alcanzado sobre la primera edición:

- 66.7% de las emprendedoras afirman que sus ventas se han incrementado en al menos un 10% después de la renovación de imagen.
- 57% de las emprendedoras señalan que su clientela ha incrementado entre 1% y 25%.
- El 100% de las emprendedoras señalan que han implementado las herramientas aprendidas y que han sido útiles para sus negocios.



9.4 ACCIÓN SOCIAL

9.4.1 CAMINANDO POR LA VIDA, BRINDANDO ESPERANZA A LAS NIÑAS Y NIÑOS CON CÁNCER

Es una campaña social organizada por **Banco FIE** que tiene como propósito recaudar fondos para la atención de niñas y niños de escasos recursos con cáncer. La campaña congrega a múltiples actores, logrando una red de apoyo que se consolida año tras año. A través de este trabajo conjunto, se genera un cambio positivo para personas que de otro modo o sin el apoyo económico alcanzado, estarían desatendidas, con riesgo de no poder cubrir el costo de atención de la enfermedad y abandonar el tratamiento.

En 2023 realizamos las caminatas en las ciudades de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba, donde se encuentran los tres centros de salud con atención especializada para el cáncer infantil en Bolivia. En estos centros se atienden a pacientes de todo el país.





La campaña cumple 13 años de vida y doce con las tradicionales caminatas. Si bien en el año de la pandemia no caminamos, hemos logrado mantener el apoyo a los niños y niñas de forma ininterrumpida durante los años de vigencia de la campaña, de los cuales siete han sido organizados por **Banco FIE**.

Caminando por la Vida es una campaña multialiadada que involucra la participación activa de empresas, instituciones, grupos de voluntariado y otros, que hacen posible la recaudación. **Banco FIE** asume la responsabilidad de liderar la ejecución de la campaña y velar por una correcta y transparente ejecución de los recursos captados.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
2023

# ¡Gracias!





Resultados de la ejecución de fondos recaudados en 2022

Con los recursos captados en 2022, que ascienden a Bs.1,618,466, incluyendo el aporte en donación de **Banco FIE**, se alcanzaron los siguientes resultados en 2023:

- Al menos 382 niños y niñas atendidos: 134 en La Paz, 210 en Santa Cruz y 38 en Cochabamba.
- En La Paz y Santa Cruz el apoyo incluye quimioterapias y medicación, tratamientos

especiales y paliativos, insumos y equipamiento, estudios y análisis intra y extra hospitalarios, prótesis entre otros.

- En Cochabamba el apoyo incluye la atención a niños y niñas en sus estudios de laboratorio y la compra de una citocentrífuga para completar el laboratorio patológico instalado en la gestión pasada, insumos para el laboratorio y otros estudios específicos.



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

La Paz  
134  
niños y niñas

Santa Cruz  
210  
niños y niñas

Cochabamba  
38  
niños y niñas

En los tres centros especializados en la atención al cáncer infantil a nivel nacional.

Centro de salud:

Hospital del Niño Ovidio Aliaga Uría

Efecutores:

- ONG FIE
- Fundación San Luis

Centro de salud:

Instituto Oncológico del Oriente Boliviano

Efecutores:

- AFANIC
- Apoya Fundación CRE

Centro de salud:

Hospital Manuel Ascencio Villarreal

Efecutores:

Fundación ONCOFELIZ

9.4.2 PRÓTESIS CON IMPRESIÓN 3D PARA PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS

Ejecutores: Fundación Unifranz y Creotec

Este proyecto se basa en brindar acceso al servicio de diseño y desarrollo de prótesis hechas a medida, de buena calidad y personalizadas, para ser entregadas a pacientes con amputaciones de miembros superiores que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

El proyecto beneficiará a 17 personas en Potosí, quienes tienen una nueva oportunidad de reinserción social y laboral con el uso de las prótesis.

Resultados alcanzados

- Relevamiento de información de pacientes.
- Diseño, desarrollo y entrega de prótesis personalizadas a los pacientes beneficiados: 8 prótesis terminadas, 1 entregada, 4 en proceso y 4 en espera.





# Capítulo



## ESCUCHANDO AL PLANETA: Desempeño ambiental





## Escuchando al Planeta: Desempeño ambiental



**2,654** tco<sub>2</sub>e

Nuestra huella de carbono



**87,596** tco<sub>2</sub>

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



**100** ton

Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos RAEEs correctamente gestionados en 5 años



### Ecoeficiencia y resiliencia

(GRI 3-3)

Para **Banco FIE**, escuchar al Planeta se relaciona con incorporar en la estrategia institucional los elementos necesarios para alcanzar una economía baja en carbono e impulsar la protección del medio ambiente, como una forma de preservar un mercado saludable para los negocios. El enfoque que desarrollamos es el de una **banca responsable y sostenible**.

En el Plan Estratégico Institucional, la **sostenibilidad** es un pilar junto con la Calidad, la Ética y la Gestión de Riesgos. Esto significa que la gestión de la **sostenibilidad** es una prioridad organizacional e involucra de forma integral a toda la organización.

Conscientes de que nuestras acciones y las de la clientela que financiamos, generan un impacto ambiental que debe ser mitigado, aún si no conocemos la medida exacta de ese impacto, por el Principio de Precaución, lo asumimos como un impacto potencialmente negativo. En esa línea implementamos el Plan de Gestión Ambiental y Energética de **Banco FIE** que permite formalizar el sistema de gestión ambiental y contar con un marco para la mejora continua, impulsando acciones de protección del medio ambiente y de contribución a la lucha contra el cambio climático, promoviendo una economía baja en carbono.

Sabemos que tenemos aún mucho por hacer, pero **Banco FIE** ha emprendido el camino hacia la gestión consciente y eficiente de sus impactos ambientales, a través de dos pilares de trabajo: Gestión de la Huella de Carbono y Financiamiento Sostenible.

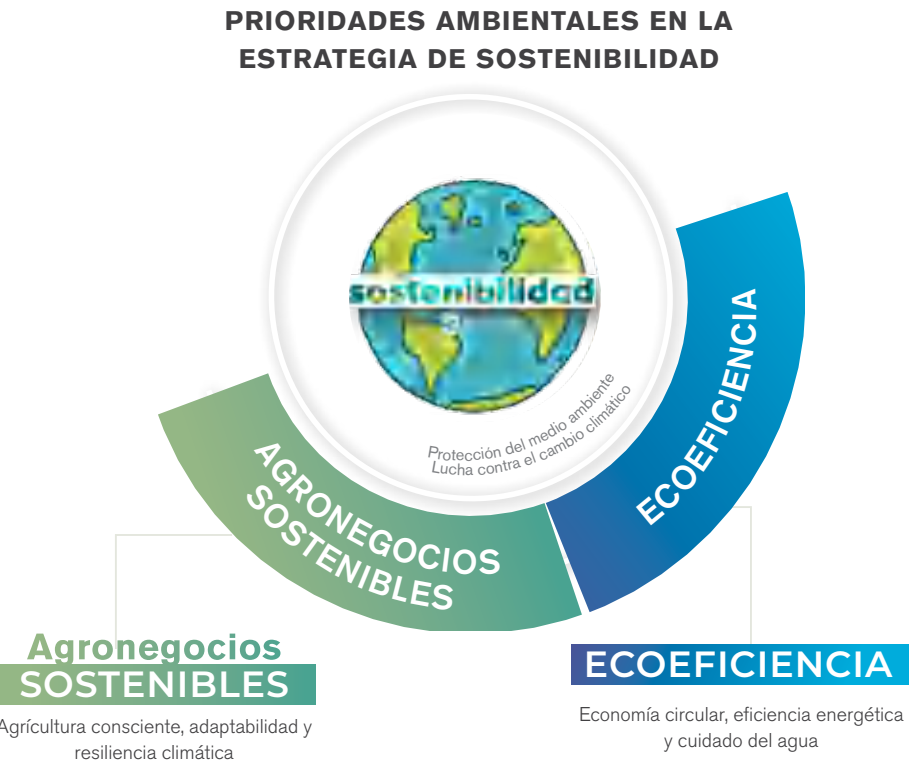




10.1 NUESTRA ESTRATEGIA AMBIENTAL

(GRI 3-3)

A partir de la Políticas de Sostenibilidad, la estrategia de **Banco FIE** ha establecido prioridades en nuestra gestión interna, tanto desde una perspectiva interna como externa:



Bajo nuestra Agenda ASG, y en el marco del Modelo de Banca Responsable y Sostenible, tenemos un compromiso ético con la protección del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático. Buscamos contribuir a la transición a una economía baja en carbono, a la vez que impulsamos el desarrollo económico sostenible, para lo cual, se priorizan las siguientes iniciativas:

- **Acción climática con la clientela y Agronegocios sostenibles:** Incorporando criterios ambientales y climáticos en las consideraciones de financiamiento a la clientela. Promoviendo un aprendizaje conjunto con nuestra clientela y otros grupos de interés.
- **Ecoeficiencia institucional:** Realizando la gestión de nuestra huella de carbono y huella hídrica y fortaleciendo nuestra ecoeficiencia institucional.



En el Código de Ética se enuncian los Principios Generales de Actuación Institucional, alineados a los Principios para el Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas. Los mismos se encuentran expuestos en forma de compromisos y, en materia de Medio Ambiente, se cita de forma expresa:

“**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”.

El sector financiero tiene un rol fundamental en la consecución de los **Acuerdos de París** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, en ese sentido, **Banco FIE** asume la gestión de sus impactos tanto de forma directa, a través de nuestras operaciones, como de forma indirecta, a través de las relaciones con nuestra clientela y otros grupos de interés. En esta línea, el tema del cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono es también parte de una **postura ética** en **Banco FIE**, por lo que trabajamos bajo dos líneas: gestionar nuestra huella de carbono, que involucra acciones de mitigación y compensación, y la integración de criterios ambientales en la toma de decisiones de financiamiento, asumiendo acciones sobre la cartera, prioritariamente en el sector agropecuario, aplicando el principio de precaución.



10.2 GESTIONANDO NUESTRA HUELLA DE CARBONO

10.2.1 EL PUNTO DE PARTIDA: CONOCER NUESTRA HUELLA DE CARBONO

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

**Banco FIE** con el fin de consolidar, manifestar y comunicar de manera tangible su compromiso con el medio ambiente, realiza la medición de su Huella de Carbono con una periodicidad bienal. La medición se realiza posterior al cierre de gestión del año evaluado. En ese sentido, se presenta en este informe la medición correspondiente a la gestión 2023. 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 CO<sub>2</sub> equivalentes.

Los resultados de la última medición (establecen que nuestra Huella de Carbono total es de 2,654 toneladas de CO<sub>2</sub>e anuales, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de:

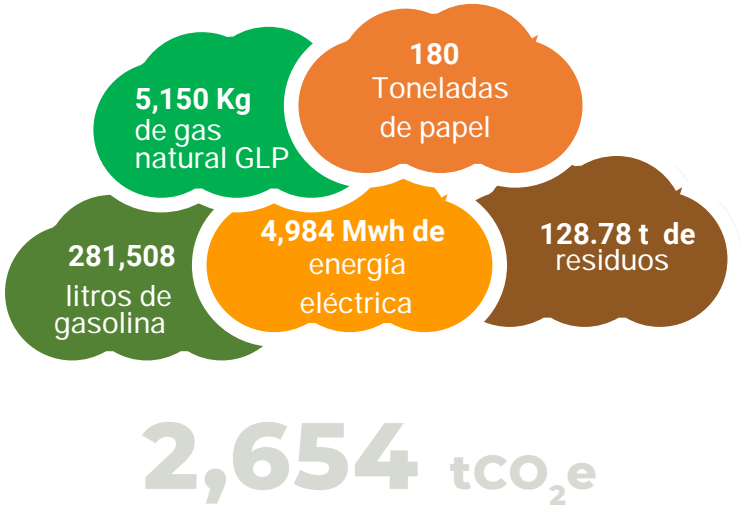
**Alcance 1 - Mediciones directas de GEI 797.42 Ton CO<sub>2</sub>e:** combustión fija: gas natural GLP, combustión móvil: gasolina y emisiones fugitivas de gases refrigerantes asociadas al uso de equipos de aire acondicionado.

**Alcance 2 - Mediciones indirectas de GEI al generar energía 1,517.24 Ton CO<sub>2</sub>e:** energía eléctrica.

**Alcance 3 - Otras emisiones indirectas de GEI 339.08 Ton CO<sub>2</sub>e:** uso de papel, generación de residuos sólidos y viajes aéreos.

El índice de emisiones totales por trabajador corresponde a **0.76 tCO<sub>2</sub>e**.

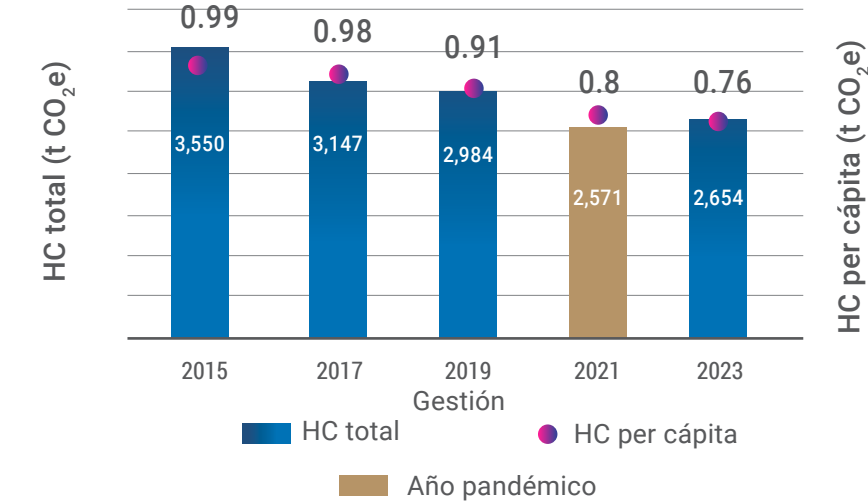
NUESTRA HUELLA DE CARBONO INTERNA



Las emisiones entre las gestiones 2021 y 2023 se incrementaron en un 3.23%, este incremento se debe principalmente al retorno del personal a la jornada laboral presencial en más de un 90%. Si se compara el comportamiento de las emisiones entre 2019 y 2023 tenemos una reducción de 11.1% que tiene mayor comparabilidad por el comportamiento similar de la jornada laboral.

En términos per cápita totales la mayor reducción se dio entre las gestiones 2019 a 2023, con una reducción de 16.5%. Esto se debe a las diferentes iniciativas de ecoeficiencia que implementa el Banco, tales como la instalación de un nuevo DATA Center Verde, la implementación del programa de recambio de luminarias tradicionales por luminarias LED 180-360° en agencias a nivel nacional, lineamientos en el uso de materiales, entre otros.

EVOLUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO



Otro aspecto con impacto en la reducción de la huella entre 2019 y 2023 fue la variación en el factor de emisión de energía eléctrica para Bolivia. De forma posterior a 2019, se mejoró la eficiencia de generación de energía eléctrica a nivel nacional por el ingreso de centrales térmicas de ciclo combinado y al aumento en la generación por hidrotérmicas.

10.2.2 GESTIONANDO NUESTRA HUELLA HÍDRICA – PLAN DE GESTIÓN DEL AGUA

(303-1, 303-2)



De forma bienal, **Banco FIE** realiza la medición de su huella hídrica con el propósito de establecer una medida de seguimiento para las acciones en favor de una optimización del recurso agua. La última medición fue realizada en 2022 por la empresa Servicios Ambientales S.A.

**Banco FIE** utiliza los suministros de agua disponibles a través de los servicios de provisión establecidos en todas las oficinas a nivel nacional. De igual manera utiliza los efluentes disponibles en todas las regiones donde tiene operaciones.

Si bien el agua es utilizada mayormente en los servicios sanitarios o de cocina en las oficinas, **Banco FIE** ha decidido implementar la metodología de cálculo de su huella hídrica para hacer un seguimiento a su consumo y vertido, y establecer medidas que busquen su optimización.

Como parte de las acciones resultantes, están las campañas de concientización para la optimización del uso del recurso agua y también la inversión en proyectos que permitan atender necesidades sentidas de la población como el programa Bolivia con Agua (Ver Capítulo 9).

Como espacio de mejora, está el ampliar el conocimiento de nuestros proveedores incluyendo el enfoque que aplican sobre el uso del agua.



Indicadores de nuestra Huella Hídrica

(303-5)

La Huella Hídrica (HH) tiene 3 tipos y 2 dimensiones en su medición. Los tres tipos de Huella son: Verde, Azul y Gris; las primeras dos se relacionan con el consumo de agua, y la tercera con la contaminación generada. Las dos dimensiones son: uso directo e indirecto; el primero referido al uso de agua por parte de un consumidor de forma directa, y el segundo referido al consumo de agua incorporada en un producto durante el proceso de producción.

Para la medición de la HH de **Banco FIE** se tomaron en cuentas las **HH Directas Azul y Gris**, al representar el volumen de agua sobre el que el FIE tiene control e impacto directo. De la medición se obtuvo el resultado de HH Total Directa equivalente a 174,538 m³.

La HH está compuesta principalmente por la huella de tipo Gris, que refleja la carga contaminante en los efluentes residuales generados, se puede entender como la cantidad de agua que se requiere para diluir la contaminación que se genera en los efluentes. En menor proporción se genera la huella de tipo Azul, que refleja el volumen de agua que se pierde por evaporación debido al uso de agua en inodoros, lavamanos y otros.

Asimismo, se midió la **HH Indirecta** del papel para impresión, donde se utilizó como indicador el valor estándar de HH equivalente¹. Esta medición se realiza de forma demostrativa con el fin de sensibilizar a los funcionarios sobre la huella producida por el uso de papel en la oficina, obteniendo un resultado de HH Total Indirecta equivalente a 62,966 m³.

1 La HH equivalente corresponde al volumen de agua incorporado por unidad de producto, dividida en azul, gris y verde. La WFN provee una lista de equivalencias para algunos productos, incluido el papel. Para más información ver: [http://waterfootprint.org/media/downloads/Report46-WaterFootprintPaper\\_1.pdf](http://waterfootprint.org/media/downloads/Report46-WaterFootprintPaper_1.pdf)

Las huellas hídricas incorporadas en la evaluación se encuentran dentro de los límites organizacionales y específicamente corresponden a las actividades de uso, consumo y contaminación de agua en sus instalaciones físicas.

El 24% de la HH de **Banco FIE** es generada por la Regional Cochabamba, seguido por la Regional Santa Cruz-Beni con 18%, la Regional Tarija con 17%, la Regional La Paz-Pando con 14% y en menor proporción el resto de Regionales. Es importante notar que las Regionales con mayor aporte son también aquellas que tienen mayores consumos de agua por los climas cálidos.

10.2.3 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 impacto en el medio ambiente.

Todas las acciones mencionadas como parte de la ecoeficiencia institucional son parte del trabajo que realiza **Banco FIE** para reducir el impacto de su huella de carbono directa, involucrando activamente al personal en su compromiso con el medio ambiente.



Una gestión cada vez más ecoeficiente

(GRI 301-1, 301- 2)

EFICIENCIA ENERGÉTICA

Reducción en el consumo de energía eléctrica



**Banco FIE** realizó acciones vinculadas a la eficiencia energética, entre las que destacan:

- **Inventario de 100% de equipos electrónicos**, medida que ayuda a tener un sistema de monitoreo de las acciones que pueden ser implementadas para un uso eficiente de los equipos.
- Desarrollo de normativa vinculada a la compra, uso y baja de equipos eléctricos y electrónicos.
- **Reemplazo de luminarias LED en un 96%** de las agencias y oficinas a nivel nacional.
- **Uso eficiente de equipos de aire acondicionado**. Se adquirieron nuevos equipos con tecnología ecológica que tienen un consumo menor al consumo estándar de energía eléctrica y son más sensibles a variaciones de voltaje eléctrico.
- **Instalación de sistemas de control de iluminación**, que permiten que las luces con sensores se enciendan solo cuando se detecta movimiento, ahorrando entre un 10% y 30% del consumo de energía eléctrica total.

INFRAESTRUCTURA ECOEFICIENTE

Iniciativas ambientales en edificaciones propias



Para la construcción de nuevas instalaciones de **Banco FIE** se utilizan criterios de sostenibilidad que se verán concretadas en las inauguraciones de las oficinas regionales de las ciudades de Cochabamba y Oruro en 2024:

- **Uso de cableado verde en la construcción:** esta es una acción ecológica para la red de la empresa con cableado de procedencia de caña de azúcar que es 100% reciclable, permitiendo ahorro en consumo de plástico y de energía por su tecnología láser.
- **Instalación de paneles fotovoltaicos:** la inclusión de paneles solares llevará a una reducción del consumo de energía de la fuente local.
- **Instalación de Termo paneles (Oficina Oruro)** – con vidrio térmico para mantener el calor de las instalaciones sin necesidad de calefacción.
- **Tratamiento de aguas (Oficina Cochabamba):** Es un sistema que promueve la reutilización de agua en espacios comunes que no sea de consumo personal.

ECONOMÍA CIRCULAR



MATERIALES

Uso del papel proveniente de fuentes renovables

**Banco FIE** utiliza papel de fuentes renovables en un 100%, siempre que esté disponible en el mercado, se prioriza la compra de papel con sello ambiental. La dotación total de este material a nivel nacional durante la gestión 2023 fue de 78,197 paquetes de papel adquiridos, con un peso estimado de 195,492 kgrs.



SELLO VERDE

Reducción de uso de papel

Se dio continuidad a la optimización de procesos internos en el uso de papel. El sello verde reconoce el esfuerzo de las áreas en la reducción del uso de este material, que es el más importante insumo de nuestras operaciones. En 2023, un total de 9 procedimientos nuevos redujeron el volumen de papel utilizado en sus procesos haciendo un total de 36 procesos que recibieron el sello verde en la institución desde la gestión 2019. El sello verde se obtiene ya sea reduciendo las impresiones o incorporando respaldos electrónicos, aspecto que también repercute en la reducción de uso de energía y de tinta para impresiones.



RESIDUOS

Gestión de residuos especiales e inorgánicos y concientización

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 (GAMLP), instancia que realiza el recojo diferenciado de residuos con fines de reciclaje. En 2023, el GAMLP dejó de realizar el relevamiento de información por fuente, por lo que no fue posible acceder a esta información.

Las 10.59 toneladas acumuladas fueron trasladadas hasta su planta de la ciudad de La Paz, en presencia de notario público y de Impuestos Nacionales. RAEE Recicla se ocupó de la correcta gestión de los residuos con la separación y desmantelamiento hasta su disposición final, bajo criterios de circularidad en el mercado interno, o para la exportación.

**Gestión de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos – RAEEs.** En 2023, **Banco FIE** realizó la gestión de **10 toneladas con 591 kilogramos de RAEEs**, correspondiente a 415 ítems, luego de un proceso de clasificación de este tipo de residuos. La empresa RAEE Recicla fue la encargada de realizar el trabajo de recolección y posterior disposición de estos artículos en desuso.



10.2.4 BANCO FIE, CON EL CORAZÓN VERDE. CERTIFICACIÓN CEEDA

En 2022, **Banco FIE** obtiene una certificación de eficiencia energética de nivel mundial por la implementación de su **Centro de Procesamiento de Datos Verde - CPD**. La certificación, con validez de dos años, aporta un plan de acción en todas las áreas de despliegue en eficiencia energética que permita la gestión del CPD, desde el ámbito constructivo, la gestión de sistemas termomecánicos, eléctricos, seguridad e informáticos, diseñados, además para obtener un impacto ambiental mínimo en su entorno.

También impacta en las prácticas organizacionales exigiendo el cumplimiento de estándares en la gestión ambiental.

La construcción de un Centro de Procesamiento Datos Verde bajo estándares internacionales constituye una inversión responsable de alto impacto en eficiencia energética. El proceso tomó 2 años de trabajo creativo y de ingeniería, incorporando criterios de sostenibilidad desde el diseño; y nos permitió materializar el compromiso de nuestra gobernanza con las mejores prácticas de desempeño ambiental.

La construcción y operación de un Centro de Procesamiento de Datos Verde incluye tecnologías y estrategias avanzadas:



Banco FIE

- El primer Banco en América Latina en asumir este reto.
- Entre 50 organizaciones del mundo que lideran la transición hacia operaciones ecoeficientes.

- Construido desde cero en una instalación amigable con el medio ambiente.
- El uso de materiales de construcción de baja emisión.
- Uso de refrigerante ecológico.
- Agente de extinción de incendios (tipo agua) amigable y no causa daño atmosférico.
- Reciclaje de residuos.
- Consumo de recursos de energía mínimos para la operación y el mantenimiento, tanto para la infraestructura informática primaria como para los recursos electrónicos de soporte, como refrigeración, respaldo e iluminación.
- Mínima basura electrónica con equipo reciclable o reutilizable.



10.2.5 CONCIENTIZACIÓN

(GRI 413-1)

En su octavo año, mediante plataformas digitales internas y externas, así como también en las agencias a nivel nacional a través de los televisores de plataforma, se difundieron cápsulas informativas con el objetivo de fomentar el cuidado del Planeta, centrando la comunicación sobre el respeto al medioambiente, el uso de energía y el reciclaje.



10.3 FINANCIAMIENTO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

10.3.1 AGRONEGOCIOS SOSTENIBLES: CONSTRUYENDO SISTEMAS ALIMENTARIOS RESILIENTES

(GRI 203-1, 3-3)

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

El concepto de agronegocios sostenibles 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.

Financiamiento agropecuario con enfoque en la sostenibilidad

Aplicamos herramientas que nos permiten incidir en la sostenibilidad de las actividades agropecuarias que se financian.

- **Para Micro.** Se aplican Fichas Técnicas por tipo de producción y zona geográfica que incluyen los principales riesgos climáticos y medioambientales y los factores de mitigación. Esto permite recomendar al cliente, pudiendo incluir en el financiamiento aquellos elementos que coadyuven a la resiliencia climática y la calidad de la cartera.

- **Para el sector PyME y Empresarial.** Se desarrollan Informes Técnicos especializados, que permiten visualizar con mayor énfasis la sostenibilidad de los productores y contextualizar mejor su plan de inversión. Para ello se utilizan tecnologías de geolocalización a través de mapas satelitales que permiten mejorar el asesoramiento técnico al cliente.

En 2023, fortalecimos nuestro trabajo en el sector, aplicando herramientas e iniciativas que nos permitan incidir en la sostenibilidad de las actividades agropecuarias objeto de financiamiento:

- En 2023 se aprobó la nueva estructura para la atención al sector agropecuario, que fortalece la perspectiva de evaluación técnica y de análisis de sostenibilidad, especializando las posiciones a cargo de estas importantes funciones.
- En base a la asistencia técnica brindada por Rabobank, se mejoró el análisis de Riesgo Climático en base a proyecciones a 5 y 10 años de los principales municipios donde **Banco FIE** tiene presencia. También, se estructuró una herramienta de evaluación de riesgo climático aplicado al sector micro.
- Se actualizaron 40 fichas técnicas y se elaboraron 17 nuevas, de las cuales se destaca las fichas nuevas del brócoli, tomate, lechuga en carpa, zanahoria, orégano, ajo, entre otros.





- › En base a un convenio con la Unión de Cañeros Guabirá, se actualizo la ficha de producto incluyendo un beneficio para clientes que presenten certificación BONSUCRO, sobre la implementación de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en el sector cañero.
- › Destaca el desarrollo de capacitación a oficiales de crédito y jefes de agencia para mejorar el conocimiento técnico de las principales actividades agrícolas y pecuarias, además del conocimiento relacionado a políticas y normas de crédito agropecuario y la aplicación de las fichas y los formularios de evaluación.

10.3.2 CRÉDITO AMBIENTAL: FINANCIAMIENTO VERDE

El Crédito Ambiental se orienta a alcanzar una cartera verde, otorgando al cliente con impacto positivo en el medio ambiente (prácticas de protección al medio ambiente y mitigación/adaptación climática), beneficios en la atención y tasa de interés. Permite una clasificación de nuestra clientela Micro, PyME y Empresarial por su impacto ambiental en sectores como energía limpia, agua, agricultura sostenible, economía circular y otros.

En 2023 se inició la colocación del crédito ambiental, alcanzando un saldo de cartera al 31 de diciembre de USD 495,557.

10.4 ACCIONES CON IMPACTO EN LA CONSERVACIÓN DE BOSQUES

(GRI 413-1, 203-1, 304-3)

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

La zona del Parque Nacional Madidi

(GRI 203-1, 203-2)

- › 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.



Alianzas para la sostenibilidad – SOMOS MADIDI

Ejecutor: Wildlife Conservation Society (WCS)

El trabajo productivo en la zona es resultado de las alianzas entre asociaciones productivas y las organizaciones indígenas del norte de La Paz que promueven el desarrollo de medios de vida a través de iniciativas de manejo sostenible de los recursos naturales de su territorio.

Se aplica un modelo productivo sostenible, basado en sistemas agroforestales, que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y bosques tropicales,

promoviendo la adaptación al cambio climático y la identificación de actividades económicas que mejoren la calidad de vida de población indígena.

Productos como el café, el chocolate, aceites esenciales, jatata, vainilla y miel se producen en medio del bosque y a la sombra de árboles que mantienen su función, constituyendo uno de los sumideros de carbono más importantes para el planeta.





Proyecto en curso: Alianzas para la Sostenibilidad - CAFÉ, VAINILLA Y MIEL

El proyecto contribuye a consolidar modelos de producción, asociatividad, acopio, transformación y comercialización sostenibles de café, miel y vainilla que promueven medios de vida sostenibles e integrales en comunidades indígenas y campesinas ubicadas dentro o en zonas de amortiguamiento de áreas protegidas del bosque. Los proyectos productivos se realizan mediante sistemas agroforestales.

El proyecto contempla la instalación de cuatro estaciones agro-climatológicas para el monitoreo de variables climáticas como estrategia de adaptación del cultivo de café a los efectos del cambio climático, principalmente el riesgo fitosanitario de la Roya (hemileia vastatrix) y el Ojo de gallo (mycena citricollor).

Como alternativa productiva para la región se viabiliza el aprovechamiento sostenible de Vainilla con las comunidades indígenas San Jose de Uchupiamonas (PI-SJU) y del Concejo Regional Tsimane Mosekene (CRTM). De la misma manera, se mejora la capacidad productiva y técnica de productores de miel en comunidades con potencial apícola de la región de Apolo, al interior del ANMI Madidi, afiliadas a ASPROMIEL.

Todas estas actividades se llevan a cabo sin dejar de lado el fortalecimiento institucional y operativo de la empresa social comunitaria Chomateo S.R.L., hacia una sostenibilidad económica y social con funcionamiento autónomo, como se ha trabajado en los seis años de alianza con Wildlife Conservation Society WCS.



Resultados alcanzados

- Instalación de **4 estaciones agro-climatológicas** en las comunidades de Chuchuca y Espíritu Santo, Muiri y Mohima.
- Se identificó y georreferenció áreas de vainilla para su conservación y aprovechamiento sostenible
- Inicio de consultoría para capacitación en manejo de colmenas y diagnóstico inicial de ASPROMIEL.
- Como parte de la consolidación de Chomateo SRL hacia su fortalecimiento se implementa un programa de desarrollo gerencial.

Indicadores esperados del proyecto

- 150 familias beneficiadas: 70 productores de café, 30 de vainilla y 50 de miel.
- Área productiva esperada: 379 ha café, 3,5 ha de Vainilla.
- Ingresos esperados por ventas y exportación: Café: USD 336,000.00, Vainilla: USD 3,000.00. Principales mercados de exportación Dinamarca y Estados Unidos.



Indicadores de resultado e impacto en 5 años de implementación del programa

**337 familias**  
productoras de origen indígena beneficiadas



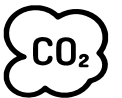
**7,628 Ha**  
de bosque protegidas



**USD 332,458.88**  
Ingresos generados por ventas y exportaciones (incremento 339%)



**109,708 t de CO<sub>2</sub>**  
retenidos calculados a 8 años







## Capítulo

# Proveedores





# Proveedores

(GRI 2-6, 204-1)

En 2023, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con un total de 1,790 proveedores, de los cuales el 97.93% son proveedores nacionales. Durante ese periodo, el volumen total de pagos por la compra de bienes y/o contratación de servicios ascendió aproximadamente a 34 millones de dólares.

## 11.1 PROMOVRIENDO LA TRANSPARENCIA, LIBRE COMPETENCIA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En base a su compromiso con la transparencia, la libre competencia y la igualdad de oportunidades, **Banco FIE** cuenta con Políticas y Normas para la Compra de Bienes y/o Contratación de Servicios y, además, procedimientos específicos que garantizan procesos transparentes e igualdad de oportunidades para los proponentes. La entidad también se esfuerza por conocer adecuadamente a sus proveedores, manteniendo procesos de debida diligencia.

**Banco FIE** ha adoptado medidas y prácticas basadas en criterios éticos, sociales, inclusivos y ambientales en toda su cadena de valor. Resaltamos:

- Los procesos de compra consideran microempresas, promoviendo la manufactura nacional y apoyando a organizaciones de tipo social.
- En relación con el papel utilizado, se exige que

provenga de fuentes renovables y con certificaciones 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.
- Se ha implementado el llenado de la Ficha Ambiental por parte de los proveedores adjudicados, con el objetivo de obtener información social y ambiental de los mismos.
- Se han incluido las siguientes cláusulas en los contratos de compra de bienes y/o contratación de servicios:
  - Cláusula ética que compromete al proveedor a la aplicación de los principios éticos que forman parte de la cultura de **Banco FIE**.

- Cláusula de derechos humanos que establece que el personal dependiente del proveedor tiene conocimiento de los convenios, tratados y pactos referentes al respeto a los derechos humanos en el ámbito empresarial.
- Cláusula de prevención y atención a casos de acoso sexual laboral, dejando establecido el rechazo a toda conducta indicativa de acoso sexual laboral que podría generarse entre el personal dependiente del proveedor y del personal dependiente del Banco, ya sea como acosador/a o víctima.

### Fomento a compras locales para su desarrollo

En un esfuerzo por fomentar el desarrollo local, las sucursales y agencias de **Banco FIE** realizan compras dentro de los lineamientos definidos, lo que les permite incorporar proveedores locales, microempresas y organizaciones de tipo social, ofreciendo oportunidades comerciales y fomentando su desarrollo. En total, el volumen de compras locales (regionales y agencias) asciende a 11 millones de dólares en la gestión.

## 11.2 SALUD Y RIESGOS LABORALES DE PROVEEDORES BAJO CONTROL DEL LUGAR DE TRABAJO

(GRI 403-6)

**Banco FIE** también se preocupa por la salud y la seguridad de sus proveedores, estableciendo lineamientos especiales para asegurar el cumplimiento de las normas laborales y el establecimiento de condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo para los servicios que involucran la contratación de personal externo (limpieza y seguridad física).

Al 31 de diciembre de 2023, 121 personas trabajan en seguridad física y 146 en limpieza a nivel nacional. No existen cambios significativos respecto a la gestión anterior. Los proveedores de estos servicios deben cumplir los siguientes requisitos:

- Se exige que el cumplimiento con todas las obligaciones y responsabilidades obrero-patronales, bajo el marco de la Ley General del Trabajo, que proporcione respaldos de la afiliación de sus trabajadores/as a la seguridad social y que éstos tengan seguro de salud.

- El proponente debe garantizar las condiciones adecuadas de salud, higiene y bienestar del personal destinado a la prestación de los servicios contratados.
- El proponente debe tener y mantener vigentes, durante todo el periodo del contrato, pólizas de seguro de accidentes personales.

**Banco FIE** ha incluido cláusulas éticas, de derechos humanos y de prevención y atención a casos de acoso sexual laboral en los contratos de compra de bienes y/o contratación de servicios. En marzo de 2022, se implementó la ficha ambiental para los proveedores adjudicados, con el objetivo de obtener información social y ambiental de los mismos. De esta forma, **Banco FIE** se esfuerza por garantizar que sus prácticas y políticas sean éticas y socialmente responsables en todo momento.

# INFORME DE VERIFICACIÓN independiente GRI y matríz del estándar GRI

## Capítulo





# Informe de verificación independiente GRI y matriz del estándar GRI

Para la verificación externa del Informe de Sostenibilidad 2023 de Banco FIE, se contrató a ICR Systems y Management SRL, para llevar a cabo una auditoría imparcial (GRI 2-5), sin tener ningún tipo vínculo con la entidad más allá del servicio requerido. El objetivo es llegar a conclusiones objetivas sobre los resultados de la verificación de informes de sostenibilidad del banco, para una mejora continua de cumplimiento a los requerimientos del estándar GRI “opción conformidad”, de nuestro enfoque de gestión y de la calidad de los indicadores para rendición de cuentas de nuestro desempeño e impactos.



## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección de Banco FIE S.A.

### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la verificación de todo el contenido del Informe de Sostenibilidad 2023 de Banco Fie S.A elaborado de acuerdo a:

- Requerimientos del Estándar de Global Reporting Initiative (GRI), versión Nueva Estructura 2021 y en conformidad, declarada en el contenido del Índice GRI que además especifica la rendición de cuentas con la incorporación de los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

La preparación del Informe de Sostenibilidad, así como el contenido del mismo es responsabilidad de la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social 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 Internacional Auditing and Assurance Standard Boards (IAASB), con un alcance de aseguramiento de seguridad limitada.

### Procedimientos

- Reuniones (Entrevistas) con el personal clave de Banco FIE S.A para conocer el modelo de negocio, las políticas, 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 2023 (en adelante EINF) en función del proceso de determinación de temas materiales y la identificación de impactos reales, potenciales, positivos, negativos, directos e indirectos y consiguiente evaluación de debida diligencia, realizada por Banco FIE S.A y descrita en el apartado del contenido GRI 3-1 páginas 29 a 31 "Proceso de Materialidad" y otros relevantes de GRI 2-29 Enfoque de participación de los grupos de interés.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales e impactos incluyendo riesgos asociados a criterios ESG presentados en el EINF del ejercicio 2023, a partir del Manual de Políticas, Normas para la Gestión de Riesgos y los avances en el sistema de administración de riesgos ambientales y sociales SARAS.
- 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 2023 (contenidos GRI 2-6) y su adecuado relevamiento a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.



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.

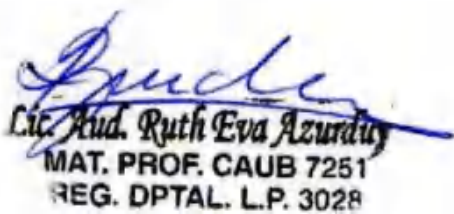
Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, concluimos en el dictamen que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2023 no haya sido preparado en todos sus aspectos significativos, cumpliendo en conformidad los requerimientos GRI de la Nueva Estructura 2021.

Dentro del mismo alcance del presente dictamen, complementamos nuestro trabajo con una revisión detallada y evaluación rigurosa de cumplimiento con niveles de conformidad y recomendaciones para una mejora continua. Dentro de esta revisión y evaluación obtuvo Banco FIE S.A un nivel de conformidad de 75 % (equivalente a Bueno).

Tanto el dictamen como el informe, 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



Ruth Eva Azurduey (Socia)  
Matrícula Profesional: CAULP 3028  
CAUB 7251

La Paz, 26 de julio de 2024

NOTA 1

ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	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 (*)	N° y monto	N° 29 Bs. 30,457.97
		Total de sanciones no monetarias (**)	N°	1

NOTA 2

CONCEPTO	USD
FUNDACION UNIFRANZ	30,555
FUNDACION DE LA CORDILLERA	24,052
WCS	23,000
FUNDACION CRE	21,500
ONG SUMAJ PUNCHAY	13,413
FUNDACION FH BOLIVIA	10,000
FUNDACION ONCOFELIZ	3,500
Total general	126.020



NOTA 3

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	FE	MA	FE	MA	FE	MA	FE	MA	
BENI	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	2,5%	38,9%	20,0%	25,0%	14,7%
CHUQUISACA	0,0%	0,0%	10,0%	20,0%	14,5%	14,2%	50,0%	50,0%	16,8%
COCHABAMBA	0,0%	0,0%	16,3%	13,3%	17,1%	19,3%	44,4%	47,4%	22,5%
LA PAZ	200,0%	0,0%	12,8%	12,4%	14,1%	21,3%	36,9%	51,0%	18,9%
ORURO	0,0%	0,0%	7,7%	14,3%	13,1%	26,1%	35,3%	66,7%	18,7%
PANDO	0,0%	0,0%	100,0%	14,3%	0,0%	7,7%	25,0%	0,0%	11,8%
POTOSI	0,0%	0,0%	0,0%	5,5%	24,7%	29,0%	31,8%	60,9%	21,2%
SANTA CRUZ	0,0%	20,0%	7,9%	6,8%	18,8%	24,5%	48,2%	43,8%	22,4%
TARIJA	0,0%	0,0%	4,5%	8,9%	10,4%	24,3%	22,9%	27,3%	13,5%
Total general	22,2%	2,2%	10,2%	11,4%	15,1%	21,7%	39,7%	47,1%	19,6%

NOTA 4

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	FE	MA	FE	MA	FE	MA	FE	MA	
BENI	0	0	4	3	20	8	4	6	45
CHUQUISACA	0	0	21	15	42	57	8	6	149
COCHABAMBA	0	1	42	48	150	127	76	24	468
LA PAZ	1	15	176	229	600	452	148	91	1.712
ORURO	0	1	13	14	40	23	10	3	104
PANDO	0	0	0	3	4	7	2	1	17
POTOSI	2	1	34	27	42	50	27	15	198
SANTA CRUZ	2	2	76	65	207	135	78	46	611
TARIJA	0	2	33	21	80	37	21	12	206
Total general	5	22	399	425	1.185	896	374	204	3.510

NOTA 5

Brecha Salarial	Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados.	En el marco de las políticas vigentes, velando por la equidad interna, los salarios son asignados en función a una metodología de valoración de cargos y una escala salarial claramente establecidas, buscando compensar en función al nivel de responsabilidad designada a cada cargo.	Número de veces	16,78
	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada).	El incremento de la persona mejor pagada es 0% es por esa razón que en esta gestión no reportamos ningún valor en este indicador	Número de veces	0
	Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	La Entidad procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida.	Número de veces	1

Declaracion de uso	Banco FIE S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estandares GRI para el periodo coprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023						
GRI 1 utilizado	GRI - Fundamentos 2021 (Pag - 5)						
Estandar Sectorial de Aplicación	N/A						

ESTANDAR GRI/OTRA FUENTE		CONTENIDO	PÁGINA	OMISION			N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI	VERIFICACIÓN
				REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN		
	GRI 2. CONTENIDOS GENERALES							
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales	37					☑
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	37					☑
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6,7					☑
	2-4	Actualización de la información	7					☑
	2-5	Verificación externa	216					☑
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	36,42,43,44,45,47,138,140,141,202					☑
	2-7	Empleados	117					☑
	2-8	Trabajadores que no son empleados	50					☑
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	56,60,86					☑
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	60					☑
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	60					☑
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	58,60					☑
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	58,63					☑
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	7,31					☑
	2-15	Conflictos de interés	56					☑
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	18,60					☑
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	60					☑
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	60					☑
	2-19	Políticas de remuneración	60,63					☑
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	60,63					☑
	2-21	Ratio de compensación total anual	NOTA 5					☑

Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2,14					☑
	2-23	Compromisos y políticas	17,20,66,67 68,72,76,80					☑
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	14,15,20					☑
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	80,149					☑
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	68,149					☑
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	NOTA 1					☑
	2-28	Afiliación a asociaciones	50					☑
Participación de los grupos de interés	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	26,28,30					☑
	2-30	Convenios de negociación colectiva		Si	No procede	No se dispone del elemento especificado		☑
	GRI 3. TEMAS MATERIALES							
Contenidos sobre los temas materiales	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	30,31,33					☑
	3-2	Lista de temas materiales	31,33					☑
	3-3	Gestión de los temas materiales	33,136,146					☑

Transformación digital		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	135,136					☑
2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	147					☑
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	146					☑
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	146					☑



Gestión de Riesgos ASG		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	80					☑
2-23	Compromisos y políticas	18					☑
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	82					☑
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	72					☑
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	72					☑
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	75					☑
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	63,123					☑
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	76					☑
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	76					☑
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	76					☑

Ciberseguridad		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	146					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	149					☑
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	149					☑

Inclusión financiera y social (impacto socioeconómico)		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	16,135,165			no gri		☑
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	82					☑
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	122					☑
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	79					☑

Igualdad - Marca Magenta		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	85					☑
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	86					☑
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	86					☑
405-2	Ratio del salario base y de la remuneracion de mujeres frente a hombres	86					☑
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	86					☑

Nuestro talento humano		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	119					☑
2-8	Trabajadores que no son empleados	123					☑
201-3	bligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	131					☑
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	125					☑
401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	123					☑
401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	131					☑
401-3	Permiso parental	125					☑
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	126					☑
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	129					☑
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	129					☑
403-3	Servicios de salud en el trabajo	129					☑
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	129					☑
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	129					☑
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	129,203					☑
404-1	Media de horas de formación por empleado al año	127					☑

404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	127					☑
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	128					☑
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	60,122,123					☑

Finanzas Responsables		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	109					☑
201-1	Valor economico directo generado y distribuido	113					☑
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	202					☑

Educación Financiera y digital		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	135					☑
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	149,150					☑

Impacto en comunidades y el entorno		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	165					☑
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	166					☑

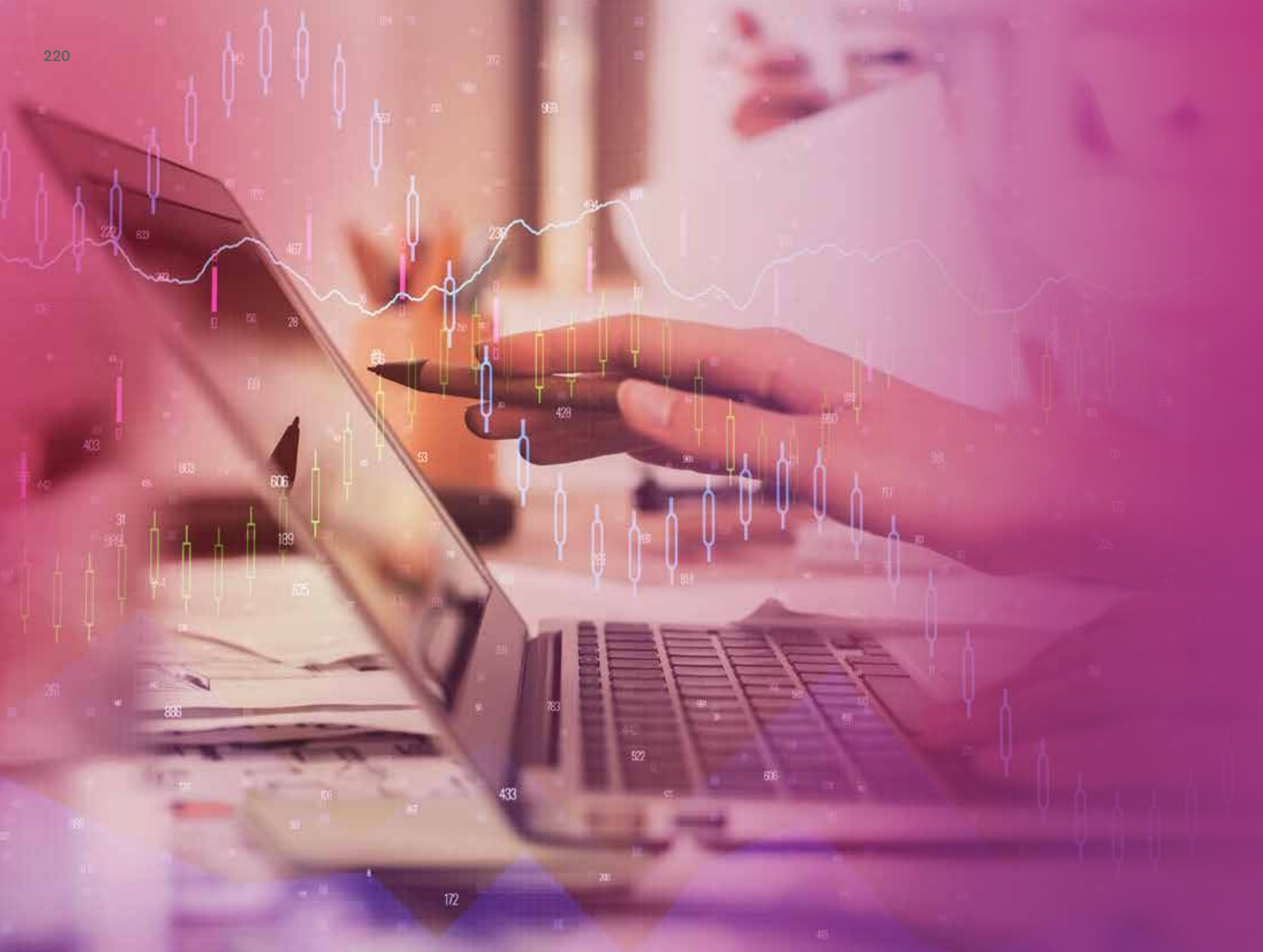


413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	166					☑
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	168,196					☑
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	168,196					☑

Agronegocios sostenibles		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	195					☑
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	143,195					☑

Ecoeficiencia institucional		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	185,186					☑
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	196					☑
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	191					☑
301-2	Insumos reciclados	191					☑
302-1	Consumo energético dentro de la organización	188					☑
302-3	Intensidad energética	188					☑
303-1	Extracción de agua por fuente	189					☑
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	189					☑

303-5	Consumo de agua	190					☑
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	196					☑
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	188					☑
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	188					☑
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	188					☑
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	188					☑
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	188					☑
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	194,196					☑



# INFORME DE EVALUACIÓN de desempeño de RSE

## Capítulo





# Informe de evaluación de desempeño de RSE

MFR es una agencia de rating global que provee evaluaciones en el área de finanzas inclusivas y sostenibles. MFR informa que **Banco FIE** presenta un desempeño sólido en múltiples áreas (Planificación e Implementación, Resultados de RSE, Alcance y Calidad de Servicios), demostrando un enfoque centrado en el cliente y en el cumplimiento de su misión social, obteniendo la máxima calificación de RSE.





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



**BancoFieBo**



**Banco FIE**



**banco\_fie**

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