



# 2024 Informe de SOSTENIBILIDAD

Y CONTRIBUCIÓN A LOS ODS Y A  
LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL  
DE NACIONES UNIDAS - COP



# CONTENIDO

1. Servicios financieros con propósito .....	8
2. Gestionando el valor para los grupos de interés y la materialidad .....	20
3. Así somos. Perfil de Banco FIE .....	30
4. Gobernanza transformacional .....	50
5. Marca Magenta, nuestro modelo transformacional para la igualdad.....	78
6. Desempeño Económico.....	100
7. La experiencia de nuestro equipo de trabajo .....	106
8. La experiencia de nuestra clientela .....	120
9. Nuestra comunidad.....	142
10. Escuchando al planeta: desempeño ambiental .....	160
11. Generando valor con nuestros proveedores de productos y servicios .....	176
12. Informe de verificación GRI e índice de contenido GRI.....	182
13. Informe de evaluación de desempeño de RSE .....	198



# CARTA DE LA PRESIDENTA DEL DIRECTORIO

(GRI 2-22)

A nuestros grupos de interés:

En medio de un cambio en el orden mundial y una volatilidad económica global sin precedentes, América Latina se presenta como un mosaico de realidades. Aunque algunos países exhiben signos de resiliencia y crecimiento focalizado, la región en su conjunto atraviesa un panorama complejo, donde la persistente desigualdad social y la crisis climática continúan siendo los grandes desafíos que demandan soluciones inmediatas e innovadoras. Estos desafíos dibujan los riesgos y oportunidades para la región, en esta década crítica.

Hacer banca responsable y sostenible nos lleva por el camino de asumir esos desafíos, incorporando la sostenibilidad de forma transversal en la organización, con un enfoque colaborativo y brindando soluciones financieras en línea con los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), lo que nos lleva a ser un actor relevante, en un escenario en el que actuar con responsabilidad no es una opción, sino una obligación ética ineludible para las empresas.

**Banco FIE** ha demostrado un compromiso tangible y material con el desarrollo sostenible y ha asumido desde su planificación estratégica, la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS. Como empresa Big Changer, en el marco de la iniciativa global Forward Faster del Pacto Global de Naciones Unidas, asumimos con responsabilidad la aceleración de los ODS, particularmente del ODS 5: Igualdad de Género, implementando acciones que promuevan la implementación de los WEPs, Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres), con una comunidad de más de 50 empresas aliadas en Bolivia.

Este enfoque estratégico es la base del trabajo que impulsamos a través de nuestro Plan de Banca Responsable y Sostenible, que nos guía en la transición, priorizando tres aspectos esenciales para el Banco: la igualdad de género, a través de **Marca Magenta**,

nuestro modelo de gestión y liderazgo para el empoderamiento de las mujeres; los agronegocios sostenibles, a través de **FIExperto**, un marco de acción de nuestra visión de las finanzas sostenibles, que promueve un sector agropecuario resiliente al cambio climático; y la **ECOEficiencia**, que busca generar operaciones eficientes, minimizando el impacto ambiental de nuestras actividades.

**Banco FIE** es un referente nacional e internacional por su Modelo de Gestión y Liderazgo Marca Magenta. Hoy tenemos un Directorio compuesto por 80% de mujeres, un plantel ejecutivo con un 45% de mujeres, y en todas las posiciones de decisión, el 57% son mujeres que ejercen liderazgo. La paridad es una característica valiosa de los procesos de decisión en **Banco FIE**. Allí donde se toman decisiones, están las mujeres.

Adicionalmente resaltamos que el 53% de nuestra clientela son mujeres que, en un 78% son jefas de hogar, es decir, su ingreso es el único en su unidad familiar. Nuestro trabajo en empoderamiento financiero y digital se potencia con más de doscientas mil mujeres que han recibido educación financiera, principalmente, enfocada en la digitalización de sus negocios.

En la gestión 2024, consolidamos nuestro indiscutible liderazgo en el financiamiento al sector agropecuario, con una cartera de 431 millones de dólares. Fortalecimos nuestro trabajo con el sector PyME y Corporativo, bajo el enfoque de financiamiento vinculado a la sostenibilidad y la emisión de nuestro informe SARAS ex post sobre la cartera agropecuaria de estos sectores. Para el sector micro, potenciamos su fortalecimiento a través de las fichas de producto. Una estrategia que promueve mejoras con impacto en la resiliencia climática. Adicionalmente impulsamos el Crédito Ambiental dirigido a este sector, para la implementación de tecnología y mejoras con impacto en la gestión climática.

El año 2024 fue importante en el ámbito de nuestra ecoeficiencia, con la inauguración del “primer edificio sostenible de la banca en Bolivia”, un hito en nuestro trabajo orientado a minimizar nuestro impacto ambiental, incluyendo materiales eficientes, energía renovable, reutilización de agua, y aspectos bioclimáticos en la infraestructura. Esto se suma a otras iniciativas relevantes, como haber alcanzado más de 109 toneladas de RAEE gestionadas con circularidad y criterios de trazabilidad y eficiencia; y el seguir avanzando en la digitalización de procesos internos con impacto en la reducción de papel y energía.

La coyuntura actual nos exige trabajar con responsabilidad, resiliencia e innovación para transitar el cambio hacia el nuevo orden mundial. Ante un horizonte de transformaciones sin precedentes, la convergencia de estos temas, nos marcan la ruta hacia un desarrollo sostenible. Ahora, más que nunca, estamos ampliando nuestros impactos, porque creemos firmemente que un mundo mejor, es posible.

Ximena Behoteguy  
Presidenta de Directorio  
Banco FIE S.A.





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

(GRI 1: Fundamentos. Requerimiento 8: Proporcionar una declaración de uso)

**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 2024. 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 2023. Los informes financieros tienen la misma periodicidad en su presentación.

El presente informe fue aprobado en sesión de Directorio del 24 de julio de 2025. 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 requeridos según fundamentos de GRI 1.

No existió la necesidad de actualizar o reexpresar la información presentada en informes de periodos anteriores.

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 del Banco 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**.

Para cualquier consulta o comentario sobre el contenido de este informe, puede comunicarse a: [sostenibilidad.fie@bancofie.com.bo](mailto:sostenibilidad.fie@bancofie.com.bo)



CAP. 1

SERVICIOS  
FINANCIEROS  
CON PROPÓSITO







CAP.

7

# SERVICIOS FINANCIEROS CON PROPÓSITO

## 1.1. BANCO FIE EN 2024

Nuestras acciones se centran en lograr una mayor inclusión financiera, social y digital en nuestro país, y contribuir a un trabajo conjunto para afrontar los desafíos del Planeta.

Repasemos algunos hitos en nuestra ruta a la sostenibilidad en 2024:

1

Alcanzamos un saldo de cartera de USD 2,666 millones. El 76% corresponde a la atención del sector de la microempresa y el 9% al sector de la pequeña y mediana empresa.

2

Nuestra cartera agropecuaria alcanzó un saldo de USD 431 millones, equivalente al 16% del total de la cartera, avanzando con un enfoque de sostenibilidad.

3

Implementamos el SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales) priorizando la cartera agropecuaria PyME y corporativa, dando trazabilidad al financiamiento vinculado a la sostenibilidad.

4

Lanzamos FIExperto, una comunidad de trabajo conjunto, aprendizaje y colaboración con distintos actores del sector agropecuario, para fomentar un marco de sostenibilidad.

5

Por sexto año consecutivo realizamos el autodiagnóstico de los “Principios para el Empoderamiento de las Mujeres” (WEP’s) de ONU Mujeres y alcanzamos una puntuación de líder con el 86%.

6

Somos líderes de la mesa de género del Pacto Global de Naciones Unidas y empresa Big Changer por la igualdad de género, en la iniciativa Forward Faster, que busca acelerar el progreso con objetivos más ambiciosos.

7

Sumamos 400,218 participantes en el Programa de Educación Financiera, de los cuales el 96% corresponde a iniciativas con enfoque digital.

8

Alcanzamos la Certificación Oro en Protección al Cliente bajo metodología Cerise + SPTF.

9

En la Regional Cochabamba, inauguramos el primer “edificio sostenible de la banca en Bolivia”, con aspectos de eficiencia, circularidad y descarbonización.

10

Gestionamos correctamente, con trazabilidad y circularidad, 9.6 toneladas de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.



PRINCIPALES MAGNITUDES

(GRI 2-6)

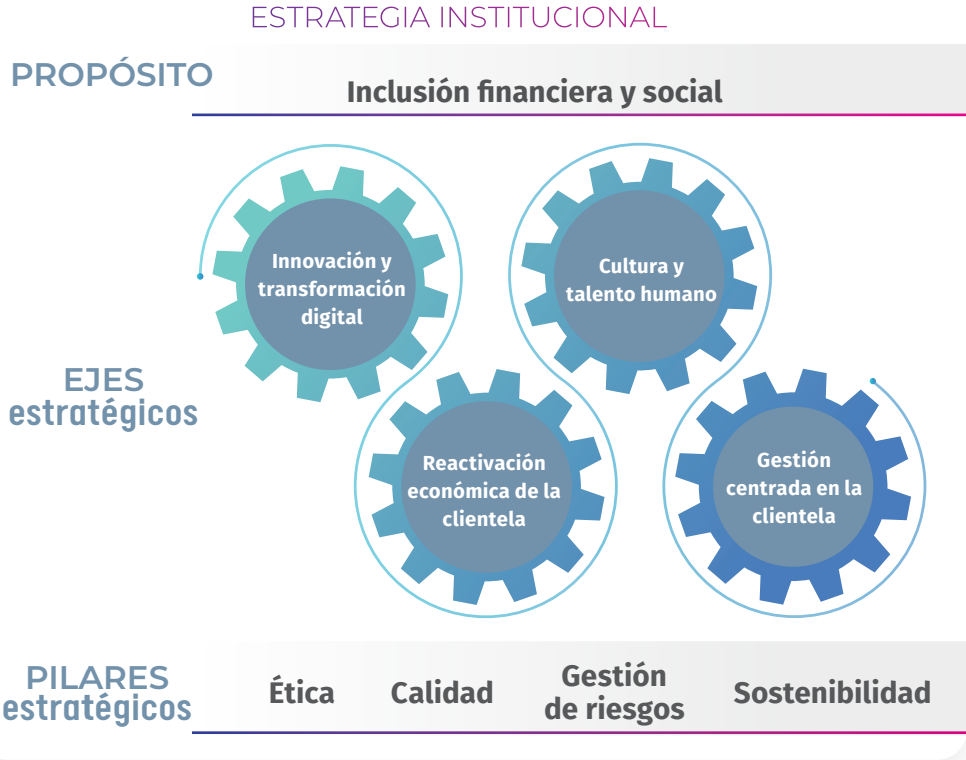
	2023	2024
MILLONES EN CARTERA DE CRÉDITO	USD 2,453	USD 2,666
MILLONES EN CAPTACIONES	USD 2,478	USD 2,639
CLIENTELA	1,325,718	1,410,792
PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA	493	504
TRABAJADORES/AS	3,510	3,834

1.2. RETOS Y OPORTUNIDADES PARA LA SOSTENIBILIDAD

(GRI 2-24)

En un contexto de turbulencia geopolítica y económica a nivel global, y en el marco de una región con grandes potenciales, pero con deudas sociales pendientes como la exclusión y amenazas sin precedentes por el cambio climático, Bolivia enfrenta grandes desafíos en el ámbito de la sostenibilidad, que convoca no solo a los gobiernos sino a todos los actores, y de forma particular a la empresa privada y a la banca, para asumir un papel preponderante en la ruta a un desarrollo más sostenible e inclusivo.

En el Plan Estratégico Institucional PEI 2022 – 2024, **Banco FIE** estableció las directrices 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, el fortalecimiento de la cultura organizacional, y la gestión de la experiencia de la clientela*, en línea con estos desafíos.



La Política de Sostenibilidad constituye la base para la incorporación de la sostenibilidad de forma transversal, estratégica y sistémica en **Banco FIE**. A partir de su incorporación, 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 grupos de interés, en la incorporación de criterios ASG y la gestión de impactos en la economía el medio ambiente y las personas, incluyendo los derechos humanos.

**BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE: GENERAR VALOR SOSTENIBLE**

(GRI 2-23)

A través de nuestra Política de Sostenibilidad, aprobada por Directorio, materializamos nuestro enfoque estratégico orientado a cumplir el propósito de inclusión financiera y social, y buscamos generar valor sostenible para nuestros grupos de interés, priorizando los grupos sociales clave.

Esto nos permite abordar nuestro compromiso con la sostenibilidad, como una oportunidad para generar propuestas de valor, en el marco de una banca responsable, con una debida diligencia sobre estos temas y considerando siempre el principio de precaución.

CREANDO VALOR SOSTENIBLE  
NUESTRO MODELO DE BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE



1  
Identificar, priorizar y mitigar riesgos para adaptar y mantener el valor del negocio



2  
Comprender los sectores y ámbitos priorizados para ofrecer valor sostenible a la medida de las necesidades y expectativas



3  
Inovar, desarrollar capacidades e implementar tecnologías para diferenciar nuestra oferta con valor sostenible



4  
Apoyar a la clientela en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles, fomentando la adaptabilidad climática



5  
Compartir y socializar el valor entregado para involucrar a la comunidad

**LÍNEAS DE INCLUSIÓN Y GRUPOS SOCIALES CLAVE**

(GRI 2-23 a, 2-24 a, 2-29 a i ii)

A partir de nuestro propósito: la inclusión financiera y social de la población identificamos aquellas poblaciones en las que centramos nuestros esfuerzos de inclusión y denominamos Grupos Sociales Clave:



**NUESTRO PROPÓSITO:**  
LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y SOCIAL DE LA POBLACIÓN

**EN 2024**

- **Microempresa:**  
El **70.8%** de la clientela de crédito corresponde a la **escala micro**, con un total de 179,339 clientes.
- **Población rural:**  
El **30%** de la clientela total **reside en zonas rurales**, equivalente a 418,533 clientes.
- **Sector agropecuario:**  
El **18%** de la clientela de crédito pertenece al **sector agropecuario**, con un total de 45,365 clientes.
- **Mujeres:**  
El **53%** de la clientela total son **mujeres**, con un total de 748,873 clientas de las cuales el **78.2% son jefas de hogar**.
- **Jóvenes:**  
El **42%** de la clientela total **tiene hasta 35 años**, con un total de 594,643 clientes.

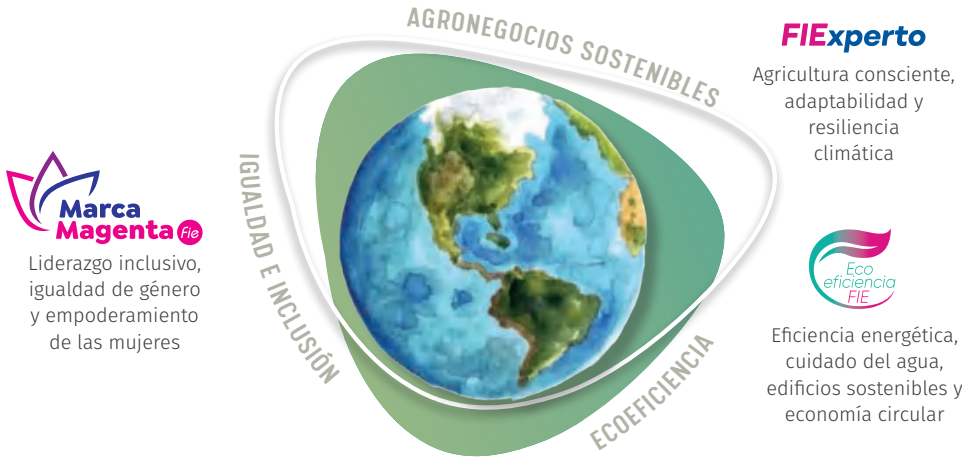


TEMAS PRIORIZADOS EN LA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

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 en la Agenda ASG que nos permite establecer nuestra ambición, objetivos e indicadores concretos en el Plan de Banca Responsable y Sostenible. En el marco de la inclusión, el respeto a los DDHH, la protección del medio ambiente y la acción climática, formalizamos la estrategia en tres pilares que constituyen las prioridades de nuestro aporte al desarrollo sostenible:

PRIORIDADES EN NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD  
EN EL MARCO DEL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS,  
CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE Y ACCIÓN CLIMÁTICA



La sostenibilidad se gestiona a partir de componentes del marco formal CMF y estrategias que nos permiten avanzar en la integración transversal de la sostenibilidad en el Banco. En un primer nivel, están los CMF de contexto, que dan un marco amplio para la gestión con un enfoque integral. En un segundo nivel están los CMF de nivel estratégico; y, por último, el tercer nivel, en el que se ubican CMF que accionan temas específicos.

Estos aspectos son gestionados a través de:



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.

PRINCIPIOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**Banco FIE** ha asumido 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**.

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>



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

Banco FIE ha definido como puntos de referencia principales de su aporte al desarrollo sostenible los **ODS 10: Reducción de las desigualdades**, **ODS 5: Igualdad de género**, **ODS 12: Consumo y producción responsable** y **ODS 13: Acción climática**, alineando estos conceptos a las prioridades establecida 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.

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

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.

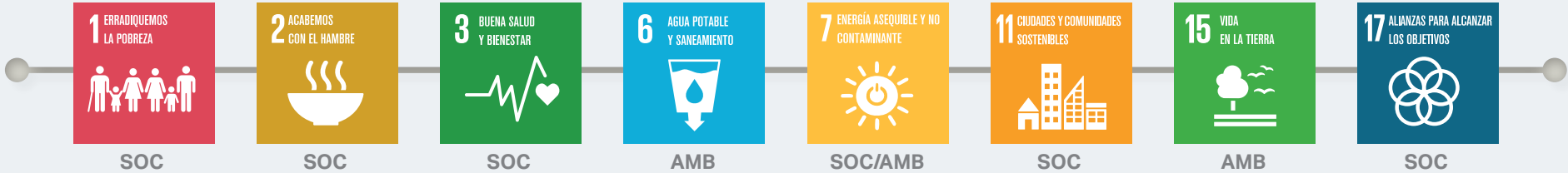
ODS	¿EN QUÉ CONSISTE?	META DEL ODS		CONTRIBUCIÓN/INTEGRACIÓN
5	Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	5.5	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	Prioridad estratégica: Marca Magenta Indicadores vinculados en el PEI: 3 Capítulo 5
10	Reducir la desigualdad en y entre los países"	10.2	De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	Prioridad estratégica: Inclusión Indicadores vinculados en el PEI: 7 Capítulo 5 Capítulo 8 Sección 1.3. Líneas de inclusión y grupos sociales clave
12	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible	12.6	Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes	Prioridad estratégica: Ecoeficiencia Indicadores vinculados en el PEI: 4 Capítulo 10
13	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos	13.3	Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana	Prioridad estratégica: Agronegocios sostenibles Indicadores vinculados en el PEI: 3 Capítulo 10

OTROS ODS VINCULADOS

CADENA DE VALOR + AGENDA ASG



CADENA DE VALOR + PROGRAMAS





# CAP. 2

## GESTIONANDO EL VALOR

PARA LOS GRUPOS  
DE INTERÉS Y LA  
MATERIALIDAD







CAP.

2

## 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 - GI

(GRI 2-29)

El enfoque hacia una **banca responsable y sostenible** parte del involucramiento de los GI. El diálogo permanente es la forma en que construimos relaciones de confianza que se sustentan en comprender lo que es importante para cada quién y cuál es el cambio que podemos influir o incidir.

#### COMPROMISO CON EL PLANETA

Nos enorgullece ser parte de un selecto grupo de empresas a nivel mundial que ha asumido el desafío de escuchar, atender y gestionar activamente las necesidades y demandas del Planeta. En 2024, dimos un paso fundamental al formalizar al **Planeta** como uno de nuestros **grupos de interés** clave. Esta decisión refleja nuestro firme compromiso de integrar prácticas más **sostenibles** en todas nuestras operaciones y modelo de negocio.

Nuestro modelo 4GI+, establece cuatro grupos de interés priorizados y uno -el Planeta- que es transversal a todos en cuanto al impacto que generamos. La adecuada gestión de los grupos de interés priorizados genera un círculo virtuoso con impacto en los resultados integrales de **Banco FIE**.

GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS EN LA GESTIÓN DEL VALOR SOSTENIBLE





Los GI de **Banco FIE** están identificados en el Código de Gobierno Corporativo, las directrices de relacionamiento se rigen por las Políticas y Normas de Responsabilidad Social y se gestionan a través de la Práctica Banco FIE de Relacionamiento con los Grupos de Interés. Los GI 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
Planeta	Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social	Presidencia Gerencia General Alta Gerencia
Accionistas		Presidencia Gerencia General
Directorio		Presidencia Gerencia General
Alta Gerencia		Presidencia Gerencia General Gerencia Nacional de Talento Humano Subgerencia Nacional de Gestión Estratégica
Trabajadores		Gerencia Nacional de Talento Humano
Consumidores Financieros		Gerencia de División Negocio Gerencia Nacional de Operaciones
Comunidad		Gerencia de División Negocio
Proveedores		Gerencia Nacional de Finanzas
Entidades Reguladoras		Presidencia Gerencia General Alta Gerencia
Competencia		Gerencia de División Negocio Gerencia Nacional de Marketing Estratégico
Financiadores		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.

COMUNICACIÓN CON DIÁLOGO

(GRI 2-29)

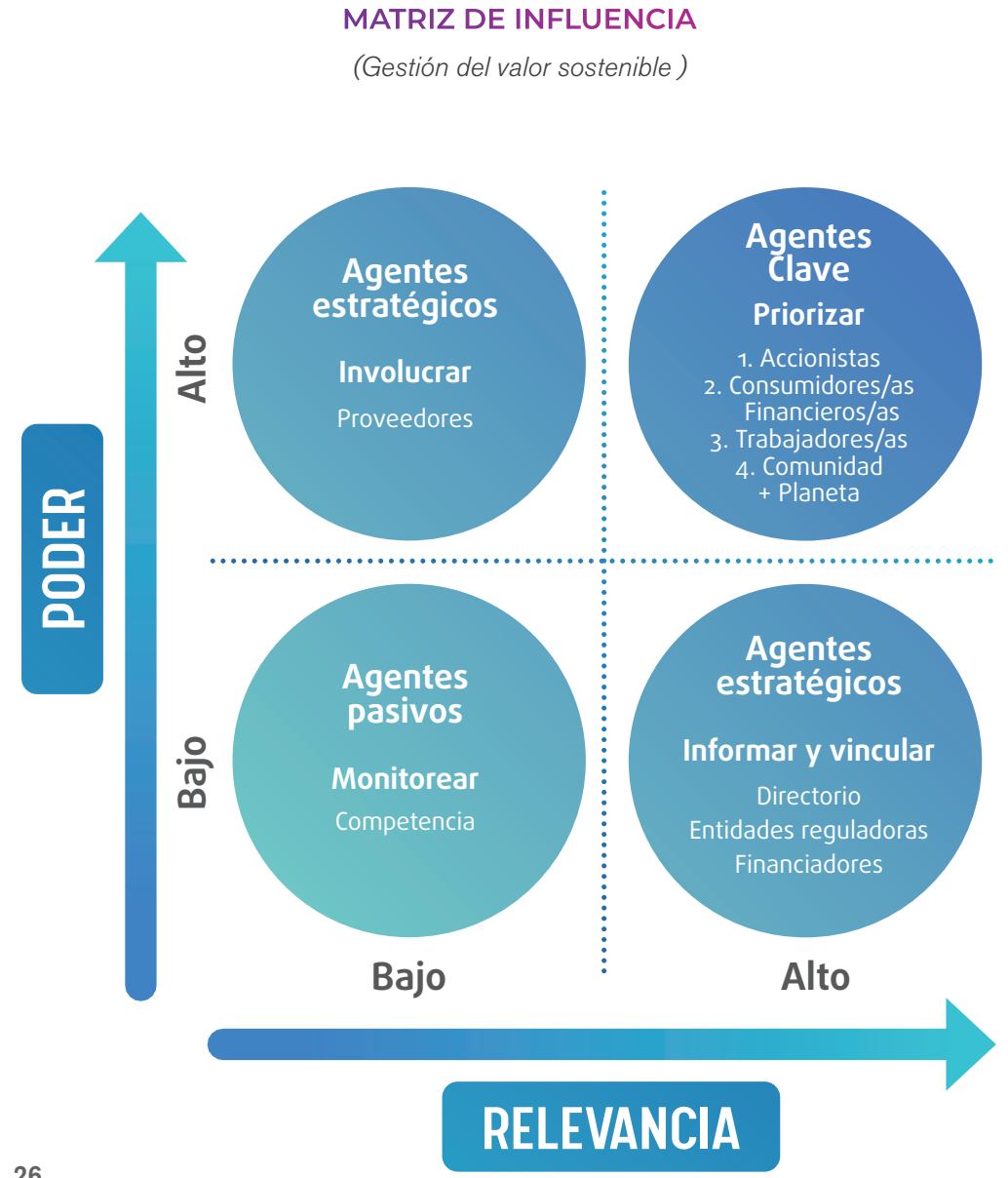
En **Banco FIE**, los mecanismos de diálogo con los grupos de interés tienen al menos una de las siguientes características: a) que sea un medio que permita retroalimentación de un grupo de interés y b) que sea un medio sistematizado de relevamiento de información. Los mecanismos de diálogo son administrados 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 sostenible.

En ambas metodologías el Planeta se considera un grupo de interés transversal, que se conjuncia a nivel del impacto de las acciones con todos los otros GI.

DIAGRAMA PUL  
(gestión de riesgos ASG)





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.**

**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.

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 DE MATERIALIDAD**

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

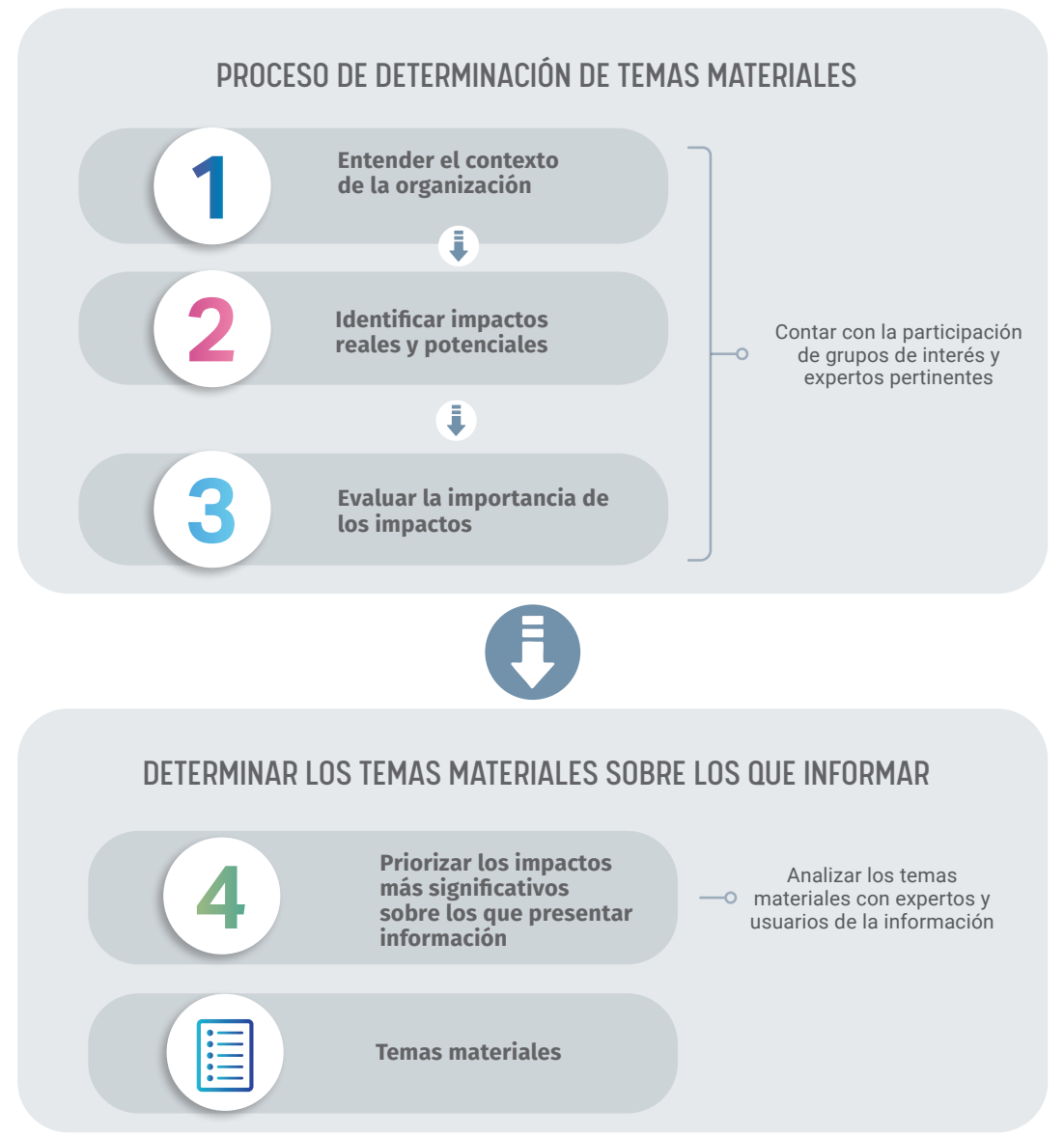
El proceso de definición de contenidos materiales es liderado por la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social, con la participación de las gerencias gestoras, y puesto a consideración de la Gerencia General y Directorio para su aprobación.

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 implementó el 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.

**PROCESO DE DETERMINACIÓN DE TEMAS MATERIALES**





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*). Para la representación en la matriz, los mismos 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.

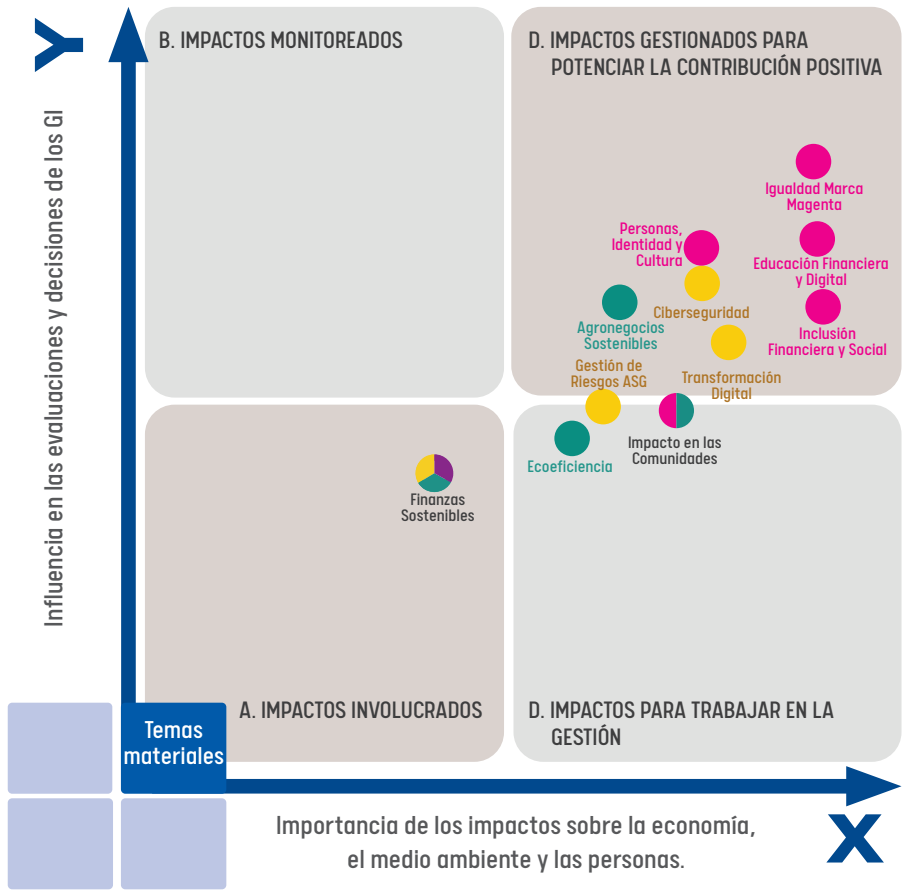
Cada dos años se aplica el diálogo de materialidad con los GI pertinentes. En el intermedio, aplica una revisión con las áreas identificadas como “expertas” que incluye la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social y la Gerencia Nacional de Riesgos Integrales.

CAMBIOS REGISTRADOS EN LA GESTIÓN SOBRE LOS TEMAS MATERIALES

- a) Se modificó la denominación del tema material “Finanzas Responsables” a “Finanzas Sostenibles” y pasa a ser un tema transversal ASG.
- b) Se modificó la denominación del tema material “Nuestro talento humano” a “Personas, identidad y cultura”.
- c) Se modificó el tema material “Impacto en las comunidades y el entorno” a “Impacto en las comunidades” y pasa a ser un tema social y ambiental (AS).

En base al umbral definido, todos los temas identificados son gestionados como parte de nuestra ruta a la sostenibilidad y generan contenido material para su inclusión en el informe.

MATRIZ DE MATERIALIDAD 2024



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.

MATERIALIDAD DE LA SOSTENIBILIDAD

TEMAS MATERIALES POR GI PRIORIZADOS, 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
ASG	1	Finanzas Sostenibles	La mejor experiencia de la clientela	Consumidores/as financieros/as-Accionistas	Todos los GSC	416	ODS8	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: En base al principio de precaución, precisión y de exhaustividad GRI 1	INDIRECTO
GOBERNANZA	2	Transformación digital	La mejor experiencia de nuestros equipos - La mejor experiencia de cliente	Trabajadores/as-Consumidores/as financieros/as-Comunidad	Todos los GSC		ODS 10/ ODS4	La transformación digital 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
	3	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
	4	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
	5	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
SOCIAL	6	Igualdad - Marca Magenta	Propósito - Valor compartido con los GI	Trabajadores/as -Consumidores/as financieros/as Comunidad	Mujeres	405	ODS 5 / ODS8 / Principios1-6	Igualdad de oportunidades, derechos y responsabilidades para hombres y mujeres, a través de un modelo de gestión centrado en la igualdad.	REAL	POSITIVO	DIRECTO
	7	Personas, identidad y cultura	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
	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 las comunidades	Inversión social con impacto	Comunidad	Todos los GSC	413	ODS1/ODS2/ ODS 3/ODS4/ ODS5/ODS 6/ ODS 8/ODS 13/ODS 15/ ODS17	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	POSITIVO y NEGATIVO en base 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	ODS12/ODS7/ ODS6	Reducir el impacto ambiental directo a través de un consumo responsable de materiales, agua, luz y energía en todas nuestras operaciones	POTENCIAL	POSITIVO y NEGATIVO en base al principio de precaución, precisión y de exhaustividad GRI 1	DIRECTO



CAP. 3

ASÍ SOMOS.  
PERFIL DE  
BANCO FIE







# CAP. 3

## ASÍ SOMOS. PERFIL DE BANCO FIE

### 3.1. 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 los 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 2024 suman USD.333.79 millones. (Para más información financiera y la distribución de ingresos por grupos de interés, revisar el Capítulo 6).

### 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.



## 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.



## Visión

Ser el Banco preferido por la clientela, reconocido por la sociedad y a nivel internacional por su modelo de negocio sostenible, ético y centrado en la clientela, priorizando la inclusión financiera.



## 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.



## RESPONSABILIDAD

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



## 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.



## RESPETO

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



## 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.



## 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.



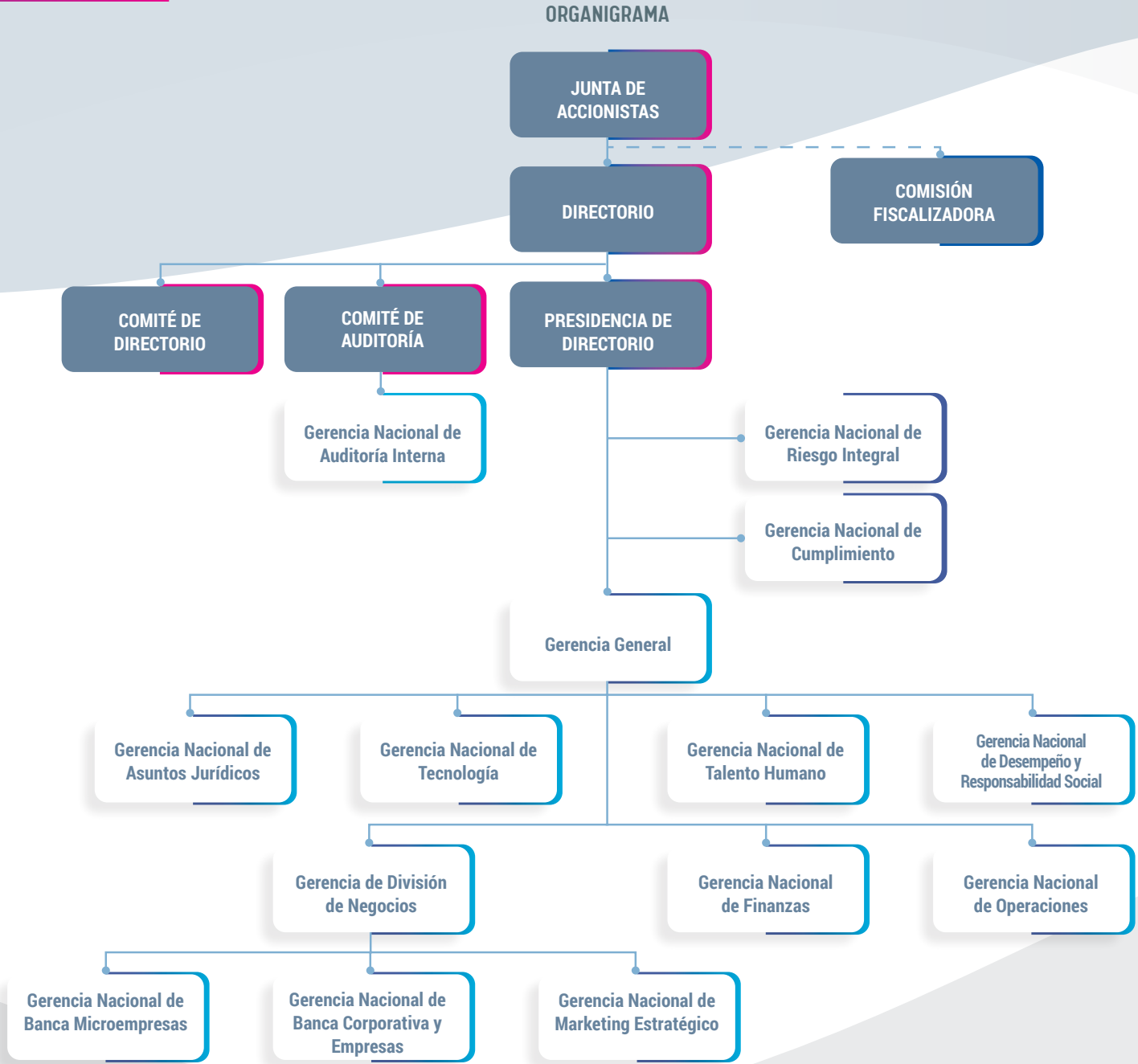
Los estándares de conducta están formalmente descritos en nuestro Código de Ética y Código de Conducta que forman parte de nuestro marco formal.



3.2. 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.



3.3. 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 70.8% 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.



### 3.4. COBERTURA

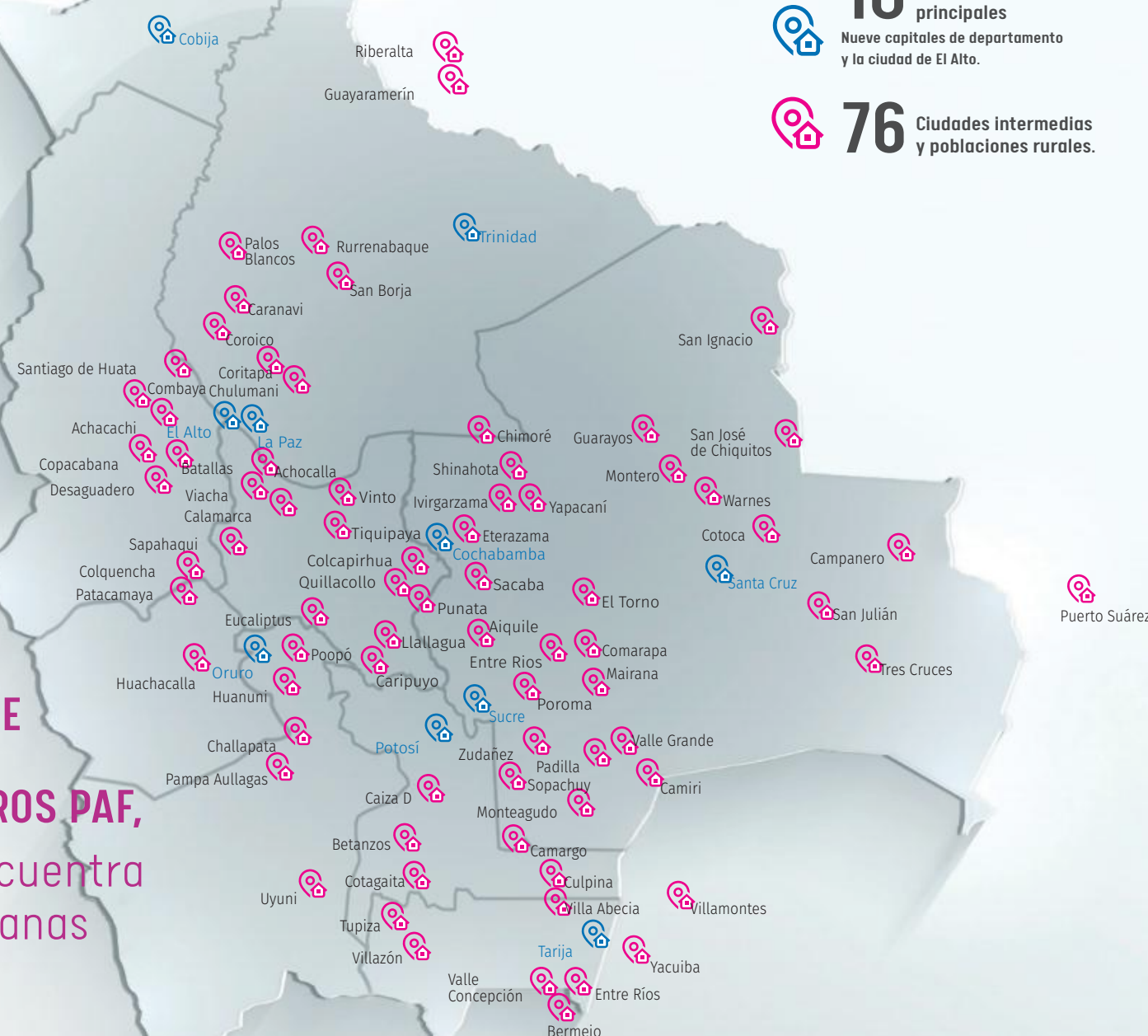
(GRI 2-6)

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, 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 504 puntos de atención financiera.

Banco FIE tiene  
**504** **PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIEROS PAF,**  
de los cuales el 38% se encuentra en zonas rurales y periurbanas

COBERTURA NACIONAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



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

**76** Ciudades intermedias  
y poblaciones rurales.

### CANALES DE ATENCIÓN

(GRI 2-6)

Con una extensa red de 249 oficinas y 255 cajeros automáticos, **Banco FIE** promueve la bancarización y la inclusión financiera, 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 140 sucursales y agencias, que constituyen Agencias Fijas o puntos de atención integrales, con todos los servicios y productos disponibles al público, el 48% se encuentra en zonas periurbanas y rurales.

### PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023



Un total de  
**59** **CAJEROS AUTOMÁTICOS**  
prestan servicios en zonas  
periurbanas y rurales,  
promoviendo la inclusión  
tecnológica de la población





VARIACIÓN EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA PAF POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA					
Al 31 de diciembre de 2023 y 2024					
	Urbana	Periurbana	Rural	Total 2024	Total 2023
Oficina central	1			1	1
Sucursales	8			8	8
Agencias	65	29	38	132	133
Oficinas externas y feriales	1	2	23	26	25
Ventanillas de cobranza	41	6	35	82	84
Cajeros automáticos	196	25	34	255	241
	301	59	124	504	492

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 Y SERVICIOS NO PRESENCIALES

## Plataforma virtual

En 2024, **Banco FIE** fortaleció la atención digital, permitiendo a su clientela acceder a servicios financieros desde cualquier lugar, logrando atender a más de

**7,000** usuarios,

con un crecimiento del 54% respecto a 2023 y un

**97%** de satisfacción.

**Fie responde**

800 10 11 12 / 715 26237

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

**Banco FIE** brinda atención integral, gratuita y 24/7 a través de FIE Responde – Call Center, ofreciendo información y soporte sobre nuestras agencias, productos, servicios y operaciones.

En 2024 se atendieron más de

**300,000**

llamadas, con un

**75%**

de satisfacción de la clientela.



## Chat Bot



**Banco FIE** habilitó su BOT FIBI de WhatsApp,

**accesible en cualquier momento,**

ofreciendo atención personalizada sobre servicios financieros, como ubicación de agencias, bloqueo de tarjetas de débito, activación de compras por internet, bloqueo o desbloqueo de Banca digital consulta de saldos y contacto con un operador.



## GIMNASIO digital

**Banco FIE** incorporó

**20** entrenadores/as digitales

en sus agencias con el propósito de fortalecer las competencias digitales de la clientela en el uso de canales electrónicos, mejorando su experiencia y promoviendo el uso de transacciones digitales.



3.5. PRODUCTOS Y SERVICIOS

(GRI 2-6)

- > Microcrédito.
- > Crédito de Vivienda de Interés Social.
- > Crédito FIE Ruedas.
- > Crédito PyME.
- > Líneas de Crédito.
- > Crédito FIE Constructor.
- > Crédito Empresarial.
- > Crédito Agropecuario.
- > Crédito de Consumo Planilla.
- > Crédito de Consumo.
- > Crédito Ambiental.
- > Boleta de Garantía.
- > Tarjeta de Crédito.
- > Crédito Educativo.
- > Garantía a Primer Requerimiento.
- > Crédito de Vivienda.

PRODUCTOS DE CAPTACIONES



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

SERVICIOS



PRODUCTOS DE CARTERA

- > Caja de Ahorro “Oportuna” (en agencia o digital).
- > Caja de Ahorro “La Rendidora”.
- > Caja de Ahorro “Mega Rendidora” (en agencia o digital).
- > 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+”.



PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

- > Giros Nacionales.
- > Remesas Internacionales.
- > Transferencias Interbancarias.
- > Transferencias al y del 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.
- > Compra y Venta de Divisas.
- > V-Ticket.
- > Cuenta Digital.
- > Comisión de Confianza.
- > Comisión de Cobranza Libre.

### 3.6. 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.

#### BANCO FIE ES EMPRESA BIG CHANGER, EN LA INICIATIVA FORWARD FASTER

Esta iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas busca acelerar el progreso para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), profundizando en cinco áreas de impacto y estableciendo objetivos más ambiciosos. Este programa promueve la rendición de cuentas y la transparencia llamando a las empresas a declarar públicamente sus compromisos y resaltar las acciones que emprenderán para cumplir con ellos. Banco FIE fue elegida empresa Big Changer por el ODS 5: Igualdad de género.



#### 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.



#### AMAZONIA RED FINANCIERA

**Banco FIE** es miembro de la iniciativa Amazonia Red Financiera, impulsada por BID Invest e IFC. Esta alianza de 47 instituciones financieras de Latinoamérica tiene el objetivo de incrementar los flujos de inversión, movilizar capital, promover la inclusión financiera, compartir conocimientos sobre soluciones financieras innovadoras y generar sinergias con el sector público para generar un impacto sostenible en toda la región amazónica, preservando el bosque para las futuras generaciones.



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

#### GRI - GLOBAL REPORTING INICIATIVE:

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.

**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

**Banco FIE** se constituyó en la primera entidad financiera en América del Sur en obtener la Certificación CEEDA (Certified Energy Efficient Datacenter Award) 2022-2024, 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

## CERTIFICACIÓN EN PROTECCIÓN AL CLIENTE - CERISE+SPTF.

**Banco FIE** obtuvo la certificación ORO, la de mayor nivel, en Protección al Cliente, con el certificador MFR. Esta certificación establece que nuestro servicio está alineado a los ocho Principios de Protección al Cliente:

1. Productos que benefician a los clientes
2. No sobreendeudamiento
3. Información clara y oportuna
4. Precios responsables
5. Trato justo y respetuoso
6. Protección de datos
7. Resolución de reclamos



**Banco FIE** se encuentra afiliado a:

**ASOBAN (ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DE BOLIVIA)**



CAP.

4

# GOBERNANZA TRANSFORMACIONAL



Bancofíe







CAP.

4

# 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 sostenibilidad, la gestión integral de riesgos, la ética y la calidad en sus servicios.

El modelo está sustentado en un conjunto de normas formalmente establecidas, orientadas a garantizar la transparencia y la interacción efectiva entre los distintos órganos que conforman el gobierno corporativo de **Banco FIE**, incluyendo la representación equilibrada de dichos órganos. Para asegurar una toma de decisiones adecuada y una supervisión efectiva de los impactos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, se cuenta con la labor activa de los Comités de Directorio.

El Reglamento Interno de Gobierno Corporativo establece los mecanismos encaminados a prevenir y mitigar 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 a 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.

En todos los casos estos se comunican a las partes interesadas pertinentes y se gestionan de acuerdo con la norma.

## 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, incluyendo la gestión de la sostenibilidad (designado por la Junta).

### La Alta Gerencia

asume autoridad ejecutiva, incluyendo los temas pertinentes de la sostenibilidad, bajo mandato de Directorio.

### La Junta de Accionistas

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 2024 se realizaron cinco Juntas Generales de Accionistas: una Junta Ordinaria, tres Juntas Extraordinarias y una extraordinaria. 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, incluyendo los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

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.

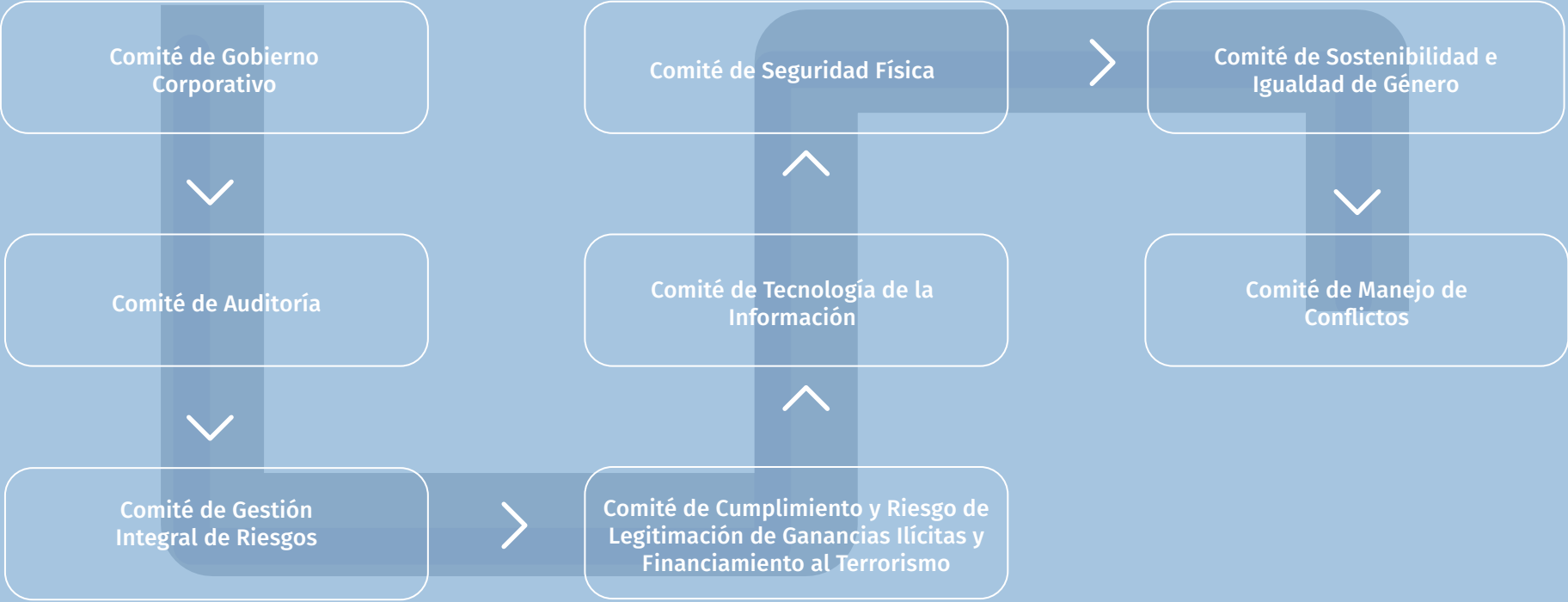
Para realizar el seguimiento y control del funcionamiento interno, el Directorio conforma Comités normativos y especializados, que apoyan a esta instancia en el análisis de temas específicos puestos a su consideración. Para este efecto, designa miembros del Directorio en función a su especialización,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

INSTANCIA DE DECISIÓN SOBRE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y AMBIENTALES

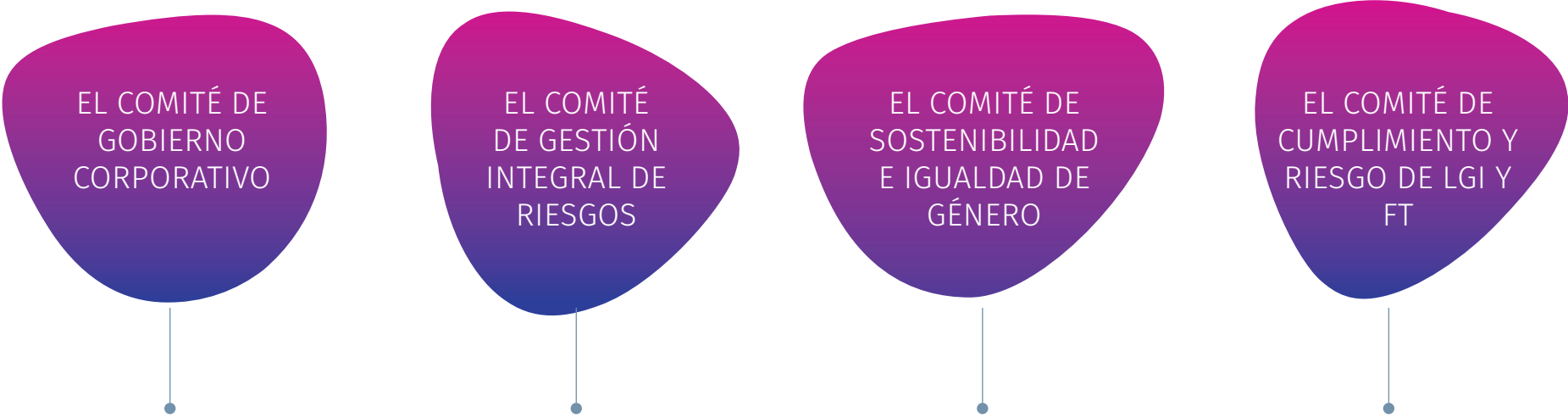
(GRI 2-12 b,c, 2-13)

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. El seguimiento a los temas materiales de sostenibilidad, así como su efectiva gestión, se revisan periódicamente a través de los comités que se destacan a continuación y que en su conjunto fortalecen la gobernanza de la sostenibilidad:

COMITÉS DE DIRECTORIO



NOTA. El Comité de Manejo de Conflictos está compuesto exclusivamente por miembros del Directorio. Durante 2024 no se realizaron sesiones debido a la inexistencia de temas que ameriten su tratamiento.



Aborda los temas relacionados con la gestión de la gobernanza, incluyendo la identificación y designación de los grupos de interés, la Identidad y filosofía organizacional alineada a la sostenibilidad.

Aborda la gestión de riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) así como el monitoreo transaccional y la seguridad de la información, en una lógica de control ex ante.

Se encarga de los temas del Plan de Banca Responsable y Sostenible, con énfasis en la igualdad de género, los agronegocios sostenibles y la ecoeficiencia; además de la gestión ética.

Evalúa los riesgos ex post relacionados con fraude, corrupción, legitimación de ganancias ilícitas (LGI) y financiamiento del terrorismo (FT).

**Banco FIE** tiene la Práctica de Relacionamiento con los Grupos de Interés, cuyo enfoque de dialogo 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 Política de Sostenibilidad. El Comité de Sostenibilidad e Igualdad de Género sesiona tres veces al año.



4.2 ACCIONISTAS

(GRI 2-9, 2-10)

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, el Estatuto del Banco 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

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

ACCIONISTA	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
CONFIE LATINOAMERICA S.R.L.	52.94%
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.	5.61%
Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero	4.15%
BOLIVIANA DE BIENES RAÍCES BBR S.A.	1.66%
RENACER S.R.L.	1.65%
Peter Brunhart Frick	1.09%
Sucesión hereditaria Federico Rück Uriburu Pinto - Erica Rück Uriburu Crespo (representante)	1.05%
Otros Accionistas institucionales	1.59%
Otros Accionistas personas naturales	1.82%
TOTAL	100%

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,laaprobacióndelapolíticaderemuneración de Directorio y Síndicos, la designación de los auditores externos y sus respectivos honorarios y la aprobación del Estatuto, los componentes del marco formal de gobierno corporativo y del Plan Estratégico Institucional, entre otras.

4.3 DIRECTORIO

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

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.

Se consideran criterios de diversidad en la elegibilidad, considerando las competencias alineadas con la estrategia organizacional, incluyendo la sostenibilidad. El 80% de los miembros del Directorio son mujeres tienen nacionalidad boliviana. Un miembro tiene nacionalidad mexicana y boliviana. Cuatro miembros corresponden a la generación X (nacidos entre 1969 y 1980) y un miembro es de la generación BB (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 Informa 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”, incluyendo los temas vinculados a la sostenibilidad..

- 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 2024 su cumplimiento es del 100%.
- Las Unidades Dependientes del Directorio: Gerencia General, Auditoría, Riesgos y 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 2024 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, alcanzando un cumplimiento de 100% para la gestión 2024. La única excepción fue el Comité de Manejo de Conflictos que no sesionó al no haberse registrado asuntos que requirieran su tratamiento.

Los miembros de Directorio, Comisión Fiscalizadora y Alta Gerencia reciben capacitación en asuntos de 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 se constituye una vez cada gestión, con el propósito de proveer información actualizada para que la Junta General Ordinaria de Accionistas pueda asumir las determinaciones correspondientes en cuanto a 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 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 sobre los temas tratados -incluyendo aquellos pertinentes sobre los impactos en la economía, el medio ambiente y las personas-, de presidir las reuniones de Directorio, 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, incluyendo el ámbito de la sostenibilidad.



COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO, ANTIGÜEDAD Y PARTICIPACIÓN EN COMITÉS DE DIRECTORIO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Director/a Titular	Antigüedad en años	Participación en Comités de Directorio
Ximena Behoteguy Terrazas Presidenta	13	Comité de Auditoría Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI y FT
Andrés Urquidi Selich Vicepresidente	4	Comité de Auditoría Comité de Tecnología de la Información Comité de Manejo de Conflictos
Katherine Mercado Rocha Secretaria	6	Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI y FT Comité de Seguridad Física Comité de Sostenibilidad e Igualdad de Género Comité de Manejo de Conflictos
María de las Mercedes Carranza Aguayo Directora	8	Comité de Gobierno Corporativo Comité de Gestión Integral de Riesgos (Invitada) Comité de Manejo de Conflictos
Marcela Cabrerizo Uzín*	2	Comité de Auditoría Comité de Gestión Integral de Riesgos Comité de Manejo de Conflictos (Suplente)
Directorio Suplente		
Isabel Virgilia Pantoja Barroso*		

NOTA\*:  
El director suplente Thomas Franklin Keleher presenta su renuncia al cargo el 9 de julio de 2024, siendo aceptada en Directorio del 25 de julio de 2024.

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

[AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024]

Síndicos Titulares
Ricardo Villavicencio Núñez
Álvaro Ricardo Bazán Auza
Síndicos Suplentes
Jorge Andres Quintanilla Sotomayor
José Luis Pérez Ordóñez

4.4 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. Este nivel jerárquico está definido por la Gerencia General, La Gerencia de División y las Gerencias Nacionales y se encarga de la toma de decisiones estratégicas y ejecutivas en las áreas pertinentes. Todas las posiciones de la alta gerencia a contratos indefinidos y a tiempo completo.

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. Se debe considerar que **Banco FIE** tiene operaciones únicamente en Bolivia, lo que define el ámbito local de sus operaciones significativas. La Presidencia de Directorio está ocupada por una mujer, la Gerencia General por un hombre y el 45% de la Alta Gerencia está compuesta por mujeres.

El 80% de la alta gerencia 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% son millennials (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 del Banco para materializar su transversalidad y rinde cuentas sobre sus resultados e impactos ante instancias superiores, al menos de forma semestral en Directorio y trimestral en los Comités asignados. 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**. Parte de las compensaciones depende de la evaluación de desempeño, donde el 36% de la Alta Gerencia tiene indicadores de desempeño asociados a la sostenibilidad.





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 2024

NOMBRE COMPLETO	CARGO
Álvaro Enrique Palmero Pantoja	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
Marcelo Daniel Linares Linares	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 Girona	Gerenta Nacional de Auditoría Interna
Victor Manuel Valencia Ibiert	Gerente Nacional de Cumplimiento
Davor Ulric Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral
Juan Roberto Delgadillo Poepsel	Gerente Nacional de Tecnología
María Eugenia Castellón Escobar	Gerenta Nacional de Talento Humano

COMPOSICIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

NOMBRE COMPLETO	CARGO
Jhonny Andrés Ugarte Del Pozo	Gerente Regional La Paz – Pando
Marco Antonio Claros Cabrera	Gerente Regional Santa Cruz – Beni
Jaime Rodrigo Ruiz Trigo	Gerente Regional Tarija
Lerna Gloria Morales Amonzabel	Gerente Regional El Alto
Willy Martínez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Gabriela Terrazas Zambrana	Gerenta Regional Cochabamba
Martha Marcela Cox Salazar	Gerenta Regional Potosí
Miguel Ángel Nicolás Siles	Gerente Regional Chuquisaca

4.5 GOBERNANZA ÉTICA: CAMINO A LA INTEGRIDAD

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26)

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

Es en este sentido, **Banco FIE** promueve una conducta organizacional responsable basada en principios éticos que se reflejan en sus actividades, desde las más simples hasta las más significativas. 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.

En base a los Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, **Banco FIE** renunció los Principios Generales de Actuación Institucional como compromisos asumidos de forma material con los derechos humanos y laborales el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Estos están en nuestro Código de Ética (aprobado en Junta de Accionistas) y en la Política de Sostenibilidad (aprobada en Directorio).

Encuentra estos documentos en:



PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN INSTITUCIONAL

MANIFESTAMOS NUESTRO COMPROMISO CON EL RESPETO A LOS

DERECHOS HUMANOS

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

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

MANIFESTAMOS NUESTRO COMPROMISO CON EL RESPETO A LOS

DERECHOS LABORALES

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

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

MANIFESTAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN AL

MEDIO AMBIENTE

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

MANIFESTAMOS NUESTRO COMPROMISO CON LA

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

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

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 sostenibilidad, 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.



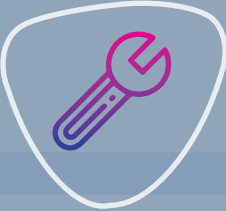


¿QUÉ HACEMOS?

PREVENIR

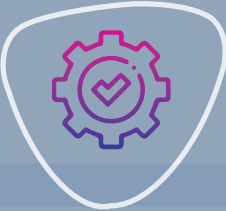


REMEDIAR

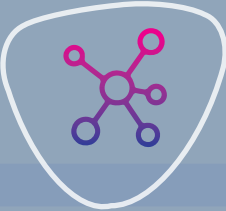


¿DÓNDE?

OPERACIONES  
(PERSPECTIVA INTERNA)



NEGOCIO  
(PERSPECTIVA EXTERNA)

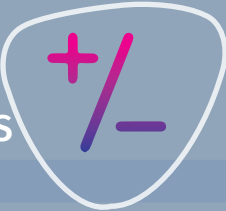


¿CÓMO?

ENFOQUE DE  
RIESGOS EN LAS  
PERSONAS



NO  
COMPENSACIONES



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.

**Banco FIE** ha identificado sus grupos sociales clave que son definidos desde la perspectiva de inclusión. Estos son: emprendedores/as del sector de la microempresa, personas en zonas rurales, productores/as del sector microagropecuario, mujeres y jóvenes.

La integración se realiza a través de capacitación y comunicación, incluyendo el acceso a herramientas de debida diligencia, como el sistema de gestión ética, el sistema de atención de reclamos y el sistema de prevención de lavado de dinero, principalmente.

A partir de 2025, se implementará un nuevo canal de denuncia que integrará el ámbito ético, fraude y corrupción y alcanzará públicos internos, en una primera fase, para luego tener un alcance externo.

Las acciones orientadas a prevenir y remediar pueden suceder en nuestras operaciones (en el trabajo) o en nuestras relaciones comerciales (con la clientela, proveedores 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. 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**.

TITULARIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS

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 – servicios de limpieza y seguridad	Derechos laborales y seguridad ocupacional (seguros contra accidentes obligatorios, obligación de afiliación a la caja de salud y formalidad de la contratación, estabilidad laboral
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
	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 siete casos que indican trato discriminatorio, que representan el 0.3% 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.

## 4.6 MODELO INTEGRAL DE ÉTICA

(GRI 2-25, 2-26)

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

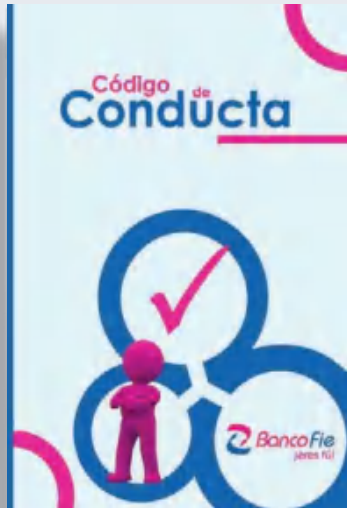
16 PAZ Y JUSTICIA



### NUESTROS DOCUMENTOS

#### Código de Ética

El Código de ética y 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 directores/as, ejecutivos/as y trabajadores/as en su relacionamiento con la clientela, en el marco del respeto al ejercicio de sus derechos.



## 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 Política 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.

## GESTIÓN ÉTICA DE LAS PERSONAS

(GRI 2-23, 2-26)

Desde 2006, Banco FIE cuenta con un **Sistema de Gestión Ética** presente en todas sus oficinas a nivel nacional. Este sistema incluye **referentes y comités éticos** con representantes elegidas/os por el personal del Banco, y actúa con **imparcialidad y confidencialidad en la atención de casos y dilemas éticos**.

La ética en la institución se gestiona a través de una estructura formal y mecanismos definidos, respaldados por los siguientes documentos:

- Código de Ética
- Políticas y Normas de Gestión Ética
- Procedimientos para denuncias, consultas y sugerencias éticas
- Manual del Comité de Gestión 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**.



### Instancias Éticas Electas

**Banco FIE** ha conformado un sistema articulado de instancias para la resolución de dilemas éticos, compuesto por Representantes y Comités de Ética. Estas instancias operan a nivel nacional y sus integrantes son elegidos democráticamente por los/as trabajadores/as cada dos años.

Los/as representantes y miembros de los comités reciben capacitación especializada y cuentan con una plataforma de soporte para gestionar consultas, sugerencias, reclamos y denuncias éticas de manera oportuna y confidencial.

### Canales Éticos

**Banco FIE** tiene a disposición del personal diversos canales para realizar consultas, sugerencias y denuncias, garantizando confidencialidad, imparcialidad y atención oportuna. Estos canales son:



## LÍNEA ÉTICA

La Línea Ética es un canal confidencial a través del cual las y los trabajadores pueden realizar consultas, sugerencias o denuncias éticas, las cuales son atendidas por personal especializado de KPMG Argentina – Forensic Services.

Este servicio externo cuenta con un equipo de profesionales que recibe los reportes mediante llamadas telefónicas, correos electrónicos y una plataforma web exclusiva para **Banco FIE**. Los casos son clasificados y derivados a los Comités de Ética correspondientes, garantizando una atención imparcial y oportuna.

Además, la Línea Ética permite llevar un seguimiento detallado del estado, tiempo de atención y cierre de cada caso reportado.

### Cultura ética

Como parte del compromiso de **Banco FIE** con el fortalecimiento de su cultura organizacional, se desarrollan campañas éticas de forma continua con el objetivo de reforzar los valores institucionales, fomentar la reflexión sobre las conductas esperadas y promover acciones alineadas a los principios éticos que guían nuestro accionar.

Estas campañas están orientadas a fortalecer y consolidar la Gestión Ética, recordando permanentemente nuestros valores y esencia institucional. Asimismo, permiten diferenciar entre prácticas correctas y aquellas que, aunque comúnmente normalizadas, no son coherentes con los principios éticos.

A través de estas acciones, también se sensibiliza sobre el comportamiento organizacional responsable y el compromiso del Banco con los Principios de Desarrollo Sostenible, integrados desde una perspectiva ética en nuestra forma de actuar.



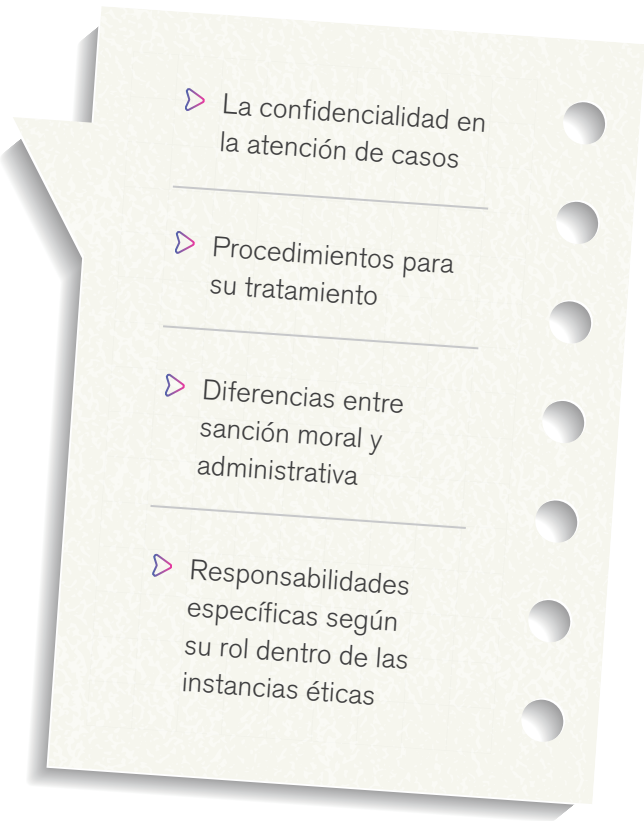
Capacitación

En **Banco FIE**, la capacitación ética es una práctica esencial para consolidar una cultura organizacional basada en valores. A través de este proceso continuo, no solo reforzamos la confianza con nuestros grupos de interés, sino que también fortalecemos el sentido de responsabilidad compartida dentro de nuestra institución.

Como parte de este compromiso, todo el personal del Banco participa en espacios de formación orientados a reflexionar sobre los cambios incorporados en nuestro Código de Ética, con especial énfasis en los Principios Generales de Actuación Institucional, asumidos como compromisos públicos.

Durante estas sesiones, se resalta la importancia de actuar conforme a los lineamientos éticos del Banco, así como el rol activo que cada trabajador/a tiene para prevenir, identificar y reportar situaciones que pudieran afectar la integridad y reputación de nuestra entidad. También se brindan herramientas claras sobre el uso adecuado de los canales éticos habilitados para realizar consultas, denuncias o sugerencias, asegurando la confidencialidad y efectividad de la comunicación.

Adicionalmente, se fortalecen las capacidades de las/os Representantes Éticos y de los miembros de los Comités de Ética a nivel nacional, quienes cumplen una función clave en la gestión ética. A través de capacitaciones especializadas, se profundiza en temas como:



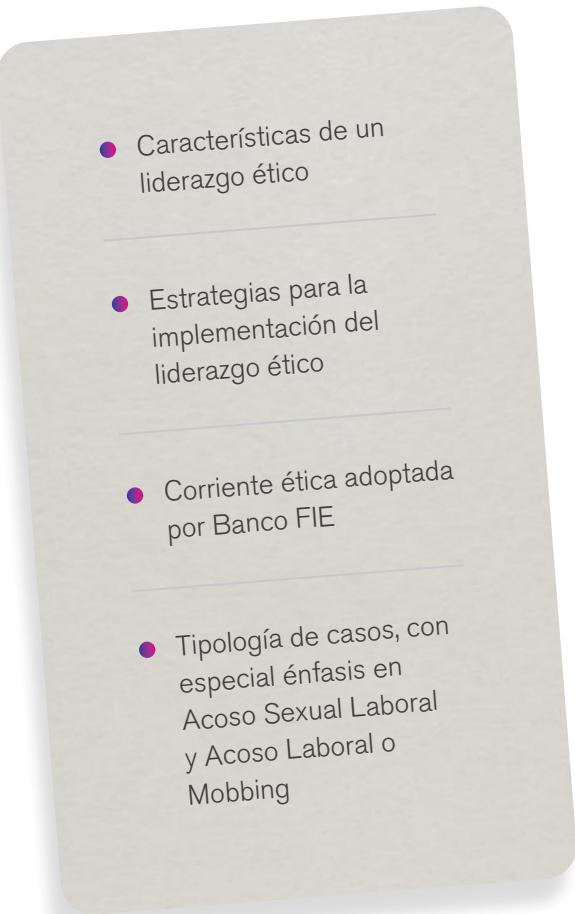
Estas acciones permiten mejorar la atención de los casos reportados y consolidar espacios de confianza, respeto y coherencia ética en todas las áreas del Banco.

La participación alcanza al 97% del total del personal a nivel nacional.

Curso enfocado al Liderazgo Ético y Tipología de Casos

**Banco FIE** capacitó a sus líderes y lideresas en temas clave de ética organizacional, con el objetivo de visibilizar prácticas normalizadas, fortalecer la atención adecuada de casos y promover una mejora continua del Clima Ético en todas las áreas y unidades del Banco.

El curso abordó los siguientes contenidos:



CASOS TRATADOS POR LOS COMITÉS DE ÉTICA

Durante 2024, se atendieron 42 casos éticos a nivel nacional, canalizados a través de los Canales Éticos habilitados. Del total de casos recibidos:

61.7% fueron atendidos y cerrados oportunamente.

2.3% fue desestimado por falta de información.

36% se encontraban en proceso de cierre al 31 de diciembre de 2024, siendo concluidos en su totalidad durante los siguientes 30 días.

4.7 LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

(GRI 3-3, 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. El Plan de Banca Responsable y Sostenible integra la lucha contra la corrupción y es objeto de seguimiento en el Comité de Sostenibilidad.

En **Banco FIE** reafirmamos nuestro compromiso con la integridad, la ética y la transparencia en todas nuestras operaciones. Como parte de nuestro enfoque de gestión integral de riesgos, los eventos relacionados a la corrupción se encuentran clasificados dentro de la gestión del riesgo operativo, particularmente en la categoría de fraude interno. Esto incluye, entre otros aspectos, la apropiación indebida de fondos, el uso indebido de información privilegiada, así como actos de soborno o malversación de recursos cometidos por trabajadores en el ejercicio de sus funciones.

Estos eventos son evaluados de manera sistemática para identificar sus causas, definir acciones correctivas y preventivas, y cuando corresponde, reportarlos como presuntos hechos delictivos al ente regulador, conforme el análisis y tratamiento de cada caso. Su gestión se encuentra normada por el 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.

Como parte de nuestro compromiso con los estándares internacionales, el Banco se encuentra implementando un canal de denuncia de presuntos hechos de fraude y corrupción, alineados a los lineamientos de la norma ISO 37001. Esta buena práctica reforzará nuestro sistema de control interno y nos permitirá prevenir, detectar y abordar eficazmente cualquier irregularidad, promoviendo una cultura organizacional de integridad y un principio institucional de “**Cero Tolerancia al Fraude**”.



Adicionalmente, **Banco FIE** a establecido de forma clara y obligatoria el deber institucional de reportar cualquier sospecha de comportamiento inadecuado por parte de trabajadores, clientes o terceros, cuando estos estén relacionados con hechos de corrupción, legitimación de ganancias ilícitas o el financiamiento del terrorismo. Estos aspectos se encuentran previstos 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.

Asimismo, nuestro Código de Ética establece los principios rectores que guían las relaciones con nuestros grupos de interés, promoviendo un entorno íntegro, libre de fraude, corrupción y prácticas indebidas. De forma específica, establece el rechazo categórico de cualquier forma de soborno, incluidos favores, dádivas o regalos que puedan surgir de relaciones funcionales, aun cuando se presenten como gestos desinteresados. Esta política se aplica de manera estricta en las interacciones con entidades del sector público y gubernamental, financiadores, proveedores de bienes y servicios, así como con nuestra la clientela.

Los canales e instancias habilitadas para realizar denuncias son promovidos activamente como parte del Plan de Capacitación Interna, que abarca contenidos de gestión ética, integridad institucional y prevención del riesgo de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento del terrorismo.

De igual forma, los siguientes componentes de gestión incorporan normas y procedimientos específicos que regulan el relacionamiento con públicos internos y externos:

**Procedimientos para la Gestión de Aportes en Donación**

- » Todas las organizaciones beneficiarias de aportes en donación son entidades sin fines de lucro formalmente constituidas, con personería jurídica vigente.
- » Se han implementado mecanismos de verificación para aseguran la ausencia de vínculos con personal ejecutivo y miembros del Directorio garantizando la imparcialidad y transparencia en la asignación de estos recursos.

**Políticas 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.**

- » Todas las operaciones realizadas por trabajadores, clientes y usuarios son objeto de monitoreo.
- » El acceso a la información de clientes, cuentas y operaciones se encuentra totalmente registrado y auditado, permitiendo trazabilidad y control efectivo.
- » Se aplican políticas y procedimientos de debida diligencia que permiten conocer adecuadamente a todos los actores que interactúan con la institución, incluyendo trabajadores, clientes, usuarios, accionistas, directores, contrapartes bancarias extranjeras y proveedores de bienes y servicios.

**PREVENCIÓN DE LA LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (LGI Y FT).**

La gestión eficaz de los riesgos asociados a la LGI y FT en **Banco FIE** se fundamenta en el cumplimiento de la normativa vigente y en la aplicación rigurosa de sus políticas internas. En este marco, el programa de prevención se estructura sobre los siguientes pilares:

- 1. Gobernanza desde el Directorio:** Órgano que promueve una Cultura Institucional de Prevención del Riesgo de LGI y FT, aprueba las Políticas en la materia 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:** Integrado por dos miembros del Directorio (uno los cuales preside las sesiones), el Gerente General, el Gerente Nacional de Operaciones, el Gerente Nacional de Riesgo Integral y el Gerente Nacional de Cumplimiento. Todos los miembros cuentan con derecho a voz y voto.

**3. Gerente Nacional de Cumplimiento:** Funcionario designado por el Directorio, con dependencia directa de este, y responsable ante la Unidad de Investigaciones Financiera (UIF) de verificar la implementación efectiva de políticas, normas y procedimientos de gestión de prevención de LGI y FT.

**4. Estructura de la Gerencia Nacional de Cumplimiento:** Fortalecida en la gestión 2024 mediante la creación de las siguientes instancias clave: La Subgerencia Nacional de Cumplimiento, la Jefatura de Gestión de Riesgo de LGI y FT, y la Jefatura de Monitoreo de LGI y FT.

**5. Modelo de Gestión del Riesgo de LGI y FT:** Diseñado e implementado conforme a las particularidades de Banco FIE, permite cumplir con las disposiciones establecidas en el Instructivo de Prevención emitido por la UIF, mediante la identificación de los riesgos asociados con los clientes, la ubicación geográfica de sus agencias, los productos / servicios ofrecidos y los canales por los cuales se distribuyen los mismos.

**6. Marco Normativo Interno:** Conformado por políticas, normas y procedimientos documentados e implementados, que establecen medidas preventivas para la detección, prevención, control y reporte de la LGI y FT. Se destaca la incorporación de procedimientos específicos para la atención de denuncias de presuntos hechos de fraude y corrupción internos.

**7. Programa de Capacitación:** Dirigido a todo el personal, con énfasis en quienes interactúan directamente con la clientela. El programa es continuo y actualizado, abarcando normativa vigente, tipologías de LGI y FT, procedimientos para la identificación y reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas.

**8. Monitoreo:** A cargo de la Gerencia Nacional de Cumplimiento, incluye la supervisión sistemática de operaciones de clientes, trabajadores y usuarios, mediante herramientas tecnológicas que permiten identificar comportamientos atípicos asociados a posibles actividades de LGI y FT.

**9. Código de Ética:** Documento que establece principios y normas de conducta orientados a fortalecer la cultura de Integridad y Prevención de LGI y FT, el cual es difundido entre el Directorio, ejecutivos y todo el personal de Banco.

**10. Resguardo documental:** En cumplimiento de la Ley de Servicios Financieros y el Instructivo de Prevención de la UIF, se garantiza la conservada de la documentación por un periodo no menor a diez (10) años.

**11. Auditorías Independientes:** El cumplimiento del programa de prevención de LGI y FT de Banco FIE, es evaluado mediante Auditorías Internas semestrales y Auditorías Externas anuales.

**12. Reserva y Confidencialidad de la información:** Banco FIE resguarda la información sensible bajo estrictos principios de confidencialidad, con el objeto de prevenir su divulgación no autorizada a terceros. Esta política contribuye a preservar la confianza de clientes, usuarios, proveedores y de toda persona o entidad que proporcione información al Banco.

**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 2024.

## 4.8 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.

Adicionalmente, el enfoque de gestión de riesgo climático, impacta en los riesgos esenciales: riesgos de crédito, operativos y financieros.

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 y/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.

### SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES SARAS

En la gestión 2024, como parte del plan anual de trabajo del área de riesgos, se revisaron los componentes de marco formal de riesgos trascendentales, en este sentido, se realizaron modificaciones en la metodología para la gestión de riesgos ambientales y sociales para optimizar su aplicación con base en la experiencia de uso del cuestionario, particularmente en el proceso de llenado, consolidación y monitoreo de la información relacionada a la herramienta de relevamiento de información para medir el nivel de sostenibilidad de los clientes del Banco.

Estos ajustes mitigan el riesgo de conflicto de interés al delimitar las responsabilidades de las áreas que intervienen en el proceso. Adicionalmente, cabe señalar que se realizaron ajustes que permitirán generar una operativa dinámica en el desarrollo de

nuevas herramientas para lograr un mayor alcance en las actividades económicas que conforman la cartera de clientes de manera paulatina.

En el marco del fortalecimiento de cultura de riesgos se diseñó y difundió material con información del SARAS implementado y su alcance. En la misma línea, se realizó la capacitación a los trabajadores responsables de la aplicación de la herramienta de medición del nivel de sostenibilidad de la cartera de clientes.

A partir de la gestión 2024, se implementó la aplicación de la herramienta para determinar el grado de alineamiento a prácticas sostenibles por parte de clientes de la cartera agropecuaria de las Bancas PyMe y Empresarial del Banco. Resultado de la aplicación de cuestionarios en el marco de la metodología establecida, el total de clientes evaluados durante la gestión 2024 obtuvieron calificaciones que denotan prácticas alineadas con la sostenibilidad (niveles verde y amarillo), en este sentido no requieren planes de adecuación específicos, como se establece en los niveles naranja y rojo.

Mencionar también, que durante este periodo la información obtenida de la aplicación de la herramienta de medición fue puesta en conocimiento del Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo.

Para la gestión 2025 se tiene previsto diseñar herramientas para otros sectores con los que trabaja el Banco.

### HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE RIESGOS ASG

(GRI 2-24 ii, iii)

#### 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:







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, 2-23 a iii)

En cuanto a los impactos sobre el medio ambiente, incluyendo el cambio climático, 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.

La gestión de riesgos climáticos 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 la valoración del área de riesgos sobre criterios de riesgo climático que se registran en la Resolución de crédito para las operaciones de crédito agropecuarias.

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, durante la gestión 2024 se continuó 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.

A principios de la gestión 2024, se implementó la Política de Gestión de Fraudes donde se fortalecieron los conceptos y posición del Banco frente a Corrupción y Soborno, a partir de estos lineamientos se están fortaleciendo los canales de denuncia y tratamiento de posibles casos que sean reportados.





CAP.

# 5

MARCA MAGENTA,  
NUESTRO MODELO  
TRANSFORMACIONAL  
PARA LA IGUALDAD





# CAP. 5

## MARCA MAGENTA, NUESTRO MODELO TRANSFORMACIONAL PARA LA IGUALDAD



### 5.1 MARCA MAGENTA, UNA RUTA DE TRANSFORMACIÓN

(GRI 3-3)

Marca Magenta es el modelo de gestión y liderazgo para la igualdad, que formaliza la postura de género de **Banco FIE**, integrando y transversalizando este enfoque como un pilar de identidad corporativa.

Desde el punto de vista de los Derechos Humanos, responde a la necesidad de las empresas de ver a mujeres y hombres con igualdad de oportunidades, derechos y obligaciones; y de incorporar este criterio en toda la ruta de la gestión del talento humano por su impacto en los resultados globales, mejorando principalmente la toma de decisiones y la productividad. Esta mirada de “igualdad de oportunidades” trasciende hacia afuera y permite cumplir el propósito principal del Banco: *promover la inclusión financiera y social*.

Marca Magenta está inspirada en el modelo “espiral de las 4 As”, que tiene como principal accionador la “transformación”: 1) **A mí**, transformar a las personas, invitándolas a la reflexión sobre sus pensamientos y creencias, 2) **A mi lado**, transformar las relaciones de trabajo desde el liderazgo inclusivo, basado en el diálogo y la colaboración, 3) **Adentro**, transformar la cultura organizacional, promoviendo espacios de igualdad y respeto que impactan positivamente en los equipos de trabajo y sus dinámicas y 4) **Afuera**, transformar el entorno, siendo el Banco parte de un ecosistema que busca construir y promover espacios con igualdad de oportunidades.

LA ESPIRAL DE LAS 4 AS - MODELO TRANSFORMACIONAL

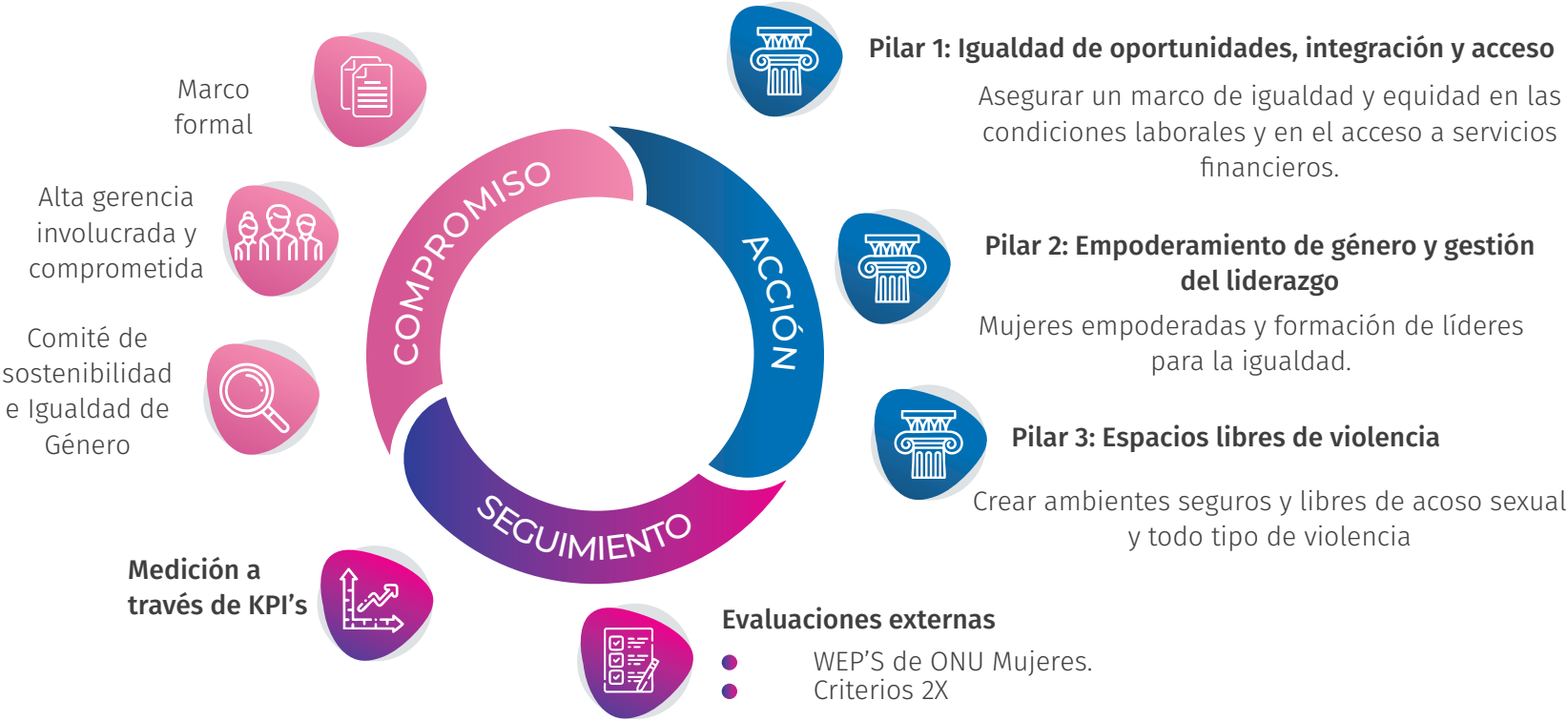


5.2 SISTEMA DE GESTIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

El propósito del sistema de gestión con perspectiva de género es garantizar la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos y niveles de la organización, eliminando la discriminación y promoviendo la inclusión. Busca transformar o adaptar políticas, procedimientos y prácticas, asegurando que tanto hombres como mujeres se beneficien por igual de estos.

El sistema de gestión de Marca Magenta inicia en la fase de compromiso, con el involucramiento de la alta gerencia, la revisión y adaptación del marco formal y la instancia de control y seguimiento del Comité de Sostenibilidad e Igualdad de Género. En la fase de **acción** se ejecutan iniciativas bajo los tres pilares y con enfoque hacia adentro y afuera, y finalmente, en la fase de **seguimiento** se miden indicadores de resultado e impacto, y también se aplican evaluaciones externas con herramientas validadas por otras instancias internacionales.

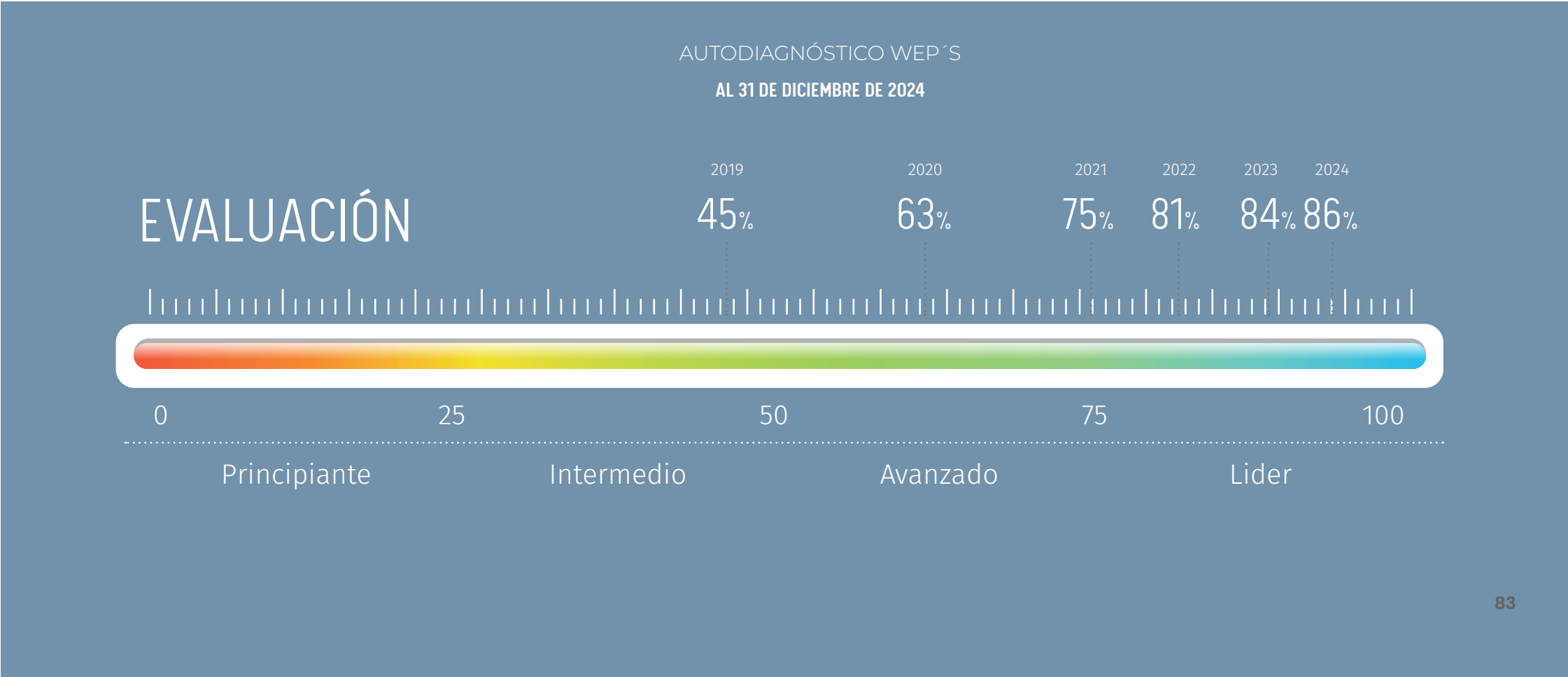
SISTEMA DE GESTIÓN MARCA MAGENTA



EVALUACIÓN “PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES” DE ONU MUJERES

**Banco FIE** materializa su enfoque a través de los tres pilares de acción, con perspectiva interna y externa; y el 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 sexta medición reflejó una mejora de 2 puntos porcentuales

con relación al resultado de la anterior gestión; de 84% en 2023 a 86% en 2024, 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.







Por primera vez, Banco FIE aplicó el estándar global para la inversión con perspectiva de género basado en “2X Challenge”, una iniciativa que moviliza financiamiento para el empoderamiento económico de las mujeres. Los Criterios 2X son el estándar global de la industria para evaluar y estructurar inversiones que brindan a las mujeres oportunidades de liderazgo, empleo de calidad, financiamiento, apoyo empresarial y productos y servicios que mejoran su participación y acceso a la economía. Han sido ampliamente adoptados por inversionistas, intermediarios financieros, empresas y otros actores clave de todo el mundo para evaluar y monitorear inversiones con perspectiva de género, unificando a los inversionistas bajo un mismo marco y lenguaje. La herramienta de autodiagnóstico fue desarrollada por Global Gender Smart Fund.

La calificación general obtenida por Banco FIE fue 4.46 y la de procesos, productos y servicios financieros fue 4.00, calificaciones que sitúan al Banco en una posición de “**modelo a seguir**”.



5.3 IGUALDAD DE GÉNERO EN ACCIÓN

(GRI 405-2)

En 2024, Marca Magenta cumplió cinco años de implementación y los resultados marcan una gestión orientada hacia la igualdad de oportunidades. Algunos indicadores que demuestran el compromiso y trabajo con esta visión: la planilla del

banco está compuesta por 55.8% de mujeres, una cifra muy parecida a la que se reportó en 2019, el indicador de cargos de supervisión ocupados por mujeres subió de 54% en 2019 a 58% en 2024, el indicador de cargos ejecutivos ocupados por mujeres cambió de 43% en 2019 a 45.3% en 2024 y finalmente de 60% de mujeres en el Directorio en 2019, se alcanzó 80% de mujeres en 2024.

IMPACTO Y AVANCES DE MARCA MAGENTA

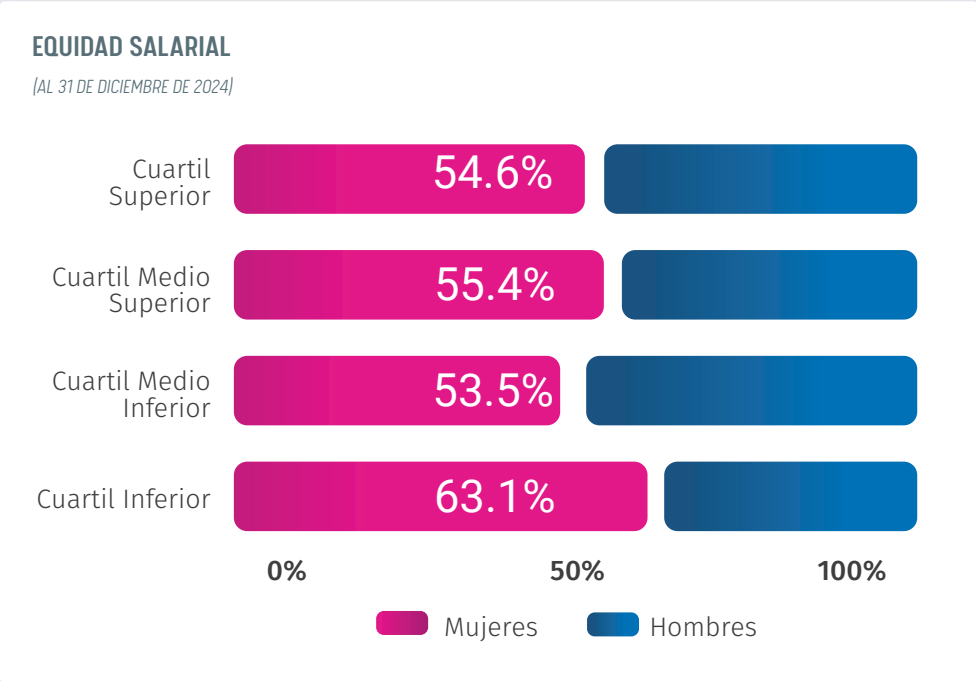
PERSPECTIVA INTERNA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

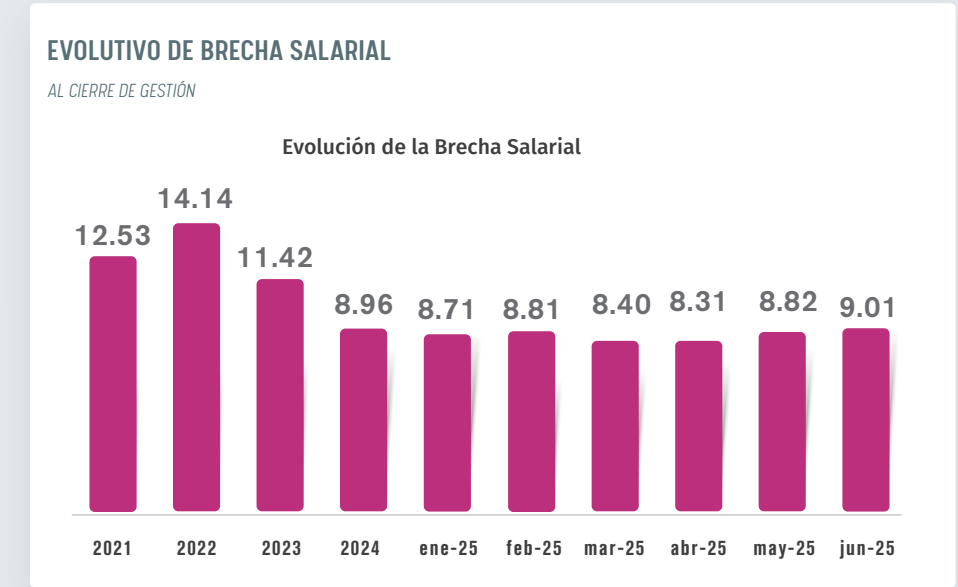


La entidad tiene una larga trayectoria fortaleciendo la perspectiva de género en todos los ámbitos y niveles de la organización, más aún en aquellos cargos que tradicionalmente se los tipifica como “masculinizados” dentro del sector de servicios financieros, por ello en 2024 el 58% de las promociones y ascensos fueron mujeres, mejorando este indicador en 3 puntos porcentuales desde 2019.

Con relación a la equidad salarial, **Banco FIE** realiza el cálculo a partir de la división por cuartiles, segmentando a la población del Banco en cuatro partes iguales 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.



La brecha salarial, a diciembre de 2024 es de 8.96%, muy por debajo del indicador para Bolivia, que se sitúa en 26.5% (INE 2023) y para América Latina y el Caribe, que es de 30% (S/PEA de 16 países en ALC – BM 2024)



De manera general, la distribución de género en los cuartiles de equidad salarial y el indicador de brecha salarial, son importantes para identificar desviaciones y espacios de mejora, y fomentar la transparencia dentro del Banco. No se trata solo de “igual salario por igual trabajo”, sino de asegurar que no existan barreras sistémicas que impidan a un género acceder a oportunidades de crecimiento y remuneraciones justas en todos los niveles del Banco.

## 5.4 FORMACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

(GRI 404-2, 2-23 iv)

En **Banco FIE**, los programas de capacitación con perspectiva de género están diseñados para fortalecer las capacidades de liderazgo femenino y la gestión efectiva de las mujeres en roles de decisión. Estos programas destacan por su enfoque estratégico y continuo, promoviendo el empoderamiento y el crecimiento profesional de las participantes.

### PROGRAMAS DE NETWORKING PARA ALTA GERENCIA Y GERENCIA MEDIA

Se llevaron a cabo el Programa de Liderazgo de Fundación Iguales para la alta gerencia “**Liderar para Transformar**” donde participaron ejecutivas del Banco junto a sus pares de otras empresas y el programa interno para gerencia media “**Visibilidad Wow**”. Estos programas permitieron revisar temáticas actuales sobre liderazgo femenino, como vocería, la coherencia en la construcción de la marca personal y el desarrollo de habilidades de influencia, también se identificaron prácticas organizacionales efectivas y se fomentó la creación de redes de colaboración. Participaron 29 lideresas y se sumaron 725 horas en estos programas.

### PROGRAMA DE HABILIDADES COMUNICACIONALES Y AUTOCONOCIMIENTO EMOCIONAL “LIDERESAS DEL FUTURO”

Las mujeres en mandos medios de la Oficina Nacional contaron con un espacio específico de desarrollo profesional, diseñado en un formato presencial complementado con materiales de e-learning. Durante este proceso, se fortalecieron habilidades comunicacionales clave para brindar retroalimentación efectiva que permita mejorar el desempeño laboral y fomentar relaciones interpersonales constructivas. Además, se abordaron aspectos como el lenguaje corporal y la gestión emocional, esenciales para afrontar los desafíos propios de cargos de alta responsabilidad. Este grupo se compuso de 29 lideresas y de 1,015 horas de trabajo formativo.

### PROGRAMA DE MOTIVACIÓN Y CONOCIMIENTO PERSONAL “LA SONRISA DE MONALISA”

Diseñado para fomentar el crecimiento personal y profesional a través de modelos de pensamiento positivo, redefinición de metas y retrospectiva. Este programa benefició a 47 jefas regionales, alcanzando las 564 horas totales de formación.

Estos programas demuestran el firme compromiso de **Banco FIE** con el liderazgo y empoderamiento femenino y la construcción de una cultura organizacional inclusiva, donde el talento y el potencial de las mujeres son impulsados, reconocidos y celebrados.





5.5 LA IGUALDAD COMO PILAR DE CULTURA

(GRI 405-1b)

AGENTES MAGENTA

En la gestión, se conformó un equipo con 65 voluntarios/as a nivel nacional denominado “Agentes Magenta”, quienes coadyuvan en la transmisión del enfoque de género en sus plazas de trabajo. Este equipo se fortalece con el apoyo y acompañamiento de las Mentoras Magenta de Oficina Nacional.

La primera acción entre Mentoras y Agentes fue la transmisión del enfoque de género del Banco, a través de la comprensión del compromiso y el manifiesto de Marca Magenta.

CONVERSATORIOS MAGENTA

Esta estrategia ha sido muy útil para crear espacios de intercambio de ideas sobre temas específicos, es una herramienta que ha permitido fomentar la reflexión, el análisis crítico y la construcción conjunta, dejando de lado los cargos y los títulos, y abriendo el diálogo entre compañeros y compañeras de trabajo.

Entre las temáticas que se abordaron figuran: reflexiones sobre la película “Romper el círculo”, fortalecer la primera “A” del modelo transformacional: “A mí”, prevención de la violencia contra la mujer y ¿qué tipo de hombre quiero ser?, éste último como un acercamiento a las masculinidades positivas.



QUINTO ANIVERSARIO MARCA MAGENTA PROGRAMA “PRIMEROS PASOS”

En octubre, Marca Magenta celebró cinco años de su creación y formalización de la postura institucional con enfoque de género. Centrando la atención en la primera A: “A mí”, se realizaron activaciones a nivel nacional orientadas a fortalecer el amor propio, la importancia de entablar relaciones saludables basadas en el respeto y reforzar la conciencia sobre el empoderamiento.

Dejando de lado el esquema de la comunicación tradicional, en esta ocasión, se tomaron los espacios comunes de las oficinas para dejar mensajes de reflexión sobre el amor propio y el empoderamiento, lo que permitió hacer partícipe a toda la Comunidad FIE.



Este programa se creó con el objetivo de promover un ambiente laboral que apoye la lactancia materna y la crianza compartida de manera integral, a través de nuevos espacios en las oficinas que facilite la extracción y almacenamiento de la leche, la flexibilidad laboral y charlas para sensibilizar a las trabajadoras y trabajadores sobre la importancia de esta temática.

El programa “Primeros Pasos” ha tenido un impacto significativo en la Comunidad FIE; se cuenta con ocho salas de lactancia en el eje troncal del país para beneficio de trabajadoras mamás y se extiende a clientela, y cerca de 300 trabajadoras y trabajadores fueron parte de charlas y espacios de sensibilización durante la gestión.



DÍA INTERNACIONAL DE LA ELIMINACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La violencia contra las mujeres y las niñas sigue siendo una de las violaciones de los derechos humanos más extendidas y generalizadas del mundo. Unos de los pilares de acción del modelo Marca Magenta promueve la construcción de espacios libres de violencia, por ello **Banco FIE** se sumó a esta fecha a través de una campaña de difusión interna para visibilizar el compromiso institucional y para invitar a cada trabajador y trabajadora a adherirse a un movimiento que busca erradicar la violencia contra la mujer, construir relaciones en base al respeto, transformando realidades negativas.

ACTÚA AHORA:  
TRANSFORMEMOS NUESTRO  
ENTORNO LABORAL EN UN  
ESPACIO SEGURO Y LIBRE DE  
VIOLENCIA PARA LAS MUJERES.

#ActúaAhora #ÚneteBolivia  
#CambiaElChip

25 de noviembre  
Día Internacional de la  
Eliminación de la Violencia  
contra la Mujer

Recordemos que el cambio empieza en  
nosotras/os y con nuestro compromiso  
podemos transformar realidades.  
Levantemos la voz y tomemos acción.

#ActúaAhora #CambiaElChip #ÚneteBolivia

5.6 PROMOVRIENDO EL EMPODERAMIENTO ECONÓMICO DE LAS MUJERES

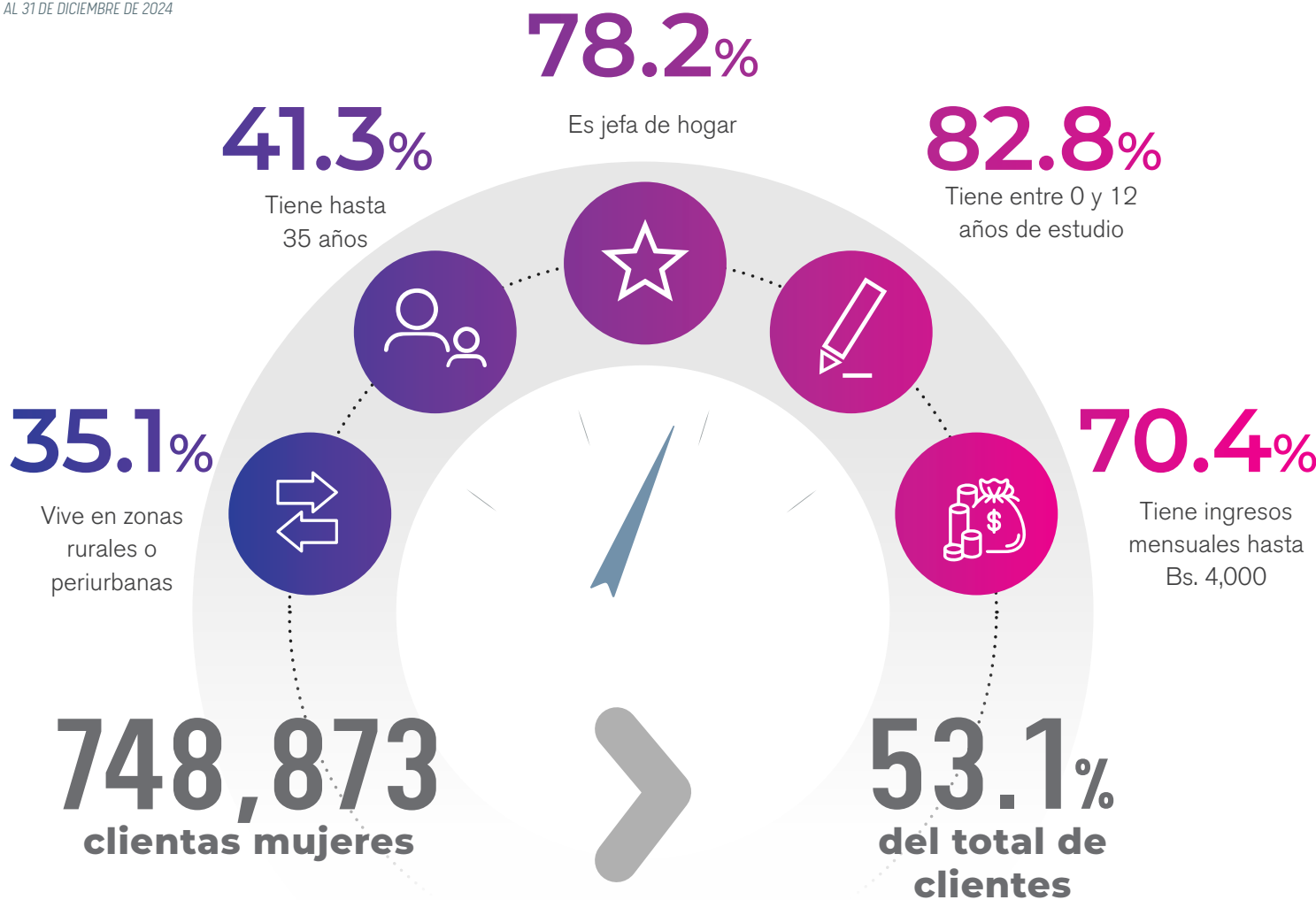
(GRI 413-1 i)

Las clientas de **Banco FIE** representan el 53.1% del total de clientes atendidos a través de productos de crédito y/o ahorro. El 78.2% corresponde a jefas de hogar, eso quiere decir que su ingreso es el único sustento del hogar. Respecto a la clientela del área rural y periurbana, el 35.1% es mujer y de la clientela de crédito agropecuario el 51% es mujer.

Trabajar promoviendo el empoderamiento de las mujeres significa reconocer el valor de las mujeres y su aporte al desarrollo económico del país. Invertir en su desarrollo, implica realizar acciones y destinar recursos que promuevan su participación plena y equitativa en todos los ámbitos de la sociedad. 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, acceden a mercados y tienen control sobre sus recursos, gozan de más representación, capacidad de acción y participación en la toma de decisiones económicas en todos los niveles, desde los hogares a las empresas.

PERFIL DE NUESTRAS CLIENTAS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

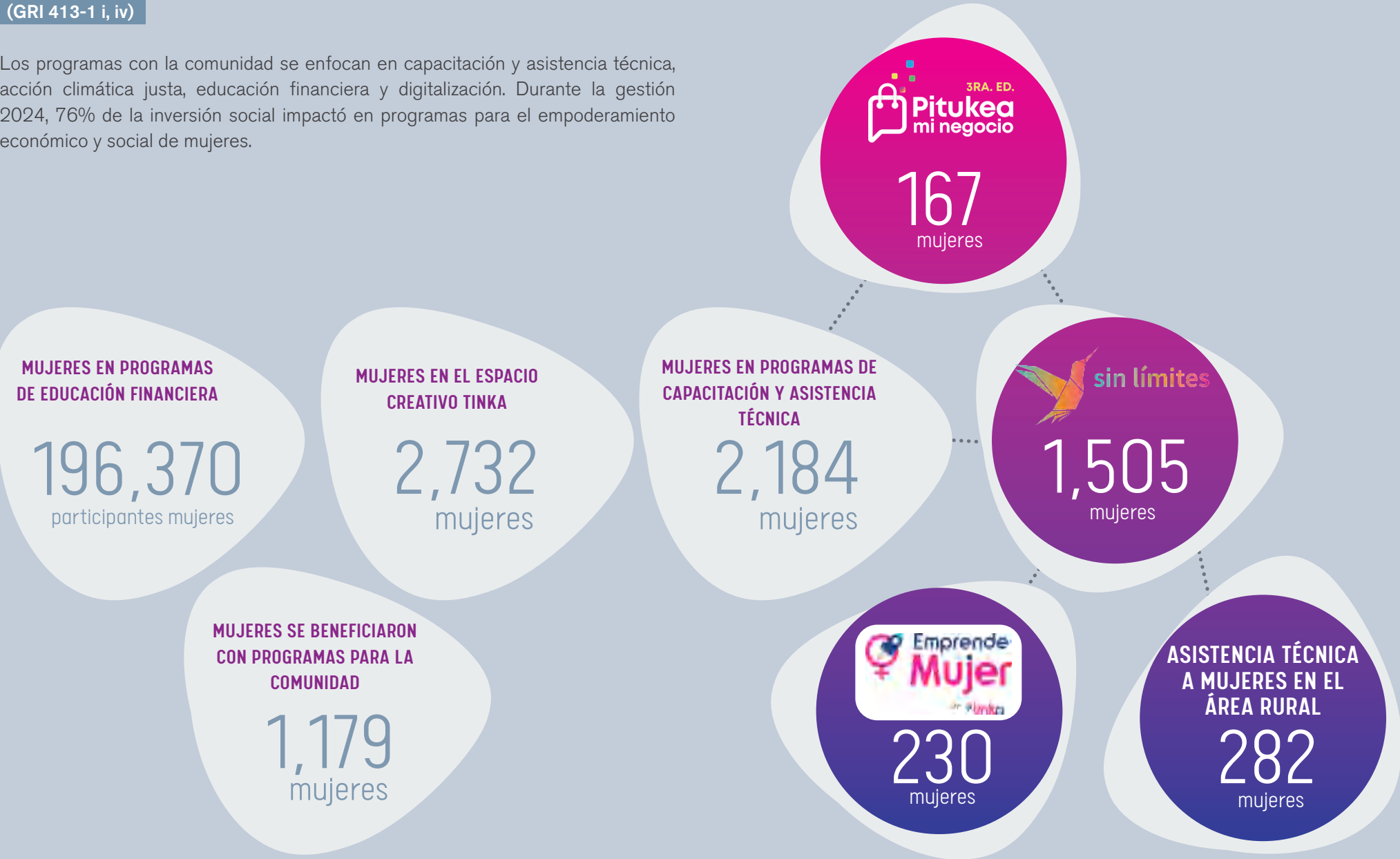




MUJERES EN PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD

(GRI 413-1 i, iv)

Los programas con la comunidad se enfocan en capacitación y asistencia técnica, acción climática justa, educación financiera y digitalización. Durante la gestión 2024, 76% de la inversión social impactó en programas para el empoderamiento económico y social de mujeres.



EMPRENDE MUJER BY TINKA

Emprende Mujer by Tinka es el primer programa de formación virtual y financiamiento para mujeres de la microempresa, que busca fortalecer las capacidades de las emprendedoras y potenciar sus negocios. Se basa en la metodología *microlearning* y, a pesar de ser una iniciativa a distancia, tiene varios recursos presenciales que fortalecen la creación de una comunidad.

En 2024 se llevó a cabo el cuarto ciclo del programa, dirigido a mujeres de las ciudades de La Paz y El Alto, al cual se inscribieron 696 emprendedoras y 230 concluyeron la formación. El programa cerró el ciclo con una Feria de Emprendimientos en el espacio creativo Tinka de la ciudad de La Paz, con aquellas beneficiarias que obtuvieron su crédito, se brindaron clases magistrales de fotografía y contenido digital, y se aprovechó la oportunidad de hacer networking.

**¿Necesitas financiamiento** para tu negocio y acceso a un programa de educación?  
¡Te presentamos **Emprende Mujer by tinka!**

**Si eres:**

- Una **mujer emprendedora** de más de 18 años.
- Tienes un negocio propio mínimo con **6 meses de funcionamiento**.
- Necesitas **financiamiento con condiciones flexibles** para hacer crecer tu negocio.
- Y tienes la disponibilidad de **invertir 10 a 12 horas para capacitarse** en estas 3 semanas.

El programa más completo con una **duración de 3 semanas y 7 sesiones** que consisten en:


- 3 sesiones virtuales grabadas divididas en cápsulas cortas.
- 3 sesiones virtuales en vivo de preguntas y respuestas.
- 1 evento presencial.





**MEJORA TUS  
HABILIDADES**

**Haz crecer y dale vida  
a tu emprendimiento**

 **Cursos virtuales  
100% gratuitos**

 **Inscríbete y despegas  
tu negocio**



## SIN LÍMITES

“Sin Límites” es el programa de formación y capacitación que forma parte del proyecto Empoderamiento Económico y Social de la Mujer en la micro y pequeña empresa para la reactivación de sus emprendimientos.

Este proyecto, realizado en alianza con ONG FIE y bajo el cofinanciamiento de la DEG - Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft mbH Development Programmes and Business Support, busca fomentar el empoderamiento económico y social de las mujeres de la micro y pequeña empresa principalmente en La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, con la finalidad de reducir la vulnerabilidad de sus negocios, generando oportunidades para romper las barreras de escala e informalidad, posibilitando el ejercicio de una ciudadanía plena.

Para lograr este objetivo se llevaron a cabo las siguientes acciones: 1) Generación y fortalecimiento de capacidades y habilidades de gestión de negocios y empoderamiento financiero, de habilidades sociales y empoderamiento social y de ciudadanía libre de violencia de género; 2) Mejora de la perspectiva comercial de los negocios y promoción de espacios de relacionamiento y networking; 3) Generación de un producto financiero para mujeres emprendedoras o empresarias bajo condiciones favorables al que puedan acceder luego de concluir el proceso de fortalecimiento y que éste apoye el crecimiento de su negocio.

“Sin Límites” contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible Número 4, 5 y 17.

En la gestión 2024, 1,505 mujeres completaron el programa de capacitación, superando la meta establecida; y se prevé para 2025 la última etapa de financiamiento.

## ESPACIO CREATIVO TINKA

La iniciativa Tinka es una innovadora propuesta destinada a apoyar emprendimientos principalmente liderados por mujeres, otorgándoles nuevas oportunidades para desarrollar sus negocios con un enfoque digital. Se constituye en una comunidad que apoya, empodera y acompaña al sector emprendedor en su camino hacia el éxito.

A un año de su creación, Tinka logró sumar más de 2,600 miembros activos, adicionando un espacio creativo en la Oficina Regional de Cochabamba e impulsando más de 20 actividades enfocadas en la capacitación, el networking y la comercialización, brindando oportunidades de crecimiento para los negocios de la micro y pequeña empresa.

En 2024, Tinka desarrolló distintas actividades destinadas a personas emprendedoras. Se realizaron ferias estacionales, catálogos en línea, capacitaciones cortas y talleres, con el objetivo de potenciar habilidades en redes sociales, marketing digital y ventas bajo un enfoque digital.

En el pilar de capacitación se alcanzó a más de 400 personas beneficiarias, de las cuales más del 60% fueron mujeres, reforzando así el compromiso con el acceso a oportunidades de crecimiento promoviendo la igualdad de género.





5.7 ARTE MAGENTA: ARTIVISMO POR LA IGUALDAD

Marca Magenta también busca un impacto hacia la comunidad, por ello en conmemoración al “Día Internacional de la Mujer – 8M” y en el marco del programa **Arte Magenta: activismo por la igualdad**, se presentó en el Espacio Kúu INTI la obra de danza “Mujeres sin Límites”, a cargo de All That Jazz Producciones.

La puesta en escena fue un llamado a la reflexión en torno a la violencia de género en la sociedad; a través del talento de jóvenes artistas se expresaron las emociones y los desafíos que aún enfrentan las mujeres. La obra de danza mostró hechos reales y cercanos que llevaron a la concientización para prevenir la violencia de género y promover una vida digna e igualitaria para mujeres y hombres.

ARTE MAGENTA

Promueve la igualdad a través de imágenes, sonidos y sensaciones que motivan la denuncia y concientizan para una vida libre de violencia.

Permite recopilar las aportaciones de mujeres que trabajan en distintas expresiones, trazando puntales de la lucha y denuncia desde el arte sobre las violencias contra las mujeres.

5.8 REDES Y ALIANZAS POR LA IGUALDAD

PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS



**Banco FIE** es parte del Pacto Global de Naciones Unidas desde noviembre de 2006, y a través de esta adhesión materializa su propósito de desarrollar sus actividades en el marco ético y sostenible que esta iniciativa propone.

Actualmente **Banco FIE** es parte de la Mesa Directiva del Pacto Global Red Bolivia y es líder de la Mesa de Género, en atención al ODS 5, y junto a otras empresas y organizaciones promueve la importancia de incorporar la perspectiva de género en las empresas a través de la adhesión a los “Principios para el Empoderamiento de las Mujeres” (WEP’s, por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres.

Programa Forward Faster

Esta iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas busca acelerar el progreso para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), profundizando en áreas de impacto y estableciendo objetivos más ambiciosos. Promueve la transparencia al instar a las empresas a declarar públicamente sus compromisos, incluyendo cinco áreas de acción que tienen el poder de acelerar el progreso en los 17 ODS, a través de las cuales el sector privado puede lograr colectivamente el mayor y más rápido impacto para alcanzar la Agenda 2030.

**Banco FIE** es empresa Big Changer y ha asumido el compromiso con la igualdad de género, por su liderazgo promoviendo este objetivo dentro y fuera del Banco.





## Primera Cumbre Empresarial para la Aceleración de los ODS: Bolivia Sostenible hacia el 2030

**Banco FIE**, como empresa adherida al Pacto Global y líder de la Mesa de Género, fue parte de la 1ra Cumbre Empresarial para la aceleración de los ODS, un espacio de aprendizaje y reflexión, donde empresas líderes del país, organizaciones, academia y el sistema de Naciones Unidas compartieron perspectivas con el objetivo en común de acelerar el progreso hacia el cumplimiento de la Agenda 2030 y lograr una Bolivia Sostenible para todos y todas.



## Primer Congreso Regional de Sostenibilidad Corporativa

**Banco FIE** participó en el 1er Congreso Regional de Sostenibilidad Corporativa del Pacto Global de Naciones Unidas, en la ciudad de Asunción, Paraguay.

Ximena Behoteguy, Presidenta de Directorio de Banco FIE, compartió su experiencia en el panel “La mujer en espacios de liderazgo empresarial”, reafirmando la visión sobre la igualdad de género como motor de transformación en el ámbito corporativo.

Este evento reunió a más de  
**300 LÍDERES EMPRESARIALES**  
de Latinoamérica y el Caribe.

Banco FIE es parte de un grupo de 4,300 empresas de la región comprometida con prácticas sostenibles.

## CÁMARA DE MUJERES EMPRESARIAS DE BOLIVIA



**Banco FIE** es aliado de la Cámara de Mujeres Empresarias de Bolivia - CAMEBOL, con el objetivo de seguir fortaleciendo la red de contactos y participando en sus capacitaciones enfocadas a promover habilidades de liderazgo y temas clave como: finanzas personales, automatización de procesos, toma de decisiones basada en datos, equilibrio entre maternidad y trabajo, la era posdigital y sus roles, gobernanza sostenible, financiación de negocios, transformación digital y gestión de clientes. Actualmente, contamos con 25 trabajadoras del Banco que forman parte de CAMEBOL.

## ONG FIE



Gracias a una alianza con ONG FIE y la DEG – DeveloPPP (Cooperación Alemana), se implementó el programa de formación “Sin Límites” dirigido a mujeres emprendedoras que lideran sus negocios, para fortalecerlos con capacitación técnica y de digitalización, que incluye herramientas para el negocio y la construcción de un plan de vida. Asimismo, en alianza con ONG FIE y UNICEF se actualizó el “alertómetro”, una herramienta que promueve 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 dentro del Banco. El proceso incluye la asistencia a través de una línea gratuita especializada en prevención de violencia bajo un enfoque integral, otorgado por UNICEF.

## INSTITUTO DE LA MUJER & EMPRESA



La alianza entre **Banco FIE** y el Instituto de la Mujer & Empresa - IME se fortalece en la visión compartida de empoderar a las mujeres líderes de sus negocios, a través de programas de capacitación y formación para potenciar sus habilidades digitales, con enfoque en ventas, administración de redes sociales, creación de contenidos, empoderamiento financiero y digital, y más.

**Banco FIE** e IME han cocreado dos programas para mujeres emprendedoras: Pitukea Mi Negocio, con su 3ra edición en 2024 y Emprende Mujer by Tinka, con cuatro ciclos implementados.



CAP.

6

DESEMPEÑO  
ECONÓMICO







CAP. 6

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Eficiencia, sostenibilidad y relevancia

2.50% Índice de mora según balance

12.05% Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)

248.77% Cobertura de provisiones de la cartera en mora según balance

6.1. PRINCIPALES RESULTADOS ECONÓMICOS

(GRI 3-3, 201-1)

Al 31 de diciembre de 2024, 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 2024 fue de USD 213 millones, lo que permitió alcanzar una cartera total de USD 2,630 millones distribuidos en las Bancas Microempresa, PyME y Corporativa, con un crédito promedio de USD 9,042 y una tasa de interés activa de 10.99%.

Del total de la cartera bruta a diciembre de 2024, el 99.94% está constituida en moneda nacional. En cuanto a la calidad de la cartera, la mora del Banco según balance fue de 2.50% a diciembre de 2024, nivel superior al registrado en diciembre de 2023 que fue de 2.38%, el nivel de mora al 31 de diciembre de 2024 fue menor al registrado por el sistema bancario en el mismo periodo (3.13%).

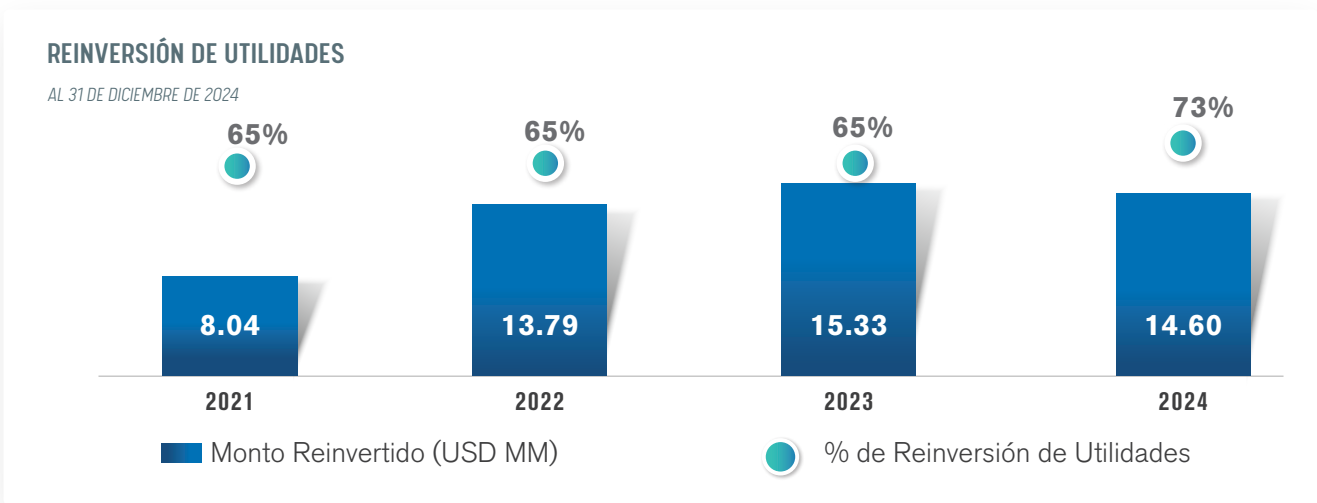
En cuanto a captaciones del público, sin considerar los saldos de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, al 31 de diciembre de 2024, se registró un incremento de 19.74% alcanzando un total de USD1,409 millones. El 98% de las cuentas de ahorro, el 62% de los DPF y el 81% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos atomizados, menores a USD5,000.

En lo que respecta a fuentes de fondeo, específicamente a valores en circulación, durante la gestión 2024, **Banco FIE** colocó dos emisiones de Bonos denominadas “Bonos Banco FIE 4 - Emisión 1” y “Bonos Banco FIE 4 - Emisión 2”, por un monto de Bs.170 millones cada una, ambas comprendidas dentro del Programa de Emisiones de Bonos denominado “Bonos Banco FIE 4”, los fondos fueron destinados a la colocación de cartera en créditos. 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 locales y del exterior para financiar las actividades de intermediación financiera que realiza el Banco, en 2024 Banco FIE accedió a fuentes de financiamiento por un monto total equivalente a USD 33.82 millones, a través de la contratación de préstamos del Banco

de Desarrollo Productivo S.A.M. (BDP S.A.M.) por un monto total equivalente a USD 26.24 millones, un préstamo de la Corporación Andina de Fomento (CAF) por un monto equivalente a USD2.19 y un préstamo de Banco BISA S.A. por un monto equivalente a USD5.39 millones

Finalmente, se destaca que la Junta de Accionistas del Banco aprobó la reinversión del 73% de las utilidades generadas durante la gestión 2024, 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 2024, el Banco registró un CAP de 12.07%, levemente menor al indicar del sistema bancario en el mismo periodo (12.48%).





ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

USD M	Dic. 2024	Dic. 2023
Ingresos Financieros	295,913	273,678
Gastos Financieros	-126,681	-113,360
Margen Financiero Bruto	169,233	160,319
Otros Ingresos Operativos	28,928	37,898
Otros Gastos Operativos	-6,227	-8,233
Margen Financiero Neto	191,934	189,983
Gastos de Administración	-122,357	-111,860
Otros Ingresos	2,856	2,117
Otros Gastos	-30,806	-31,133
Utilidad antes de Impuestos	41,627	49,106
Impuesto a las Utilidades	-17,821	-21,034
Utilidad Neta Local	23,805	28,073

INDICADORES FINANCIEROS RELEVANTES

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 Y 2023

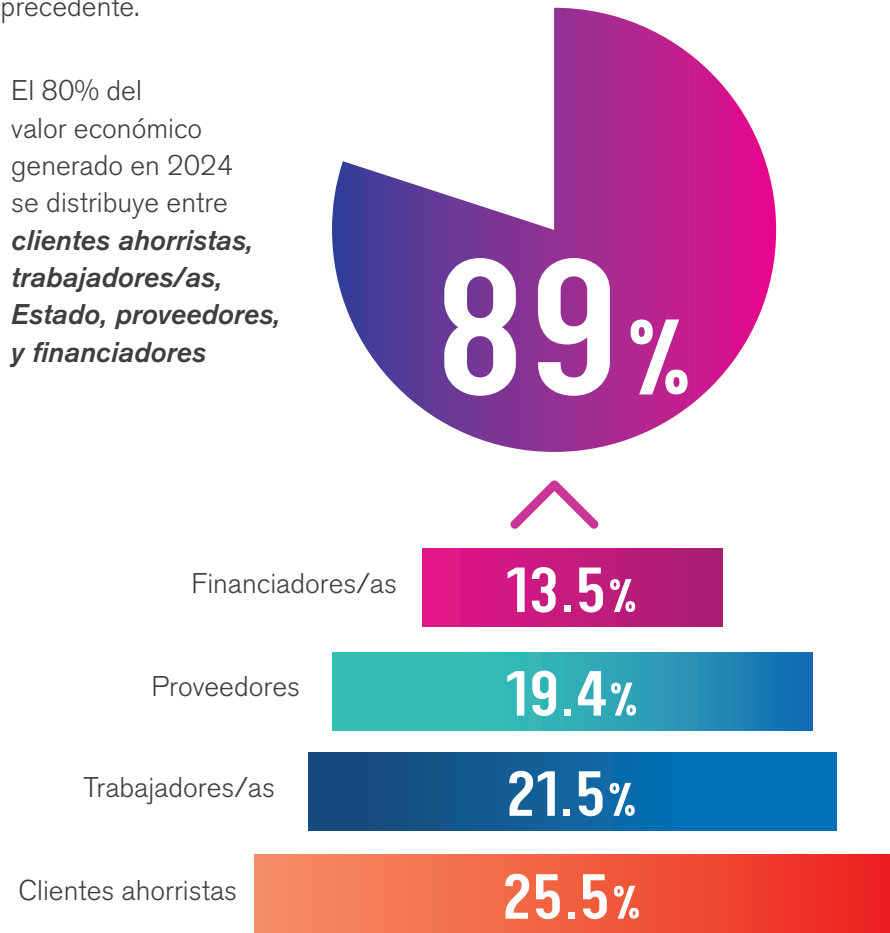
Rentabilidad	Dic. 2024	Dic. 2023
ROA	0.68%	0.87%
ROE	10.28%	13.11%
Eficiencia Operativa		
Costo Financiero por Captaciones	4.02%	3.99%
Costo por Valores en Circulación	5.37%	5.28%
Tasa de Emisión de Bonos Subordinados	5.97%	5.96%
Gastos Administrativos / Cartera Bruta Promedio	4.86%	4.75%
Calidad de Cartera		
Cartera en Mora según Balance / Cartera Bruta	2.50%	2.38%
Solvencia		
Coefficiente de Adecuación Patrimonial	12.05%	12.61%
Previsión Constituida para Cartera Incobrable / Cartera en Mora según Balance	231.84%	241.68%
Liquidez		
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Activo	21.46%	22.05%
(Disponibilidades + Inversiones Temporarias) / Total Pasivo	23.00%	23.63%

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

(GRI 201-1)

En el siguiente estado se muestra el valor económico generado por **Banco FIE** en la gestión 2024 y cómo este ha sido distribuido hacia sus diferentes grupos de interés, comparando los resultados con la gestión precedente.

El 80% del valor económico generado en 2024 se distribuye entre *clientes ahorristas, trabajadores/as, Estado, proveedores, y financiadores*



INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN

[EXPRESADO EN MILES DE USD]

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2024

	2023	2024
Ingresos Financieros	273,678	295,913
Otros Ingresos Operativos	62,625	65,571
Recuperación de Activos Financieros	33,925	36,733
Otros Ingresos	753	957
TOTAL INGRESOS	370,982	399,174
(-) Reserva para incobrabilidad	63,611	65,858
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD	307,371	333,316
(-) Ajuste por inflación	(58)	(477)
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	307,429	333,793

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS

[EXPRESADO EN MILES DE USD]

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 Y 2024

	2023		2024	
DISTRIBUCIÓN DE L INGRESO	USD	%	USD	%
Trabajadores y trabajadoras	67,056	21.81%	71,853	21.53%
Financiadores	59,401	19.32%	45,097	13.51%
Ahorristas	59,756	19.44%	85,056	25.48%
Estado	35,774	11.64%	35,049	10.50%
Reinversión en la entidad	10,357	3.37%	11,407	3.42%
Accionistas	23,581	7.67%	19,997	5.99%
Comunidad	126	0.04%	129	0.04%
Proveedores de bs y ss	50,817	16.53%	64,643	19.37%
Aportes otras entidades (asofin, etc)	88	0.03%	121	0.04%
Directores y síndicos	473	0.15%	442	0.13%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	307,429	100%	333,793	100%

Referencias:

- (1) Gastos de personal (-) remuneraciones a directores y síndicos (-) viáticos
- (2) Cargos por obligaciones con bancos y entidades de financiamiento (+) cargos por obligaciones subordinadas (+) comisiones por servicios (+) cargos por otras cuentas por pagar y comisiones financieras (-) intereses oficina central y sucursales (+) cargos devengados con empresas con participación estatal
- (3) Cargos por obligaciones con el público (+) cargos por valores en circulación
- (4) Impuestos (+) aportes ASFI (+) multas ASFI (+) Aportes al Fondo de Reestructuración Financiera (FRF) (+) impuesto sobre las utilidades de las empresas (+) fondo para capital semilla
- (5) Reserva Legal del 10% (+) depreciación y desvalorización de bienes de uso (+) amortización de cargos diferidos (+) mantenimiento y reparaciones
- (6) Dividendos (+) reinversión de utilidades acumuladas después de deducir reserva legal y los portes a los fondos de garantía dispuesto por el Gobierno.
- (7) Donaciones (+registro en otros servicios contratados)
- (8) Servicios de computación (+) servicios de seguridad (+) asesoría legal externa (+) auditoría externa (+) servicios de limpieza (+) consultorías contratadas (+) otros servicios contratados(-registro por aportes en donación) (+) seguros (+) comunicaciones y traslados (+) gastos notariales y judiciales (+) alquileres (+) energía eléctrica, agua y calefacción (+) papelería, útiles y materiales de servicio (+) suscripciones y afiliaciones (+) propaganda y publicidad (+) gastos de representación (+) gastos operativos diversos (+) viáticos (+) gastos en publicaciones y comunicados de prensa
- (9) Aportes otras entidades
- (10) Remuneraciones a directores y síndicos

CAP. 7

LA EXPERIENCIA  
DE NUESTRO EQUIPO  
DE TRABAJO





CAP.

7

## LA EXPERIENCIA DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO

3,834 Gran  
empleador  
en Bolivia

56% mujeres en  
cargos de  
supervisión

83% empleo local  
en zonas  
rurales

### ENFOQUE DE GESTIÓN

(GRI 3-3)

En **Banco FIE**, el talento humano es un pilar fundamental, por ello asumimos un compromiso firme con el desarrollo integral de nuestras y nuestros trabajadoras/es, buscando siempre un equilibrio entre el logro de metas, el crecimiento profesional y el bienestar personal.

Nuestra presencia en zonas rurales, urbanas y periurbanas, junto a un propósito firme de inclusión, conforma un equipo humano diverso y con necesidades distintas, que merecen ser escuchadas en un marco de diálogo activo y constante.

Trabajamos bajo un modelo de cultura organizacional basado en los ideales de inclusión, igualdad y respeto, guiado por valores esenciales que marcan nuestro desempeño diario. Esta cultura incorpora también principios éticos y de sostenibilidad, que se traducen en prácticas reales dentro de cada área de nuestra operación.

Reconocemos que uno de los aspectos más sensibles para nuestras personas es el equilibrio entre la vida

laboral y personal. Por ello, impulsamos acciones que promuevan la gestión adecuada del tiempo, el manejo del estrés, la salud mental, la corresponsabilidad y la equidad en todos los espacios laborales.

El desarrollo de esta cultura ética y sostenible es una responsabilidad compartida, que se impulsa desde los niveles de gobernanza hacia toda la organización, consolidando así un entorno de trabajo saludable, inclusivo y humano.



### 7.1. SOMOS COMUNIDAD FIE

(GRI 2-24 iv)

A lo largo de la gestión 2024, y en el marco de los pilares definidos en nuestro Plan de Cultura, se llevaron a cabo diversas acciones integrales orientadas a fortalecer el vínculo entre nuestra cultura organizacional y los objetivos institucionales, tanto a corto, mediano como largo plazo.

Recurrimos a rituales y activaciones programadas que promovieron la participación del personal, reforzando el sentido de pertenencia, el compromiso con el Banco y el involucramiento con la gestión institucional.

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

CULTURA: NUESTRA FORMA DE CONSTRUIR COMUNIDAD

**Banco FIE** reafirma su compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional alineado a su propósito de inclusión financiera y social, integrando en su gestión principios como la igualdad de género, la ética, la mitigación de riesgos, así como el acompañamiento a la transformación digital y el enfoque en la calidad del servicio.



Este modelo cultural, sostenido de forma coherente en los últimos años, se consolida a través de **cinco pilares fundamentales** que guiaron la gestión durante 2024:

- Liderazgo transformacional
- Mentalidad colaborativa
- Experiencia del/la trabajador/a
- Transformación digital – Experiencia del cliente
- Gestión de sostenibilidad

Todas las acciones impulsadas estuvieron diseñadas en coherencia con estos pilares, establecidos en el Plan de Cultura, promoviendo actividades que resaltan nuestra historia, valores institucionales y el compromiso del personal, fortaleciendo así el vínculo con la organización y una visión compartida de futuro.

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 2024, se dio prioridad a las acciones de voluntariado en los programas Caminando por la Vida y Educación Financiera. En total participaron 50 voluntarios/as, que dedicaron aproximadamente 238 horas en acciones de voluntariado institucional, bajo el lema Amor en Acción.



7.2. INCLUSIÓN, NUESTRA RAZÓN DE SER

(GRI 405-1)

Empleo Local

Incorporaciones locales en zonas rurales

82%

Jóvenes

Trabajadores/as hasta 35 años

49%

Igualdad

Cargos de supervisión ocupados por mujeres

56%

Primer empleo

Personal contratado sin experiencia laboral previa

7%

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 2024 es de 38 casos, de los cuales 31 cuentan con la cédula de discapacidad registrado ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

Año tras año, se realiza un trabajo de actualización de contenidos de en trato preferencial a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y/o con niños/as en edad parvularia, por parte del personal que trabaja en agencias, brindando una atención directa a los consumidores financieros.

A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos:

Se **formó a 1,145** trabajadores/as de nuevo ingreso durante la gestión, sin excluir a ninguna persona que ocupa roles de front office o atención directa, para completar la capacitación.

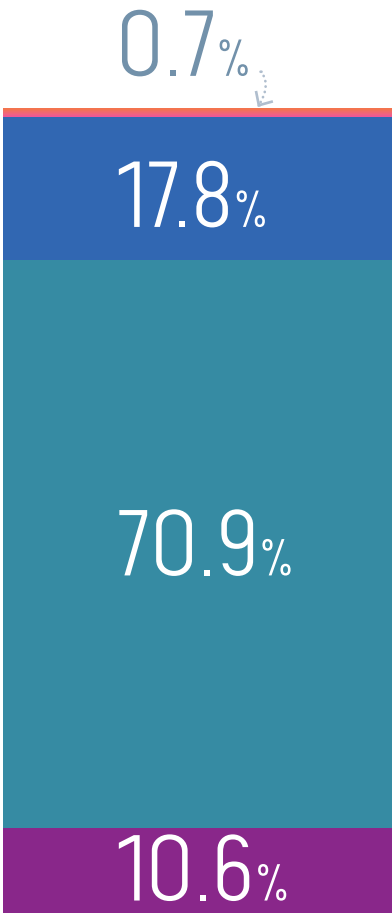
Adicionalmente el personal con mayor antigüedad, **2,399** personas, actualizaron sus conocimientos en derechos y necesidades de estos grupos, como la calidad, la calidez y el uso de idioma originario o de señas, cuando corresponda.

### UN BANCO JOVEN.

**Banco FIE** favorece la contratación de personal joven, impulsando la contratación en primer empleo. El 49.2% del personal tiene hasta 35 años. El 81.5% del personal es menor a 42 años. (Más información en Nota 4, Índice GRI)

#### COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR EDAD

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



- Mayores a 55 años
- Entre 43 y 54 años
- Entre 30 y 42 años
- Menores a 29 años

### 7.3. GESTIONANDO NUESTRO TALENTO

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

Al cierre de 2024, **Banco FIE** brinda trabajo a 3,834 personas, 324 más que en la gestión 2023, 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 2024

OFICINA/REGIONAL	Ejecutivo		Front		Back		Total general
	FE	MA	FE	MA	FE	MA	
Oficina Nacional	21	24			244	224	513
Regional La Paz-Pando	0	1	295	254	22	32	604
Regional Santa Cruz-Beni	0	1	382	261	51	36	731
Regional Tarija	0	1	122	78	22	11	234
Regional El Alto	1	0	397	323	34	25	780
Regional Oruro	0	1	68	38	8	5	120
Regional Cochabamba	1	0	271	206	29	17	524
Regional Potosí	1	0	86	83	13	13	196
Regional Chuquisaca	0	1	62	52	8	9	132
TOTAL GENERAL	24	29	1,683	1,295	431	372	3,834

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 Y GÉNERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

GÉNERO	N° DE TRABAJADORES/AS				Total
	A plazo indefinido	A plazo fijo	A tiempo completo	A me dio tiempo	
MUJER	1,991	147	2,131	7	2,138
HOMBRE	1,625	71	1,693	3	1,696
TOTAL GENERAL	3,616	218	3,824	10	3,834

#### TRABAJADORES/AS POR TIPO DE CONTRATO Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

DEPARTAMENTO	N° DE TRABAJADORES/AS				Total
	A plazo indefinido	A plazo fijo	A tiempo completo	A medio tiempo	
BENI	36	8	44	0	44
CHUQUISACA	141	9	149	1	150
COCHABAMBA	482	42	520	4	524
LA PAZ	1,814	54	1,867	1	1,868
ORURO	95	14	108	1	109
PANDO	12	3	15	0	15
POTOSI	194	13	207	0	207
SANTA CRUZ	644	57	698	3	701
TARIJA	198	18	216	0	216
TOTAL GENERAL	3,616	218	3,824	10	3,834



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.

**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 6.6 años, indicador ligeramente menor al de la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 22%, mayor en 2.4 puntos respecto a la gestión pasada. Se contrató un total de 918 personas a plazo indefinido en la gestión y 270 a plazo fijo haciendo un total de 1,188. Más información NOTA 3, Índice GRI)..

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

## PERMISOS PARENTALES

(GRI 401-3)

En las últimas tres gestiones, 261 trabajadoras han hecho uso del permiso de maternidad cuyo plazo se otorga de acuerdo a ley. De ellas, el 82% continúan activas en el Banco, lo cual refleja una alta tasa de retención post-maternidad, con un incremento tres puntos respecto a la gestión anterior. El 18% restante se desvinculó en diferentes momentos posteriores a su reincorporación: un 39% dentro de los tres meses, un 15% entre los tres y seis meses, un 13% entre seis meses y un año, y un 33% después de más de un año. Esta distribución sugiere que las desvinculaciones no se concentran inmediatamente después del retorno, lo que indica una reincorporación efectiva en la mayoría de los casos.

En cuanto al permiso parental utilizado por hombres, otorgado de acuerdo a ley, el 100% de quienes lo toman retornan a sus funciones. Las desvinculaciones que ocurren posteriormente no han sido asociadas a motivos relacionados con la paternidad, lo cual sugiere una gestión equitativa y no discriminatoria del permiso.

Madres y padres se benefician del programa primeros pasos, que fomenta el equilibrio trabajo familia y brinda herramientas para gestionar la crianza compartida.



## PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES/AS

(GRI 403-1)

En cumplimiento con la legislación boliviana y en coherencia con sus principios institucionales, **Banco FIE** respeta y promueve el derecho a la libre asociación de sus trabajadores y trabajadoras. La entidad fomenta activamente su organización mediante diversos espacios de participación, tanto propios como establecidos por normativa nacional.

Entre estos espacios se destacan los **comités de ética**, impulsados internamente, y los **comités de seguridad ocupacional**, creados

en el marco de la legislación vigente. Ambos cumplen un rol fundamental en la promoción de los derechos y deberes laborales, así como en la construcción de un entorno de trabajo seguro, ético y participativo.

**Banco FIE** mantiene una política de puertas abiertas para que su personal genere y fortalezca espacios de diálogo, colaboración y desarrollo organizacional. Actualmente, el 100% de los trabajadores y trabajadoras 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.



# 51

## 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.





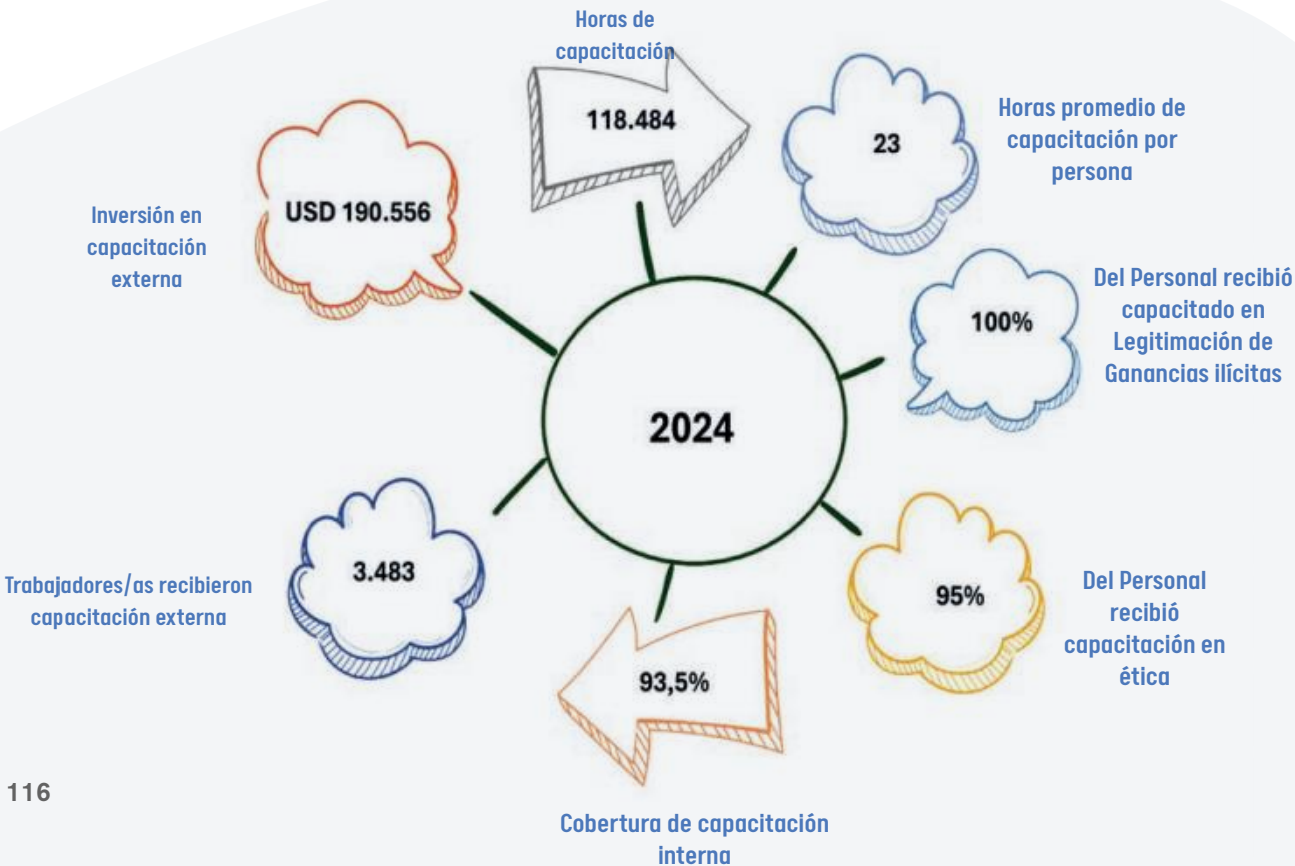
CAPACITACIÓN

(GRI 404-1, 404-2, 2-24 iv)

La capacitación se centra en desarrollar competencias clave para garantizar un servicio al cliente de alta calidad, cumplimiento normativo y eficiencia operativa. A continuación, se destacan los principales ejes de trabajo de la gestión:

La capacitación de personal en Banco FIE se centra en desarrollar competencias clave para garantizar un servicio al cliente de alta calidad, cumplimiento normativo y eficiencia operativa.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL 2024



DETALLE DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR NIVEL JERÁRQUICO

Nivel jerárquico	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN
Alta Gerencia	59
Gerencia Media	25
Nivel de ejecución operativo	21
Nivel de supervisión operativo	33
TOTAL GENERAL	23



Este año capacitamos a 4,517 trabajadores/as mediante diversas estrategias: 2,495 mujeres y 2,022 hombres participaron activamente en este proceso. Reconociendo la importancia de contar con personal capacitado, impulsamos 460 capacitaciones a nivel nacional. De estas, 164 se llevaron a cabo de manera presencial, mientras que 296 se desarrollaron a través de diversas plataformas de e-learning.

Los programas de capacitación 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 la normativa del negocio y las habilidades comerciales, 2) Liderazgo FIE, diseñado para brindar de herramientas y métodos a los roles en posiciones de mando, 3) Marca Magenta, que busca fortalecer el modelo de gestión y liderazgo equitativo e inclusivo (transversal y de acuerdo con el perfil), 4) Sostenibilidad, que busca fomentar la conciencia, el conocimiento y las habilidades necesarias para integrar principios sostenibles en la práctica diaria y de forma generalizada en las actividades del Banco inclusivo (transversal y de acuerdo con el perfil), y 5) Experiencia FIE, que busca lograr una cultura centrada en la clientela.

Adicionalmente y no menos importante, se desarrollan otros ejes de trabajo para responder a la normativa externa, denominado internamente programa transversal ya que tiene una llegada masiva a toda la entidad, y los programas de actualización tecnológica a través de los cuales ponemos en práctica la innovación y la eficiencia.

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 2024 continuamos con la evaluación del Plan de Responsabilidad Individual, en la cual 3,420 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.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, **Banco FIE** ha establecido **Comités Mixtos** en cada oficina donde corresponde, según el número de trabajadores. Estos comités, integrados de forma paritaria por representantes del empleador y de las y los trabajadores, tienen como objetivo supervisar la implementación y cumplimiento de las medidas preventivas destinadas a reducir o evitar accidentes laborales.

Entre sus principales funciones se encuentra la evaluación permanente de los ambientes de trabajo, la identificación de riesgos, la elaboración de informes mensuales y la participación en actividades de capacitación y simulacros. Este espacio constituye, además, un valioso mecanismo de diálogo social, valorado por la **Gerencia Nacional de Talento Humano** como una herramienta de fortalecimiento institucional y de promoción del bienestar laboral, que genera espacios de diálogo social con los/as trabajadores/as.

**Banco FIE** cuenta con un Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST), aprobado para todas sus agencias a nivel nacional, que tiene la finalidad de proteger la integridad del personal y prevenir accidentes y enfermedades de origen ocupacional, en línea con el compromiso institucional con el trabajo digno y seguro.

Durante la gestión 2024, se reportaron **58 accidentes laborales**, la mayoría ocurridos durante los trayectos de ingreso o salida del trabajo, y en menor proporción, en los propios ambientes laborales o durante el cumplimiento de tareas en exteriores. Todos los casos fueron clasificados como **accidentes menores**, sin gravedad. No se registraron enfermedades profesionales ni fallecimientos derivados de causas laborales, alcanzando un índice anual de accidentabilidad del 1.57, encontrándose en parámetros similares a la gestión pasada.

El acceso al **seguro de salud** está plenamente garantizado para el 100% del personal, incluyendo al personal eventual (a plazo fijo), mediante afiliación a la **Caja de Salud de la Banca Privada**, con cobertura a nivel nacional.

En cuanto a los **riesgos laborales identificados**, se destacan: el estrés derivado de la atención a clientes y la presión por cumplimiento de metas, el riesgo de robos o asaltos en agencias, la exposición a sustancias químicas contenidas en los billetes, lesiones derivadas de posturas prolongadas y el agotamiento físico y mental. La gestión y mitigación de estos riesgos se realiza mediante la actuación de los Comités Mixtos, la aplicación del PGSST y la implementación de acciones promovidas por la Política de Cultura Organizacional, donde destaca el estudio de seguridad sicológica y los planes de acción desarrollados por cada área.

Respecto al **índice de ausentismo laboral**, se consideraron las bajas médicas en días laborables, las licencias autorizadas conforme a la normativa vigente y las ausencias contempladas en el Plan de Beneficios. Durante el período evaluado, el índice alcanzó un 1.9% del tiempo no trabajado en relación con el total de horas laborales efectivas.

### CAPACITACIÓN EN SALUD Y RIESGOS LABORALES

Una de las temáticas normativas de alcance transversal es la Seguridad Física y Laboral, dirigida a todo el personal, incluyendo quienes participan en procesos de inducción. Este curso abarca contenidos clave como la normativa nacional vigente en protección de trabajadores/as, prevención de incendios y desastres, primeros auxilios y la identificación de instancias de protección.

Para reforzar estos conocimientos, se implementa un seguimiento semestral a través de capacitaciones en los lugares de trabajo y simulacros en agencias priorizadas, complementando el contenido virtual inicial.

En 2024, esta capacitación alcanzó a 3,612 trabajadores/as, lo que representa el 95.86% del total de la entidad. Además, se capacitó al 100% del personal nuevo, equivalente a 1,139 incorporaciones durante el año.

## 7.5. REMUNERACIÓN, COMPENSACIONES Y PROGRAMA DE BENEFICIOS

(GRI 201-3, 401-2, 3-3)

**Banco FIE** continúa fortaleciendo su modelo de retribuciones, alineado con los principios de equidad, competitividad y sostenibilidad social. Durante la gestión 2024, se han mantenido y optimizado las políticas de compensación que responden a la naturaleza del negocio, el contexto laboral boliviano y las necesidades cambiantes de nuestro equipo humano.

El sistema de remuneraciones se sustenta en la normativa legal vigente, incorpora buenas prácticas del mercado y busca generar un entorno de trabajo justo, transparente e inclusivo. Además de asegurar la equidad salarial entre hombres y mujeres, se han desarrollado análisis internos sobre la brecha salarial, lo cual ha permitido ajustar rangos remunerativos en función del mérito, la experiencia y el potencial de desarrollo. Estas prácticas están descritas en las Políticas y Normas de Remuneraciones al Personal

En línea con nuestra Política de Bienestar y Corresponsabilidad, se han fortalecido los beneficios voluntarios como el Bono Pro-cuidado Infantil y el Bono Escolar, reafirmando el compromiso del Banco con la crianza compartida, el apoyo a las familias y la conciliación entre la vida laboral y personal. Durante el año, se realizaron evaluaciones de impacto de estos beneficios, constatando su valor como herramientas de retención y motivación.

Se ha iniciado además un proceso de revisión de beneficios no monetarios para responder a nuevas demandas del personal, incluyendo aspectos como flexibilidad horaria, trabajo remoto parcial, programas de salud mental y planes de desarrollo profesional personalizados.

Finalmente, **Banco FIE** reafirma que todos sus sistemas de retribución tienen como objetivo fomentar el compromiso, la productividad y la sostenibilidad institucional, manteniendo siempre un enfoque centrado en las personas y su bienestar integral.





CAP. 8

LA EXPERIENCIA  
DE NUESTRA  
CLIENTELA







CAP.

# 8

## LA EXPERIENCIA DE NUESTRA CLIENTELA

*Reactivación, digitalización y  
sostenibilidad*

29.67% de nuestra clientela  
vive en zonas rurales

30.2% participación de  
mercado en créditos  
hasta \$us.5,000

53.4% de nuestra  
clientela es mujer

400,218 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 pequeña empresa. 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 para incluir la perspectiva de sostenibilidad en nuestra tecnología crediticia, fomentando las finanzas sostenibles. En esta línea, hemos priorizado, por su impacto y bajo el Principio de Precaución, la cartera agropecuaria.

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.

### 8.1. NOS CENTRAMOS EN LA CLIENTELA.

(GRI 3-3)

Centrarnos en el cliente es fundamental para nuestro enfoque de valor sostenible. Esto nos permite implementar acciones efectivas en todos los segmentos, siendo especialmente crucial para nuestra clientela del sector micro, con quienes cultivamos, desde hace 39 años, una relación de respeto y confianza. Esta relación es la base de nuestra filosofía de trabajo.



La clientela en el centro significa:



# 1. 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.

# 2. 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.**

# 3. 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

### 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 1,410,792 clientes con productos de ahorro y/o crédito, con un crecimiento en la gestión de 85,074 clientes.

Del total de clientes, el 17.95% tiene una operación de crédito, equivalente a 253,218 prestatarios/as, el enfoque de inclusión prioriza la atención a la micro y pequeña empresa, las mujeres y el sector productivo agropecuario.





## APOYO A LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

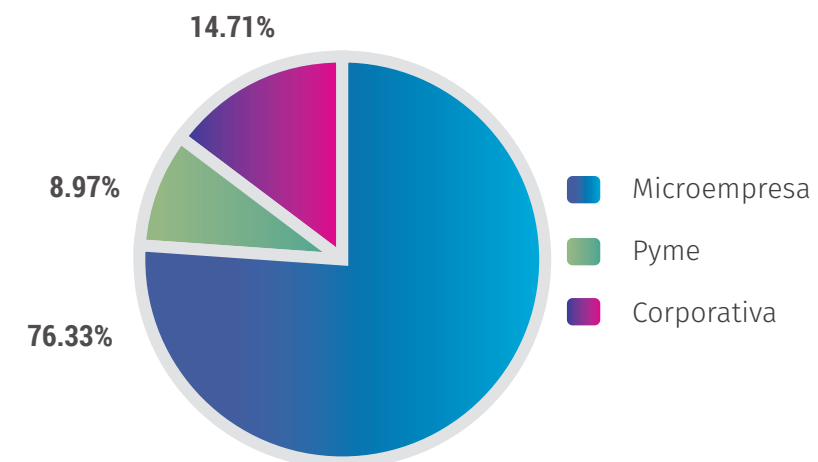
(GRI 2-6)

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 76.33% de la cartera total y el 99.78% de la clientela total de crédito.

- » Los financiamientos otorgados por montos de 5,000 hasta 20,000 dólares representan el 40.7% de la cartera desembolsada.
- » El 39.2% de las operaciones desembolsadas en la gestión fue con montos hasta USD.5,000.

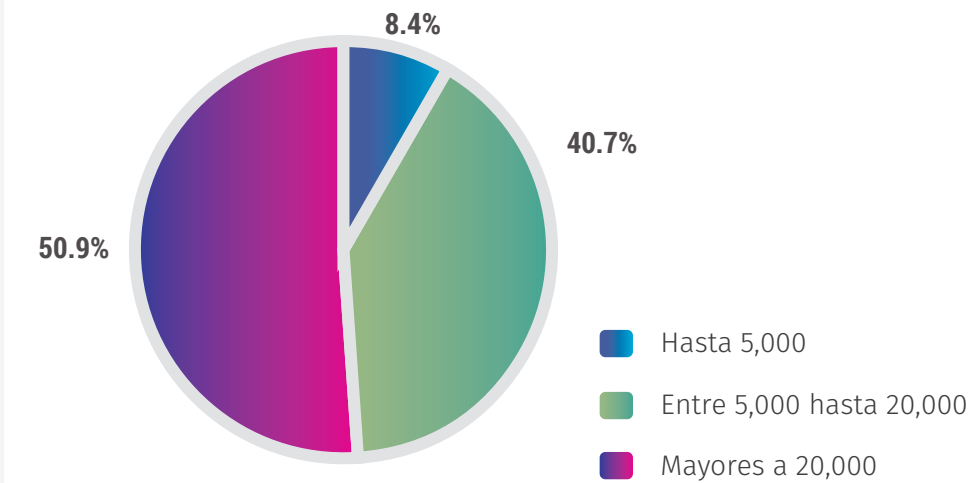
### CARTERA POR BANCA

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



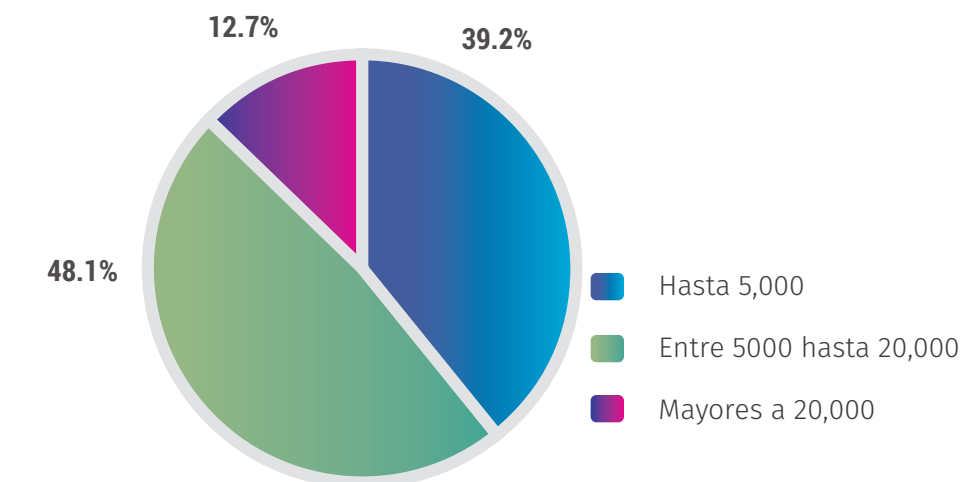
### COMPOSICIÓN DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



### COMPOSICIÓN DEL NÚMERO DE OPERACIONES DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024



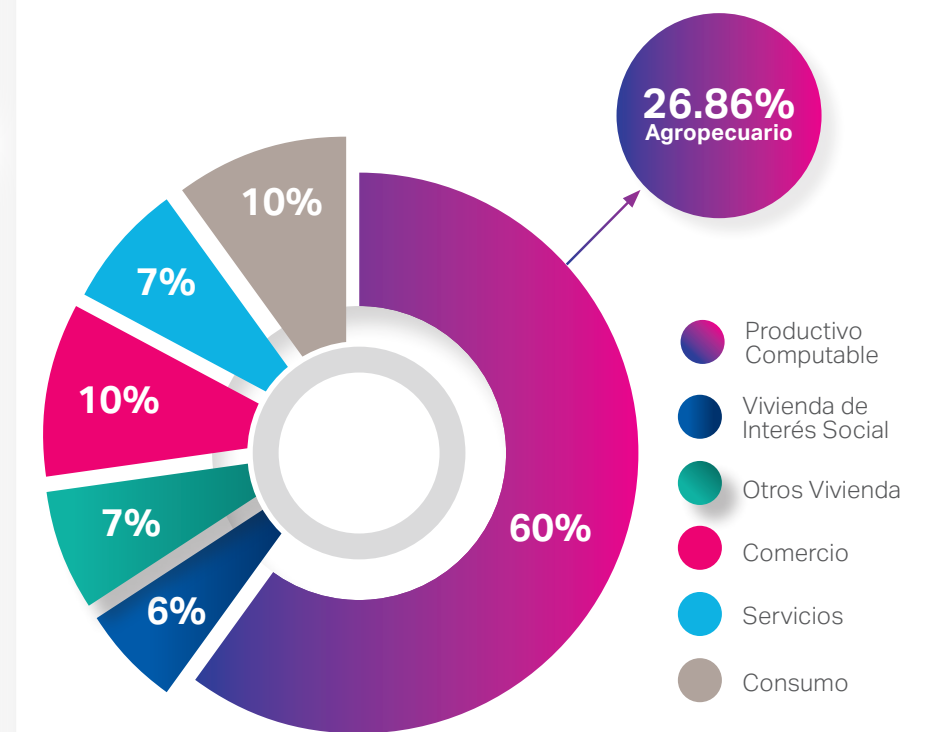
## COMPROMISO CON EL DESARROLLO PRODUCTIVO

(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 60% del total de la cartera se dirige al sector productivo y el 26.8% de la cartera productiva está dirigida al sector agropecuario.

### COMPOSICIÓN DEL MONTO DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO

(AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024)





## NUESTRA PRESENCIA RURAL

(GRI 2-6)

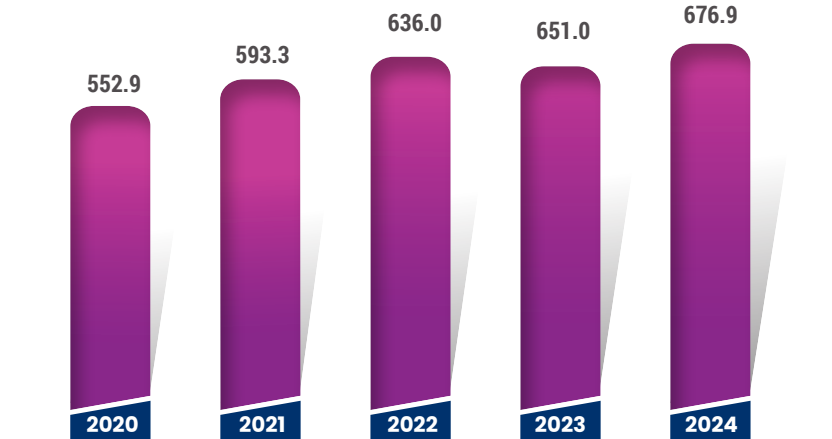
**Banco FIE** ha demostrado que es posible financiar al sector rural en forma eficiente a través de una red de agencias rurales, herramientas especializadas de evaluación, productos específicos, personal local tecnificado y otros elementos que agregan valor a la relación con la clientela rural.

Con una cobertura en 76 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia.

- » La cartera rural representa el 25.4% de la cartera total, con un saldo de 676 millones de dólares, llegando a más 75 mil clientes rurales de cartera y más de 418 mil clientes rurales.
- » Las captaciones del público en zonas rurales tienen un incremento de 15.6% respecto al 2023, con un saldo de 201.2 millones de dólares, llegando a más de 418 mil clientes.

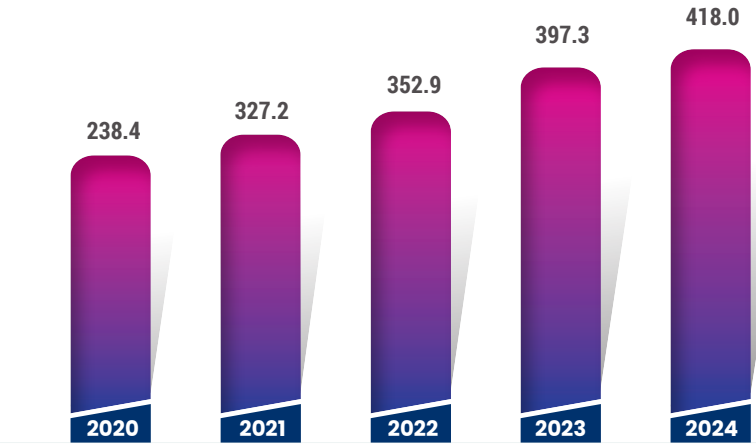
Brindar acceso a servicios financieros en zonas rurales impacta en la calidad de vida de las personas, aportando a la economía de las familias campesinas y a la seguridad alimentaria.

**CARTERA RURAL**  
(EXPRESADO EN MILLONES DE US\$)

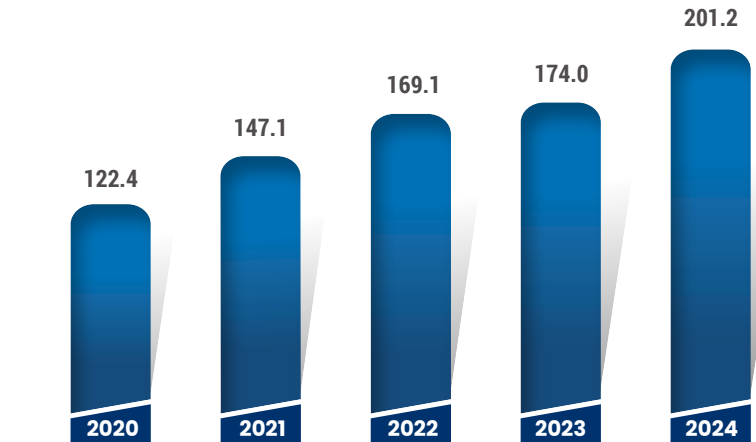


El 51.8% de nuestra clientela en zonas rurales es mujer, demostrando una elevada incidencia en inclusión financiera y social, considerando las desigualdades en acceso a oportunidades en zonas rurales, situación que para las mujeres tiene un impacto significativo por ser quienes están a cargo de las tareas de cuidado y tienen una menor proporción de migración hacia las ciudades respecto a los hombres.

**EVOLUCIÓN DE CLIENTELA DE CAPTACIONES EN ZONAS RURALES**  
(EXPRESADO EN MILES)



**DEPÓSITOS DEL PÚBLICO EN ZONAS RURALES**  
(EXPRESADO EN MILLONES DE US\$)



## APOYAMOS LA REACTIVACIÓN DE NUESTRA CLIENTELA

### Reprogramación de operaciones de crédito

En 2024, **Banco FIE** atendió activamente la necesidad de reprogramación de las operaciones de crédito de la clientela, debido a que muchos sectores de la economía continuaron experimentando el impacto de la pandemia y otras situaciones de inestabilidad que se 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 siete mil operaciones de crédito, por más de 65 millones de dólares.

### DESEMBOLSOS EN LA GESTIÓN

Destacamos también que, en 2024 **Banco FIE** desembolsó más de 100 mil operaciones de crédito por más de 1,200 millones de dólares, destinados a incentivar la consolidación y crecimiento de las actividades de nuestra clientela, así como para cubrir sus necesidades de vivienda y consumo.



### 8.3. FINANZAS SOSTENIBLES: UN CAMINO QUE RECORREMOS CON LA CLIENTELA

#### LO QUE NOS DIFERENCIA: FINANCIAMIENTO AGROPECUARIO RESPONSABLE

(GRI 203-1, 201-2)

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.

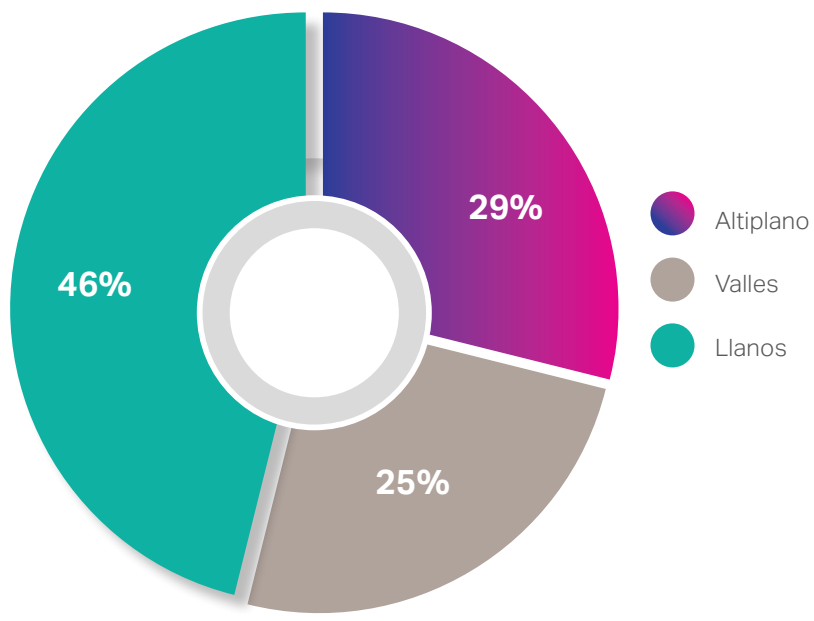
La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó USD 430.7 millones de dólares, con un ligero crecimiento respecto a la gestión anterior (0.71%) que se explica por el enfoque en el fortalecimiento de la cartera bajo criterios de sostenibilidad, con una selección de clientes de los sectores PyME y 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 9,402 y la distribución de cartera en las diferentes regiones del país. El 72% de la cartera y el 99.74% de la clientela del sector agropecuario corresponde a la microempresa, con un crédito promedio

de USD 6,383. 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)

#### CARTERA AGROPECUARIA POR DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

(AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024)



#### RABOBANK EN BOLIVIA

Por octavo año, mantenemos nuestra alianza con Rabobank, el banco europeo líder en el mundo en financiamiento agropecuario orientado a la inclusión financiera, a la resiliencia climática 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)

#### FIEXPERTO: DISEMINANDO LOS AGRONEGOCIOS SOSTENIBLES

A finales de 2024, se realizó el lanzamiento de FIExperto, un concepto que recoge nuestra experiencia de más de 17 años en el financiamiento agropecuario. FIExperto promueve la especialización del sector agropecuario bajo un enfoque de sostenibilidad y largo plazo, conformando una comunidad que fomenta la resiliencia del sector ante el cambio climático, a través del intercambio de experiencias y prácticas sostenibles de los diferentes actores de la cadena agropecuaria.

#### FINANCIAMIENTO VERDE Y FINANCIAMIENTO VINCULADO A LA SOSTENIBILIDAD

(GRI 201-2)

**Financiamiento verde.** El Crédito Ambiental, dirigido al sector de la microempresa, se enfoca específicamente en la movilización de recursos financieros para proyectos, iniciativas y proyectos que generan beneficios ambientales. Su objetivo principal es la transición hacia una economía baja en carbono y respetuosa con el medio ambiente.

Las categorías de financiamiento del Crédito Ambiental son las siguientes: *energía, agua, agricultura sostenible, economía circular y otros créditos verdes.*

En la gestión, se desembolsaron USD 571,690 en tres categorías: agricultura sostenible, agua y energía, en el sector de la microempresa.

**Financiamiento vinculado a la sostenibilidad.** En los sectores PyME y Empresarial, se identifican clientes agropecuarios con prácticas sostenibles a través de una evaluación técnica y una revisión ex post por parte del área de riesgos, que clasifica a la clientela en cuatro categorías por sus prácticas sostenibles.

En la gestión, se desembolsaron USD 42,979,846 que corresponden a financiamiento vinculado a la sostenibilidad del sector PyME y Empresarial agropecuario.





8.4. CONSTRUYENDO LA MEJOR EXPERIENCIA DE LA CLIENTELA

(NO GRI)

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

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

En la gestión 2024, **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 94%, indicador que se encuentra en cumplimiento.

En cada paso pensamos en nuestra clientela.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE SERVICIO AL CLIENTE.



ENFOQUE DIGITAL Y DE INNOVACIÓN.

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

El Banco se ha comprometido a mejorar continuamente la experiencia de la clientela, implementando diversas iniciativas. Estas acciones incluyeron la V-ticket, Plataforma virtual, Facturación en línea y la Renovada Banca digital. Durante el año 2024, 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.

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
- » Call Center y línea gratuita FIE Responde
- » Página web
- » Carta escrita

En la gestión 2024, 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 2003	Gestión 2004
Cantidad de Reclamos Registrados	2,206	2,092
Tiempo promedio de respuesta (Días)	3.8	3.48

La disminución 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 desde 2023), proceso en el que la disponibilidad de documentación tuvo impasses que no se atribuyen a nuestros procesos internos, y cuya demanda de información y reclamos fueron atendidos con prontitud.



PROTECCIÓN AL CLIENTE

(GRI 416-1, 416-2)

En 2024, **Banco FIE** obtuvo la certificación en Protección al Cliente Nivel ORO, bajo la metodología CERISE+SPTF, a través del calificador MFR (Microfinanza Rating). Esta iniciativa global promueve la protección al cliente en el sector de las microfinanzas y ha adoptado lineamientos que permiten garantizar el cumplimiento de sus ocho principios.

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 del 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.

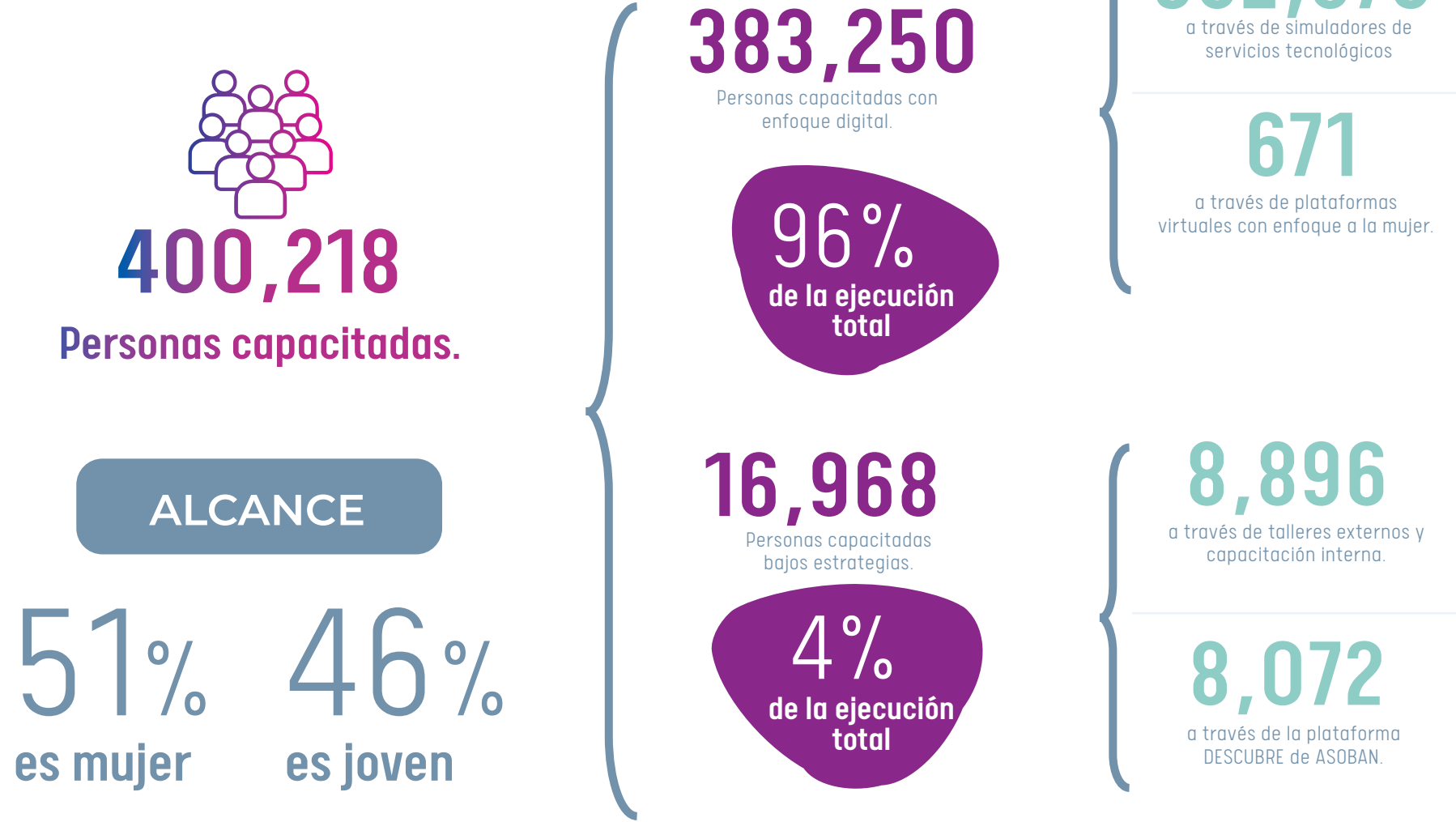
Los Principios de Protección al Cliente establecen un marco ético a la inteligencia comercial y constituyen estándares mínimos que los clientes esperan recibir al establecer una relación con una institución de microfinanzas.



8.5. EDUCACIÓN FINANCIERA: CERRANDO BRECHAS DIGITALES

(NO GRI)  
(GRI 3-3)

PRINCIPALES MAGNITUDES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2024



Fuente: Elaboración propia, en base a la ejecución del Programa de Educación Financiera 2024



## LA INCLUSIÓN FINANCIERA INICIA CON LA EDUCACIÓN

Los conceptos de **inclusión** y **educación financiera** se potencian mutuamente. Mientras la inclusión financiera busca garantizar el acceso a servicios financieros útiles y asequibles, la educación financiera se enfoca en dotar a las personas de los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para tomar decisiones informadas y responsables sobre el uso de esos servicios. En otras palabras, no basta con brindar acceso, también es fundamental asegurar que las personas aprendan cómo y cuándo puede utilizar productos y servicios financieros adecuadamente.

Adicionalmente, en el contexto actual donde se ha dado un gran salto a la digitalización, la necesidad de educación financiera resulta aún más importante a fin de que las personas no queden relegadas sólo por el desconocimiento de herramientas y canales tecnológicos que hoy están a su disposición

En **Banco FIE** estamos conscientes de nuestra responsabilidad social en este ámbito. Es por ello, que contamos con un Programa de Educación Financiera desarrollado bajo la premisa de promover 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.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



### 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.

#### NUESTROS PILARES



**IMPULSAR**  
la transformación digital de la clientela.



**EMPODERAR**  
a las mujeres y los jóvenes en habilidades financieras digitales.



**IMPACTAR**  
en las zonas de influencia de las agencias.

## ENFOQUE DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Programa de Educación Financiera de **Banco FIE** se sustenta en tres estrategias que guían los proyectos e iniciativas que se desarrollan:

En base a estas tres estrategias, se desarrollan iniciativas que impulsan mayor confianza y seguridad en el uso de productos y servicios financieros y digitales para la clientela.



### EDUCACIÓN TRANSFORMADORA

Educación con un propósito, asociado a la construcción de un **plan útil para la vida**



### EDUCACIÓN EXPERIMENTAL

Promueve la **inclusión tecnológica** desde un enfoque práctico e innovador, orientada a facilitar el acceso y adecuado uso de servicios tecnológicos.



### EDUCACIÓN EMPRENDEDORA

Promueve la generación de una **actitud emprendedora**, orientada a despertar la creatividad y visión innovadora y ponerla manos a la obra.



## PRINCIPALES INICIATIVAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

### Formación en agencias

#### · Punto de Educación Financiera

En todas las agencias a nivel nacional, nuestro personal de Plataforma de Atención está capacitado para brindar educación financiera a la clientela a través de diferentes herramientas. Se fortalece, principalmente, el uso seguro de los canales y servicios tecnológicos a través de simuladores bajo la metodología “aprender haciendo”.

Durante la gestión 2024, se realizaron 291,165 atenciones a nivel nacional con los simuladores de cajero automático, banca por Internet y banca móvil, pero también se apoyó a la clientela en sus propios dispositivos electrónicos bajo protocolos de seguridad en la atención.

A esta iniciativa se suma el **Aula Móvil** y la **Ola Magenta** como parte de las activaciones de las agencias en su área de influencia. Asimismo, se realizó la entrega de códigos QR a los negocios, acompañando con capacitación a la persona en el uso seguro de esta herramienta: cobro, pago y movimientos QR.

#### · Entrenadores Digitales

Entendiendo el contexto financiero digitalizado en el que nos desenvolvemos, se implementó el **Gimnasio Digital** en 20 agencias a nivel nacional. El objetivo de esta iniciativa es mejorar las capacidades digitales de la clientela e incrementar el uso de la banca digital y los medios electrónicos de pago.

Cada Gimnasio Digital cuenta con un entrenador/a que acompaña y asesora a la clientela para la digitalización de sus transacciones in situ y de forma personalizada. 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 en dispositivos propios de la clientela.

Durante la gestión 2024 se realizaron 89.436 atenciones brindadas en estos puntos. Después de una medición de los resultados de este periodo, se evidenció que la clientela capacitada registró 32 transacciones en canales digitales y medios electrónicos posterior a la capacitación, versus un cliente activo no capacitado que registra 19 transacciones en los mismos canales y en el mismo periodo.

## FORMACIÓN PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES

(GRI 413-1 iv)

#### · Cliente digital

Es un programa integral de formación virtual para mujeres emprendedoras, clientas o clientas potenciales, que tiene como objetivos potenciar los emprendimientos liderados por mujeres y reducir la brecha digital, por lo que ofrece herramientas digitales para fortalecer los conocimientos y capacidades que encaucen en el crecimiento y escalabilidad de los negocios.

Dentro del programa Cliente Digital se desarrollaron dos proyectos ejecutados con el Instituto de la Mujer & Empresa (IME):

**Pitukea Mi Negocio 3ra Edición**, en el que mujeres emprendedoras se inscribieron a nivel nacional para formar parte de los cursos de formación virtual para potenciar sus emprendimientos a través del marketing digital y de influencers, creación de contenido, la Inteligencia Artificial, el empoderamiento financiero y liderazgo, entre otros temas. Se certificaron 155 emprendedoras.



### NOS INSPIRA LA FORTALEZA DE LA MUJER EMPRENDEDORA En Bolivia:

Las mujeres que trabajan en la economía informal representan el **72,6%**

**7 de cada 10 negocios** micro, pequeño o mediano están liderados por mujeres, la mayoría en la economía informal.

El **76%** de las mujeres a cargo de pequeños negocios se autoidentifica como jefa de hogar, es decir que sus ingresos sostienen su hogar.

De cada 10 emprendedoras, 7 emplean a otras personas, de estas el **61% son mujeres**.

Fuente: Estudio Perfil de la Mujer Emprendedora en Bolivia, UNIFRANZ, IME 2024



**Emprende Mujer by Tinka**, el primer programa de formación virtual con acceso a financiamiento para capital de trabajo o capital de inversión. Esta iniciativa brinda oportunidades de desarrollo y crecimiento para mujeres emprendedoras y sus negocios, donde se promueve contenido educativo de alto valor para la mejora continua de los emprendimientos, e incentivar su sostenibilidad con financiamiento a través de microcréditos. 230 emprendedoras concluyeron la formación.

Este proyecto cerró el ciclo con una Feria de Emprendimientos en el espacio creativo Tinka de la ciudad de La Paz, donde se brindaron clases magistrales de fotografía y contenido digital, y se aprovechó la oportunidad para el networking.



## FORMACIÓN A PARTIR DE TALLERES

### · Talleres de empoderamiento financiero y digital

**Banco FIE** lleva a cabo talleres bajo metodología propia que fácilmente se adaptan a diferentes públicos en formatos presenciales o a distancia. Estos talleres se constituyen en un espacio de aprendizaje y construcción enfocado a transmitir conocimientos, habilidades y actitudes que impacten en el empoderamiento financiero y digital de las personas.

En esta gestión, se concretaron diversas **alianzas** que nos permitieron fomentar la inclusión digital y el empoderamiento financiero de la población:

- » **Unidad de la Mujer del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (GAMEA):** Se brindaron dos ciclos de capacitación alcanzando a 688 mujeres emprendedoras. Se abordaron los temas de ahorro, elaboración de presupuesto, créditos, banca digital y medidas de seguridad.
- » **AIESEC, organización sin fines de lucro dirigida a jóvenes:** Se llevó a cabo el Taller de Empoderamiento Financiero a 220 jóvenes en el "Foro de Emprendimiento Juvenil", abarcando desde las creencias y mitos que se deben eliminar sobre el ahorro, la elaboración del presupuesto como una herramienta para el manejo inteligente del dinero y el uso de la banca digital para la administración del dinero.
- » **Universidad Privada Boliviana (UPB):** Se llevó a cabo el Taller de Ciberseguridad dirigido a la comunidad estudiantil de esa institución, para abordar las medidas de seguridad que se debe conocer y aplicar al momento de utilizar la banca digital y otras plataformas.
- » **Joddy,** organización que impulsa el talento femenino en LATAM, a quienes, de forma online se brindó el Taller de Empoderamiento Financiero y Ciberseguridad.

### · Educación Financiera para personas Adultas Mayores

**Banco FIE** implementó una iniciativa de educación financiera orientada a la economía plateada (personas de la tercera edad), en alianza con una consultora especializada en educación y gerontología. En esta ocasión se abordaron temas como ahorro, uso de cajeros automáticos, derechos del consumidor financiero y cómo identificar estafas financieras, temáticas requeridas por esta población objetivo.

Como resultado de esta iniciativa se tiene:

- » Cinco (5) talleres vivenciales en la ciudad de La Paz con la asistencia de 63 personas de la tercera edad.
- » Producción audiovisual de 5 capítulos en formato podcast, con los temas abordados en los talleres, adaptados para la correcta visualización, audición y comprensión de adultos mayores de 60 años.



## DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN DESDE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

### · Punto Virtual de Educación Financiera

Dentro de la Página Web Institucional, **Banco FIE** mantiene un espacio de difusión con información sobre diferentes temáticas agrupadas en temas como ahorros, créditos, canales digitales, servicios, comprensión de contratos de productos pasivos y activos en idioma español, aymará y quechua; en formatos variados, como cartillas, videos y tutoriales, disponibles para que las personas puedan acceder desde cualquier dispositivo móvil u ordenador.

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



CAP.

9

NUESTRA  
COMUNIDAD





CAP.

9

# NUESTRA COMUNIDAD

*Solidaridad,  
complementariedad e  
involucramiento*

USD 181,230  
Invertidos en programas  
con la comunidad

409  
niñas y niños con cáncer  
recibieron apoyo de  
Caminando por la Vida

## ENFOQUE DE GESTIÓN

(GRI 3-3, 2-24 i,ii,iv)

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 y social, el diálogo permanente con los grupos de interés, el alineamiento a la agenda del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (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 cuatro temas materiales: el modelo de gestión y liderazgo Marca Magenta que promueve el empoderamiento de las mujeres como un camino hacia la igualdad; inversión social y ambiental 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 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 del sector rural y agropecuario, mujeres y jóvenes, a través de programas que fomenten su desarrollo y mejoren su calidad de vida.

## 9.1. SOMOS PARTE ACTIVA DE LA COMUNIDAD

(GRI 423-1)

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

Fundamentalmente realizamos inversión social, entendiendo este concepto en términos de un enfoque integral de la relación de **Banco FIE** con la comunidad, orientado a cumplir el propósito de aportar al desarrollo sostenible y 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 información en la sección (Ver información en la sección 8.5).

### LÍNEAS DE ACCIÓN EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

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



Los programas incluyen diálogo con la comunidad para determinar las necesidades y líneas de base que nos permitan establecer medidas de impacto o resultado, de acuerdo con cada caso, priorizando los grupos sociales clave: **microempresa, población rural, sector agropecuario, mujeres y jóvenes.**

RECURSOS MONETARIOS  
SIGNIFICATIVOS PARA PROGRAMAS  
ESTRATÉGICOS CON 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.

**Banco FIE** invirtió un total de USD 181,230 en sus diferentes programas con la comunidad, excluyendo costos operativos y de promoción, aún si estas actividades fueron imprescindibles para su ejecución.

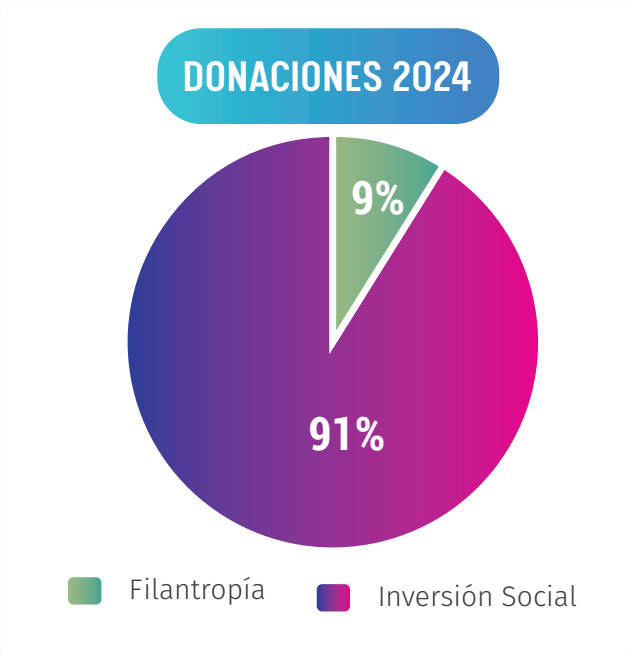
En línea con el ODS 17, **Banco FIE**, promueve la conformación de redes de colaboración que permiten incrementar los impactos de los programas dirigidos a la comunidad bajo objetivos comunes de trabajo. Son parte de estas redes, varias fundaciones, organizaciones de cooperación y del sector público,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

En la gestión 2024, **Banco FIE** ha invertido USD 129,078 en donaciones a través de proyectos desarrollados en alianzas con otras organizaciones, con un aporte de contraparte de las instituciones aliadas de USD 107,520. Asimismo, durante la gestión 2024, se realizó la décimo tercera versión del Caminando por la Vida, obteniendo un aporte total de USD 229,326 de instituciones aliadas y personas aportantes a la campaña.

En cuanto a la ejecución directa, en 2024 se invirtió un total de USD 50,030 en el programa de educación financiera y USD 5,840 en otros apoyos menores a la comunidad.

De los USD 129,078 invertidos en donación, el 91% se destinó a programas de inversión social con los siguientes resultados:

- » El 91% de estas inversiones contempla impacto en el desarrollo de la microempresa y procesos de capacitación y asistencia técnica.
- » El 74% estuvo destinado en el impulso de la resiliencia climática y protección al medioambiente.
- » El 76% se destinó para la promoción del empoderamiento de mujeres.



9.2. PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD: UN MUNDO MEJOR ES POSIBLE

(GRI 413-1)

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de tres ámbitos de intervención y siete programas activos en 2024.

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.

### AGRONEGOCIOS corporativa

**Estrategia: Adaptabilidad y resiliencia climática**

**Estaciones Agrometeorológicas:**  
Innovación frente al cambio climático a través de la aplicación de Tecnología Climáticamente Inteligente en el sector agropecuario.

**Modelo Agroecológico para una alimentación segura:**  
Basado en el acceso al agua, manejo sostenible de recursos productivos y el fortalecimiento de capacidades en producción agrícola.

**Estrategia: Alianzas para la sostenibilidad - Bosques**  
Inversión en proyectos productivos bajo sistemas agroforestales, con impacto en la conservación de bosques y el empoderamiento económico de población indígena.

### MARCA Magenta

**Pitukea mi Negocio:**  
Capacitación virtual para mujeres emprendedoras, que brinda herramientas para dominar el mundo digital e incrementar las ventas en línea.

**Proyecto Integral Chiquitania:**  
empoderamiento y cultura: Desarrollo de proyectos productivos agropecuarios con enfoque de género e impacto en los valores culturales de la región chiquitana.

### ACCIÓN Social

**Caminando por la Vida:**  
Programa multialiadado de recaudación de fondos en beneficio de niños y niñas con cáncer, atendidos en los centros especializados disponibles en Bolivia.

**Prótesis en 3D:**  
Soluciones con impresión 3D con el propósito de mejorar la calidad de vida de personas que requieren prótesis en miembros superiores.



# PROYECTO: AGRICULTURA CLIMÁTICAMENTE INTELIGENTE (ACI) - FASE 4

Aliado: Fundación de la Cordillera y PROFEL Clima

AGRONEGOCIOS  
SOSTENIBLES  
FIExperto



## DESCRIPCIÓN

El proyecto se basa en la implementación y desarrollo de un modelo de Agricultura Climáticamente Inteligente (ACI) a partir de la información brindada por las estaciones agrometeorológicas instaladas en fases anteriores del programa. Se diseñaron perfiles agrometeorológicos para los cultivos, que permiten identificar y prevenir problemas de plagas y enfermedades a través de un nuevo sistema de alerta temprana en la Plataforma PROFEL Clima. Adicionalmente se promueve el uso eficiente del agua para la mejora de la productividad y reducción de la contaminación ambiental en cultivos de vid en el Municipio de Uriondo - Tarija y legumbres en el Municipio de Pampagrande - Santa Cruz.

Este modelo tiene un enfoque integral que combina prácticas agrícolas sostenibles con tecnologías innovadoras para lograr un triple impacto: aumentar la productividad, adaptar la agricultura al cambio climático y reducir la contaminación por el uso de pesticidas.

## OBJETIVO

Contribuir, a través los aportes realizados, a la reducción de la vulnerabilidad de la producción agropecuaria por efecto del cambio climático, implementando soluciones de Agricultura Climáticamente Inteligente, que **incorpora dentro de las cadenas productivas la información climática en tiempo real para la toma de decisiones.**

## RESULTADOS ALCANZADOS



10 soluciones para agroecología y de control biológico desarrolladas: 5 en producción de Vid y 5 producción de hortalizas con espacios específicos para la elaboración de bioinsumos (parcelas demostrativas).



Implementación de sistemas de riego y fertirriego automatizados: Implementados 2 sistemas de riego y fertirriego automatizado en parcelas piloto.



100 personas beneficiadas de 2 comunidades en los municipios de Uriondo (Tarija) y de Pampa Grande (Santa Cruz)

## DATOS DE IMPACTO

En cuatro años de implementación del programa:

+510 productores/as beneficiados/as  
40 % Mujeres



21% Reducción en el uso de agroquímicos (Meta 15%)



+17,000 personas manejan la App de TCI



14% incremento en la productividad (Meta 10%)



8 Estaciones Agrometeorológicas activas



# PROYECTO: MODELO AGROECOLÓGICO PARA LA ALIMENTACIÓN SEGURA - FASE II

Aliado: ONG Sumaj Punchay

AGRONEGOCIOS  
SOSTENIBLES  
FIExperto



## OBJETIVO

Contribuir, a través de los aportes realizados a impulsar la seguridad alimentaria de la población, fortaleciendo la agroecología en comunidades productoras de alimentos cercanas a la ciudad de Sucre y en el norte de Potosí.

## DESCRIPCIÓN

El proyecto implementó un modelo agroecológico rentable y resiliente al cambio climático basado en el acceso al agua, el manejo sostenible de recursos productivos y el fortalecimiento de capacidades en producción de hortalizas ecológicas, ají y maíz choclero en el departamento de Chuquisaca, municipio de Tarvita.

El proyecto generará oportunidades para mejorar los ingresos de mujeres, jóvenes y adultos mayores a través de autoempleo en la producción agrícola.

## RESULTADOS ALCANZADOS



1 TM de producción de hortalizas en las fases I y II.



38,2% de incremento en sus ingresos por la comercialización en las fases I y II.



5.4 hectáreas de superficie de cultivos tradicionales (maíz y papa) bajo riego y 2,5 hectáreas de hortalizas en las fases I y II.



37 familias quechuas beneficiadas.



Instalación de 2 sistemas grupales de micro riego de 10.000 litros y 6 sistemas familiares de micro riego de 5.000 litros.

## DATOS DE IMPACTO

En nueve años de implementación del programa:

8 proyectos ejecutados Chuquisaca y Potosí

78 tanques de almacenamiento de entre 5.000 y 10.000 litros cada uno

325 familias quechuas beneficiadas con acceso seguro al agua para sus hogares, unidades productivas y toda la comunidad. En cada familia al menos 1 mujer beneficiada

180 sistemas de micro riego instalados

154 Huertos Instalados para la producción principalmente de hortalizas





# PROYECTO: DESARROLLO INTEGRAL EN LA CHIQUITANÍA

Aliado: Fundación FLADES



## OBJETIVO

Contribuir, a través los aportes realizados, al impulso de iniciativas productivas que benefician a mujeres vulnerables del entorno de la comunidad Santa Ana de Velasco que, en su gran mayoría, son cabeza de familia, a través de la implementación de iniciativas productivas

## DESCRIPCIÓN

Las mujeres, participan en iniciativas productivas sostenibles, principalmente de cultivo de café, chirimoya, moringa, canela y sésamo blanco, que se implementan a través de sistemas agroforestales (SAF), huertos y sistemas de riego por goteo. El proyecto incluye asistencia técnica y actividades de fortalecimiento comunitario.

Por otra parte, el proyecto financia la dotación de cuerdas, atriles y violines para los y las estudiantes de la escuela, coro y orquesta de Santa Ana de Velasco, que genera valor cultural para la zona, representando también una forma de ingreso para la comunidad.

## RESULTADOS ALCANZADOS



80 mujeres del sector productivo beneficiadas de 2 comunidades indígenas: Santa Ana de Velasco y Santa Teresa de Guapacito.



Instalación de sistemas de riego con un tanque de almacenamiento de 5.000 litros de capacidad, que permite un suministro eficiente y controlado de agua.



2500 plantines de café adquiridos, más un motocultor para el preparado del suelo.



Adquisición de 100 atriles y 25 instrumentos musicales para el nivel inicial de la Escuela, Coro y Orquesta de Santa Ana de Velasco.



200 niños/as beneficiados de la Orquesta.



Presentación de la Escuela Coro y Orquesta de Santa Ana de Velasco para pieza audiovisual de Banco FIE.

## DATOS DE IMPACTO

En dos años de implementación del programa

**336** mujeres beneficiadas (94%) con producción de vainilla o café



**359** personas beneficiadas con producción de vainilla o café



**3.500 m<sup>2</sup>** de superficie de cultivo de vainilla o café



**200** niños/as y jóvenes beneficiados con mejoras para la Orquesta de Santa Ana de Velasco.







María Fernanda Paz

Patricia López

Ninost

Ana Egüez

Viviana Knauerhase

Lady Flores

Ana Romero

Paola Delgado

Aida Rojas

Andrea Flores

María Fernanda Asbun

Ibeth Huan

# PROYECTO: FORTALECIMIENTO DE EMPRENDIMIENTOS LIDERADOS POR MUJERES - PITUKEA MI NEGOCIO

## OBJETIVO

Contribuir, a través de los aportes realizados, al fortalecimiento de emprendimientos de mujeres bolivianas a través de capacitación especializada enfocadas en el manejo de herramientas digitales que mejoren la venta de sus productos o servicios en canales digitales.

Aliados: Fundación Unifranz e IME



## DESCRIPCIÓN

El Proyecto Pitukea Mi Negocio, en su 3ra Edición, brindó acceso a capacitación a mujeres líderes de sus emprendimientos en: estrategia de negocio, branding y posicionamiento de marca, marketing y ventas con enfoque digital, estrategias creativas de contenido, entre otras temáticas, e incluyendo inteligencia artificial en todos los contenidos. Además, se integra un módulo completo de Empoderamiento y Educación financiera a cargo del Banco.

Una vez finalizado el programa de capacitación, las emprendedoras acceden a la certificación de forma gratuita y quedan habilitadas para postular al beneficio personalizado del refresh digital de su marca e imagen. En esta versión se alcanzó un total de 2,624 participantes registradas a la fase de capacitación, 155 participantes que finalizaron el programa de capacitación en su integridad y 101 postulantes al beneficio final de 15 renovaciones de marca e imagen implementados.

## RESULTADOS ALCANZADOS



2,624 mujeres registradas

155 mujeres concluyeron el programa



15 emprendimientos con renovación de marca "pitukeados"

## DATOS DE IMPACTO

En tres años de implementación del programa



**5,214**  
mujeres registradas en 3 ediciones

**450**  
mujeres concluyeron el programa en 3 ediciones



**45**  
emprendimientos con renovación de marca "pitukeados"





# PROYECTO: CAMINANDO POR LA VIDA, BRINDANDO ESPERANZA A NIÑAS Y NIÑOS CON CÁNCER

Aliados: ONG FIE, AFANIC, Fundación CRE, Fundación Oncofeliz



## DESCRIPCIÓN

Es una campaña de recaudación de fondos organizada por **Banco FIE**, que congrega a múltiples actores, logrando una red de apoyo que se consolida año tras año, en beneficio de niños y niñas con cáncer. 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 abandono del tratamiento.

En 2024 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 cumplió 13 años de vida, ocho bajo el liderazgo de **Banco FIE**, habiendo logrado mantener el apoyo a los niños y niñas de forma ininterrumpida, incluso en tiempos de pandemia.

Caminando por la Vida es una campaña multialiados 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.

## OBJETIVO

Contribuir, los aportes realizados, a la recaudación de fondos de la campaña Caminando por la Vida, cuyo resultado se destina al tratamiento de las niñas y niños de diferentes departamentos del país que padecen cáncer, y son atendidos en los tres centros especializados: Hospital del Niño en La Paz, Instituto Oncológico del Oriente Boliviano en Santa Cruz y Hospital Manuel Ascencio Villarroel en Cochabamba.

## RESULTADOS DE LA EJECUCIÓN DE FONDOS 2023 EN LA GESTIÓN 2024

Con los recursos captados en 2023, que ascienden a Bs 1,709,310, incluyendo el aporte en donación de **Banco FIE**, se alcanzaron los siguientes resultados durante 2024:

Al menos 409 niños y niñas atendidos recibieron apoyo de la campaña que incluye quimioterapias y medicación, tratamientos especiales y paliativos, insumos y equipamiento, estudios y análisis intra y extra hospitalarios, prótesis, insumos para el laboratorio, otros estudios específicos, entre otros.

## RESULTADOS ALCANZADOS



Bs 1,773,173  
recaudación total



8,095 caminantes  
en las 3 caminatas  
desarrolladas



1,652 voluntarios/as  
participaron en las 3  
caminatas desarrolladas

55 instituciones aliadas  
fueron parte de la  
campaña.



Al menos **409** niños y niñas  
recibieron apoyo de Caminando  
por La Vida en 2024

## LA PAZ

155

niños y niñas

### Centro de salud:

Hospital del Niño  
Ovidio Aliaga Uría

### Ejecutores:

ONG FIE

## SANTA CRUZ

174

niños y niñas

### Centro de salud:

Instituto Oncológico  
del Oriente

### Ejecutores:

AFANIC  
Fundación CRE

## COCHABAMBA

80

niños y niñas

### Centro de salud:

Hospital Manuel  
Ascencio Villarroel

### Ejecutores:

Fundación Oncofeliz

## TARIJA

En proceso de  
ejecución de  
fondos

niños y niñas

### Centro de salud:

Hospital San  
Juan de Dios

### Ejecutores:

Fundación Luz de  
Esperanza

## DATOS DE IMPACTO

Al menos  
**1,600**  
niños/os

recibieron apoyo de  
Caminando por la Vida,  
en los 6 años que  
Banco FIE coordina la  
recaudación de fondos  
(2019 al 2024)



**Bs 8,927,889**  
recaudados en los 7 años que  
Banco FIE lidera la campaña  
(2018 al 2024)



La Paz, la tasa de supervivencia creció de 0% a 50%.

Santa Cruz, creció de 40% a 60%.

Cochabamba, se implementó 1 laboratorio patológico.



# PROYECTO: PRÓTESIS CON IMPRESIÓN 3D PARA PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS - 2DA EDICIÓN

## OBJETIVO

Contribuir, a través de los aportes realiza a brindar acceso al servicio de diseño y fabricación de prótesis a medida, de buena calidad y personalizadas, para pacientes con algún tipo de amputación de extremidades superiores, que se encuentran en una situación económica desfavorable.

Aliado: Creotec y Fundación Unifranz

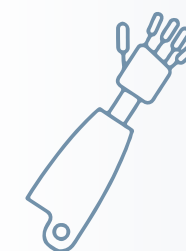


## DESCRIPCIÓN

En la gestión 2024, el proyecto benefició a 12 pacientes de de zonas urbanas y rurales de La Paz, con la entrega de 16 prótesis en total, de forma completamente gratuita.

Las personas beneficiarias fueron seleccionadas priorizando criterios respecto a su situación económica y social, a fin de que el beneficio del acceso a prótesis tenga un mayor impacto, mejorando su calidad de vida y propiciando su reinserción social y laboral.

## DATOS DE IMPACTO



**29**  
**pacientes beneficiados**  
en los departamentos de Potosí y La Paz

**34**  
**prótesis entregadas**  
de miembros superiores



# CAP. 10

ESCUCHANDO AL  
PLANETA:  
DESEMPEÑO  
AMBIENTAL







# 10

*Ecoeficiencia y  
resiliencia climática*

194,120 m<sup>3</sup>  
Nuestra Huella Hídrica 2024

109.6 ton  
Residuos de Aparatos Eléctricos y  
Electrónicos (RAEEs) correctamente  
gestionados en 6 años.

Para **Banco FIE**, considerar el Planeta como un grupo de interés significa escuchar activamente sus demandas y necesidades. Esto es fundamental para asegurar que las futuras generaciones puedan disfrutar de él plenamente.

Gestionar nuestra relación con el 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 entorno saludable, tanto para los negocios como para la vida. 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 en nuestras operaciones y en las de la clientela que financiamos, existe 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 Banca Responsable y Sostenible 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 Política 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 Plan 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. A través de la estrategia FIExperto, buscamos impulsar la generación de valor en la actividad agropecuaria, preservando los recursos y promoviendo la adaptabilidad climática.
- » **Ecoeficiencia institucional:** La gestión ambiental a través de sus Planes de Gestión Energética, Hídrica y de Economía Circular tiene por objeto contar con un marco para la mejora continua de **Banco FIE**, impulsando acciones de protección del medio ambiente y promoviendo una economía baja en carbono.

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 grupos de interés externos, principalmente clientela, comunidad y proveedores.

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 NUESTRAS HUELLAS

(GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3)

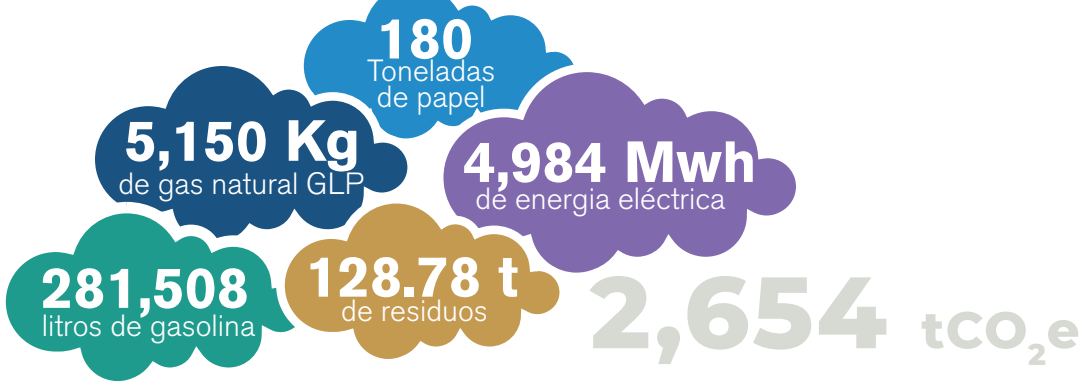
NUESTRA HUELLA DE CARBONO

**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. en 2024.

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, realizada en 2024, 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:

NUESTRA HUELLA DE CARBONO INTERNA



▶ **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.

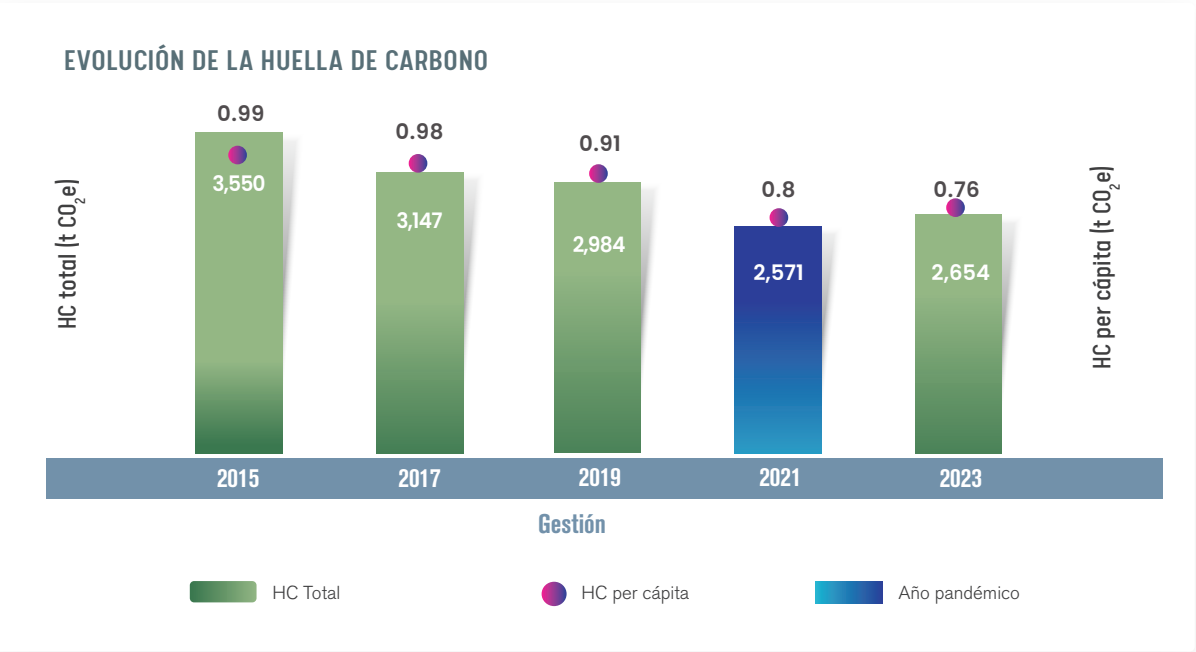
▶ **Alcance 3 - Otras emisiones indirectas de GEI 339.08 Ton CO<sub>2</sub>e:** uso de papel, generación de residuos sólidos y viajes aéreos. El índice de emisiones totales por trabajador corresponde a 0.76 tCO<sub>2</sub>e.

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.

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.



NUESTRA HUELLA HÍDRICA - PLAN DE GESTIÓN DEL AGUA

(GRI 3-3, 303-1)

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 con data de la gestión 2024 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 espacio de mejora, está el ampliar el conocimiento de nuestros proveedores de servicios de limpieza, estandarizando el enfoque que aplican sobre el uso del agua e insumos que afectan la misma.

Huella Hídrica Total  
Directa 2024:  
**194,120 m<sup>3</sup>**



INDICADORES DE NUESTRA HUELLA HÍDRICA

La Huella Hídrica (HH) tiene tres tipos: verde, azul y gris; y dos dimensiones en su medición. Los tipos verde y azul se relacionan con el consumo de agua, y la gris 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 cuenta 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 194,120 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 trabajadores/as sobre la huella producida por el uso de papel en la oficina, obteniendo un resultado de HH Total Indirecta equivalente a 82,483 m³.

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.

Comparando las dos gestiones de medición se observa una mejora en eficiencia por trabajador/a, obteniendo una reducción de la huella hídrica per cápita de 56.1m3 en 2022 a 52.9m³ en 2024.

Entre 2022 y 2024, **Banco FIE** experimentó un crecimiento del 18% en su plantel de trabajadores/as, pasando de 3,112 a 3,671 trabajadores/as. Notablemente, este crecimiento estuvo acompañado de una mejora en la eficiencia hídrica.

- » Agua facturada per cápita mejoró de 20.4 a 19.1 m³/trabajador/a (-6.4%).
- » Ratio HH Directa/Agua facturada se mantuvo estable en ~2,8, indicando consistencia metodológica.

El 29% de la HH de **Banco FIE** es generada por la Regional Cochabamba, seguido por la Regional Santa Cruz - Beni con 16%, la Regional Tarija con 12%, 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.

10.3. ECOEFICIENCIA INSTITUCIONAL

(GRI 3-3, 302-1)

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 negativo potencial que pueden tener 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.

Banco FIE inauguró en Cochabamba el primer edificio sostenible de la Banca en Bolivia

UNA GESTIÓN CADA VEZ MÁS ECOEFICIENTE

(GRI 302-4)

**Banco FIE** realizó acciones vinculadas a la eficiencia energética, entre las que se pueden nombrar:

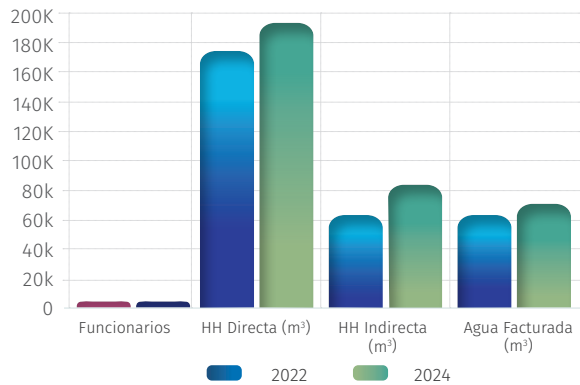
- » Guía de compras de equipos eficientes elaborada y difundida. Se adquirieron nuevos equipos con tecnología ecológica que tienen un consumo menor al estándar de energía eléctrica y son más sensibles a variaciones de voltaje eléctrico.
- » Desarrollo de normativa vinculada al uso y baja de equipos eléctricos y electrónicos.
- » Reemplazo de luminarias LED en un 98% de las agencias y oficinas de **Banco FIE** a nivel nacional.
- » En el Edificio **Banco FIE** S.A. - Regional Cochabamba se instalaron 60 paneles solares de tipo on grill que se inyectan directamente al sistema eléctrico general del edificio y que generan aproximadamente 3.7 Kwh mensualmente. Entre los meses de agosto y diciembre los paneles solares generaron 16,456.70 Kwh.
- » 58% de nuestros puntos de atención financiera y oficinas propias cuentan con sistemas de control de iluminación, que permiten que las luces con sensores en espacios de uso común se enciendan solo cuando se detecta movimiento, ahorrando entre un 10% y 30% del consumo de energía eléctrica total.

Eficiencia Energética

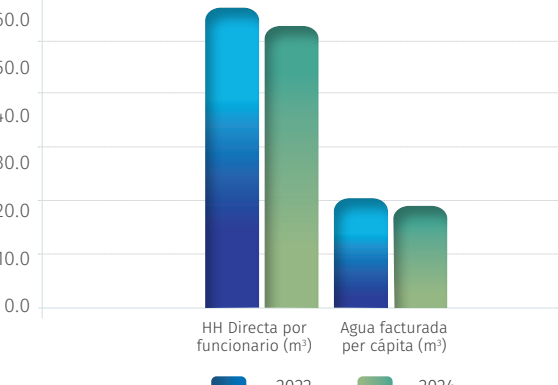
Reducción en el consumo de energía eléctrica



INDICADORES ABSOLUTOS



EFICIENCIA POR FUNCIONARIO



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)



Para la construcción de las nuevas instalaciones de **Banco FIE** se utilizaron criterios bajo conceptos de sostenibilidad, en ese sentido las acciones implementadas en la construcción de los edificios de las oficinas regionales Cochabamba y Oruro fueron:

- » 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 y que además 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.
- » Planta de tratamiento de aguas (Oficina Cochabamba): Es un sistema que promueve la reutilización de agua en espacios comunes que no sea de consumo personal, permitirá ahorrar aproximadamente 20 mil litros de agua mensualmente.
- » Aspectos bioclimáticos en la infraestructura, que reducen la necesidad de consumo energético.

## Infraestructura ecoeficiente

Iniciativas ambientales en edificaciones propias



## PLAN DE GESTIÓN DE ECONOMÍA CIRCULAR

GRI 302-6)

**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 2024 fue de 63,628 paquetes de papel comprados tanto en Oficina Nacional como en todas las Regionales del país, que corresponde a una reducción de 19% con relación a las compras realizadas en 2023.

## Materiales

Uso de papel de fuentes renovables



que equivale a preservar 352 árboles que no hubieran sido talados para la producción de papel. Todo este ahorro se debe a la implementación de mejoras en procesos, principalmente aquellos relacionados con la atención al público (apertura de cuentas de ahorros, DPFs, entre otros).

- » Se realizó la creación del concepto “Cero Papel” que fomenta operaciones 100% digitales, sin uso de impresiones o fotocopias en los procesos.

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. Desde la gestión 2023, el GAMLP ha dejado de proveer información sobre el recojo diferenciado por institución, y solo brinda información agregada de toda la ciudad.

## Residuos

Gestión de residuos especiales e inorgánicos y concientización



## Procesos

Reducción de uso de papel



- » Acciones implementadas para la reducción de consumo de papel por distintas gerencias y oficinas que dan como resultado:
  - ▶ Reducción del 7% en Oficina Nacional.
  - ▶ Reducción del 2% en la Regional Oruro.
  - ▶ Reducción del 2% en la Regional Tarija.
  - ▶ La Gerencia de Operaciones alcanzó una reducción estimada de 18.3% a nivel nacional.
- » Control efectivo de impresiones y fotocopias para la implementación de acciones específicas.
- » Establecimiento de protocolo de uso de papel para promover un uso consciente del recurso.
- » Se redujo un total de 2,816,855 hojas utilizadas en impresiones y fotocopias

## PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS DE ARTÍCULOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS - RAEE

En 2024, **Banco FIE** realizó la gestión de 9 toneladas con 573 kilogramos de RAEE, correspondiente a 912 ítems, luego de un proceso de clasificación de este tipo de residuos.

Las empresas encargadas de realizar el trabajo de recolección y posterior disposición fueron RAEE Recicla con 6.07 toneladas de estos artículos en desuso y la empresa CODESI Soluciones Ambientales con 3.5 toneladas. El recojo se realizó entre los meses de septiembre y diciembre de 2024, en todos los departamentos de Bolivia.

La empresa RAEE Recicla realizó el traslado de los residuos acumulados en todas las ciudades del país hasta su planta de la ciudad de El Alto en el departamento de La Paz, mientras que la empresa CODESI Soluciones realizó únicamente el recojo y reciclaje de residuos de la ciudad de Santa Cruz. Los residuos gestionados tanto por la empresa RAEE Recicla y la empresa CODESI Soluciones Ambientales fueron entregados en presencia de notario público y personal de Impuestos Nacionales.

La empresa RAEE Recicla se ocupó de la correcta gestión de los residuos con la separación y desmantelamiento hasta su disposición final, ya sea para el reciclaje, la Reparación, Remanufacturación, Recuperación y Reutilización en el mercado interno, o para la exportación. La empresa CODESI Soluciones Ambientales realizó la gestión correcta de los residuos entregados, en especial aquellos que contienen gases refrigerantes como es el caso de los aires acondicionados, los gases refrigerantes son considerados peligrosos para el medio ambiente por su potencial de destruir la capa de ozono y su alto potencial de calentamiento global. En 6 años de ejecución del programa de reciclaje de RAEE **Banco FIE** realizó la gestión de 109,573 toneladas de residuos con circularidad.





## 10.4. BANCO FIE, CON EL CORAZÓN VERDE. CERTIFICACIÓN CEEDA

En 2022, y con una cobertura de dos años, **Banco FIE** obtuvo una certificación de eficiencia energética de nivel mundial por la implementación de su Centro de Procesamiento de Datos Verde - CPD. La certificación 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 dos 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:



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





# 10.5. FINANCIAMIENTO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

## AGRONEGOCIOS SOSTENIBLES: CONSTRUYENDO SISTEMAS ALIMENTARIOS RESILIENTES

(GRI 201-2)

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 el sector 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/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 2024, fortalecimos nuestro trabajo en el sector, aplicando herramientas e iniciativas que nos permitan incidir en la sostenibilidad de las actividades agropecuarias objeto de financiamiento:

- » Lanzamos FIExperto, una comunidad que impulsa el trabajo colaborativo entre los diferentes actores de la cadena de valor agropecuaria, fomentando estrategias orientadas a la mitigación de riesgos climáticos y la alineación de prácticas agropecuarias con la sostenibilidad.
- » En la gestión, se establecieron estrategias para el financiamiento del sector agropecuario secundario -Agroindustrias-, fortaleciendo el enfoque de cadena de valor.

- » En el marco del Crédito Ambiental, se ha dado continuidad al seguimiento ex-post de operaciones de microcrédito que pudieran calificar como crédito ambiental, reportando de forma trazable y transparente, solo aquellas vinculadas a los cinco del crédito ambiental: uso eficiente de agua, agricultura sostenible, energía renovable, economía circular y otros créditos verdes. Esto nos permitió profundizar el impacto positivo en el medio ambiente y la resiliencia climática de clientes del sector agropecuario, principalmente del sector micro.
- » En cuanto a la alianza con Rabobank, un especialista en proteína animal de esta entidad participó en el 24avo simposio Latinoamericano – Productividad de Ganado de Carne, realizado en Santa Cruz, con el tema de exposición “Perspectiva y tendencia mundial de la proteína animal con enfoque en ganado de corte”. En su presentación, se integró estudios y cifras de **Banco FIE** como experiencia destacada de Bolivia.
- » En el marco de la alianza con Rabobank, se implementó una estrategia de capacitación sostenible para productores clientes de **Banco FIE**. El taller permitió sentar pilares para el desarrollo de un entrenamiento a nivel externo y también a nivel interno que permita desarrollar la sostenibilidad desde la perspectiva de la clientela.
- » Se impulsó la diversidad en la producción agropecuaria, con un total de 40 fichas técnicas nuevas o mejoradas, promoviendo nuevos productos agropecuarios y zonas para financiamiento. En total, se desarrollaron 21 fichas nuevas y se mejoraron 19.

# 10.6. ACCIONES CON IMPACTO EN LA CONSERVACIÓN DE BOSQUES

(GRI 3-3, 413-1)

**Banco FIE** participa en programas de conservación de bosques y de apoyo a pueblos indígenas en el entorno del Parque Nacional Madidi, como iniciativa que busca preservar uno de los sumideros de carbono más importantes del Planeta.

## LA ZONA DEL PARQUE NACIONAL MADIDI

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







# PROYECTO: FORTALECIENDO MEDIOS DE VIDA SOSTENIBLES A TRAVÉS DE INICIATIVAS PRODUCTIVAS - SOMOS MADIDI

Aliado: WCS

AGRONEGOCIOS  
SOSTENIBLES  
FIExperto



## OBJETIVO

Contribuir, a través de los aportes realizados, al fortalecimiento de medios de vida en comunidades indígenas y campesinas ubicadas dentro o en zonas de amortiguamiento de áreas protegidas (PNANMI Madidi y Reserva de la Biosfera Pilón Lajas), a través de iniciativas productivas basadas en el manejo sostenible de los recursos naturales de su territorio.

## DESCRIPCIÓN

El trabajo productivo en la zona se basa en alianzas con asociaciones productivas y organizaciones de apoyo técnico y de soporte en la cadena de valor, incluyendo la comercialización nacional e internacional. Se aplica un modelo productivo sostenible, basado en sistemas agroforestales (SAF), que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y los bosques, promoviendo la adaptación al cambio climático y la identificación de servicios ecosistémicos que mejoren la calidad de vida de la población indígena. Productos como el café, el cacao, aceites esenciales, vainilla y miel se producen en medio del bosque y bajo sombra de árboles que mantienen su función, constituyendo uno de los sumideros de carbono más importantes para el planeta.



Producción de café: implementación de alertas tempranas para su cultivo. Se inició la producción de bioinsumos en pellets para el manejo y recuperación de suelos.



Producción de vainilla: 3 viveros de 400 m2 cada uno, con sistema de riego por aspersores y fertiriego por goteo. Instalación de esquejes de vainilla dentro las parcelas de cacao y de cítricos en un total de 7,2 ha.



Producción de miel: Adquisición de 35 centrífugas y asistencia técnica para evaluar el estado de los apiarios de ASPROMIEL.



269 familias beneficiadas de 33 comunidades indígenas en los municipios de Teoponte, Guanay, Rurrenabaque y Apolo



USD 263,157 ingresos generados por ventas y exportaciones

## RESULTADOS ALCANZADOS

## DATOS DE IMPACTO

En seis años de implementación del programa:



**8,028**  
ha de conservación  
(7,767.3 ha de área de reserva y 260.4 ha productivas).



**1,110**  
familias  
productoras de origen indígena beneficiadas.



Producción amigable con el bosque:

291.7 t  
de café.

10.97 t  
de cacao.

650 ml  
de aceite  
paja cedrón

35 Kg  
de jabones

470 lt  
de hidrolato  
de paja cedrón

13 Kg  
de manteca  
de motacú.



**104,553,08** t de CO<sub>2</sub>  
familias quechuas beneficiadas

con acceso seguro al agua para sus hogares, unidades productivas y toda la comunidad.  
En cada familia al menos 1 mujer beneficiada



CAP.

11

GENERANDO  
VALOR

CON NUESTROS  
PROVEEDORES  
DE PRODUCTOS Y  
SERVICIOS





CAP.

11

# GENERANDO VALOR CON NUESTROS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

## FOMENTAMOS LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES NACIONALES

(GRI 2-6, 204-1)

En 2024, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con un total de 1,862 proveedores, de los cuales el 97.48% son proveedores nacionales. Durante ese periodo, el volumen total de pagos por la compra de bienes y/o contratación de servicios ascendió aproximadamente a 20 millones de dólares.

Esta cifra representa una disminución de aproximadamente 14 millones de dólares en comparación con la gestión anterior. En 2023 se realizó un proceso de migración de clientes del ex Banco Fassil, lo que requirió una inversión importante.

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

(GRI 3-3)

En sus políticas y procedimientos, la entidad precautela la libre competencia e igualdad de oportunidades, así como la transparencia en el relacionamiento con los proponentes/proveedores. De la misma manera, se fomenta un adecuado conocimiento de sus proveedores, manteniendo procesos de debida diligencia.

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

- » Los procesos de compra incluyen a microempresas y pequeños proveedores, promoviendo la manufactura nacional y organizaciones de tipo social.
- » Para la compra de papel, se exige únicamente papel de fuentes renovables con las certificaciones suficientes que garanticen un proceso de producción responsable con el medio ambiente.
- » Se han identificado proveedores certificados para la correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- » Para los procesos que involucra la subcontratación de personal externo (limpieza, seguridad, etc.) se exige que los proveedores proporcionen respaldos de la afiliación de sus trabajadores/as a la seguridad social y que cuentan con seguro de salud; por otro lado, para los procesos de construcción de obras civiles, se exige que las empresas adjudicadas presenten el Seguro Obligatorio de Accidentes para Trabajadores de la Construcción.
- » La entidad ha implementado el llenado la Ficha Ambiental a 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 de derechos humanos que establece que el personal dependiente del proveedor tiene conocimiento de los convenios, tratados y pactos referente a los Derechos Humanos.
  - 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.
  - Cláusula ética la cual compromete al proveedor a la aplicación de los principios éticos que forman parte de la cultura de **Banco FIE**.

## 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) es de 02 millones de dólares en la gestión.





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

(GRI 414-1, 414-2)



**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), en línea con la identificación de la titularidad en cuanto al respeto de los derechos humanos.

Al 31 de diciembre de 2024, 151 personas trabajan en seguridad física y 138 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.





# CAP. 12

INFORME DE  
VERIFICACIÓN GRI  
E ÍNDICE DE  
CONTENIDO GRI







CAP.

12

## INFORME DE VERIFICACIÓN GRI E ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

### 12.1 INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA INDEPENDIENTE

(GRI 2-8, 403-6)

De acuerdo con el Procedimiento para la Elaboración del Informe de Sostenibilidad bajo Estándar GRI, fortaleciendo el enfoque transparencia y en respuesta al principio de verificabilidad, **Banco FIE** realiza una verificación externa e independiente de sus informes de sostenibilidad.

El informe de verificación se presenta en Directorio para su aprobación en conjunto con el Informe de Sostenibilidad.

Para la verificación externa del Informe de Sostenibilidad 2024 de **Banco FIE**, se contrató a ICR Systems y Management SRL, con el encargo de llevar a cabo una auditoría imparcial (GRI 2-5), sin tener ningún tipo de vínculo con el Banco, más allá del servicio requerido.

El propósito de la verificación es llegar a conclusiones objetivas sobre los resultados del proceso de elaboración de informes, para una mejora continua de cumplimiento a los requerimientos del estándar GRI, opción “en conformidad”, del enfoque de gestión y de la calidad de los indicadores presentados para rendición de cuentas de nuestro desempeño e impactos en la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los derechos humanos.



#### 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 2024 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 verificación 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 2024 (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 “Proceso de Materialidad” y otros relevantes de GRI 2-29 referido al “Enfoque de participación de los grupos de interés”.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- 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 2024, 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 2024 (contenidos GRI 2-6) y su adecuado relevamiento a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.





Registro No CAUB -618

**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 2024 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 un informe interno y 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 interno, 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



Cic. Aud. Ruth Eva Azurduy  
MAT. PROF. CAUB 7251  
REG. DPTAL. L.P. 3028

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

La Paz, 30 de julio de 2025

## 12.2 ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

(GRI 1. Fundamentos - Requerimiento 7)

Declaración 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						
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	32					☑
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	32					☑
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	7					☑
	2-4	Actualización de la información	7					☑
	2-5	Verificación externa	27					☑
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	12,36,38,39,40,44, 126,127,128,178					☑
	2-7	Empleados	NOTA 4					☑
	2-8	Trabajadores que no son empleados	113					☑
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	52,56					☑
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	56					☑
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	56					☑
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	54					☑
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	54,59					☑
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	7,27					☑
	2-15	Conflictos de interés	52					☑
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas		SI	"Restricciones de confidencialidad"	Información estrategica confidencial		☑
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	56					☑
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	56					☑
	2-19	Políticas de remuneración	59					☑
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	56,59					☑
	2-21	Ratio de compensación total anual	NOTA 5					☑



Estrategia, políticas y prácticas	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4,12					☑
	2-23	Compromisos y políticas	14,15,17,62,63,67,71,74, 76					☑
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	12,13,15,17,62,74, 145					☑
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	62,66,74,133					☑
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	62,66,67,133					☑
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	NOTA 1					☑
	2-28	Afiliación a asociaciones	46					☑
Participación de los grupos de interés	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	15,23,25,26,29					☑
	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	27,28,29					☑
	3-2	Lista de temas materiales	28,29					☑
	3-3	Gestión de los temas materiales	29					☑

Transformación digital		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	133					☑
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	133,134					☑
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	133,134					☑

Gestión de Riesgos ASG		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	71,74					☑
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	59,76					☑
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	71					☑
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	71					☑
205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	73					☑
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	56,59					☑
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	63					☑
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	63					☑
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	63					☑

Ciberseguridad		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	133					
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	133					☑
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	133					
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	133					☑

Inclusión financiera y social (impacto socioeconómico)		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	109,123			no gri		☑
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	111					☑
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	65					☑

Igualdad - Marca Magenta		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	80					☑
2-23	Compromisos y políticas	87					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	88					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	85					☑
405-2	Ratio del salario base y de la remuneracion de mujeres frente a hombres	87					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	91,92					

Nuestro talento humano		Página					
3-Mar	Gestión de los temas materiales	109					☑
2-8	Trabajadores que no son empleados	113					☑
2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	109,116					
201-3	"bligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación"	119					☑
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	59					
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	114					☑
401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	113,119					☑
401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	113					☑
401-3	Permiso parental	114					☑
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	115					☑
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	118					☑
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	118					☑
403-3	Servicios de salud en el trabajo	118					☑
403-4	"Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo"	118					☑
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	118					☑
403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	118,180					☑



404-1	Media de horas de formación por empleado al año	116					<input checked="" type="checkbox"/>
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	116					<input checked="" type="checkbox"/>
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	117					<input checked="" type="checkbox"/>
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	59,,111,113					<input checked="" type="checkbox"/>
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	180					
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	180					

Finanzas Sostenibles		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	103					<input checked="" type="checkbox"/>
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	103,104					<input checked="" type="checkbox"/>
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	130,131					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	130, 172					
204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	178					<input checked="" type="checkbox"/>

Educación Financiera y digital		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	135					<input checked="" type="checkbox"/>
416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	134,135					<input checked="" type="checkbox"/>

Impacto en comunidades		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	145					<input checked="" type="checkbox"/>
413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	139,145,147					<input checked="" type="checkbox"/>

Agronegocios sostenibles		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	163					<input checked="" type="checkbox"/>
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	172					

Ecoeficiencia institucional		Página					
3-3	Gestión de los temas materiales	163, 164,165,167,173					<input checked="" type="checkbox"/>
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	172					<input checked="" type="checkbox"/>
302-1	Consumo energético dentro de la organización	167					<input checked="" type="checkbox"/>
302-4	Reducción del consumo energético	167					
303-1	Extracción de agua por fuente	165					<input checked="" type="checkbox"/>
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	164					<input checked="" type="checkbox"/>
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	164					<input checked="" type="checkbox"/>
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	164					<input checked="" type="checkbox"/>
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	173					<input checked="" type="checkbox"/>

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 (*)	Nº y monto	Nº 34 Bs. 71,906.27
		Total de sanciones no monetarias (**)	Nº	7

NOTA 2

DESTINO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN BS.	IMPACTO
SUMAJPUNCHAY	Modelo agroecológico para una alimentación segura	Familias de origen quechua, en muchos casos migrantes de otros municipios, con experiencia en producción agrícola. Las familias viven en situación de pobreza - Adaptación al cambio climático	108,000.00	Resiliencia climática
FUNDACIÓN FLADES	Desarrollo Integral en la Chiquitania	Mujeres en situación de vulnerabilidad jefas del hogar debido a la migración de sus parejas en busca de trabajo	93,599.40	Resiliencia climática
WCS - Wildlife Conservation Society	Alianzas para la sostenibilidad del bosque - SOMOS MADIDI	Familias de productores indígenas que realizan cultivos productivos bajo sistemas agroforestales	257,325.46	Compensación de CO2
FUNDACIÓN DE LA CORDILLERA	Agricultura Climáticamente Inteligente (ACI)	Clientes y potenciales clientes de Banco FIE del sector agropecuario en busca de la mejora de producción y reducción de contaminación - Tercera versión	192,317.00	Resiliencia climática
Gestión Integral de residuos	Gestión de RAEs	Programa de gestión de residuos	7,900.00	Compensación de CO2
Medición de Huella de Carbono	Medición de Huella de Carbono de la gestión 2023	Gestión medioambiental	34,300.00	Medición de impácto ambiental
TOTAL GENERAL			693,441.86	

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%	0.0%	5.3%	18.8%	0.0%	25.0%	8.2%
CHUQUISACA	0.0%	0.0%	5.7%	7.1%	23.7%	20.2%	60.0%	28.6%	19.9%
COCHABAMBA	0.0%	0.0%	6.7%	13.0%	22.8%	28.8%	29.7%	50.0%	23.9%
LA PAZ	0.0%	17.2%	14.3%	15.4%	17.3%	26.8%	36.7%	45.6%	22.0%
ORURO	0.0%	33.3%	13.6%	13.0%	21.4%	23.8%	20.0%	0.0%	19.9%
PANDO	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	50.0%	27.3%	0.0%	0.0%	30.8%
POTOSI	33.3%	0.0%	13.1%	9.8%	22.5%	36.3%	29.6%	44.4%	24.9%
SANTA CRUZ	0.0%	20.0%	7.5%	9.2%	22.9%	28.6%	25.7%	23.2%	21.5%
TARIJA	0.0%	0.0%	10.2%	15.8%	18.7%	24.7%	40.0%	37.5%	20.1%
Total general	12.5%	15.6%	11.3%	13.4%	19.6%	27.4%	32.6%	40.1%	22.0%



NOTA 4

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	FE	MA	FE	MA	FE	MA	FE	MA	
BENI	0	0	3	2	23	12	1	3	44
CHUQUISACA	0	0	14	13	59	53	6	5	150
COCHABAMBA	0	1	33	44	213	156	55	22	524
LA PAZ	0	14	167	180	728	599	103	77	1,868
ORURO	0	2	9	10	55	26	7	0	109
PANDO	0	0	0	2	9	4	0	0	15
POTOSI	1	1	27	24	66	68	11	9	207
SANTA CRUZ	2	3	58	54	295	206	58	25	701
TARIJA	0	2	26	17	93	54	16	8	216
Total general	3	23	337	346	1,541	1,178	257	149	3,834

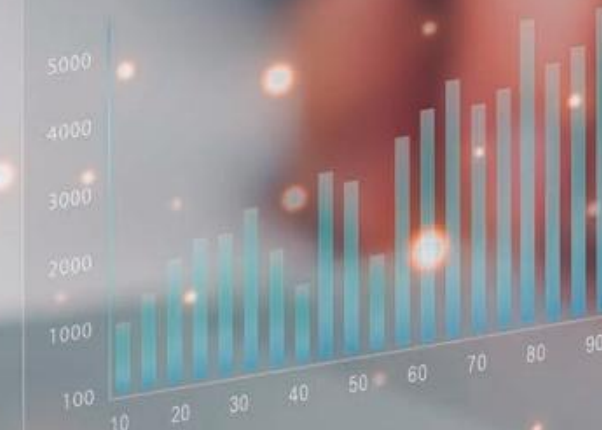
NOTA 5

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	15.27
	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 porcentaje de incremento para la persona mejor pagada fue de 21.43%, mientras que para el resto del personal menos la persona mejor pagada es de 15.84%. Los incrementos salariales aplicados al personal (excluyendo a la persona mejor pagada), refieren en su mayoría a cambios salariales por promoción interna, desempeño o retenciones	Número de veces	1.35
	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



# CAP. 13

## INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE





CAP.

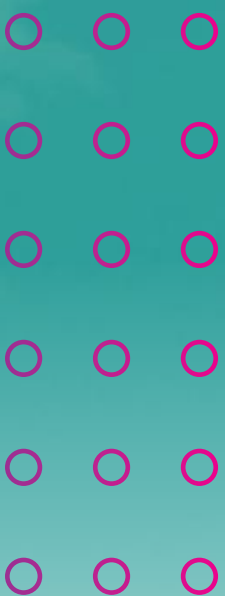
# 13

## INFORME DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE RSE

Para la gestión 2024, la calificadora internacional MFR (MicroFinanza Rating) realizó la verificación del desempeño de RSE de **Banco FIE**, obteniendo la calificación sAA, misma que corresponde a “Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados con la planificación”.

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





[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.

Esta Entidad es supervisada por ASFI