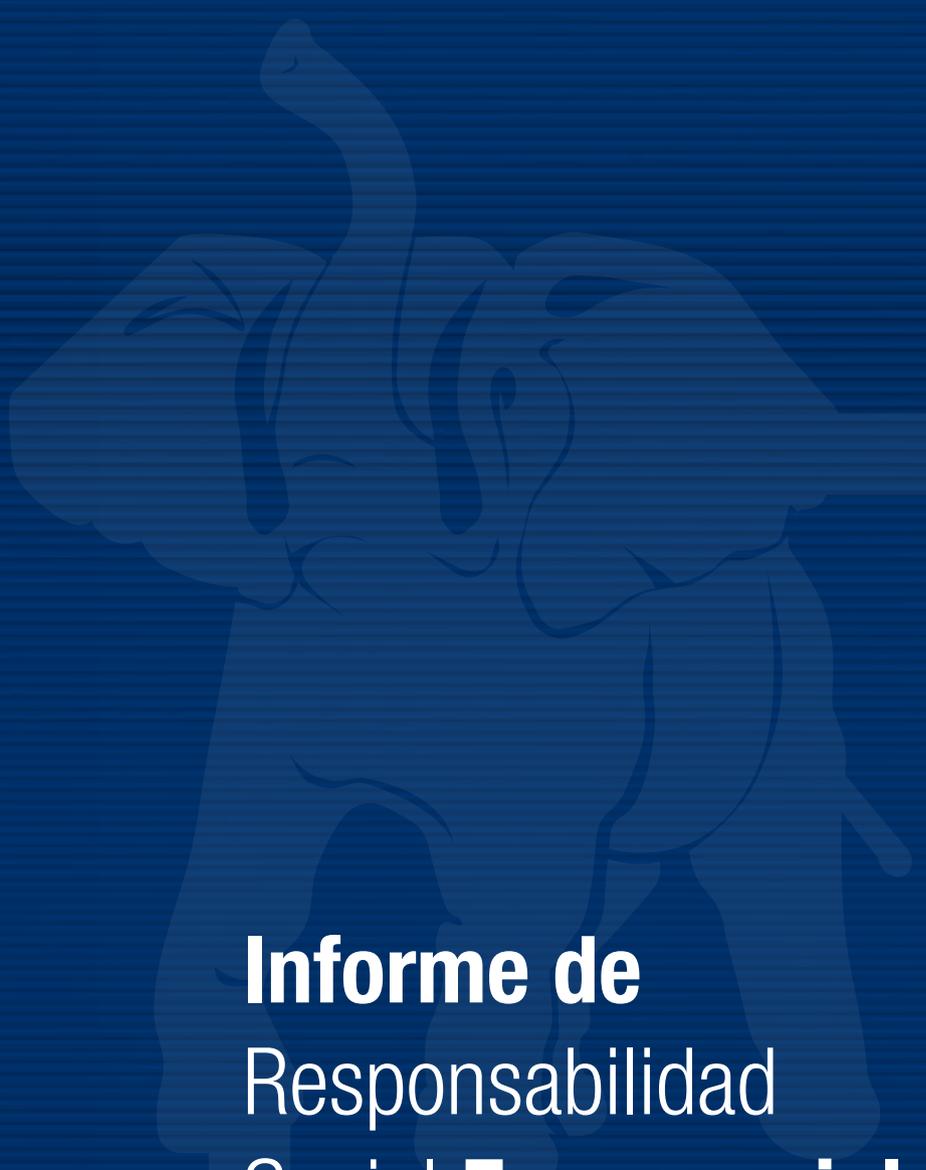




Banco Fortaleza



**Informe de
Responsabilidad
Social Empresarial
2015**

Contenido

03

Carta del Presidente

07

Perfil del Banco Fortaleza S.A.

13

La Responsabilidad Social Empresarial de Banco Fortaleza S.A.

17

La Ética

21

Los Derechos Humanos

25

Desempeño Social

41

Desempeño Económico

45

Desempeño Ambiental



Carta del Presidente

Capítulo



Carta del Presidente

Señoras y Señores

En el marco de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial, en mi calidad de Presidente del Directorio del Banco Fortaleza S.A., tengo el agrado de dirigirme a ustedes para dar a conocer, el informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2015. El informe remarca a la ética, respeto por los derechos humanos y cumplimiento de la ley, como filosofía del Banco. Además de identificar la contribución al desarrollo sostenible, este documento constituye un reporte transparente del comportamiento social, medio ambiental y económico del Banco.

Banco Fortaleza S.A. es una entidad con más de veinte años de presencia en el mercado financiero nacional y crecimiento constante, atendiendo los requerimientos financieros de personas pero principalmente de la pequeña y mediana empresa, porque cree que el fortalecimiento de este segmento empresarial generará la creación de nuevas fuentes de empleo sostenibles promoviendo la transformación de empleo informal a empleo en el sector formal de nuestra economía.

Banco Fortaleza promueve el desarrollo económico y social de Bolivia mediante la provisión de servicios financieros de calidad a sectores de mediano y bajo ingreso con un enfoque de sostenibilidad, financiando a pequeños y medianos empresarios que cuenten con proyectos innovadores, rentables y factibles para su implementación, evitando el sobre endeudamiento y contribuyendo a la disminución sostenible de la pobreza.



El presente informe describe el cumplimiento de los objetivos descritos en la Política de Responsabilidad Social del Banco y el firme compromiso de agregar valor a sus grupos de interés.

Invito a directores, funcionarios, clientes, proveedores y público de interés a sumarse para que juntos hagamos del Banco Fortaleza cada vez una entidad líder en el desarrollo sostenible de nuestro país.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Guido E. Hinajosa Cardoso'.

Guido E. Hinajosa Cardoso
Presidente del Directorio





The image is a collage of business and financial data. In the foreground, a silver compass is positioned over a financial table. The compass needle points towards the top-right. Behind the compass is a 3D bar chart with multiple colored bars (blue, green, red, yellow, purple) arranged in a circular pattern. The background consists of various financial documents and tables.

Financial Table: Al 31 de diciembre de 2010

Categoría		Vigencia		Cierre	
Moneda	Unidad	Moneda	Unidad	Moneda	Unidad
Región A					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región B					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región C					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región D					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región E					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región F					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región G					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región H					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región I					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región J					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región K					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región L					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región M					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región N					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región O					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región P					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región Q					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región R					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región S					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región T					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región U					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región V					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región W					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región X					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región Y					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región Z					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000

Financial Table: Al 31 de diciembre de 2010 (Continúa)

Categoría		Vigencia		Cierre	
Moneda	Unidad	Moneda	Unidad	Moneda	Unidad
Región A					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región B					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región C					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región D					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región E					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región F					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región G					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región H					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región I					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región J					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región K					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región L					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región M					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región N					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región O					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región P					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región Q					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región R					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región S					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región T					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región U					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región V					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región W					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región X					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región Y					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000
Región Z					
BS	1000	BS	1000	BS	1000
1000	1000	1000	1000	1000	1000

Perfil del Banco Fortaleza S.A.

Capítulo



Perfil del Banco Fortaleza S.A.

2.1 Visión y Misión

La Visión y Misión de Banco Fortaleza juegan un papel importante en la identificación de su razón de ser y su proyección empresarial. Ambas constituyen las guías estratégicas que orientan el trabajo diario y futuro de la institución.

Visión:

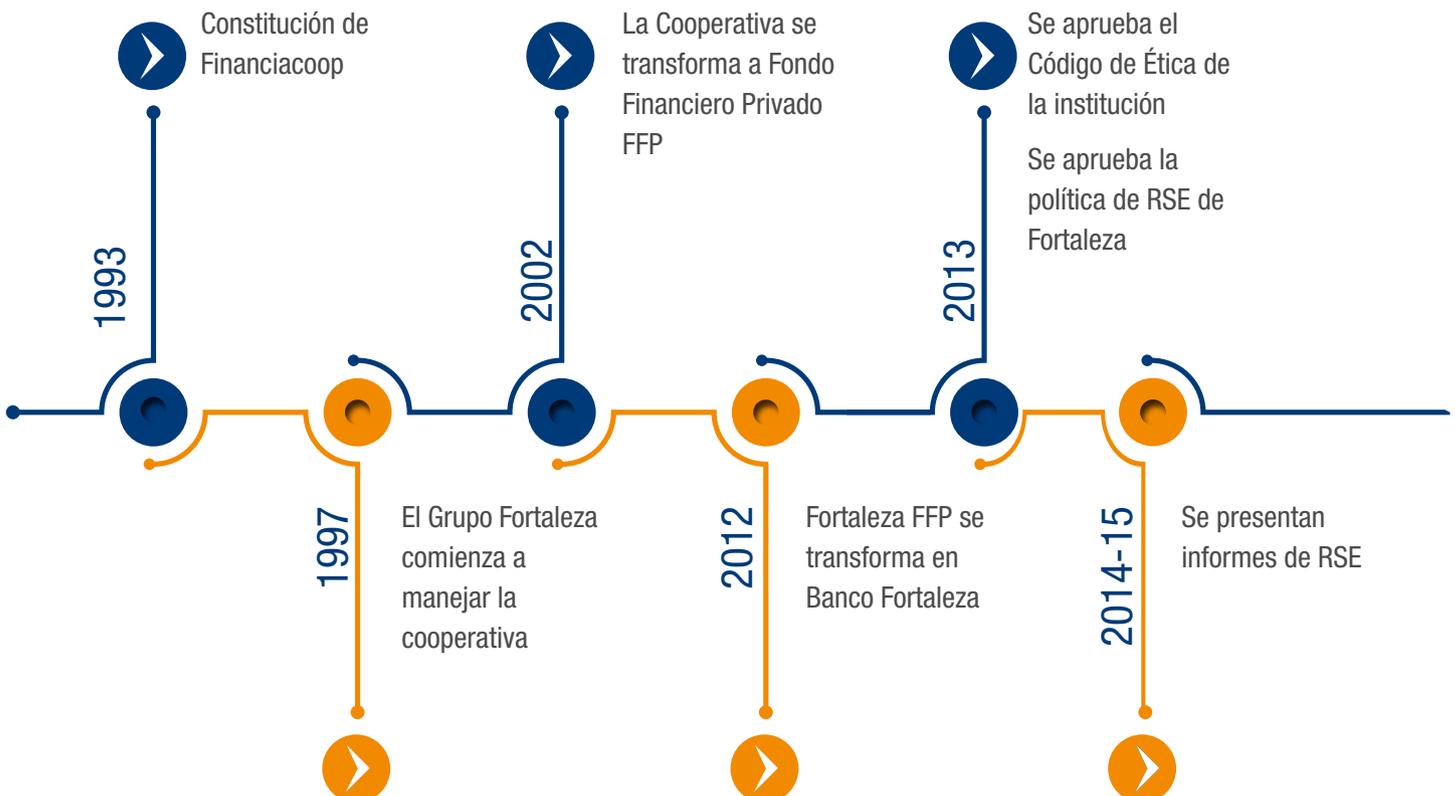
Ser el líder en atención a la Pequeña y Mediana Empresa (PYME) brindando soluciones financieras integrales y buscando negocios sostenibles en el largo plazo, en el

marco de un apoyo al desarrollo del Grupo Financiero Fortaleza y buscando el bienestar de sus Stakeholders y la Comunidad.

Misión:

Construir estabilidad en las relaciones y negocios con los clientes, basados en la especialización, eficiencia y confianza recíproca, además de dar satisfacción a los empleados y generar mayor valor a las inversiones de capital de los accionistas.

2.2 Principales Hitos en la historia de Banco Fortaleza S.A.



En el año 1997, Fortaleza Fondo Financiero Privado (FFP) inicia sus actividades a través de la administración y posterior capitalización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financia Coop. En el año 2002 se logra la transformación de la Cooperativa Financia Coop. a Fortaleza FFP, incorporándose al Grupo Financiero Fortaleza. Reflejo de la exitosa gestión se obtiene un crecimiento significativo en el mercado de microfinanzas, así como una diversificación de sus actividades bancarias.

En el año 2012, luego de un proceso de adecuación, que incluye un incremento de capital durante la gestión 2011 de aproximadamente USD 10 millones, que provienen tanto de los accionistas existentes, como de nuevos accionistas, con cuya incorporación la entidad busca lograr socios que aporten además con valor agregado, se convierte en Banco Fortaleza S.A. con una oferta de servicios integrales orientada a satisfacer la demanda de servicios financieros de personas, pequeños y medianos empresarios. Actualmente se encuentra en continuo y sostenido desarrollo tanto en productos activos, pasivos y servicios como en sus canales de atención.

2.3 Gobierno Corporativo

El Banco ha implementado, en lo que correspondía, las modificaciones a las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo emitidas por la ASFI en su Circular 328/2015 del 30 de Septiembre del 2015.

El Banco cuenta con un sistema de gobierno corporativo que establece principios, normas, políticas y reglamentos internos mediante el cual desarrolla, controla y supervisa sus actividades. El sistema de gobierno corporativo regula la relación del Banco con sus accionistas, directores, gerencias y otras autoridades internas.

Los órganos superiores de dirección y administración del Banco son la Junta de Accionistas, Directorio y la Gerencia General.

La Junta General de Accionistas, legalmente convocada y reunida, es el máximo organismo de representación de la voluntad social; se reúne en juntas ordinarias y extraordinarias que son presididas por el Presidente del Directorio o la persona que deba remplazarlo conforme a estatutos.

La dirección de la Sociedad, con las más amplias facultades, está a cargo de un Directorio compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de nueve directores titulares

y un máximo de tres directores suplentes, accionistas o no designados por la Junta General de Accionistas.

Las atribuciones y funciones de las Asambleas y los Directores están descritas en los Estatutos del Banco.

El Banco cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo que es el responsable de evaluar el cumplimiento de las Directrices de buen Gobierno Corporativo establecidos por el ente regulador y el “Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo” que ha sido aprobado el 26 de noviembre de 2013 por el Directorio de la institución.

La composición del Comité de Gobierno Corporativo es la siguiente:

Alfredo Romero: Presidente

Guido Hinojosa: Director

Hunter Martin: Director

Alejandro Zegarra: Director

Nelson Hinojosa: Gerente General

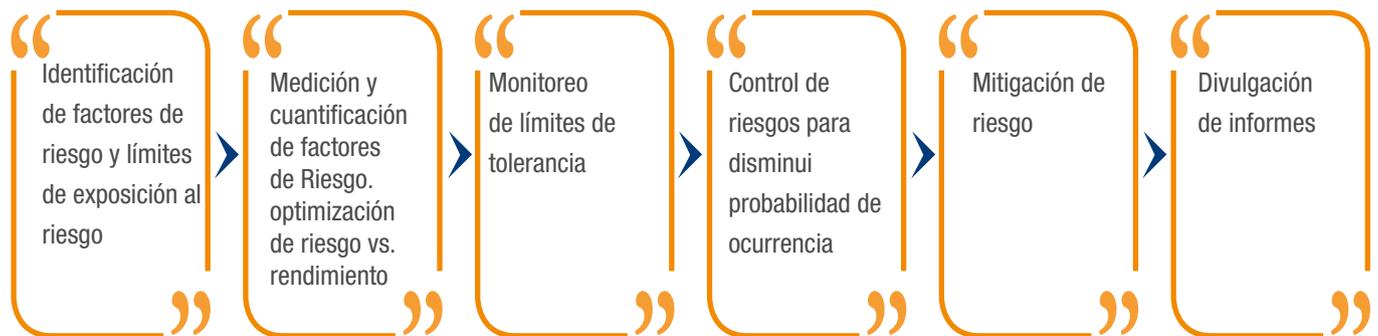
2.4 Fiscalización Interna y Gestión de Riesgos

La fiscalización interna de la sociedad está a cargo de un síndico titular y otro suplente, según determine la Junta General de Accionistas. Cuenta con un comité de Auditoría que se rige por un Reglamento Interno de trabajo, y con una unidad de Auditoría Interna que depende orgánica, funcional y administrativamente del Directorio a través del Comité de Auditoría.

En concordancia con la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y las leyes regulatorias vigentes, Banco Fortaleza S.A. cuenta con un Comité de Riesgos y Tecnología dependiente del Directorio, y una división de Riesgos acorde a su dimensión para gestionar los diferentes riesgos, que depende de la Gerencia General. El Comité está compuesto por 5 Directores, Gerencia General y la Gerencia de la División de Riesgos. El Comité puede solicitar la participación de cualquier funcionario del Banco de acuerdo a requerimiento.

A través de la gestión Integral de Riesgos se pretende prevenir pérdidas no esperadas y optimizar el desempeño financiero de los agentes económicos, tomando en cuenta el rendimiento ajustado al riesgo. Este proceso conlleva la identificación del riesgo, medición y cuantificación, monitoreo, control mitigación, y divulgación de reportes a personal y ejecutivos relacionados a la gestión de riesgos.

Modelo de Gestión Integral de Riesgos



Riesgo Crediticio / Financiero

Por recomendación de la ASFI, en 2015 el Banco aprobó una nueva Política y Reglamento de Riesgo las cuales permiten un control más cualitativo de la cartera. El Banco realiza la gestión del **riesgo crediticio** de manera continua a través de la evaluación del riesgo, control de calidad, e investigación de factores de riesgo. Para la Evaluación Individual, se realizan análisis semestrales de operaciones comerciales cuya calificación es manual. Para la evaluación Automática, se realiza un análisis trimestral de créditos Hipotecarios de Vivienda, Microcréditos y Consumo que son calificados en función a la morosidad y su calificación es automática. Se emiten informes trimestrales en los cuales se informa sobre temas inherentes a los riesgos asociados a la cartera de créditos, analizando los límites propuestos por la entidad y un seguimiento especial a los préstamos en vigilancia. También se monitorea los niveles de concentración y participación de cartera.

Para el control de **riesgo de mercado, liquidez y tipo de cambio** se tienen lineamientos establecidos en las políticas y procedimientos acordes para la identificación de los riesgos a través de estudios y análisis de sensibilidad interna y externa, que sirven de insumo para el establecimiento y/o actualización de límites a indicadores de gestión. En riesgo de mercado, se calcula el margen financiero en riesgo a través de la identificación de cuentas sensibles a variaciones de tasas de interés pasivas y activas. Como resultado de lo anterior el Banco cuenta con un Plan de Contingencias que pueda responder positivamente ante cualquier riesgo antes mencionado.

Con el objetivo de controlar el **riesgo de contagio** entre las compañías del Grupo Fortaleza, se realiza un

análisis y seguimiento al cumplimiento de indicadores de concentración de operaciones entre las empresas, plazos y condiciones de mercado de las operaciones del grupo con la entidad controladora. Lo anterior permite monitorear el comportamiento de la concentración de las operaciones y además el cumplimiento de las condiciones del mercado.

Riesgo Operativo

El alcance del **Riesgo Operativo** en el Banco abarca Procesos y Procedimientos debidamente formalizados y documentados de todas las áreas. Dichos procesos se evalúan utilizando escalas descriptivas, por lo tanto, el riesgo operacional se gestiona cualitativamente. También abarca el Riesgo de Personal, Sistemas, y Factores Externos para los cuales se lleva a cabo un análisis de comportamiento de indicadores identificados.

En lo que respecta a la gestión de **riesgo tecnológico y de seguridad** que tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de la estrategia global de seguridad de la información, el Banco cuenta con la siguiente normativa interna: política de seguridad, normas y procedimientos relativos a la política de seguridad de la información, norma integral de gestión del riesgo tecnológico, norma y procedimiento de cambios en producción, norma de administración de tecnología, norma de seguridad para usuarios, norma y procedimiento de planes de contingencia y norma y procedimiento del tratamiento y etiquetado de la información.

El sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) es el componente del sistema de gestión de la empresa, basado en un enfoque de riesgos del negocio, orientado a establecer, implementar, monitorear y mejorar la seguridad de la información.

2.5 Productos y servicios que ofrece el Banco

Créditos

- Banca Personas
- Banca Microcrédito
- Banca PyMe

Ahorros

- Cuentas corrientes
- Depósitos en cajas de ahorro
- Depósitos a Plazo fijo

Servicios:

- Banca por internet Personas.
- Banca por Internet Empresas.
- Boletas de garantía
- Cobro de servicios: agua, luz, telefonía, gas, SEGIP, Policía Nacional, UMSA y otros.
- Cobro de impuestos nacionales y municipales.
- Pago de la Renta Dignidad.
- Comercio Exterior (cartas de crédito y transferencias)

2.6 Canales de atención

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco está presente en 6 departamentos del país cuenta con 40 oficinas (sucursales, agencias y puntos promocionales), lo que representa una disminución de 51 oficinas a nivel nacional en relación a la gestión 2014.

Regional	Sucursal	Agencia Fija	Punto Promocional ¹	TOTAL
La Paz	1	6	1	8
El Alto	1	5	0	6
Oruro	1	2	0	3
Cochabamba	1	4	0	5
Santa Cruz	1	9	1	11
Sucre	1	2	0	3
Tarija	1	3	0	4
TOTAL	7	31	2	40

Banco Fortaleza S.A. además cuenta con 6 cajeros automáticos.

¹ Son oficinas que tienen por objeto publicitar y proporcionar información al público acerca de los productos y servicios que ofrece el Banco. En estas oficinas no se realizan operaciones.

2.7 Asociaciones

Banco Fortaleza S.A. al 31 de diciembre de 2015 está asociado a: ASOFIN, ASOBAN, Cámara de Comercio e Industria Boliviano Alemana, Cámara Americana de Comercio de Bolivia (AmCham Bolivia).

2.8 Principales cifras

	UNIDAD	31/12/2014	31/12/2015
Patrimonio Neto	Miles de Bs	212.181	222,635
Activos	Miles de Bs	1.934.414	2,439,824
Cartera Bruta	Miles de Bs	1,460,256	1,814,510
Cientes de crédito	Nº	17.761	16,553
Operaciones de crédito	Nº	20.423	19,392
Depósitos del público	Miles de Bs	1.646.364	2,078,498
Cajas de ahorro	Nº	62.601	83,261
Depósitos a plazo fijo	Nº	1.908	2,004
Cuentas corrientes	Nº	656	1,081
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	150.891	354,254
Nº de clientes de crédito	Nº	544	(1,208)
Depósitos del público	Miles de Bs	247.889	432,134

2.9 Reconocimientos y Certificaciones

MFTransparency con reconocimiento internacional, ha otorgado al Banco Fortaleza por el período Abril 2014 – Abril 2015 el sello de Transparencia de Precios.





La Responsabilidad Social

Empresarial de Banco Fortaleza S.A.

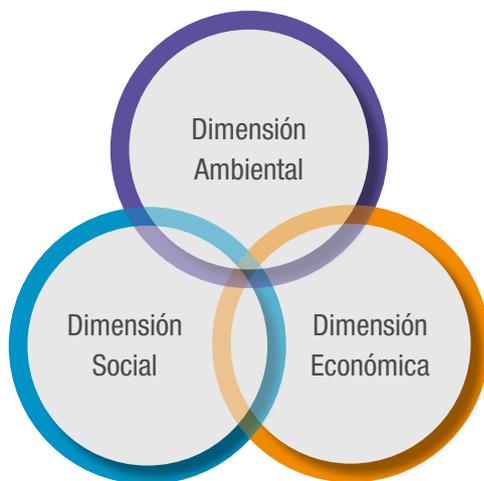
Capítulo



La Responsabilidad Social Empresarial de Banco Fortaleza S.A.

3.1 Que significa la RSE para Banco Fortaleza S.A.

De acuerdo a su Política de RSE, aprobada por Directorio² el 24 de septiembre de 2013, la Responsabilidad Social Empresarial para Banco Fortaleza S.A. es el marco de acción dentro del cual se desarrollan las gestiones y los objetivos estratégicos del Banco, de manera que contribuya a la sociedad a través de la generación de valores **sociales**, **medio ambientales**, y **económicos**, atendiendo temáticas de sostenibilidad contempladas en iniciativas bancarias locales, nacionales e internacionales.



Todos los planes de acción de responsabilidad social a ser implementados, se basan en los siguientes **principios fundamentales**:

Misión y Visión

Como guías que orientan las actividades de corto, mediano y largo plazo del Banco.

Gobierno Corporativo

Establece el marco funcional mediante el cual el Directorio y la gerencia apoyarán los planes de responsabilidad social.

Ética

Precepto básico que sistematiza, defiende y recomienda criterios referidos a comportamientos correctos e incorrectos de todos los funcionarios y miembros del Banco.

Transparencia

Lineamiento bajo el cual se implementan mecanismos que aseguran que todo proceso e información externa e interna es verazmente realizado y comunicado.

Prácticas Justas

Es la manera a través de la cual el Banco se relaciona con los grupos de interés e instituciones ajenas al Banco, aplicando comportamientos éticos en todas las actividades del Banco y prohibiendo toda forma de corrupción y mala competencia.

Derechos Humanos

Son los derechos básicos que el Banco garantiza, independientemente del tipo de relación que mantenga con alguna persona.

3.2 Identificación y priorización de grupos de interés

Después de una reflexión profunda, Banco Fortaleza S.A. en su política de RSE ha identificado los siguientes grupos de interés:



(1) Se refiere a todas las autoridades gubernamentales, legales y en especial a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Las acciones hacia estos grupos de interés se realizan con base en los principios y prácticas de responsabilidad social del Banco. A la fecha los grupos de interés no han sido priorizados, y las acciones realizadas no tienen un orden predeterminado de relevancia. Las acciones se realizan según las oportunidades y contexto del entorno. Sin embargo en un futuro con la intención de ser más efectivo y estratégico los grupos y acciones podrán ser priorizadas.

3.3 La Responsabilidad Social dentro la Estructura Organizacional

El Gerente General ha designado responsables de la implementación de RSE como un modelo de gestión interno en el Banco. Los funcionarios designados tienen la responsabilidad de difundir la RSE como una forma de accionar y pensar integral al giro de negocio del Banco, para que contribuya al posicionamiento responsable en el mercado y al desarrollo sustentable de la sociedad en la que el Banco opera y de realizar de manera periódica el seguimiento y control al cumplimiento de la política de RSE.

En la gestión 2015, se han designado para el cumplimiento de esta función a dos funcionarios del Banco, quienes han cumplido con estas tareas a la vez que desarrollaron sus funciones.



La Ética

Capítulo



La Ética

4.1 Valores

Se busca que todo el personal incluyendo mandos ejecutivos y Directores mantengan los más altos estándares éticos, tanto en su trabajo profesional como en sus vidas personales. En ese sentido, en el Grupo Fortaleza se han establecido los siguientes valores que se busca sean aplicados en el accionar de todas las empresas del grupo:

Honestidad

Las empresas miembros del Grupo Fortaleza reconocen que administran no solamente recursos propios sino, principalmente, recursos de terceros por lo que la administración de éstos es realizada con Honestidad. Todo el personal del Grupo debe cumplir íntegramente tanto la letra como el espíritu de las leyes y los principios éticos que la rigen.

Lealtad

La lealtad está presente tanto con los clientes internos (entre compañeros y colegas de trabajo), como con clientes externos (proveedores, y accionistas). La entidad reconoce que la calidad en el servicio a los clientes, traerá éxito en alcanzar los objetivos empresariales. Las empresas miembros del Grupo Fortaleza buscan ofrecer a todo su personal la posibilidad de crecer y desarrollarse en los planos profesional y humano. De igual manera, se espera el compromiso indiscutible de todo el personal hacia la entidad.

Disciplina

El constante respeto a las leyes, normas y reglas atribuibles a la operación del Banco es un factor importante que ha permitido consolidar la presencia del Banco en el sistema financiero boliviano. La disciplina en el trabajo es un valor imprescindible para lograr los objetivos institucionales propuestos a corto y largo plazo.

Eficiencia

El trabajo de los funcionarios que componen el Grupo Fortaleza debe ser profesional y de calidad, resultando en una mayor productividad en beneficio de la comunidad, clientes y empresa. No se sacrificará excelencia por cantidad.

4.2 Código de ética y de conducta

Banco Fortaleza S.A. cuenta con un Código de ética y conducta, aprobado por Directorio en enero de 2013, que es aplicable a todas las empresas que conforman el Grupo Fortaleza. Este código tiene por objeto promover y fomentar una cultura ética entre los funcionarios y demás clientes que tengan relación de negocios con las empresas miembros del Grupo.

4.3 Tratamiento de temas éticos

Cuando se presenta alguna duda o situación que requiera mayor información u orientación respecto a temas éticos, los funcionarios se comunican siguiendo el nivel jerárquico, con las siguientes instancias:

- Supervisor inmediato
- Subgerencia Nacional de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
- Gerencia Nacional del área respectiva o Gerencia Regional
- Gerencia General
- Comité de Ética

Se pueden plantear denuncias o consultas relativas a temas éticos garantizando que el denunciante no será sujeto a represalias, asumiendo el compromiso de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice con las debidas autorizaciones.

El incumplimiento a los valores y principios descritos en el Código de Ética y Conducta es sancionado de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con lo establecido en el Reglamento Interno de la entidad, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes nacionales.

4.4 Comité de Ética

Se ha conformado un Comité de Ética al interior del Banco, que tiene carácter deliberativo y canaliza sus actividades y recomendaciones a través de la Gerencia General de la entidad. Las funciones del Comité de ética son:

- Revisar el Código de Ética periódicamente y determinar si es conveniente reconocer nuevos valores, desarrollar principios adicionales o añadir, suprimir o modificar algunas de las normas contempladas en el Código de Ética y de Conducta.
- Considerar los dilemas éticos y luego formular las recomendaciones a las autoridades competentes.

El Comité de Ética está conformado por cinco miembros, tres titulares y dos suplentes. Un titular representante de la parte patronal, designado por el Gerente General; un titular representante del Directorio, designado por el Presidente del Directorio; y un titular y dos suplentes elegidos mediante votación secreta de los funcionarios de la entidad.

Los miembros del Comité de Ética ejercen sus funciones por el lapso de dos años, pudiendo ser elegidos por otra gestión sucesiva. Ningún miembro debe ser parte del Comité de Ética por más de cuatro años consecutivos.

Los miembros del Comité de Ética no reciben remuneración por las funciones ejercidas durante el tiempo que conformen el mismo.

Todas las resoluciones del Comité de Ética con relación a un determinado problema y/o dilema ético, deben ser emitidas por escrito y deben contar con la firma de todos los integrantes del Comité. En el Código de Ética también se establece el procedimiento a seguir en caso que se presente una apelación ante una resolución del Comité de Ética.

El Banco cuenta con un “Manual de Funciones del Comité de Ética” que permite establecer los criterios para la integración y funcionamiento del Comité de Ética.

4.5 Acciones Desarrolladas para Difundir la Ética

En el proceso de selección de personal se evalúa cuidadosamente que las personas que se elijan sean capaces de adherirse a los valores y principios del Banco, los cuales están contenidos en el Código de Ética, Reglamento Interno y demás normativa relacionada.

En el proceso de inducción, a todos los funcionarios que se incorporan al Banco, se les entrega una copia del Código de Ética y como constancia de la recepción firman una nota que se archiva en la carpeta personal de cada uno de ellos. Adicionalmente, se les entrega un CD que tiene el código e incluye un cuestionario respecto a este documento, que si contestan correctamente, se les entrega un certificado. Dicho documento se constituye en la constancia de que el funcionario conoce el Código de Ética.

4.6 Acciones para Prevención, Control, Detección y Reporte de Legitimación de Ganancias Ilícitas y/o Financiamiento al Terrorismo

Banco Fortaleza S.A. tiene un alto compromiso en la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Delitos Precedentes (LGI/FT y/o DP), a través de la implementación de procesos para la prevención, detección y reporte, dando cumplimiento a lo establecido en la legislación boliviana y la normativa establecida por la UIF y la ASFI.

El Banco asegura que toda transacción bancaria realizada en sus oficinas a través de sus productos, no sean utilizadas con fines delictivos. Razón por la cual al inicio de una relación comercial o financiera, el Banco tiene la obligación de recolectar, documentar y analizar la información sobre la identidad y actividades de sus posibles clientes antes de concretar una relación.

Para llevar a cabo este proceso y asegurarse que sus recursos humanos están debidamente informados, Banco Fortaleza cuenta con un programa de capacitación en este tema. El programa de capacitación en la gestión 2015 capacitó aproximadamente a 700 funcionarios, en el proceso de capacitación participaron ejecutivos, mandos medios y personal de plataforma, cajas, Oficiales, y analistas entre otros.



Los Derechos Humanos

Capítulo



Los Derechos Humanos

Banco Fortaleza S.A. establece como uno de los fundamentos de su Responsabilidad social los Derechos humanos, y en este sentido cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de Derechos Humanos y con la legislación vigente en nuestro país. Se promueve el respeto a los derechos humanos en todas las áreas de influencia del Banco. En la política de Responsabilidad Social se incluyen los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos:

- **Corrupción:** La corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos por cuanto que generalmente entraña una violación del derecho a la igualdad ante la ley, y en ocasiones, llega a suponer una vulneración de los principios democráticos, conduciendo a la sustitución del interés público por el interés privado de quienes se corrompen. El Banco es implacable en sus acciones contra todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público. El banco trabajará en el marco de la legislación del país, especialmente en el marco de la Ley 004 Ley de Lucha Contra La Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación De Fortunas “MARCELO QUIROGA SANTA CRUZ”.
- **Discriminación:** El Banco contrata, y promueve a todos sus funcionarios y personal según su experiencia y expectativa. El Banco prohíbe y sanciona prácticas de contratación, trabajo, y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, sexo, edad, religión, nacionalidad, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud.
- **Prevención y Sanción por Acoso Sexual:** En el marco de la legislación del estado Plurinacional de Bolivia, el Banco mantendrá vigentes políticas que prevengan sanciones al acoso sexual. Las políticas establecidas por el Banco identifican los canales y procedimientos a través de los cuales los incidentes de acoso deberán ser denunciados. También se establecen mecanismos para proteger la privacidad de las partes involucradas y la confidencialidad del proceso de investigación.
- **Prevención y Sanción por Acoso Laboral:** El Banco es responsable de implementar los mecanismos de prevención y tratamiento de los casos de acoso y/o abuso laboral, los cuales garantizan la mayor confidencialidad y protección para el trabajador a fin de evitar represalias. De ocurrir un incidente de acoso o abuso laboral, la persona afectada tiene la posibilidad de denunciar inmediatamente dicha situación a las instancias establecidas por el Banco incluso directamente a Gerencia General.





Desempeño Social

Capítulo



Desempeño Social

6.1 Funcionarios

Banco Fortaleza S.A. impulsa el talento humano basado en la evidencia de la importancia de las PERSONAS quienes son fundamentales en la organización, como activadores inteligentes impulsores y como su principal activo.

Se puede evidenciar que comparado al año 2014 hubo un decrecimiento de 103 funcionarios, donde además la relación hombre / mujer se mantuvo prácticamente estable.

- **Rotación de los funcionarios**

A diciembre del año 2014, el banco contaba con 832 funcionarios y el 2015 cuenta con 729 funcionarios. El índice de rotación de la gestión es de 2.74%, el año 2015 hubieron 259 desvinculaciones y 159 contrataciones,

aspecto que refleja un decrecimiento de la fuerza de trabajo por decisiones estratégicas propias del giro del negocio. De las desvinculaciones, el 62,16% corresponden a renunciaciones voluntarias.

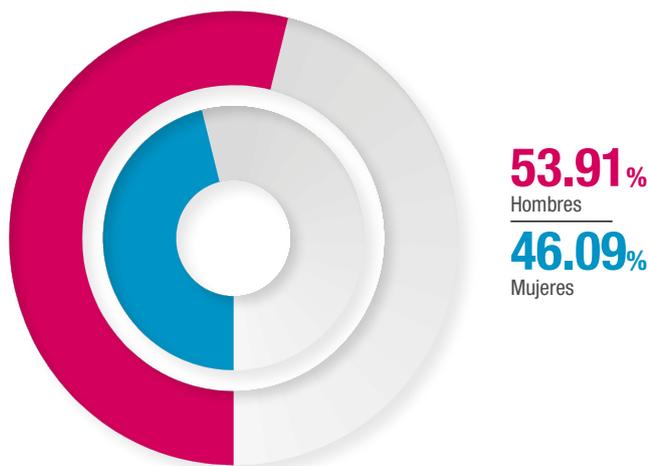
- **Valoración de la diversidad**

El Banco establece en su política de Responsabilidad Social, que contratará y promoverá a todos sus funcionarios según su experiencia y expectativa. La entidad prohíbe y sanciona prácticas de contratación y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, sexo, edad, religión, nacionalidad, ascendencia, estado civil, orientación sexual, deficiencia física o mental y condiciones de salud.

La distribución de los funcionarios por cargos, género y Regionales al 31/12/2015 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis- trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataforma		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina Nacional	12	3	55	42	0	0	0	0	0	0	67	45	112
Regional Sucre	1	0	14	12	7	5	4	5	0	3	26	25	51
Reg. Cochabamba	2	0	31	25	18	8	10	5	1	9	62	47	109
Regional El Alto	1	1	28	21	10	9	5	5	3	4	47	40	87
Regional La Paz	2	0	34	25	15	10	7	8	4	7	62	50	112
Regional Oruro	1	0	11	15	8	7	2	3	2	1	24	26	50
Reg. Santa Cruz	1	1	35	35	19	14	12	12	3	11	70	73	143
Regional Tarija	1	0	20	13	10	7	3	5	1	5	35	30	65
Total general	21	5	228	188	87	60	43	43	14	40	393	336	729

Equidad de Género:

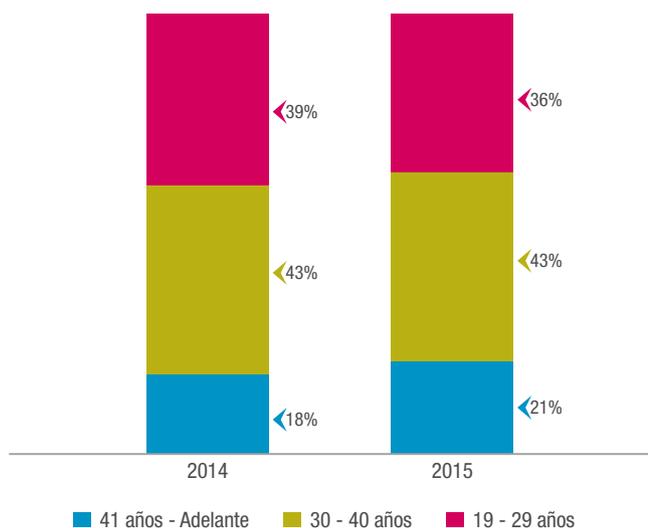


El Banco no discrimina por género. El 46.09% de los funcionarios son mujeres y el 53.91% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.

El 19.23% de cargos ejecutivos son ocupados por mujeres.

Equidad Generacional:

A pesar de que se identifica una pequeña variación con relación a los indicadores del año pasado, el Banco no discrimina por edades. La composición según esta variable es la siguiente:



- **Gestión Participativa**

Con el fin de establecer una gestión participativa y un canal de comunicación directo con los funcionarios del Banco y

permitir que el personal exprese abiertamente sus ideas, opiniones o posibles emprendimientos que coadyuven al giro del negocio, se realizan reuniones en todas las oficinas regionales, bajo la denominación de FORTALEZA AL VIVO. Esta actividad se realizó durante la gestión 2015 con una frecuencia trimestral y fue presidida en la Oficina Nacional por el Gerente General, mientras que en las Oficinas Regionales estuvo bajo la dirección de las gerencias regionales.

En estas reuniones participan los LÍDERES DE OPINIÓN, quienes son funcionarios del Banco que representan a las diferentes áreas y son nombrados por sus colegas o en algunos casos por el inmediato superior. Los Líderes de Opinión tienen el propósito de llevar a las reuniones las inquietudes y sugerencias de los funcionarios de sus áreas.

- **Remuneración e Incentivos Monetarios**

El Banco realiza el pago de salarios y otros beneficios sociales en las condiciones y plazos estipulados por las Leyes aplicables. Paga anualmente a sus funcionarios doce sueldos, dos aguinaldos y una prima.

El año 2015 se realizó el “Plan de Incentivos y Reconocimientos al Desempeño”, que consistió en reconocer y felicitar a ciertos funcionarios por el buen desempeño en su trabajo y otorgarles incentivos monetarios, este año se dio este reconocimiento a 191 funcionarios.

Los funcionarios también se benefician con las ganancias obtenidas por el Banco. El año 2015, producto de los resultados obtenidos el año 2014 se otorgó a los funcionarios una prima equivalente a un sueldo y producto de las utilidades obtenidas el año 2015, en el año 2016 se tiene previsto pagar una prima a los funcionarios del Banco.

La base de cálculo del sistema de incentivo y comisiones por productividad y calidad de cartera que tiene el Banco para sus oficiales de negocio, analistas de negocio, agentes de negocio y personal de cobranza, es ampliamente difundido y de fácil comprensión por todos ellos.

El Banco no paga sueldos menores al salario mínimo nacional.

- **Equilibrio Trabajo y Vida Personal**

Banco Fortaleza S.A. tanto en su política de Recursos Humanos, como en su política de Responsabilidad Social, aborda este tema con el convencimiento que además

de mejorar la productividad, satisfacción y lealtad de los funcionarios tendrá una incidencia positiva en la sociedad y sus familias.

El año 2015, las acciones concretas realizadas en este sentido han sido otorgar a los funcionarios las siguientes concesiones:

- Una hora de tolerancia, por el día de la madre y el día del padre.
- Una tarde libre, en el día de su cumpleaños.
- Un día libre por antigüedad (cumplido el año hasta los 4) y dos días libres a partir del quinto año.
- Tres días de licencia por matrimonio.
- Dieciséis horas laborales fraccionadas en el transcurso del año para la resolución de asuntos de índole personal, con un máximo de 4 horas por día y cuyo uso se autoriza en función del tema de urgencia y su debido justificativo.
- Por fallecimiento del conyugue, hijos (as), padre o madre del trabajador, tres días laborales.

Adicionalmente en la medida que no se perjudique el normal desenvolvimiento de la entidad, existen funcionarios que por motivos familiares tienen horarios especiales que son autorizados por sus supervisores inmediatos.

• Reclutamiento y Selección de Personal

El reclutamiento de personal se basa en una sana competencia e igualdad de oportunidades para los postulantes a un determinado cargo. Cuando se tiene una vacancia en algún puesto, se da prioridad al personal de la Institución realizando una búsqueda interna. El año 2015, 122 funcionarios ascendieron de cargo y hubo una cobertura interna de cargos vacantes del 43%, mayor a la del año anterior.

El Banco promueve, en la medida de la disponibilidad, la contratación de personal proveniente de áreas geográficas donde se tiene presencia del Banco.

• Ambientes de Trabajo

El Banco procura brindar adecuados y saludables ambientes de trabajo a su personal, asegurándose que cada empleado cuente con las condiciones apropiadas para su desenvolvimiento eficiente en su puesto de trabajo.

En el Banco existen “Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar” en Oficina Nacional y las regionales del Banco, estos comités están conformados por funcionarios del Banco, dos elegidos por sus colegas de la entidad y de dos a tres elegidos por el Banco. Los funcionarios tienen la tarea de coadyuvar con el Banco en el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos ocupacionales y cumplir con las funciones que se establece en la Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar N° 16.998 de 2 de agosto de 1979.

Entre otras tareas, respecto a los ambientes de trabajo, el año 2015 los comités mixtos han realizado las siguientes acciones:

- Presentación al Ministerio de Trabajo del Plan de Higiene Ocupacional para el Banco a nivel nacional.
- Revisión de las instalaciones de las oficinas y gestiones para las reparaciones o compras que correspondían para brindar mejores condiciones de trabajo a los funcionarios.
- Provisión de extintores.
- Compra de equipos de protección personal
- Creación de una cuenta de correo electrónico a través de la cual los funcionarios pueden comunicarse con el comité para temas referidos a los ambientes laborales.
- Provisión de alcohol desinfectante a los funcionarios.
- Se compraron botiquines de acuerdo a norma.

También se realizaron sesiones de capacitación en:

- Accidentes de trabajo con el Ministerio de Trabajo
- Primeros auxilios con la CSBP
- Manejo de Extintores con Bomberos
- Se sugirieron charlas sobre seguridad personal que fueron impartidas a todo el personal con la colaboración del Jefe Nacional de Seguridad Bancaria como facilitador interno.
- Cuidado de la Salud de los Funcionarios

El Banco promueve el bienestar físico, mental y social de sus funcionarios, previniendo cualquier daño en la salud provocado por las características propias del empleo, en este sentido el año 2015 se han realizado las siguientes campañas:

- Campaña de salud preventiva **“Fortalece tu Salud”** realizada en coordinación con la Caja de Salud de la Banca Privada (CSBP) dirigida al control ginecológico de las mujeres.
- Campaña **“Fortalece tu Visión”** que ha consistido en brindar a todos los funcionarios la medición de lentes gratuita en instalaciones del Banco y facilitarles la adquisición de lentes haciéndoles el descuento en 3 ó 4 cuotas, por planilla.

Conscientes de los riesgos que tienen los cajeros en la manipulación del dinero, los días de trabajo se les da leche a todos los cajeros y alcohol desinfectante para evitar contagios en el manipuleo de billetes.

Adicionalmente, en forma permanente se hace seguimiento a la atención que presta la Caja de Seguro de la Banca Privada CSBP a los funcionarios del Banco.

Con el objeto de proteger a las familias del Banco, se proporciona al personal operativo y táctico, un seguro contra accidentes no laborales, con una cobertura de USD 5.000.-

La póliza personal cubre:

- Muerte Accidental \$us. 5.000.-
- Invalidez Permanente \$us. 5.000.-
- Gastos Médicos \$us. 1.000.-
- Sepelio \$us. 1.200.-
- Cobertura las 24 horas del día.
- Cobertura mundial.
- Cobertura de accidentes personales y de tránsito.
- Accidentes ocasionados por el propio asegurado.
- Desaparición y secuestro.
- Cobertura para práctica de deportes.

El Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en la Oficina Nacional, lleva periódicamente a cabo un relevamiento de información relacionada a riesgos potenciales de accidentes de trabajo, y se realizan tareas de adecuación cuando corresponde. También se ha organizado una capacitación dirigida a todos los funcionarios de Oficina Nacional, sobre Seguridad e Higiene Ocupacional impartida por el Ministerio de Trabajo.

Se ha establecido la prohibición de fumar dentro los ambientes del Banco, en ese sentido se envían comunicados al personal que permiten recordar la prohibición y el daño que ocasiona el tabaco en la salud.

- **Capacitación**



Banco Fortaleza S.A. se constituye en una entidad promotora del aprendizaje, que cree y apuesta por los procesos de generación y perfeccionamiento de capacidades y competencias.

El objetivo de la capacitación es ampliar el espectro de las competencias laborales de los funcionarios, garantizando el desempeño óptimo de sus actividades, preparándolos para su crecimiento al interior de la entidad y permitiendo su progreso y desarrollo profesional y personal.

El Banco cuenta con un Reglamento de Capacitación, aprobado el 23 de diciembre de 2011 por el Directorio, vigente para las capacitaciones realizadas el 2015.

Algunas cifras respecto a la capacitación en la gestión 2015, han sido:



La mayoría de los cursos han sido dirigidos a fortalecer los conocimientos de los funcionarios en sus competencias laborales.

Finalmente, Banco Fortaleza tiene la política de brindar oportunidades de aprendizaje a estudiantes a través de pasantías.

- **Clima Laboral**

A través de la aplicación del código de ética, la difusión de los valores institucionales y la motivación al personal, Banco Fortaleza busca contar con un clima laboral que permita el buen desempeño de sus funcionarios dentro y fuera de la institución.

En este sentido, con el objeto de conocer la percepción de los funcionarios sobre la entidad, e implementar acciones de mejora, se realizan las siguientes acciones:

Encuesta de Salida

A todos los funcionarios que dejan la institución se les realiza una encuesta, a través de la cual se pretende identificar y hacer seguimiento a las causas de la desvinculación laboral. Esta información es analizada y presentada en un informe mensual preparado por la Subgerencia Nacional de

Gestión y Desarrollo del Talento Humano.

Plan de Acción en Respuesta a Estudio de Clima Laboral

El año 2014 la empresa Faro Psico Consultores, realizó un estudio de Clima laboral a través de entrevistas, encuestas y grupos focales.

El Indicador General de Clima (IGC) fue de 2,85/4. Este es un resultado Parcialmente Satisfactorio, en un nivel que va de lo regular a lo bueno en las variables que se definieron para desarrollar el estudio.

En base a estos resultados obtenidos a finales del 2014, en la gestión 2015 se planteó el plan de acción orientado a trabajar en tres variables de menor ponderación: gestión de personas, comunicación y motivación satisfacción.

- **Otros beneficios a los funcionarios del Banco**

Préstamos

Todos los funcionarios, con excepción de los Gerentes, Subgerentes Nacionales y Regionales, pueden acceder a un crédito del Banco de hasta el 0.15% del patrimonio de la entidad y de acuerdo a las tasas de interés y política crediticia vigentes.

6.2 Clientes y usuarios financieros

Banco Fortaleza S.A. considera que sus clientes y usuarios financieros son un grupo de interés estratégico, por lo que busca satisfacer sus requerimientos atendéndolos con oportunidad y eficiencia.

- **Productos de crédito**

El Banco con el propósito de satisfacer la demanda de sus clientes ha desarrollado los siguientes productos de crédito:

Anticrédito Hoy

Es un crédito en bolivianos hasta 5 años plazo para anticrédito, al final lo que paga el cliente es un ahorro, porque recupera el monto total al terminar el plazo del anticrédito.

Auto Hoy

Es un crédito en bolivianos hasta Bs 70.000 para la compra de un vehículo nuevo o usado, constituyéndose el mismo vehículo en garantía de la operación.

Capital de Inversión

Son créditos en bolivianos o dólares, destinados a financiar los requerimientos de inversión, tales como: compra o ampliación de infraestructura (talleres, terrenos, depósitos, etc.) o adquisición e importación de nueva tecnología (maquinarias y equipamiento). A partir de Bs 21.000 o USD 3.000 a 7 años plazo.

Capital de Operaciones

Son créditos en bolivianos o dólares, destinados a financiar la compra o importación de inventarios (materias primas, mercaderías) necesidades estacionales de liquidez, financiamiento de cuentas por cobrar, inversión de mercadería, operaciones de pre y post embarque a partir de Bs 21.000 o USD 3.000 a 3 años plazo.

Capital Expreso

Producto en bolivianos o dólares, diseñado para PYME's que cubre necesidades estacionales, para la compra de mercadería y materia prima, con plazo a 150 días, con pago único al vencimiento.

Crédito Tasa Cero

Es un crédito en bolivianos con 0% de interés en la cuota que el cliente elija. El cliente recibe su tarjeta cero y puede

utilizarla el mes que elija y no pagar intereses, tiene un plazo de 36 a 48 meses y un monto de Bs35.000 a Bs140.000.

Dinero Hoy

Es un crédito en bolivianos, de libre disponibilidad para utilizarlo en lo que más necesite el cliente, con garantía quirografaria y con un plazo máximo de 4 años.

Línea de Crédito Óptima

Es una línea de crédito en bolivianos de disponibilidad inmediata, con un plazo hasta 36 meses y garantía personal.

Crédito Vehicular

El Crédito Vehicular es un préstamo en bolivianos, siete años de plazo, destinado a la compra de vehículo nuevo, para uso personal. Con garantía hipotecaria del mismo vehículo.

Crédito de Vivienda de Interés Social

El Crédito en bolivianos, de vivienda de Interés social es para el mejoramiento o compra de una única vivienda sin fines comerciales, que dependerá del valor comercial del inmueble y del ingreso del solicitante del crédito, hasta 10 años plazo, con una tasa de interés fija durante toda la vida del crédito. El cliente debe poner un aporte propio equivalente al 20% o en su caso aplicar al fondo FOGAVISP para que cubra este porcentaje de aporte propio.

Crédito de Consumo

Es un crédito de libre disponibilidad, mediante el cual el solicitante puede financiar sus necesidades más inmediatas como ser; compra de bienes muebles, gastos en salud, viajes, educación, anticrédito de vivienda etc.

Es un producto dirigido a Personas Naturales, dependientes e independientes que necesitan financiar de forma oportuna sus necesidades personales y/o familiares.

De igual manera se cuenta con un portafolio de productos crediticios promocionales como ser:

Promoción Línea de Crédito Efectiva Comercial y Servicios

Línea de Crédito dirigida a personas Naturales y Jurídicas de tamaño Micro y Pequeña Empresa, destinados al sector comercio o servicios para financiamiento de capital de operaciones y capital de inversión. Financia desde Bs. 70.000 hasta Bs. 500.000.

Promoción Línea de Crédito Flexible Comercial y Servicios

Línea de Crédito dirigida a personas Naturales y Jurídicas de tamaño Micro y Pequeña Empresa, destinados al sector comercio o servicios para financiamiento de capital de operaciones y capital de inversión. Financia desde Bs. 500.001 hasta Bs. 4.000.000.

Promoción Línea de Crédito Productiva

El propósito de la Promoción es satisfacer los requerimientos de Personas Naturales y Jurídicas de tamaño Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas que requieren créditos destinados al

sector productivo, para el financiamiento de capital de operaciones y capital de inversión propia de su actividad económica. Desde Bs.70.000 hasta limite patrimonial Banco Fortaleza.

Promoción Consolidación de Deuda Comercial y Servicios

Está enfocada en dar mejores condiciones a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas que tienen créditos de capital de operaciones y capital de inversión destinados al sector comercio y/o servicios en nuestra y otras entidades, consolidando estos créditos en una línea de crédito rotativa con condiciones de tasa y plazo ventajosas. Financia desde Bs. 140.001 hasta Bs. 7.000.000.

Promoción Consolidación de Deuda Microcrédito

Esta promoción está enfocada en dar mejores condiciones a Microempresas que tienen créditos de capital de operaciones y capital de inversión destinados al sector comercio y/o servicios en nuestra y otras Entidades, consolidando estos créditos en una sola operación con condiciones de tasa y plazo ventajosas. Financia desde Bs. 21.000 hasta Bs. 140.000.

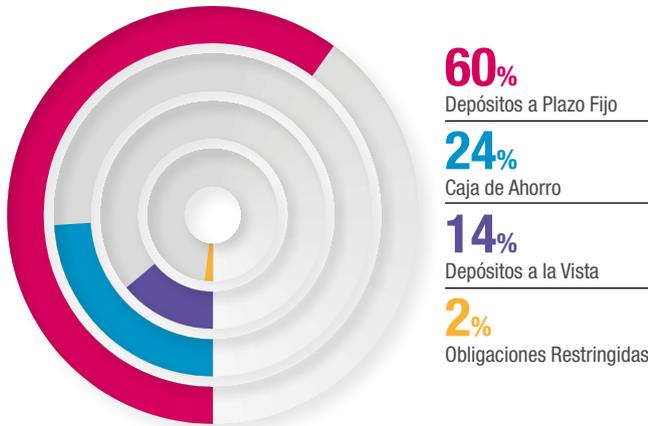
La composición en función al monto por tipo de productos es la siguiente:



El financiamiento de la demanda de créditos no está orientado a actividades de dudosa legalidad, inciertas o a personas relacionadas y/o que participen en dichas actividades.

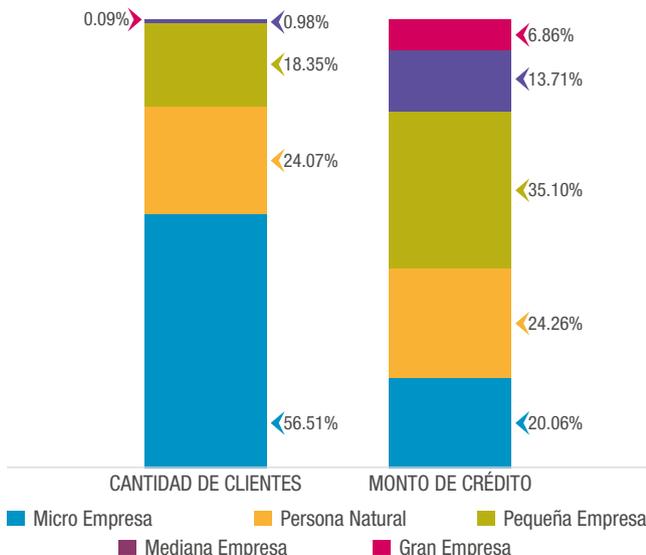
• **Productos de ahorro**

El Banco brinda a sus clientes en distintos productos, cuentas corrientes, cajas de ahorro y depósitos a plazo fijo, su composición al 31 de diciembre de 2015, es la siguiente:



• **Atención a la PyMe³**

Siguiendo el plan estratégico “PyME 2016”, donde uno de los pilares fundamentales es apoyar al sector de la Pequeña y Mediana Empresa, sector poco atendido por el Sistema Financiero, siendo este un sector intensivo en la generación de fuentes de empleo y dinamización de la economía, se han desarrollado productos y servicios para atender a este sector, como ser servicios integrales tanto con empresas complementarias del grupo financiero como productos de cuentas corrientes, boletas de garantía, banca por internet y otros. Como se puede ver en el siguiente gráfico, al 31 de diciembre de 2015, el 48% del monto de la cartera se otorga a este segmento, que en número de clientes representa el 19%.

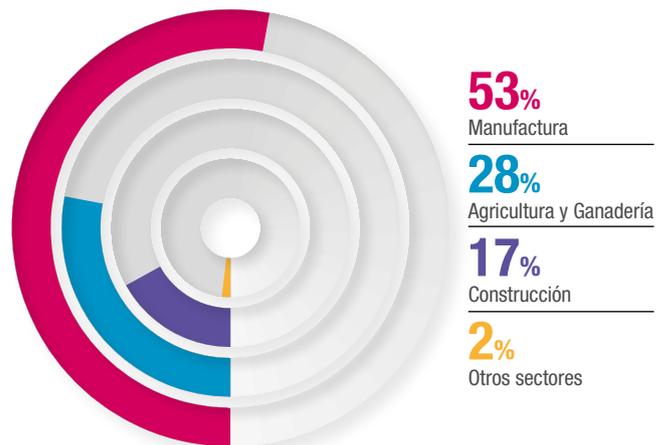


3 El Banco clasifica como PyMe a personas naturales informales, que sustentaran su flujo de caja en metodologías utilizadas por el Banco. Y empresas formalmente constituidas y su evaluación de capacidad de Pago se lo realizara sobre la base de información financiera presentada al SIN.

• **Productos y servicios que cumplen función social:**

• **Créditos productivos**

Banco Fortaleza S.A. otorga créditos productivos, al 31 de diciembre de 2015, tiene una cartera de 611.3 millones de bolivianos en este rubro, con 5.541 operaciones y 4.737 clientes. La composición por rubros en función al monto es la siguiente, la cual muestra que la mayor parte de créditos productivos se destinan a la agricultura, ganadería e industria manufacturera.



• **Crédito de vivienda de interés social**

Banco Fortaleza S.A., tiene este producto que financia la compra de terreno, construcción, compra de vivienda, ampliación refacción y remodelación de viviendas sin fines comerciales, con un plazo de hasta 10 años, a personas que no cuentan con una vivienda propia, para lo que deben presentar al Banco un certificado de No propiedad emitido por Derechos Reales.

El monto a diciembre 2015 de este producto alcanza a 50,4 millones de bolivianos, que representa un 16,6% de la cartera destinada a la vivienda y un importante incremento con relación a la gestión 2014 donde representaba un 8.4% de la cartera destinada a vivienda.



- Pago de transferencias monetarias del Estado

Banco Fortaleza paga en todas sus oficinas la Renta Dignidad, que es una transferencia monetaria del Estado a personas de la tercera edad. El año 2015 ha pagado este bono a 455,847 personas por un monto de 131,214 millones de bolivianos.

- **Inclusión financiera**
- Provisión de servicios financieros en zonas de menor desarrollo económico y social

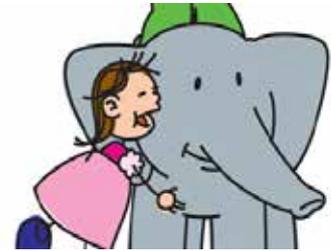
Banco Fortaleza S.A. al 31/12/2015 cuenta con 32 oficinas (sucursales y agencias) urbanas, muchas de ellas abiertas en zonas periurbanas y 8 agencias rurales, desde las cuales brinda acceso universal a todos los productos y servicios que oferta, sin hacer distinción entre clientes y usuarios financieros.



- Desarrollo de productos para la inclusión financiera

Con el propósito de fomentar la inclusión financiera el Banco ha desarrollado los siguientes productos:

Caja de ahorros “Mi futuro”, que es para incentivar una cultura de ahorros en los niños, esta cuenta es hasta que cumplan 17 años, con el objetivo de promover su apertura se establecieron una tasa de interés preferencial, el regalo de una alcancía en forma de elefante y la posibilidad de convertirla en una cuenta genérica cuando los chicos cumplan 18 años. Al 31 de diciembre de 2015, existen 2.046 cuentas “Mi Futuro” abiertas.



“Mi - DPF “Digno” está destinado a fomentar el ahorro exclusivamente de los jubilados, ofreciendo una mayor tasa de interés. Al 31 de diciembre de 2015 existen 226 DPF “Digno” abiertos.

- Atención a personas discapacitadas y adultos mayores

En la política de atención al cliente en cajas, el Banco establece la atención preferente a personas discapacitadas, adultos mayores, mujeres en etapa de gestación y madres acompañadas por niños hasta edad parvularia. En este documento también se establece la forma en que los cajeros deben atender a personas con discapacidad visual. Adicionalmente se cuenta con un Manual de Procedimientos para atender a personas con discapacidad visual tanto en cajas como en plataforma.

Con la finalidad de atender apropiadamente a personas con discapacidad, durante la gestión 2015 el personal que trabaja directa e indirectamente con atención al cliente ha sido capacitado sobre la *Atención al Cliente con Discapacidad*. La capacitación que comprendía cinco módulos, fue impartida en línea a nivel nacional en todas las Regionales del Banco.

Para facilitar el acceso a personas que están en sillas de ruedas y con dificultad motora, el 100% de las oficinas cuentan con rampas de acceso. Asimismo las plataformas de atención al cliente cuentan con espacio pre asignado para clientes minusválidos y de la tercera edad.

Finalmente, Banco Fortaleza ha difundido el Reglamento de trato preferente a personas adultas mayores el mes de abril del 2015.

- Educación Financiera

Con el objetivo de brindar un mayor acceso a los productos y servicios bancarios, durante la gestión 2014 Banco Fortaleza S.A. ejecutó el Plan de Educación Financiera dentro de su Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).



Dando continuidad a esta tarea, para la gestión 2015 se ha elaborado e implementado el plan de educación financiera denominado “FORTALECE TUS CONOCIMIENTOS”. La política de RSE del Banco se alinea con el fortalecimiento de conocimientos, definiendo como público objetivo a la comunidad, los sectores no bancarizados y sus propios clientes y usuarios financieros.

El Plan de Educación Financiera denominado “Fortalece tus Conocimientos” tiene dos pilares:



- Programa Educación Financiera.** Se capacitaron a un total de 290 clientes distribuidos en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre, Tarija y Oruro en temas relacionados al manejo de las finanzas, a la interacción con los distintos componentes y actores del sistema financiero, y a la toma de decisiones financieras bajo un esquema de control de riesgo y seguridad. En convenio con la Fundación IDEA se han desarrollado 28 talleres de capacitación presencial (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz) y vía videoconferencia (Tarija, Sucre y Oruro).

- Programa Información Financiera.** El objetivo del Programa de Información Financiera es el de facilitar información de connotación financiera a los clientes y usuarios financieros del Banco, basado en los siguientes temas:

- Consejos de seguridad.
- Legitimación de Ganancias Ilícitas.
- Seguros.
- Comunicación de las características y condiciones de productos y servicios financieros.
- Sobreendeudamiento.

El Programa de Información Financiera se implementó a través de actividades basadas en difusión visual en circuito cerrado, distribución de material impreso (dípticos, guías de usuario y otros), emisión de cuñas radiales, exposiciones de información relevante a través del portal web del Banco y vía Facebook Ads.

- Protección al cliente**

Banco Fortaleza S.A., respecto a la protección del cliente, realiza las siguientes acciones:



- Cuida el **sobreendeudamiento** de los clientes, para ello además de contar con una política que le permite determinar la capacidad de pago, consulta la Central de Riesgos de la ASFI y el Buró de información crediticia INFOCRED. Con el propósito de concientizar a los clientes y usuarios financieros respecto al sobreendeudamiento se ha distribuido una cartilla que explica que es el sobreendeudamiento, sus consecuencias y brinda sugerencias de cómo evitarlo.
- Tiene una política de cobranzas en la que determina las acciones a seguir para realizar las mismas, en la práctica se cuida que las **prácticas de cobro sean**

adecuadas. El 2015 hubieron 19 reclamos atendidos por el Punto de Reclamo respecto a este punto, 17 de los cuales se falló a favor de la entidad y 2 a favor del cliente, tomándose acciones internas en estos casos.

- En cuanto a la **privacidad de la información de los clientes**, en el código de ética se establece que “los funcionarios están prohibidos de utilizar los datos de los clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas” y la unidad de riesgos permanentemente monitorea que las consultas que funcionarios del Banco hacen a la Central de Riesgos sea de clientes y no de terceras personas.
- Como **mecanismo para resolución de reclamos y consultas** el Banco cuenta con un espacio previsto en su página WEB y con los Puntos de Reclamo establecidos en todas sus oficinas, habiéndose cumplido en las respuestas con los plazos establecidos por la ASFI. El 2015 hubieron 220 reclamos, 116 (52.73 %) resueltos a favor del cliente, 102 (46.36%) en favor de la entidad, y 2 reclamos resueltos duplicados (0.91%).
- En cuanto al **trato respetuoso con los clientes y usuarios financieros** el Banco cuenta con una política en la que define directrices para brindar condiciones oportunas en la atención de clientes y usuarios financieros en el que resalta que el trato debe ser con prontitud, en forma oportuna, eficiente, apropiada, proporcionando una infraestructura que cumple con las condiciones óptimas. El 2015 el Banco ha difundido su Política de Atención al Cliente y el Código de Conducta.
- El Banco establece en su política, brindar a los clientes y usuarios financieros información correcta y completa acerca de las características de los productos y servicios ofrecidos. En ese sentido ha difundido a través de la página WEB y rejillas de TV en agencias el Decálogo de Derechos de los Consumidores Financieros.

6.3 Comunidad

Banco Fortaleza S.A. busca ser parte de las comunidades en las cuales opera y crear alianzas y relaciones estratégicas.

El Banco en su política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos referidos a la comunidad:

ENFOQUE

Los programas en los que el Banco apoya a la comunidad son en las áreas de salud y educación.

RELACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Banco implementará mecanismos que faciliten la relación y comunicación con las comunidades, estableciendo instancias de diálogo, personas a cargo para atender estos temas y mecanismos para llevarlos a cabo.

RELACIONES ESTRATÉGICAS Y ALIANZAS

El Banco promoverá la formación de relaciones estratégicas con otros miembros de las comunidades en las que opera, incluyendo alianzas con organizaciones empresariales, autoridades municipales y regionales de la comunidad.

INVOLUCRAMIENTO Y CONCIENTIZACIÓN

El Banco estimulará el involucramiento de la gerencia y de todos los funcionarios y miembros del Directorio en las actividades de apoyo a la comunidad.

El año 2015, Banco Fortaleza S.A. ha realizado los siguientes apoyos a la comunidad:

CAMINANDO POR LA VIDA 2015:

Por cuarto año consecutivo el 11 de octubre de 2015, se realizó la caminata de 12Km denominada “Caminando por la Vida”, una iniciativa anual que tiene el fin de recaudar recursos económicos para niños que sufren de cáncer en el Hospital del Niño de La Paz. En sus anteriores tres versiones, la iniciativa administrada por Fundación San Luis, posibilitó que 204 niños se beneficien y otros 12 se salven de la enfermedad del cáncer. En las tres anteriores caminatas, se logró el compromiso de más de 2.000 caminantes.



Banco Fortaleza S.A. solidarizándose nuevamente con esta causa, fue Auspiciador Oficial del evento, para lo cual aportó con:

- Seis mil botellas de agua por un total de Bs. 15.000
- El Banco como aporte realizó una donación de Bs. 5,000 (Cinco mil bolivianos).
- Se dotó de 10 buses para el transporte de personas que se recogía en el camino, y que no podían seguir caminando por problemas de salud etc.
- También se apoyó con 2 cajas para realizar el conteo de aporte que se colectó del público en general mediante latas.

En esta campaña se motivó la participación de funcionarios del Banco, los cuales además compraron 81 tickets equivalentes a Bs. 8,100.

De acuerdo a la Fundación San Luis, el año 2012 la campaña logró recaudar el equivalente a 38 mil dólares; en 2013, 32 mil dólares; y el año 2014 se recogió 63 mil dólares. En esta oportunidad se logró recaudar Bs. 474.458,20 equivalentes a 68 mil dólares.

Según un boletín enviado por la Fundación, la prioridad en la recolección del dinero es poder dotar a todos los niños de

la sala de oncología con quimioterapia y en caso que algún mes se tenga un excedente de esta dotación, el mismo será destinado a exámenes complementarios, laboratorios, análisis, medicación, paquetes globulares, y otros.

LA MAGIA DE LA FANTASIA 2015

La Asociación de Damas Bolivianas y Extranjeras realizó el 25 de Octubre del 2015 este evento benéfico para la niñez por sexto año consecutivo. La organización benéfica fue creada hace 50 años por un grupo de damas humanitarias, con el propósito de practicar la solidaridad y la defensa de los derechos fundamentales de las personas en estado de necesidad, con esta finalidad se realizan diferentes actividades, una de ellas es 'La Magia de la Fantasía' con los personajes de Disney destinada a la niñez. La Magia de la Fantasía nació con la idea de regalar a los niños el sueño de acercarse a sus personajes preferidos.

En años pasados dicho evento se realizaba en el Jardín Japonés, pero debido al éxito que ha tenido en los últimos años fue trasladado al parque de Las Cholas (La Florida).

En el Marco de su Política de Responsabilidad Social Banco Fortaleza auspició el evento con Bs. 3,294. Los fondos recaudados en dicha actividad fueron destinados al Centro de Salud Mental "San Juan de Dios", al hogar de Ancianos "San Ramón", al Instituto de Rehabilitación para Niños y Jóvenes con retardo mental "AVANRE", así como al pago de quimioterapias, compra de medicamentos, honorarios médicos para personas de escasos recursos.



6.4 Autoridades

Banco Fortaleza S.A. , tiene el compromiso con las autoridades del Estado Plurinacional de Bolivia, de cumplir las normas y leyes vigentes

El Banco en su política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos referidos a las autoridades:

CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y LEYES

El Banco cumplirá con la legislación nacional y respetará la cultura y leyes de las comunidades en las que opere. En ese sentido el banco se mantendrá informado de cualquier ley o normativa que sea aprobada y que incida en las operaciones del banco, especialmente las emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Asimismo, el banco asegurará la concordancia de sus operaciones con toda legislación nacional.

- La normativa relevante con relación a la RSE es la siguiente:
- Circular ASFI/170/2013: Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las Entidades de Intermediación Financiera.
- Ley Nro 393, Ley de Servicios Financieros / Sección IV, Art. 113 – 116.
- Circular ASFI/365/15 (12/15): Modificaciones al Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial para las entidades de intermediación financiera.

ALINEACIÓN POLÍTICA

Dado que la misión y visión del banco están estrictamente relacionadas con proveer servicios financieros, el Banco evitará realizar contribuciones que lo asocien con alguna agrupación política. El Banco mantendrá la información sobre cualquier contribución realizada disponible para su acceso por parte de todos los miembros de la sociedad y grupos de interés externos.

CORRUPCIÓN

El Banco evitará todas las formas de corrupción, favoritismo y prácticas ilegales en su relacionamiento con autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público. En este sentido, el Banco trabaja en el marco de la

Ley 004 Ley de Lucha Contra La Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “MARCELO QUIROGA SANTA CRUZ”.

Banco Fortaleza S.A. cumple con todos estos postulados descritos en su política de RSE.

6.5 Proveedores

Banco Fortaleza S.A. , tiene el compromiso con sus proveedores de realizar adquisiciones de bienes y servicios de manera transparente, oportuna y en condiciones competitivas de mercado.

En el mes de Julio del año 2015, Banco Fortaleza aprobó un Reglamento de Adquisiciones, el cual establece las disposiciones que se deberán cumplir al efectuar una adquisición de un bien o un servicio, asegurando el pago oportuno a los proveedores. Los principios que rigen dicho reglamento son:

Transparencia: La adquisición de bienes y servicios presume la buena fe en las acciones de los funcionarios intervinientes, desarrollándose a través del cumplimiento de un proceso transparente enmarcado dentro de las normas vigentes, mismo que es respaldado por documentación confiable, verás, y verificable.

Legalidad: Todas las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, deberán ser enmarcadas dentro de la normativa del Banco y el ordenamiento jurídico vigente en el país.

Responsabilidad: Las acciones de los funcionarios involucrados en el proceso de adquisición deberán estar enmarcadas dentro los lineamientos del Código de Ética, el reglamento Interno y las disposiciones legales en vigencia.

Igualdad e imparcialidad: Los funcionarios actuaran imparcialmente, evitando cualquier tipo de discriminación o diferencia entre las personas naturales o jurídicas que concurran a la provisión de bienes y servicios requeridos por la institución.

Equidad: Funcionarios del Banco, y proveedores orientarán sus relaciones contractuales bajo el principio de que sus obligaciones y sus derechos estarán sometidos y serán reconocidos por las leyes en vigencia y las normas internas del Banco.

Confidencialidad: Los funcionarios del Banco involucrados en procesos de adquisición guardarán la reserva y el secreto profesional, sin revelar información, excepto en los casos y formas señalados en el reglamento Interno y las leyes vigentes, comprometiéndose a no utilizar esta información en beneficio propio.

Competencia: Los procesos de adquisición asegurarán la participación de un número razonable de proveedores de bienes y prestadores de servicios que acrediten contar con capacidad suficiente para cumplir las obligaciones que contraigan con el Banco, al margen de las garantías que se les exijan.

Eficiencia: Los procesos de adquisición deberán satisfacer en forma oportuna los requerimientos de las unidades del Banco, para una adecuada utilización de los recursos institucionales.

Objetividad: En todos los procesos de adquisición habrá una diferenciación clara de roles entre el usuario final y el gestor del proceso, para garantizar que las resoluciones que se adopten, consideren todas las ofertas que cumplan los requisitos establecidos, seleccionando la más conveniente para la institución, tratando de no originar conflicto de intereses.



Desempeño Económico

Capítulo



Desempeño Económico

A continuación se presentan los indicadores de Banco Fortaleza S.A., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2014 y 2015:

	31/12/2014	31/12/2015
ESTRUCTURA DE ACTIVOS		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	19%	24%
Cartera / Total activo	74%	73%
Otros activos	7%	3%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	1,42%	0,66%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	12,73%	6,76%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	15,85%	13,58%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	2,95%	2,87%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	3,05%	3,06%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	11,90%	10,06%
Gastos de personal / Total gastos de administración	56,54%	58,55%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	2,44%	2,21%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	1,27%	2,12%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	6,94%	6,07%
SOLVENCIA		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	163%	159%
Previsión constituida / Cartera bruta	2,0%	3,50%
Coefficiente de adecuación patrimonial	11,89%	10,37%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	21,50%	26,33%
(Disponibilidades + Inv. temporarias) / Obligaciones con el público	22,49%	28,09%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	89,96%	76,68%



Business activity of company and subdivisions
The set progress of activity





Desempeño Ambiental

Capítulo



Desempeño Ambiental

El Banco en su documento de Política de Responsabilidad Social establece los siguientes lineamientos referidos al cuidado del medio ambiente:

Motivación de la preservación de la naturaleza

El Banco incentivará a todos sus funcionarios para que busquen maneras alternativas de evitar la generación de desperdicios y contaminación.

Política de compras

El Banco dará prioridad a la compra de productos verdes en relación a aquellos propensos a contaminar el medioambiente.

Reciclaje

El Banco motivará a todos sus funcionarios a utilizar medidas para la reducción de residuos, mediante la práctica del reciclado de materiales y ahorro de papel.

Ahorro de energía y agua

El Banco reducirá el consumo inapropiado de energía eléctrica y agua a través de la identificación de fuentes de

fuga e implementación de prácticas del buen uso de estos servicios.

Contaminación

Descarte de sustancias tóxicas: El Banco ha promovido el descarte seguro de todos los materiales y sustancias tóxicas, incluyendo aquel material que no aparenta ser perjudicial como ser: pilas, cartuchos de tintas de impresión y copia, solventes, etc.

El año 2015 el Banco ha realizado las siguientes acciones en favor del medio ambiente:

- El Banco cuida y controla el consumo de energía. En ese sentido durante la gestión 2015 se adquirió un nuevo parque de impresoras de nueva generación, las cuales son mucho más eficientes en el uso de tinta, papel (impresión a doble cara), y permiten un control y monitoreo de la frecuencia de impresiones.
- Si bien se cuenta con impresoras a doble cara, también se ha promovido el reciclaje de hojas impresas en solo una cara. Las hojas impresas son utilizadas para imprimir o escribir borradores de documentos.



Miembro del:



www.bancofortaleza.com.bo

www.grupofortaleza.com.bo