



In for me

de
SOSTENIBILIDAD
y contribución a los ODS del Pacto Global de Naciones Unidas - COP

2021

In for me

de
SOSTENIBILIDAD
y contribución a los ODS del Pacto Global de Naciones Unidas - COP

2021

Contenido

Capítulo 1 Banco FIE: Servicios financieros con propósito.....	8
Capítulo 2 Gestionando el valor para los grupos de interés y la materialidad.....	20
Capítulo 3 Así somos. Perfil del Banco.....	30
Capítulo 4 Así hacemos. Nuestro enfoque de trabajo.....	48
Capítulo 5 Marca Magenta: Banca con ojos de mujer.....	68
Capítulo 6 Desempeño económico.....	84
Capítulo 7 Nuestro equipo de trabajo.....	90
Capítulo 8 Nuestra Clientela.....	102
Capítulo 9 Nuestra Comunidad.....	116
Capítulo 10 Desempeño Ambiental.....	136
Capítulo 11 Proveedores.....	146
Capítulo 12 Índice de contenido GRI	150
Capítulo 13 Informe de verificación independiente	164



Carta de la Presidenta del

(GRI 102-14,15)

Directorio

A nuestros grupos de interés:

Me es grato dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Sostenibilidad 2021 y compartirles nuestras acciones y metas cumplidas en la presente gestión, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión financiera y social de la población boliviana, aportando a la consolidación de una sociedad sostenible, inclusiva y equitativa, facilitando el acceso a los servicios financieros a todos los segmentos de nuestra sociedad y fortaleciendo nuestro enfoque de sostenibilidad.

En 2021 avanzamos en nuestra concepción de banca responsable y sostenible, incorporando el enfoque Ambiental, Social y Gobernanza (ASG), bajo un proceso de mejora continua, que nos permite asegurar nuestra marcha en la ruta hacia la gestión eficiente de nuestros impactos. De igual manera, el informe refleja la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra planificación estratégica, asegurando atención a las prioridades identificadas para impulsar un desarrollo sostenible. Este trabajo nos ha permitido alcanzar varios hitos, como ser la primera entidad financiera en emitir los reportes de progreso al Pacto Global, vinculado a nuestro Informe elaborado bajo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI), ambos con verificación externa de nivel alto y riguroso.

En este tiempo pandémico, que nos ha traído desafíos en todos los ámbitos de acción, hemos profundizado nuestra visión de una banca inclusiva, que apoya a cientos de miles de emprendedores y emprendedoras de la micro y pequeña empresa, del sector agropecuario, mujeres que lideran sus propios negocios y jóvenes que buscan oportunidades de desarrollo. Una de las prioridades estratégicas en el periodo fue fomentar la reactivación de la clientela y acompañar su proceso de transformación hacia lo digital.

En la gestión, Banco FIE alcanzó uno de los hitos más importantes de su trabajo, superó los 2,000 millones de dólares en la cartera de créditos, con un

incremento de 19,215 nuevos clientes de cartera, acá destacamos que somos el banco con mayor crecimiento de clientela crediticia en el sistema financiero. Nuestra decisión de atender las demandas del sector productivo refleja una cartera productiva que alcanzó 1,055 millones de dólares y una cartera agropecuaria que al cierre de gestión cerró con 398 millones de dólares.

En el marco de nuestra convicción y compromiso con la igualdad, durante la gestión 2021 continuamos fortaleciendo nuestro modelo de gestión y liderazgo empresarial **Marca Magenta**, que nos permitió trabajar con sensibilización y diálogos, acentuando la concepción que los derechos de las mujeres son derechos humanos; e impulsando los programas de liderazgo femenino. El 44% de nuestro nivel ejecutivo está compuesto por mujeres, siendo este uno de los principales indicadores del resultado de nuestro trabajo fomentando la apertura de espacios a mujeres líderes. En mi experiencia, el mensaje clave es que tener equipos diversos, políticas de género e implementar herramientas de seguimiento como los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), contribuyen decisivamente a mejorar los resultados empresariales, promueve la productividad, facilita la atracción de profesionales con talento y tiene un impacto positivo en la reputación corporativa, algo que es altamente valorado por los inversores del siglo XXI y que también se refleja en las utilidades de las empresas.

Otro logro de la gestión con impacto en el medio ambiente y la eficiencia energética fue la implementación, del nuevo **Centro de Procesamiento de Datos Verde** una inversión responsable que significa una reducción de hasta 20% en la huella energética de la oficina nacional. Su funcionamiento refleja el objetivo de contribuir a la transición a una economía baja en carbono, a la vez que impulsamos el desarrollo y crecimiento económico sostenible.

A pesar de las restricciones de la pandemia por COVID 19, la campaña de recaudación solidaria de fondos “Caminando por la Vida”, que aglutina a empresas, organizaciones y personas aliadas en un ejemplo de formación de alianzas para lograr los objetivos (ODS 17), alcanzó una recaudación de Bs 1,220,319. Los fondos son destinados a cubrir el tratamiento de cáncer de niñas y niños en el Hospital del Niño en La Paz y en el Instituto Oncológico del Oriente Boliviano en Santa Cruz, y dotar equipamiento médico al Hospital Manuel Ascencio Villarroel en Cochabamba.

BANCO FIE tiene la convicción de ser una empresa responsable y sostenible que prioriza el trabajo en línea con las demandas y expectativas de los grupos de interés. Buscamos apoyar, desde el lugar donde estamos, a la reactivación económica de nuestro país y muy especialmente a nuestra clientela. Tenemos la seguridad que podemos aportar a mitigar los riesgos que enfrenta la humanidad e instamos a que más personas, empresas e instituciones puedan crear políticas con enfoque en la sostenibilidad y acompañar con esperanza a nuestro planeta para que nos siga acogiendo, en mejores condiciones de habitabilidad, con el pleno ejercicio de nuestros derechos y el cumplimiento de nuestros deberes como ciudadanos del mundo.

Con pesar vemos que sectores de la población en diversos lugares del mundo están restringidos del ejercicio de sus derechos, viviendo desequilibrios e injusticias. Nuestro deseo es que podamos eliminar el velo de la superioridad y enemistad, y que el diálogo sea la mejor herramienta para la paz del mundo.

Atentamente,



Ximena Behoteguy

PRESIDENTA DE DIRECTORIO



Carta del Gerente General

(GRI 102-14,15)

A nuestros grupos de interés:

Hacer banca responsable y sostenible ha sido parte de la esencia de Banco FIE a lo largo de toda su vida institucional. Hoy es un fundamento que nos permite mantener el enfoque en la clientela y es la base para la creación de valor para nuestros grupos de interés. La incertidumbre permanece como una característica de estos tiempos, que seguimos gestionando mediante el fortalecimiento de nuestros procesos de diálogo con los grupos de interés y los vínculos que forjamos a través de espacios de comunicación.

Es importante resaltar la priorización de acciones ejecutadas por Banco FIE para apoyar la reactivación de la clientela, considerando no sólo los aspectos definidos en la normativa externa, sino buscando soluciones efectivas que impulsen y acompañen el desarrollo de sus actividades y su crecimiento, aún en tiempos de pandemia.

Banco FIE alcanzó uno de los hitos más importantes de los últimos años, superando los 2,000 millones de dólares de cartera de créditos, distribuida en 222,288 clientes, que se incrementaron en una cantidad de 19,215, registrando el mayor crecimiento de clientela crediticia del sistema financiero en la gestión 2021.

Con el objetivo de llegar a los eslabones más pequeños de las cadenas productivas en zonas rurales, contribuyendo a la seguridad alimentaria y al desarrollo sostenible, la cartera destinada al sector agropecuario alcanzó 398 millones de dólares, con un crecimiento de 51.2 millones de dólares durante la gestión 2021, equivalente a 14.8%.

Por otra parte, el Banco continuó consolidando su solidez y confianza por parte de la clientela; resultado que se refleja en el crecimiento de los depósitos en cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, cajas de ahorro y en el número de clientas y clientes que en esta gestión creció en 6% respecto al 2020, llegando a un total de 1,112,421.

Con el firme compromiso de llegar cada vez a una mayor cantidad de personas, el 2021 los puntos de atención llegaron a 473, siendo la tercera entidad del sistema financiero con la mayor red de agencias y sucursales a nivel nacional. Por otro lado, se continuó impulsando el uso de la banca digital – Fiemóvil y Fienet –, con 239,126 usuarios y usuarias que han registrado más de 5,3 millones de transacciones en esta gestión, lo que representa un crecimiento del 125% en transacciones electrónicas respecto a 2020.

Resaltamos nuestros esfuerzos por impulsar la digitalización de la clientela, acompañando este proceso con educación financiera y alcanzando a 234,751 personas capacitadas, principalmente a través de simuladores de servicios financieros digitales. También fomentamos la mejora de nuestros servicios digitales, para impulsar la transformación digital de manera conjunta con nuestra clientela.

Nuestro trabajo permanente y comprometido con la igualdad de género, nos permitió en el 2021 ser una de las primeras 11 empresas

de América Latina y la primera en Bolivia en unirse a la iniciativa ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso), desarrollada por GenderLab y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), fomentando ambientes seguros, libres de acoso y de todo tipo de violencia. Este accionar generó impactos positivos en nuestra sociedad, lo que nos hizo acreedores a reconocimientos del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y la Cámara Nacional de Industrias.

Asimismo, el presente informe resalta nuestro compromiso con la transparencia, basando nuestro trabajo en un enfoque de materialidad, bajo procesos exhaustivos en el alineamiento al estándar GRI, e incluyendo en nuestra planificación estratégica la perspectiva de nuestro aporte al desarrollo sostenible a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible del Pacto Global de Naciones Unidas. Sabemos que aún tenemos un gran camino por recorrer, pero sentimos que estamos en la dirección correcta.

Los resultados e impactos logrados en el 2021, con el compromiso y aporte de nuestro Directorio, ejecutivos/as y trabajadores/as, constituyen un impulso mayor y una motivación para vislumbrar nuevos desafíos en materia de sostenibilidad y continuar siendo un referente de banca inclusiva, responsable y sostenible.

Atentamente,


FERNANDO LÓPEZ ARANA
GERENTE GENERAL



Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI

(GRI 102-54)

El Informe de Sostenibilidad 2021 de Banco FIE ha sido elaborado dando cumplimiento a todos los criterios y requerimientos obligatorios en conformidad con la Opción Esencial de la Nueva Estructura de Estándares GRI. El mismo proporciona una imagen completa de los temas definidos como materiales, su enfoque de gestión y los impactos relacionados a nivel de cadena de valor agregado.

Antes de leer este informe

(GRI 102-48 al 53)

Los informes de sostenibilidad se presentan con una periodicidad anual y el último emitido fue el Informe de Sostenibilidad 2020. El presente informe reporta resultados de la gestión desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021.

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, trabajada en base a la Guía para la Acción Empresarial en los ODS (SDG Compass).

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

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



CAPÍTULO

01

Banco FIE:
Servicios financieros con
propósito

“Nuestro compromiso hacia la sociedad parte de la misma convicción y propósito con el que nació FIE hace 37 años: la **inclusión financiera y social**. Que todas las personas, sin distinción, puedan acceder a una actividad laboral y económica que permita el ejercicio de una ciudadanía plena, en condiciones de igualdad, dignidad y libertad, es un ideal por el que trabajamos cada día”

Ximena Behoteguy

1.1 2021 en una mirada:
hitos de la gestión

Ambiental

- ✔ Puesta en marcha del Centro de Procesamiento de Datos Verde
- ✔ Implementación del piloto de análisis de crédito mejorado incluyendo indicadores específicos de riesgo climático.
- ✔ Implementación del Plan de Gestión Ambiental y Energética

Disminución de la
Huella de Carbono

- **14%** en la huella de carbono total
- **15%** en la huella per cápita
- **16%** en la huella energética



Inversión responsable:
Centro de Procesamiento
de Datos Verde

Aproximadamente
1.8 millones
de dólares invertidos en un Centro de Procesamiento de Datos Verde, construido e implementado bajo criterios de sostenibilidad

Gestión de RAEEs
(Residuos de Aparatos
Eléctricos y Electrónicos)

16.61t de RAEEs, en total 1,382 artículos, gestionadas adecuadamente, bajo lineamientos de economía circular

Social

- Entidad número uno en financiamiento micro agropecuario.
- 26% de nuestros PAF (puntos de atención financiera) se encuentran en zonas rurales, equivalentes a 123. De ellos, 93 son oficinas y 30 son cajeros automáticos.
- Certificado como “Empleador Líder” en base al “Estudio de Clima Organizacional Empleador Líder” realizado por Human Value.



	Cartera Micro	9.46% crecimiento de clientes de Banca Micro - Equivalente a 19,214 clientes	
	Digitalización de la clientela	47.30% Índice de derivación transaccional hacia canales digitales y electrónicos.	
	Educación financiera	234,751 participantes del programa de Educación Financiera, 90.6% en programas de banca digital.	
	Empoderamiento de mujeres	53.93% clientes mujeres 347 mujeres beneficiadas de forma directa con proyectos con la comunidad	

Gobernanza

- Líder de la mesa de trabajo de Género (ODS 5) del Pacto Global Bolivia
- Incorporación de los riesgos sociales y ambientales en el modelo de gestión Integral de riesgos
- Alineación a los ODS integrada en el Plan Estratégico Institucional
- Nuevo modelo Integral de Gestión Ética, que materializa los Principios del Pacto Global

Marca Magenta #Igualdad	44% de cargos ejecutivos y 60% de posiciones en Directorio ocupados por mujeres	
Distribución de ingresos por grupo de interés	90% de los ingresos se distribuyen en ahorristas (28,51%), trabajadores/as (25,90%), Estado (13,37%), proveedores (11,72%) y financiadores (10,99%).	
Trabajo directo	Banco FIE brinda trabajo de calidad a 3,203 trabajadores/as	

1.2 Camino a la reactivación y reconstrucción post pandemia

(GRI 103-1,2,3)

(GRI 416-1)

En un año en que la pandemia mantuvo presencia, con la inminencia constante de nuevas olas y variantes del virus, el esfuerzo del Banco se centró en promover la **reactivación de la clientela**, basándose en tres estrategias:



Reprogramación de créditos. A través de contactos masivos para brindar asesoramiento individualizado y dialogar con la clientela sobre cómo enfrentar el futuro. En muchos casos, la clientela optó por la oferta de reprogramación con periodos de prórroga y gracia de acuerdo con la norma, accediendo incluso a beneficios adicionales a la norma.



Colocación de créditos. Se ha fortalecido la labor de otorgación de crédito, como un elemento de alto impacto en la recuperación de la clientela. En el periodo se ha registrado un incremento en número de clientes de 9.49% respecto a la gestión anterior, a diferencia de la tendencia general del mercado.



Digitalización de la clientela. Mejorar la experiencia de cliente, incluyendo la solicitud de créditos on line, habilitación de la cuenta digital y pagos QR y la educación financiera como una herramienta que promueve el “aprender haciendo”, fomentando el uso de canales tecnológicos.

1.3 Retos y oportunidades para la sostenibilidad

(GRI 102-15)

La COVID 19 ha profundizado la necesidad de maximizar el impacto de la sostenibilidad en la estrategia corporativa y ha significado una oportunidad para repensar los impactos de nuestras acciones sobre los grupos de interés, buscando un enfoque resiliente ante la crisis.

En la gestión se estableció un nuevo periodo de planificación, luego de la finalización del Plan Estratégico Institucional PEI 2016-2020. El nuevo periodo se fijó por un año, PEI 2021, incluyendo los lineamientos establecidos para remontar la crisis, priorizando la transformación digital, el apoyo a la recuperación de la clientela y la transformación de la cultura organizacional en línea con los desafíos de la digitalización y el trabajo a distancia.

- En el Plan Estratégico 2021 se encuentra explícito el criterio de sostenibilidad como resultado de las acciones desarrolladas por la entidad.

BANCO FIE S.A. busca un triple impacto: Económico, Social y Ambiental, asegurando la continuidad de sus operaciones como entidad bancaria y precautelando la sostenibilidad en el marco de su filosofía y valores.

RETOS Y OPORTUNIDADES

Innovación y transformación digital

Reactivación económica de la clientela

Gestión centrada en la clientela

Cultura y talento humano

1.4 RSE: Gestionando la sostenibilidad

(GRI 103-1)

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

Para **Banco FIE** el contexto estratégico se construye a partir de las prioridades institucionales expresadas en su **Misión y Visión**, del **diálogo con los grupos de interés**, particularmente aquellos priorizados, y de lo que es importante

en la agenda global, orientando el trabajo a los objetivos de desarrollo sostenible **ODS del Pacto Global de Naciones Unidas**.

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

MAPA DE EJES ESTRATÉGICOS

PROPÓSITO: INCLUSIÓN FINANCIERA Y SOCIAL



1.5 Contribuimos a afrontar los principales desafíos globales

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

Banco FIE ha asumido la incidencia de sus actividades sobre 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 **ODS**.

- En 2021 se aprobó el Modelo Integral de Gestión Ética que integra la perspectiva del comportamiento ético institucional a partir de los Principios de Desarrollo Sostenible.
- En el proceso de planificación del Plan Estratégico Institucional 2022-2024 se trabajó la alineación a los ODS. Los impactos institucionales vinculados a los ODS, positivos o negativos, han sido identificados y se han alineado a la estrategia organizacional.

Banco FIE ha definido como puntos de referencia principales de su aporte al desarrollo sostenible los ODS 10: Reducción de las desigualdades y el ODS 5: Igualdad de género, alineando estos conceptos a su propósito esencial 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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ALINEACIÓN ESTRATÉGICA A LOS ODS



Los ODS puntos de referencia se vinculan con el propósito esencial de la organización, que proviene de la Visión institucional. La misma ha sido validada por la Alta Gerencia y el Directorio.

Banco FIE y su contribución a la Agenda 2030

PRINCIPALES PUNTOS DE REFERENCIA DE NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Cadena de valor + programas

Inclusión financiera y social

- + Priorización de la micro y pequeña empresa
- + Presencial rural
- + Apoyo al sector agropecuario
- + Empoderamiento de mujeres
- + Impulso a jóvenes
- + Identidad y cultura

ODS



Propósito central de la Visión:
Inclusión financiera y social

Componentes clave de la Misión:
Mercado objetivo
Impacto
Propósito socioeconómico

Cadena de valor + programas

Igualdad de género – Marca Magenta

- + Igualdad de oportunidades, integración y acceso
- + Empoderamiento y gestión del liderazgo
- + Espacios laborales sin violencia
- + Identidad y cultura

OTROS ODS VINCULADOS A LAS ACTIVIDADES DE BANCO FIE

Programas»	Cadena de valor»	ODS	«Cadena de valor	«Programas
Programas Creando Oportunidades, Emprende Mujer	Servicios a la microempresa Servicios a la población rural Financiamiento agropecuario	1 ERRAQUENOS LA POBREZA 8 TRABAJO DECENTO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Gestión de talento humano Servicios a la microempresa	Programas: Creando Oportunidades, Emprende Mujer
Programa Creando Oportunidades	Financiamiento agropecuario	2 HACERMEJORES CON EL MARIDRE 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Capilaridad y cobertura geográfica	
Programa Caminando por la Vida	Salud y seguridad ocupacional	3 BUENA SALUD Y BIENESTAR 12 CONSUMO RESPONSABLE	Ecoeficiencia institucional	
Capacitación y asistencia técnica	Capacitación y desarrollo Educación financiera	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 13 PROTECCIÓN DEL PLANETA	Agronegocios sostenibles y financiamiento verde	Programa Creando Oportunidades
Programa Creando Oportunidades	Ecoeficiencia institucional	6 AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO 15 VIDA EN LA TIERRA		Programa Identidad Madidi
	Ecoeficiencia institucional	7 ENERGÍA ASESIBLE Y NO CONTAMINANTE 16 PAZ Y JUSTICIA	Gestión ética Lucha contra la corrupción	
		17 AVANZAR PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS		Programas y relaciones institucionales



1.5.1 Comunicación de Progreso al Pacto Global



La Paz, 31 de mayo de 2021
BANCO FIE S.A./GG/CE-079/2021

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

Ref.: Communication On Progress 2020

Estimado Señor:

En calidad de miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar el Informe de Sostenibilidad 2020 de Banco FIE S.A. en el que se incluye la Comunicación de Progreso 2020 al Pacto Global.

Banco FIE se ha adherido al Pacto Global en noviembre de 2006 con el firme propósito de desarrollar sus actividades en el marco ético que esta iniciativa propone. Con este informe pretendemos rendir cuentas de una gestión empresarial que integra la sostenibilidad en todas nuestras actividades y hacia todos nuestros públicos de interés.

Si bien nos sentimos orgullosos al decir que Banco FIE nació con una misión social, el adoptar los principios del Pacto Global nos lleva a formalizar los mismos en la estrategia de negocio de manera transversal, incluyéndolos en nuestra cadena de valor.

Esperando haber cumplido en tiempo y forma los requisitos establecidos por el Pacto Global, saludo a usted con mi mayor consideración.

Fernando López Arana
Gerente General
Banco FIE S.A.

c.c. Arch
FLA/CSM

Oficina Nacional Avenida 6 de Agosto N° 2652 esquina Calle Gosálvez Edificio Banco FIE, Zona Sopocachi Telf. 2173600 • Casilla: 15032 www.bancofie.com.bo	La Paz	El Alto	Cobija	Potosí	Oruro
	Telf: 2 173601	Telf: 2 823930	Telf: 8 424019	Telf: 6 113600	Telf: 2 512360
	Santa Cruz	Sucre	Trinidad	Tarija	Cochabamba
	Telf: 3 173600	Telf: 6 442700	Telf: 4 652578	Telf: 4 6123600	Telf: 4 452898



CAPÍTULO

02

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, conumidores/as financieros/as trabajadores/as y comunidad. De igual forma, este espacio permite dar cuenta sobre las iniciativas que desarrolla en favor de la sociedad y el medio ambiente.

2.1 Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(GRI 102-40, 42)

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

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

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



LISTA DE GRUPOS DE INTERÉS Y ÁREAS GESTORAS

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

La gestión de las relaciones con los grupos de interés parte de establecer los mecanismos de diálogo necesarios en cada caso. Este proceso nos permite:

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

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

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

2.1.1 Comunicación con diálogo

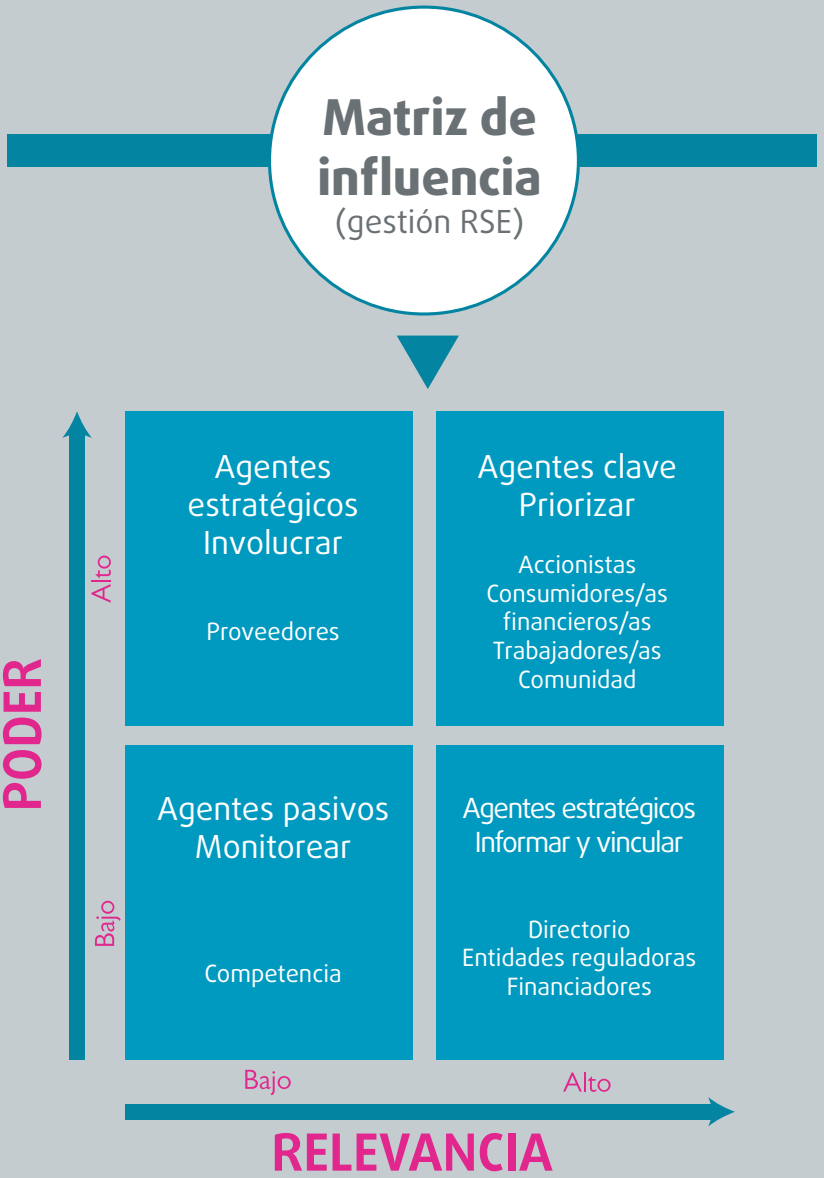
(GRI 102-21, 43)

En **Banco FIE**, la determinación de mecanismos de diálogo con los grupos de interés responde a las siguientes características: a) que sea un medio que permita un diálogo abierto, con retroalimentación de parte del grupo de interés y b) que sea un medio de relevamiento de información que permita su sistematización. 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 y se presentan de forma bienal a Directorio.

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



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



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



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

2.1.2 Lo que es importante para nuestros grupos de interés

(GRI 102-43, 102-44)

El diálogo permanente con los grupos de interés es la forma en que construimos valor compartido. En el periodo de pandemia, el diálogo se constituyó en una fortaleza que permitió 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 en la coyuntura.

En 2021, el cumplimiento de mecanismos de diálogo con los grupos de interés priorizados fue de 100% respecto a lo planificado. Sin embargo, más allá de la cifra, el enfoque es impulsar el diálogo a través de nuevos mecanismos y priorizando el establecimiento de acciones e iniciativas de participación para crear valor compartido.

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

PRINCIPALES MECANISMOS DE DIÁLOGO APLICADOS EN 2021

Comunidad		Trabajadores/as
Redes sociales Estudio de posicionamiento Consulta con comunidades locales	100%	100%
		Portal FIE Redes sociales internas Portal y comités de ética Retroalimentación (PRI) Entrevista de desvinculación Talleres de inducción Estudio de satisfacción interna Visitas a Regionales Estudio de clima Conversatorios de género Buzón de sugerencias Estudios a demanda Acompañamiento COVID Reunión con especialistas Concurso de innovación FIE Conversa Diálogo sobre ética Estudio ELSA Diálogo COVID
Accionistas		Consumidores/as financieros/as
Juntas ordinarias y extraordinarias Juntas informales Informes Comisión Fiscalizadora Informes individuales de rendición de cuentas Informe de hechos relevantes (portal web)	100%	100%
		Fie Responde Redes sociales Punto de reclamo Estudio de satisfacción Estudio de posicionamiento Estudios a demanda Educación financiera

2.2 Nuestra práctica de informe hacia los grupos de interés

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

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

2.2.1 Proceso de elaboración de informe de sostenibilidad GRI

(GRI 101 Fundamentos y Principios de contenido y calidad)

(GRI 102-46)

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

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

PROCESO DE MATERIALIDAD BANCO FIE



Para definir los contenidos del reporte se llevó adelante el proceso de materialidad (Procedimiento para la elaboración del informe de sostenibilidad GRI) siguiendo cuatro etapas: identificar, priorizar, validar y revisar los contenidos de reporte de los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés priorizados.

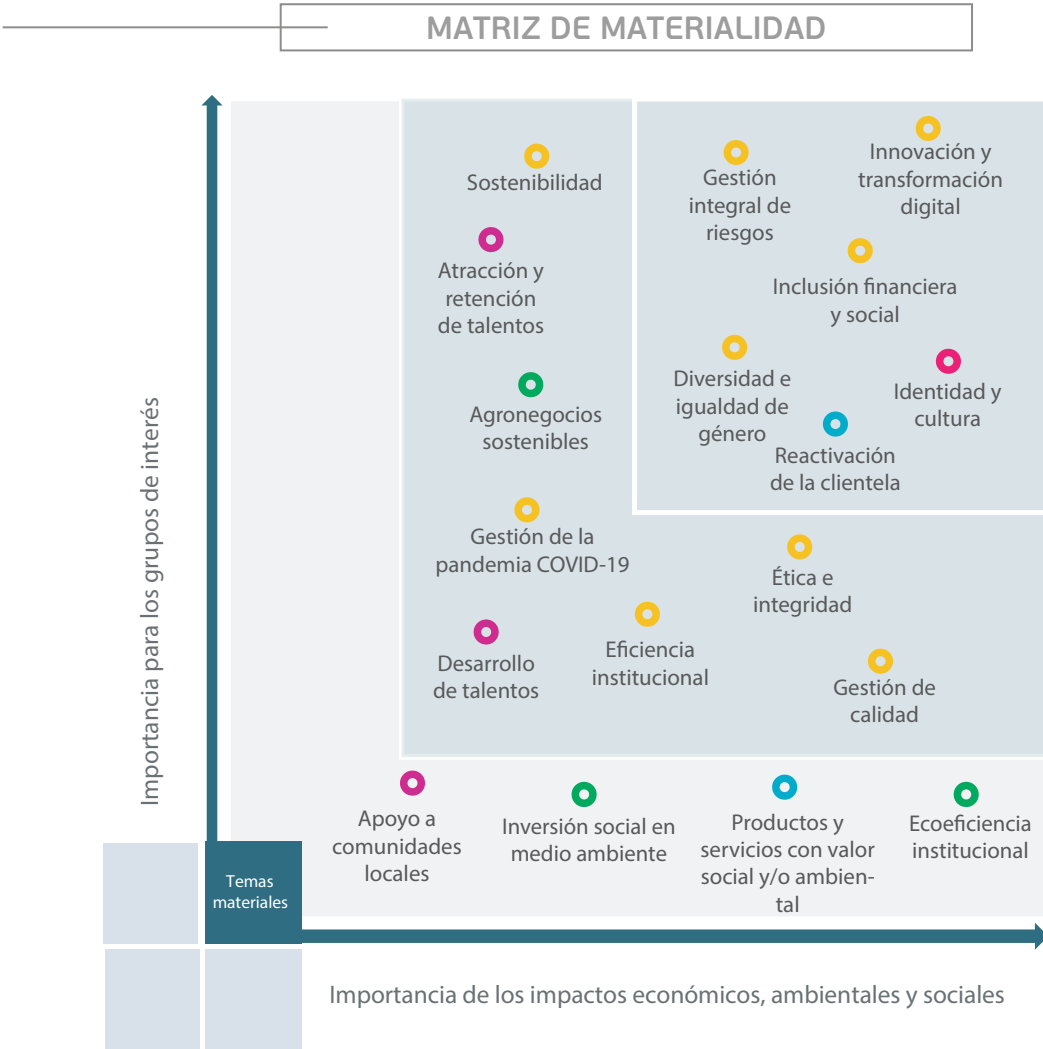
Se han considerado las pruebas requeridas en base al estándar GRI y se aplica una evaluación externa de nivel alto y riguroso a través de una empresa especializada y calificada para emitir un criterio independiente autorizado.

2.2.2 Matriz de materialidad

(GRI 102-46)

La matriz de materialidad resume los temas más relevantes para **Banco FIE** identificados a través del proceso de materialidad y presentados en este informe. Se definieron 18 temas materiales, los cuales son plasmados en la matriz.

Los temas que integran la matriz de materialidad son valorados por la importancia de los impactos económicos, sociales o ambientales y por la influencia en las decisiones de los grupos de interés priorizados. En la matriz de materialidad, **Banco FIE** establece tres áreas de importancia. Todos los puntos en un área tienen igual peso, independientemente que tiendan a una mayor valoración por uno u otro eje. Todos los temas son gestionados y generan contenido material para su inclusión en el informe.



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

GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS, TEMAS MATERIALES, SU COBERTURA Y VINCULACIÓN CON LOS ODS

(GRI 102-47)

				REF	TEMA MATERIAL	CONTENIDO GRI	
GRUPO DE INTERÉS PRIORIZADO - ACCIONISTAS	DIMENSIÓN ECONÓMICA Y GOBERNANZA			•1	Inclusión financiera y social	ENFOQUE DE GESTIÓN 103-1,2,3 GRI 102-6 / GRI 202, 203, 405, 413	
				•2	Innovación y transformación digital	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 102-1,2,3 ESTRATEGIA GRI 102-14, 15	
				•3	Sostenibilidad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 ESTRATEGIA GRI 102-14, 15 / GRI 201	
				•4	Eficiencia institucional	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3	
				•5	Diversidad e igualdad de género	ENFOQUE DE GESTIÓN 103-1,2,3 GRI 102-6 / GRI 202, 203, 405, 413	
				•6	Gestión integral de riesgos	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN GRI 102-11 / GRI 419, 205	
				•7	Ética e integridad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 ÉTICA E INTEGRIDAD GRI 102-16,17 GRI 205, 406, 410, 408, 409, 412	
				•8	Gestión de calidad	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 204, 416, 417, 418	
				•9	Gestión de la pandemia COVID-19	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 403	
	DIMENSIÓN SOCIAL	GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS	TRABAJADORES/AS	•10	Atracción y retención de talento	GRI 401	
				•11	Identidad y cultura	GRI 401, 403	
				•12	Desarrollo de talentos	GRI 404	
			CONSUMIDORES/AS FINANCIEROS/AS	•13	Productos y servicios con valor social y/o ambiental	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3 GRI 102-6	
					•14	Reactivación de la clientela	ENFOQUE DE GESTIÓN GRI 103-1,2,3
					COMUNIDAD	•15	Apoyo a comunidades locales
	DIMENSIÓN AMBIENTAL			•16	Agronegocios sostenibles	GRI 102-6, 203	
				•17	Inversión social en medio ambiente	GRI 413, 304	
				•18	Ecoeficiencia institucional	GRI 301, 302, 303, 305, 306, 307	



EJES ESTRATÉGICOS RSE	ODS VINCULADOS	IMPACTOS ODS VINCULADOS EN LA CADENA DE VALOR	COBERTURA
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 10, 5	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL GRUPOS SOCIALES CLAVE
Crecimiento sostenible / la mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo			ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible			ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible			ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 10, 5 ,8	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL GRUPOS SOCIALES CLAVE
Crecimiento sostenible	ODS 13, ODS 16	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible	ODS 16	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 12	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
Crecimiento sostenible / La mejor experiencia de cliente / la mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo / Inversión social con impacto	ODS 8, ODS 3	POSITIVO	ALCANCE ESTRATÉGICO INTEGRAL
La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8	POSITIVO	TODO EL PERSONAL
La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8, ODS 5	POSITIVO	TODO EL PERSONAL
La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo	ODS 8, ODS 4	POSITIVO	TODO EL PERSONAL
La mejor experiencia de cliente	ODS 1, 2, 10	POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
La mejor experiencia de cliente	ODS 8, 10	POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
Inversión social con impacto	ODS 1, 2, 3*, 4, 5, 6*, 10, 11, 13, 15*, 17*	POSITIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE
Crecimiento sostenible / Inclusión financiera y social	ODS 2, 10, 13	POSITIVO Y NEGATIVO	GRUPOS SOCIALES CLAVE / SERVICIOS FINANCIEROS EN ZONAS RURALES
Inversión social con impacto	ODS 13, 15*	POSITIVO	MEDIO AMBIENTE / GEOGRÁFICA ESPECÍFICA (ÁREAS PROTEGIDAS)
Crecimiento sostenible / Valor compartido con la comunidad	ODS 12	POSITIVO Y NEGATIVO	MEDIO AMBIENTE/ GEOGRÁFICA ESPECÍFICA



CAPÍTULO

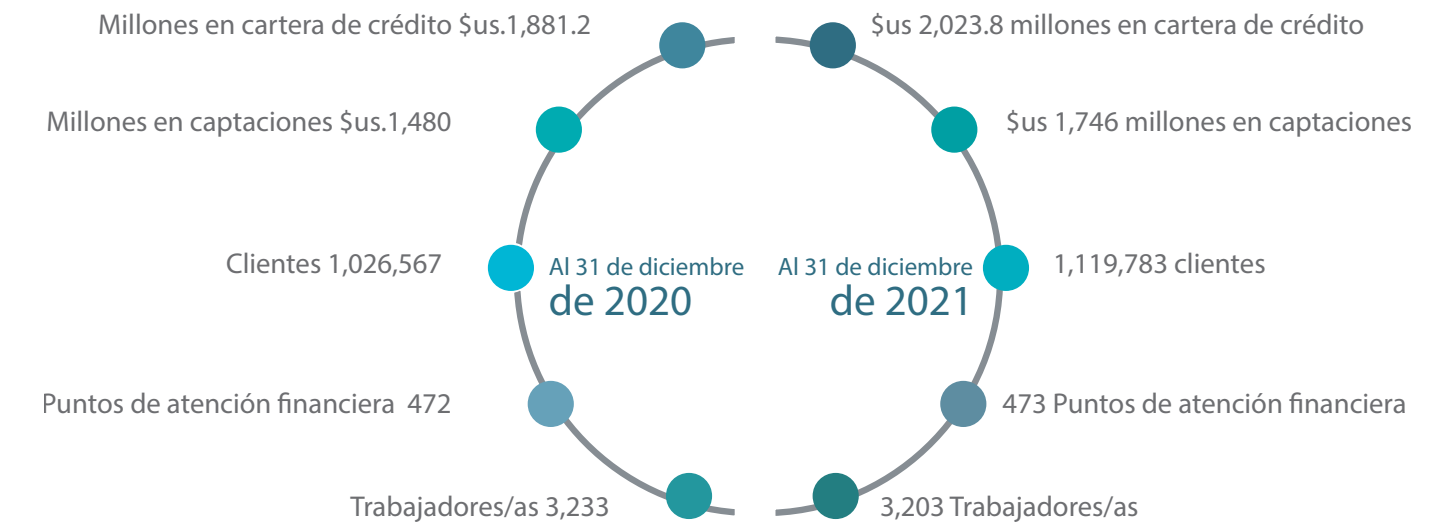
03

Así somos.
Perfil de

Banco FIE

3.1 Principales magnitudes

(GRI 102 – 1, 2, 3, 4, 5, 7, 45)



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

Su propósito es la inclusión financiera y social de la población. Brinda servicios financieros integrales a diferentes 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 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 2021 suman \$us.231.23 millones. (Para más información financiera y la distribución de ingresos por grupos de interés, revisar el Capítulo 6).

3.2 Nuestra filosofía

(GRI 102-16)

Muchas cosas cambian en el tiempo, otras se preservan como pilares de nuestra esencia. En 37 años de experiencia y a través de grandes transformaciones, seguimos siendo fieles a nuestra filosofía.



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

(Para más información, revisar el Capítulo 4)

VISIÓN

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

MISIÓN

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



+ Actuamos con

HONESTIDAD



+ Actuamos con

JUSTICIA



+ Cumplimos con

RESPONSABILIDAD

los compromisos



+ Nos conducimos con

LEALTAD



+ Trabajamos con

TRANSPARENCIA



+ Procedemos con

RESPECTO

nuestros valores

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

3.2.1 De dónde venimos y hacia dónde vamos

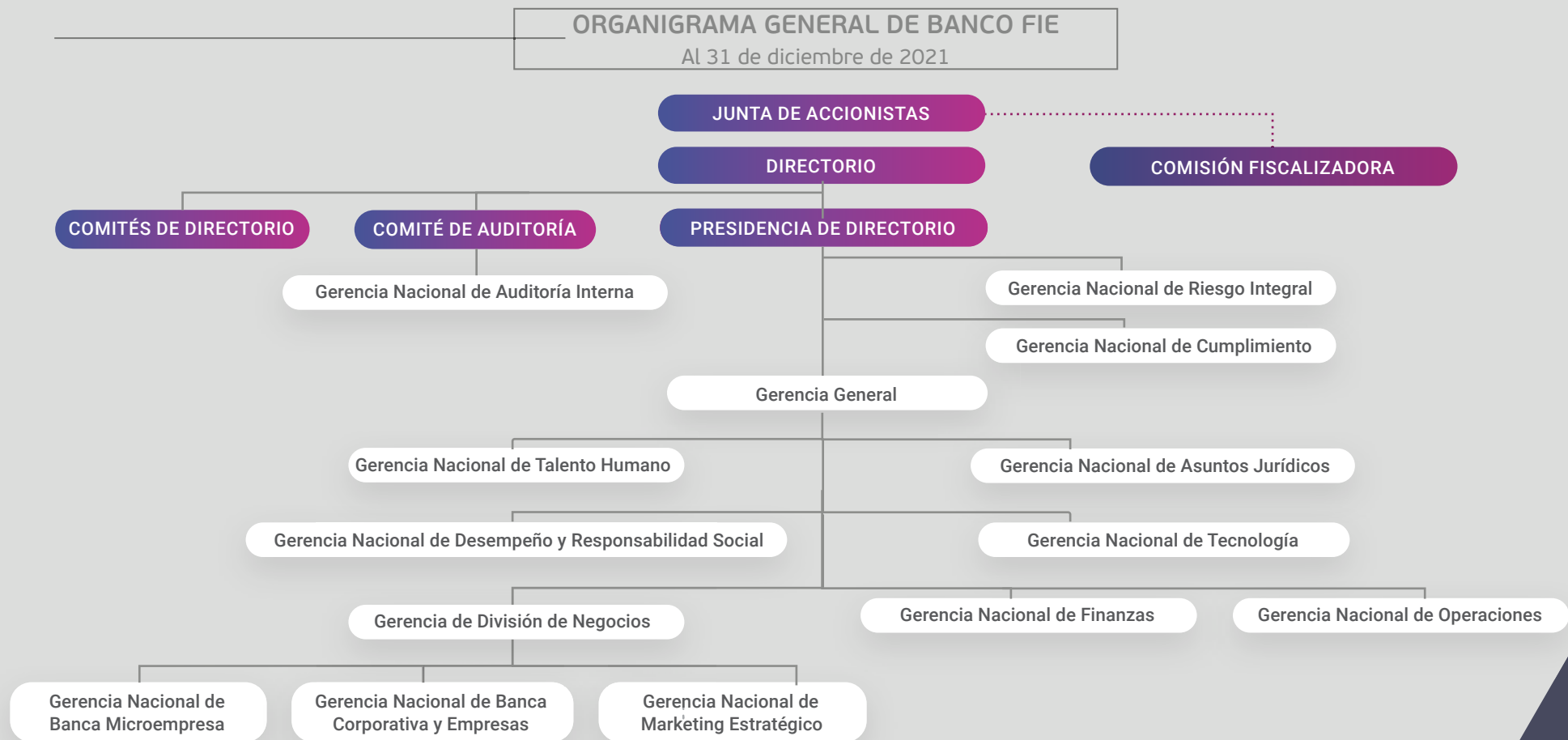
ONG FIE inicia operaciones con un alto compromiso social. Crea una tecnología crediticia propia y fue la entidad pionera en microcrédito individual en Bolivia.	Se constituye el Fondo Financiero Privado FFP FIE S.A. Como entidad regulada inicia la oferta de productos para la captación de ahorros del público y otros servicios.	Publica el primer código de ética. Implementa convenios con ONGs especializadas para incursionar en zonas rurales.	Publica la primera Memoria de RSE referenciada GRI Inicia expansión geográfica priorizando zonas rurales bajo el principio de inclusión financiera. Se adhiere al Pacto Global de Naciones Unidas.	Lanza el primer producto de crédito agropecuario: Crédito a las Cadenas Productivas. El producto se referencia hoy bajo norma ASFI como crédito estructurado. Se completa la cobertura a nivel nacional.	Se transforma en Banco, siendo el primero del sistema en número de clientes y el segundo en cartera. Se priorizan la cobertura rural y la atención al sector agropecuario.		Obtiene el primer lugar en el ranking de las 100 mejores entidades de microfinanzas de Latinoamérica y el Caribe, elaborado por el BID - FOMIN. Primer finalista del Cuarto Premio Europeo de las Microfinanzas 2012, por su contribución a la seguridad alimentaria.	Bajo la nueva Ley del Sistema Financiero, determina operar como Banco Múltiple, incursionando en nuevos segmentos, modernizando su plataforma tecnológica y manteniendo el enfoque en la micro y pequeña empresa.	Obtiene la nota más alta en la Calificación de Desempeño de RSE, entre 214 entidades financieras evaluadas por MicroFinanza Rating a nivel mundial.	Implementa una nueva plataforma tecnológica de core bancario. Inicia la consolidación de Agronegocios sostenibles con el apoyo de Rabobank.	Lidera la mesa de trabajo en Género del Pacto Global de Naciones Unidas - Bolivia. Consolida sus canales de atención remota y promueve la inclusión tecnológica en zonas rurales. Nace el modelo de gestión para la igualdad Marca Magenta	Es la primera entidad financiera en Bolivia en implementar un Centro de Procesamiento de Datos Verde. Desarrolla la primera versión del Plan de Eficiencia ambiental y energética.
1985	1998	2004	2006	2007	2010		2012	2014	2016	2017	2018	2021
												

Avanzamos al futuro como un referente de banca responsable y sostenible

3.3 Organización y estructura

La estructura organizacional acompaña la estrategia del Banco, busca la consolidación de la Institución como un banco moderno, que brinda servicio a diferentes segmentos de la población, con respuestas ágiles, de calidad, innovado-

ras e inclusivas. El enfoque de negocio prioriza el segmento de la microempresa y brinda atención especializada a los sectores PyME y Corporativo por lo que se estructura a nivel de Bancas.



3.3.1 Mercados servidos

(GRI 102-6)

Segmentos

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



POR ACTIVIDAD

Microempresa
PyME
Corporativo



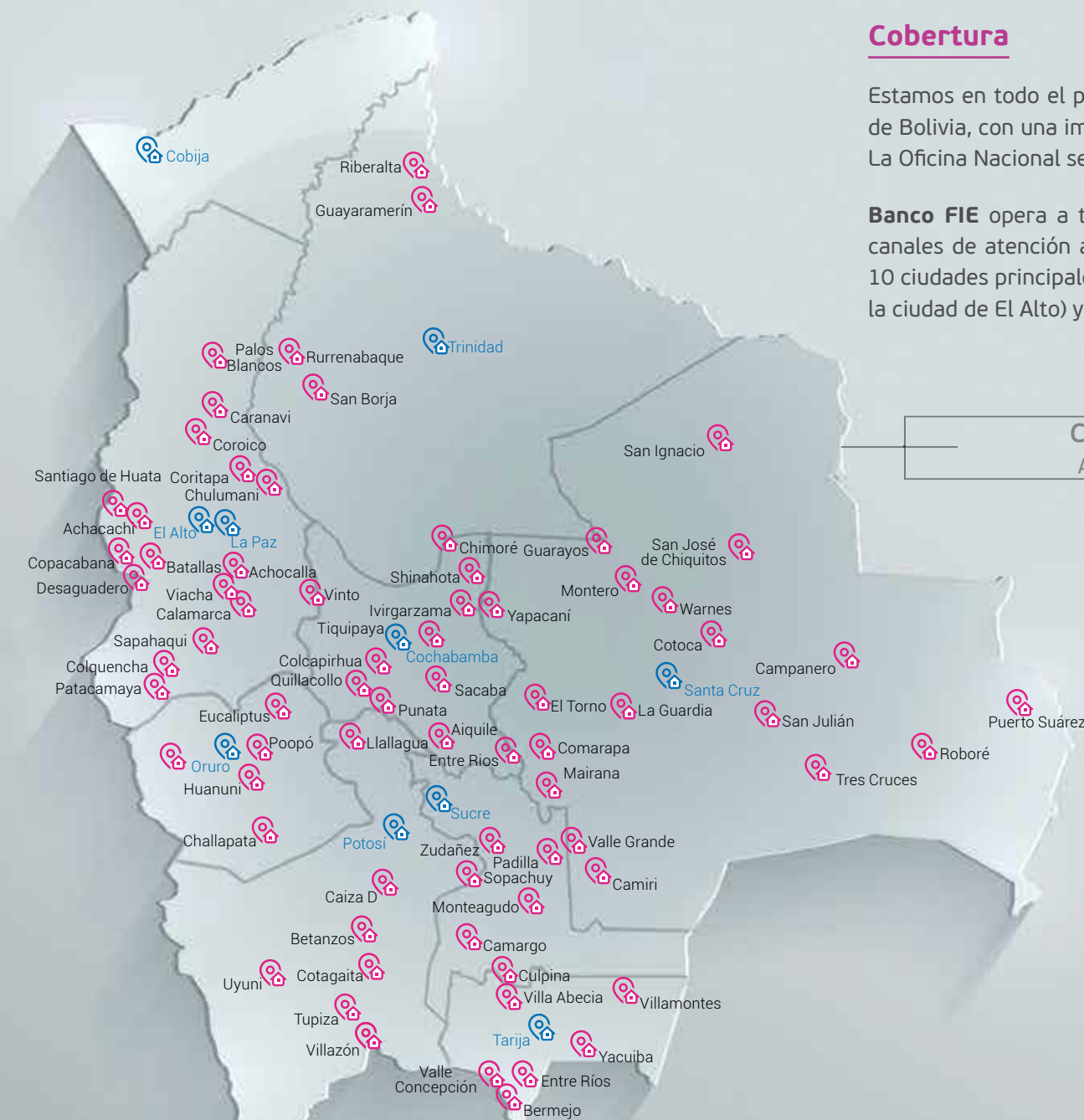
POR SECTOR

Productivo
Agropecuario
Comercio
Servicio
Vivienda
Consumo



POR UBICACIÓN

Rural
Periurbana
Urbana



Cobertura

Estamos en todo el país, con presencia 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 opera a través de ocho oficinas regionales y diferentes canales de atención al público, con una red de agencias que abarca 10 ciudades principales (nueve ciudades capitales de departamento y la ciudad de El Alto) y 72 ciudades intermedias y localidades rurales.

COBERTURA NACIONAL
Al 31 de diciembre de 2021

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

72 Ciudades intermedias y
poblaciones rurales

Banco FIE tiene **473** puntos
de atención financieros PAF, de
los cuales el 38% se encuentra en
zonas rurales y periurbanas

Canales de atención

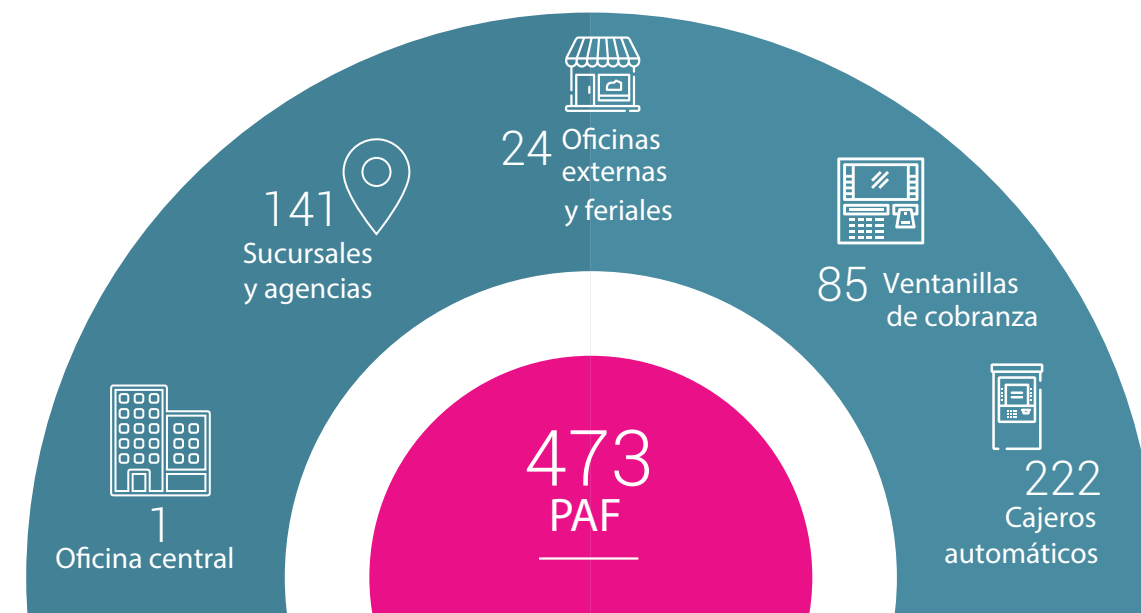
(GRI 102-2)

Con una extensa red de 251 oficinas y 222 cajeros automáticos, **Banco FIE** promueve la bancarización y la inclusión financiera ubicándose entre las tres entidades financieras con mayor cobertura rural en Bolivia.

La contribución al ODS 11 se relaciona con el acceso a servicios financieros, principalmente en zonas periurbanas y rurales, que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

El 26% del total de puntos de atención financiera se encuentra en zonas rurales, 12% en zonas periurbanas y el 62% en zonas urbanas. De 141 sucursales y agencias, que son puntos de atención integrales, con todos los servicios y productos disponibles al público, el 38% se encuentra en zonas periurbanas y rurales.

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POR TIPO Y COBERTURA
Al 31 de diciembre de 2021



Un total de **49** cajeros automáticos prestan servicios en zonas periurbanas y rurales, promoviendo la inclusión tecnológica de la población

Nuestra labor sobre
este tema contribuye
principalmente a



VARIACIÓN EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA PAF

Al 31 de diciembre de 2020 y 2021

	2020	2021
Oficina central	1	1
Sucursales y agencias	145	141
Oficinas externas y feriales	23	24
Ventanillas de cobranza	85	85
Cajeros automáticos	218	222
	472	473

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 de atención y servicio a distancia:



PÁGINA WEB

Plataforma electrónica personalizada que ofrece información oportuna y de fácil acceso. Tiene el servicio de Asistencia en Línea, permite la recepción de reclamos a través del Punto de Reclamo y acceso a educación financiera a través del Punto Virtual de Educación Financiera, que dispone, entre otros, de simuladores y tutoriales de servicios y canales electrónicos y audios de contratos en idiomas nativos.



FIEMÓVIL.

Plataforma de banca móvil. Nuestra aplicación para teléfonos inteligentes que permite realizar consultas, transferencias, giros, pagos y cobros QR, pagos de servicios y préstamos en cualquier momento desde el celular.



V-TICKET

Durante la gestión 2021 se continuó impulsando la utilización del V- ticket evitando exponerse a filas y esperas, precautelando de esta forma la salud y seguridad de nuestra clientela y usuarios financieros, buscando de esta forma mejorar su experiencia y satisfacción.

PLATAFORMA VIRTUAL DE ATENCIÓN A CLIENTES.

En respuesta a las necesidades emergentes producto de la pandemia, Banco FIE desarrolló un modelo de atención virtual para la clientela, con una plataforma de atención a través de video llamada. Esta solución permite una atención personalizada a distancia, precautelando la salud y el tiempo de la clientela.



FIE RESPONDE – CALL CENTER.

Ofrece un servicio integral de atención a distancia por medio de llamadas 24/7 y un canal alternativo de mensajería instantánea para el consumidor financiero en horarios de oficina (WhatsApp). Brinda información y soporte sobre productos, servicios, ubicación y contacto de oficinas, horarios de atención, bloqueo de tarjeta de débito o Tarjeta de Crédito por robo o extravío, activación y asistencia del servicio FIENET/FIEMÓVIL, entre otros. Es también un canal de recepción de reclamos a través del Punto de Reclamo.

FIENET.

Plataforma digital de banca por internet, que permite a nuestra clientela realizar transacciones en línea con acceso 24/7 de forma ágil, cómoda y segura.

Productos y servicios

(GRI 102-2)

(GRI 102-7)

PRODUCTOS ACTIVOS (CRÉDITO)

- Microcrédito
- Crédito PyME
- Crédito agropecuario
- Crédito empresarial
- Crédito de vivienda
- Crédito de vivienda de interés social
- Crédito FIE Constructor
- Crédito FIE Ruedas
- Crédito de consumo
- Tarjeta de crédito
- Crédito educativo
- Crédito ambiental
- Crédito nuevos emprendimientos
- Líneas de crédito
- Boletas de garantía
- Garantías a primer requerimiento
- Crédito Plan Empleo
- Crédito de apoyo a la producción (CAPROSEN)

PRODUCTOS PASIVOS (AHORRO)

- Cuenta de ahorro Oportuna (opción digital)
- Cuenta de ahorro La Rendidora
- Cuenta de ahorro Mega Rendidora (opción digital)
- Cuenta de ahorro infantil Mi Cajita de Ahorro
- Cuenta Libre
- Ahorro Programado
- Cuenta de ahorro jurídica
- Depósito a plazo fijo (DPF)
- DPF+
- Cuenta corriente

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

- Seguro de vida COVID
- Seguro de desgravamen
- Seguro de protección accidental
- Seguro de vida “Vida Familia”
- Seguro de protección de tarjetas de débito

SERVICIOS

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

Productos y Servicios



3.4 Iniciativas externas y adhesiones

(GRI 102-12,13)

Banco FIE, en línea con el propósito de hacer banca responsable y contribuir al desarrollo sostenible, es parte de:



Pacto Global de las Naciones Unidas: Desde 2006, **Banco FIE** se encuentra adherido al Pacto Global de Naciones Unidas, la iniciativa de ciudadanía corporativa más importante del mundo. Sus integrantes establecen un compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible y comparten la convicción de que las prácticas empresariales, basadas en principios universales, contribuyen a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente.

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

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

Banco FIE ha adoptado los siguientes estándares de gestión:

GRI - Global Reporting Initiative: **Banco FIE** ha adoptado el estándar GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad. GRI es una iniciativa que busca desarrollar y difundir indicadores mundialmente aplicables para informar sobre aspectos concernientes al desarrollo sostenible.

Smart Campaign: **Banco FIE** es una institución certificada en el estándar de protección al Cliente SMART Campaign. Es la Iniciativa Global de Protección al Cliente en la industria de las microfinanzas que busca unir a sus líderes en torno a un objetivo común: mantener a la clientela como lo más importante para el desarrollo del sector. Banco FIE obtuvo la certificación en Protección al Cliente en 2018 y en 2020 aplicó una auditoría de vigilancia a la certificación, ampliando su vigencia hasta 2022.

Banco FIE se encuentra afiliado a:

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

3.5 Hitos y reconocimientos 2021

- **Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible por el “Modelo de Gestión Empresarial Marca Magenta”:**

La Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB), como representante del Pacto Global y el sistema de Naciones Unidas otorgaron a Banco FIE el reconocimiento a las buenas prácticas de desarrollo sostenible, por su contribución al cumplimiento del ODS 5: Igualdad de género, implementando el modelo de gestión empresarial “Marca Magenta”, que promueve la igualdad en la gestión y el liderazgo organizacional, integrando este principio como un pilar de su identidad corporativa.



- **Reconocimiento a la resiliencia 2021:** InfoRSE, Gente Motivando Gente, la Cámara Nacional de Industrias (CNI – Bolivia) y la Unión Europea en Bolivia otorgaron a Banco FIE el reconocimiento a la resiliencia en la categoría de género, por su programa de liderazgo y empoderamiento femenino: Mujeres Magenta y en la categoría de empleabilidad, por la implementación de su programa “Cultura Digital”.

- **Reconocimiento al “Liderazgo Impulsando Bienestar y Armonía Laboral”**, por liderar la construcción de un ecosistema colaborativo y en armonía laboral al haber alcanzado un índice general satisfactorio en clima organizacional, convirtiendo a Banco FIE en uno de los empleadores líderes de Bolivia 2021.

- **El Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza** reconoció el compromiso que tiene Banco FIE con el respeto a los derechos humanos y empoderamiento de la mujer.

- **Reconocimiento Municipal a la lucha por la equidad de género “Simona Manzaneda”:**

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLPG) otorgó a Banco FIE el reconocimiento “Simona Manzaneda” por su contribución a la igualdad de género a través de la implementación de su programa “Marca Magenta”, que señala el compromiso a la gestión empresarial integrando el enfoque de género como un pilar esencial de su identidad corporativa.



- **Medalla a la Trayectoria Directiva y Reconocimiento al Mérito Institucional** La Cámara Nacional de Comercio (CNC – Bolivia) otorgó su mayor reconocimiento a Ximena Behoteguy, presidenta ejecutiva de Banco FIE, por la labor desarrollada en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial y el apoyo al emprendimiento y fortalecimiento del liderazgo de la mujer en Bolivia.



CAPÍTULO

04

Así hacemos. Nuestro enfoque de trabajo

4.1 Gobierno Corporativo

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

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

La entidad establece su modelo de gestión de gobierno corporativo de acuerdo con principios, valores y buenas prácticas que permitan conducir la organización bajo un enfoque de gestión integral de riesgos, gestión ética y responsable, control interno y crecimiento sostenible orientado al cumplimiento de la visión y misión de **Banco FIE**.

El modelo está sustentado en un conjunto de normas formalmente establecidas en el marco de la transparencia e interacción entre los distintos órganos que componen el gobierno corporativo de la entidad y los grupos de interés que son influenciados por sus decisiones y actividades.

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

Estructura de gobierno

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

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

Comités de Directorio



Instancia de decisión sobre temas económicos, sociales y ambientales

Por su importancia, los temas relativos a la RSE son tratados en profundidad en el Directorio y los temas relativos a la gestión ética son tratados por el Comité de Diversidad, igualdad de Género y Ética. A nivel de la Alta Gerencia, ha delegado a la Gerencia General y la Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social la atención específica de los temas relativos al equilibrio económico, social y ambiental. Estas instancias informan de forma directa a Directorio sobre el desempeño organizacional en estos temas. La participación y responsabilidad de otros miembros de la Alta Gerencia, Gerencias Regionales y el resto de personal está definida en las Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial.

4.1.1 Accionistas

(GRI 102-24)

(GRI 102-37)

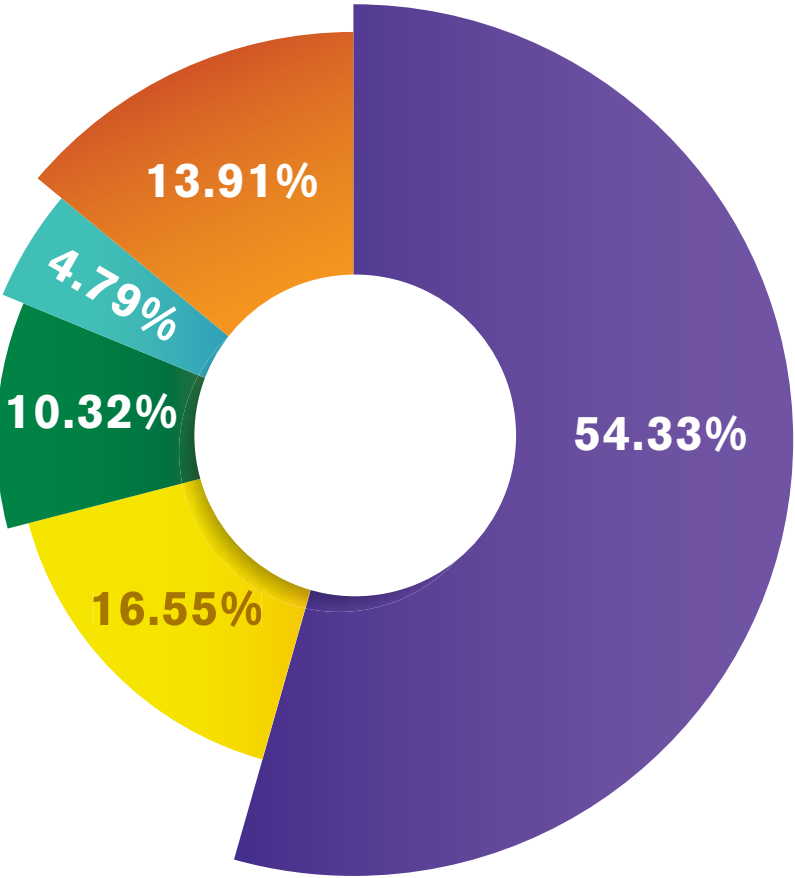
La Junta de Accionistas es el órgano máximo de decisión y dirección de **Banco FIE**, sus derechos y obligaciones están regidos por el Código de Comercio, los Estatutos y el Código de Gobierno Corporativo.

Al cierre de gestión, el paquete accionario está conformado por inversionistas institucionales y personas naturales, tanto nacionales como internacionales, quienes comparten la visión de una banca social e inclusiva. La Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas – CONFIE, el accionista mayoritario, es una sociedad de inversiones fundada por la ONG FIE, quien además detenta la mayoría en la sociedad española desde el 2008.

Entre las principales atribuciones de la Junta de Accionistas se encuentra la consideración de estados financieros auditados, el nombramiento, ratificación y cese de miembros del Directorio y Síndicos, la aprobación de la política

de remuneración de Directorio y Síndicos, la designación de los auditores externos y sus respectivos honorarios y la aprobación de Estatutos, Código de Gobierno Corporativo y Plan Estratégico, entre otras.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA	
Al 31 de diciembre de 2021	
Accionista	Porcentaje de participación
Corporación de Fomento a Iniciativas Económicas SL.	54.332862%
OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A	16.550088%
DWM Funds S.C.A.-SICAV SIF	10.321352%
INCOFIN CVSO	5.664305%
Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero	3.475177%
Azul Magenta S.R.L.	3.444618%
Walter Brunhart Frick	1.384832%
Erica Rück Uriburu Crespo (representación sucesión indivisa correspondiente a Federico Rück Uriburu Pinto)	1.046256%
Organización Intereclesiástica para la Cooperación al Desarrollo	0.949613%
Peter Brunhart Frick	0.931025%
María del Pilar Ramírez Muñoz	0.561847%
Hábitat para la Humanidad Bolivia	0.385885%
Peter Brunhart Gassner	0.329317%
María Eugenia Butrón Berdeja	0.295916%
Edgar Oscar Millares Ardaya	0.231554%
Roland Brunhart Pfiffner	0.079333%
Carlos Fernando López Arana	0.007636%
Héctor David Gallardo Rivas	0.007206%
Alvaro Alejandro Rosenblüth Lemuz	0.001177%
TOTAL	100%



- OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A.
- Corporación de Fomento a iniciativas Económicas S.L.
- DWM Funds S.C.A.- SICAV SIF
- Persona natural
- Persona jurídica



Tres de cinco miembros del Directorio son mujeres.

4.1.2 Directorio

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

(GRI 405-1)

En línea con la visión y misión institucionales, y en el marco de su función de supervisión general, el Directorio es el máximo órgano de decisión del Banco, salvo en las materias reservadas a la Junta General de Accionistas. Esta instancia de gobierno lidera las disposiciones sobre las principales políticas y estrategias del Banco, la cultura corporativa y las directrices relacionados con el desempeño económico, social y ambiental de la entidad. El Directorio también se encarga de garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa aplicable, la implementación de las mejores prácticas del sector y el cumplimiento de los estándares y principios de responsabilidad social y sostenibilidad a los que se ha adherido voluntariamente. En ningún caso sus integrantes asumen funciones ejecutivas.

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

El 60% del Directorio es mujer, el 80% tiene nacionalidad boliviana. Cuatro miembros corresponden a la generación X (nacidos entre 1969 y 1980) y un miembro a 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.

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

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

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

COMPOSICIÓN DE DIRECTORIO Y PARTICIPACIÓN EN COMITÉS DE DIRECTORIO

Al 31 de diciembre de 2021

Directorio Titular	Participación en Comités de Directorio
Ximena Behoteguy Terrazas Presidenta	Comité de Gestión Integral de Riesgos Comité de Diversidad, Igualdad de Género y Ética
Andrés Urquidí Selich Vicepresidente	Comité de Tecnología de la Información Comité de Manejo de Conflictos
Katherine Mercado Rocha Secretaria	Comité de Auditoría Comité de Gobierno Corporativo Comité de Manejo de Conflictos
María de las Mercedes Carranza Aguayo Directora	Comité de Auditoría Comité de Cumplimiento y Riesgo LGI/FT y/o DP Comité de Manejo de Conflictos
Jose Luis Pérez Ordoñez Director	Comité de Auditoría Comité de Seguridad Física Comité de Manejo de Conflictos
Directorio Suplente	
Víctor Rodolfo Palenque Osuna (Independiente)	
Thomas Franklin Keleher	

COMPOSICIÓN DE LA COMISIÓN FISCALIZADORA

Al 31 de diciembre de 2021

Síndicos Titulares
Ricardo Villavicencio Núñez
Alvaro Ricardo Bazán Auza
Síndicos Suplentes
Andres Quintanilla Sotomayor
Marcela del Carmen Rada Arispe



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

4.1.3 Alta Gerencia

(GRI 102-20, 35, 36)

(GRI 202-2)

(GRI 405-1)

Bajo el liderazgo y mandato de Directorio, la alta gerencia de **Banco FIE** conduce la organización hacia el logro de la visión y misión institucionales. El 100% de los cargos de la Alta Gerencia es ocupado por profesionales bolivianos/as y el 80% ejerce sus funciones en su ciudad de origen. El 36% de la Alta Gerencia es mujer. La Gerencia General es ocupada por un hombre y la Presidencia de Directorio por una mujer. El 80% corresponde a la generación X (nacidos entre 1969 y 1980), el 13% a la generación Baby Boomers (nacidos entre 1946 y 1968) y el 7% es millennial (nacidos entre 1981 y 1993). No existen grupos minoritarios ni vulnerables representados en la Alta Gerencia.

La Gerencia Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social es la instancia ejecutiva que trata el ámbito de la RSE, coordina con otras del banco para materializar su transversalidad y rinde cuentas sobre sus resultados e impactos ante instancias superiores. La Alta Gerencia promueve, facilita y ejecuta estrategias y actividades en el contexto de su planificación, orientadas al desarrollo sostenible.

La estructura de remuneraciones para el personal, incluida la Alta Gerencia, incluye remuneración fija y variable, y compensaciones monetarias. Se utiliza la metodología de valoración de cargos para contar con un criterio homogéneo, que se define en base al peso del cargo y al mercado laboral local. El Directorio aprueba las compensaciones en forma de incentivos y/o bonificaciones, orientados a reconocer los méritos, logros, el desempeño sobresaliente y la contribución a la Misión y Visión de **Banco FIE**.

COMPOSICIÓN DE LA ALTA GERENCIA

Al 31 de diciembre de 2021

Nombre	Cargo
Carlos Fernando López Arana	Gerente General
René Jorge Calvo Sainz	Gerente de División de Negocios
Maria Cecilia Pereyra Foianini	Gerenta Nacional de Banca Corporativa y Empresas
Óscar Ramiro Vedia Villegas	Gerente Nacional de Banca Microempresa
Horacio Andrés Terrazas Cataldi	Gerente Nacional de Asuntos Jurídicos
Ninozka Angélica Villegas Girona	Gerenta Nacional de Auditoría Interna
Víctor Manuel Valencia Ibiert	Gerente Nacional de Cumplimiento
Álvaro Enrique Palmero Pantoja	Gerente Nacional de Finanzas
Verónica Velarde Lijerón	Gerenta Nacional de Marketing Estratégico <i>(hasta 15/12/2021)</i>
Claudia Marcela San Martín Valencia	Gerenta Nacional de Desempeño y Responsabilidad Social
Mauricio Javier Blacutt Blanco	Gerente Nacional de Operaciones
Davor Ulric Saric Yaksic	Gerente Nacional de Riesgo Integral
Silvia Carmen Oquendo Cortez	Gerenta Nacional de Talento Humano
Edgar Fernando Maceda Tabora	Gerente Nacional de Tecnología

COMPOSICIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES

Al 31 de diciembre de 2021

Oficinas Regionales	
Jhonny Ugarte del Pozo	Gerente Regional La Paz – Pando
Marco Antonio Claros Cabrera	Gerente Regional Santa Cruz – Beni
Jaime Ruiz Trigo	Gerente Regional Tarija
William Peña Yujra	Gerente Regional El Alto
Willy Martínez Troncoso	Gerente Regional Oruro
Gabriela Terrazas Zambrana	Gerenta Regional Cochabamba
Marcela Cox Salazar	Gerenta Regional Potosí
Rilvert Orellana Taboada	Gerente Regional Chuquisaca

4.2 Medición del cumplimiento de la Misión y la Visión

(GRI 102 -14)

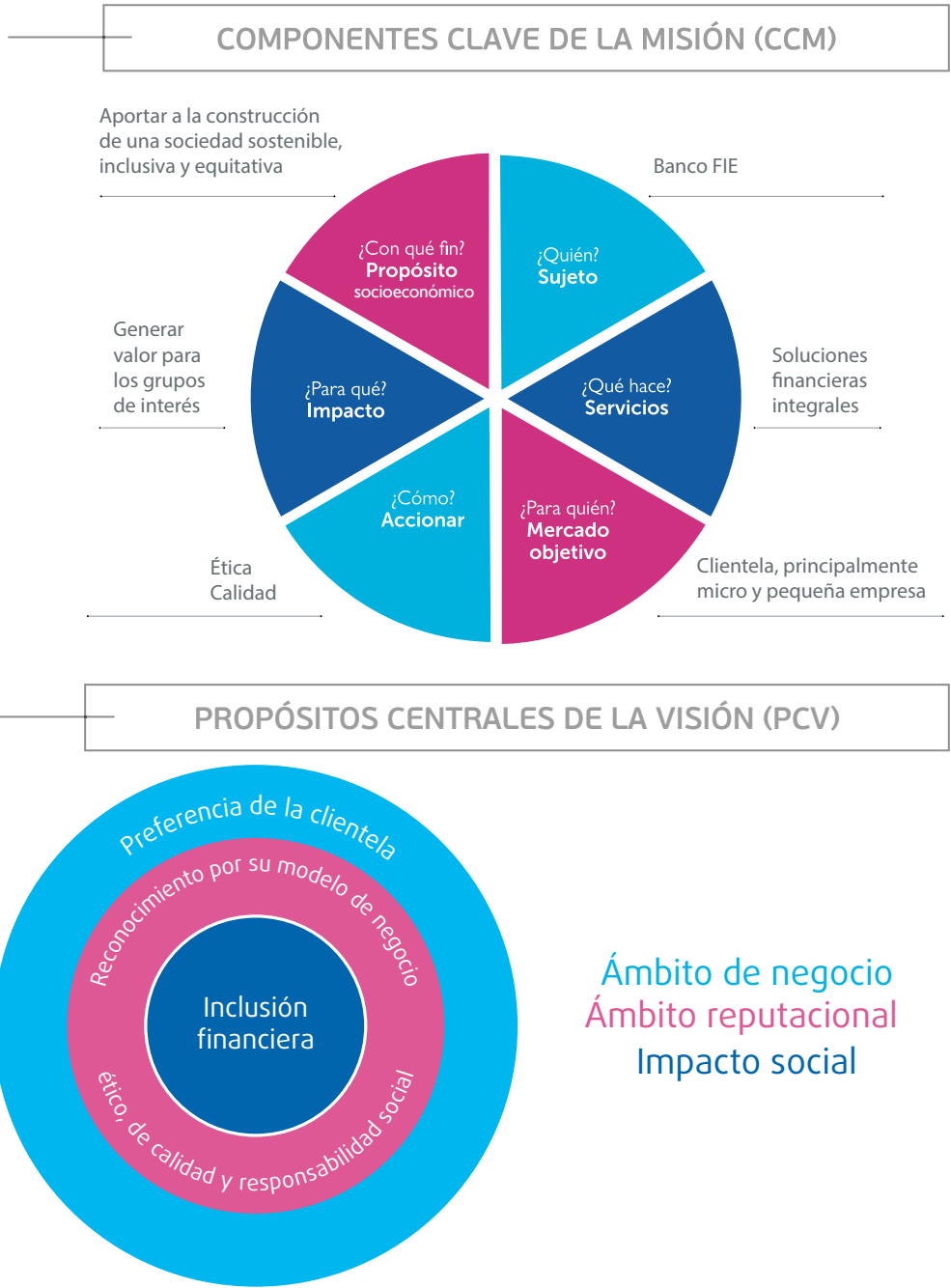
(GRI 103-2,3)

Banco FIE ha reformulado su misión y visión en el Plan Estratégico 2016-2020, considerando una nueva etapa en su vida institucional. El Plan Estratégico 2021, incluye desde su formulación la definición de prioridades em base a la Visión y Misión.

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

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

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



La evaluación de la Visión y Misión constituyó el punto de partida de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021, asegurando la orientación de los objetivos establecidos hacia el cumplimiento de la Misión y el enfoque en la Visión.

Es importante aclarar que para **Banco FIE**, la Misión y Visión son componentes de gestión y su medición y resultados pertinentes son expuestos en vinculación a los temas materiales específicos en los contenidos económico, social y ambiental para los requerimientos GRI 103-2 y GRI 103-3. La evaluación se realiza con periodicidad anual, al cierre de cada gestión, junto con la evaluación al Plan Estratégico Institucional.

4.3 Gestión Ética

(GRI 102-16,17)

Desde sus inicios, **Banco FIE** promueve y sostiene un modelo de gestión ética a través de mecanismos y herramientas que garanticen la implementación de nuestros valores y principios institucionales, que son un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional.

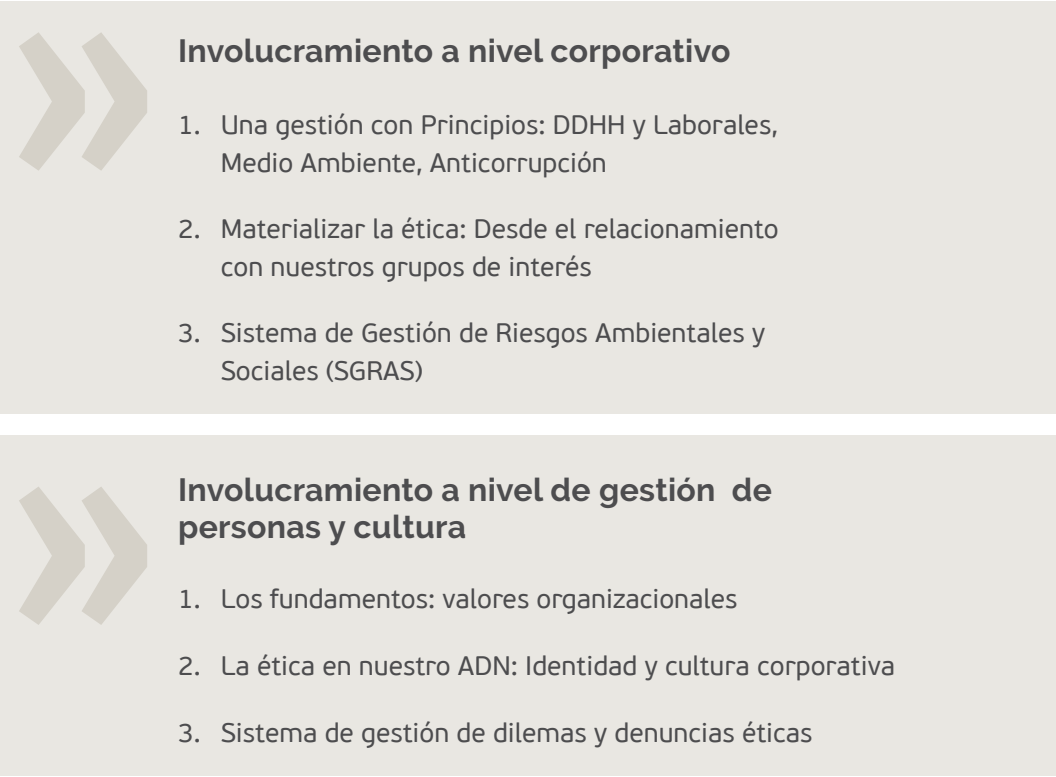


Nuevo Modelo Integral de Ética

En 2021 se presentó el nuevo Modelo Integral de Ética que materializa desde la postura ética de la organización, aquellos elementos que a partir de una gobernanza ética se gestionan para ser una empresa responsable y sostenible. El modelo se sustenta en dos aspectos centrales:

- Los criterios ASG (ambientales, sociales y gobernanza) establecen un marco de comportamiento organizacional, desde la gobernanza, para la empresa responsable.
- Visión holística de la ética en la empresa que establece la sostenibilidad o desarrollo sostenible como impacto final de la organización.

El nuevo modelo plantea dos ámbitos de acción para la gestión ética en la organización:



Asimismo, Banco FIE se alinea a las mejores prácticas y estándares internacionales a través del cumplimiento normativo exigido por sus bancos correspondientes del exterior.



DERECHOS HUMANOS

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



DERECHOS LABORALES

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



MEDIO AMBIENTE

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



ANTICORRUPCIÓN

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

4.3.1 Gestión de personas y cultura

El objetivo para la gestión 2021 fue lograr la confianza y la adhesión de la Comunidad FIE al proceso de gestión ética del Banco a través del fortalecimiento y posicionamiento de los lineamientos y practicas fundamentales.

En ese sentido, trabajó tomando en cuenta que la gestión ética está fundamentada en los principios y valores éticos, el fortalecimiento del compromiso de los líderes y lideresas, el empoderamiento de los Comités de Ética en el desarrollo de su rol y la incorporación de prácticas y actitudes éticas como parte del día a día de las/os trabajadoras/es.

Para ello, se identificaron los siguientes cuatro principales ámbitos de acción:



4.3.2 Principales iniciativas implementadas en la gestión

Sistematización de casos a través del Foro ético y Grupo Teams. A partir de la consolidación y sistematización de casos, se trabajó en la construcción de textos narrativos en formato cuento, para así compartir los resultados a través del Foro Ético para los miembros de los Comités de Ética; y a través de la plataforma Teams para toda la comunidad. Este repositorio expone los casos basados en hechos reales, manteniendo la confidencialidad de las personas y lugares. Los casos han sido clasificados en tipologías pudiendo ser estas: Conflictos de interés, clima laboral, discriminación por género y acoso laboral o moobing. Con este repositorio de información tiene como finalidad lograr que las/os trabajadoras/es tengan acceso al relato, análisis y resolución de casos éticos.

Conversatorios. En la gestión, se dio inicio al primer ciclo de Conversatorios Éticos, en los que se desarrollaron y abordaron las siguientes temáticas:

- + ¿Qué es el moobing o acoso laboral?
- + ¿Por qué es importante que tu empresa tenga un código de ética?
- + Consejos para enfrentar los problemas éticos.
- + En estos eventos participaron miembros de los 9 comités regionales y de Oficina Nacional.

Espacios de diálogo. Con el objetivo de obtener una radiografía amplia sobre la forma en la que el personal concibe y practican los principios y valores éticos, se llevaron adelante 4 espacios de diálogo, utilizando como herramienta didáctica “las 5Cs forman parte del trabajo en equipo”: 1) Complementariedad 2) Coordinación 3) Comunicación 4) Confianza 5) Compromiso.

La dinámica de trabajo se basa en la conformación de grupos aleatorios, donde los participantes deben detectar un problema en el trabajo, luego analizar el liderazgo frente a este problema y finalmente plantear una solución. Con las conclusiones del grupo, todos/as los/as asistentes vuelven a la sala

común para compartir sus opiniones, promoviendo así la ética dialógica, la cual reconoce a todos/as los/as participantes como interlocutores válidos para proponer oportunidades de mejora en la materia.

4.3.3 Cultura ética

La gestión ética es uno de nuestros pilares fundamentales, por ello se implementó un “autodiagnóstico ético para líderes y lideresas” que tenía como objetivo identificar cuáles son las prácticas que las/os lideresas y líderes están desarrollando y cuáles son las que se tienen que fortalecer o implementar.

Autodiagnóstico ético para líderes y lideresas.

El instrumento de relevamiento para una autoevaluación ética fue elaborado de acuerdo con las características de nuestro Modelo de Gestión Ética y de trabajo. Se lograron 363 respuestas. (72% del universo consultado).

A través del autodiagnóstico, se pudo conocer criterios de comportamiento de las/os líderes como:

- Su comportamiento con el equipo de trabajo en distintos escenarios.
- Su actitud ética en distintas situaciones.
- Su gestión ética con el equipo.

Taller de liderazgo ético. En base a los resultados del autodiagnóstico, se llevó adelante el taller de liderazgo ético para impulsar la formación de líderes que faciliten los procesos de cambio dentro del Banco y que promuevan el compromiso del personal con los valores y principios institucionales. Se contó con la participación de más de 200 líderes que al finalizar expusieron su compromiso por seguir mejorando para convertirse en la mejor versión de líderes y lideresas FIE

Representantes éticos y comités de ética. A fin de seguir promocionando y reforzando el Modelo de Gestión ética y su aplicación en el desarrollo de las actividades del día a día de la Comunidad FIE, a inicios del 2021 se posesionaron a las/os Representantes éticos y Miembros de los Comités de Ética para las gestiones 2021 - 2022. La campaña de comunicación llevada a cabo tuvo el objetivo de lograr el reconocimiento de sus compañeros de trabajo, enaltecer la función y empoderar a las personas designadas en su rol.



Banco FIE incorporó el primer Código de Ética en 2003

Campaña de valores. Con el objetivo de reforzar los valores institucionales y reflexionar sobre la importancia de aplicar los mismos en comportamientos cotidianos, se desarrolló la campaña de valores fundamentales alineada al lanzamiento del repositorio de valores éticos; bajo el slogan: ¡Pon en práctica nuestros valores!

Capacitación y talleres. Se realizó una capacitación transversal (a todo el personal) que ayudó a abordar aspectos relacionados con los lineamientos del Banco en cuanto a la gestión ética, reforzando y enfatizando las expectativas de la organización en cuanto a la conducta de las/os trabajadoras/es.

La capacitación ética tuvo un alcance del 98.7% del personal activo y fue replicada mensualmente para las nuevas incorporaciones.

Código de Ética

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

Código de conducta

Siguiendo directrices normativas, establece los estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar directores/as, ejecutivos/as y demás trabajadores/as, en su relacionamiento con los/as consumidores/as financieros/as, en el marco del respeto al ejercicio de sus derechos.

4.3.4 Casos tratados por los Comités de ética en 2021

Durante la gestión 2021 se atendieron 23 casos éticos a nivel nacional, a través de los mecanismos habilitados para su atención de acuerdo con el siguiente detalle:

El 100% de los casos presentados en la gestión han sido resueltos, contemplando una gestión efectiva y oportuna. Desde un punto de vista comparativo entre gestiones y considerando que la gestión 2020 tuvo un comportamiento irregular, se mantiene la cantidad de casos éticos entre las gestiones 2019 y 2021. Los distintos ejercicios de evaluación realizados en la gestión muestran un conocimiento claro del personal sobre el Modelo de Gestión Ética y su forma de utilizar el mismo en caso de ser necesario.

4.4 Lucha contra la corrupción

(GRI 205-1, 2)

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

16 PAZ Y JUSTICIA



4.4.1 Nuestra lucha contra la corrupción

En el marco de la gestión integral de riesgos, los eventos de corrupción están tipificados en el contexto de la gestión del riesgo operativo, bajo el alcance de fraude interno, relacionados a la apropiación indebida de fondos o uso de información privilegiada para beneficio personal de trabajadores/as en el ejercicio de sus funciones, ya sea por soborno o con el fin de realizar una malversación de recursos. Los eventos identificados de este tipo son evaluados a partir de sus causas, derivando en acciones tanto correctivas como preventivas, de acuerdo con el caso, además de ser reportados como hechos delictivos al ente regulador. Estos aspectos se gestionan a través del Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos, la Metodología de Gestión de Riesgo Operativo y el Procedimiento para la Identificación, Respuesta, Reporte y Seguimiento a Presuntos Hechos Delictivos.

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

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

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

En el marco de la capacitación en gestión ética, con una cobertura del 98.7% del personal, y de prevención de legitimación de ganancias ilícitas y financiamiento al terrorismo, con una cobertura del 100% del personal, se incluyen los mecanismos e instancias de denuncia que aplican a procedimientos anti-corrupción tipificados en el Código de Ética y en los componentes de gestión asociados al tratamiento de este tema.

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

Procedimientos para la Gestión de Aportes en Donación

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

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

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

Casos registrados en la gestión

(GRI 205-3)

No se ha registrado ningún evento en la gestión 2021.

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

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

- **Directorio**, el cual impulsa la difusión de una Cultura de Prevención del Riesgo de LGI y FT entre todo el personal, aprueba las Políticas de Prevención y designa a los miembros del Comité de Cumplimiento y al Gerente Nacional de Cumplimiento.
- **Comité de Cumplimiento y Riesgo de LGI y FT**, el cual se encuentra conformado por un miembro del Directorio (que preside el Comité), Gerente General, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Riesgo Integral y por el Gerente Nacional de Cumplimiento. Todos con derecho a voz y voto.
- **Gerente Nacional de Cumplimiento**, designado y dependiente del Directorio del Banco, es responsable ante la Unidad de Investigaciones Financiera (UIF) de verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de gestión de riesgo de LGI y FT.
- **Modelo de Gestión del Riesgo de LGI y FT**, diseñado e implementado a medida de Banco FIE, el cual le permite dar cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Instructivo de prevención emitido por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), al identificar los riesgos más importantes relacionados con sus clientes, la ubicación geográfica de sus agencias, los productos / servicios ofrecidos, y los canales por los cuales se distribuyen los mismos.
- **Políticas, normas y procedimientos internos documentados e implementados**, que establecen las medidas preventivas para la detección, prevención, control y reporte de LGI y FT.

- **Programa de Capacitación**, dirigido a todo el personal, en especial a quienes tienen trato directo con clientes o usuarios. Su difusión es continua y su contenido actualizado, cubre todo aspecto de la legislación de prevención, tipologías de lavado de dinero y el reporte de operaciones inusuales y/o sospechosas a los entes de regulación.
- **Monitoreo**, a cargo de la Gerencia Nacional de Cumplimiento quien debe monitorear la actividad de los clientes, trabajadores y usuarios debiendo establecer comportamientos inusuales en sus registros o transacciones, los mismos que pudieran estar relacionados con actividades de LGI y FT. Esta labor estará apoyada en la utilización de los sistemas informáticos establecidos para el efecto.
- **Código de Ética**, el cual incluye los principios y normas de conducta orientados a fortalecer la Cultura Institucional de Prevención de LGI y FT, siendo difundido entre los directores, ejecutivos y el personal de Banco FIE.
- **Resguardo documental**, en cumplimiento con la Ley de Servicios Financieros y el Instructivo de Prevención de la UIF, siendo conservada por un plazo no menor a diez (10) años.
- **Auditorías Independientes**, realizadas para verificar el cumplimiento del programa de prevención de LGI y FT de Banco FIE, siendo ejecutadas semestralmente por Auditoría Interna y anualmente por Auditoría Externa. Asimismo, Banco FIE se alinea a las mejores prácticas y estándares internacionales a través del cumplimiento normativo exigido por sus bancos corresponsales del exterior.
- **Reserva y Confidencialidad de la información**, Banco FIE resguarda y protege la información considerándola confidencial con el propósito de evitar la divulgación no autorizada ante terceros y permitiendo mantener la confianza de sus clientes, usuarios, proveedores y todo aquel que provea información al Banco.

4.5 Derechos Humanos

(GRI 410-1)

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

Debida diligencia en Derechos Humanos

(GRI 408-1)

(GRI 409-1)

Se aplica una Ficha Socioambiental que tiene el propósito de conocer el comportamiento social y ambiental de clientes de crédito de la microempresa. La misma es llenada de forma conjunta entre el/la cliente y el/la oficial de crédito, considerando información en los siguientes ámbitos: (a) Trabajo de menores, (b) condiciones laborales, (c) seguridad e higiene, y (d) medioambiente y comunidad.

Casos de discriminación y otros vinculados a derechos humanos registrados en la gestión

(GRI 406-1)

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

- A través de los Comités de Ética, de forma interna se recibió un caso tipificado como

En el trabajo*

Promoviendo el primer empleo, a través del Programa Oportunidad FIE

Promoviendo la contratación local en zonas rurales e invirtiendo en formación y desarrollo

Implementando una gestión con enfoque de género y promoción de la diversidad

Aplicando el Código de Ética y el sistema de gestión ética con énfasis en programas de formación y socialización

* Más información en Capítulo 7. Nuestro equipo de trabajo

En la comunidad*

Brindando servicios financieros en zonas rurales alejadas de centros urbanos Financiando al sector micro agropecuario y fomentando su inclusión económica y social

Alineando nuestras políticas, normas y procedimientos a los Principios de Protección al Cliente

Invirtiendo en programas sociales con impacto en los derechos humanos de poblaciones indígenas y campesinas

Promoviendo la igualdad de género y la valoración de la diversidad

Invirtiendo en programas con impacto en el empoderamiento económico y social de mujeres

* Más información en Capítulo 8. Nuestra clientela y Capítulo 9. Nuestra comunidad

“discriminación por género y otros”. Este caso fue atendido y resuelto 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.

- A través del sistema de reclamos, de forma externa se recibieron dos casos que señalan de forma expresa trato discriminatorio, que representan el 0,1% del total reclamos atendidos durante la presente gestión, todos con resoluciones oportunas e íntegras para la clientela. De acuerdo con el análisis de cada caso, se han asumido las medidas correctivas necesarias. En el 100% de los casos se dio una respuesta favorable al cliente.

4.6 Gestión Integral de Riesgo

Banco FIE adoptó un modelo de gestión integral de riesgos que le permite mantener un perfil de riesgo prudente, equilibrado y adecuado al tamaño, naturaleza y complejidad de sus operaciones, preservando los objetivos de solvencia, calidad de activos, eficiencia y adecuada liquidez. Con base en estos aspectos, el Banco ha declarado su apetito de riesgo.

En 2021, se incluyó en el mapa de riesgos los riesgos ambientales y sociales, y ha desarrollado las “Políticas y Normas para la Gestión del Riesgo Ambiental y Social” como un componente del marco formal del Banco.

En este documento se contempla la postura de Banco FIE S.A. ante este tipo de riesgo, así como las etapas de gestión de riesgos bajo el esquema general del Banco, los lineamientos generales y la interrelación con otros documentos de marco formal, considerando el carácter transversal del tema.

4.6.1 Enfoque de riesgos sociales (reputación, laboral, sanitario COVID)

Banco FIE ha definido la gestión de los Riesgos Reputacionales en el marco de sus Políticas y Normas para la Gestión de Riesgo Trascendentales y/o Articu-

ladores. La Metodología de Riesgo Reputacional incluye la gestión de riesgos sociales, desde el enfoque del relacionamiento con los grupos de interés y la atención debida a sus demandas, expectativas y preocupaciones.

Dentro de la gestión de eventos relacionados a este tipo de riesgo se busca el fortalecimiento de los canales de comunicación y respuesta a los grupos identificados, particularmente, aquellos priorizados. Adicionalmente, en las Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales se tiene contemplada la lista de exclusión que comprende actividades con implicancia social negativa y que, en línea con su filosofía y responsabilidad social, no serían sujetos de crédito para el Banco.

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

Durante la gestión, continuaron las medidas para contrarrestar los efectos de la pandemia por COVID-19, entre las cuales se mantuvo la priorización de la salud tanto del personal como de la clientela; los lineamientos principales del accionar del banco en esta línea se encuentran plasmados en el Protocolo de Bioseguridad, que tiene la operativa y directrices tanto para agencias, como la parte administrativa.

El monitoreo de salud de los/as trabajadores/as ha sido continuo y se ha trabajado desde la gestión de talento humano. Es importante mencionar que los resultados se han estado presentando periódicamente a nivel de comités gerenciales para la toma de decisiones respecto al tema, en línea con la protección a las personas que es una prioridad para el Banco.

4.6.2 Enfoque de riesgo climático

(GRI 102 –11)

(GRI 201-2)

La producción agropecuaria es una de las actividades económicas tradicionalmente más expuestas a los riesgos climáticos y adquiere relevancia toda vez que la cartera destinada a este sector en Banco FIE, representa el 19.5% de la cartera total al cierre de gestión 2021.

La cartera agropecuaria se encuentra atomizada, concentrando el 99.7% de clientes en el sector de la microempresa, el apoyo a los pequeños/as productores/as aporta a la seguridad alimentaria, tiene un impacto social importante, y promueve prácticas agrícolas ancestrales y ecoeficientes.

Los riesgos por factores medioambientales son considerados en el marco de la gestión de riesgo de crédito, a través del Manual de Políticas y Normas para la Gestión de Riesgos. Banco FIE mantiene una base de registro de eventos climáticos que es actualizada de manera periódica y coadyuva a la evaluación de operaciones crediticias del sector agropecuario, en los segmentos de Banca Pyme y Empresas.

Adicionalmente en la gestión 2021 se comenzó con la implementación de la gestión del riesgo ambiental y social, generando las políticas y normas para este tipo de riesgos. Respecto al riesgo ambiental dentro de las Políticas y Normas de Crédito se cuenta con prohibiciones de financiamiento a actividades que puedan generar algún impacto negativo sobre el medio ambiente.

Se realizan análisis sectoriales sobre distintos rubros, incluyendo 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 de Banco FIE. Adicionalmente, durante la gestión 2021, periódicamente se han emitido boletines internos orientados a la identificación de riesgos por factores medioambientales que tuvieron incidencia en las actividades de la clientela del Banco en lo que concierne al rubro agropecuario del segmento de Banca Pyme y Empresas.

Otras acciones adicionales respecto al crédito agropecuario y en línea con el principio de precaución, se relacionan con el desarrollo de herramientas de evaluación crediticia agropecuaria que incluye la evaluación de mitigantes y medidas preventivas para los riesgos por factores medioambientales y climáticos desde la perspectiva de la actividad económica y su ubicación. Dichas herramientas comenzaron a implementarse en la gestión 2021.

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.

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

Calificaciones de riesgo

En 2021, las calificaciones de riesgo del banco mantuvieron las tendencias. Con MFR se mantuvo la tendencia estable y con AESA Rating cambió para el último trimestre 2021 a “en desarrollo”, explicada por la resiliencia del Banco, considerando que la tendencia negativa responde a un carácter sistémico y coyuntural relacionado a un posible “deterioro del perfil financiero por un entorno operativo adverso”.

En los informes de calificación se muestra la solidez que el Banco y su perfil financiero resiliente ante un entorno desafiante, destacándose su crecimiento cartera a 12 meses, la composición diversificada de la cartera por tipo de crédito, con énfasis en microcrédito, la tendencia a disminución en el indicador de mora, respecto al resto del sistema financiero, incremento de depósitos y de la liquidez, pese al entorno operativo adverso.

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

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



4.7 Calificación de desempeño de RSE 2021

Banco FIE realiza anualmente la evaluación externa de su desempeño social. Para 2021, la agencia de rating global especializada en finanzas inclusivas y sostenibles, MFR, realizó la verificación de su desempeño de responsabilidad social, otorgando la calificación SAA, que se ubica en el rango más alto de acuerdo con su metodología. y corresponde a **“Excelente capacidad de planificación y monitoreo. Resultados completamente alineados a la planificación”**.

Esta calificación social proporciona una opinión experta sobre la gestión del desempeño social del banco y su capacidad para poner en práctica su misión y alcanzar los objetivos sociales. La medición evalúa sistemas, procesos y resultados, y está completamente alineada con los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social y los Principios de Protección al Cliente.

En 2021, MFR realizó más de 340 evaluaciones sociales a nivel mundial, destacando que Banco FIE se encuentra entre un 4% que alcanzó la calificación más alta SAA.



Marca Magenta: banca con ojos de mujer

(GRI 405-1)



5.1 Un camino hacia la #igualdad

Son 37 años de historia, trabajando para impulsar la igualdad de oportunidades, promoviendo prácticas empresariales justas y responsables en materia de género, impulsando la prevención de la violencia y empoderando a las mujeres. Para Banco FIE, estos aspectos construyen su filosofía de trabajo.

Banco FIE tiene una historia marcada por mujeres y hombres que han asumido un rol activo en la apertura de espacios de desarrollo para el empoderamiento de la mujer y la promoción de liderazgos para la igualdad.

Esta postura institucional ha convertido a **Banco FIE** en un referente de empresa inclusiva en Bolivia, ya que mantiene su esencia y filosofía de trabajo y ha integrado esta postura en su modelo de gestión empresarial denominado **Marca Magenta**, un enfoque que impulsa la igualdad en la gestión y el liderazgo organizacional.

La participación de las mujeres en el sector privado es esencial para construir mejores economías y a su vez, mejorar la vida de las mujeres, de los hombres, de las familias y de las comunidades. Solo con una mirada de igualdad, diversidad e inclusión podremos avanzar hacia una sociedad donde se cumplen y respetan los derechos humanos y se ejerce una ciudadanía plena.

Nuestra labor sobre
este tema contribuye
principalmente a

5 IGUALDAD
DE GÉNERO



Nuestro compromiso con la igualdad de género

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



Marca Magenta: compromiso, gestión e inspiración

Marca Magenta es el modelo que promueve la igualdad en la gestión y el liderazgo organizacional, integrando este enfoque como un pilar de identidad corporativa.

Hombres y mujeres con igualdad de oportunidades, derechos y obligaciones



Gestionamos la igualdad desde el modelo transformacional denominado **triple A**: A mí, Adentro y Afuera.

La trascendencia del modelo requiere impactar en tres niveles: **las personas**, buscando un cambio positivo a partir de la transformación personal; **la cultura**, impactando en la gestión organizacional y en la construcción de la igualdad en todas sus dimensiones y en **el entorno**, aportando a la construcción de sociedades sin violencia, sin miedo y basadas en el respeto.



5.2 Gestión para la igualdad

5.2.1 Nos guiamos en estándares internacionales



Banco FIE ha asumido el **ODS 5: Igualdad de género** como punto de referencia en su contribución al desarrollo sostenible.



Está vinculado al **ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico**, que promulga entre sus principios: la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación y un entorno de trabajo seguro y saludable.

Es así como el enfoque hacia la igualdad está vinculado con su propósito esencial de inclusión financiera y social, con su misión y visión y es un pilar de cultura fundamental de la identidad corporativa.

La contribución institucional al ODS 5 se mide a través de las siguientes metas:

- Impulsar el liderazgo inclusivo (mujeres y hombres en igualdad) y la participación de las mujeres en todos los niveles de la organización.
- Promover el empoderamiento (económico, tecnológico y social) de las mujeres y el acceso a oportunidades laborales.

Para alcanzarlos, el trabajo se ha centrado en tres pilares de acción:



1.

Igualdad de oportunidades, integración y acceso: Asegurando un marco de igualdad en las condiciones y oportunidades laborales y en el acceso a servicios financieros.



2.

Empoderamiento (económico, tecnológico y social) y gestión del liderazgo: Promoviendo el desarrollo de capacidades para la autonomía de gestión, toma de decisiones y participación activa de las mujeres en todos los niveles de la organización y en la comunidad.



3.

Espacios libres de violencia: Creando ambientes seguros y libres de acoso y todo tipo de violencia.

Banco FIE es una empresa adherida al Pacto Global de Naciones Unidas desde 2007 y lidera la Mesa de Género desde 2019, espacio desde el cual promueve, junto a otras empresas, la importancia de incorporar la igualdad en la gestión empresarial a través de la adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés) de ONU Mujeres; es así que aplica la herramienta de autodiagnóstico desde entonces con periodicidad anual.

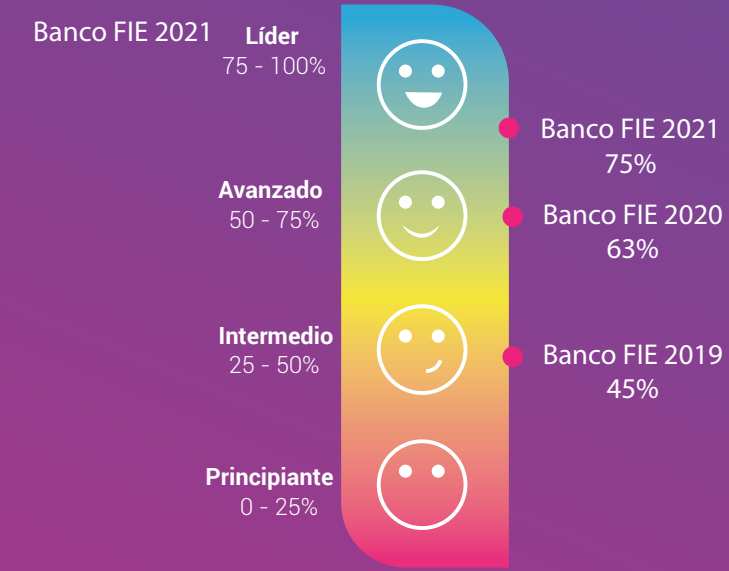
La tercera medición reflejó una mejora de 12 puntos porcentuales con relación al resultado de la gestión anterior; de 63% (nivel avanzado) en 2020 a 75% (frontera entre nivel avanzado y líder) en 2021.

Este autodiagnóstico muestra un avance significativo en la ruta WEP's que **Banco FIE** se ha trazado para establecer planes de acción de acuerdo con los ejes temáticos que mide la herramienta: liderazgo y estrategia, lugar de trabajo, mercado y comunidad.

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES (WEP'S)

	Liderazgo corporativo de alto nivel
	Trato justo y sin discriminación en el trabajo a todas las mujeres y hombres.
	Salud, bienestar y seguridad del personal.
	Educación y formación para la igualdad de género.
	Desarrollo empresarial, condena de suministro y prácticas de comercialización.
	Iniciativas y apoyo comunitario.
	Medición e informes.

AUTODIAGNÓSTICO DE LA APLICACIÓN DE LOS WEP'S



Fuente: Elaboración propia sobre la base de los resultados WEP's

5.2.2 Construyendo espacios laborales seguros

Para **Banco FIE**, adherirse y ser la primera empresa ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) en Bolivia es seguir aportando en la construcción de espacios de trabajo dignos, con equidad, inclusión y sostenibilidad, trabajando de forma activa por una cultura de prevención de violencia.

ELSA es una herramienta digital de diagnóstico e intervención que permite a las organizaciones implementar una cultura de prevención frente al acoso sexual laboral basada en evidencia. Como resultado de la primera medición ELSA, **Banco FIE** definió un plan de acción que marcó como primer hito la elaboración y difusión de la Política de Prevención, Atención y Sanción de casos de acoso sexual laboral, estableciendo así una ruta crítica para la atención de casos y la definición del alcance del concepto de acoso sexual laboral en Banco FIE (acoso sexual declarado y acoso sexual técnico), asimismo se pudieron identificar las conductas normalizadas que marcan una línea para el trabajo a nivel de personas y de cultura, para establecer mecanismos que conduzcan a un cambio de comportamiento.

Asimismo, gracias a esta iniciativa liderada por GenderLab y el BID, diferentes grupos de trabajadores/as, entre ellos los representantes de los comités éticos, participaron en talleres de formación orientados a entender la importancia del abordaje del acoso sexual laboral, cómo diseñar una estrategia para prevenirlo y cómo potenciar el liderazgo para multiplicar igualdad.

Como parte de la #RutaELSA y en el mes de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, Banco FIE recibió el reconocimiento al 1er lugar en la categoría "reconocer el acoso", por la gestión decidida a hablar de acoso sexual laboral dentro de la entidad y hacer que el personal sea capaz de identificar sus principales manifestaciones.



ELSA

Más del 50% de personas no denuncia porque no quiere ser vista como una persona problemática en el trabajo

Fuente: GenderLab

5.2.3 Consolidamos nuestro modelo de gestión

Programas de empoderamiento, liderazgo femenino y capacitación

Con el objetivo de brindar herramientas y desarrollar habilidades en mujeres líderes del Banco, para potenciar los resultados y gestión en actividades laborales y personales, generar una red de apoyo entre mujeres líderes, acompañando su propio proceso y el de otras mujeres, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

Por otro lado, la igualdad de género forma parte del plan de capacitación anual. En la gestión, el personal fue capacitado en el curso “Lenguaje Inclusivo”, con el propósito de sensibilizar sobre las diferentes formas de comunicación oral y escrita que permiten visibilizar el trabajo de cada persona al interior de la entidad y con la clientela.

Programa Aliados

Programa diseñado para que los trabajadores puedan contar con un espacio seguro y amigable que profundice la reflexión en sus propios códigos y puedan hablar sobre temas de género y masculinidades.

El programa cuenta con dos fases: la primera de sensibilización y la segunda de reflexión y aprendizaje. Destacamos la siguiente iniciativa:

- **Encontrados**, conversatorios masculinos que abordan tres ejes temáticos:
 - + “De qué estamos hechos los hombres”, mitos, roles, expectativas.
 - + “De sentires, penas y penes”, familia, amigos, pareja; cómo y cuándo sentimos, con quién conversamos, hombre y sexualidad.
 - + “Violencia, el valor de la vida y calidad de vida”, violencia hacia las mujeres, violencia hacia los hombres, celos, posesión, manejo de la ira.



	Smart Woman	Libera tu vos, lidera tu palabra	Mujeres construyendo mujeres	Encontrados	
	20 mujeres líderes	22 mujeres líderes	20 ejecutivas capacitadas	240 participantes para ser mentees	777 hombres
	120 horas de formación	86 horas de formación	246 horas de formación	240 horas de formación	2198 horas de capacitación

Programas

5.3 Inspiración: la igualdad como pilar de cultura

Conversatorios

Los conversatorios se consolidaron como un espacio de información y construcción en el que participan líderes y trabajadores/as de forma voluntaria a nivel nacional. Los conversatorios han permitido afianzar conceptos, construir espacios de crecimiento y confianza y sobre todo trabajar la primera “A” de nuestro modelo transformacional: A mí, para desaprender y reaprender con lentes de género.

Club de lectura

La lectura es una herramienta clave para despertar la curiosidad, adquirir nuevos conocimientos y desarrollar actitudes críticas. Por ello, esta iniciativa interna ha movilizó voluntad y actitud en más de 300 personas a nivel nacional que se reúnen periódicamente para profundizar temáticas como igualdad de género, corresponsabilidad, masculinidades positivas, eliminar los prejuicios de género, entre otros.

Segundo aniversario “Marca Magenta”

El 8 de octubre, día del aniversario de Marca Magenta, se logró visibilizar el compromiso del personal con el modelo. Entre las principales actividades encaradas en el mes de octubre se instalaron 168 pizarras en todas las oficinas de Banco FIE a nivel nacional, invitando a trabajadores y trabajadoras a escribir su compromiso con la construcción conjunta de un entorno más equitativo.

Asimismo, trabajadores/as y clientela de la entidad fueron invitados/as a tomarse fotografías con el marco “Comprometidos con la Marca Magenta”, porque Magenta FIE es una forma de apropiarse de este color y deconstruir prejuicios y estereotipos de género, impulsando a que seamos libres.



Entre las actividades del mes, se habilitaron espacios para desarrollar tres conversatorios y abordar temas con enfoque de género desde distintas perspectivas.

Finalmente se publicó la segunda edición del Boletín de Género con el objetivo de generar una evidencia histórica del conjunto de acciones e iniciativas realizadas en formación, espacios de diálogo, sensibilización, compromiso y comunicación, así como difundir los testimonios de integrantes del Colectivo Magenta FIE.

5.4 Redes y alianzas por la igualdad

(GRI 102-13)

Pacto Global de Naciones Unidas y Mesa de Género

Banco FIE es líder de la Mesa de Género del Pacto Global de Naciones Unidas, desde donde, junto a otras organizaciones, busca incidir en el ámbito empresarial en la adopción de políticas, herramientas y/o prácticas que permitan alcanzar la igualdad entre los géneros.

En un trabajo conjunto desde la Red Pacto Global Bolivia y ONU Mujeres, se impulsaron Webinars orientados a internalizar los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs), que permitieron un acompañamiento a las empresas miembro de la mesa en la elaboración de sus planes de acción.

Entre otras acciones, se promovió entre las empresas y organizaciones la presentación de buenas prácticas en igualdad de género, en las categorías: empoderamiento económico de las mujeres, prevención de la violencia, innovación en nuevas tecnologías con enfoque de género y promoción de liderazgos e igualdad de oportunidades en las empresas, con resultados que serán difundidos en un atlas de buenas prácticas.



La participación de las mujeres en el sector privado es esencial para construir mejores economías y a su vez, mejorar la vida de las mujeres, de los hombres, de las familias y de las comunidades alrededor del mundo.



ONG FIE

En la gestión 2021 se dio continuidad al acuerdo interinstitucional de trabajo suscrito con ONG FIE en 2020, con el objetivo de implementar acciones conjuntas de apoyo y fortalecimiento en la promoción de los derechos humanos e igualdad de género.

GIZ – Cooperación Alemana

Este convenio permitió fortalecer las capacidades en el manejo de herramientas que aporten al desarrollo de acciones de prevención de la violencia contra las mujeres.



Otras iniciativas a nivel corporativo

- **Banco FIE**, en línea con su compromiso de alzar la voz por las mujeres que fueron víctimas de violencia, auspició el proyecto **Koa en el cielo** que llevó un mensaje de prevención de violencia a través de las “cholitas escaladoras”, quienes se pusieron el reto de escalar el nevado Illimani, logrando así ser referentes de empoderamiento y portavoces de un mensaje que cobró más fuerza y sentido con la alianza de otras marcas.
- En alianza con el Viceministerio de Igualdad de Oportunidades y la Cooperación Alemana en Bolivia - GIZ, que se materializa en el desarrollo de acciones conjuntas con la asistencia técnica del proyecto “Prevención de la violencia contra las mujeres PREVIO” Banco FIE y ONG FIE, fueron las primeras entidades en sumarse a esta iniciativa para prevenir la violencia contra las mujeres en Bolivia.

5.5 Principales magnitudes de género

(GRI 405-2)

5.5.1 Adentro

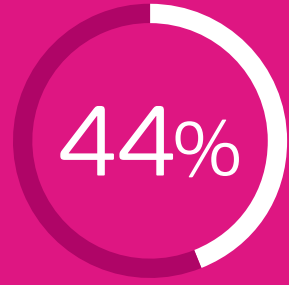
COMPOSICIÓN POR GÉNERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Trabajadoras en Banco FIE



De los miembros del Directorio son mujeres



De los cargos ejecutivos son ocupados por mujeres



De los cargos ejecutivos son ocupados por mujeres

OPORTUNIDADES LABOLARES

56%

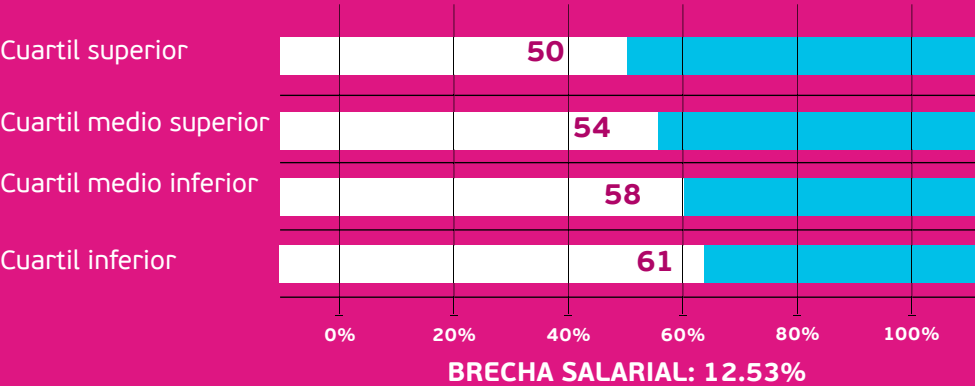
De las contrataciones fueron mujeres



66%

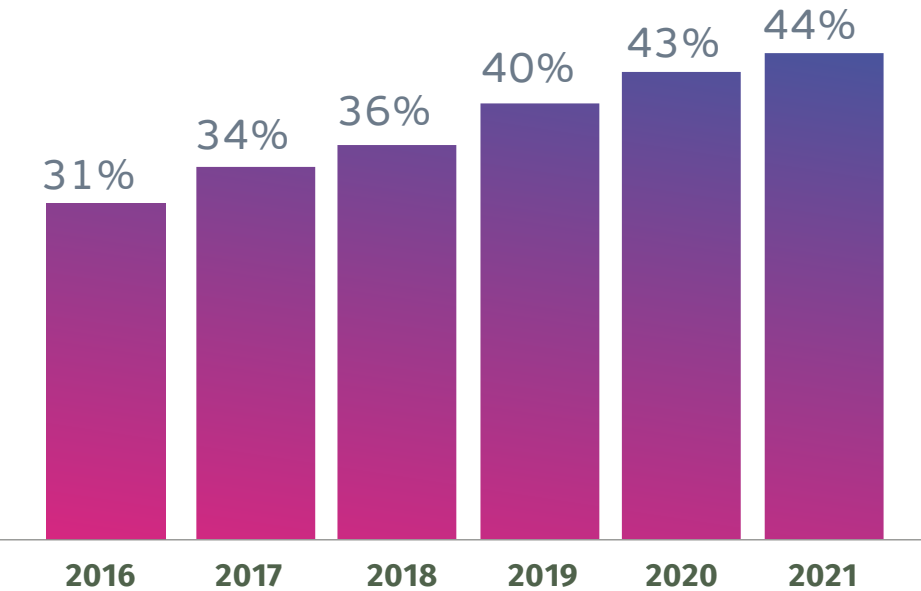
De las promociones y ascensos fueron mujeres

EQUIDAD SALARIAL



Composición por género. Existen buenos indicadores de composición en todos los niveles organizacionales. En cuanto a la composición en cargos ejecutivos, se tiene una mejora constante, alcanzando en 2021 el 44%. Los cargos ejecutivos incluyen gerencias y subgerencias nacionales. Por otro lado, la composición de su Directorio, donde el 60% es mujer, es sobresaliente no solo en un contexto nacional sino global. La presidenta de Directorio, Ximena Behoteguy, marcó un hito en la historia del sistema financiero al convertirse, hace 12 años, en la primera mujer que asumió un cargo de esta importancia en la banca nacional.

CARGOS EJECUTIVOS OCUPADOS POR MUJERES



Oportunidades laborales. Con un 56% de las contrataciones mujeres y el 66% de los ascensos, se evidencia condiciones favorables para la igualdad de oportunidades laborales para las mujeres. En este punto, el parámetro es de equilibrio al 50%.

Equidad salarial. Los indicadores de equidad salarial por cuartiles muestran la relación de mujeres y hombres ordenados en función a su compensación total anual. Estos evidencian un equilibrio de género en los tres cuartiles de la parte superior, y en el último cuartil una mayor proporción de mujeres que están en cargos base, fomentando la inclusión.

La brecha salarial promedio se calcula por la diferencia de la compensación total promedio de mujeres menos la de hombres, dividida entre la compensación total promedio de hombres. La diferencia existente (12.53%) se explica por la mayor cantidad de mujeres en posiciones de base. Esta brecha, se incrementó en 0,81%, debido a un incremento en la proporción de mujeres en el cuartil inferior. La metodología evidencia una adecuada equidad salarial en todos los cuartiles, iniciando con una paridad 50-50 en el cuartil superior.



5.5.2 Afuera

El empoderamiento económico de las mujeres es un tema central para alcanzar sociedades más justas y equitativas. El trabajo de **Banco FIE** se centra en apoyar la gestión económica de su clientela a través de condiciones, enmarcadas en las políticas y procedimientos, que faciliten el acceso a los servicios financieros, considerar aquellos sectores económicos importantes para la inclusión de las mujeres, ampliar la oferta de microseguros pensando en la protección familiar con vínculo al ahorro, invertir en programas de empoderamiento económico y social de las mujeres en las comunidades donde tenemos presencia, e incidir en la sociedad a través de una ciudadanía corporativa activa en temas de género.

Nuestras clientes mujeres representan el 53,93% del total de clientes atendidos a través de créditos y/o ahorro. De nuestra clientela de crédito mujer, el 55% corresponde a jefas de hogar, eso significa que su ingreso es el único sustento del hogar. Respecto a la clientela del área rural, el 52,1% es mujer y de la clientela de crédito agropecuario el 49,9% es mujer. Nuestro compromiso es brindarles servicios que impacten en su bienestar económico.

El ODS 5 hace énfasis en el empoderamiento de las mujeres como un camino para eliminar la exclusión. En Bolivia, el ser de origen indígena, habitar en zonas rurales y el ser mujer son los parámetros que tienen mayor impacto en los niveles de desigualdad¹. Bancarizar a mujeres en zonas rurales, fomentando su inclusión financiera, permite impactar en el empoderamiento económico a través de servicios financieros inclusivos, educación financiera y educación para la transformación digital.

Se ha evidenciado que las mujeres lideran los tramos más bajos por monto de crédito, tienen un mejor cumplimiento en los pagos, reflejando un índice de mora menor respecto a los hombres, y tienen una tasa de interés menor porque acceden a los beneficios por cumplimiento de pago en mayor proporción que los hombres.

1 Informe “Los cambios detrás del cambio” Desigualdades y movilidad social en Bolivia, 2007



- **54%** Clientes mujeres
- **52%** Clientes rurales son mujeres
- **50%** Clientes de crédito agropecuario son mujeres
- **55%** Clientes mujeres de crédito son jefas de hogar

La inclusión de mujeres es muy importante en zonas rurales, donde las condiciones de empleo en el sector agrícola mantienen brechas significativas en términos de género.

El desarrollo sostenible solo será posible con igualdad de género.

33%

De nuestra inversión social impacta en el empoderamiento económico y social de mujeres

111,728

Mujeres recibieron educación financiera, principalmente con enfoque digital.

355

Mujeres fueron beneficiadas directamente con programas de inversión social.





6.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

Eficiencia,
sostenibilidad y
relevancia

Durante 2021 se continúa con el impulso a la derivación transaccional, especialmente en el uso de la banca digital (Fiemóvil y Fienet), que cuenta en la actualidad con 239,126 usuarios y usuarias; promoviendo el acceso de la clientela a la banca a distancia, siendo de gran utilidad para la comodidad y seguridad de nuestra clientela.

De igual forma, continuamos como referentes a nivel nacional e internacional ampliando los servicios complementarios generadores de otros ingresos operativos que marchan en forma paralela al crecimiento de cartera en las tres bancas priorizadas: Banca Micro, Banca PyME y Banca Corporativa.

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

N	Tema material	Componente de gestión
2	Crecimiento responsable	- Política de créditos - Política de plan estratégico institucional y plan operativo anual y presupuesto
3	Eficiencia institucional	- Política de plan estratégico institucional y plan operativo anual y presupuesto

6.2 Principales resultados

(GRI 102-7)

(GRI 201-1)

Al 31 de diciembre de 2021, la diversificación de servicios y la generación de otros ingresos no financieros nos permitieron obtener indicadores destacados, resultado de los avances realizados para consolidar la entidad como un banco inclusivo, atendiendo a los diferentes segmentos de la población boliviana, sin dejar de lado nuestra atención prioritaria a la micro y pequeña empresa.

El crecimiento de la cartera de créditos en la gestión 2021 fue de \$us.141.6 millones lo que permitió alcanzar una cartera total de \$us.2,023 millones distribuidos en las bancas Microempresa, PyME y Corporativa, con un crédito promedio de \$us. 9,100 y una tasa de interés activa de 10.48%.

- 1.19% Índice de mora al día siguiente
- 1.06% Índice de mora según balance
- 548% Cobertura de provisiones de la cartera en mora según balance

Del total de la cartera bruta a diciembre de 2021, el 99.85% está constituida en moneda nacional. La calidad de cartera registró una mejora respecto a la gestión anterior, que se reflejó en el ratio de mora según balance que disminuyó de 1.08% en la gestión 2020 a 1.06% en la gestión 2021.

La cuenta “Préstamos Diferidos” tuvo un saldo de \$us.262 millones en la gestión 2020. El saldo diferido fue disminuyendo por las reprogramaciones y/o refinanciamientos realizados en cumplimiento a la Carta Circular de ASFI 669/221 de 14 de enero de 2021, la cual detalla el tratamiento de las operaciones de refinanciamiento y/o reprogramación de los créditos que fueron diferidos durante la gestión 2020, llevando a la cuenta “Préstamos Diferidos” a un saldo de \$us185 millones al final de la gestión 2021.

En cuanto a captaciones del público, y sin considerar los saldos registrados en la cuenta “Obligaciones con Empresas Públicas por Cuentas de Ahorros”, al 31 de diciembre de 2021, se observó un incremento de 17.96% alcanzando un total de \$us.1,751.3 millones. El 98% de las cuentas de ahorro, el 61% de los DPF y el 78% de las cuentas corrientes corresponden a depósitos atomizados, menores a 5,000 dólares.

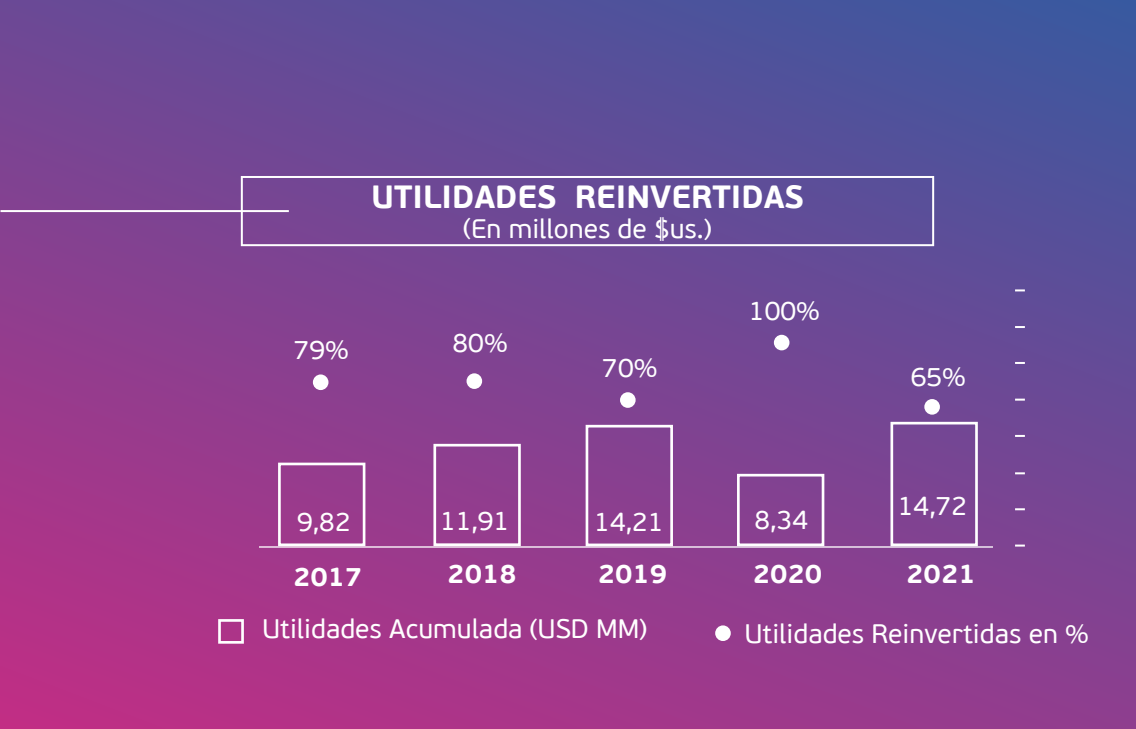
En lo que respecta a fuentes de fondeo, específicamente a valores en circulación, durante la gestión 2021, se colocó la emisión de Bonos denominada “Bonos Banco FIE 3 - Emisión 3”, por un monto de Bs.170 millones (diciembre 2021) comprendida dentro del Programa de Emisiones de Bonos denominado “Bonos Banco FIE 3”. Asimismo, se realizó la colocación de una Emisión de Bonos Subordinados denominada “Bonos Subordinados Banco FIE 6” por un monto de \$us.15 millones (Octubre 2021), lo cual demuestra la confianza de los inversores en Banco FIE.

Considerando las necesidades de diversificación de fuentes de fondeo y la disposición de entidades del exterior para financiar las actividades de interme-

diación financiera que realiza el Banco, en 2021 Banco FIE accedió a fuentes de financiamiento del exterior por un monto total de \$us.30 millones bajo el siguiente detalle: en el mes de marzo, se suscribió un contrato de préstamo con Blueorchard Microfinance Fund (MEF) por \$us.20 millones; y durante el mes de diciembre 2021 se suscribió un contrato de préstamo con la Corporación Andina de Fomento (CAF) por \$us.10 millones.

Finalmente, se destaca que la Junta de Accionistas del Banco aprobó la reinversión del 65% de las utilidades generadas durante la gestión 2021, 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 en cumplimiento de los compromisos financieros con Financiadores.

Crecimiento por destino del crédito Al 31 de diciembre de 2021	
Destino	Crecimiento en millones de \$us.
Productivo computable	101.4
Vivienda no social	14.4
Comercio	17.8
Servicio	9.0
Consumo	27.9
Productivo no computable	0.0
Vivienda de interés social	10.8
Total	141.6



Estado de Ganancias y Pérdidas:

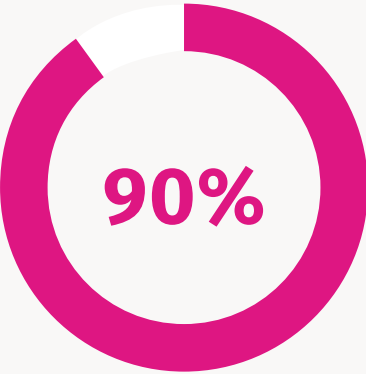
Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2021 y 2020		
Expresado en miles de \$us.	Dic. 2021	Dic. 2020
Ingresos Financieros	212,906	214,832
Gastos Financieros	(88,604)	(74,678)
Margen Financiero Bruto	124,302	140,154
Otros Ingresos Operativos	18,626	15,509
Otros Gastos Operativos	(4,233)	(5,519)
Margen Financiero Neto	138,695	150,145
Gastos de Administración	(100,214)	(97,669)
Otros Ingresos	2,778	2,757
Otros Gastos	(8,104)	(29,654)
Utilidad antes de Impuestos	33,156	25,578
Impuesto a las Utilidades	(18,435)	(15,309)
Utilidad Neta Local	14,721	10,269

Principales Indicadores Financieros:

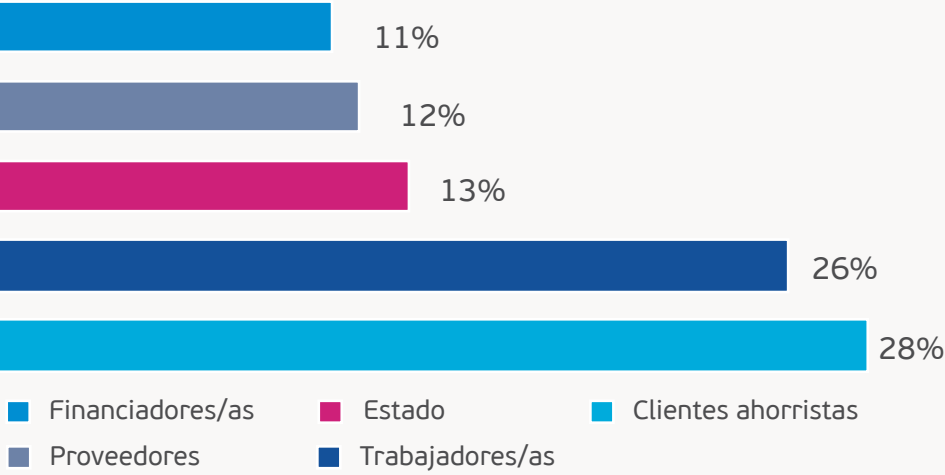
Indicadores Financieros Relevantes al 31 de diciembre de 2021 y 2020		
Rentabilidad	Dic. 2021	Dic. 2020
ROA	0.55%	0.43%
ROE	8.10%	5.90%
Eficiencia Operativa		
Costo Financiero por Captaciones	3.74%	3.54%
Costo por Valores en Circulación	4.95%	4.69%
Tasa de Emisión de Bonos Subordinados	5.91%	5.96%
Gastos Administrativos / Cartera Bruta Promedio	5.22%	5.35%
Calidad de Cartera		
Cartera en Mora según Balance / Cartera Bruta	1.06%	1.07%
Solvencia		
Coeficiente de Adecuación Patrimonial	12.02%	12.10%
Previsión Constituida para Cartera Incobrab- le / Cartera en Mora según Balance	548.03%	568.80%
Liquidez		
(Disponibilidades + Inversiones Tempora- rias) / Total Activo	17.25%	17.03%
(Disponibilidades + Inversiones Tempora- rias) / Total Pasivo	18.52%	18.30%

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

(GRI 201-1)



El 90% del valor económico gene-
rado en 2021 se distribuye entre *trabajadores/as, clientes ahorris-
tas, proveedores, Estado y finan-
ciadores*



En el siguiente estado se muestra el valor económico generado por **Banco FIE** en la gestión 2021 y cómo este ha sido distribuido hacia sus diferentes grupos de interés, comparando los resultados con la gestión precedente.

INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN

(Expresado en miles de \$us.)

Al 31 de diciembre de 2020 y 2021

	2020	2021
Ingresos Financieros	214.832	212.906
Otros Ingresos Operativos	22.653	23.107
Recuperación de Activos Financieros	14.207	12.363
Otros Ingresos	1.910	1.244
TOTAL INGRESOS	253.601	249.620
(-) Reserva para incobrabilidad	42.898	18.373
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCO- BRABILIDAD	210.704	231.247
(-) Ajuste por inflación	(64)	17
INGRESOS NETOS DE RESERVAS PARA INCOBRABILIDAD Y AJUSTE POR INFLACIÓN	210.768	231.231

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO POR GRUPOS DE INTERÉS

Al 31 de diciembre de 2020 y 2021

DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO:	2020		2021	
	En miles de \$us.	%	En miles de \$us.	%
Trabajadores y trabajadoras (1)	58.053	27,54%	59.897	25,90%
Financiadores/as (2)	25.553	12,12%	25.405	10,99%
Ahorristas (3)	54.046	25,64%	65.931	28,51%
Estado (4)	26.072	12,37%	30.910	13,37%
Reinversión en la entidad (5)	9.586	4,55%	9.088	3,93%
Accionistas (6)	8.626	4,09%	12.366	5,35%
Comunidad (donaciones) (7)	110	0,05%	92	0,04%
Proveedores de bs y ss (8)	28.244	13,40%	27.094	11,72%
Aportes otras entidades (9)	44	0,02%	54	0,02%
Directores/as y síndicos/as (10)	433	0,21%	393	0,17%
TOTAL DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO	210.768	100%	231.231	100%

Referencias:

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

CAPÍTULO 07

Nuestro equipo de trabajo



- **3,203** personas trabajan con nosotros
- **53%** mujeres en cargos de supervisión
- **62** promedio de horas de capacitación por persona



Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



7.1 Enfoque de Gestión

(GRI 103-2,3)

Dando continuidad a los planes y proyectos definidos, en Banco FIE seguimos trabajando con una clara orientación en la gestión de personas, buscando lograr el mayor desarrollo del talento humano en su contribución con los objetivos del Banco, así como también velando por su bienestar integral.

Durante la gestión 2021 seguimos trabajado en la incorporación de prácticas laborales relacionadas con competencias de gestión y liderazgo que se presentan en el nuevo entorno laboral post pandemia. Así también mantenemos las actividades y proyectos que permitan la adopción de una cultura que incorpore a la tecnología, los esquemas colaborativos de trabajo y la agilidad en nuestra forma de lograr los resultados.

Banco FIE mantiene su compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional que nace de ideales de equidad e inclusión, con el sustento de los valores esenciales que guían su desempeño. Reconocemos la importancia de incorporar también en nuestra operativa el desarrollo de valores de gestión y actitudes que coadyuven en la construcción de una cultura de calidad y digital.

La dimensión social, en relación con el grupo de interés priorizado Trabajadores/as, se vincula con los resultados del eje estratégico **La mejor experiencia de nuestro equipo de trabajo**. Se gestiona a través de Misión, Visión, PEI, POA y los siguientes componentes de gestión

N	Tema material	Componente de gestión
8	Atracción y retención de talento	- Políticas y Normas para Altas, Bajas y Movimientos de Personal - Políticas y Normas de Dotación de Personal - Plan de Beneficios
9	Identidad y cultura	- Políticas y Normas para la Gestión de la Cultura Organizacional - Plan Anual de Cultura - Plan de Gestión Ética
10	Desarrollo de talentos	- Políticas y Normas para Capacitación - Políticas y Normas para la Gestión de Retribuciones - Plan de Capacitación Anual

7.2 Somos Comunidad FIE

Fundamentados en los pilares del Plan de Cultura, durante la gestión 2021 se han desarrollado acciones para fortalecer el sentido de comunidad en el personal. Es un año en el cual hemos recurrido a rituales o activaciones programadas a lo largo del año que permiten afianzar el sentido de pertenencia y su involucramiento con el Banco y su gestión.

En la gestión 2021, se realizó la medición del clima organizacional identificando claras fortalezas al sentido de pertenencia y orgullo de marca, así como en prácticas internas como la gestión ética.

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

7.2.1 Cultura: Nuestra forma de construir Comunidad

Banco FIE mantiene su compromiso de trabajar bajo un modelo de cultura organizacional que nace del propósito de inclusión financiera y social y mantiene su interés y dedicación por el fortalecimiento de la igualdad de género, la gestión ética y la constante evaluación y mitigación de riesgos. También reconoce la importancia de acompañar la transformación digital y el enfoque de calidad con un modelo de cultura corporativa que aporte a la construcción de una nueva versión de modelo de gestión del Banco.

En este sentido, durante el 2021 en la gestión de la cultura organizacional, se incorpora a nuestros pilares de: Identidad, Sentido de Pertenencia, Clientes Contentos y Cultura de Riesgos un quinto pilar: Cultura Digital, que permite incorporar principios de productividad y desempeño con impacto en el bienestar. El lanzamiento del “Manifiesto de Productividad, Colaboración y Agilidad” responde a la necesidad del Banco de adoptar prácticas y lineamientos en un nuevo entorno laboral con la incorporación del esquema de trabajo híbrido.



Cultura digital

En la gestión 2021, se incorpora un pilar adicional relacionado con la **“cultura digital”** con el objetivo de impulsar la transformación cultural, que se constituye en un elemento muy importante de la **transformación digital**. El desarrollo de acciones y proyectos en este ámbito permitirá incrementar el uso de la tecnología en nuestra forma de trabajar, la incorporación de enfoque colaborativo y ágil en el desarrollo de las tareas de trabajadoras y trabajadores. La cultura digital permite entrelazar la productividad y el bienestar en una constante convivencia e interacción.

7.2.2 Voluntariado institucional “Amor en Acción”



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

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

En la gestión, se mantuvo la directriz de precaución en los programas de voluntariado para precautelar la salud del personal. Sin embargo, se realizaron actividades de educación financiera y se reactivó el programa Caminando por la Vida, con 119 voluntarios/as que dedicaron 424 horas a acciones de voluntariado institucional, bajo el lema Amor en Acción.

YO VALORO MI TRABAJO



SENTIDO DE PERTENENCIA

Compartimos un solo propósito



CLIENTES CONTENTOS

Nuestro desafío es la excelencia



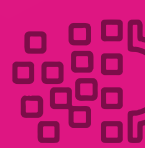
IDENTIDAD

Género, equidad, ética, diversidad



CULTURA DE RIESGOS

Todas/os administramos riesgos



CULTURA DIGITAL

Generando un entorno de Innovación

7.3 Inclusión, nuestra razón de ser

(GRI 405-1)



• **84%** **EMPLEO LOCAL**
Contrataciones locales en incorporaciones en zonas rurales

• **54%** **IGUALDAD**
Cargos de supervisión ocupados por mujeres

• **70.4%** **JÓVENES**
Trabajadores/as hasta 38 años

• **13.1%** **PRIMER EMPLEO**
Personal contratado sin experiencia laboral previa

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 2021es de 32 casos, de los cuales 4 cuentan con el carnet de discapacidad registrados ante el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.

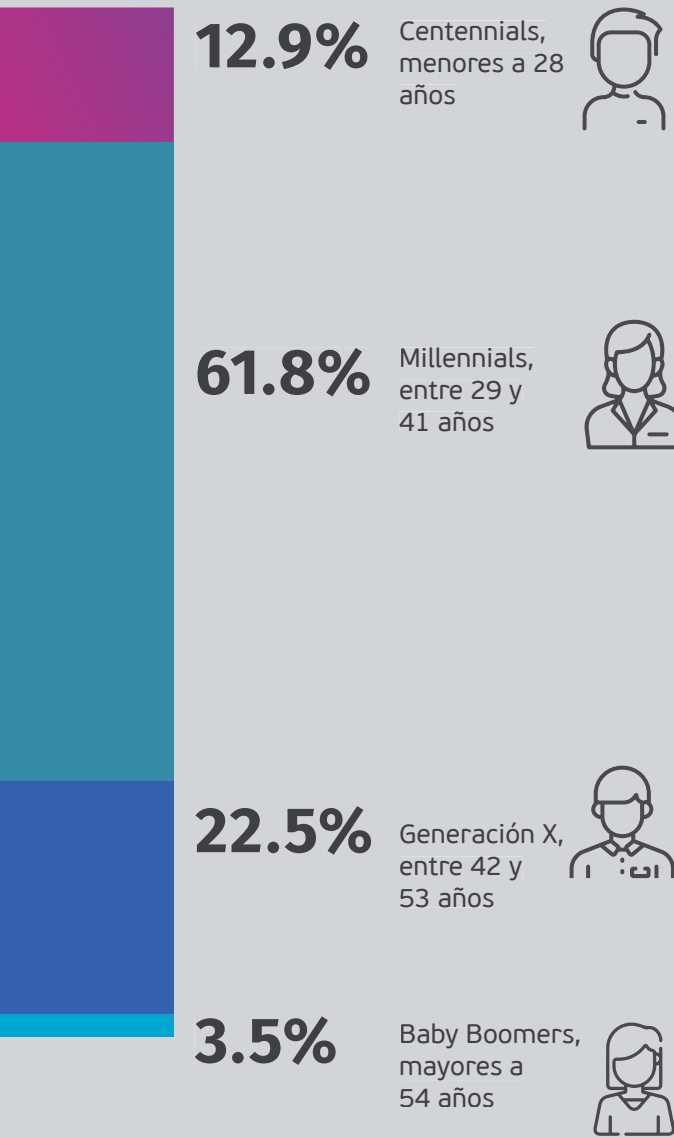
De forma anual, **Banco FIE** realiza un curso de capacitación al personal de front office, bajo la modalidad virtual, sobre la atención y trato preferente a adultos mayores y personas con discapacidad. De igual manera, esta temática es parte del programa de inducción, lo que permite tener un lineamiento claro de todo el personal. En la gestión 2021, se capacitó a 720 trabajadores/as lo que representa el 100% de cobertura de capacitación respecto a la población habilitada.



Un banco millenial.

Banco FIE favorece la contratación de personal joven, impulsando la contratación en primer empleo. El 52.7% de trabajadores/as tiene hasta 35 años. El 61.8% del personal correspondiente a la generación millennial (entre 29 y 41 años) y un 12.6% a la generación centennial (hasta 28 años). (Más información en Nota 4, Índice GRI)

COMPOSICIÓN DEL PERSONAL POR EDAD Al 31 de diciembre de 2021



7.4 Gestionando nuestro talento

(GRI 102-8)

(GRI 401-2)

Al cierre de 2020, **Banco FIE** brinda trabajo a 3,203 personas, 30 menos que en la gestión 2020, 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.

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 que tiene los mismos beneficios que el contrato a plazo indefinido.

PERSONAL POR TIPO DE CARGO, GÉNERO Y REGIONAL
Al 31 de diciembre de 2021

OFICINA/REGIONAL	Ejecutivo		Front		Back		TOTAL GENERAL
	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	18	20	1	0	210	181	430
Regional La Paz-Pando	0	1	262	223	22	28	536
Regional Santa Cruz-Beni	0	1	277	211	49	31	569
Regional Tarija	0	1	117	74	22	10	224
Regional El Alto	0	1	324	256	31	22	634
Regional Oruro	0	1	55	46	9	4	115
Regional Cochabamba	1	0	202	164	31	12	410
Regional Potosí	1	0	87	61	11	12	172
Regional Chuquisaca	0	1	47	48	8	9	113
Total general	20	26	1.372	1,083	393	309	3.203

La relación laboral está basada en un acuerdo de partes entre el empleador y la persona, estableciendo claramente obligaciones y derechos para cada una de las partes, en ese sentido **Banco FIE** garantiza el cumplimiento de los derechos laborales y las medidas de seguridad 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 7 años, indicador ligeramente mayor frente a la gestión pasada. El índice de rotación de personal fue de 13.6%, mayor en tres puntos respecto a la gestión pasada, pero aún mucho menor respecto a las gestiones previas a la pandemia. Se contrató un total de 434 personas en la gestión. (Más información NOTA 3, Índice GRI)

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

Participación de trabajadores/as

(GRI 102-41)

(GRI 403-1)

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

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

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



9

comités de Ética a nivel nacional, constituidos a partir de la elección de los propios trabajadores/as con la misión de acompañar la promoción de la cultura ética en el banco.



11

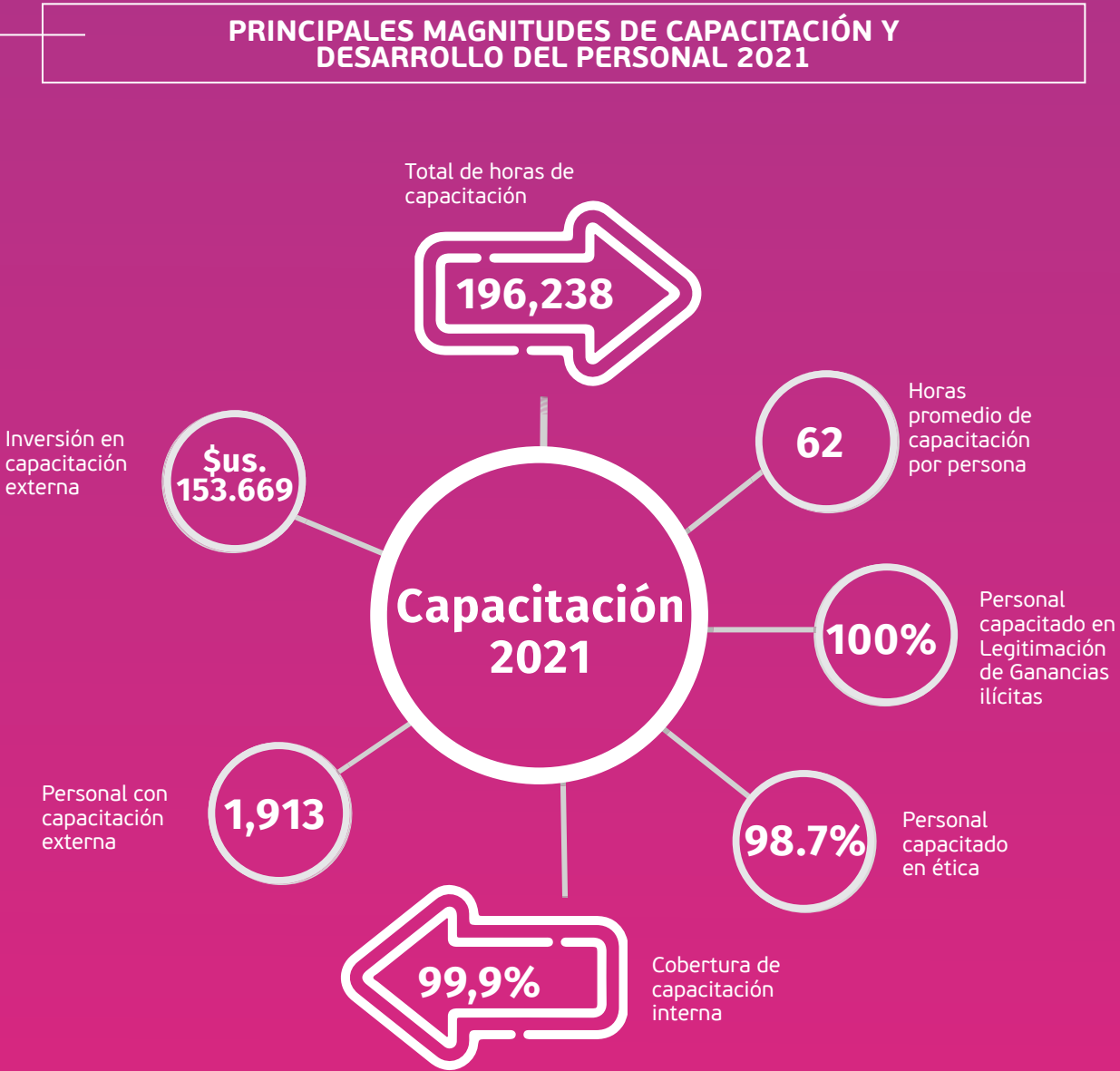
comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar, conformados en el marco de la legislación boliviana, con el fin de coadyuvar en el cumplimiento de medidas de prevención de riesgos ocupacionales.

Capacitación

(GRI 404-1, 2)

(GRI 403-5)

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



Nivel jerárquico	Promedio de horas de capacitación
Alta Gerencia	61
Gerencia Media	57
Nivel de ejecución operativo	61
Nivel de supervisión operativo	61
Total general	62

Este año, a través de distintas estrategias capacitamos a 3,709 trabajadores/as: 2043 mujeres y 1666 hombres, quienes participaron de manera activa en este proceso.

Conscientes de la importancia de contar con personal capacitado, en la gestión 2021 se realizaron esfuerzos para desarrollar e impulsar más de 670 capacitaciones a nivel nacional, de las cuales 480 se realizaron de manera interna, y 78 a través de nuestra plataforma de e-learning denominada “Fie Virtual”, en base a material desarrollado internamente. El resto de las capacitaciones abordaron temáticas especializadas y de actualización por lo que se realizaron con el acompañamiento de facilitadores/as externos/as.

Los programas de capacitación de la gestión se diseñaron para responder a las prioridades institucionales en función a 3 ejes: los que apuntan a objetivos estratégicos y operativos anuales, los dirigidos a fortalecer habilidades blandas y desarrollo profesional del personal, y aquellos que refuerzan las temáticas regulatorias y de estrategia/cultura del banco.

Dentro del primer eje, se abordó con prioridad la actualización sobre la normativa del negocio, con estrategias innovadoras y cercanas como ser las “Reunión con Especialistas”, donde se tocaron temas técnicos de interés común y el impulso de la Banca de Conocimientos, estrategia enfocada a reforzar temas regulatorios y de apoyo a la cultura organizacional y a la estrategia institucional.

En 2021 desplegamos el programa enfocado en la transformación digital, iniciando el camino con el desarrollo de habilidades blandas de autogestión como ser la priorización y gestión del tiempo y la planificación eficiente de actividades. Las horas de capacitación invertidas en este objetivo fueron de 4.420 y su despliegue se dio entre los meses de marzo y mayo.

Gestión de desempeño

(GRI 404-3)

Con el objetivo de desarrollar una cultura de desempeño por objetivos, la gestión 2021 continuo con la evaluación del Plan de Responsabilidad Individual en la cual 2,756 trabajadores/as fueron evaluados/as, equivalente al 100% del personal habilitado.



7.5 Salud y riesgos laborales

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

Comités de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar.

Banco Fie conforma en cada ciudad un comité con representación laboral y patronal orientada a atender los temas relacionados a seguridad ocupacional. Estas instancias de trabajo se reúnen de forma trimestral para analizar y atender los temas que se presenten en su lugar de trabajo. La participación de la Gerencia Nacional de Talento Humano permite que la misma sea considerada como un mecanismo de diálogo social con trabajadores/as.

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

En la gestión se presentaron 26 accidentes en los ambientes de trabajo, en cumplimiento externo del trabajo o en los trayectos de ingreso o salida del trabajo. Todos fueron accidentes menores. No se registraron enfermedades profesionales ni fallecimientos por accidentes laborales.

En cuanto al índice de ausentismo, se consideran las bajas médicas producidas en días laborales, las licencias solicitadas por el personal de acuerdo con

la normativa relativa al tema y las ausencias contempladas por el Plan de Beneficios. Para la gestión 2021 se ha ajustado la metodología de cálculo, y la modalidad de teletrabajo ha incidido en el cálculo de este indicador, alcanzando el 2.3% de tiempo no trabajado con relación a la cantidad de horas laborales efectivas, este indicador incluye las bajas médicas por COVID. Del 100% de bajas médicas, el 36.8% es por COVID, el cual representa un 0.7% de índice de ausentismo laboral.

El 100% del personal, incluido el eventual, accede a un seguro de salud de cobertura amplia a través de la Caja de Salud de la Banca Privada.

Capacitación en salud y riesgos laborales

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

Cobertura en capacitación en salud y riesgos laborales

7.6 Remuneración, compensaciones y programa de beneficios

(GRI 202-1)

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

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

La Entidad procura que los salarios tengan un valor adquisitivo acorde al nivel de vida, por lo que se incluyen beneficios adicionales a los previstos por Ley. La estructura de retribuciones y compensaciones busca acompañar la dinámica de las operaciones del banco, así como brindar al personal incentivos como reconocimiento por las labores que realizan, su desempeño, su contribución al cumplimiento de objetivos y su desarrollo profesional y laboral. El mismo se establece en un contexto de equidad interna y competitividad externa.

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

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

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





Nuestra
Clientela



- **64.3%** clientes exclusivos de crédito
- **32.4%** participación de mercado en créditos hasta \$us.5,000
- **14.7%** crecimiento en cartera agropecuaria

8.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

Alfabetización digital y reactivación

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

La llegada de la pandemia ha cambiado profundamente las dinámicas comerciales de la clientela, en ese sentido, **Banco FIE** ha incorporado en su gestión lineamientos que permitan apoyar su reactivación y su adaptación al comercio electrónico como parte fundamental de su capacidad para sortear la crisis.

En línea con el propósito de aportar a la inclusión financiera y social de la población, **Banco FIE** trabaja en seis líneas, priorizando el impacto en seguridad alimentaria a través de la consolidación de nuestra tecnología de financiamiento agropecuario. El compromiso con el sector productivo agropecuario nos ha significado ser elegidos por Rabobank, el banco de financiamiento y promoción de agronegocios y seguridad alimentaria líder en el mundo, para el fortalecimiento de nuestras capacidades de atención a este sector priorizado de la económica nacional.

Bajo el nuevo modelo de negocio orientado a la consolidación una banca diversificada, que brinda atención a diferentes segmentos de la población, afianzamos el trabajo especializado en tres áreas, Banca Micro, Banca PyME y Banca Corporativa, generando soluciones efectivas y competitivas en cada segmento.

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

N	Tema material	Componente de gestión
11	Servicio y protección al cliente	- Código de Conducta - Protección del Consumidor Financiero de Banco FIE - Políticas y Normas de Crédito
12	Productos y servicios con valor social y/o ambiental	- Políticas y Normas para la Gestión de Productos y/o Servicio - Políticas y Normas de Crédito - Políticas y Normas para Crédito Agropecuario



8.2 Reactivación de la clientela

La consigna para transitar el segundo año de la pandemia fue acompañar e impulsar a la clientela para mantener una adecuada salud financiera poniendo al día sus obligaciones crediticias por los diferimientos del 2020, lograr nuevos financiamientos que les permita reactivar sus negocios y fomentar la digitalización de sus finanzas y negocios como un mecanismo que permite generar resiliencia ante la crisis.

Desde principios de la gestión, Banco FIE inicio un proceso de reprogramación y refinanciamiento de créditos cuyas cuotas fueron diferidas, en el marco de la Circular ASFI/669/2021, documento que dio los lineamientos para la aplicación de dichas medidas de apoyo a la población boliviana. La entidad aplicó incluso mayores periodos de prórroga en base a un análisis y asesoramiento personalizado de la clientela.

Paralelamente, el Banco adecuó también sus políticas y normas para atender a aquellos prestatarios/as que no se encontraban amparados por la reglamentación de créditos cuyas cuotas fueron diferidas, pero que requieren de una reprogramación con condiciones especiales para poder cumplir con sus pagos, creando mecanismos que permitan tener planes de pago adecuados a su situación.

Durante la gestión 2021 se han reprogramado más de 42 mil operaciones, por un monto de 397 millones de dólares. Asimismo, el Banco realizó más de 88 mil desembolsos de créditos por más de 800 millones de dólares, destinados a la reactivación de las actividades económicas de la clientela.

Durante toda la gestión, Banco FIE se mantuvo en constante contacto con su clientela, con el fin de escuchar, atender y entender sus necesidades, ofreciendo condiciones accesibles para el financiamiento y reprogramación de sus operaciones.

8.2.1 Digitalización de emprendimientos: construir resiliencia en tiempos de crisis

Kolau: Digitalización de MIPYMES

En alianza con Kolau, líder de comercio electrónico en Latinoamérica e impulsor del Plan de Digitalización MIPYME con tecnología de Silicon Valley, 12,000 empresas bolivianas pudieron implementar una página web con botón de pago mediante un código QR, cerrando el círculo hacia el comercio electrónico.

Gracias a esta alianza, cualquier empresa boliviana independientemente de su grado de formalización, conocimientos técnicos o recursos económicos, puede incorporarse al mundo digital y vender por internet de manera rápida, fácil y gratuita.

Curso virtual de experto/a en transformación digital para emprendimientos de clientes/as de Banco FIE

Con el principal objetivo de proveer las bases de la cultura digital, así como el uso de herramientas digitales que permitan fortalecer la gestión de las empresas en nuestro país, a través de una alianza con Fundación Unifranz y la Unidad de Postgrado UNIFRANZ, 251 emprendedores/as se capacitaron de forma gratuita con una certificación académica avalada por la Unidad de Posgrado de Unifranz.



Productos y servicios con enfoque digital y de innovación

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

En 2021, Banco FIE estableció una nueva modalidad para la solicitud de créditos a través de su página web. La opción permite elegir la agencia desde donde recibirá atención y llenar un formulario de información básica. Esta solicitud ingresa a un flujo de trabajo y asigna a un/a oficial de negocios para que tome contacto con el/la solicitante.

Educación Financiera

208,259 personas aprendieron a usar cajeros automáticos, banca por internet y banca móvil a través de simuladores, a través del Punto de Educación Financiera. Este programa está orientado a promover la derivación transaccional y la inclusión digital de la clientela.

8.3 Inclusión financiera: Nuestra razón de ser

(GRI 102-6, 7)

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

Este propósito se traduce en seis líneas de acción, priorizando el trabajo con el sector productivo agropecuario y el empoderamiento de las mujeres.

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

8

TRABAJO DIGNO Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

5

IGUALDAD DE GÉNERO

10

REDUCIR LAS DESIGUALDADES

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

LÍNEAS DE INCLUSIÓN FINANCIERA Y SOCIAL

- Sector productivo**
44% de clientes de crédito son del sector productivo
- Sector agropecuario**
18% de clientes de crédito son del sector agropecuario. **99.7%** es micro y **50%** es mujer
- Jóvenes**
44% de la clientela tiene hasta 35 años.
Mas de 100,000 participantes jóvenes en programas de educación financiera cada año
- Mujeres**
53.9% de la clientela es mujer
- Micro y pequeña empresa**
99.8% de la clientela de crédito es de escala micro
- Población rural**
29% de la clientela vive en zonas rurales

Banco FIE brinda servicios a un total de **1,119,783 clientes** con productos de ahorro y/o crédito, con un crecimiento en la gestión de 57,218 clientes. El enfoque de inclusión prioriza la atención en zonas rurales, mujeres y jóvenes con los siguientes resultados:

1,119,783 Clientes

- 29.4%** De nuestra clientela habita en zonas rurales.
Servicios financieros en zonas rurales
- 53.9%** De nuestra clientela es mujer. El 63% de ellas es jefa de hogar.
Mujeres
- 43.6%** De nuestra clientela tiene hasta 35 años.
Jóvenes

106

107

Del total de clientes, el 19.85% tiene una operación de crédito, equivalente a 222,288 prestatarios/as, el enfoque de inclusión prioriza la atención a la micro y pequeña empresa y el sector productivo agropecuario



8.3.1 Apoyo a la micro y pequeña empresa

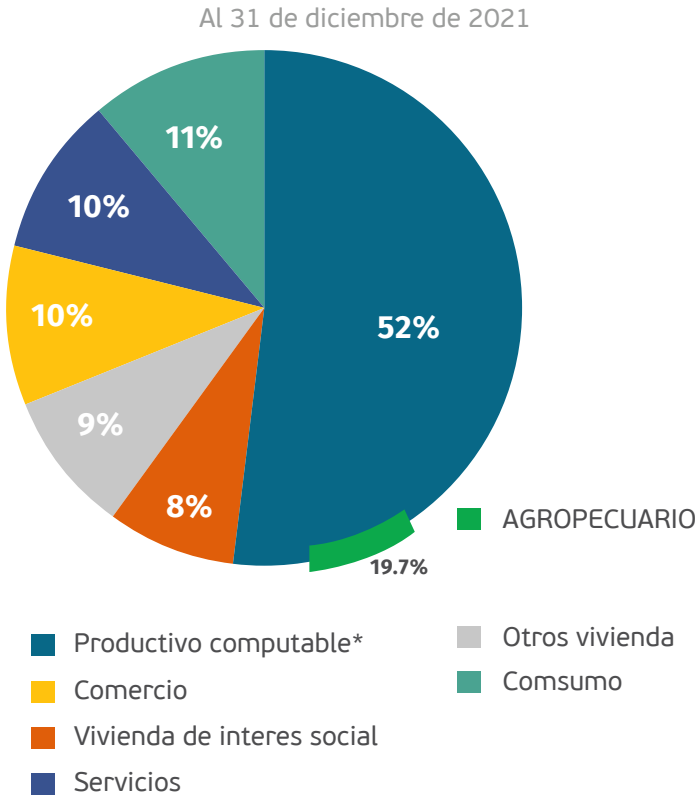
La cartera de crédito está dirigida principalmente a los segmentos de la micro y pequeña empresa. El nuevo enfoque de negocio distribuye la atención a diferentes segmentos por unidades denominadas bancas. Banca Microempresa representa el 78.81% de la cartera total y el 99.76% de la clientela total.

- Los financiamientos otorgados por montos hasta \$us.20,000 representan el 39.4% de la cartera desembolsada.
- El 54% de las operaciones desembolsadas en la gestión fue con montos hasta \$us.5,000.

8.3.2 Compromiso con el desarrollo productivo

En línea con su razón de ser, **Banco FIE** brinda un especial apoyo al sector productivo y agropecuario, generando tecnologías y productos apropiados para brindar una atención oportuna y adecuada. El 52% del total de la cartera se dirige al sector productivo y el 19.7% al sector agropecuario.

COMPOSICIÓN DE CARTERA POR DESTINO DE CRÉDITO



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

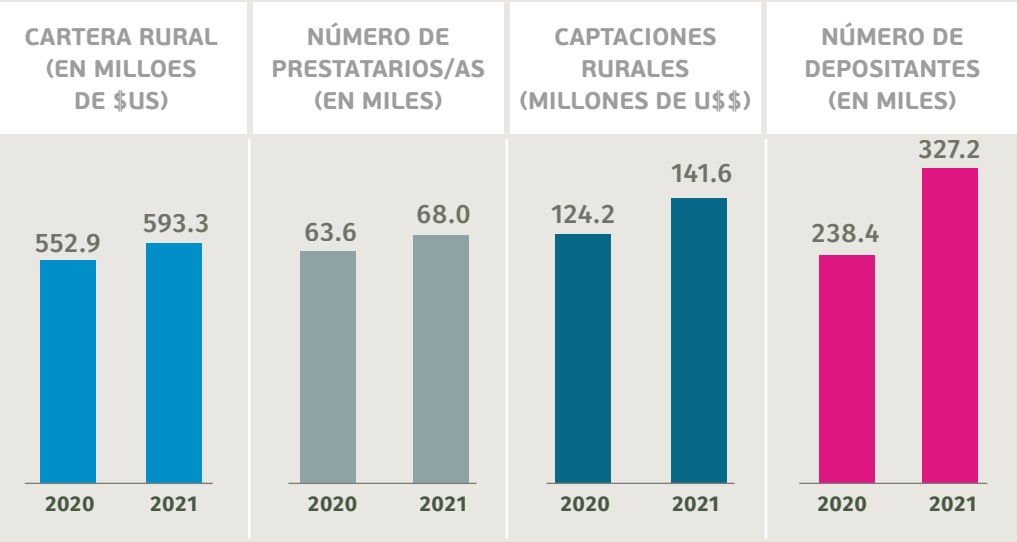
8.3.3 Nuestra presencia rural

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

Con una cobertura en 72 poblaciones rurales y ciudades intermedias, somos una de las entidades financieras con mayor presencia rural en Bolivia.

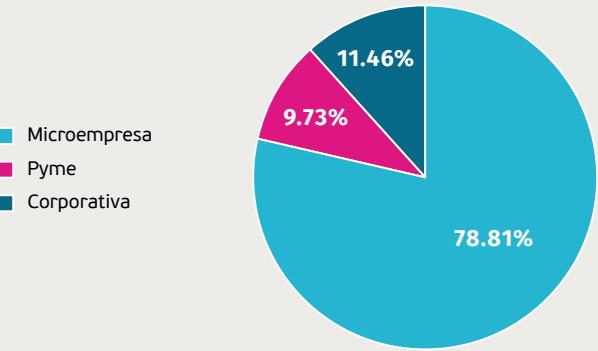
- La cartera rural representa el 29.33% de la cartera total, con un saldo de 593.3 millones de dólares, llegando a más de 329 mil clientes.
- Las captaciones del público en zonas rurales tienen un incremento de 13.96% respecto al 2020 de las captaciones totales, con un saldo de 141.6 millones de dólares, llegando a más de 329,278 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.



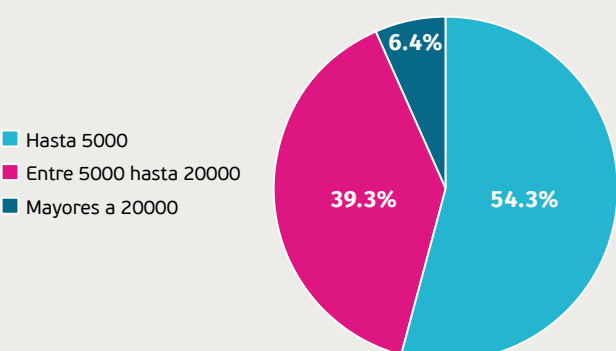
CARTERA POR BANCA

Al 31 de Diciembre de 2021



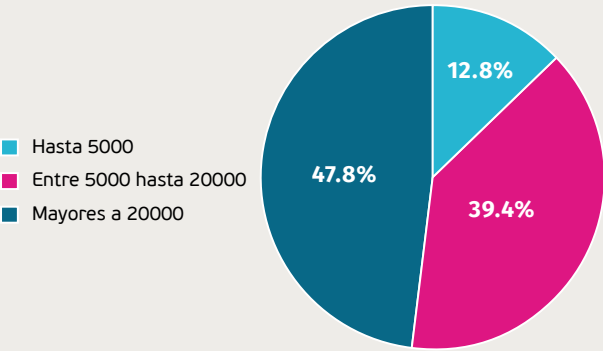
COMPOSICIÓN DE NÚMERO DE OPERACIONES DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

Al 31 de Diciembre de 2021



COMPOSICIÓN DE CARTERA POR MONTO DESEMBOLSADO

Al 31 de Diciembre de 2021



8.3.4 Lo que nos diferencia: Financiamiento agropecuario responsable

(GRI 203-1)

(GRI 102-11)

(GRI 102-7)

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

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

La cartera destinada al sector agropecuario alcanzó \$us.397.7 millones con un crecimiento del 14.79% respecto a 2020. Es importante destacar la voluntad de alcanzar a productores/as de pequeña escala, con un crédito promedio de \$us.10,068 y la distribución de cartera en las diferentes regiones del país. El 71% de la cartera y el 99% de la clientela del sector agropecuario corresponde a la microempresa.

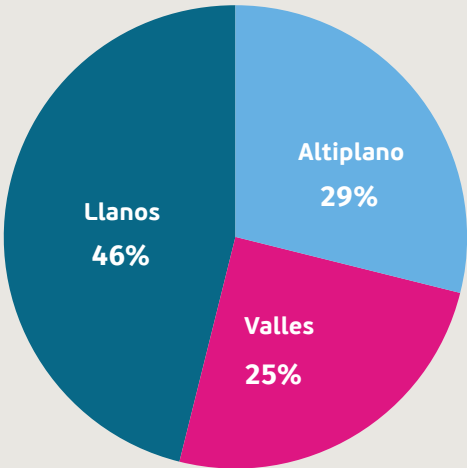
Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



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

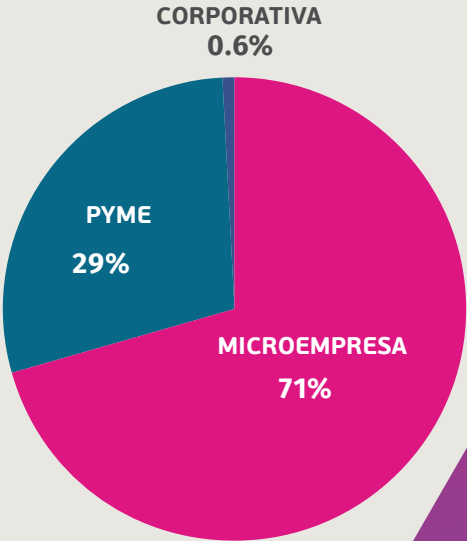
DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE CARTERA AGROPECUARIA

(Al 31 de Diciembre de 2021)



DISTRIBUCIÓN POR BANCA DE CARTERA AGROPECUARIA

(Al 31 de Diciembre de 2021)



Rabobank en Bolivia

Fuimos elegidos por Rabobank para el desarrollo de agronegocios sostenibles en Bolivia, a través de la transferencia de tecnologías y mejores prácticas en financiamiento agropecuario.

Rabobank es el banco especializado en crédito agropecuario líder en el mundo, que trabaja bajo la premisa de aportar a la inclusión financiera y al desarrollo rural.



8.3.5 Nuestro modelo de Calidad de Servicio

Continuando con nuestras acciones para reforzar el Modelo de Atención con Calidad y con el objetivo de escuchar, atender y superar las necesidades/ expectativas de nuestros clientes internos y externos, Banco Fie cuenta con un Modelo de Gestión de Calidad compuesto por los pilares de Personas, Procesos, Medición de resultados y Acciones Transversales.

Un hito importante en la gestión es la mejora en la medición de la satisfacción del cliente externo y la consolidación de mediciones de la satisfacción de nuestro cliente interno, lo que nos ayuda a impulsar la mejora continua de nuestros procesos críticos, mejorando la experiencia de la clientela, usuarias/os y trabajadores/as.



Pilar de cultura

Durante la gestión 2021, se reforzó la capacitación al personal para la aplicación del Modelo de Atención al Cliente con Calidad (ACC), representado por un cubo que describe los principios de una actitud positiva hacia la atención con calidad: **escuchando** y **comprendiendo** las necesidades de nuestro cliente, para **resolverlas** de la mejor forma posible, enfocándonos a **dar algo más** y **sonreír** para una atención con calidez.

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



8.3.6 Satisfacción del cliente

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

PRINCIPALES MAGNITUDES DE NUESTRO SERVICIO 2020 Y 2021

	2020	2021	
Tiempo promedio de espera cajas	00:05:20	00:06:40	El tiempo de espera tuvo un deterioro respecto a la anterior gestión, producto del pago de bonos y devolución aportes AFPs.
Tiempo promedio de atención cajas	00:02:42	00:02:39	Se registro una reducción en el tiempo de atención respecto a la gestión anterior con un promedio de 2 minutos con 39 segundos por cliente.
Productividad Plataforma	N/A	108%	Enfocados en impulsar la venta cruzada de nuestros productos/servicios y así coadyuvar al logro de objetivos del Banco, el 2021 se implementó la nueva metodología para la medición de Productividad del área de Plataforma a fin de convertir a los/as Oficiales de Plataforma en asesores de ventas para impulsar la generación de ingresos no financieros, alcanzando un cumplimiento promedio de 108%.
Eficiencia activación planes de contingencia	100%	100%	La importancia de garantizar un servicio continuo se centra en asegurar la provisión de servicios y transacciones críticas para nuestros consumidores ante un evento de interrupción. La gestión 2021 este indicador alcanzó una efectividad del 100%.
Satisfacción plataforma virtual	98%	99%	Durante la gestión 2021 se consolido la medición de satisfacción de la plataforma virtual, confirmando que la atención recibida a través de este canal tiene una alta satisfacción por parte del cliente por la atención personalizada que recibe.
Cantidad reclamos atendidos	874	1865	El incremento de operaciones de reprogramaciones, refinanciamientos y la transaccionalidad, generó un incremento de reclamaciones en las categorías de Diferimiento de pago de Créditos y Créditos con relación a la gestión pasada, producto del desconocimiento que provocó en los clientes la aplicación de la Ley N.º 1294 de Diferimiento de Pagos, el Decreto Supremo N.º 4206, el Decreto Supremo N.º 4409 y la Carta Circular ASFI/669/2021.
Tiempo promedio respuesta reclamos	5 días	4.2 días	El tiempo promedio de atención de reclamos disminuyo respecto a la gestión pasada manteniéndose así dentro de los parámetros normativos. La clientela dispone de diferentes mecanismos para hacer llegar un reclamo (presencial, página web, línea gratuita, carta) y accede a información permanente para hacerlo

8.3.7 Protección al Cliente

(GRI 416-1,2)

(GRI 417-1)

(GRI 418-1)

Banco FIE se encuentra adherido a Smart Campaign, iniciativa global que promueve la protección al cliente en el sector de las microfinanzas y ha adoptado lineamientos que permiten garantizar el cumplimiento de sus principios. Esta iniciativa permite materializar los Principios de Desarrollo Sostenible en el marco de los Derechos Humanos.

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

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

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



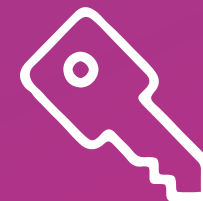
La certificación SMART Campaign reafirma nuestro compromiso de mejorar nuestra experiencia de cliente, incorporando la protección y seguridad en el uso de servicios financieros como un eje central de nuestra estrategia de servicio



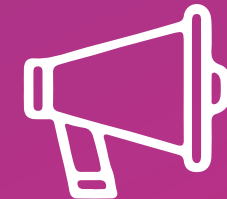
Privacidad de los datos del cliente



Diseño y distribución apropiada de productos



Precios responsables



Transparencia



Prevención del sobreendeudamiento



Trato justo y respetuoso de los clientes



Mecanismos para resolución de quejas



8.4 Medición de pobreza de la clientela - PPI

(GRI 102-6)

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

El estudio correspondiente a 2021 se realizó sobre una muestra de 1,055 clientes a nivel nacional, considerando la distribución geográfica de la clientela (zonas urbanas, periurbanas y rurales), la condición de antigüedad de cliente (nuevo con menos de seis meses y antiguo con más de tres años como cliente) y género. El mismo incorpora cuatro líneas de pobreza en el análisis, incluyendo la línea nacional. Constituye una medida de nuestro aporte al ODS 1, asegurando el foco de nuestras actividades en la base de la pirámide; y brindando acceso a servicios económicos, incluida la microfinanciación.

PPI Banco FIE

El alcance de pobreza es de 21.13%, considerando la línea nacional de pobreza.

Los principales resultados son los siguientes:

- El alcance de pobreza disminuyó ligeramente respecto a la gestión pasada, de 22.26% a 21.13%.
- Las Regionales con mayor tasa de pobreza son Chuquisaca y Potosí, con valores de 25.20% y 24.03% respectivamente.
- Se evidencia mayor pobreza en la clientela de zonas rurales, seguida de zonas periurbanas, sectores que han sido priorizados en la estrategia de cobertura.
- El alcance de pobreza en zonas rurales es del 24.41%.



Nuestra comunidad



- **234,751** personas beneficiadas con educación financiera
- **\$us 132,545** invertidos en programas con la comunidad
- **248** Niñas y niños con cáncer recibieron apoyo de Caminando por la Vida

9.1 Enfoque de Gestión

(GRI 103-2,3)

Solidaridad, complementariedad e involucramiento

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

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

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

Nº	Tema material	Componente de gestión
13	Inversión en la comunidad	- Políticas y Normas de Responsabilidad Social Corporativa - Procedimientos para la Gestión de Aportes en Donación - Modelo de acción con la comunidad y el medio ambiente

9.2 Somos parte activa de la comunidad

(GRI 203-1)

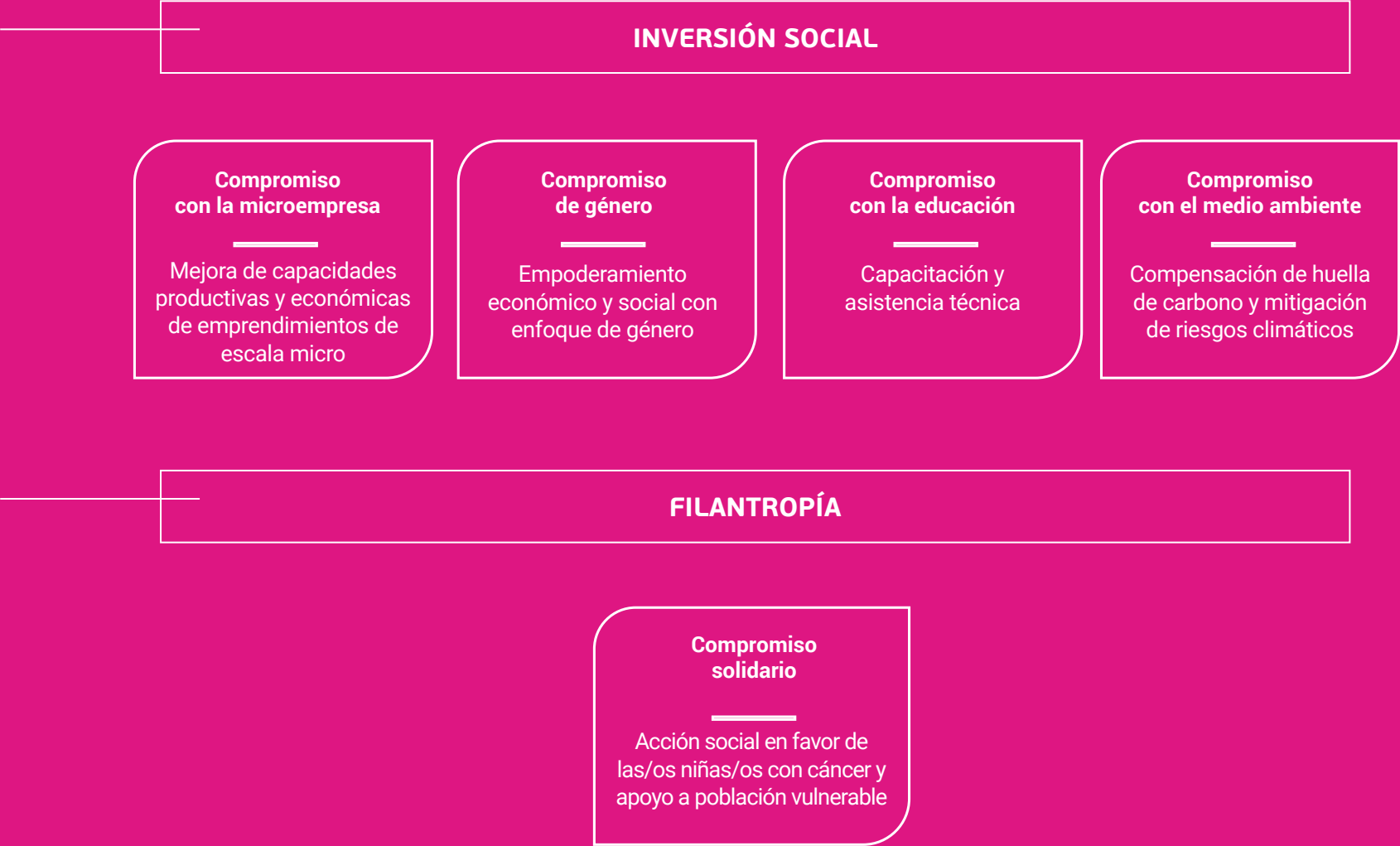
(GRI 413-1)

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 más integral de la relación de **Banco FIE** con la comunidad, orientado a cumplir el propósito no solo de aportar al desarrollo sostenible sino también de afianzar estrategias institucionales, sin embargo, asumimos también acciones filantrópicas en atención a las demandas y necesidades de la comunidad.

Durante la gestión 2021, los aportes destinados a inversión social fueron priorizados con proyectos que fortalecen y reactivan las actividades económicas de la micro y pequeña empresa. Para el componente de Filantropía el monto total se destinó al Programa “Caminando por la Vida”, en beneficio de los/as niños y niñas con cáncer.

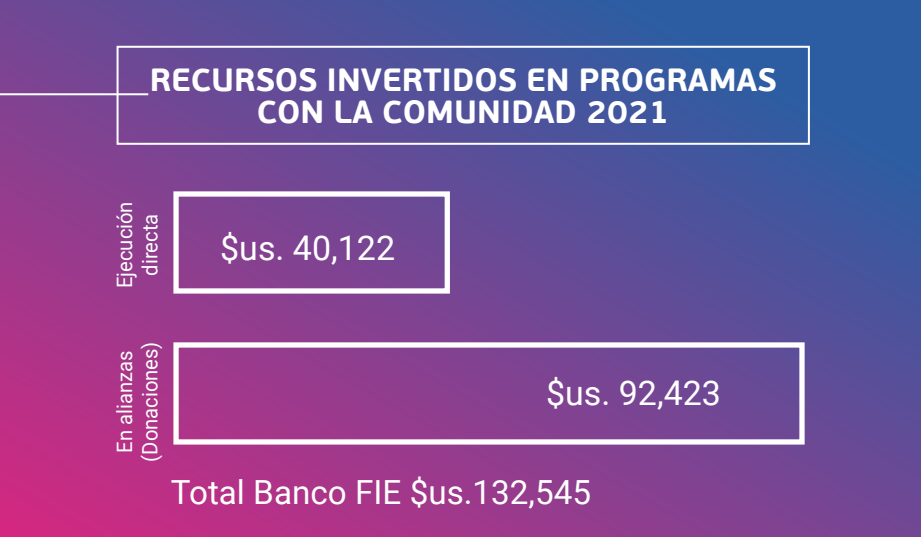
Líneas de acción en beneficio de la comunidad

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.



9.2.1 Inversión en la comunidad

Nos aproximamos a la comunidad a través de dos formas de intervención: alianzas para la ejecución de fondos otorgados en donación, y ejecución directa, 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 \$us.132,545 en sus diferentes programas con la comunidad, excluyendo costos operativos y de promoción, aún si estas actividades son imprescindibles para su ejecución.

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

empresas y asociaciones que trabajan en las áreas de intervención. En esta línea, **Banco FIE** ha invertido \$us.92,423 en donaciones a través de proyectos desarrollados en alianza con otras organizaciones. El aporte de contraparte de instituciones aliadas suma en la gestión \$us.197,803. El detalle de aportes por tipo y ejecutor se presenta en la NOTA 2, Índice GRI.

En cuanto a la ejecución directa, en 2021 se invirtió un total de \$us.40,122 en el programa de educación financiera.



Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a

17 ALIANZAS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

MAGNITUDES DEL TRABAJO CON LA COMUNIDAD 2021



2,250

Beneficiarios/as indirectos de los programas activos en 2021

905

Beneficiarios/as recibieron capacitación para mejorar las capacidades de jóvenes



1,131

Beneficiarios/as directos de los programas activos en 2021



448

Beneficiarios/as recibieron **Asistencia Técnica** en tecnologías agrícolas sostenibles



248

Niños y niñas recibieron apoyo para el tratamiento contra el cáncer



355

Beneficiarios/as recibieron capacitación para el empoderamiento de género

234,751

personas beneficiadas con educación financiera



9.2.2 Programas con la comunidad: Un mundo mejor es posible

(GRI 413-1)

Nuestro compromiso con la comunidad se materializa a través de cinco ámbitos de intervención y seis programas activos en 2021, bajo el lema **"Un mundo mejor es posible"**.



El programa **Identidad 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 10. Medio Ambiente.

9.3 Educación financiera: impacto en el bienestar financiero de las personas y sus negocios

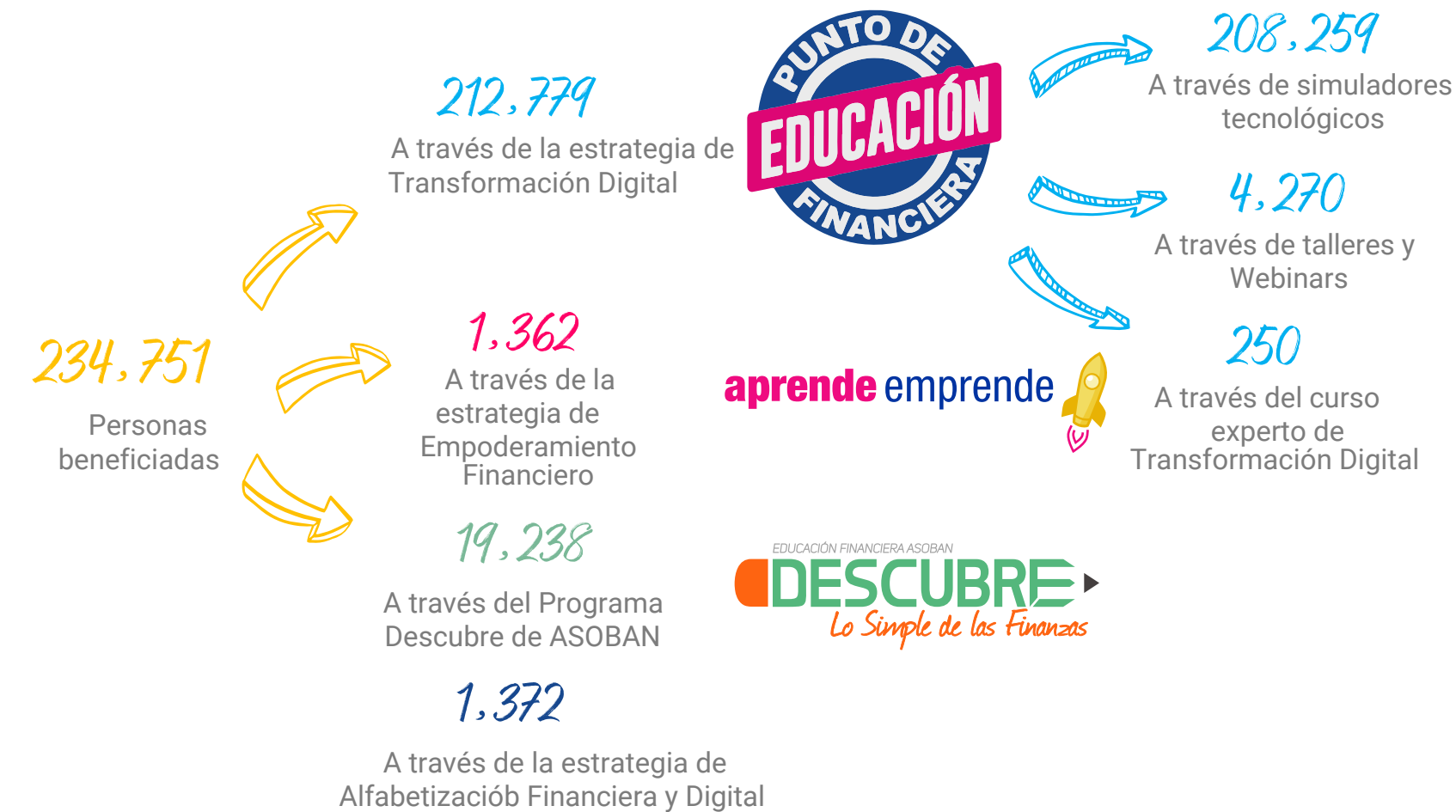
La gestión 2021 nos planteó el desafío de responder a las nuevas necesidades y las condiciones de vida de las personas surgidas con la pandemia, es así como **Banco FIE** reforzó las metodologías a distancia, priorizando el contexto digital y tecnológico para ayudar a las personas a adaptarse a un mundo más interconectado y digital, mediante el desarrollo de cursos, talleres virtuales con temáticas acorde a la nueva realidad.

El Programa de Educación Financiera de **Banco FIE** ha implementado estrategias innovadoras, sustentadas en el uso de la tecnología, con el principal propósito de promover la inclusión financiera y digital, y también promover la alfabetización financiera desde la comprensión del ahorro, el crédito y los servicios y canales tecnológicos que están al alcance de la población.

El Programa de Educación Financiera se basa en los principios de educación transformadora, emprendedora y experiencial, lo que significa que los contenidos que se imparten y difunden permiten a las personas reconocer el potencial que tienen para construir su plan de vida, impulsarlas a seguir sus sueños a través de nuevos conocimientos, habilidades y actitudes que forman la base del espíritu emprendedor, promoviendo la inclusión tecnológica sobre la base del proceso “aprender – haciendo”.



9.3.1 Principales magnitudes de Educación Financiera 2021



9.3.2 Punto Educación Financiera

La iniciativa Punto de Educación Financiera ha transformado a todas las agencias de Banco FIE en espacios donde los/as consumidores/as financieros/as no solo realizan operaciones financieras, sino también se informan y aprenden sobre el uso seguro de los canales tecnológicos, con enfoque en la inclusión financiera y digital de la población.

Este programa se desarrolla a través de dos componentes:

- **Simuladores experienciales de servicios tecnológicos.** En las plataformas de atención al cliente de todas las agencias, a nivel nacional, 208,259 personas aprendieron a usar cajeros automáticos, banca por internet y banca móvil a través de simuladores, de las cuales el 52% es mujer y 54% es joven. Este programa está orientado a promover la derivación transaccional y la inclusión digital de la clientela, así como fortalecer el vínculo de las agencias con su clientela y comunidad.
- **Talleres presenciales y virtuales.** Se impartieron a público interno y externo a través de trabajadores/as voluntarios/as. Estos talleres promovieron la inclusión financiera digital y el empoderamiento financiero en 4,270 personas con temáticas como la importancia del ahorro, banca digital, herramientas de comercio electrónico e instrumentos electrónicos de pago.



En la gestión implementamos talleres para personas con discapacidad mediante dos convenios: con la Asociación de Hipoacúsicos Cochabamba (ASHICO), a través de un taller sobre inclusión financiera y derechos del consumidor financiero dirigido a personas con discapacidad auditiva; y proyecto “Cambia tu historia” de La Boliviana Ciacruz Seguros y Olimpiadas Especiales en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, a través del cual personas con discapacidad mental y motriz, recibieron un taller sobre ahorro, crédito y emprendedurismo y un segundo taller sobre redes sociales y servicios financieros digitales.

- **Curso experto en transformación digital para emprendimientos.** Como parte del

programa de formación de MiPymes “Fie T-Impulsa” y en alianza con la UNIFRANZ, se realizó este curso de capacitación para fortalecer las capacidades y habilidades en transformación digital de emprendimientos de la clientela de Banco FIE, así como de familiares de éstos, a través de un curso de ofimática, marketing digital y creación de contenidos para redes sociales, diseño de una página web con KOLAU, empoderamiento financiero y otros. Este curso benefició a 250 personas y contribuyó a los esfuerzos por disminuir las brechas digitales.

- **Talleres “Tu Producción”.** En alianza con ONG FIE se impartieron talleres de educación financiera con enfoque agropecuario, con contenido adaptado a su actividad económica.



9.3.3 Aprende Emprende



Aprende Emprende es el curso virtual de educación financiera y emprendedurismo que busca despertar la visión innovadora y la creatividad de los y las jóvenes, brindándoles las herramientas y los conocimientos básicos para poner en marcha una idea de negocio, a partir de un entrenamiento de las cualidades que debe tener todo emprendedor/a, a la vez que refuerza los conocimientos de educación financiera.



Dentro de la plataforma **Aprende Emprende** se expuso el material y contenido referido a los dos ciclos de Webinars Café Emprender, estrenado en la gestión anterior. Los dos ciclos de Webinars: Reinventarse para la nueva normalidad y el Poder de las redes digitales para potenciar los emprendimientos continuaron con gran aceptación entre el público joven. Un total de 192 personas navegaron en la gestión dentro de la plataforma Aprende Emprende, para acceder a los cursos base y consumir a demanda los Webinars especializados.

9.3.4 Descubre, Plataforma de ASOBAN

Es la plataforma virtual de educación financiera de la Asociación de Bancos de Bolivia (ASOBAN). Incluye herramientas interactivas para la planificación financiera en base al ciclo de vida de las personas. Adicionalmente en la gestión llevaron a cabo dos ciclos de Webinars, el primero orientado a la reprogramación y refinanciamiento de créditos, frente la coyuntura, y en el segundo ciclo se dictaron Webinars orientados a la digitalización de las finanzas personales. Estos Webinars son ejecutados por los bancos del sistema financiero boliviano. Entre la plataforma y los Webinars se alcanzó a 19,238 personas.

El programa de educación financiera tiene la finalidad de reducir las vulnerabilidades al empoderar económica y financieramente a los grupos menos beneficiados, brindándoles herramientas prácticas, que incentiven su independencia económica y mejoren sus condiciones de vida.

Las estrategias que aplicó **Banco FIE** en educación financiera, le permitió, no solo llegar a su público objetivo, sino hacerlo oportunamente y con información adecuada, permitiendo que las personas puedan utilizar los productos, servicios y canales financieros de acuerdo con sus necesidades. De esta forma se profundiza la inclusión financiera, social y digital, desde un enfoque innovador, inclusivo y transformador.



9.3.5 Información al alcance de todas y todos

Las campañas de difusión que ejecuta **Banco FIE** permiten acompañar y complementar los programas educativos, utilizando para ello canales, lenguaje y contenido apropiados al público objetivo.

Punto Virtual de Educación Financiera. A través de la página web institucional el Punto Virtual de Educación Financiera se ha consolidado como un repositorio de diferentes temáticas y con diferentes formatos de exposición para que las personas puedan acceder a éste desde cualquier dispositivo móvil u ordenador.

La presentación del material gráfico y audiovisual está dispuesta en secciones de acuerdo con el formato de exposición, se presentan cartillas informativas, videos, tutoriales y los cursos cortos “Aprende con Banco FIE”. En estas secciones las personas pueden acceder a información referente al ahorro, crédito, fondo de emergencia, sistema financiero nacional. Conocer las operaciones y funcionalidades más requeridas de cajero automático, banca por Internet, banca móvil y V-Ticket; además de los contratos de ahorro y crédito incluso con audios en español, aymara y quechua.

9.4 Economía verde: Armonizar el desarrollo económico y el medio ambiente



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

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



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

9.4.1 Proyecto: Estaciones agrometeorológicas para mejorar la producción agropecuaria

Se implementó y promocionó el uso de la Tecnología Clímicamente Inteligente (TCI) para el incremento de la productividad y reducción de la contaminación por uso de agroquímicos en las comunidades seleccionadas, con la instalación de tres estaciones agrometeorológicas, que beneficiarán tanto a clientes de Banco FIE como a otros/as productores/as de regiones aledañas a las comunidades donde se ubican las instalaciones. La población beneficiada recibirá y aplicará información climatológica adecuada por parte de la Plataforma PROFEL Clima.

Resultados de la segunda fase

- Instalación de tres estaciones agrometeorológicas en Uriondo (Tarija), Vinto (Cochabamba) y Pampa Grande (Santa Cruz), Las estaciones benefician tanto a clientes de Banco FIE como otros productores de regiones aledañas.
- Establecimiento de líneas de base en la producción agropecuaria de las zonas donde se implementan los proyectos (mejor productividad, y reducción de uso de agroquímicos).
- Capacitación y asistencia técnica a más de 150 beneficiarios/as del proyecto.
- Más de 1.000 familias productoras cercanas a las comunidades se benefician de manera indirecta de la instalación de las tres nuevas estaciones meteorológicas.



Impacto de la primera fase implementada en el municipio de San Julián del departamento de Santa Cruz

- Más del 10% de incremento en la productividad de los cultivos.
- Se redujo en más de 15% la contaminación ambiental, a partir de un adecuado uso de agroquímicos por parte de los productores.



9.5 Marca Magenta: Nuestra visión de un mundo igualitario

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



Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



9.5.1 Articulación comercial y empoderamiento financiero en la agroecología urbana y rural



En alianza con la ONG Sumaj Punchay, se implementó un programa con el principal objetivo de fortalecer a productoras agropecuarias en la comercialización de sus productos y el fortalecimiento de sus cadenas de suministro, impulsando así una mayor conciencia social y ecológica con el consumo de productos orgánicos. En el proyecto participan familias productoras que tienen sistemas de producción de hortalizas en invernadero y campo abierto, todos bajo un enfoque de producción agroecológica certificada.

Resultados

- 100 mujeres jefas de hogar dedicadas a la agricultura fueron beneficiadas.
- Modelo de innovación en gestión comercial desarrollado a través de la implementación de estrategias de mercadeo.
- Producción permanente de al menos 10 variedades de hortalizas y dos toneladas comercializadas.



Eleodora Sandoval

“Antes hasta de verduras sufríamos, ahora ya no sufrimos, comemos de todo, eso ha cambiado.”

Ahora estamos bien alimentados”

MUNICIPIO DE BETANZOS POTOSÍ

9.5.2 Proyecto: Fortalecimiento de emprendimientos liderados por mujeres – Pitukea mi Negocio



En alianza con Fundación UNIFRANZ y el Instituto Mujer y Empresa (IME), el proyecto busca desarrollar habilidades y competencias tecnológicas en mujeres emprendedoras a través de la capacitación en marketing digital y ventas por redes sociales, entre otros. Está destinado a potenciar emprendimientos de mujeres bolivianas, quienes a través de la adopción de tecnologías de la información podrán enfrentar los desafíos actuales y mejorar sus ingresos.

Resultados

- Más de 1.000 mujeres emprendedoras de distintos departamentos del país se postularon y fueron beneficiadas con información básica a través de cursos generales que desarrolla el IME.
- 80 mujeres serán seleccionadas para ser parte del programa “Pitukea mi Negocio”, siendo parte de las capacitaciones sincrónicas y asincrónicas que les permitirá obtener mayores oportunidades y ventajas económicas en sus negocios y/o emprendimientos.
- 15 emprendedoras pasarán a la fase final con la renovación completa de la imagen de marca de sus negocios.



9.5.3 Proyecto: Adolescentes y jóvenes listos para la vida

Es una iniciativa multialiadada, cuyo objetivo es impulsar a jóvenes que viven en condiciones de vulnerabilidad y violencia a salir de esta situación y tener mejores oportunidades para afrontar la vida. El proyecto se implementa bajo el modelo Youth Ready, que trabaja en el desarrollo de habilidades de relacionamiento afectivo y social, liderazgo y habilidades prácticas, con el apoyo de familiares e involucramiento de instituciones públicas y privadas del sector de educación, emprendedurismo y empleabilidad.

Resultados

- 25 planes de vida contruidos por jóvenes de dos municipios rurales de los departamentos de Santa Cruz y Oruro.
- Formación en habilidades de relacionamiento afectivo y social, emprendedurismo y empleabilidad.
- Las y los jóvenes continuarán su formación con el apoyo de sus familias, instituciones públicas y privadas del sector de educación.

9.6 Economía naranja: la cultura digital como signo de este tiempo

9.6.1 Proyecto: Curso experto en transformación digital para emprendedores/as clientes de Banco FIE

Descripción

El proyecto busca fortalecer las capacidades y habilidades en digitalización de emprendimientos, marketing digital y herramientas para el desarrollo de habilidades virtuales de clientes o familiares de clientes de **Banco FIE**. Al concluir el curso los y las participantes contarán con la certificación a nivel experta/o otorgada por la unidad de postgrado de la Universidad Privada Franz Tamayo.

Resultados

- 250 personas participaron del curso para aplicar la base teórica y los nuevos paradigmas de la transformación digital en sus emprendimientos. De los participantes, el 46% es mujer y el 72% joven entre 19 y 38 años.
- Se cerró la brecha digital que limitaba a las personas adultas de entre 35 a 55 años en el uso de sus computadoras o smartphones, logrando que un 55% de mujeres con un nivel de educación escolar básico tenga un dominio en el uso de Excel, Word, Power Point para el desarrollo de sus actividades empresariales.
- Mejoras en el hábito de registro contable de inventarios, pagos, cobros a través del uso de aplicaciones móviles como APPLIKATE y TREINTA.
 - 75% realiza registros diarios de ventas, compras, ingresos.
 - 60% realiza registros mensuales de caja para el pago de préstamos.
- Las/os participantes realizaron el diseño de su página web con la herramienta de KOLAU para tener catálogos virtuales y crear una identidad más digital de su negocio, que les permita incrementar posicionamiento de marca, competir con otras empresas y encontrar nuevas oportunidades de negocio.



9.7 Acción social: Por las niñas y niños con cáncer

Es una campaña social organizada por **Banco FIE** que tiene como propósito recaudar fondos para la atención de niñas y niños de escasos recursos con cáncer. El evento central son unas caminatas en las que la población participa masivamente, por lo que, en 2021, la campaña tomo un giro diferente debido al distanciamiento social.

Recaudación de fondos 2021

Debido a la pandemia, en 2021, se determinó la realización de una campaña principalmente digital, orientada a la recaudación de fondos a través de una pasarela de pagos, mediante lateo virtual con QR y transacciones ACH.

Para ello, junto a nuestro aliado NIKE, se promocionó la plataforma NIKE RUN CLUB para que las personas puedan armar sus grupos seguros y se planteen retos de 4 u 8km, caminando en las rutas que deseen. Adicionalmente, en La Paz, donde la campaña es más conocida, se armaron rutas sugeridas promoviendo la participación de la población, sin generar aglomeraciones.

En la presente gestión, se incluyó en esta campaña solidaria al Hospital Manuel Ascencio Villarroel de la ciudad de Cochabamba, inicialmente con el objetivo de equipar un laboratorio patológico que permitirá mejorar el tiempo de diagnóstico, con un impacto importante en las posibilidades de recuperación de los niños y niñas con cáncer. De esta forma, Caminando por la Vida, llega a los tres centros de atención al cáncer infantil en Bolivia, donde llegan niños y niñas de todo el país.



Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



Bs.1,220,319
\$us.177,889

La Paz

Bs.658,544
\$us.95,998

Santa Cruz

Bs.416,365
\$us.60.695

Cochabamba

Bs.145,410
\$us.21.197

Novena versión

Beneficia a pacientes del ala oncológica del Hospital del Niño, ejecuta ONG FIE y Fundación San Luis

Segunda versión

Beneficia a pacientes del ala pediátrica del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano, ejecuta Fundación AFANIC

Primera versión

Beneficia a pacientes del ala oncológica del Hospital Manuel Ascencio Villarroel, ejecuta



Banco FIE cubre la mayor parte de los costos operativos de las caminatas y la logística de recaudación de fondos. El 100% de la recaudación del público se destina al apoyo en coordinación con los ejecutores y los centros de salud.

Ejecución de fondos 2021

En la gestión, se logró abastecer con las coberturas comprometidas en los centros que recibieron apoyo de la campaña 2019 y el aporte de Banco FIE en 2020: Hospital del Niño de La Paz e Instituto Oncológico del Oriente en Santa Cruz.

101 son pacientes del Instituto Oncológico del Oriente Boliviano y 147 son pacientes del Hospital del Niño.

Con los recursos ejecutados se cubrió, de forma total o parcial, los siguientes servicios médicos que están fuera de la cobertura del seguro estatal:

- Quimioterapias y medicación.
- Tratamientos y procedimientos especiales.
- Tratamientos paliativos.
- Servicios hospitalarios, insumos y equipamiento.
- Estudios, análisis intra y extrahospitalarios.

Anualmente, los fondos son auditados por una firma especializada



248 niños y niñas recibieron apoyo de Caminando por la Vida.



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



10.1 Enfoque de gestión

(GRI 103-2,3)

Ecoeficiencia y
resiliencia

Para Banco FIE la protección del medio ambiente forma de su estrategia de responsabilidad social empresarial bajo el enfoque de desarrollar una **banca responsable y sostenible**.

En el Plan Estratégico Institucional, la **sostenibilidad** es un pilar estratégico 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.

En 2021 se desarrolló la primera versión del Plan de Gestión Ambiental y Energética de Banco FIE, que permitió 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.

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

N	Tema material	Componente de gestión
14	Agronegocios sostenibles	- Políticas y Normas para Crédito Agropecuario
15	Inversión social en medio ambiente	- Políticas y Normas de Responsabilidad Social Empresarial - Guía Ambiental y Gestión de Residuos Solidos
16	Ecoeficiencia institucional	- Políticas y normas de Responsabilidad Social Empresarial - Políticas y Normas para la Gestión de Activos Fijos - Plan de Gestión Ambiental y Energética

10.2 Nuestra estrategia ambiental

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

Nuestro objetivo es **“contribuir a la transición a una economía baja en carbono**, a la vez que impulsamos el desarrollo y crecimiento económico sostenibles”.



10.3 Gestionando nuestra huella de carbono

10.3.1 El punto de partida: Conocer nuestra huella

(GRI 302-1, 3)

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

Banco FIE con el fin de consolidar, manifestar y comunicar de manera tangible su compromiso con el medio ambiente, realiza la medición de su Huella de Carbono con una periodicidad bienal. La medición se realiza posterior al cierre de gestión del año evaluado. En ese sentido, se presenta en este informe la medición correspondiente a 2021. Esta medición fue realizada por la empresa Servicios Ambientales S.A.

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

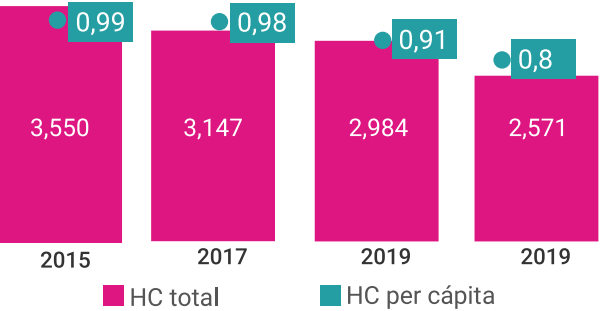
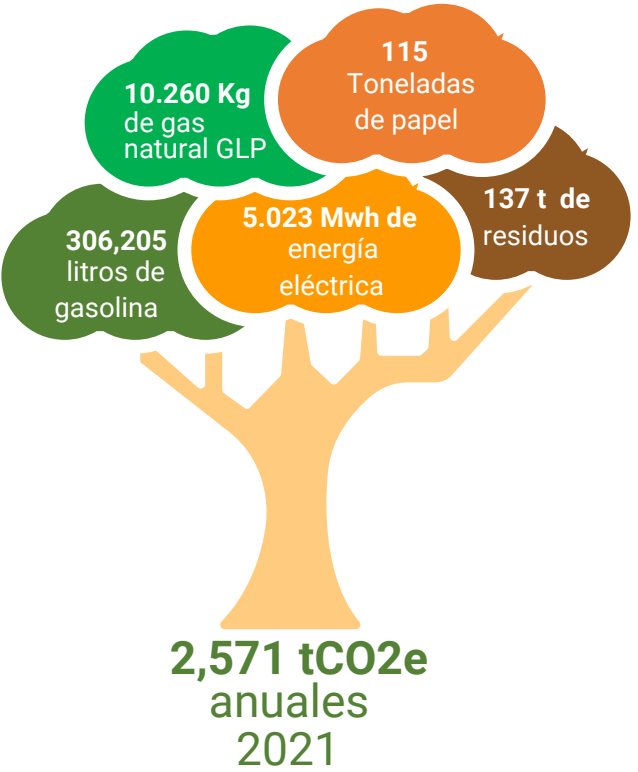
Los resultados de la última medición establecen que nuestra Huella de Carbono total es de 2,571 toneladas de CO2e anuales, lo que equivale a las emisiones generadas por el consumo de: **Alcance 1 - Mediciones directas de GEI 831 Ton CO2e:** combustión fija: gas natural GLP, combustión móvil: gasolina y emisiones fugitivas de gases refrigerantes asociadas al uso de equipos de aire acondicionado, **Alcance 2 - Mediciones indirectas de GEI al generar energía 1,423 Ton CO2e:** energía eléctrica, y **Alcance 3 – Otras emisiones indirectas de GEI 310 Ton CO2e:** uso de papel,

generación de residuos sólidos y viajes aéreos. El índice de emisiones totales por trabajador corresponde a 0,8 tCO2e.

Con el propósito de ser comparable con otras entidades similares en Bolivia, podemos tomar en cuenta únicamente las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica para la definición del índice de emisiones por trabajador/a. Para la realización de este cálculo se considera 3,203 trabajadores/as, obteniendo un indicador de intensidad por uso de energía eléctrica per cápita de 0,44 t CO2e, el cual se encuentra un 6% por debajo del valor del año 2019 (0,47 t CO2e).

La reducción de la huella respecto a la medición anterior es de 14%, de 2,984 tCO2e el año 2019 a 2.571 tCO2e en 2021. De igual forma se redujo las emisiones por trabajador/a 0,9 a 0,8 tCO2e en el mismo periodo. 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 fue la variación en el factor de emisión de



energía eléctrica para Bolivia. Entre los años 2019 y 2021 se mejoró la eficiencia de generación de energía eléctrica a nivel nacional por el ingreso de centrales térmicas de ciclo combinado y al aumento en la generación por hidrotérmicas.

10.3.2 Ecoeficiencia institucional

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

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



Una gestión cada vez más ecoeficiente



MATERIALES
Uso del papel proveniente de fuentes renovables



SELLO VERDE
Reducción de uso de papel



RESIDUOS
Gestión de residuos especiales e inorgánicos y concientización

(GRI 301-1,2)

(GRI 306-2)

Banco FIE utiliza papel de fuentes renovables en un 100%, el papel adquirido es de procedencia colombiana elaborado de residuos de caña de azúcar, con sello ambiental y su proceso es libre de cloro elemental, de ácido y de tala de árboles. La dotación total de este material a nivel nacional fue de 114.987 Kg de papel.

Se dio continuidad a la optimización de procesos internos en el uso de papel. El sello verde reconoce el esfuerzo de las áreas en la reducción del uso de este material, que es el más importante insumo de nuestras operaciones. En 2021, un total de 10 procedimientos redujeron el volumen de papel utilizado en sus procesos,

ya sea reduciendo las impresiones o incorporando respaldos electrónicos, aspecto que también repercute en la reducción de uso de energía y de tinta para impresiones.

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. Durante la gestión 2021 el proceso de recojo se fue regularizando posterior a la temporada de pandemia, en total se recolectaron 137 toneladas durante toda la gestión.



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

En 2021, **Banco FIE** realizó la gestión de **16.61 toneladas de RAEEs**, correspondiente a 1,382 ítems, luego de un proceso de clasificación de este tipo de residuos. La empresa RAEE Recicla fue la encargada de realizar el trabajo de recolección y posterior disposición de estos artículos en desuso. El recojo se realizó el mes de diciembre de 2021, en todos los departamentos de Bolivia. Las 16.61 toneladas acumuladas fueron trasladadas hasta su planta de la

ciudad de La Paz, en presencia de notario público y de la Cámara Nacional de Industrias. La empresa RAEE Recicla se ocupó de la correcta gestión de los residuos con la separación y desmantelamiento de estos residuos hasta su disposición final, ya sea para el reciclaje con la **Reparación y Remanufacturación, Recuperación y Reutilización** en el mercado interno, o para la exportación.

Green Data Center: Nuestro corazón verde

Para Banco FIE, el consumo de energía eléctrica es uno de los puntos críticos de acción para lograr la reducción de su huella de carbono. Por eso, se optó por la construcción de un Centro de Procesamiento de Datos Verde que nos permitirá un ahorro importante en el consumo de energía eléctrica en el corazón operativo del banco, estimado en un 20%.

La construcción de un Centro de Procesamiento Datos Verde, el corazón operativo del banco, bajo estándares internacionales que aseguran un impacto ambiental mínimo, constituye una inversión responsable de alto impacto en eficiencia energética.

El proceso tomó 2 años de trabajo creativo y de ingeniería, incorporando criterios de sostenibilidad y eficiencia energética 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.



10.3.3 Acciones de compensación de nuestra huella de carbono

(GRI 413-1)

(GRI 203-1)

(GRI 304-3)

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

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

Nuestra labor sobre este tema contribuye principalmente a



Identidad Madidi.- Café y cacao un camino de alianzas hacia la sostenibilidad

A través del convenio con Wildlife Conservation Society, WCS, por quinto año consecutivo se implementa un programa productivo de conservación con impacto en el entorno de la reserva del Parque Nacional Madidi.

El impacto de nuestro aporte se mide en términos de CO₂, permitiendo definir una medida de compensación de nuestra huella de carbono en términos referenciales y no absolutos. En esta línea, Banco FIE opta por financiar proyectos con impacto local, a pesar de no contar con la certificación de compensación de huella de carbono, siempre que cuenten con mecanismos de medición de CO₂ retenido y compensado, y permitan establecer parámetros de compensación, considerando además un importante impacto social y ambiental local.

El proyecto apoya la consolidación de un modelo productivo sostenible, que contribuya a la conservación de la biodiversidad y bosques tropicales, promoviendo la economía circular, adaptación al cambio climático y la identificación de servicios ecosistémicos que mejoran la calidad de vida de población indígena valorizando los servicios ambientales como el inicio a una producción totalmente sostenible.

En el mes de agosto se realizó la inauguración del laboratorio, área de tienda y barra de café; y se efectuó una conferencia de prensa de lanzamiento de la marca **ORIGEN** con los productos **Eco de las Aves**, **Chocoleco** y **Shan** en el auditorio del Banco.

El proyecto beneficia a 141 familias indígenas productoras, pertenecientes a tres organizaciones productivas de café y cacao.

Impacto

- ▣ Reducción esperada de 87,595.56 tCO₂ entre 2017 y 2025. Entre 2019 y 2021 se lograron 137,168.17 ton de Co₂ retenidos y 2,772 ton de Co₂ almacenado.
- ▣ Entre 2020 y 2021 se generaron ingresos por valor de \$us.208,151 que benefician a familias de productores de café y cacao amigable con la conservación de los bosques y biodiversidad.
- ▣ 455,36 ha de área productiva bajo sistemas agroforestales y bosques implementados durante esta fase del proyecto.
- ▣ 55.96 ton café producido y 2,5 ton cacao en 2021 producto de la implementación del programa.



10.4 Financiamiento responsable y sostenible

10.4.1 Agronegocios: Apoyando sistemas alimentarios sostenibles

(GRI 203-1)

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

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



Financiamiento agropecuario con enfoque de sostenibilidad

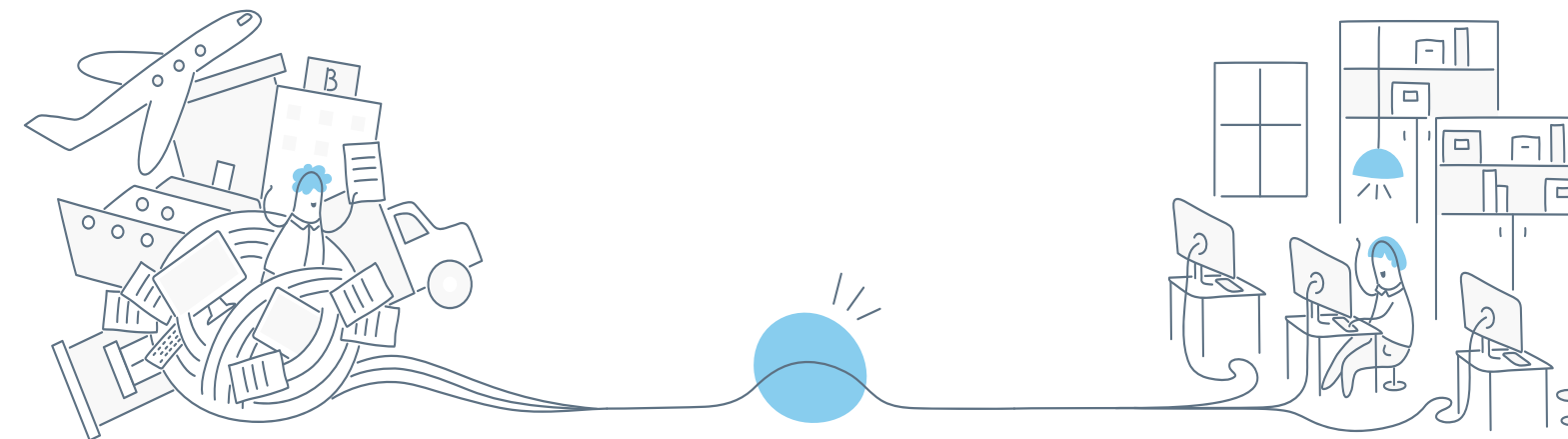
Fortalecemos nuestro trabajo en el sector, aplicando herramientas que nos permita incidir en la sostenibilidad de las actividades agropecuarias micro que se financian.

- **Banco FIE** formó parte de un proyecto basado en la Plataforma de Biodiversidad MEBA (Microfinanzas para la adaptación basada en ecosistemas) implementada por YAPU Solutions con 35 instituciones de microfinanzas de América Latina y África Subsahariana. El objetivo es introducir herramientas digitales en la evaluación de créditos agropecuarios incluyendo consideraciones de biodiversidad y gestión de riesgos climáticos, estableciendo bases para la clasificación de cartera verde.
- El proyecto nos permitió establecer las bases para evaluar la actividad agropecuaria considerada sostenible, bajo los siguientes parámetros: sensibilidad climática, capacidad adaptativa, y conservación de biodiversidad.
- Se concluyó la capacitación y asistencia técnica a productores agropecuarios de San Julián, Santa Cruz, para el uso de información agroclimática y el pronóstico del tiempo en la toma de decisiones, a partir de la instalación de una estación agrometeorológica en la zona. Adicionalmente, se inició el proceso para la instalación de tres estaciones en Cochabamba, Tarija y Santa Cruz.
- Se impulsó la diversidad en la producción agropecuaria, con un total de 19 fichas técnicas nuevas o mejoradas, promoviendo nuevos productos agropecuarios y zonas para financiamiento. Se desarrollaron las primeras fichas para financiamiento apícola y de viveros forestales, hortícolas y frutales.
- Uso de tecnologías de geolocalización a través de mapas satelitales para mejorar el asesoramiento técnico al cliente, incluyendo información meteorológica donde esta se encuentra disponible. Esto mejora la información para la toma de decisiones sobre un crédito, promoviendo la protección al cliente y su resiliencia climática.

- Personal técnico local que no solo evalúa las operaciones agropecuarias, sino se convierte en un referente para el cliente porque brinda asesoramiento sobre temas asociados a los riesgos que enfrenta su actividad productiva y los mecanismos de mitigación.



Proveedores



(GRI 102-9)

(GRI 204-1)

Durante la gestión 2021, **Banco FIE** mantuvo relaciones comerciales con 1,545 proveedores, de los cuales, aproximadamente, el 91% corresponde a proveedores nacionales. El volumen de pago por sus servicios y compras se acercó a los 28 millones de dólares.

Promoviendo la transparencia, libre competencia e igualdad de oportunidades

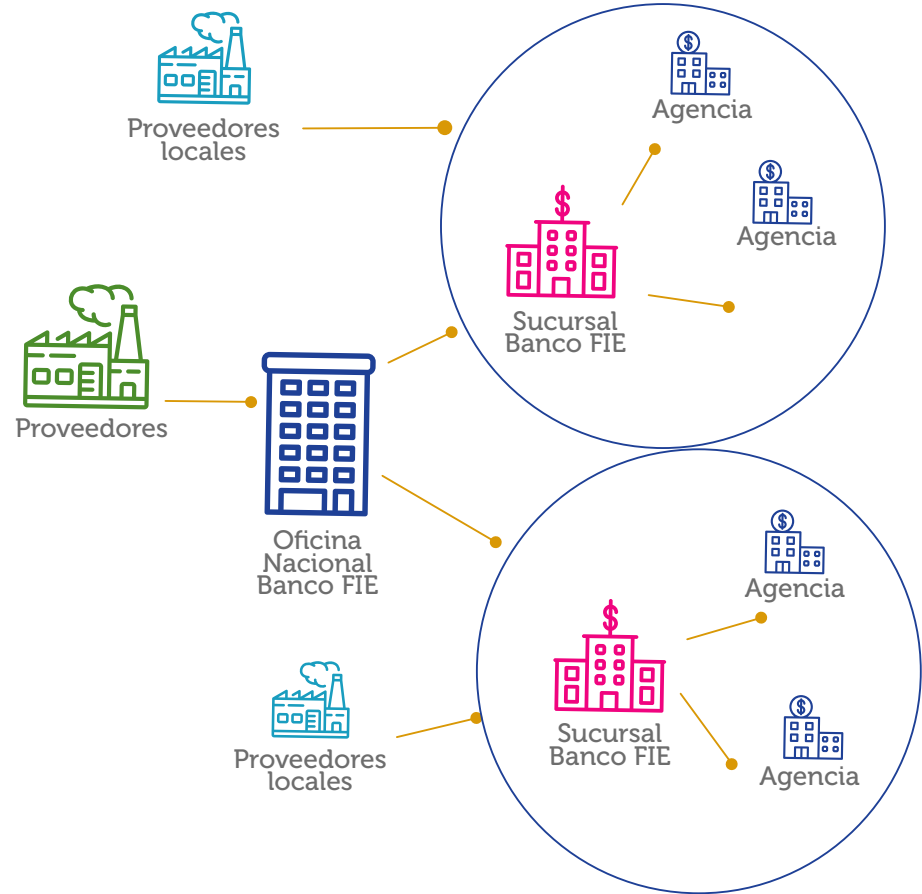
En las Políticas y Normas para la Compra de Bienes y/o contratación de Servicios y procedimientos específicos, la entidad precautela la libre competencia e igualdad de oportunidades entre los proponentes, así como la transparencia en el relacionamiento con este grupo de interés. De igual forma, se fomenta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

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

- Los procesos de compra incluyen a microempresas y pequeños proveedores, promoviendo la manufactura nacional y organizaciones de tipo social.
- Para la compra de papel, se exige únicamente papel de fuentes renovables con las certificaciones suficientes que garanticen un proceso de producción responsable con el medio ambiente.
- Se han identificado proveedores certificados para la correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos generados por el Banco.

Fomento a compras locales para su desarrollo

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



Salud y riesgos laborales de proveedores bajo control del lugar de trabajo (GRI 403-6)

Para los procesos que involucran la contratación de personal externo (limpieza y seguridad física), donde Banco FIE mantiene el control del lugar de trabajo, se han establecido lineamientos especiales para asegurar el cumplimiento de normas laborales y el establecimiento de condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo.

Existen 134 personas en el trabajo de seguridad física y 132 personas en el trabajo de limpieza, a nivel nacional. Los proveedores de estos servicios deben cumplir los siguientes requisitos:

- Se exige que el proponente cumpla 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.

Adicionalmente, bajo la coyuntura COVID 19, se asumieron las siguientes medidas orientadas a precautelar la seguridad del personal externo:

- Se coordinó con los proveedores de los servicios de limpieza y seguridad la dotación de elementos de protección personal EPP y el cumplimiento de protocolos de bioseguridad en las oficinas. Banco FIE verificó el cumplimiento de este requerimiento.
- Se hizo conocer a los proveedores el protocolo de bioseguridad establecido por el Banco para su aplicación.





Índice de contenido

GRI

Índice de contenido

(GRI 102-55)

El Informe de Sostenibilidad 2020 fue preparado en conformidad con la guía para la elaboración de informes de sostenibilidad del Global Reporting Initiative, opción Esencial. En la siguiente tabla se relacionan e identifican los contenidos, descripciones y página de localización en el documento. Al pie se describen notas aclaratorias de acuerdo con el caso.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GRI 102. CONTENIDOS GENERALES						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
102-1	Nombre de la organización	31		☑		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	31,39,42		☑		
102-3	Ubicación de la sede	31		☑		
102-4	Ubicación de las operaciones	31		☑		
102-5	Propiedad y su forma jurídica	31		☑		
102-6	Mercados servidos	37,106,115		☑		
102-7	Tamaño de la organización	31,42,85,106,110		☑		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	96		☑		Estándares Laborales
102-9	Cadena de suministro	147		☑		
102-10	Cambios significativo en la organización y su cadena de suministro	NOTA 1		☑		
102-11	Principio o enfoques de precaución.	66,110		☑	ODS 13	Medio Ambiente
102-12	Iniciativas externas	45		☑		
102-13	Afiliaciones y asociaciones	45,77		☑		
ESTRATEGIA						
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2,4,56		☑		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2,4,13		☑		
ÉTICA E INTEGRIDAD						
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	32,57		☑		Anticorrupción
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	57		☑		Anticorrupción

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
GOBERNANZA						
102-18	Estructura de gobernanza	49		☑		
102-19	Delegación de autoridad	49		☑		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, sociales y ambientales	49,55		☑		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, sociales y ambientales	22		☑		
102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	52		☑		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	52		☑		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	50,52		☑		
102-25	Conflictos de interés	49		☑		
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	52		☑		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	52		☑		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	52		☑		
102-35	Políticas de remuneración	52,55		☑		
102-36	Proceso para determinar la remuneración	52,55		☑		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	50,52		☑		
102-38	Ratio de compensación total anual		Se trata de información confidencial	☑		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		Se trata de información confidencial	☑		

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS						
102-40	Lista de grupos de interés	21		☑		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	97		☑		
102-42	identificación y selección de los grupos de interés	21		☑		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22,25		☑		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	25		☑		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES						
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	31		☑		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	26		☑		
102-47	Lista de temas materiales	28		☑		
102-48	Reexpresión de la información	7		☑		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	7		☑		
102-50	Periodo objeto del informe	7		☑		
102-51	Fecha del último informe	7		☑		
102-52	Ciclo de elaboración de informes	7		☑		

Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	7		☑		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	7		☑		
102-55	Índice de contenido GRI	151		☑		
102-56	Verificación externa	165		☑		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
	GRI 200. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN ECONÓMICA						
	GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN						
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14		☑		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	56,85,103		☑		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56,85,103		☑		
Sostenibilidad	GRI 201. DESEMPEÑO ECONÓMICO						
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	85,88		☑		
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	66		☑		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	No se recibe asistencia financiera del gobierno		☑		
Inclusión financiera y social/Diversidad e igualdad de género	GRI 202. PRESENCIA EN EL MERCADO						
	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	101		☑	ODS 5, ODS 8	Estándares laborales
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	55		☑	ODS 8	Estándares laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Apoyo a comunidades locales / Inclusión financiera y social/ Diversidad e igualdad de género / agronegocios sostenibles	GRI 203. IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS						
	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	110,117,142,144 Nota 2		☑	ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 10, ODS 11, ODS 15, ODS 17	Derechos Humanos / Medio ambiente
Gestión de calidad	GRI 204. PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN						
	204-1	Proporción del gasto en proveedores locales	147		☑		
Gestión integral de riesgo / ética e integridad	GRI 205. ANTICORRUPCIÓN						
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	61		☑	ODS 16	Anticorrupción
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	61		☑	ODS 16	Anticorrupción
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	62		☑	ODS 16	Anticorrupción
No material	GRI 206. COMPETENCIA DESLEAL						
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No procede, en el marco de la regulación local. No se presentaron reclamaciones.	☑		Anticorrupción

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
	GRI 300. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN AMBIENTAL						
	GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN						
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14		☑		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	55,137		☑		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	55,137		☑		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ecoeficiencia institucional	GRI 301. MATERIALES						
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	140		☑	ODS 12	Medio ambiente
	301-2	Insumos reciclados	140		☑	ODS 12	Medio ambiente
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	GRI 302. ENERGÍA						
	302-1	Consumo energético dentro de la organización	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
	302-3	Intensidad energética	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
Ecoeficiencia institucional	GRI 303. AGUA						
	303-1	Extracción de agua por fuente		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	303-3	Agua reciclada y reutilizada		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
Inversión social en medio ambiente	GRI 304. BIODIVERSIDAD						
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	142		☑	ODS 15	
Ecoeficiencia institucional	GRI 305. EMISIONES						
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	139		☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	Medio ambiente

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ecoeficiencia institucional	GRI 306. AFLUENTES Y RESIDUOS						
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	140		☑	ODS 12	Medio ambiente
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías		No procede debido a la naturaleza del giro de negocio	☑	ODS 12	
Ecoeficiencia institucional	GRI 307. CUMPLIMIENTO AMBIENTAL						
	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se presentaron acciones por incumplimiento a legislación y normativa ambiental		☑	ODS 12	Medio ambiente
No material	GRI 308. EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES						
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		
Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
	GRI 400. CONTENIDOS ESPECÍFICOS - DIMENSIÓN SOCIAL						
	GRI 103. ENFOQUE DE GESTIÓN						
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	14		☑		
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	56,91,103,117		☑		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56,91,103,117		☑		
Atracción y retención de talento / Identidad y cultura	GRI 401. EMPLEO						
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	97 Nota 3		☑	ODS 8, ODS 10	Estándares Laborales
	401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	96		☑	ODS 8	Estándares Laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
No material	GRI 402. RELACIONES TRABAJADOR EMPRESA						
	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			☑		
Identidad y cultura / Gestión de la pandemia COVID-19	GRI 403. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
	403-1	Representación de los tabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	97,100		☑	ODS 8	Estándares Laborales
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	100		☑	ODS 8	Estándares Laborales
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	100		☑	ODS 8	Estándares Laborales
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	97,100		☑	ODS 8	Estándares Laborales
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	148		☑	ODS 8	Estándares Laborales
Desarrollo de talentos	GRI 404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
	404-1	Media de horas de formación por empleado al año	98		☑	ODS 8, ODS 4	Estándares Laborales
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	98		☑	ODS 8, ODS 4	Estándares Laborales

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Desarrollo de talentos	GRI 404. FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	99		☑	ODS 8, ODS 4	Estándares Laborales
Diversidad e igualdad de género	GRI 405. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	52,55,68,80,94 Nota 4		☑	ODS 5, ODS 8	Estándares Laborales
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneracion de mujeres frente a hombres			☑	ODS 5, ODS 8	Estándares Laborales
Ética e integridad	GRI 406. NO DISCRIMINACIÓN						
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	64		☑		Derechos humanos
No material	GRI 407. LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			☑		
Ética e integridad	GRI 408. TRABAJO INFANTIL						
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	64	Información no disponible. Se requiere sistematizar y formalizar prácticas.	☑		Derechos Humanos
Ética e integridad	GRI 409. TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO						
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	64	Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		Derechos Humanos
Ética e integridad	GRI 410. PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD						
	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	64		☑		Derechos humanos
No material	GRI 411. DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS						
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		No se presentaron violaciones a los derechos humanos. No procede por el giro de negocio	☑		

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Páginas, comentarios o notas	Omisión	Verificación 102-56	ODS Priorizados	Pacto Global (Integración de principios por tema)
Ética e integridad	GRI 412. EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		Derechos humanos
Inversión en la comunidad / Inclusión,diversidad y género / inversión social en medio ambiente	GRI 413. INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD						
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	117,121,142		☑	ODS 1, ODS 2, ODS 3, ODS 4, ODS 5, ODS 6, ODS 10, ODS 11, ODS 15, ODS 17	Derechos Humanos / Medio ambiente
No material	GRI 414. EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES						
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Información no disponible. Se requiere formalizar prácticas.	☑		
No material	GRI 415. POLÍTICA PÚBLICA						
	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos			☑		
Gestión de calidad / Gestión de la pandemia	GRI 416. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	12,114		☑		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	114		☑		
Gestión de calidad	GRI 417. MARKETING Y ETIQUETADO						
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	114		☑	ODS12	
Gestión de calidad	GRI 418. PRIVACIDAD DEL CLIENTE						
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	114		☑		
Gestión integral de riesgos	GRI 419.CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO						
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Nota 5		☑		

NOTA 1

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

NOTA 2

Detalle de aportes a la comunidad 2021

No.	ARTICULADOR	PROGRAMA	MONTO en \$us
Filantropía			29,154.52
1	Fundación San Luis	Caminando por la vida	20,408.16
2	Fundación CRE	Caminando por la vida	8,746.36
Inversión Social			63,268.07
3	Vision Mundial Bolivia	Emprende mujer: Adolescentes y jóvenes listos para la vida	5,250.00
4	FUNDACIÓN UNIFRANZ	Emprende mujer: 'Incubadora Instituto Mujer y Empresa IME	7,000.00
5	SUMAJPUNCHAY	Creando oportunidades: 'Articulación comercial y empoderamiento financiero en la agroecología urbana y rural	5,486.73
6	FH Bolivia	Bolivia con Agua	6,087.46
7	FUNDACIÓN DE LA CORDILLERA	Creando oportunidades: 'Implementación de Tecnología Climáticamente Inteligente (TCI) en un contexto de Cambio Climático para la mejora de producción y reducción de contaminación (Segunda Versión)	29,154.52
8	WCS - Wildlife Conservation Society	Identidad Madidi: 'Café y cacao un camino de alianzas hacia la sostenibilidad (Adenda)	7,142.86
9	FUNDACIÓN UNIFRANZ	Cliente digital: 'Curso experto en transformación digital para emprendedores - clientes de Banco FIE	3,146.50
			92,423

NOTA 3
PERSONAL CONTRATADOS EN LA GESTIÓN 2021 POR GRUPO ETAREO, GÉNERO Y DEPARTAMENTO (CONTRATOS INDEFINIDOS)

DEPARTAMENTO	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
BENI	0	0	0	1	1	5	2	0	9
CHUQUISACA	0	0	0	0	7	11	2	0	20
COCHABAMBA	0	2	4	1	21	30	15	2	73
LA PAZ	1	17	10	15	81	73	22	11	212
ORURO	0	1	0	2	3	4	2	1	12
PANDO	0	0	0	1	0	2	0	0	3
POTOSI	2	1	1	0	4	6	2	3	16
SANTA CRUZ	2	3	2	2	23	23	11	11	72
TARIJA	0	2	2	3	6	4	1	1	17
Total general	5	26	19	25	146	158	57	29	434

NOTA 4
COMPOSICIÓN: Cargos de Alta Gerencia, Gerencia media y de supervisión operativo

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	0	0	1	1	4	1	0	0	7
Regional La Paz-Pando	0	0	6	9	5	3	0	0	23
Regional Santa Cruz	0	0	18	12	20	11	0	0	61
Regional Tarija	1	4	70	75	57	42	0	1	250
Regional El Alto	0	0	5	4	6	3	0	0	18
Regional Oruro	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Regional Cochabamba	1	1	12	11	3	4	0	0	32
Regional Potosí	0	1	27	25	16	10	0	1	80
Regional Chuquisaca	0	0	7	10	8	6	0	0	31
Total general	2	6	146	148	120	81	0	2	505

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

COMPOSICIÓN: Cargos de nivel de ejecución operativo

REGIONAL	Baby-Boomers		Generación X		Generación Y		Generación Z		Total general
	F	M	F	M	F	M	F	M	
Oficina Nacional	0	0	4	3	14	10	7	2	40
Regional La Paz-Pando	0	0	13	11	36	47	4	0	111
Regional Santa Cruz	0	2	36	33	122	110	38	8	349
Regional Tarija	0	13	137	177	529	376	59	28	1319
Regional El Alto	0	1	7	11	38	21	5	4	87
Regional Oruro	0	0	1	3	3	6	1	1	15
Regional Cochabamba	1	0	27	17	42	39	16	8	150
Regional Potosí	2	2	54	49	160	115	46	27	455
Regional Chuquisaca	0	2	27	15	80	30	8	10	172
Total general	3	20	306	319	1024	754	184	88	2698

Generación Baby-Boomers nacidos/as entre 1946 y 1968

Generación X nacidos/as entre 1969 - 1980

Generación Y o Millennials nacidos/as entre 1981 - 1993

Generación Z o Centennials nacidos/as a partir de 1994 y hasta el presente

NOTA 5

				2021	
ASPECTO	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	EXPRESADO EN	VALOR	
Cumplimiento normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación normativa.	Total de sanciones monetarias y monto (*)	N° y monto	N° 22 Bs. 55,318.40	
		Total de sanciones no monetarias (**)	N°	5	

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

(**) Corresponde al número de amonestaciones escritas de ASFI (3) y BBV (2).



CAPÍTULO

13

Informe de verificación

independiente

(GRI 102-56)



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A la Dirección de Banco FIE S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la verificación del contenido del Informe de Sostenibilidad 2021 de Banco Fie S.A elaborado de acuerdo a:

- Requerimientos del Estándar de Global Reporting Initiative (GRI), versión Nueva Estructura y en conformidad esencial, declarada en el contenido GRI 102-54 página 7 integrados a los 28 criterios de COP Avanzado

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

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

Criterios

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

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

Procedimientos

- Reuniones (Entrevistas) con el personal clave de Banco FIE S.A para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Estado de Información No Financiera del ejercicio 2021 (en adelante EINF) en función del análisis de materialidad y consideraciones tenidas en cuenta por el contexto COVID -19, realizado por Banco FIE S.A y descrito en el apartado del contenido GRI 102-46 páginas 27 a 29 "Definición de los contenidos del informe y las coberturas del tema" y otros relevantes de GRI 102 Prácticas para la elaboración de informes.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- 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 2021 (contenidos GRI 102-2 páginas



39, 42) y (GRI 102-7 páginas 42, 85, 110) y su adecuado relevamiento a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

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

Independencia y Control de Calidad

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

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

Conclusiones

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, concluimos que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2021 no haya sido preparado en todos sus aspectos significativos siguiendo en lo suficiente los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla denominada Índice de contenidos GRI 102-55.

Este informe es complementado por otro informe de revisión detallada y recomendaciones para una mejora continua. Ambos han sido exclusivamente preparados en interés de la Dirección de Banco FIE S.A., de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ICR Systems & Management SRL

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

La Paz, 28 de septiembre 2022



www.bancofie.com.bo



BancoFieBo



Banco FIE



banco_fie