

20  
22

# Informe de Responsabilidad Social Empresarial



**Banco Fortaleza**



# Índice

<b>CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN .....</b>	<b>1</b>
I. Introducción.....	3
II. Alcance .....	3
<b>CAPÍTULO 2: PERFIL INSTITUCIONAL .....</b>	<b>5</b>
I. Misión y Visión .....	7
I. Valores Institucionales .....	7
III. Principales Cifras.....	8
IV. Principales Productos y Servicios.....	10
V. Afiliaciones.....	12
VI. Reconocimiento .....	12
<b>CAPÍTULO 3: INCORPORACIÓN DE RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (RSE 1G) .....</b>	<b>15</b>
I. Planificación de RSE ( RSE 1G) .....	17
II. Política de RSE.....	18
III. Directrices de RSE .....	19
IV. Principios de RSE.....	19
V. Plan estratégico de RSE.....	21
VI. Modelo de Gestión de RSE .....	23
VII. Derechos Humanos (RSE 2H).....	24
VIII. Medio Ambiente (RSE 1G,1E, 1A, 2A.3A).....	25
IX. Grupos de Interés.....	27
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADO DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA GESTIÓN DE RSE .....</b>	<b>51</b>
I. Política de RSE .....	53
II. Plan Estratégico de RSE .....	53
III. Informe de RSE e indicadores.....	53
IV. Calificación de Desempeño de RSE .....	53

**CAPÍTULO 5: IMPLEMENTACIÓN DO LA RSE EN SU ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL ..... 55**

**CAPÍTULO 6: EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE RSE ..... 59**

I. Rendición de cuentas ..... 61

II. Transparencia ..... 61

III. Comportamiento ético ..... 62

IV. Respeto a los intereses de los grupos de interés ..... 63

V. Cumplimientos de las leyes y normas..... 65

VI. Respeto a los Derechos Humanos ..... 65

VII. Contribución a los ODS..... 66

**CAPÍTULO 7: REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 1 DEL CAPÍTULO II DEL LIBRO 10º DEL REGLAMENTO DE RSE ..... 67**

**CAPÍTULO 8: REPORTE DE CUMPLIMIENTO ANEXO 2 DEL CAPÍTULO II, TÍTULO I DEL LIBRO 10º DEL REGLAMENTO DE RSE .....71**

01

CAPÍTULO

# Presentación

01

# Introducción

Banco Fortaleza S.A. presenta su noveno Informe de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que refleja la gestión realizada entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, marcaron el inicio de un horizonte ambicioso e inspirador para las finanzas sostenibles del Banco. Alineando sus estrategias de inversión, de servicio al cliente a beneficio de la sociedad de acuerdo al marco de la responsabilidad social y la sustentabilidad y enfocadas en el desempeño cuantitativo, social, ambiental y de gobernanza.

Cuenta con un programa de RSE que promueve una cultura sostenible que le permite realizar acciones a favor de la sociedad, al velar por la inclusión al sistema financiero de las pequeñas y medianas empresas, por la incorporación de productos sostenibles para la fidelización y captación de clientes y por el bienestar de sus grupos de interés.

El presente informe fue elaborado según lo establecido en el Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial y el Anexo 2: Indicadores de RSE, contenidos en el Capítulo II, Título I del Libro 10º de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Asimismo, el Informe se realizó bajo los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y el mandato estratégico del Banco.

## Alcance

El alcance de la información comprende a las operaciones de la oficina central y sucursales a nivel nacional. Da cobertura a los impactos económicos, sociales y ambientales de la gestión del Banco en su relacionamiento con los grupos de interés con los que se vincula.



02

CAPÍTULO

# Perfil Institucional

02

# I. Misión y Visión

La Misión y Visión del Banco se constituyen en las guías que facilitan la coherencia de los objetivos estratégicos y de las políticas implementadas. El mandato institucional se enfoca en desarrollar una gestión sustentable de beneficio compartido con los grupos de interés para los cuales trabaja con la orientación de la generación de impactos positivos y sustentables.

## Misión

“Contribuir al desarrollo de las actividades económicas de las personas, las micro, pequeñas y medianas empresas del país, entregando servicios financieros de calidad a nuestros clientes”.

## Visión

“Ser el banco preferido por las micro, pequeñas y medianas empresas en el país”.

# II. Valores Institucionales

Los valores apoyan a la visión, dan forma a la misión y desarrollan la cultura organizacional, reflejando los estándares del Banco que permiten estar a la vanguardia y brindar servicios de calidad, y de esta manera contribuir al desarrollo integral del Banco y del país.



## Pasión por nuestros Clientes

Trabajamos intensamente para que nuestros clientes logren cumplir con sus sueños.



## Integridad

Soy honesto, transparente, sincero y consecuente con lo que digo, cumplo con mis promesas.



## Compromiso

Asumo como propios los objetivos del banco, trabajo activamente para alcanzarlos.



## Orientación al Resultado

Oriento todos mis esfuerzos y recursos para exceder la meta cumpliendo con las normas establecidas.



## Trabajo en Equipo

Sabemos que los resultados alcanzados en equipo son mayores a los que se logran individualmente.



## Orientación hacia nuestros Colaboradores

Construimos una cultura organizacional orientada al logro de objetivos promoviendo un excelente lugar para trabajar.

## III. Principales Cifras

Banco Fortaleza S.A. cuenta con una Oficina Nacional en la ciudad de La Paz y ha establecido una red de 78 puntos de atención financiera en 6 departamentos del país, entre ciudades capitales, ciudades intermedias y poblaciones periurbanas.

### ■ Cuadro No. 1: Canales de atención

(Gestión 2022)

Regional	Oficina Nacional	Sucursal	Agencia Fija	Cajas Externas	Cajeros automáticos	Total
La Paz	1	1	6	0	7	15
El Alto	0	1	4	2	3	10
Oruro	0	1	2	1	3	7
Cochabamba	0	1	5	2	7	15
Santa Cruz	0	1	7	0	11	19
Chuquisaca	0	1	1	0	2	4
Tarija	0	1	3	0	4	8
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>78</b>

Se ha abierto una caja externa en el municipio de Escara, Oruro, de baja cobertura y 3 nuevos cajeros automáticos en ciudades capitales, ampliando la cobertura y brindando mayor acceso e integración.

Cuenta con las plataformas digitales Fortaleza Net y Fortaleza Móvil, ambas habilitadas 24/7, que permiten hacer transacciones bancarias, de forma rápida y segura.

Banco Fortaleza S.A. ha asumido el compromiso de promover la inclusión financiera y trabaja activamente para facilitar el acceso productos crediticios a grupos con diversos perfiles económicos y financieros.

Con ese fin, el banco ofrece una variedad de productos diseñados para respaldar las actividades productivas, comerciales y de consumo, tanto de empresas, pymes, microempresas y personas.

### ■ Cuadro No. 2: Segmentos de mercado

(Gestión 2022)

	Saldo USD	%	No. Clientes	%	No. Operaciones	%
Empresarial	68.414.297	11,89%	109	0,39%	120	0,42%
PYME	69.980.069	12,16%	858	3,05%	881	3,11%
Micro	241.507.064	41,97%	12.270	43,67%	12.405	43,77%
Personas	195.557.738	33,98%	14.859	52,89%	14.933	52,69%
<b>TOTAL</b>	<b>575.459.168</b>	<b>100%</b>	<b>28.096</b>	<b>100%</b>	<b>28.339</b>	<b>100%</b>

### Cuadro No. 3: Principales cifras

Indicador	Unidad	2022
Patrimonio Neto	Bs	339.508.298
Activos Total	Bs	5.051.812.241
Cartera bruta	Bs.	3.947.649.891
Clientes de crédito	No.	28.096
Operaciones crediticias	No.	28.339
Ahorristas	No.	65.422
Depósitos del público	Miles Bs	3.747.703
Cajas de Ahorro	No. Cuentas	70.277
DPFs	No. Cuentas	2.155
Cuentas Corrientes	No. Cuentas	1.558
Número de colaboradores	No.	707
Número de proveedores	No.	757
Inversiones permanentes	Miles Bs	220.603
Resultado Neto del ejercicio del año	Bs	14.967.227
Ingresos Financieros	Miles Bs	384.551
Ingresos Operativos	Bs	44.637.654
Mora	%	2,71
Gastos administrativos / cartera	%	4,63
ROE	%	4,46
ROA	%	0,31
CAP	%	11,70

#### Al cierre de la gestión 2022:

- La cartera total alcanzó 575.5 millones de dólares.
- Cartera del Banco mayormente enfocada en microcrédito con el 41.97%, impulsando el desarrollo de microempresarios en la industria manufacturera, comercio, construcción, transporte, agricultura, ganadería, gastronomía, entre otros.
- El Banco impulsa al desarrollo financiero y social de los clientes, con prioridad en los segmentos de personas naturales (52.89%) y microempresarios (43.67%).
- Durante el periodo, el Banco ha experimentado un incremento en su cartera de créditos, alcanzando un total de Bs. 3,947 millones. Este crecimiento se debe en gran medida al apoyo brindado al sector productivo, especialmente a clientes microempresarios y Pyme.
- Contamos con un mayor número de ahorristas que confían en nuestras cajas de ahorro y cuentas corrientes, así como en el incremento diversos tipos de Depósitos a Plazo Fijo (DPF); alcanzando un volumen de captaciones de Bs 3,747 millones. Este crecimiento no solo demuestra la confianza depositada en nuestra institución, sino también nuestro compromiso en promover la cultura del ahorro y contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes.

El crecimiento constante de nuestras cifras de ahorro y crédito es un reflejo del sólido compromiso social del banco. Este logro es resultado de nuestro enfoque centrado en el bienestar financiero de nuestros clientes y en el impulso de proyectos que generan un impacto positivo, orgullosos de contribuir al desarrollo económico y social, promoviendo una cultura financiera sólida y sostenible.

## IV. Principales Productos y Servicios

El Banco ofrece una variedad de productos y servicios financieros adaptados según las necesidades de sus clientes, a través de tres bancas:

- Banca MiPE
- Banca Empresas
- Banca Personas

### Principales productos:

- **Ahorros:** Cajas de ahorro, cuentas corrientes y DPF.
- **Créditos:** Dinero, Auto, Anticrético y Mejoras Hoy; líneas de crédito; créditos tasas 0%; créditos para capital expreso, de inversión, de operaciones; hipotecario de vivienda; vehículo nuevo, vivienda de interés social, para anticrético de vivienda de interés social; consolidación de deuda comercial y servicios; consolidación microcrédito y crédito vehicular.
- **Tarjetas:** Tarjeta de Crédito Standard y Tarjeta de Crédito Black y tarjetas de débito.
- **Comercio Exterior:** Cobranzas documentarias, cobro de cheques plaza exterior y transferencias locales e internacionales.



### Productos de Créditos

El Banco brinda acceso a personas y pequeñas y medianas empresas a diversos productos crediticios, útiles y asequibles que atienden sus necesidades de manera responsable y sostenible.

## Servicios de apoyo:

Adicionalmente a la operatoria habitual del Banco durante la gestión 2022, se ofreció los siguientes servicios:

### Pago de impuestos:

- Impuestos Nacionales Resto y GRACOS
- Impuestos Municipales RUAT

### Pago de servicios básicos

- Servicio telefónico: Entel, VIVA, Tigo, AXS, Cotas, Comteco.
- Servicio de electricidad: Delapaz, CRE, ELFEC, Sessa, Elfeo
- Servicio Agua potable: Epsas, Saguapac, Semapa, Emapyc, Cosmol, Cooplan
- Servicio de Cable y Televisión Digital: Tigo, Multivisión, Digital TV, Cotes, Cotas
- Servicio cobro Gas domiciliario YPFB

### Cobro de rentas:

- Renta Dignidad

### Servicio de Comercio Exterior:

- Envío de fondos al exterior
- Recepción de fondos del exterior.
- Compra / Venta de divisas.

### Otros:

- SEGIP: cedula de identidad y licencia de conducir
- Pagos net
- Policía DNSB: multas y otros,
- UMSA: matrículas y cursos de postgrado
- Credinform: pólizas y franquicias
- La Vitalicia: cobro de pólizas de seguro
- Seguros Fortaleza: cobro de pólizas y franquicias
- SOAT: UniVida
- CETI-UMSA
- AFP Futuro
- Línea Aérea: Amazonas
- Tropical Tours
- DISMAC
- HERBALIFE.



## V. Afiliaciones

Banco Fortaleza S.A. con el fin de potenciar la gestión de servicios socialmente responsables une sus fuerzas con las siguientes entidades:



Deutsch-Bolivianische  
Industrie- und Handelskammer  
Cámara de Comercio e Industria  
Boliviano-Alemana



Pacto Global  
Red Bolivia



ASOFIN  
Asociación de Entidades Financieras  
Especializadas en Micro Finanzas



ASOBAN  
ASOCIACIÓN DE BANCOS PRIVADOS DE BOLIVIA

## VI. Reconocimiento



Por cuarto año consecutivo, el Banco ingresó en el ranking de los mejores lugares para trabajar en Bolivia, correspondiente a empresas de más de 700 colaboradores. Se obtuvo un promedio de satisfacción del 75%, posición lograda a partir de la medición de clima laboral de la gestión 2022. Realizada por Great Place to Work (autoridad mundial en Clima y Cultura Organizacional).

### Prácticas implementadas

- **Facebook en vivo:** reuniones con el Gerente General de intercambio de criterios y consultas.
- **Canales de comunicación interna:** Facebook, WhatsApp, correo electrónico. Actividades que favorecieron la comunicación directa con los líderes del Banco.
- **Encuestas al personal:** permitieron el conocimiento de opiniones.
- **Concursos:** fomentaron la cultura de innovación y compromiso.
- **Videos, boletines:** realizados con Gerentes de cada área, con fin de socializar los proyectos estratégicos y reforzar el modelo de cercanía.

Prácticas que permitieron que los colaboradores sientan el orgullo de pertenecer a la organización (89%), valoren la equidad de trato (82%), el trabajo en equipo (83%) y el compañerismo que viven en el día a día (78%).

Los colaboradores perciben sentirse motivados en un (94%) y perciben su contribución en un 90%.

**“Consideran que el Banco es un lugar de calidad para trabajar.”**





03

CAPÍTULO

# Incorporación de la RSE en la Planificación Estratégica (RSE 1G)

03

# I. Planificación Estratégica de RSE (RSE 1G)

El Directorio del Banco Fortaleza S.A. ejerció un rol importante en la economía, el medioambiente y el desarrollo social, acompañando a sus clientes en su transición hacia un futuro más sostenible. Definió el mandato institucional de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la generación de rentabilidad y valor sostenible para con sus grupos de interés, contribuyendo al logro de una sociedad más inclusiva y equitativa.

Elementos estratégicos redefinidos durante la gestión 2022:

- Política de RSE
- Principios de RSE
- Plan Estratégico de RSE

Elementos que están en concordancia directa con:

- Circular ASFI 428/2016, de la Recopilación de Normas, Libro 1º, Título I, Capítulo II Reglamento de Responsabilidad Social Empresarial.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS de las Naciones Unidas.
- Norma Internacional ISO 26000 DE Responsabilidad Social

## ■ Gráfico No. 1: Mandato estratégico



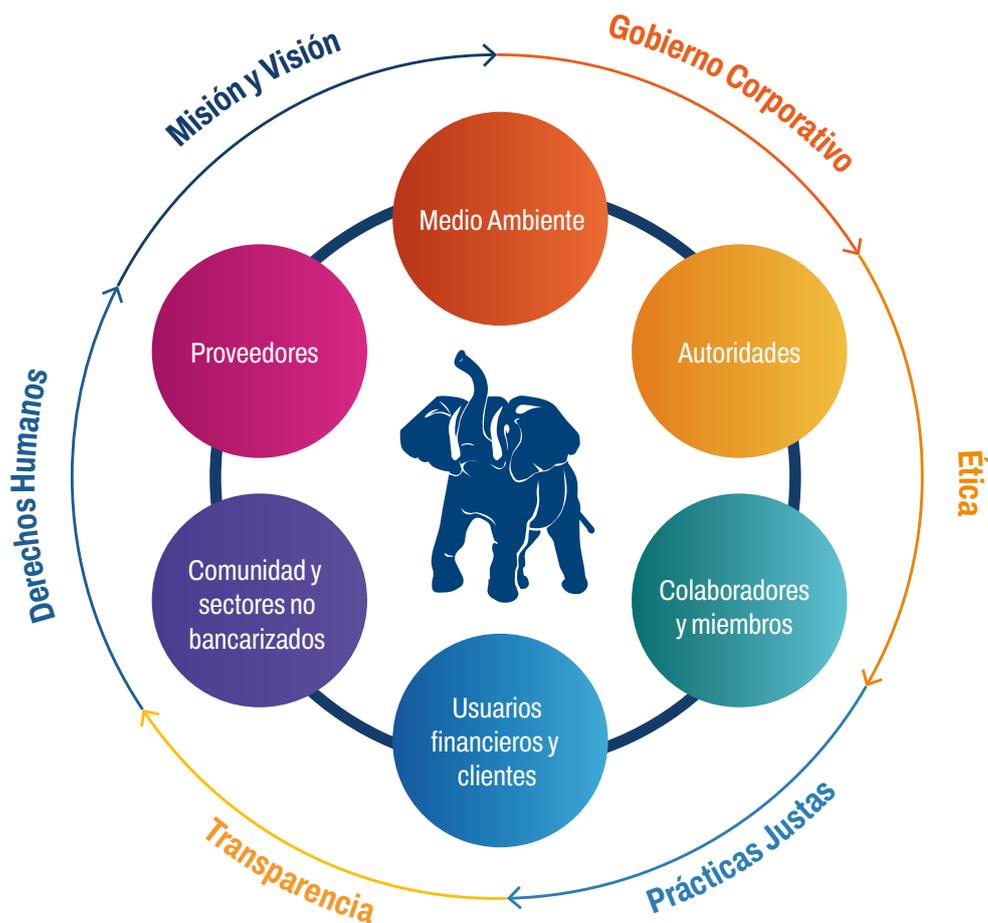
## II. Política de Responsabilidad Social

Con la finalidad de favorecer el desarrollo sostenible del país y, al mismo tiempo ser competitivo en el mercado financiero, el Banco Fortaleza S.A. fue consciente de alinear su estrategia hacia una institución financiera responsable, preparada para contribuir a las necesidades de los grupos de interés, y de esta manera, contribuir a la armonía del entorno del Banco.

La responsabilidad social empresarial actuó como marco de acción para el desarrollo de las gestiones y los objetivos estratégicos del Banco. De esta manera contribuir a la sociedad a través de la generación de valores sociales, medioambientales y económicos, atendiendo temáticas de sostenibilidad contempladas en iniciativas bancarias nacionales e internacionales.

Considerando el crecimiento continuo del Banco a nivel nacional, se estructuró una política de responsabilidad social empresarial que permitió tomar desafíos a corto y largo plazo a fin de impulsar iniciativas de integración de la institución con sus colaboradores y con los grupos de interés con los que se interrelaciona.

### ■ Gráfico No. 2: Política de RSE



## III. Directrices de RSE

### Marco de Acción

La ejecución del Plan de Responsabilidad Social 2022 estuvo enmarcado en seis principios fundamentales de RSE: Misión y Visión, Política, Estrategia Gobierno Corporativo, Sociedad, Medio Ambiente.

Implementados dentro de los objetivos y estrategias empresariales que contribuyeron al desarrollo sostenible de la sociedad.

### Orientación de la RSE

El enfoque del Banco respecto a la aplicación de planes de RSE orientados hacia cada una de sus áreas de gestión, fue más allá de actuar como institución auspiciadora o publicitaria, donde los planes de acción se centran en actividades filantrópicas o de caridad.

El propósito del Banco fue de apoyar al desarrollo sostenible a través de programas de impacto a corto y largo plazo a fin de mejorar el bienestar de la sociedad.

### De la Gestión de la RSE

Se designó a un líder responsable de la implementación de RSE como un modelo de gestión interno. Sus principales responsabilidades fueron:

- Difundir la RSE como un modelo 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.
- Realizar de manera periódica el seguimiento y control del cumplimiento de las políticas descritas.

## IV. Principios de RSE

Directrices que generan valor y ayudan a tener una visión más responsable y sostenible, Dado el carácter transversal afectan de la misma forma a toda persona relacionada con el Banco y a todas las actividades y áreas.

### Gobierno Corporativo

Mantener vigente un sistema de gobierno corporativo que establezca todas las normas, políticas y reglamentos internos mediante los cuales se regirán, controlarán y supervisarán sus actividades. El sistema de gobierno corporativo regulará la relación del Banco con sus accionistas, directores, divisiones, gerencias y otras autoridades internas.

### Ética

El Banco se sujetará y comprometerá a sus miembros a los más altos estándares de comportamiento ético. Mantendrá en vigencia un Código de Conducta y Ética en el cual establecerá los principios y normas de conducta que sus colaboradores y miembros estarán en la obligación de cumplir y seguir. Tendrán el objetivo de fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el actuar de todos los miembros.



## Prácticas Justas

El Banco utilizará prácticas justas en todas sus transacciones, así como en otras instancias con organizaciones ajenas a la institución, asegurándose que éstas se rijan dentro del marco del respeto, ética y transparencia.

## Transparencia

El Banco mantendrá vigentes dentro de su sistema de Gobierno Corporativo mecanismos que aseguren la veracidad de los informes contables. Asimismo mantendrá información confiable que le permita realizar una evaluación del impacto de las actividades que realice en materia de RSE. Mantendrá información contable y sus evaluaciones de impacto en materia de RSE para revisión por parte de terceros independientes.

El Banco se sujetará a las normas aplicables a la publicación de memorias anuales, balances sociales y estados financieros y realizará las publicaciones que le sean exigidas en los formatos y plazos establecidos.

## Derechos Humanos

El Banco, como órgano perteneciente a la sociedad, cumplirá la normativa internacionalmente aceptada de Declaración Universal de Derechos Humanos y promoverá el respeto por estos derechos y libertades en sus respectivas áreas de influencia.

## V. Plan Estratégico de Responsabilidad Social

El Plan de RSE 2022 permitió definir el rumbo del Banco y de las acciones socialmente responsables que se realizaron para lograr objetivos, metas y cursos de acción. La medición del avance del Plan de RSE incluyó métricas económicas, sociales, ambientales, de gobernanza y la ejecución de acciones alineadas con la norma ASFI y los criterios internacionales: ISO 26000 y los ODS.

### ■ Gráfico No. 3: Mandato estratégico



### Evaluación:

El Banco efectuó una evaluación del nivel de implementación de temas y acciones efectuadas en materia de RSE, utilizando las cuatro dimensiones:

- Visión y estrategia
- Gobierno corporativo
- Social
- Ambiental

La evaluación efectuada sirvió para proyectar y reforzar los temas y acciones socialmente responsables que efectuó el Banco durante la gestión 2022.

## La estrategia de RSE “Generación de Valor Compartido con los Grupos de Interés, para Vivir Bien”



### Planificación:

En base a la evaluación efectuada del nivel de implementación de las gestiones anteriores al 2022, se realizó una Línea Base de RSE que redefinió temas y acciones para la gestión 2022, basada en las dimensiones de sustentabilidad.

- **Definición de la Estrategia de RSE:**

La parte central del Plan, es la estrategia de RSE, alineada al propósito de contribuir con un mejor futuro económico y social a Bolivia. Buscando también generar valor compartido entre el Banco Fortaleza S.A. y los grupos de interés.

- **Implementación:**

La puesta en marcha de la estrategia como proceso de convertir el Plan de RSE 2022 en acción, fue definida a partir de la inclusión de las siguientes variables:

- **Gobierno corporativo:** gestión transparente y rendición de cuentas.
- **Derechos humanos:** condiciones de trabajo, protección y diálogo social, igualdad de oportunidades, relacionamiento con proveedores y clientes.
- **Medio ambiente:** énfasis en la gestión ambiental, manejo de residuos y capacitación ambiental.
- **Clientes y sociedad:** inclusión financiera y capacitación a los grupos vulnerables o desatendidos. Apoyando a emprendimientos, pequeñas y medianas empresas.

- **Evaluación y mejora:**

Revisión periódica del plan de acción a efectos de realizar la evaluación de su efectividad y realizar ajustes.

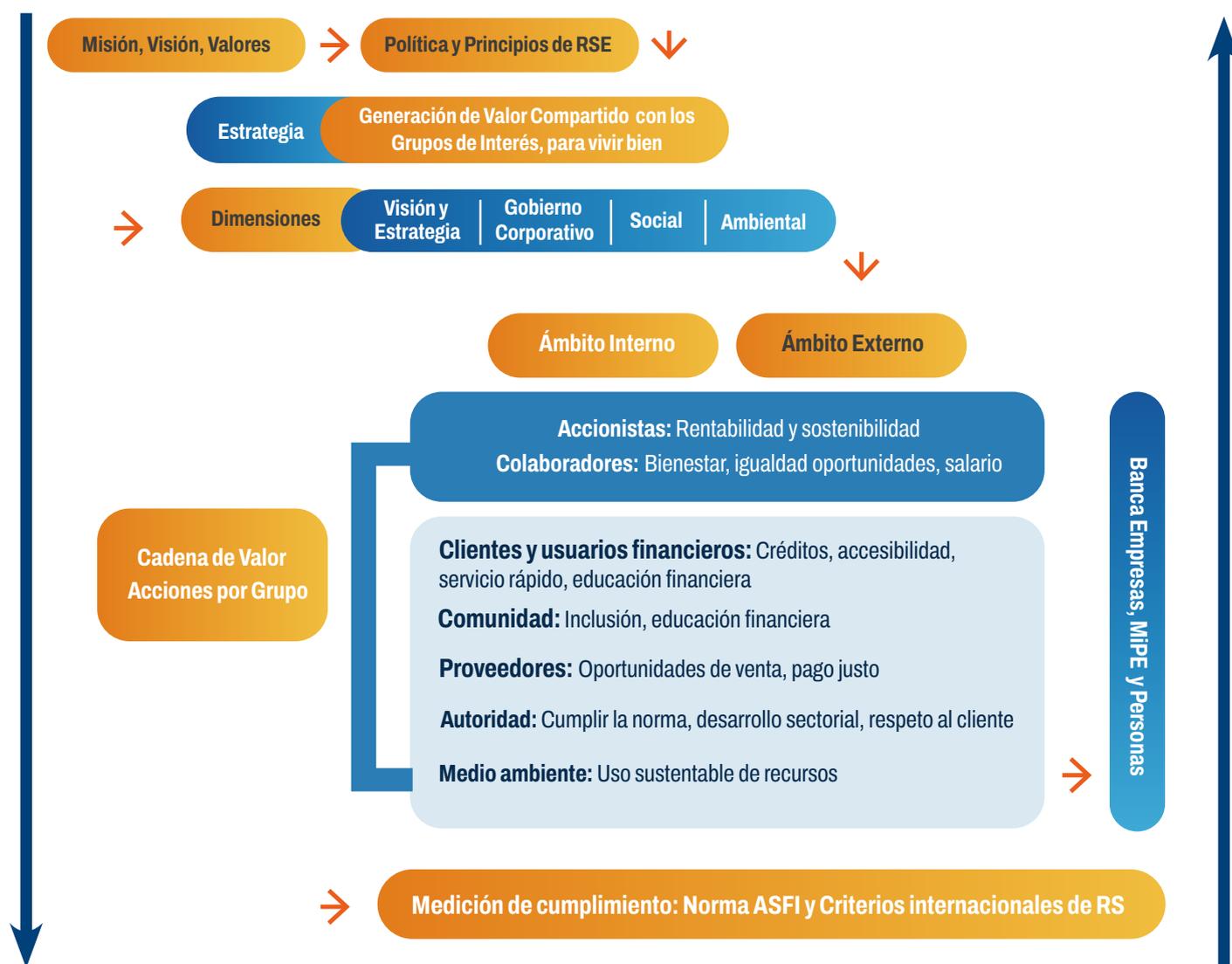
### ■ Gráfico No. 4: Componentes de la cadena de valor

<b>Productos Servicios</b>	Ofertar productos financieros con beneficios sociales para sectores desatendidos
<b>Operación ambiental</b>	Implementar programas de eficiencia energética y de reducción de residuos
<b>Proveedor</b>	Registro y contratación de proveedores locales PiME de preferencia local
<b>Negocios</b>	Mejorar y comunicar el acceso a servicios financieros Productos con inclusión social y equidad de género
<b>Talento Humano</b>	Hacer cumplir los derechos humanos y difundir los fundamentos de la educación financiera

# VI Modelo de Gestión de RSE del Banco Fortaleza S.A.

El Banco tiene una visión de sustentabilidad a largo plazo materializada en la estrategia de Valor Compartido RSE con sus grupos de interés:

## ■ Gráfico No. 5: Modelo de gestión de RSE



Fuente: Elaboración Propia 2022

## VII. Derechos Humanos (RSE 2H)

En la Política de Responsabilidad Social, Reglamento Interno y el Código de Ética se incluyen los siguientes temas relativos a los Derechos Humanos. Trabajando contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno, como manda el Principio 10 del Pacto Mundial.

### Anticorrupción

El Banco trabaja constantemente para mejorar su gobernanza y sus prácticas de lucha contra la corrupción por medio un sistema de gestión de riesgos y en cumplimiento a las leyes y normativas vigentes del país, a las disposiciones emitidas por la ASFI, la Unidad de Investigaciones Financieras UIF y bajo normas y procedimientos internacionales sobre detección, control y reporte de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y delitos precedentes.

Se establecen lineamientos para evitar, prevenir y sancionar las prácticas de corrupción que pudieran llevarse a cabo con la finalidad de proteger sus principios éticos, la transparencia de las operaciones comerciales, la relación comercial con inversionistas así como la su reputación e imagen pública.

#### ■ Gráfico No. 6: Derechos humanos



### Igualdad de Oportunidades y de Trato

Los colaboradores del Banco interactúan en igualdad de oportunidades, al acceder a un trabajo y vida laboral digna, bien remunerado, libre de violencia y discriminación, así como se señala en el Código de Ética.

El reglamento Interno prohíbe y sanciona prácticas de contratación, trabajo y promoción basadas en factores relacionados a la raza, etnia, género, edad, religión, nacionalidad, ideología política, orientación sexual, entre otros.

## Espacios Libres y de Bienestar

El Banco facilita espacios de trabajo saludables, individuales y grupales, abiertos y cerrados con acceso a la tecnología, iluminación, acondicionamiento de temperatura, facilidades ergonómicas para apoyar la salud y bienestar de clientes y colaboradores. Una combinación de espacio laboral y equilibrio emocional que busca generar productividad y bienestar.

## VIII. Medio Ambiente (RSE 1G, 1E, 1A, 2A, 3A)

### La política de RSE del Banco

Involucra a todas las áreas y sus procesos relacionados con el consumo y uso de recursos como: energía, agua, y suelo. Bajo la normativa boliviana de la gestión ambiental y a los principios del Pacto Global.

El objetivo es el de motivar y lograr el compromiso de los grupos de interés en respetar al medio ambiente y la reducción de posibles impactos ambientales. Así también, con el interés puesto en la educación financiera y en el asesoramiento y financiación a clientes en pro de actividades sostenibles.

#### ■ Gráfico No. 7: Áreas de desarrollo ambiental



- **Difusión:** Incluir en los programas de educación financiera la importancia del medio ambiente y su impacto en la vida de las generaciones futuras.
- **Compras:** Priorizar la compra de productos que reduzcan la contaminación del medio ambiente.
- **Reciclaje:** Tomar medidas para la reducción de residuos mediante la práctica de separación de basura, ahorro de papel, entre otros.
- **Ahorro de energía y agua:** Reducir el consumo inapropiado, identificación de fuentes de fuga, uso de energía eléctrica e incorporación de nuevas tecnologías.

- **Contaminación:** Promover el descarte seguro de todos los materiales y sustancias tóxicas incluyendo pilas cartuchos de tinta de impresión y copia, solventes, entre otros.
- **Medidas de seguridad:** Ofrecer un ambiente saludable para clientes, colaboradores y público en general.

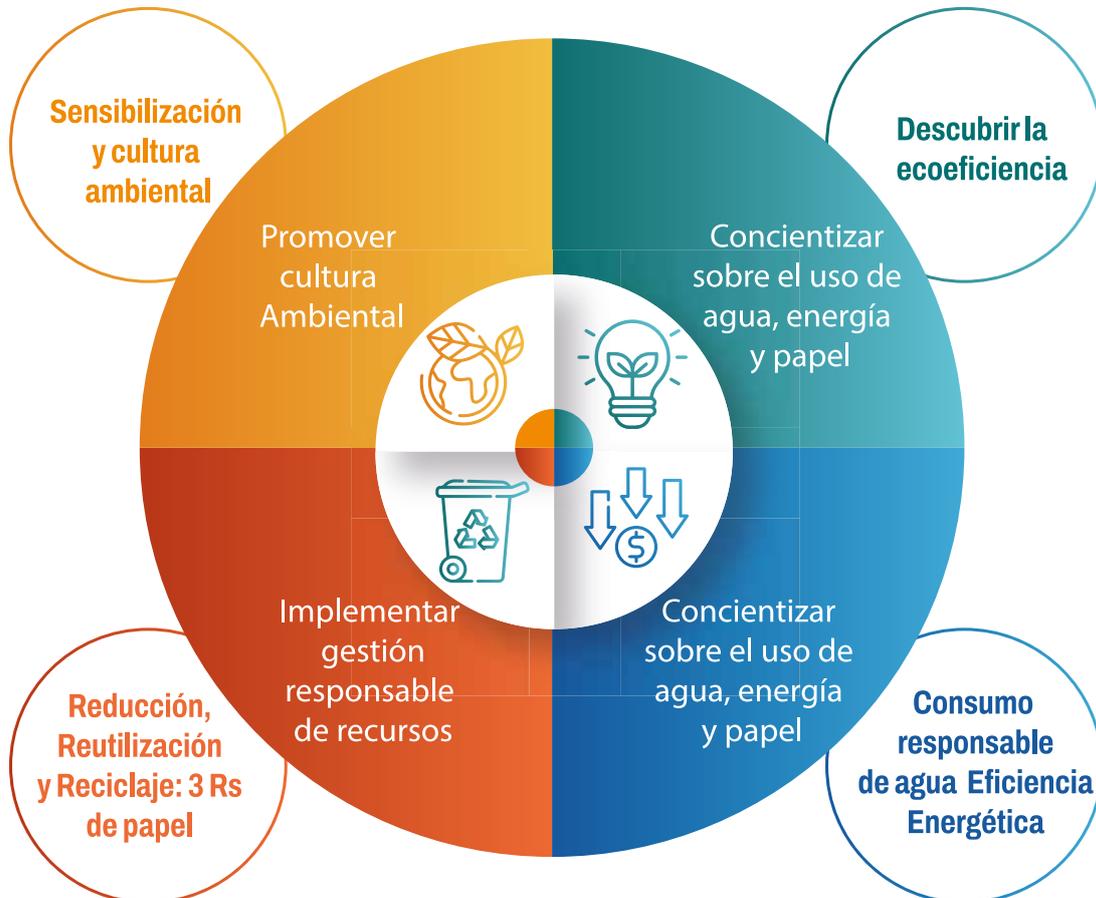
## Compromiso con el Medio Ambiente

Se implementó el Proyecto de Compromiso con el Medio Ambiente: según la Política Ambiental del Banco, alineada con los criterios de difusión ambiental. Criterios concordantes con el Reglamento e Indicadores de RSE acerca de la Conciencia Ambiental (1A, 2A Y 3A), emitidos por la Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI) y el Pacto Global.

Los resultados del compromiso ambiental son:

- Costo mensual de consumo de agua, luz y papel /número de colaboradores.
- Monto de inversión en compra de grifos y focos ahorradores.
- Número de inodoros doble carga.
- Utilización de luces LED.
- A fin de sumar esfuerzos en reducción al impacto medio ambiental, durante la gestión 2022 se hizo una inversión que asciende a un total de Bs. 196,868.30. Ver grafico 8

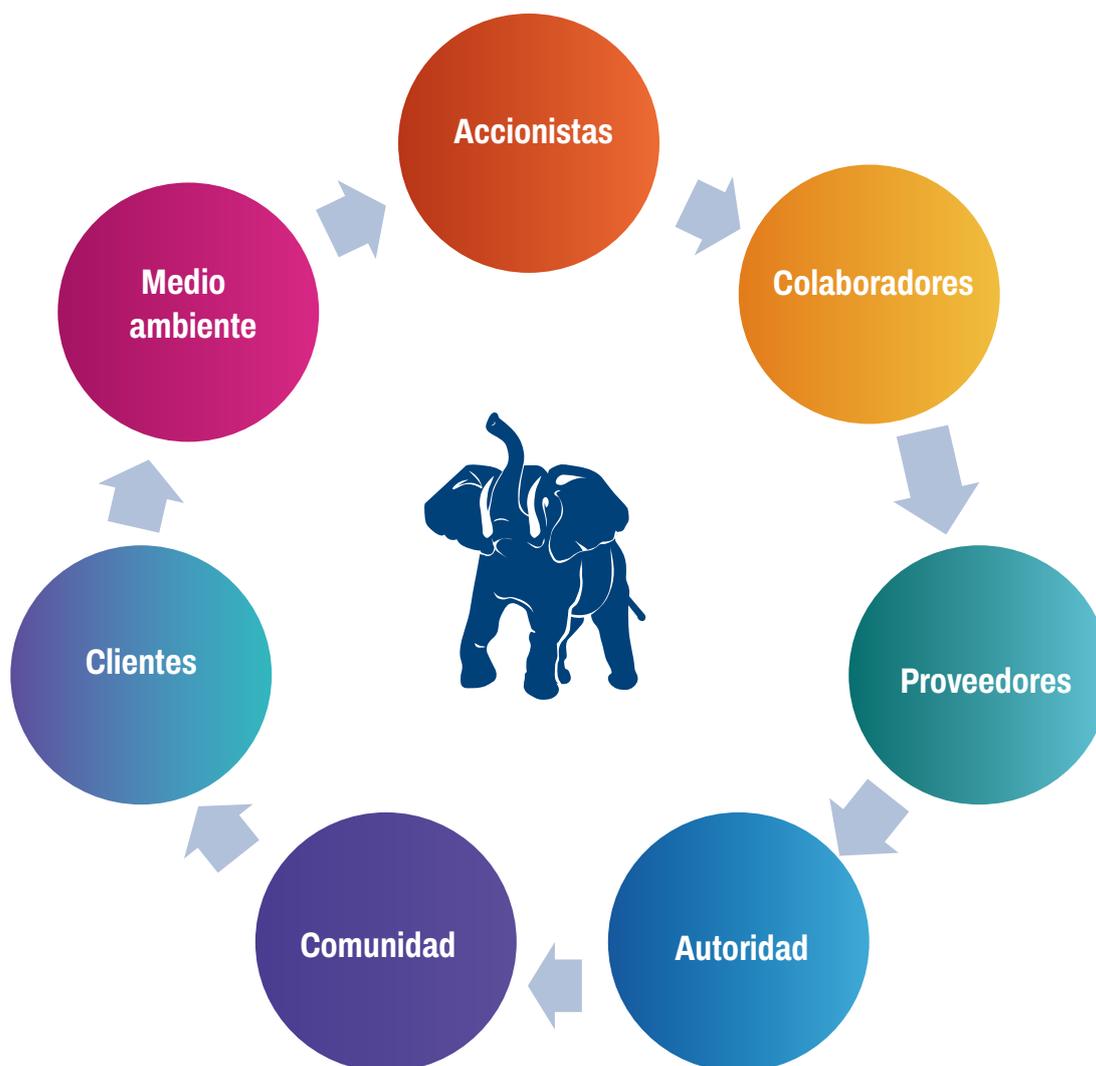
### ■ Gráfico No. 8: Compromiso con el medio ambiente



## IX. Grupos de Interés

La gestión de los grupos de interés se resume en el esfuerzo de diálogo, transparencia y rendición de cuentas hacia ellos. La selección y elección de las partes interesadas fue efectuada mediante la clasificación de grupos internos que incluyen a los accionistas, colaboradores y grupos externos donde se incluye a todos los demás participantes como se presenta a continuación.

### ■ Gráfico No. 9: Grupos de interés



### Accionistas

Tienen acciones con alícuotas del capital social y participan del Directorio, representando al órgano de Gobierno Corporativo que fija las líneas estratégicas y políticas del Banco y de RSE.

Durante el 2022, se llevaron a cabo una reunión ordinaria, cuatro reuniones extraordinarias y mensualmente una reunión de Directorio.

El desarrollo del Plan Estratégico de RSE fue socializado con los accionistas / directorio de su cumplimiento, con énfasis en el logro de: metas del servicio financiero, inclusión de sectores no tradicionales a la banca y la constante búsqueda de la equidad de género y otras actividades socialmente responsables.

## Colaboradores (RSE 1T, 2T)

Los colaboradores se constituyen en el principal grupo de interés del Banco. En la gestión 2022 el Banco contaba con 707 colaboradores distribuidos en 6 departamentos del país. El equipo del banco estaba conformado por 46% de mujeres y 54% de hombres.

### ■ Cuadro No. 4:

#### Número de empleados desglosados por grupo etario, género, departamento

(Gestión 2022)

Oficina	LP		SCZ		CBBA		TJA		OR		CH		Total general
Género	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	
<b>Edades</b>													
Menores de 34 años	33	49	32	36	24	14	14	14	7	8	2	6	239
Entre 34 y 54 años	91	112	31	35	32	37	13	15	18	20	16	15	435
Más de 54 años	9	16	2	2	0	2	1	0	0	0	0	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>177</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>707</b>

## Nuevas contrataciones

Durante la gestión 2022 el equipo del Banco creció en 6% respecto al año anterior, cuando el banco contaba con 662 colaboradores. En esta gestión el banco amplió sus oficinas en La Paz y Santa Cruz generando de esta manera nuevas fuentes de trabajo.

### ■ Cuadro No. 5:

#### Nuevas contrataciones por grupo etario, género y departamento

Edades	GESTIÓN 2022						Total
	Menores de 34 años		Entre 34 y 54 años		Más de 54 años		
Oficinas	F	M	F	M	F	M	
La Paz	5	6	8	16	0	0	35
Of. Nacional	4	10	5	2	0	3	24
El Alto	1	4	1	9	0	0	15
Santa Cruz	7	6	13	11	0	0	37
Cochabamba	3	7	8	1	0	0	19
Tarja	2	1	3	0	0	0	6
Chuquisaca	1	1	1	5	0	0	8
Oruro	2	3	2	7	0	0	14
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>158</b>

## Rotación media (RSE 3T)

La rotación media de los colaboradores del Banco durante la gestión 2022 disminuyó en 1.32% con relación al 2021. Lo cual demuestra que el equipo de colaboradores es muy estable en relación a la industria.

Respecto al número de funcionarios con discapacidad son 4, lo que representa el 0.6% del total de trabajadores.

### ■ Cuadro No. 6:

#### Rotación media del personal por grupo etario, género y departamento

(Gestión 2022)

Edad	Menores de 34 años		Entre 34 y 54 años		Más de 54 años		Total
	F	M	F	M	F	M	
La Paz	6,61%	4,96%	4,96%	5,79%	0,00%	0,00%	22,31%
El Alto	2,48%	3,31%	1,65%	1,65%	0,00%	0,83%	9,92%
Of. Nacional	0,83%	0,83%	4,96%	8,26%	0,00%	1,65%	16,53%
Santa Cruz	4,96%	7,44%	7,44%	5,79%	0,00%	0,83%	26,45%
Cochabamba	4,13%	0,83%	2,48%	2,48%	0,00%	0,00%	9,92%
Tarija	0,83%	0,83%	0,00%	1,65%	0,00%	0,00%	3,31%
Chuquisaca	0,00%	4,13%	0,00%	0,83%	0,00%	0,00%	4,96%
Oruro	1,65%	1,65%	0,83%	2,48%	0,00%	0,00%	6,61%
<b>Total</b>	<b>21,49%</b>	<b>23,97%</b>	<b>22,31%</b>	<b>28,93%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,31%</b>	<b>100,00%</b>

## Diversidad e igualdad de oportunidades (RSE 1D y RSE 2D)

El Banco estableció en su normativa de Talento Humano y de RSE que contrata y promueve a colaboradores según su adecuación profesional al perfil del cargo .

Aspecto que se refuerza en la medición de GPTW en la que el 82% de los colaboradores afirman que el Banco trabaja promoviendo un trato equitativo.

### ■ Cuadro No. 7:

#### Número de colaboradores por sexo, nivel jerárquico y oficina

(Gestión 2022)

Nivel Jerárquico	SCZ		Total SCZ	LP		Total LP	El Alto		Total El Alto	Of. Nacional		Total Of. Nal.	Cbba		Total Cbba	Tarija		Total Tarija	Or		Total Or	CH		Total Ch	Total general
	F	M		F	M		F	M		F	M		F	M		F	M		F	M		F	M		
Directorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Ejecutivo	0	1	1	0	0	0	1	0	1	3	16	19	0	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	25
Mando Medio	7	9	16	7	4	11	1	6	7	13	17	30	5	7	12	2	3	5	4	1	5	2	2	4	90
Operativo	58	63	121	47	48	95	22	39	61	39	47	86	51	45	96	26	25	51	20	27	47	16	19	35	592
<b>Totales</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>138</b>	<b>54</b>	<b>52</b>	<b>106</b>	<b>24</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>57</b>	<b>87</b>	<b>144</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>109</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>57</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>716</b>

\* El total de colaboradores es de 707 y 9 miembros del directorio

### ■ Cuadro No. 8:

#### Número de colaboradores por nivel jerárquico, género y edad

(Gestión 2022)

Edad	Menores de 34		Total Menores de 34 años	Entre 34 y 54 años		Total entre 34 y 54 años	Más de 54 años		Total más de 54 años	Totales
	Género			F	M		F	M		
Directorio	0	0	0	1	2	3	1	5	6	9
Ejecutivo	0	0	0	4	11	15	1	9	10	25
Mando Medio	2	4	6	36	40	76	3	5	8	90
Operativo	110	123	233	161	183	344	8	7	15	592
Total	112	127	239	202	236	438	13	26	39	716

\* El total de colaboradores es de 707 y 9 miembros del directorio

Durante la gestión el 2022, se incrementó el número de personal operativo en un 7% con relación al año anterior. Fruto del crecimiento de las operaciones del negocio en las áreas comerciales y de atención al cliente.

### Brecha salarial (RSE 1B y 2B)

El Banco realiza el pago de salarios y otros beneficios sociales en las condiciones y plazos estipulados por las leyes laborales aplicables. Paga anualmente a sus colaboradores 12 sueldos, un aguinaldo por navidad y 1 prima en función a los resultados de la entidad, así como incentivos y comisiones por logro de resultados.

### ■ Cuadro No. 9:

#### Relación entre la remuneración total anual para el colaborador mejor pagado respecto a la remuneración promedio anual total de todos los colaboradores

Detalle	2022
<b>Cuadro Análisis de Remuneraciones I</b>	
Remuneración anual colaborador mejor pagado	877.500,00
Remuneración promedio anual total de todos los colaboradores	103.948,31
Relación en %	11,85%

La relación porcentual entre el colaborador mejor pagado y el promedio de los colaboradores mejoró en 0.68% en relación al 2021.

**Cuadro No. 10:**

**Relación entre el porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el colaborador mejor pagado respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los colaboradores (excluyendo al colaborador mejor pagado)**

Detalle	2021	2022
<b>Cuadro Análisis de remuneraciones II</b>		
A. Porcentaje de incremento para la persona mejor pagada.	0,02%	0,00%
B. Porcentaje de incremento al promedio del resto del personal (excluyendo el de la persona mejor pagada).	0,67%	3,29%
<b>C. Relación en % (A/B)</b>	<b>2,99%</b>	<b>0,00%</b>

## Salario mínimo (RSE 3B)

Durante la gestión 2022 el Gobierno Nacional incrementó el salario mínimo nacional (SMN) en un 4% y en un 3% al haber básico.

El 99.6% de los colaboradores del Banco recibe como Salario Ganado Mensual (SGM) más que el Salario Mínimo Nacional (SMN).

El Salario promedio mensual por colaborador alcanza 7,015 Bs, monto que representa 3,10 veces más que el Salario Mínimo Nacional (SMN) establecido por el Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

**Cuadro No. 11:**

**Relación entre el salario ganado mensual y el salario mínimo nacional por género y oficina**

(Gestión 2022)

Oficinas	LP		Total LP	SCZ		Total SCZ	CBBA		Total Cbba	CH		Total CH	TJ		Total TJ	OR		Total OR	Total	%
Género	F	M		F	M		F	M		F	M		F	M		F	M			
SG-M>SMN	133	177	310	65	72	137	56	52	108	18	22	40	28	28	56	25	28	53	704	100%
SG-M=SMN	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0%
<b>Totales</b>	<b>133</b>	<b>177</b>	<b>310</b>	<b>65</b>	<b>73</b>	<b>138</b>	<b>56</b>	<b>53</b>	<b>109</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>57</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>53</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>

## Capacitación (RSE 1C)



El Banco es una entidad promotora del aprendizaje, que cree y apuesta por los procesos de generación y perfeccionamiento de capacidades y competencias en sus colaboradores.

Las capacitaciones permitieron que los colaboradores actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, fortalezcan su capacidad de respuesta sostenible ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño y estén más preparadas para el día a día, lo cual permitirá tener mayor confianza personal como profesional.

El Plan Estratégico Institucional, establece como línea de trabajo al fortalecimiento de las competencias laborales, el desarrollo del liderazgo de las jefaturas así como el cumplimiento y recordatorio constante de las normas internas y externas asociadas al negocio.

### ■ Cuadro No. 12:

#### Capacitaciones por cursos, colaboradores, horas, género y nivel jerárquico

(Gestión 2022)

Nivel jerárquico	Cantidad de Cursos	Cantidad de Colaboradores s/repetición	Horas de Capacitación c/repetición	Promedio Horas de capacitación / año / colaborador
<b>Total Ejecutivos</b>	<b>136</b>	<b>28</b>	<b>2.468</b>	<b>88</b>
Mujeres	57	5	523	105
Hombres	79	23	1.945	85
<b>Total Mandos Medios</b>	<b>186</b>	<b>100</b>	<b>3.964</b>	<b>40</b>
Mujeres	95	44	1.789	41
Hombres	91	56	2.175	39
<b>Total Operativos</b>	<b>209</b>	<b>671</b>	<b>19.005</b>	<b>28</b>
Mujeres	107	315	9.344	30
Hombres	102	356	9.662	27
<b>Total general</b>	<b>531</b>	<b>799</b>	<b>25.437</b>	<b>156</b>

El Plan Anual de Capacitación (PAC) contempló las necesidades de capacitación de las diversas áreas del banco, así como el despliegue de todos los cursos regulatorios que se requieren para las diferentes funciones que se desempeñan en el banco. Se alinea al POA de la entidad, a los objetivos anuales y de mediano plazo. A partir del cual se desarrollan capacitaciones de acuerdo a necesidades, actividades (cursos, talleres, seminarios, charlas y congresos) según los recursos y la oferta del mercado existente.

Se promovió la capacitación *online* con el fin de facilitar el acceso a los materiales y permitirle a los colaboradores tomar los cursos en el horario que de su conveniencia.

Los resultados reflejan que en la gestión 2022 se dictaron 25,437 horas de capacitación, donde en promedio cada colaborador recibió 35.98 horas anuales de capacitación.

## Gestión de habilidades (RSE 2C)

El Plan Anual de Capacitación detalla el tipo de capacitaciones, actividades cursos, talleres, seminarios, charlas o congresos y recursos que incluye el costo estimado del curso.

Capacitaciones realizadas durante la gestión 2022 a los colaboradores que cumplen con:

- Fortalecer el conocimiento en su campo
- Mejorar la comunicación
- Atención con calidad y calidez de los clientes,
- Habilidades de resolución de conflictos
- Conocimiento de las medidas de seguridad en el uso de los servicios financieros.

Todo colaborador nuevo incorporado en la gestión 2022 participó del proceso de Inducción *online* (inducción la banco) y presencial (inducción la puesto).

Los resultados de la Evaluación Anual de Desempeño desglosada por nivel jerárquico permitieron definir e implementar planes de acción para el desarrollo de los colaboradores.

### ■ Cuadro No. 13: Capacitaciones al personal

Nombre de Curso	Cantidad de Personas Capacitadas s/repetición	Cantidad de Horas de Capacitación c/repetición
Capacitación en Atención Con Calidad y Calidez	685	3.799
Capacitación en Contra la Discriminación	328	328
Capacitación o cursos sobre las características de los servicios financieros	758	1.1727
Capacitación para fortalecer comunicación con clientes	642	1.956
Capacitación para Fortalecer el Conocimiento en su Campo	737	7.591
Capacitación para la Reducción de Conflictos	18	154
Capacitación Sobre Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de Servicios Financieros	760	5.996
Normativa	785	16.078
Inducción institucional	154	462

## Evaluaciones de Desempeño y Desarrollo Profesional (RSE 3C)

### ■ Cuadro No. 14:

#### Total colaboradores que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional

(Gestión 2022)

Género	Total Personal	Personal Evaluado	Ejecutivo	Mando Medio	Operativo	% Personal Evaluado
Mujeres	321	267	5	38	224	42%
Hombres	376	302	19	47	236	40%
<b>Totales</b>	<b>697</b>	<b>569</b>	<b>24</b>	<b>85</b>	<b>460</b>	<b>82%</b>

(\*) Únicamente se evalúan al personal que tiene una antigüedad mínima de 3 meses.

### ■ Cuadro No. 15:

#### Evaluación de desempeño

(Gestión 2022)

Autoevaluación	97%
Evaluación colaboradores directos	96%
Promedio de calificación de la evaluación de desempeño es	81%

Los resultados obtenidos en la gestión 2022:

- El 97% de los colaboradores que participaron del proceso realizaron su autoevaluación.
- El 96% de los evaluadores realizaron la evaluación del desempeño de sus directos colaboradores.
- El promedio de calificación de la evaluación de desempeño es de 81% que equivale a la categoría de “Muy Bueno”.





## Bienestar de los Colaboradores

### Equilibrio Trabajo / Familia

El banco promueve espacios de bienestar para que los colaboradores puedan combinar actividades personales y laborales sin afectar el desempeño de sus funciones. Entre estos espacios están:

#### Espacios Personales

- Licencia por matrimonio, por nacimiento de hijos o fallecimientos de familiares allegados.
- Medios día libres por el día de la mujer, día del padre o la madre y bimestralmente para actividades personales.
- Programación de vacaciones de acuerdo a necesidad o urgencia.
- Esquema de compensación horaria para que los colaboradores puedan ingresar o salir de la oficina en un horario alterno.

#### Espacios para la salud:

- Seguro Social de Corto plazo, en la Caja de Salud de la Banca Privada.
- Medio día libre para el control de salud PAP para control y otro para obtener los resultados.

#### Espacios de beneficios:

- Convenio con el Banco Nacional de Bolivia para el acceso a créditos para empleados.
- Crédito de consumo para el personal interno del banco.

#### Espacios de integración y celebración:

- Regalos de Navidad para los hijos de los colaboradores.
- Regalos para los colaboradores en su cumpleaños, día de la madre, día del padre y día del bancario.
- Concursos internos que promovieron la integración del equipo. (Concurso Mundial, Concurso de Conocimientos, Subasta de Equipos y Premios internos).

## Programa de Pasantías



El Banco tiene el propósito de dar oportunidades de aprendizaje y de contratación futura a jóvenes profesionales que buscan insertarse en el mercado laboral.

Se incorporaron 4 pasantes en diferentes áreas de Oficina Nacional y de las Sucursales del eje troncal. Se desarrollaron competencias y experiencias prácticas a partir de un plan de trabajo y seguimiento continuo.

Para adquirir la experiencia laboral se estableció un convenio con las universidades buscando a los mejores perfiles en función al rendimiento académico:

- Permanencia: entre 3 y 6 meses con tutor asignado, por 20 horas a la semana.
- Requisito: ser egresados o estudiantes de los últimos semestres de carreras universitarias.
- Se les otorga un bono de transporte mensual y la afiliación a la Caja de Salud de la Banca Privada.

Para impulsar el programa y la postulación de candidatos se participó en la Feria del Empleo organizada por la Universidad Católica Boliviana que invitó a los estudiantes a asistir a las charlas informativas.

Se suscribieron convenios con diferentes universidades del país, entre ellas Universidad Católica Boliviana, la Universidad Privada Boliviana, la Universidad del Valle, la Universidad Central, la Universidad Tecnológica Boliviana



## Comportamiento ético

En el Código de Ética se establece y fomenta la adhesión a los principios y valores entre los colaboradores del Banco, habiéndose constituido en una herramienta fundamental en el fortalecimiento de la cultura corporativa, guiada en el comportamiento ético y sostenible.

Alcance: miembros del directorio, colaboradores, proveedores y clientes con los que se mantenga relaciones comerciales ininterrumpidamente en el cumplimiento de sus funciones, las normas y principios.

El Comité de Ética, es una instancia de análisis y tratamiento encargado de tratar y conciliar controversias relacionados con la ética de Banco. Este comité está conformado por un Director, dos miembros titulares (un ejecutivo y un colaborador) y dos miembros suplentes (un ejecutivo y un colaborador).

Dado el seguimiento anual, se obtuvo como resultado una cultura ética entre los colaboradores, al no registrarse casos de comportamiento no ético.

## Bienestar y seguridad ocupacional

Gestión realizada a partir de un comité conformado por una comisión paritaria constituida por representantes del Banco y de los colaboradores. Tiene la finalidad de vigilar el cumplimiento de las medidas de prevención, el cumplimiento de la normativa vigente promoviendo el bienestar de los colaboradores en el espacio de trabajo.

Durante el 2022 el Banco contó con 8 comités mixtos a nivel nacional, uno por sucursal, elegidos democráticamente por los colaboradores de forma anual. Se llevaron a cabo 12 reuniones por sucursal en el año, entre las principales actividades realizadas están los simulacros de evacuación, simulacros de incendio, vigencia de extintores, cursos de primeros auxilios para los miembros del comité, así como el seguimiento y control de medidas de bioseguridad.

Se realizó el seguimiento y actualización de los PSST (Programa de Salud y Seguridad Social del Trabajo), asegurando cumplimiento de las condiciones de seguridad para los colaboradores.

## Cientes y Usuarios Financieros (RSE 2E, 3E, 1S y 2S) Bienestar para todos

Banco Fortaleza S.A. puso su experiencia y capacidad al servicio de la sociedad, con énfasis en el sector Pyme para promover su desarrollo económico sostenible, en búsqueda de la generación de bienestar para sus grupos de interés.

Bienestar implementado a partir de la atención oportuna y eficiente a los clientes actuales y potenciales a través del diseño y oferta de servicios, productos y canales de comunicación para satisfacer las necesidades. A través de estas acciones, el Banco se posicionó en un nivel competitivo en la industria financiera y ofrecer un valor diferencial en el mercado. Fideicomiso Multisectorial BDP – SAM

### Fideicomiso Multisectorial BDP – SAM

Banco Fortaleza S.A. realizó una alianza estratégica con el Banco de Desarrollo Productivo BDP-SAM para promover la colocación de créditos a sectores productivos bajo programas estructurados para sectores económicos. El objetivo de este fideicomiso fue el de proporcionar créditos a personas naturales y/o jurídicas, que poseían experiencia sólida en la actividad a financiarse y que se encontraban operando en etapas de producción primaria, transformación y venta directa en los siguientes sectores: Avícola, Vitivinícola, Cañero, Quinua, Orgánica, Semillas Certificadas, Granos, Infraestructura Productiva, Flores/Materia Vegetal y Porcino.



### Crédito de Vivienda de Interés Social

El crédito de vivienda de interés social se otorgó a personas naturales, con una modalidad amortizable y en cuotas sucesivas, limitadas a la primera vivienda de propiedad del deudor y cónyuge, la cual debe ser sin fines comerciales. El principal objetivo de este producto fue facilitar el acceso al crédito a personas que no cuentan con vivienda propia.

El Banco financió un 80% del valor comercial del bien inmueble, llegando a financiar hasta un 100% de la vivienda a través de fondos del FOGAVISP que suple el aporte que el cliente debe presentar. Los destinos que aplica este tipo de crédito son:

- Adquisición de terreno para la construcción de vivienda.
- Compra de vivienda individual o en propiedad horizontal.
- Construcción de vivienda individual.
- Refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda.
- Anticrético de vivienda.



## Depósito a Plazo Fijo “DPF Digno”

Producto diseñado para que personas con 50 o más años puedan ahorrar con una tasa de interés preferencial que se puede hacer efectiva por anticipado. El cliente puede realizar la apertura del DPF “Digno”, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera a partir de Bs. 3.500 o \$us 500.

- Producto con un enfoque social para personas de la tercera edad
- Fomentando el ahorro de los jubilados.
- Oferta mayor tasa de interés y plazo preferencial.



## Caja de Ahorros “Mi Futuro”

Incentivó la cultura de ahorros entre los niños y niñas hasta que cumplan los 17 años. Sin monto mínimo de apertura y ofreció una tasa de interés preferencial por el primer depósito (apertura), incremento en la tasa a partir del segundo depósito y la posibilidad de convertir esta caja de ahorros en cualquier producto de ahorro vigente, cuando cumplan 18 años, sin costo alguno. La cuenta es de titularidad a nombre del menor, administrada por padres o tutores como firmantes. Se regaló una alcancía en forma de elefante

## Caja de Ahorros “Superior”

Producto destinado a promover el ahorro del pequeño ahorrista, sin monto mínimo para la apertura, ni límite de retiros, sin pago de mantenimiento mensual y bajo una tasa de interés preferencial del 3.25% aplicada hasta el monto de Bs. 15.000.

Beneficios:

- Contar con tarjeta de débito sin costo,
- Acceso a la plataforma de banca digital
- Pagar los servicios con débito automático.





## Educación Financiera (RSE 4E)

El Banco se comprometió a promover la educación financiera mediante la implementación de un Programa Anual. El programa tiene como objetivo capacitar a los consumidores en temas relevantes, fortaleciendo así la confianza en el Sistema Financiero y fomentando la inclusión bancaria en el país.

Se llevaron a cabo dos programas de Educación Financiera:



### Fortalece Tus Conocimientos con Banco Fortaleza

El programa se divide en dos subprogramas. Subprograma de Educación Financiera con talleres presenciales y virtuales, participación activa en ferias y actividades con aliados. Y el subprograma de Difusión de Información con material educativo por los diferentes canales del banco.



### Descubre lo Simple de Las Finanzas

Conllevó una difusión continua de la plataforma de Educación Financiera Descubre y participar como expositores en seminarios web.

## Sub Programa de Educación Financiera: Fortalece tus Conocimientos con Banco Fortaleza

El compromiso social del Banco se ha traducido en una variedad de iniciativas educativas. A través de seminarios web, talleres presenciales, participación activa en ferias y webinars temáticos.

El Banco impactó positivamente en la educación financiera de los capacitados, proporcionando las herramientas necesarias para mejorar la comprensión y el manejo de los productos y servicios financieros.



### ■ Cuadro No. 16: Cuadro de Capacitaciones a clientes

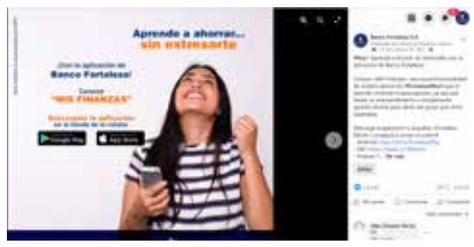
Fecha	Tema	Usuarios Totales	Usuarios totales sin Panelistas
9/2/2022	Créditos: Derechos y obligaciones en productos microfinancieros.	825	824
12/15/2022	Consejos y Productos de Ahorro, Banca Electrónica y Mecanismos de Reclamo en primera y segunda instancia.	72	71
11/18/2022	Tarjetas de Débito y Cajeros Automáticos.	103	102
Enero a Diciembre 2022	Webinars FEICOBOL (Seguridad en canales electrónicos Fondos de Garantía para la adquisición de Créditos Lo que debes saber para evitar fraudes digitales Seguros asociados).	870	869
Enero a Diciembre 2023	Talleres presenciales en las Ferias de Servicios Financieros (Beneficios y precauciones de la Banca Digital La importancia de ahorrar Tarjetas de Crédito, Débito y cajeros automáticos Mecanismos de reclamo Seguridad de Canales Electrónicos Lo que debe saber para evitar fraudes digitales Fondos de garantía para créditos La importancia de ahorrar Tarjetas de Crédito, Débito y cajeros automáticos Billetera Móvil. Cómo financiar tu emprendimiento Tarjetas de débito y crédito del Banco Fortaleza. Formas de uso y beneficios Un paso al mundo digital de los servicios financieros Entre otros.)	12.800	12.799
		<b>14.665</b>	

## Subprograma de Educación Financiera: Difusión de Información



### Cartillas de Educación Financiera

Material disponible y descargable desde la página web acerca de: Ahorro y Tipos de Cuentas, Seguridad, Créditos, Seguros, Tarjetas, Transferencias, Boletas de Garantía y Transacciones Electrónicas.



### Difusión en Redes Sociales

Publicaciones, acerca de: seguridad, conocimiento de productos de ahorro y crediticios, y facilidades para hacer transacciones seguras y creación de presupuestos.



### Canal en Youtube

Tutoriales para personas y empresas: cómo hacer todo tipo de transacciones, pagos QR por SIMPLE, consulta de saldos, pago de créditos, Afiliación a Banca por Internet y Planificador Financiero Fortaleza.



### Otros Canales del Banco

Cuñas radiales, volantes en agencias, difusión de información continua en pantallas de las diferentes agencias del banco y adquisición de tótems.



## Programa de Educación Financiera: Descubre lo Simple de las Finanzas.

A través del Subprograma “Descubre lo Simple de las Finanzas”, en colaboración con ASOBAN, hemos proporcionado capacitación financiera a:



2,912

Usuarios capacitados en plataforma descubre



5,302

Capacitados

2,390

Usuarios Capacitados en Webinars descubre

**La plataforma democratizó el acceso a módulos de aprendizaje financiero.**

Las temáticas abordadas fueron: Cómo Lograr tus Metas, Cómo Hacer un Presupuesto, Ahorro, Inversión, Sistema Financiero Boliviano y Productos y Servicios Financieros.

**Los Webinars fueron de acceso masivo a través de redes sociales, impacto a gran escala.**

Con este subprograma, se fortalecen los conocimientos y habilidades financieras, fomentando decisiones informadas para el bienestar económico y social de la población en general.

## Mecanismos y Procedimientos de Retención y Fidelización de Clientes (RSE 1S)

Banco Fortaleza S.A. implementó iniciativas para fidelizar a sus clientes y garantizar su satisfacción. Entre estas actividades destacan:



- **Prevención del sobreendeudamiento:** Evaluaciones de capacidad de pago y entrega de una cartilla informativa para concientizar a los clientes sobre el sobreendeudamiento.



- **Política de incentivos y beneficios:** Reconocimiento a clientes cumplidos con condiciones favorables en nuevas operaciones de préstamo.



- **Política de cobranzas adecuada:** Garantía de prácticas de cobro adecuadas y respetuosas, cumpliendo normativas.



- **Protección de la información y ética en el manejo de datos:** Medidas de seguridad y ética en el manejo de información de clientes, supervisión de consultas a la Central de Riesgos.



- **Resolución eficiente de reclamos y consultas:** Normas y procedimientos establecidos para atender y resolver reclamos y consultas de manera eficiente.



- **Trato preferencial y capacitación:** Promoción de un trato respetuoso y atención de calidad, respaldado por capacitaciones internas.



- **Atención preferente:** Normativas y capacitaciones para brindar atención preferente a grupos específicos.

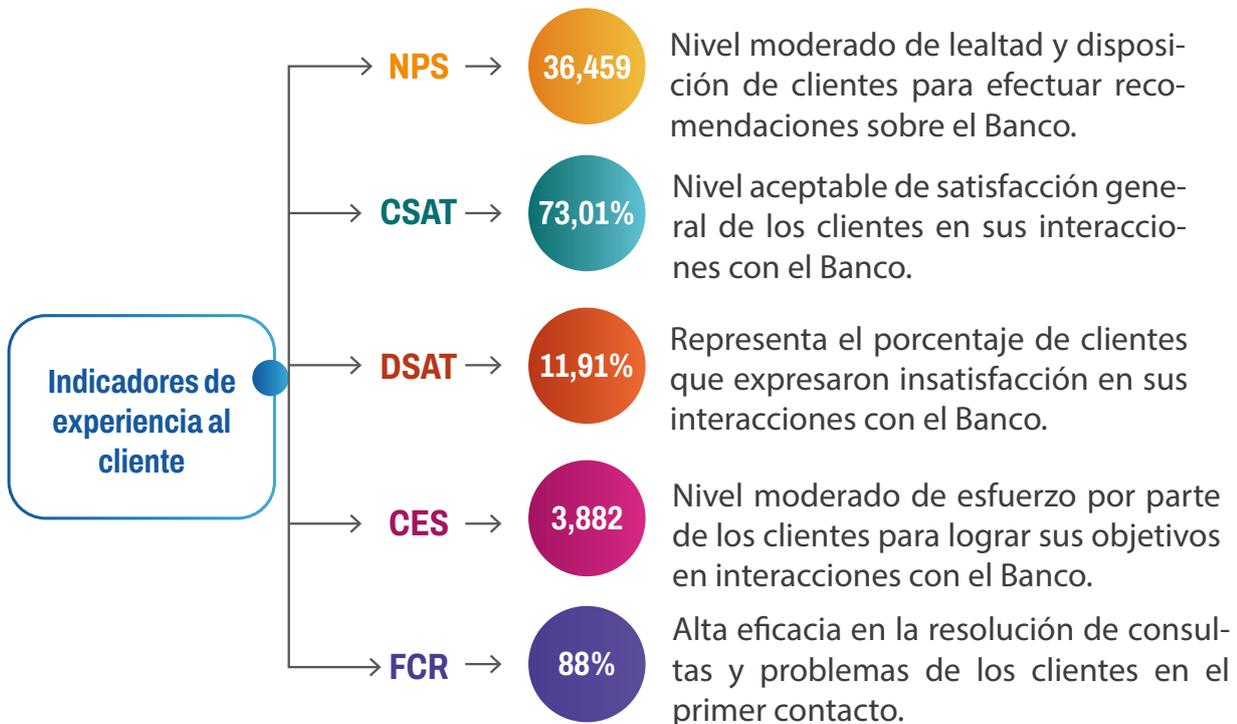


- **Transparencia en la información:** Proporcionar información clara y completa sobre productos y servicios, basada en principios de transparencia.

## Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada (RSE 2S, RSE 3S, 1N)

El Banco tiene implementado un proceso de Experiencia del Cliente que se enfoca en recopilar, analizar y utilizar la retroalimentación proporcionada por nuestros clientes y usuarios para mejorar su experiencia.

- NPS: Mide la lealtad de los clientes y su disposición a recomendar los servicios.
- CSAT y DSAT: Evalúan el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes en una interacción específica con el Banco.
- CES: Determina el nivel de esfuerzo que los clientes deben realizar para lograr sus objetivos en cada interacción con el Banco.
- FCR: Mide la eficacia de resolver las consultas o problemas de los clientes en el primer contacto.



Durante la gestión ha existido 254 reclamos, de los cuales se tiene un indicador de quejas resueltas del 100%.

- Número de sanciones pecuniarias: 11.
- Monto de sanciones pecuniarias: Bs 122,643

## Proveedores (1P)

Se tiene el compromiso con los proveedores de realizar adquisiciones de bienes y servicios de manera sostenible, transparente, oportuna y en condiciones competitivas de mercado. Se trata de integrar los procesos de RSE en las actividades en común, para lo cual es importante que los proveedores prioricen los impactos sociales, económicos y ambientales, sin olvidar el precio y la calidad.

Los proveedores debieron alinearse a los objetivos del Banco a través del cumplimiento de los principios que rigen en el Reglamento :

**Transparencia:** Cumplimiento bajo las normas vigentes y respaldado por documentación confiable, verás, y verificable.

**Legalidad:** Cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente en el país.

**Responsabilidad:** Adherirse a los lineamientos del Código de Ética, el Reglamento Interno y las disposiciones legales en vigencia.

**Igualdad e imparcialidad:** Actuación imparcial, evitando cualquier tipo de discriminación o diferencia entre las personas naturales o jurídicas.

**Equidad:** Las obligaciones y los derechos estarán sometidos y serán reconocidos por las leyes en vigencia y las normas internas.

**Confidencialidad:** Se guardará la reserva y el secreto profesional. Se revelará información solamente en los casos y formas señalados en el Reglamento Interno y las leyes vigentes.

**Competencia:** Se asegura la participación de un número razonable de proveedores de bienes y prestadores de servicios que acrediten contar con capacidad suficiente para cumplir las obligaciones y las garantías que se les exijan.

### ■ Cuadro No. 17:

#### Proporción de compras en proveedores nacionales en principales áreas de operación

Oficinas	Datos en Bs			% Exterior y Nacional	
	Compras Exterior	Compras Nacionales	Total General	Exterior	Nacional
Of. Nacional	211.948	14.565.908	14.777.855	1,43%	98,57%
La Paz		2.526.159	2.526.159	0,00%	100,00%
El Alto		4.680.962	4.680.962	0,00%	100,00%
Santa Cruz		7.932.871	7.932.871	0,00%	100,00%
Cochabamba		4.352.140	4.352.140	0,00%	100,00%
Tarija		1.903.087	1.903.087	0,00%	100,00%
Chuquisaca		1.032.079	1.032.079	0,00%	100,00%
Oruro		1.316.263	1.316.263	0,00%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>211.948</b>	<b>38.309.470</b>	<b>8.521.418</b>	<b>0,55%</b>	<b>99,45%</b>

Banco Fortaleza valora a sus proveedores como aliados estratégicos para alcanzar sus objetivos, por ello, garantizamos un proceso de adquisición y contratación transparente.

El procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios se llevó a cabo mediante distintas modalidades, según monto y aprobación: licitación, invitación o compra directa por excepción.

- Cotizaciones.
- Elabora comparativo.
- Autorización según el nivel de aprobación requerido.
- Adjudicación y recepción de los bienes o servicios solicitados.

Al final del periodo, el Banco hizo compras tanto a proveedores nacionales como extranjeros, El compromiso del Banco con la sociedad se refleja en el 99.45% de las compras realizadas a proveedores nacionales frente al 0.55% extranjero, fortaleciendo así la economía local.

## Autoridades (RSE 1N)

El Banco reconoce la importancia de cumplir con las normas y leyes vigentes establecidas por las autoridades del Estado Plurinacional de Bolivia, especialmente la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). En su enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el banco ha establecido directrices claras en relación a su relación con las autoridades, las cuales se resumen de la siguiente manera:

- **Transparencia:** Se compromete a evitar asociaciones políticas y asegurar que la información sobre contribuciones o donaciones esté disponible para todos los miembros de la sociedad y grupos externos interesados.
- **Identificación Política:** Será transparente en cuanto a su postura política, en caso de tener alguna, para que todos sus grupos de interés estén informados al respecto.
- **Integridad:** Se compromete a evitar cualquier forma de corrupción, favoritismo o prácticas ilegales en sus interacciones con las autoridades gubernamentales, agentes fiscales y funcionarios del sector público.

Estas directrices reflejan el compromiso del banco de actuar de manera transparente, ética y responsable en su relación con las autoridades, garantizando el cumplimiento de las regulaciones y promoviendo prácticas íntegras en todas sus actividades.



## Comunidad (RSE 1H)

Banco Fortaleza S.A. tiene como objetivo ser un actor relevante en las comunidades donde opera, estableciendo alianzas y relaciones estratégicas. Para ello, ha desarrollado un Reglamento de Contribuciones o Aportes a Fines Sociales Culturales, Gremiales y Benéficos, que establece las condiciones, límites y seguimiento de las contribuciones y aportes.

- En su Política de Responsabilidad Social, el Banco ha definido los lineamientos relacionados con la comunidad, centrándose en áreas como cultura, deporte y educación. Estos lineamientos incluyen:
- Relación y comunicación: Se implementaron mecanismos para facilitar la relación y comunicación con las comunidades, estableciendo instancias de diálogo.
- Relaciones estratégicas y alianzas: Se promovió la formación de relaciones estratégicas con otros actores de las comunidades en las que opera, como organizaciones empresariales, autoridades municipales y regionales.
- Involucramiento y concientización: Se fomentó la participación de todos los colaboradores del Banco en actividades de apoyo a la comunidad.

Acciones reflejan el compromiso de Banco para generar un impacto positivo en las comunidades, fortaleciendo su relación y promoviendo el desarrollo social en las áreas de cultura, deporte y educación.

## Banco Fortaleza S.A. parte del Pacto Global – Red Local Bolivia

El Banco forma parte del Pacto Global, una iniciativa de las Naciones Unidas. La adhesión al Pacto Global impulsa a seguir trabajando de manera responsable y comprometida, buscando generar un impacto positivo en la comunidad y contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



De ésta manera el Banco está comprometido en apoyar la construcción de un mundo más sostenible, inclusivo y equitativo.

## Puentes de Solidaridad

Es una iniciativa surgida de un grupo de laicos católicos con el propósito de brindar ayuda y solidaridad a personas en situaciones de vulnerabilidad. El Banco ha establecido una estrecha colaboración con esta fundación, compartiendo valores y objetivos en común.

Se ha brindado apoyo financiero y recursos para acciones solidarias que buscan mejorar la calidad de vida de las personas y ofrecerles esperanza y oportunidades en momentos difíciles.



7 Cirugías cardíacas para niños entre enero y diciembre de 2022

## Banco Fortaleza S.A. y su impacto en Proyectos Educativos en la Comunidad

El Banco ha reafirmado su compromiso de apoyar proyectos educativos y de ingeniería, brindando respaldo al Equipo VEMEC de la Universidad Católica Boliviana, destacado por su participación en la competencia internacional NASA Human Exploration Rover Challenge.

**El respaldo del Banco ha impulsado el desarrollo académico y tecnológico del Equipo VEMEC, el cual participará en NASA ROVER CHALLENGE.**



- Esta competencia desafía a estudiantes universitarios de todo el mundo a diseñar, construir y poner a prueba un vehículo totalmente mecánico que supere obstáculos simulando características del terreno lunar
- El Equipo VEMEC ha demostrado su capacidad y talento compitiendo a nivel mundial en el diseño y construcción de vehículos mecánicos.



Como parte del compromiso con el fomento de la innovación y el emprendimiento, se colaboró con la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA) en la organización del Rally Latinoamericano de Innovación 2022.

El Banco proporcionó el espacio físico necesario y para llevar a cabo el evento, además de premios. Los participantes se reunieron y plantearon soluciones innovadoras a desafíos ambientales, sociales y tecnológicos:



Los participantes trabajaron en equipos con el apoyo de mentores expertos, desarrollando soluciones innovadoras.

Los proyectos fueron evaluados y se premió a 16 estudiantes en una ceremonia transmitida por Televisión Universitaria, motivándolos así a seguir investigando e innovando.





04

CAPÍTULO

# Resultado de la Implementación y Mantenimiento de la Gestión de RSE



# Resultados de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE

Banco Fortaleza S.A. desarrolló modernas herramientas de gestión empresarial para desarrollar su actividad de servicios financieros y tienen inserta a la RSE en su cadena de valor como eje central.

## I. Política de RSE

Tiene como objeto normar la implementación de prácticas de responsabilidad social empresarial en el Banco. Los lineamientos descritos tienen el propósito de fomentar ir vaya más allá del cumplimiento de objetivos institucionales, legales y normativos, de manera que se promueva el entendimiento y aplicación integral de la responsabilidad social empresarial.

## II. Plan Estratégico de RSE

El Plan Estratégico de RSE sirve para establecer los lineamientos estratégicos y actividades que se realizarán en beneficio de los grupos de interés, según el giro del negocio, las prioridades y posibilidades de la entidad.

## III. Informe RSE e Indicadores

El presenta anualmente a la ASFI el informe de RSE que incluyen los indicadores del Anexo 2 del Reglamento, que sirve como referencia para comunicar el desenvolvimiento económico, ambiental y social de la entidad, mostrando un estado real de su desempeño. Este informe es de carácter público, complementa la Memoria Institucional y ambas están disponibles en la página web del Banco.

## IV. Calificación de Desempeño de RSE

La Calificación de Desempeño de la gestión de RSE es una evaluación anual que la realiza una empresa especializada que cuenta con una metodología que considera mínimamente los indicadores establecidos en el Anexo 2 del Reglamento de RSE. El Banco realiza esta calificación anualmente, dando así cumplimiento a la normativa.

## Calificación de Desempeño RSE



El Banco logró una calificación de “BB”, que establece tiene una adecuada capacidad de planificación y monitoreo; y resultados en su mayoría alineados con la planificación.

Banco Fortaleza S.A. realiza anualmente una evaluación de su desempeño en Responsabilidad Social Empresarial mediante una empresa especializada que utiliza una metodología que considera los indicadores establecidos en el Reglamento de RSE. Esta práctica se ha llevado a cabo desde la gestión 2014, en cumplimiento de la normativa vigente.

Para el año 2022, el Banco llevó a cabo la Calificación de su desempeño a través de MicroFinanzas Rating, en pleno cumplimiento de los requisitos establecidos por las autoridades de supervisión y, en particular, en consonancia con el Reglamento de RSE.

05

CAPÍTULO

# Implementación de la RSE en la Cultura Organizacional



# I. Implementación de la RSE en la estructura organizacional

El Banco mantiene una estructura organizacional que visualiza los niveles jerárquicos, las unidades de trabajo y su relacionamiento en la estructura del Banco. Presenta un equilibrio respecto a la distribución y responsabilidades que permite ejercer un control eficiente para el cumplimiento de las funciones de cada cargo.

El Banco ha implementado la RSE en su estructura organizacional como una parte dependiente de la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales que depende, a su vez, de la Gerencia de División Negocios, encargándose especialmente de:

- Monitorear, impulsar y ejecutar los planes anuales de RSE.
- Identificar prácticas socialmente responsables, relacionadas a las dimensiones de actuación y a la cultura organizacional del Banco y ponerlas a consideración de la instancia superior.
- Revisar y actualizar la Política de RSE.
- Diseñar, impulsar la ejecución y coordinar con otras áreas la realización de proyectos de RSE.
- En coordinación con el Asistente de Comunicación Interna se promueve y difunde los logros de la gestión de RSE y Función Social.
- Elaborar anualmente la sección correspondiente del Informe Complementario y el Informe de RSE.
- Coordinar la provisión de información a la empresa calificadora de la gestión de RSE.
- Elaborar planes de educación financiera, supervisar su ejecución y reportar resultados.
- Sistematizar, recolectar, elaborar y coordinar la entrega de información requerida por ASFI respecto a Función Social.



06

CAPÍTULO

# Evaluación del Cumplimiento de los Lineamientos de RSE

06

# Evaluación del cumplimiento de los lineamientos de RSE

Lineamientos de RSE del Banco Fortaleza S.A. establecidos de acuerdo al Reglamento.

## I. Rendición de cuentas

El presente Informe de RSE es una herramienta por la cual el Banco realiza una rendición de cuentas a sus grupos de interés con énfasis en los ámbitos social y ambiental. El Banco presenta el Informe anualmente, también es publicado en la página web, estando a disposición de la sociedad y grupos de interés. [www.bancofortaleza.com.bo/rse/rse](http://www.bancofortaleza.com.bo/rse/rse)

La Calificación de Desempeño de RSE es otro medio cuantitativo que refleja la performance de las acciones por temas y grupos de interés. La medición y calificación de desempeño es realizada por una empresa especializada y registrada en la ASFI, cumpliendo con la metodología del Anexo 2 del Reglamento de RSE emanado de la autoridad de fiscalización. El Banco también publica anualmente su Memoria Institucional incluyendo los estados financieros auditados, reportando su desempeño financiero. Los estados financieros se publican dos veces al año a través de la prensa a nivel nacional.

## II. Transparencia

El Banco tiene un accionar transparente con sus grupos de interés mediante la rendición de cuentas y la generación de información, difundiendo de forma comprensible, exacta y veraz sus decisiones y actividades que impactan en la economía, sociedad y el medio ambiente. También informa sobre: precios, términos y condiciones / contratos de los productos financieros, se dispone de un tarifario vigente en todas las agencias. La gestión del negocio y del servicio del Banco relacionados con el desempeño social, económico y ambiental están enmarcados en los siguientes documentos:

- Política de RSE
- Plan estratégico de RSE
- Estrategia de RSE
- Código e informes de Gobierno Corporativo
- Código de ética
- Código de conducta
- Reglamento de contribuciones o aportes sociales
- Informe de RSE

Adicionalmente, el Banco cuenta con: Memoria institucional anual, estados financieros auditados, calificaciones de riesgo, informes de RSE y la respectiva calificación de desempeño de la gestión de RSE.

### III. Comportamiento ético

El Banco cuenta con documentos que describen los principios y normas de conducta en materia de ética profesional que rigen las actividades instauradas en la entidad y en las empresas que conforman el Grupo Fortaleza sobre la base de valores institucionales. Documentos detallados a continuación.

**Código de ética:** Establece normas, principios y fomenta una cultura ética de quienes de forma directa o indirecta, interactúan con el Banco o las empresas del Grupo Fortaleza. Incluye a los principios básicos sobre el manejo, confidencialidad de la información, uso de bienes y recursos internos, además de la importancia de ofrecer un ambiente saludable y seguro a colaboradores, clientes y público en general, entre otros aspectos. Todo nuevo colaborador, al aceptar pertenecer al Banco, especifica recibir, conocer y aceptar adherirse al Código de Ética.

**Comité de Ética:** Tiene carácter deliberativo y resolutorio. Entre sus principales funciones están la revisión del Código de Ética y la consideración de los dilemas éticos, formulando recomendaciones a las autoridades competentes. Compuesto por cinco miembros, tres titulares y dos suplentes. Un titular designado por el Directorio y dos designados por la Gerencia General (Ambos deben pertenecer a la Oficina Nacional, uno con cargo ejecutivo) y dos suplentes designados por la Gerencia General (Ambos deben pertenecer a la Oficina Nacional, uno con cargo ejecutivo).

**Código de Conducta:** Establece líneas de conducta que se debe seguir en su relacionamiento interno y externo los directores, ejecutivos y colaboradores. Los principios básicos generales sobre los que se enmarca el Código de Conducta son los siguientes:

- Proveer servicios financieros en un marco de confianza, transparencia, seguridad jurídica y equidad.
- El accionar de los funcionarios deberá realizarse en el marco del respeto a clientes y usuarios financieros, sin ningún tipo de preferencias, sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición o identidad cultural.
- Las relaciones con los clientes y usuarios financieros deberán desarrollarse en un ambiente de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía
- Asegurar la continuidad de las operaciones y servicios en situaciones atípicas o críticas
- La atención al consumidor financiero debe realizarse con buena predisposición y diligencia
- Los funcionarios deben rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias según lo establecido en el Código de Ética y Reglamento Interno de la entidad.

**Código de Gobierno Corporativo:** define los órganos de gobierno y norma la implementación de prácticas en el Banco, Incluye también los valores institucionales, detallando la relación con las partes interesadas y el medio ambiente.

## IV. Respeto con los grupos de interés

El accionar de RSE del Banco partió con la identificación, priorizo a sus grupos de interés para los cuales considera sus inquietudes y expectativas.

### Identificar a los grupos de interés

La identificación se basó en la Estrategia de RSE: Generación de Valor Compartido con los Grupos de Interés, para Vivir Bien generando servicios específicos para sectores PiME, empresas medianas, emprendedores, sociedad, respetando al medio ambiente, a los colaboradores, accionistas y regulados como se presenta en el Capítulo 3 del presente Informe.

### Respeto, reconocimiento e inclusión de grupos de interés.

La relación y derechos de los grupos de interés están normados en la Política de RSE, Código de Ética y Gobierno Corporativo. En términos generales su relación con las partes interesadas (internas y externas) es la siguiente:

Grupos de interés priorizados	
Ámbito interno	Ámbito externo
Accionistas	Clientes y usuarios financieros
Colaboradores	Comunidad
	Proveedores
	Medio ambiente
	Autoridad ASFI

### Ámbito Interno:

**Accionistas:** Determinan el norte institucional generando las directrices y estrategias fundamental para el desarrollo del Banco en temas operativos y de RSE.

**Colaboradores:** Equipo humano que permite lograr objetivos comunes, considerados como el factor crítico de éxito.

### Ámbito externo:

**Clientes y usuarios financieros:** El Banco desarrolla a su favor productos y servicios financieros y confiables en términos de calidad y seguridad. Provee herramientas y mecanismos que faciliten su comprensión. Promueve acciones que optimizan la credibilidad, eficiencia y seguridad de los productos y servicios en marco de las normas, leyes y derechos de los consumidores.

**Sociedad:** Reconoce la responsabilidad de contribuir al desarrollo económico y social sostenible y a la mejora de la calidad de vida en las comunidades donde presta servicios, a través de programas que promuevan su crecimiento.

**Autoridades:** Acata y cumple con las disposiciones y normativas de las autoridades y de la legislación nacional.

**Proveedores:** Mantiene una relación estrecha con sus proveedores basada en la evaluación sobre sus compromisos responsables, además de verificar criterios de oportunidad, calidad y precio del servicio prestado.

**Medio ambiente:** Reconoce su responsabilidad de contribuir a la disminución de su impacto ambiental.

## Considerar inquietudes y expectativas de las partes interesadas y su relación con las del Banco

El siguiente cuadro muestra los canales de relacionamiento que el Banco utiliza para interactuar con sus grupos de interés, a través de los cuales se consideraron inquietudes y expectativas

### ■ Cuadro No. 18:

#### Canales de relacionamiento con los grupos de interés prioritarios

Canales	Grupos de interés					
	Accionistas	Colabo- ra- dores	Cientes y usuarios	Comunidad	Proveedores	Estado
Juntas ordinarias	X					
Juntas extraordinarias	X					
Reuniones de Directorio		X				
Comités		X				
Reuniones presenciales	X	X				
Comunicados		X	X			
Intranet		X				
Correspondencia (electrónica o física)	X	X	X		X	X
Boletín interno		X				
Encuestas		X	X			
Estudios de satisfacción	X	X	X			
Punto de reclamo			X			
Memoria institucional	X	X	X	X	X	X
Informe de RSE	X	X	X	X	X	X
Balance Social		X				X
Red de oficinas			X	X		
Portal web	X	X	X	X		X
Redes Sociales	X	X	X	X		

Durante el proceso de planificación estratégica en Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se llevaron a cabo diversas actividades de recopilación de información en el año actual. Estas incluyeron entrevistas con los principales ejecutivos, encuestas a los colaboradores, grupos focales con clientes y conversaciones con los proveedores. El cuadro siguiente resume los resultados de estas consultas.

## ■ Cuadro No. 19: Expectativas identificadas de los grupos de interés

Grupos de interés	Expectativas identificadas
<b>Accionistas, Directorio y principales ejecutivos</b>	Comportamiento transparente y ético
	RSE transversal en la gestión
	Capacitación y desarrollo profesional
<b>Colaboradores</b>	Equilibrio trabajo - familia
	Programas de salud
	Servicio de calidad
<b>Clientes</b>	Buen trato
	Atención personalizada
	Procesos de contratación transparentes
<b>Proveedores</b>	Cumplimiento de contratos

## V. Cumplimientos de las leyes y normas

Al ser una institución supervisada por la ASFI, el Banco Fortaleza S.A. cumple las disposiciones y normativa vigente. El Código de Ética establece que los directores y colaboradores deben conocer y aplicar de manera estricta las disposiciones legales y reglamentos establecidos por parte de las autoridades competentes, así como las políticas internas vigentes del Banco.

La Subgerencia Nacional de Cumplimiento respeta las regulaciones y leyes emanadas ya sean internas o externas. La misión de ésta área es la de prevenir, detectar y abordar cualquier desviación, ilegalidad y no conformidad en las operaciones del Banco.

Herramienta de soporte para gerentes y personas responsables de:

- Procesamiento de información
- Seguridad
- Gestión de Riesgos
- Conducta ética y otros controles
- Confiabilidad de Datos (incluidos la relacionada con el lavado de dinero).

El cumplimiento bancario tiene una fuerte influencia como estrategia de asesoramiento, no solo preventiva o de detección.

## VI. Respeto a los Derechos Humanos

El Banco consciente que los Derechos Humanos, como normas universales, aportan una importante base moral para cumplir con su misión. El respeto a la dignidad de las personas y de los derechos que son inherentes, constituyen un requisito indispensable de la actuación de la entidad.

El compromiso del Banco con los Derechos Humanos se enmarca en su Política de RSE, cumple con la normativa internacionalmente aceptada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los derechos consignados en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, como marco fundamental de su actuación.

El Banco forma parte del Pacto Global de Naciones Unidas a través de la Red Local Bolivia, iniciativa que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente que promueve la implementación de 10 principios:

## VII. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

### ■ Gráfico No. 10: Contribución a los ODS

#### Accionistas

Inversión en infraestructura e innovación  
Plan Estratégico de RSE

Pág. 9, 17, 22,  
26, 27



#### Colaboradores

Igualdad de género  
Empleo de calidad

Pág. 12, 13,  
28, 29,30,31



#### Clientes y usuarios financieros

Usuarios financieros / Bienestar para todos  
Educación inclusiva

Pág. 38, 39,  
41,43



#### Comunidad

Educación: Fortalece tus conocimientos  
Descubre lo simple de las finanzas

Pág. 40,41, 42



#### Proveedores

Principios de gestión de compras  
Preferencia por proveedores locales

Pág. 45, 46



#### Medio Ambiente

Compromiso con la gestión ambiental

Pág. 26



07

CAPÍTULO

# Reporte de Cumplimiento Anexo 1, del Capítulo II del Libro 10 del Reglamento de RSE

---

07

REQUERIMIENTO	TÍTULO EN MEMORIA	NÚMERO DE PÁGINA DE INICIO
La descripción de la incorporación de RSE en la planificación estratégica de la entidad supervisada.	Capítulo 3 Incorporación de RSE en la planificación estratégica (RSE 1G)	15 - 17
Descripción del cumplimiento de los objetivos y de la política de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada, que incluya al menos los resultados de las políticas relacionadas con los derechos humanos, medioambiente y partes interesadas.	Capítulo 3 Incorporación de RSE en la planificación estratégica (RSE 1G)	15 - 49
Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de responsabilidad social empresarial de la entidad supervisada.	Capítulo 4 Resultado de la implementación y mantenimiento de la gestión de RSE	51 - 54
Forma en que la entidad supervisada dentro de su estructura organizacional ha implementado de gestión de responsabilidad social empresarial.	Capítulo 5 Implementación de la RSE en su estructura organizacional	55 - 57
Descripción de la evaluación del cumplimiento de la entidad supervisada con relación a los lineamientos de responsabilidad social empresarial.	Capítulo 6 Evaluación del cumplimiento de los lineamientos de RSE	59 - 66



08

CAPÍTULO

Reporte de Cumplimiento  
Anexo 2, del Capítulo II  
Título I del Libro 10 Del  
Reglamento de RSE

08

CÓDIGO	ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA Y/O RESPUESTA DIRECTA
1G	Gobierno Corporativo	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del Gobierno Corporativo órgano superior de gobierno corporativo con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	26, 27
1B		Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	30
2B	Brecha Salarial	Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	31
3B		Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	31
1P	Presencia en la Comunidad	Proporción de gastos en proveedores nacionales en principales áreas de operación	45, 46
1T		Número de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	28
2T	Trabajo digno y no discriminación	Tasa de contrataciones de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	28
3T		Rotación media de empleados desglosados por grupo etario, género y departamento	29
3T		Porcentaje de contrataciones de personas con discapacidad con relación al total de empleados	29
1C		Promedio de horas de capacitación al año, desglosado por categoría de empleado	32
2C	Capacitación	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores	33
3C		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	34
1D	Diversidad e igualdad de oportunidades	Composición de los órganos de gobierno y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	29
2D		Relación entre salario mínimo de los hombres con respecto al de las mujeres desglosado por categoría profesional	29
1H		Contribuciones o Aportes a Fines Sociales, Culturales Gremiales y Benéficos ((Por programas o proyectos, gasto o inversión sobre las utilidades logradas en la gestión)	47 – 49
2H	Derechos humanos y compromiso social	Procedimientos que incluyan aspectos de Derechos Humanos relevantes al negocio	24
3H		Porcentaje de operaciones donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de comunidades locales	Durante el 2022 no se han llevado a cabo operaciones de este tipo.

CÓDIGO	ASPECTO	INDICADOR	PÁGINA Y/O RESPUESTA DIRECTA
1E		Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio	25 – 26
2E	Enfoque Social	Productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	38 – 39
3E		Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos	38
4E		Iniciativas para mejorar la educación financiera según tipo de beneficiario	42
1S		Mecanismos y procedimientos de retención y fidelización de clientes	43
2S	Satisfacción del Cliente	Mecanismos para la evaluación de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios financieros y la atención proporcionada	44
3S		Número de reclamos, porcentaje de quejas resueltas y adopción de medidas correctivas	44
1A		Gestión para el ahorro en cuanto a energía y agua	26
		Gestión de residuos producto de los servicios y productos que prestan	26
2A	Conciencia Ambiental	Desglose de los gastos e inversiones ambientales	26
3A		Desglose de productos financieros destinados a fomentar la implementación de tecnologías para preservar el medio ambiente	Durante el 2022 no se cuenta con productos financieros de este tipo.
1N	Cumplimiento Normativo	Monto y número de sanciones pecuniarias pagadas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y normativa	44



Miembros del:



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