



MEMORIA DE
**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**
GESTIÓN 2014

CONTENIDO

I.	CARTA DEL PRESIDENTE	5
II.	PERFIL DEL BANCO FORTALEZA S.A.	9
III.	LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO FORTALEZA S.A.	17
IV.	LA ÉTICA.	21
V.	LOS DERECHOS HUMANOS.	27
VI.	DESEMPEÑO SOCIAL.	31
VII.	DESEMPEÑO ECONÓMICO.	53
VIII.	DESEMPEÑO AMBIENTAL.	57



CAPÍTULO I
CARTA
DEL PRESIDENTE



Banco Fortaleza

Señores accionistas:

En mi calidad de Presidente del Directorio del Banco Fortaleza S.A., tengo el honor de dirigirme a ustedes para dar a conocer a todos los grupos de interés, este primer informe de Responsabilidad Social Empresarial correspondiente a la gestión 2014, en el cual se muestra la filosofía de la entidad, basada en la ética y respeto por los derechos humanos y cumplimiento de la ley, así como la contribución con el desarrollo sostenible, este documento además constituye un reporte transparente del comportamiento social, medio ambiental y económico del Banco.

Esta es una entidad con más de veinte años de presencia en el mercado financiero nacional con un crecimiento constante, atendiendo los requerimientos financieros de personas pero principalmente de la pequeña y mediana empresa, porque está consciente de que un adecuado potenciamiento de este segmento empresarial se traducirá, paulatinamente, en la creación de grandes empresas y nuevas fuentes de empleo e involucrará un proceso de migración de la fuerza laboral desde el sector informal al sector formal de la economía.

El Banco Fortaleza apoya firmemente el desarrollo económico y social de Bolivia mediante la provisión de servicios financieros a sectores de mediano y bajo ingreso con un enfoque de sostenibilidad, financiando únicamente a aquellos empresarios que cuenten con proyectos rentables y viables para su desarrollo, para de esta manera no conducirlos al sobreendeudamiento y contribuir a la disminución de la pobreza.

En este documento se describe el cumplimiento de los objetivos descritos en la política de Responsabilidad social de la entidad y el compromiso que el banco tiene de agregar valor a sus grupos de interés.

Invito a los funcionarios, clientes, proveedores y otros públicos de interés a sumarse a Banco Fortaleza de manera que estas iniciativas contribuyan de manera sustentable al desarrollo de la sociedad.



Guido E. Hinojosa Cardoso
Presidente



CAPÍTULO II
PERFIL DEL
BANCO FORTALEZA S.A.



Banco Fortaleza

II. PERFIL DEL BANCO FORTALEZA S.A.

VISIÓN Y MISIÓN

La visión y misión del Banco constituyen las guías que orienten el desenvolvimiento cotidiano y futuro de la institución.

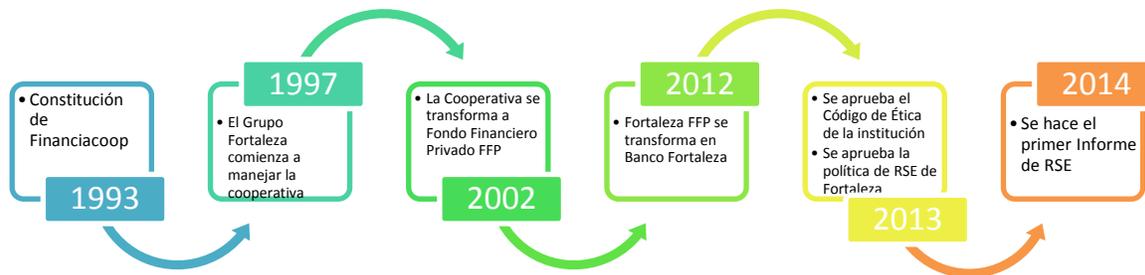
Visión

“Ser el líder en atención a la 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”.

PRINCIPALES HITOS EN LA HISTORIA DE BANCO FORTALEZA S.A.



En el año 1997, Fortaleza 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 micro

finanzas, 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 y se encuentra en continuo y sostenido desarrollo tanto en productos activos, pasivos y servicios como en la red de Oficinas.

GOBIERNO CORPORATIVO

El Banco se compromete a mantener vigente un sistema de gobierno corporativo que establezca todas las normas, políticas y reglamentos internos mediante los cuales se rigen, controlan y supervisan sus actividades. El sistema de gobierno corporativo regula la relación del Banco con sus accionistas, directores, divisiones, 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 son presididas por el Presidente del Directorio o la persona que deba remplazarlo conforme a estatutos.

La administración 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 titulares 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 los lineamientos básicos 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.

FISCALIZACIÓN INTERNA Y GESTIÓN DE RIESGOS

La fiscalización interna de la sociedad está a cargo de uno o dos síndicos, según determine la Junta General de Accionistas, también 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 dependiente del Directorio y una unidad de Riesgos acorde a su dimensión para gestionar los diferentes riesgos, que depende de la Gerencia General.

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 de factores de sensibilidad internos o externos, que han servido como 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.

El Banco realiza la gestión del **riesgo crediticio** de manera continua, fruto de este trabajo se elaboran informes trimestrales que son presentados a las instancias superiores, en los mismos se tratan todos los 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.

El alcance del **riesgo operacional** en el Banco abarca todos los 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.

En lo que respecta a la gestión de **riesgo tecnológico y de seguridad** tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de las políticas, 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.

Con el objetivo de controlar el **riesgo de contagio** entre las compañías del grupo, se realiza un seguimiento al cumplimiento de indicadores de concentración, plazo y condiciones de mercado de las operaciones del grupo con la entidad controladora, permitiendo monitorear la evolución de la concentración de las operaciones y si estas están cumpliendo las condiciones del mercado.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE EL BANCO

Créditos

- Banca Personas
- Banca PyMe

Ahorros

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

Servicios:

- Banca por internet
- Boletas de garantía
- Cobro de impuestos nacionales y municipales, agua, luz, telefonía, gas y otros.
- Pago de la renta dignidad

CANALES DE ATENCIÓN

Al 31 de diciembre de 2014, el Banco está presente en 7 departamentos del país, cuenta con 52 oficinas (entre agencias y sucursales).

Regional	Sucursal	Agencia Fija	Punto Promocional ¹	TOTAL
La Paz	1	8	5	14
El Alto	1	10	6	17
Oruro	1	2	4	7
Cochabamba	1	6	8	15
Santa Cruz	1	13	8	22
Sucre	1	3	3	7
Tarija	1	3	5	9
TOTAL	7	45	39	91

*Banco Fortaleza S.A. además tiene 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.

ASOCIACIONES

Banco Fortaleza S.A. al 31 de diciembre de 2014 está asociado a: ASOFIN, ASOBAN, Cámara de Comercio e

Industria Boliviano Alemana, Cámara Americana de Comercio de Bolivia (AmCham Bolivia).

PRINCIPALES CIFRAS

	UNIDAD	31/12/2013	31/12/2014
Patrimonio Neto	Miles de Bs	184.299	212.181
Activos	Miles de Bs	1.622.582	1.934.414
Cartera Bruta	Miles de Bs	1.309.392	1.460.264
Clientes de crédito	Nº	18.315	17.771
Operaciones de crédito	Nº	21.012	20.423
Depósitos del público	Miles de Bs	1.360.502	1.646.364
Cajas de ahorro	Nº	70.317	62.601
Depósitos a plazo fijo	Nº	20.056	1.908
Cuentas corrientes	Nº	275	656
CRECIMIENTO EN EL AÑO			
Cartera en monto	Miles de Bs	409.892	150.891
Nº de clientes de crédito	Nº	1.409	544
Depósitos del público	Miles de Bs	333.498	247.889

RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES

Los reconocimientos y certificaciones que ha obtenido el Banco el 2014 son:

La Consultora FARO Psico Consultores, ha hecho la distinción Top Ten 2014, "Empresas con visión de gestión del desarrollo organizacional" al Banco Fortaleza S.A..



MFTransparency con reconocimiento internacional, ha otorgado al Banco Fortaleza el sello de Transparencia de Precios en abril de 2014.





CAPÍTULO III
LA RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL
DE BANCO FORTALEZA S.A.



Banco Fortaleza

III. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCO FORTALEZA S.A.

QUÉ SIGNIFICA RSE PARA BANCO FORTALEZA S.A.

Banco Fortaleza S.A. a través de su Responsabilidad Social, busca apoyar al desarrollo sostenible dentro de su giro de negocio a través de programas de impacto a corto y largo plazo, prácticas y políticas vinculadas a la relación con las partes interesadas de la institución a fin de mejorar el bienestar de la sociedad. El Banco cuenta con una Política de RSE que ha sido aprobada por Directorio² el 24 de septiembre de 2013.

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

Misión y Visión

Como guías que orientarán el desenvolvimiento cotidiano y futuro del Banco.

Gobierno Corporativo

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

Ética

Que será el precepto básico que sistematice, defienda y recomiende criterios referidos a comportamientos

correctos e incorrectos de todos los funcionarios y miembros del Banco.

Transparencia

Que será el lineamiento bajo el cual se implementarán mecanismos que aseguren que todo proceso e información externa e interna sean verazmente realizados y comunicados.

Prácticas Justas

Que será la manera a través de la cual el Banco se relacionará 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

Que son los derechos básicos que el Banco garantizará, independientemente del tipo de relación que mantenga con alguna persona.

² Acta N° 009

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Banco Fortaleza S.A. en su política de RSE ha establecido 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 basan en los principios y prácticas de responsabilidad social, no se han priorizado los grupos de interés, las acciones no tienen un orden predeterminado de relevancia, se realizan según las situaciones y contextos del entorno.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DENTRO LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Gerente General designa 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, 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 2014, 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.



CAPÍTULO IV
LA ÉTICA



Banco Fortaleza

IV. LA ÉTICA

VALORES

Se quiere que todos los funcionarios 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 administra no solamente recursos sino, principalmente, los recursos de terceros por lo cual debe a éstos completa honestidad. Todos los que integran estas empresas deben cumplir íntegramente tanto la letra como el espíritu de las leyes y los principios éticos que la rigen.

Lealtad

La lealtad deberá estar presente en todos los niveles, tanto a nivel interno, entre compañeros y colegas de trabajo, como con clientes, proveedores y accionistas. La entidad reconoce que si sirve bien los intereses de sus clientes, tendrá éxito como empresa. Las empresas miembros del Grupo Fortaleza buscan ofrecer a todos los que trabajan en la empresa la posibilidad

de crecer y desarrollarse en el plano profesional y en el humano. De igual manera, se espera el compromiso indiscutible de todos los que trabajan en la entidad.

Disciplina

El trabajo constante y la dedicación a los deberes son factores importantes para llegar a los objetivos trazados. El Grupo Fortaleza reconoce que fruto de la constancia ha llegado hasta dónde está y que este factor es fundamental para conseguir objetivos de largo plazo.

Eficiencia

El trabajo de los funcionarios que componen el Grupo Fortaleza debe ser profesional y de calidad. No se sacrificará excelencia por cantidad.

CÓDIGO DE ÉTICA Y 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 documento tiene por objeto promover y fomentar una cultura ética entre los funcionarios y demás instancias que tengan relación de negocios con las empresas miembros del Grupo.

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:

- El respectivo inmediato superior
- El Subgerente Nacional de Recursos Humanos
- El Gerente Nacional del área respectiva o Gerente Regional
- La Gerencia General
- El Comité de Ética

Se pueden plantear denuncias o consultas relativas a temas éticos con carácter anónimo, se garantiza al denunciante la confidencialidad de los temas planteados y que 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.

COMITÉ DE ÉTICA

Se ha conformado un Comité de ética al interior del Banco, este Comité 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.

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.

ACCIONES PARA PREVENCIÓN, CONTROL, DETECCIÓN Y REPORTE DE LEGITIMACIÓN DE GANACIAS ILÍCITAS Y/O FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Banco Fortaleza S.A. se encuentra comprometido en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas a través de la implementación de procesos para la prevención, detección y reporte dando cumplimiento a lo establecido por la legislación boliviana y la normativa establecida por la ASFI y la UIF. De esta manera, el Banco asegura que todas las transacciones bancarias realizadas en sus oficinas y a través de sus productos, no sean utilizadas con fines delictivos. Es por eso que al iniciar una relación comercial o financiera, la entidad tiene la obligación de recolectar, documentar y analizar la información sobre la identidad y actividades de sus posibles clientes antes de concretar o no una relación con los mismos.



CAPÍTULO V
LOS DERECHOS
HUMANOS



Banco Fortaleza

V. 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 promueve el respeto por estos derechos y libertades en sus respectivas áreas de influencia. En su política de Responsabilidad Social se incluyen los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos:

- **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.
- **Discriminación:** El Banco contratará y promoverá a todos sus funcionarios y miembros según su experiencia y expectativa. El Banco

prohibirá y sancionará 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.

- **Prevención y Sanción por Acoso Sexual:** El Banco mantendrá vigentes políticas que prevengan sanciones el acoso sexual. Las políticas establecidas por el Banco establecerán los canales y procedimientos a través de los cuales los incidentes de acoso deberán ser denunciados y establecerán mecanismos para proteger la privacidad de las partes involucradas y la confidencialidad del proceso de investigación.



CAPÍTULO VI
DESEMPEÑO
SOCIAL



Banco Fortaleza

VI. DESEMPEÑO SOCIAL

FUNCIONARIOS

La distribución de los funcionarios por cargos, género y Regionales al 31/12/2014 es la siguiente:

	Ejecutivos		Adminis- trativos		Oficiales de crédito		Cajeros		Plataform a		Total		
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	T
Oficina													
Nacional	16	3	50	40	0	0	0	0	0	0	66	43	109
Regional Sucre	2	0	18	13	6	3	5	6	2	3	33	25	58
Reg. Cochabamba	1	3	42	32	10	16	9	10	2	8	64	69	133
Regional El Alto	3	0	40	22	9	10	8	7	7	6	67	45	112
Regional La Paz	3	0	39	31	8	13	9	9	5	7	64	60	124
Regional Oruro	1	1	19	18	6	6	2	5	2	1	30	31	61
Reg. Santa Cruz	3	1	45	46	13	13	16	17	12	4	89	81	170
Regional Tarija	1	1	22	12	9	3	5	7	0	5	37	28	65
Total general	30	9	275	214	61	64	54	61	30	34	450	382	832

Rotación de los funcionarios

A diciembre del año 2013, el banco contaba con 842 funcionarios y el 2014 con 832 funcionarios. El índice de rotación de la gestión es de - 1%, el año 2014 existieron 210 desvinculaciones y 198 contrataciones, lo cual muestra un decrecimiento de la fuerza de trabajo en las oficinas.

De las desvinculaciones, el 72,38% corresponden a renunciadas, y el 27,62% a despidos.

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.

- **Género:**

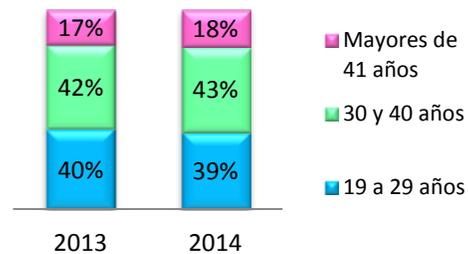
El Banco no discrimina por género. El 46% de los funcionarios son mujeres y el 54% hombres, además por similar tarea las mujeres perciben la misma remuneración que los hombres.



El 23.08% de cargos ejecutivos son ocupados por mujeres.

- **Edades:**

El Banco no discrimina por edades, la composición según esta variable es la siguiente:



Gestión participativa

Con el fin de establecer 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, a partir del 2011 se realizan reuniones mensuales en todas las regionales, bajo la denominación de FORTALEZA AL VIVO.

En Oficina Nacional, dichas reuniones son presididas por el Gerente General y en las Regionales, bajo la dirección del Gerente Regional.

En estas reuniones participan los LÍDERES DE OPINIÓN que son funcionarios del Banco que representan a las diferentes áreas y son nombrados por sus colegas o en algunos casos por el inmediato superior, quienes 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 2014 se implementó un "Plan de incentivos y reconocimientos al desempeño", que consistió en felicitar a los funcionarios por el buen desempeño en su trabajo y otorgarles incentivos no monetarios e incentivos monetarios, consistentes estos últimos en aumentos de sueldo e incentivos de 10% y 15% de su salario, este año se dio este reconocimiento a 324 funcionarios.



Los funcionarios también se benefician con las ganancias obtenidas por el Banco. El año 2014, producto de los resultados obtenidos el año 2013 se otorgó a los funcionarios una prima equivalente a un sueldo y producto de las utilidades obtenidas el año 2014, se tiene previsto pagar una prima a los funcionarios del Banco, el año 2015.

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.

En el Banco no se pagan 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 2014, las acciones concretas realizadas en este sentido han sido otorgar a los funcionarios:

- Una hora de tolerancia, por el día de la madre y el día del padre.
- Una tarde libre, en el día de su cumpleaños.

Adicionalmente en la medida que no perjudiquen el normal desenvolvimiento de la entidad, existen funcionarios que por motivos familiares tienen horarios especiales que son autorizados por sus jefes 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 2014, 133 funcionarios ascendieron de cargo y hubo una cobertura interna de cargos vacantes del 29.6%.

El Banco promueve en la medida de la disponibilidad, la contratación de funcionarios provenientes de las localidades donde opera.

Ambientes de trabajo

El Banco procura brindar adecuados y saludables ambientes de trabajo al a los funcionarios.

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 2014, las comisiones mixtas han realizado las siguientes acciones:

- Gestiones para la elaboración 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.
- Revisión de la señalética de seguridad.
- Se gestionó la compra de equipos de protección personal (cascos para copilotos de motocicletas)

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 condiciones laborales con las que opera, en este sentido el año 2014 ha 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 a todos los funcionarios del Banco a través de la cual se ha realizado un control ginecológico a las mujeres y un control de próstata a los hombres, en los casos que con este control se hayan detectado factores de riesgo, se gestionaron citas médicas con las especialidades recomendadas para que realicen exámenes y/o estudios complementarios.
- Campaña "**Fortalece tu visión**" que ha consistido en brindar 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.
- Control general de salud dirigida a los ejecutivos de Oficina Nacional y las Regionales de La Paz y El Alto.

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.

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.

El Comité Mixto de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar en Oficina Nacional, ha llevado a cabo el Relevamiento de información relacionada a riesgos potenciales de accidentes de trabajo y realización de tareas de adecuación y 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 y adicionalmente en la Regional Cochabamba durante la gestión 2014 se ha realizado una campaña que concientiza a los funcionarios que fuman a dejar este hábito.

Capacitación

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

El rol de la capacitación es ampliar el espectro de las competencias laborales de sus 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 2014.

La mayor parte de los cursos han sido para fortalecer los conocimientos de los funcionarios en sus competencias laborales.

Adicionalmente, Banco Fortaleza S.A. con el fin de brindar una oportunidad de aprendizaje a jóvenes universitarios, establece relaciones con universidades e instituciones de educación superior, para que sus alumnos realicen pasantías en la entidad.

Algunas cifras respecto a la capacitación en la gestión 2014, han sido:



Clima laboral en Banco Fortaleza S.A.

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**

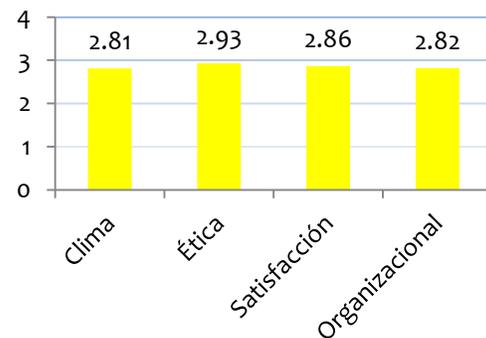
A todos los funcionarios que se retiran de la institución se realiza una encuesta, en base a esta información se hace seguimiento a las causas y se las analiza en un informe mensual preparado por la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos.

- **Estudio de clima laboral de los funcionarios**

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

El Indicador General de Clima (IGC) fue de 2,86/4. 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. El resultado por variables ha sido el siguiente:



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.

CLIENTES Y USUARIOS FINANCIEROS

Productos de crédito

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

Anticrético Hoy

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

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 PYMEs 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 no pagar intereses, tiene un plazo de 36 a 48 meses y un monto de Bs. 35.000 a Bs. 140.000.

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 de 36 meses y garantía personal.

Crédito Vehicular

Es un préstamo en bolivianos a 5 años plazo, destinado a la compra de vehículo nuevo para uso personal. Con garantía hipotecaria del mismo vehículo.

Crédito de Vivienda de Interés Social

Es un crédito en bolivianos destinado al mejoramiento o compra de una única vivienda sin fines comerciales. Depende del valor comercial del inmueble y del ingreso del solicitante del crédito con un plazo de hasta 20 años; tiene una tasa de interés fija durante toda la vida del crédito. El cliente debe poner un aporte propio equivalente al 30%.

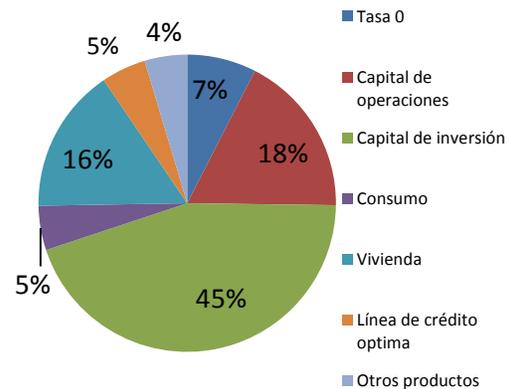
Crédito de Consumo

Es un crédito de libre disponibilidad mediante el cual el solicitante puede financiar sus necesidades más inmediatas como ser: compra de bienes muebles,

gastos de 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.

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 2014, es la siguiente:

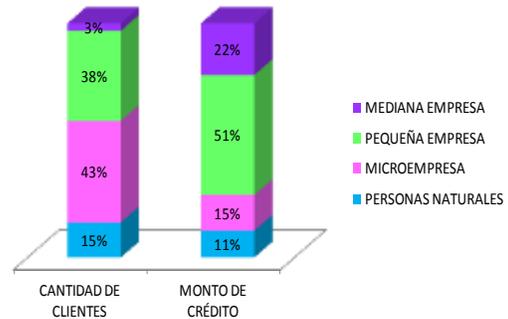


Atención a la PyMe³

Con la filosofía que la Pequeña y Mediana empresa son un segmento generador de fuentes de empleo y dinamización de la economía y es desatendido por el sistema financiero boliviano, el objetivo que el Banco Fortaleza S.A., ha establecido en su plan estratégico "PyME 2016" es apoyar al mismo en los sectores de producción, servicios y comercio, para ello han desarrollado productos y servicios para atender a este segmento de mercado, como son la cuenta corriente, boletas de garantía y como Grupo Fortaleza ofrecen leasing, seguros, factoring. Como se puede ver en el siguiente gráfico, al 31 de diciembre de 2014, el 73% del monto de la cartera se otorga a este segmento,

³ El Banco clasifica como PyMe a son todos los clientes con endeudamiento total en el sistema de \$us 10.000 para adelante.

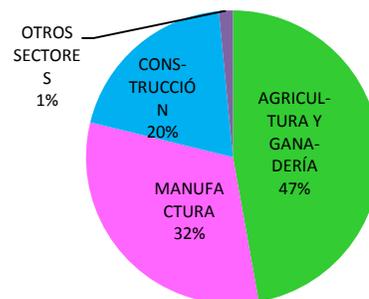
que en número de clientes representa el 41%.



Productos y servicios que cumplen con la función social:

Créditos productivos

Banco Fortaleza S.A. otorga créditos productivos, al 31 de diciembre de 2014, tiene una cartera de 53.3 millones de bolivianos en este rubro, con 4.086 operaciones y 3.493 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 y ganadería.



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 20 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 2014 de este producto alcanza a 19,5 millones de bolivianos, que representa un 8,4% de la cartera destinada a la vivienda.

Pago de transferencias monetarias del gobierno

La entidad paga la Renta Dignidad, que es una transferencia monetaria del

gobierno a personas de la tercera edad, en todas sus oficinas. El año 2014 ha pagado este bono a 144.560 personas por un monto de 145,8 millones de bolivianos.

Inclusión financiera

Provisión de servicios financieros en zonas de menor desarrollo económico y social

Banco Fortaleza S.A. al 31/12/2014 cuenta con 37 oficinas (sucursales y agencias) urbanas, muchas de ellas abiertas en zonas periurbanas y 15 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 2014, existen 1.957 cuentas "Mi Futuro" abiertas.



- DPF "Digno" está destinado a fomentar el ahorro exclusivamente de los jubilados, ofreciendo una mayor tasa de interés. Al 31 de diciembre de 2014 existen 269 DPF "Digno" abiertos.

Atención a personas discapacitadas

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 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 entender a las personas con discapacidad auditiva, durante el 2014 se han impartido cursos de lenguaje de señas a los funcionarios que tienen trato con el público de todas las Regionales del Banco.

Con el propósito de brindar una atención adecuada a las personas con discapacidad también se realizó un curso en todas las regionales de "atención a personas con discapacidad"

Para facilitar el acceso a personas que están en sillas de ruedas y con dificultad motora en el 83% de las oficinas se han instalado rampas de acceso.

Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera denominado "Fortalece tu conocimiento", tiene dos pilares:



- **Educación Financiera**, se busca incrementar los conocimientos generales básicos de las herramientas financieras, las cuales se esperan sean aplicadas por los clientes en sus negocios y actividades. El 2014 en convenio con la Fundación Idea se han desarrollado siete talleres impartidos por expertos en los respectivos temas, en

Contabilidad, Costos, Plan de negocios, manejo y control de inventarios, gestión y calidad total, finanzas y negociación y resolución de conflictos.

- La **Información Financiera**, busca difundir información esencial a clientes y usuarios financieros. El 2014 se hicieron dípticos, y se desarrolló material audiovisual que se difunde en el circuito cerrado de las salas de espera, sobre los siguientes temas:
 - Derechos del Consumidor Financiero
 - Legitimación de Ganancias Ilícitas
 - Transparencia
 - Comunicación de las características y condiciones de los productos y servicios financieros
 - Sobreendeudamiento



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. El año 2014 con el propósito de concientizar a los clientes y usuarios financieros respecto al sobreendeudamiento 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 2014

existieron 9 reclamos atendidos por el Punto de Reclamo respecto a este punto, 6 de los cuales se falló a favor de la entidad y 3 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 2014 han habido 134 reclamos, 130 han sido resueltos, 50% en favor del cliente y 50% en favor de la entidad.

- 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 2014 el Banco ha difundido una cartilla con los clientes y obligaciones que tienen los clientes y ha realizado varios cursos de capacitación en esta temática.
- 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.

COMUNIDAD

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.

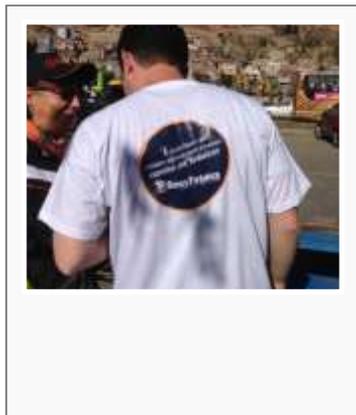
El año 2014, Banco Fortaleza S.A. ha realizado los siguientes apoyos a la comunidad:

CAMINANDO POR LA VIDA:

Por tercer año consecutivo el 26 de octubre de 2014, se realizó una caminata de 12K para poder brindar apoyo durante un año a los niños y niñas con leucemia del Pabellón de Oncología del Hospital del Niño. Apoyo que es administrado por la Fundación San Luis, entidad legalmente establecida en la ciudad de La Paz.

Banco Fortaleza S.A. solidarizándose con esta causa apoyo como auspiciador Oficial con la entrega de gorras 700 poleras identificativas, que permitieron la impresión y venta de similar número de adhesiones adicionales a las que se tenían planificadas en una primera instancia y con la difusión interna y externa del evento.

En esta campaña se motivó la participación de funcionarios del Banco y el trabajo voluntario de otros en la organización del evento.



CAMBIANDO LA CIUDAD DESDE MI AULA

Se dio apoyo con cinco cajas de ahorros de Bs 1.000, para los ganadores de la cuarta versión de este evento organizado por la Dirección de

Cultura Ciudadana y la Unidad de Educación Ciudadana del GMLP, que tiene el propósito de premiar a propuestas que son presentadas por niños, jóvenes, profesores directores, que generan un cambio de la ciudad.



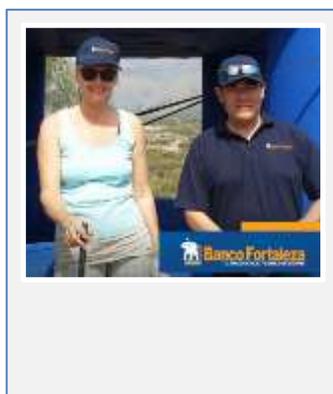
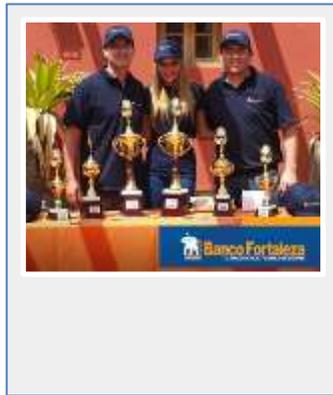
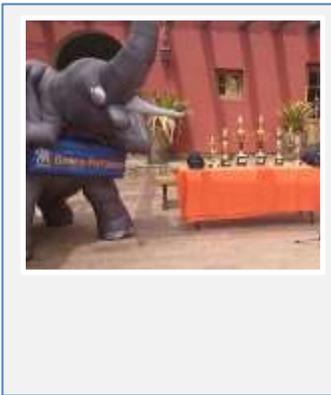
CONFERENCIA BOLIVIANA EN DESARROLLO ECONÓMICO

Se apoyó con el financiamiento de este evento, con el objetivo de apoyar en la

difusión de la Responsabilidad Social y el desarrollo sostenible.

TORNEO DE GOLF EN TARIJA

Con el propósito de fomentar el deporte, se patrocinó este evento en la ciudad de Tarija



AUTORIDADES

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.

Alineación Política

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.

Banco Fortaleza S.A. cumple con todos estos postulados descritos en la política.



CAPÍTULO VII
DESEMPEÑO
ECONÓMICO



Banco Fortaleza

VII. DESEMPEÑO ECONÓMICO

A continuación se presentan los indicadores de Banco Fortaleza S.A., que muestran su desempeño económico en las gestiones 2013 y 2014:

	31/12/ 2013	31/12/ 2014
ESTRUCTURA DE ACTIVOS	100%	100%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Total activo	15%	19%
Cartera / Total activo	80%	74%
Otros activos	5%	7%
RESULTADOS INGRESOS Y GASTOS		
Resultado neto / (Activo + contingente) promedio – ROA	0,28%	1,42%
Resultado neto / Patrimonio promedio – ROE	2,32%	12,73%
Ingresos por cartera / Cartera bruta promedio	17,18%	15,85%
Gastos financieros / Pasivos con costo promedio	2,95%	2,95%
Gastos de captaciones / Captaciones promedio	3,07%	3,05%
Gastos de administración / Cartera bruta promedio	12,66%	11,90%
Gastos de personal / Total gastos de administración	54,62%	56,54%
CALIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS		
Cartera en mora según balance / Cartera bruta	1,59%	2,44%
Cartera reprogramada / Cartera bruta	0,41%	1,27%
Cartera reprogramada en mora / Cartera reprogramada	13,37%	6,94%
SOLVENCIA		
Previsión constituida / Cartera en mora según balance	210%	163%
Previsión constituida / Cartera bruta	1,1%	2,0%
Coficiente de adecuación patrimonial	11,70%	11,89%
LIQUIDEZ		
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo	17,23%	21,50%
(Disponibilidades + Inv. temporarias) / Obligaciones con el público	18,21%	22,49%
(Disponibilidades + Inversiones temporarias) / Pasivo con el público a la vista y en caja de ahorros	72,37%	89,96%



CAPÍTULO VIII
DESEMPEÑO
AMBIENTAL



Banco Fortaleza



VIII. DESEMPEÑO AMBIENTAL

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

MOTIVACIÓN DE LA PRESERVACIÓN DE LA NATURALEZA

El Banco incentivaré 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 promoverá 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 2014 el Banco ha realizado las siguientes acciones en favor del medio ambiente:

- Internamente se cuida la energía, se adquirieron impresoras que están programadas para imprimir automáticamente el anverso y reverso de las hojas.

- Junto a la Embajada de la República Federal de Alemania, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, la ciudad de Bonn (Alemania) y la Cámara de Comercio e Industria Boliviano Alemana, el Banco apoyo en la campaña

"La Paz te quiero verde" que consistía en cofinanciar la forestación de un área ubicada en el barrio Pura Pura Alto Ferroviaria de la ciudad de La Paz, que permitirá controlar los procesos erosivos de la zona.





Banco Fortaleza

TU BANCO DE HOY, TU BANCO DE SIEMPRE

La Paz

Oficina Nacional

Av. Arce N° 2799
esq. calle Cordero,
Zona San Jorge.
Tel.: 2434142

La Paz

Sucursal La Paz

Av. 16 de Julio N° 1440,
Plaza Venezuela,
Zona Central.
Tel.: 2317211

El Alto

Sucursal El Alto

Calle Jorge Carrasco N° 79,
entre calles 4 y 5.
Zona 12 de Octubre.
Tel.: 2821474 - 2821306

Santa Cruz

Sucursal Santa Cruz

Calle René Moreno N° 140,
Zona Central.
Tel.: 3322929 - 3334307

Cochabamba

Sucursal Cochabamba

Plaza 14 de Septiembre
esq. calle Baptista.
Tel.: 4500577 - 4500579

Oruro

Sucursal Oruro

Calle La Plata N° 5955,
entre Adolfo Mier y Junín,
Zona Central.
Tel.: 5116197 - 5250947 - 5250927

Sucre

Sucursal Sucre

Calle San Alberto N° 108
esq. calle España,
Zona Central.
Tel.: 6427880 - 6440680

Tarija

Sucursal Tarija

Calle La Madrid N° 330,
frente a la Plaza Luis de Fuentes.
Tel.: 6643566 - 6643567

