

Informe de
**Responsabilidad
Social Empresarial**
2020



Índice

- 1.- Gestión Social en la Planificación Estratégica.
- 2.- Grupos de Interés y Áreas de Desempeño.
- 3.- Indicadores de Desempeño Social.

1 Gestión Social en la Planificación Estratégica

Planificación Estratégica



El compromiso asumido con la sociedad por parte de Banco Fassil, ha contribuido a generar relaciones de confianza, cercanía y a la vez impulsar un mayor esfuerzo de parte de nuestros colaboradores, con el fin de mejorar la calidad de vida de los bolivianos. Por ese motivo, durante la gestión 2020, se mantuvo la estrategia de responsabilidad social empresarial alineada a la estrategia institucional del Banco, apoyados en objetivos e indicadores de medición mensual, a fin de coadyuvar al cumplimiento de la estrategia general.

La misión de Banco Fassil se consolida con un enfoque social, al establecer soluciones financieras integrales e incluyentes, manteniendo también la inclusión de todo tipo de segmentos del mercado. La misión institucional define el mejorar la calidad de vida de los bolivianos, para lo cual se inicia un proceso de mejora de la calidad de atención al cliente.

La Estrategia Institucional de Banco Fassil define iniciativas alineadas a nuestros objetivos estratégicos, los cuales comprenden acciones específicas que ponen en movimiento la estrategia y definen de qué manera la labor de cada miembro del Banco impacta en el cumplimiento de metas propuestas para cada uno.

Nos comprometemos de manera responsable y sostenible

La Estrategia Institucional de Banco Fassil incluye también el compromiso de otorgar un acceso a soluciones financieras, integrales e incluyentes para contribuir al desarrollo social y económico del país y de los bolivianos, arraigados bajo los objetivos de Función Social, relacionados bajo las siguientes perspectivas:

Aprendizaje
Promover una cultura de valores, desempeño social y la función social.
Procesos
Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
Clientes
Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.



Banco Fassil cuenta con un sistema de gestión para el seguimiento a los objetivos sociales estratégicos, en cumplimiento con la Estrategia Empresarial, que permite realizar un monitoreo oportuno.

El enfoque de Negocios se mantiene sustentado en el modelo de Banca Múltiple, Multisegmento y Multiproducto, centrando sus actividades en el impulso al desarrollo de productos provechosos de bolivianos, brindando servicios financieros integrales, incluyentes e integradores, a fin de beneficiar a las personas y la micro, pequeña, mediana y gran empresa.



Misión

Proveemos soluciones financieras integrales e incluyentes que mejoran la calidad de vida de los bolivianos, creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas.

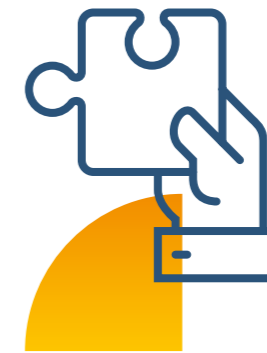


Visión

Ser el Banco referente en calidad de servicio, eficiencia, agilidad, diferenciación y compromiso.

Valores

- Compromiso**
Pasión por lo que somos y lo que hacemos, unidos por un mismo objetivo, responsables de nuestras acciones y resultados.
- Excelencia**
Calidad y resultados extraordinarios en todo lo que emprendemos.
- Dinamismo**
Energía para brindar soluciones, afrontar retos e innovar.
- Integridad**
Actitud respetuosa, ética y transparente.
- Colaboración**
Vocación de servicio y trabajo en equipo con interés genuino en las personas.



Estrategia de Responsabilidad Social

La Estrategia de responsabilidad social empresarial se conforma por 3 áreas fundamentales: Responsabilidad Social Empresarial, Calidad de Vida y Función Social, centradas en la educación financiera, inclusión y cobertura de consumidores financieros, que se desarrollan a través de la participación de grupos de interés, desarrollo sostenible y el medio ambiente.

Buscando impactar positivamente en todos nuestros grupos de interés, empleados, clientes, accionistas, fortaleciendo el medioambiente y la sociedad en general.

- › Misión enfocada a la Calidad de vida y definición de Grupos de Interés.
- › Mapa Estratégico alineado a la Función Social de los Servicios Financieros.
- › Iniciativa Estratégica relacionada al Desempeño Social.

Actividades Priorizadas	Áreas de Desempeño
Desarrollo Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso a actividades proactivas. • Empoderamiento de mujeres. • Bienestar. • Promover entre colaboradores hábitos para mantener recursos naturales.
Inclusión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Bancarización. • Adecuaciones de PAFs e infraestructura. • Productos y Servicios.
Educación y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Educación Financiera.
Inversión Privada	<ul style="list-style-type: none"> • Auspicios.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Resultados. • Difusión.



Los grupos de interés priorizados para desarrollar las cinco áreas de actuación son: Clientes, Colaboradores, Comunidad, Accionistas y Estado.

Sistema de Gestión

Para el seguimiento a los objetivos sociales estratégicos se ejecuta un sistema de gestión en cumplimiento con la Estrategia Empresarial que permite realizar un monitoreo oportuno y aplicar las medidas correctivas de ser necesarias, además de ser una herramienta para la toma de decisiones estratégicas.

Unidad de Comunicación y RSE

Dependiente del área de Imagen Institucional, se encuentra la Unidad de Comunicación y Responsabilidad Social, establecida dentro de la estructura de Banco desde la gestión 2010, encargada de gestionar todas las actividades en relación a la ética, la transparencia y el aporte como Entidad hacia los distintos Grupos de Interés y dimensión social.

La Unidad a cargo se encuentra conformada por 2 personas encargadas de la gestión del desempeño social velando por la definición y soporte estratégico a los planes de Responsabilidad Social, Función Social y Educación Financiera.

Calificación de Desempeño Social

Nuestro Desempeño es respaldado cada año a través de una Calificación realizada por AESA Ratings S.A. Calificadora de Riesgo asociada a Fitch Ratings, que en su informe de mayo 2021, con base en una metodología especializada y con información al 31 de diciembre de 2020, describe la Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial, según el siguiente detalle:

Muy Alto Compromiso

Calificación DSRE – Nivel 1
Escala R1 – Puntaje

La Entidad de Intermediación Financiera mantiene un Muy Alto Compromiso Social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

Los factores evaluados en la Calificación de Desempeño Social, corresponden al entorno socio-económico y financiero, el marco estratégico y la gestión de desempeño de Responsabilidad Social, la relación que mantenemos con nuestros grupos de interés y el enfoque del medio ambiente, aspectos que cada año, desde la primera calificación en el año 2014, han presentado un crecimiento respaldado por el compromiso que asume el Banco hacia los grupos de interés y bajo un desafiante entorno.

A continuación se exponen las calificaciones obtenidas en las dos últimas gestiones:



Áreas de Evaluación	2019		2020	
	Atributo	Puntaje	Atributo	Puntaje
Evaluación Marco	Muy Fuerte	9,4	Muy Fuerte	8,0
Marco Estratégico Social y Gestión RSE	Muy Fuerte	9,0	Muy Fuerte	9,6
Relación con el Cliente	Muy Fuerte	8,9	Muy Fuerte	9,5
Relación con otros Grupos de Interés	Muy Fuerte	8,9	Muy Fuerte	9,2
Medio Ambiente	Muy Fuerte	9,0	Muy Fuerte	9,4

Banco Fassil implementa sólidos mecanismos de interacción con la comunidad y muestra un proceso de monitoreo frecuente y formalizado, implementando también consistentes programas de educación financiera orientada a la comunidad y especializada para estudiantes de áreas financieras, muestra buenos resultados en acciones ambientales. En el Marco Estratégico Social, desde el inicio de la evaluación, hemos presentado una mejora continua, logrando conectar la estrategia, las metas, los objetivos y las acciones diarias a promover un desarrollo económico y de bienestar con las familias bolivianas.

De manera transversal y permanente se mantiene un compromiso con toda la entidad, la sociedad y el medio ambiente, asumiendo la responsabilidad social empresarial como parte del crecimiento del negocio y el impulso a continuar con nuestra labor en pro de la calidad de vida de los bolivianos.

Impulsamos el desarrollo económico de país y el bienestar de los hogares bolivianos

Banco Fassil inició sus actividades el 21 de julio de 2014 con el objeto de la prestación de productos, operaciones y servicios financieros integrales e incluyentes dirigidos hacia clientes en general y empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica, efectuando toda clase de operaciones, de acuerdo a las autorizaciones y regulaciones legales en la materia que favorezcan el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país.

Nuestras actividades velan por la protección del consumidor financiero y la universalidad de los productos y servicios financieros, orientando el funcionamiento de la Sociedad en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país. A finales de la gestión 2006, Fassil recibió un importante aporte de capital de la sociedad

de inversiones Santa Cruz Financial Group S.A. (SCFG) que vino acompañado no solo del correspondiente crecimiento patrimonial, sino también de la aplicación de un modelo de gestión integral que se tradujo en un importante crecimiento en volúmenes de negocio, inversión en tecnología, expansión de la red de puntos de atención, desarrollo de productos y servicios y, consecuentemente, en la oferta de más y mejores beneficios para los clientes.

Todos los esfuerzos y compromisos asumidos hacia la población boliviana se fueron reflejando en continuos aportes de capital y mejora de indicadores financieros, manteniendo constante la premisa de fomentar la accesibilidad y cercanía a los servicios financieros, creando nuevas oportunidades de trabajo y mejora de la calidad de vida de los bolivianos.

Banco Fassil atiende a todos los segmentos y sectores económicos, manteniendo su enfoque en la prestación de productos y servicios financieros integrales e incluyentes, dirigidos al público en general que favorezcan el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país, para beneficiar a personas, hogares y empresas.

Al 31 de diciembre 2020, alcanzamos una cartera mayor de USD 2.400 Millones, lo que permitió situarnos entre los bancos más grandes del país; un logro muy importante para Banco Fassil, siendo una clara muestra de que la visión de negocio proyectada fue acertada en priorizar la generación de valor para los clientes con productos y servicios financieros integrales, integradores y con un profundo sentido de inclusión.



Banco Fassil es parte del Grupo Santa Cruz Financial Group S.A. (SCFG) el cual es el primer y único Grupo Financiero constituido en el departamento de Santa Cruz para atender a la región y al país. Fundado en septiembre de 2006, cuenta con una sólida estructura accionarial compuesta por los principales ex accionistas y ex ejecutivos del antiguo Banco Santa Cruz. SCFG tiene como objeto principal realizar toda clase de operaciones de inversión y servicios en el Sector Financiero, en el Mercado de Valores y de Fondos de Inversión, atendiendo las necesidades de cada cliente con una amplia gama de soluciones financieras integrales e innovadoras, brindando un servicio personalizado y de calidad.

A su vez, a través de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los Grupos Financieros deben organizarse bajo la dirección y control común de una Sociedad Controladora, supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), los cuales se constituirán en forma de Sociedad Anónima con acciones nominativas y domicilio en territorio boliviano.

La Sociedad Controladora denominada "SCFG Sociedad Controladora S.A." tiene el objeto exclusivo de dirigir, administrar, controlar y representar a SCFG Grupo Financiero, la misma que tiene domicilio legal constituido en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

2 Grupos de Interés y Áreas de Desempeño

Los grupos de interés son parte fundamental en la misión y visión del Banco, teniendo relación directa con los clientes, colaboradores y accionistas y estableciendo el propósito de proveedor soluciones financieras, mejorar la calidad de vida y creación de valor hacia dichos grupos y todos con quienes operamos.

Trabajamos para mejorar la calidad de vida de las personas

Para Banco Fassil la aplicación de los más elevados estándares de ética profesional y responsabilidad empresarial fundada en principios, valores y políticas que generen transparencia, contribuye a la implementación de un buen Gobierno Corporativo. Se establece una Norma para la gestión del buen Gobierno Corporativo con aplicación obligatoria para los Accionistas, miembros de Directorio, miembros de la Alta Gerencia y demás funcionarios del Banco. Las consideraciones expuestas en dicha norma son revisadas de forma anual por el Comité de Gobierno Corporativo, a efectos de mantener actualizadas las disposiciones y normativa legal correspondiente.

Accionistas y Colaboradores

Gobierno Corporativo

En un afán continuo de promover las más sanas prácticas de Gobierno Corporativo, el Banco cuenta con una amplia Normativa Interna de Gobierno Corporativo, que sienta las condiciones, lineamientos y marco de actuación, tanto de los Accionistas, de los Directores, Miembros de la Alta Gerencia, como de los demás Colaboradores.

Durante el ejercicio de la gestión 2020, la Junta General Ordinaria de Accionistas nombró a los Directores Titulares y Suplentes, de acuerdo a la lista de postulantes presentada por el Comité Electoral; lo cual fue comunicado a todo el equipo humano del Banco.

Accionistas	Porcentaje de Participación
Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A.	60.2514%
Santa Cruz Financial Group S.A.	39.7483%
Sociedad de Inversiones de La Sierra S.A.	0.0001%
Santa Cruz Sociedad de Inversión en Bienes Raíces SIBRA S.A.	0.0001%
Juan Ricardo Mertens Olmos	0.0001%
Totales	100.0000%

Conformación del Directorio

N°	Cargo	Nombre
1	Presidente	Juan Ricardo Mertens Olmos
2	Vicepresidente	Martin Wille Engelmann
3	Secretario	Oscar Alfredo Leigue Urenda
4	Vocal	Álvaro Velasco Brunot
5	Vocal	Diego Chahin Novillo
6	Vocal	Daniel Gerardo Jordán Nogales
7	Director Titular Independiente	Jorge Alberto Sanguino Rojas
1	Director Suplente	Kathya Lorena Mertens Ibáñez
2	Director Suplente	Jorge Chahin Justiniano
3	Director Suplente	Hugo Mario Urenda Aguilera
4	Director Suplente	Carlos Fernando Velasco Bruno
1	Síndico Titular	Roberto Lidere Pareja Roca
2	Síndico Suplente	Alexander Franz Heinrich Wille Hauke



La Estructura del Gobierno Corporativo, se establece de acuerdo al siguiente orden:

- Junta General de Accionistas.
- Directorio.
- Comités de Directorio.
- Alta Gerencia.
- Órganos de Control.

Los Órganos de Control son Síndicos, Comités de Auditoría, Área de Auditoría Interna y Externa.

Por su parte, las instancias que forman parte de la toma de decisiones son la Junta General de Accionistas, Directorio, Comités de Directorio y la Alta Gerencia.

› Junta General de Accionistas

Organismo máximo que representa la voluntad social a través del cual los Accionistas ejercen sus derechos para tratar los asuntos detallados en distintas disposiciones legales, pudiendo llevarse a cabo Juntas Generales de Accionistas Ordinarias o Extraordinarias, presididas por el Presidente de Directorio o por el Vicepresidente de Directorio.

› Directorio

La administración de la Entidad, con amplias facultades, se encuentra a cargo del Directorio, cuyos miembros son designados en una Junta General Ordinaria de Accionistas. Tiene la principal misión de dirigir y administrar los negocios y actividades de la Entidad, con las más amplias facultades para ejecutar todos los actos, contratos y operaciones conducentes al logro del Objeto Social. El Directorio representa legalmente a la Entidad, judicial y extrajudicialmente. Dentro de los deberes, facultades y atribuciones del Directorio, además de las descritas en el Estatuto Orgánico.

› Comités de Directorio

Para atender de mejor manera los asuntos de la Entidad, Banco Fassil cuenta con los siguientes Comités de Directorio: Ejecutivo, Auditoría, Gestión Integral de Riesgos, Gestión Integral de Negocios, Administración y Tecnología de la Información, Gobierno Corporativo, Electoral, Innovación & Desarrollo, Calidad y Procesos y Comité de Cumplimiento.

La labor de supervisión del nivel gerencial se ejerce a través de los diferentes Comités Internos, con la participación de gerencias y niveles ejecutivos para considerar los siguientes aspectos: Solución de Controversias y Conflictos de Interés, Gestión Integral de Negocios, Seguridad, Nuevos Productos y Servicios, Recursos Humanos y Comité de Bioseguridad.

Cumplimiento Normativo

En Bolivia, la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), en su condición de Ente Regulador en materia de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), emitieron una serie de normativas a las cuales todos los sujetos obligados en la materia deben adecuarse, supervisando además, el cumplimiento de otra normativa relacionada y emitida por otros entes de fiscalización y control.

El alcance de la normativa antes indicada incluye de manera particular a las Entidades Financieras Integrantes de Grupos Financieros, determinando que a nivel de Grupo Financiero, se establezcan las directrices necesarias para la gestión adecuada del Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y/o Delitos Precedentes.

Es así que en cumplimiento a la normativa legal vigente en Bolivia, con el fin de fortalecer el modelo de negocio, y en apego a las buenas prácticas emitidas por instituciones como la Oficina de Control de Activos Extranjeros del Tesoro de los Estados Unidos de Norteamérica (OFAC), el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas, el Grupo de Acción Financiera (GAFI) y el Comité de Basilea, las Entidades Financieras Integrantes de SCFG Grupo Financiero, han conformado,

en atención a directrices establecidas para el Grupo Financiero y al interior de cada una de ellas en calidad de Sujetos Obligados ante la UIF, estructuras compuestas por especialistas en la materia, quienes dotados de herramientas informáticas, manuales, procedimientos, guías, instructivos, formularios y otros relacionados, gestionan de manera adecuada la detección, prevención, control y reporte de la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo y Delitos Precedentes. Las estructuras mencionadas son también responsables de velar por el cumplimiento de políticas de Conocimiento de Accionistas, Directores, Clientes, Beneficiarios Finales, Usuarios, Bancos Corresponsales, Proveedores, Funcionarios y otros relacionados, mediante la aplicación de la Debida Diligencia respectiva.



Transparencia

Velamos por la integridad, veracidad, exactitud y claridad de la información y adoptamos los mecanismos y medios adecuados para su comunicación, sin poner en riesgo la posición competitiva y el cumplimiento normativo sobre confidencialidad de la información. Adoptamos la transparencia como valor institucional y se realizan esfuerzos sistemáticos para consolidar un posicionamiento ético y transparente entre todos los colaboradores del Banco.

Participamos en iniciativas de transparencia a favor de la asignación de precios transparentes y justos en la industria de microfinanzas, contribuyendo a crear un sano y vibrante mercado para los productos de microcrédito con un valioso componente, una comunicación transparente, coherente y abierta. En esta línea recibimos el reconocimiento internacional de Sello de Transparencia y reportamos información periódica a Mix Market.

Revisamos constantemente los principios de protección al cliente de Smart Campaign, en donde la Transparencia es uno de ellos y en dicha línea se evalúa la calidad de transparencia de la información en el marco de los productos y

servicios prestados. En cuanto a la transparencia del proceso crediticio, los Gestores de Negocio explican verbalmente a los clientes las condiciones, términos, costos y obligaciones de los productos y comunican oportunamente los requisitos de dichos productos. Se enfocan en secciones específicas del contrato para evitar confusiones. Los contratos de crédito se mantienen en un lenguaje que facilita su comprensión. Asimismo, en la capacitación y enfoque de los gestores de negocios se explican las características y ventajas de los servicios que ofrece la institución. En el proceso del desembolso, los clientes reciben un contrato de préstamo, póliza de seguro de desgravamen y plan de pagos detallado, entre otros documentos y pueden adquirir copias adicionales sin un costo adicional.

La transparencia es concebida en todo el accionar y mapas de diálogos hacia los Grupos de Interés, como en todo el proceso crediticio y la exposición de condiciones, términos, costos y obligaciones de los productos. La difusión de información por todos los medios disponibles del Banco tanto físicos como digitales, permite ser consecuente con este principio en información institucional, de productos y servicios, tarifarios, entre otros.

Comportamiento Ético

Un elemento básico en el sistema de cumplimiento del Banco es el Código de Ética, revisado y actualizado cada año y disponible en la web corporativa del Banco.

Banco Fassil cuenta con prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos e implementa una capacitación permanente y sistemática en ética y transparencia. En todas sus actuaciones, Banco Fassil aplica los más elevados estándares de ética profesional y de responsabilidad, de tal manera que establece un Código de Ética que orienta la conducta personal y profesional de todos los colaboradores. En este sentido, durante la gestión se han reforzado los estándares de Ética y su socialización para la vivencia de los mismos en la actuación continua de los colaboradores. El Programa "Bienvenido a Banco Fassil" cuenta con un taller en donde se desarrollan diferentes dinámicas grupales, de tal manera que el nuevo colaborador entienda de manera lúdica los lineamientos establecidos en los Códigos de Conducta y Ética. Por su parte, todos los colaboradores pueden acceder a información relacionada a los códigos de Conducta y Ética, mediante la revisión de las normas publicadas.



Por otro lado, se desarrolló el programa de difusión de estándares de conducta y ética, denominado: "Guardianes de Valores", el cual permite comunicar constantemente el contenido del Código de Ética de una manera lúdica a través de historias y ejemplos de cómo aplicarlo en las acciones diarias.

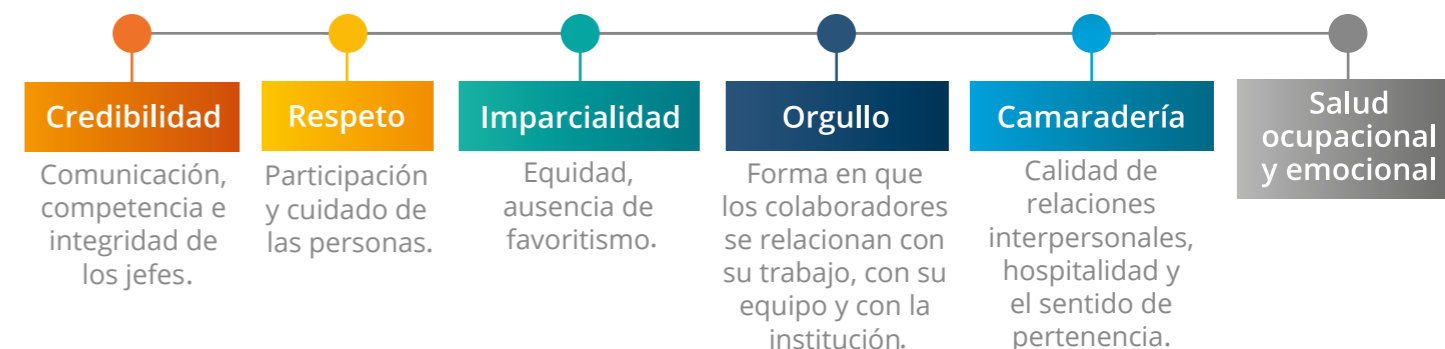
Colaboradores, un gran Equipo Humano

Convencidos de que el éxito se basa en el talento, el esfuerzo y el compromiso de nuestro equipo. Trabajamos continuamente para brindar a nuestros colaboradores las mejores oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, generando entornos abiertos y flexibles para alcanzar un excelente clima laboral.

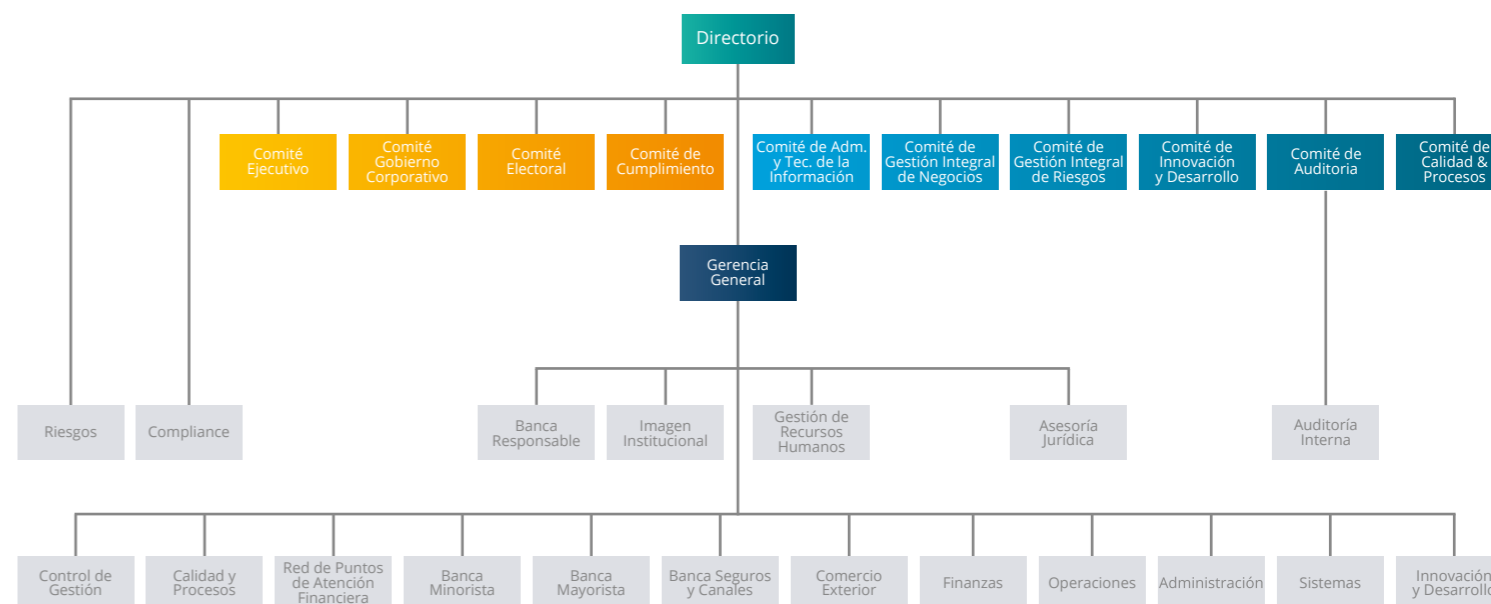
La estrategia para el Recurso Humano se mantiene sobre la base de 3 pilares fundamentales orientados a construir un excelente lugar para trabajar:

Cultura Institucional, Identidad, Confianza y Orgullo	Alto Desempeño	Procesos y Administración de RRHH
Bienestar en Colaboradores.	Programa de Desarrollo Profesional Comercial.	Cumplimiento laboral.
Programa Vive Bien Vive Fassil.	Formación continua.	Comportamiento.
Conducta, Ética y Valores.	Atracción de talentos.	Automatización de procesos críticos identificados.
	Formación Interna.	
	Semillero de Talentos.	
	Evaluación de desempeño.	
	Plan de sucesiones.	

El estudio de clima laboral se realiza cada año por medio de un cuestionario interno basado en 6 dimensiones de evaluación:



Organigrama



Bienestar de los Colaboradores

Banco Fassil tiene diferentes programas y actividades para fomentar el crecimiento en los colaboradores.



Programas

- Bienvenido a Fassil**
 - › Hora de Capacitación
- Programa de Habilidades Directivas de Mandos Medios**
 - › Semillero de Talentos
- Programa de Desarrollo Gerencial**
 - › Boletín Conectados
- Programa Semillero de Líderes de Equipo**
- Programa de Certificación de Cajeros**
- Programa de Desarrollo Profesional Comercial**

Equilibrio entre vida laboral y personal

En el Banco se establecieron herramientas innovadoras y soluciones tecnológicas para facilitar el equilibrio profesional y personal de nuestros colaboradores, y la eficiencia de sus tareas. Casi todos los colaboradores tienen acceso al teletrabajo, email y a la Intranet corporativa desde fuera de sus oficinas.

La igualdad de género es una de nuestras prioridades

En Banco Fassil la participación de mujeres es destacada a nivel global 59% y cabe resaltar que a nivel gerencial esta participación se mantiene, alcanzando un 48%. Al cierre del año, Banco Fassil cuenta con:



- › Front office: 73%
- › Back office: 27%
- › Personal con antigüedad mayor a 5 años: 37%
- › Personal con antigüedad entre 3 a 5 años: 17%
- › Personal con antigüedad menor a 3 años: 35%
- › Personal con antigüedad menor a 1 años: 11%
- › Baby Boomers: 2%
- › Gen X: 15%
- › Millennials: 58%
- › Gen Z: 25%

Seguridad y Salud Ocupacional

El Programa Vive Bien Vive Fassil está orientado a velar por el bienestar de los colaboradores, generando programas y actividades que fomenten la Salud, formación, deporte y cultura.

Está relacionado a una Guía de Beneficios, dispone de un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, se realizan Talleres y Jornadas de Salud y se ejecutaron Programas ante la emergencia sanitaria por Covid-19.

Bioseguridad

Banco Fassil mantuvo como prioridad garantizar la salud de todos sus Colaboradores, los Clientes y la Sociedad en general; y por el otro, seguir prestando sus servicios y apoyando a sus clientes.

En la gestión 2020 se crea la Jefatura de Seguridad Ocupacional que se encarga de velar por la implementación de los programas de Salud y Seguridad Ocupacional

Se llevaron a cabo los Programas y acciones: Cuidemos nuestra Salud Emocional; Guía de medidas



de seguridad e higiene; Protocolos de Actuación ante casos posibles, probables y confirmados; difusión permanente de capacitaciones.

De forma adicional otras medidas de prevención asumidas fueron:

- › Elaboración de protocolos de prevención y actuación antes casos positivos.
- › Actividades de solidaridad y Fondo de Asistencia al funcionario.
- › Aplicación y pruebas.
- › Difusión y capacitación permanente.
- › Programa Cuidemos Nuestra Salud Emocional.
- › Atención de médicos laborales.

Cultura Institucional, Identidad, Confianza y Orgullo

El Programa Estrellas de Valor, fue dividido en dos temas principales:

Reconocimiento: realizado para disponer de una herramienta de reconocimiento de acciones extraordinarias en función a los comportamientos de valores.

Gestión de desempeño: medición de los valores como variables de medición en la Evaluación de Desempeño.

Gestión del Desempeño y Talento

Esta gestión es realizada por medio de los siguientes programas principales:

Semilleros de Talentos: con el objetivo de identificar, retener y desarrollar colaboradores junior con potencial de crecimiento que puedan participar de un plan de carrera dentro de la organización. Los funcionarios seleccionados realizan un Programa de Desarrollo Individual que permite prepararlos para asumir nuevas posiciones de mayor responsabilidad.

Semillero de Líderes de Equipo: en el marco del Plan de Carrera, tiene por objetivo preparar personal con potencial para ejercer roles de liderazgo.

Plan de Sucesiones, basado en tres aspectos principales:

- 1) Identificación de puestos críticos.
- 2) Identificación de sucesores.
- 3) Evaluación y elaboración de Programas de Desarrollo.

Gestión de Desempeño: Un fuerte acompañamiento en la selección, formación, seguimiento mensual para nuevos integrantes de personal en la Red de Puntos de Atención.

Evaluación de Desempeño: Ejecutado bajo Valores organizacionales, competencias de gestión, planes de desarrollo individual y entrevistas con el evaluador.

Formación y Desarrollo Profesional

Formación Institucional

Actividades de formación transversal de temas institucionales que deben ser de conocimiento de toda la entidad y tienen carácter de cumplimiento normativo.

Trayectoria Profesional y Desarrollo

Comprende programas de formación enfocados al desarrollo de habilidades especiales por niveles en la organización.

Soporte al Negocio Operativo

Actividades de formación operativa y de actualización normativa.

Centrada en Necesidades Específicas

Comprende actividades de formación específica de acuerdo a la especialización de cada área.





Espacio de Aprendizaje

La gestión continua del conocimiento dispone espacios didácticos de aprendizaje al alcance de todos los colaboradores, como el espacio virtual "Boletín Conectados", con temas diversos para la búsqueda de conocimientos.

Entre otros beneficios a los Colaboradores se encuentran:

- › Convenios con diferentes empresas y comercios para obtener descuentos.
- › Productos y Servicios con mayores beneficios.
- › Incentivos económicos voluntarios otorgados por el banco.
- › Permisos para mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de cada funcionario.
- › Implementación de salas de Lactancia Materna.
- › Fondo de Asistencia al funcionario.
- › Comités Mixtos de Seguridad Ocupacional.
- › Talleres de Capacitación en Continuidad del Negocio .
- › Brigadas de Primeros Auxilios y Jornadas de Salud en coordinación con la CSBP.

Cientes

En línea de proveer soluciones financieras integrales e incluyentes el Banco mantiene su oferta diversa de productos de crédito, contingente, ahorro, cuenta corriente, depósitos a plazo fijo, cobranza de servicios públicos e impuestos, servicios de banca por internet y banca móvil, compraventa de divisas, pagos de planilla, pago a proveedores, recepción de pagos, envío y recepción de remesas y giros nacionales para contribuir al desarrollo social y económico del país y de los bolivianos arraigados bajos los objetivos de Función Social.

Desde el inicio de la Emergencia Sanitaria, Banco Fassil ha tenido como prioridades, por un lado, garantizar la salud de todos sus colaboradores, usuarios y la sociedad en general; y por el otro, seguir prestando sus servicios y apoyando a sus clientes.

A partir del mes de abril de 2020, Banco Fassil dispuso brindar la atención en la totalidad de sus Agencias y Oficinas para el pago de los respectivos Bonos que por la Emergencia Sanitaria otorgó el Estado, además de la adecuación de procedimientos operativos para atender, con prioridad, el pago de rentas, pensiones de invalidez y demás prestaciones por jubilación; así como los bonos dispuestos por el Estado para atender la emergencia sanitaria, adecuando los horarios de atención al público en general. Asimismo, entre otros aspectos, dispuso cuidar a la población vulnerable aplicando el procedimiento transitorio para el pago de la Renta Dignidad, Bonos y Jubilaciones, establecido en el Decreto Supremo 4200.

Se evidencia un crecimiento en las líneas de productos y servicios como indicador representativo de la demanda. Consecuentemente se mantiene el compromiso asumido con la población en general de brindar servicios financieros integrales e incluyentes beneficiando a personas y empresas de todos los segmentos, creando nuevas oportunidades de trabajo y mejora de la calidad de vida de los bolivianos.

Adicionalmente, ha desarrollado campañas para apoyar al sector productivo de Bolivia, promoviendo la inclusión financiera.

Productos y Servicios

Créditos

- › Crédito Empresarial
- › Crédito para Pequeñas y Medianas Empresas
- › Crédito para Microempresas
- › Crédito de Vivienda
- › Crédito de Vivienda de Interés Social
- › Crédito de Consumo
- › Crédito Productivo
- › Crédito Agrofassil
- › Líneas de Crédito

Ahorro e Inversión

- › Cuentas de Ahorro
- › Cuentas Corrientes
- › Depósitos a Plazo Fijo

Servicios

- › Banca por Internet Fassilnet
- › Banca Móvil
- › Cheques de Gerencia
- › Compraventa de Divisas
- › Depósito Numerado

- › Pago de Impuestos
- › Pago de Facturas por Servicios
- › Pago de Planilla VíaFassil
- › Recepción de Pagos
- › Remesas y Giros Nacionales
- › Seguros
- › Transacciones interbancarias
- › Aportes a Fondos de Pensión

Comercio Exterior

- › Boletas de Garantía
- › Cartas de Crédito de Importación/Exportación
- › Financiamiento en Pre/Pos Embarque de Cartas de Crédito
- › Envío y Recepción de Giros al y del Exterior
- › Avaes al y del Exterior
- › Garantías a Primer Requerimiento

Tarjetas

- › Tarjetas de Crédito
- › Tarjetas Prepagada
- › Tarjetas de Débito

Trabajamos responsablemente para contribuir, desde nuestros productos y servicios, al bienestar de las familias y comunidades, y el crecimiento integral de las empresas y organizaciones que acompañamos.

Una de las prioridades definidas por el Banco está orientada a mejorar la Experiencia del Cliente por medio de un servicio que se distinga por su agilidad y calidad, brindando atención personalizada. En esa línea se definieron variables de servicio en todas nuestras Oficinas y Agencias:

- 1) Conocimiento profundo de las necesidades del Cliente.
- 2) Sencillez y claridad en la comunicación con el Cliente.
- 3) Ofrecer soluciones integrales adecuadas a las necesidades del Cliente.

Queremos que los productos y servicios financieros para cada segmento agreguen valor, contribuyan al crecimiento económico y promuevan la inclusión financiera. En la gestión 2020 realizamos el lanzamiento y renovación de los siguientes productos que responden a necesidades identificadas y que promuevan el crecimiento y beneficio de determinados segmentos.

Productos orientados a promover el desarrollo integral para el Vivir Bien

› ReFassil

Campaña diseñada para que nuestros clientes puedan seguir creciendo, organicen sus créditos y pagos evitando el sobreendeudamiento. Esta Campaña permitirá continuar impulsando el crecimiento de las familias y de los negocios, así como el de cuidar la salud de los negocios.

› Cuenta de Ahorro Azul Digital

Nos permite estar aún más cerca y conectados a nuestros clientes, brindando la comodidad de abrir su Cuenta de ahorro desde su hogar y recibir la tarjeta de débito en la puerta de su casa. Nuestro producto ha logrado ofrecer una nueva experiencia de cliente digital que coadyuva los esfuerzos de crecimiento en nuevos clientes y captaciones, abriendo el camino para realizar la venta cruzada de los servicios financieros de Banco Fassil.

› Cuenta Bienestar

Velar por la provisión de servicios financieros adecuados y adaptados a las necesidades de sectores específicos de la población, como es el caso de las personas adultas mayores, siempre ha sido parte de la planificación estratégica del Banco, y más ahora en este tiempo de velar por el bienestar general de este segmento de la población.

› Sector Productivo

En el 2020 ratificamos nuestro compromiso con el desarrollo del sector productivo agroindustrial manteniendo un fuerte enfoque en el sector productivo representando el 56.2% de la cartera bruta al cierre de la gestión.

Durante la Emergencia Sanitaria por COVID-19, Banco Fassil fue de las pocas entidades financieras en dar atención al público en todas las sucursales y agencias, se implementaron todas las medidas de bioseguridad en la Red.

Además de los beneficios de los productos y servicios especialmente diseñados para cada sector, se busca la reactivación económica y generación de empleo de las localidades, la revalorización de las propiedades de la zona, el crecimiento de cada comunidad.

Se impulsó la mejora en los servicios digitales, la otorgación de créditos para apoyar a quienes lo necesitaban y el lanzamiento diferentes productos para apoyar a la población boliviana.

› Vivienda de Interés Social

Producto orientado en apoyar a miles de familias en zonas urbanas, periurbanas y rurales en donde Banco Fassil está presente y se evidencia la necesidad de mayores requerimientos para tener un techo propio por medio de financiamiento en bolivianos y a largo plazo.

› Mi Crédito Fassil

Producto que se ha ido consolidando para impulsar a los microempresarios con mayores y mejores condiciones crediticias, sean éstas actividades productivas, comerciales o de servicios; flexibilizando tasas y los plazos, incorporando procesos más eficientes de evaluación, aprobación y desembolso, además de ubicarnos cerca de sus negocios.

› Para cada momento, cuenta con Fassil

Campaña que presenta condiciones y beneficios extraordinarios, que permitirán un crecimiento importante en Captaciones del Público, con las mejores cuentas del momento y tasas muy atractivas permitiendo gestionar clientes interesados en incrementar sus beneficios a partir del ahorro e inversión.



- › Azul Digital que permite abrir una Cuenta de Ahorro desde el domicilio del cliente.
- › Cuenta Bienestar para adultos mayores.
- › Campaña “ReActivamos” para impulsar la reactivación de las diversas actividades económicas de los clientes.
- › Crédito ServiFassil, pago de servicios públicos.

Acceso universal y continuidad de los servicios ofrecidos

Banco Fassil mantiene el compromiso asumido con la población en general de brindar servicios financieros integrales e incluyentes beneficiando a personas y empresas de todos los segmentos, fomentando su desarrollo, la creación de más puestos de trabajo y por ende acciones que favorezcan el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país.

Puntos de Atención Financiera

Al cierre del 2020, Banco Fassil opera en zonas urbanas, periurbanas y rurales del país, con una red de puntos de atención en 7 departamentos, compuesta por una oficina central, 10 sucursales y 510 puntos de atención financiera, siendo una de las más grandes del sistema financiero. Concentrando principalmente en la ciudad de Santa Cruz. En términos de activos de USD 3.472,9 millones cuenta con una participación de mercado de 11,5% con relación a los bancos múltiples.

La inclusión financiera es un factor clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad, garantizar que el acceso y los servicios financieros lleguen a las poblaciones difíciles de alcanzar, como las mujeres y los pobres de las zonas rurales.

El proceso de expansión diseñado por nuestra entidad permitió finalizar la gestión 2020 con un total de 510 Puntos de Atención Financiera a nivel nacional, distribuidos en 1 Oficina Central, 10 Sucursales en Santa Cruz, Norte Integrado, La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Potosí, Oruro; 168 Agencias, 19 Oficinas Externas y 312 Cajeros Automáticos.

De las 168 Agencias Fijas, 106 se encuentran en el Departamento de Santa Cruz compuesto por 85 Agencias Urbanas y 21 Agencias Rurales distribuidas en las localidades de Santa Cruz de la Sierra, Montero, Warnes, Satélite Norte, Buena Vista, Cotoca, Mineros, Portachuelo, San Pedro, Saavedra, Okinawa, Yapacaní, Camiri, La Guardia, Nueva Esperanza, El Torno, El Carmen, Cuatro Cañadas, San Julián, Vallegrande, Santa Fe de Yapacaní, Puesto Fernández Alonzo, Jorochito, Santa Rita, Puerto Suárez, San Ignacio de Velasco, San Miguel de Velasco, Mairana, Santa Rosa del Sara, Porongo, El Puente y San Antonio de Lomerío. En el Departamento de Cochabamba se cuenta con 26 Agencias Fijas distribuidas en 23 Agencias Urbanas, y 3 Agencias Rurales, distribuidas en las localidades de Cochabamba, Quillacollo, Colcapirhua, Sacaba, Punata, Cliza, Vinto, Tiquipaya y Capinota. En el Departamento de La Paz un total de 25 Agencias Fijas en zonas urbanas, distribuidas en 13 agencias en la ciudad de La Paz, 11 de en la ciudad de El Alto y 1 en el municipio de Viacha. En el Departamento de Tarija se cuenta con 6 Agencias Fijas distribuidas en las localidades de Tarija, Villamontes, Yacuiba y Bermejo. En el Departamento de Chuquisaca se cuenta con 3 Agencias Urbanas en la ciudad de Sucre. En el Departamento de Potosí 1 Agencia en la zona urbana y en el Departamento de Oruro, 1 Agencia Fija en la zona urbana.



510
Puntos de Atención
Financiera

51
Agencias
provinciales

179
Oficina Central,
Sucursales y Agencias

312
Cajeros
Automáticos



117
Agencias Urbanas

19
Oficinas Externas

La bancarización contribuye al desarrollo económico del país, mejorando la asignación de recursos. Además, el acceso a los servicios financieros mejora la calidad de vida y las oportunidades de las personas.

De forma adicional nuestros Puntos de Atención Financiera en general se caracterizan por los atributos de cercanía, modernidad y comodidad. Este último aspecto es reflejado por características como la habilitación de amplios parqueos a disposición de Consumidores Financieros que llegan a realizar consultas, operaciones y transacciones en general, en la búsqueda de brindar seguridad y comodidad; parqueos para bicicletas a disposición de Consumidores Financieros que optan por esta alternativa saludable y amigable con el medio ambiente. Espacios para Autobanco brindando una opción adicional para transacciones cómodas y rápidas, Salas de Autoservicio denominadas Zona Fasil, y la habilitación continúa de nuevos Puntos de Atención con horario extendido.

En nuestra atención destaca la comodidad de horarios hasta las 20:30 horas en Agencias ubicadas en comercios y lugares de abastecimiento en general, a fin de velar por la comodidad de clientes y usuarios.

Inclusión Financiera

Estamos convencidos de que una sociedad más bancarizada implica más oportunidades de crecimiento para todos los sectores. La inclusión financiera es un pilar de nuestra estrategia. Promover oportunidades económicas para los distintos sectores del país, desarrollando productos y servicios que favorezcan a la Calidad de Vida de la sociedad.

Por eso buscamos llegar a diferentes comunidades ubicadas en zonas de difícil acceso, lo cual repercute directamente en su aislamiento social, e intentamos conocer a profundidad a las personas de la zona, para ofrecerles un servicio que responda a sus necesidades específicas y que impulse su desarrollo económico y social.

Nuestras oficinas cuentan con atención al público, salas de autoservicio y cajeros automáticos, pero además ofrecen productos y servicios diseñados exclusivamente para cada segmento de clientes.

› Mi crédito Fasil

Nos preocupamos por generar un impacto positivo en la comunidad, y trabajamos para impulsar la inclusión social y financiera de todos los sectores. En marzo de 2020 lanzamos la campaña **Estamos juntos, sin estar cerca**, para apoyar a la población durante la emergencia sanitaria.

Se implementaron varias medidas de seguridad, aumentamos nuestro alcance a través de los canales digitales y facilidades para que los usuarios no digitales operen con el banco desde casa, para que no tuvieran que desplazarse a una oficina.

Estamos juntos, sin estar cerca, fue una Campaña Comunicacional que permitió adecuarnos a cada necesidad, para seguir apoyando los emprendimientos, actividades y la reactivación económica, sin la necesidad de estar en una oficina física.

El acceso a la bancarización requiere un modelo que combine diferentes elementos, como el acceso fácil, la cercanía de las sucursales a las personas y la innovación tecnológica como ser las aplicaciones, la banca móvil y por medio de esos recursos se pueda dar alcance a todos los estratos sociales.

Nuestro deseo es continuar profundizando nuestro compromiso con las comunidades más necesitadas y extenderlo a otras localidades de todo el país, porque creemos que estar cerca significa darles más oportunidades de desarrollo a los bolivianos.

Canales de Atención

Nuestros canales de atención acompañan a los clientes desde accesos digitales y físicos, según las necesidades y tipos de clientes. Implementar y ofrecer herramientas intuitivas y sencillas que permitan ahorrar tiempo, es una de las razones por la cual Banco Fasil desarrolla soluciones para brindar mejores opciones a nuestros clientes. Puntos de Atención Financiera

› Un Amigo en Banco Fasil

La atención y consultas se centraron en lo digital, por este motivo Banco Fasil logró incorporar en su área de atención al cliente una solución tecnológica omnicanal que potenció y permitió expandir la atención por los canales.

WhatsApp

- › Horarios de Atención
- › Detalle de Agencias
- › Apertura de Cuenta
- › Consulta de Saldos Cuentas
- › Operaciones con Tarjetas y Fasilnet
- › Otras consultas



Mensajería Facebook

- › Puntos de Atención y Horarios
- › Consultas de Créditos y Tarjetas
- › Consulta saldos
- › Agentes en línea



Mensaje Web

- › Puntos de Atención y Horarios
- › Consultas de Créditos y Tarjetas
- › Consulta saldos
- › Agentes en línea



Línea Gratuita

- › Horarios de Atención
- › Detalle de Agencias
- › Apertura de Cuenta
- › Consulta de Saldos Cuentas
- › Operaciones con Tarjetas y Fasilnet
- › Otras consultas



La cantidad de personas atendidas el 2020, a través del Contact Center (WhatsApp y Línea gratuita) fue de 41.536. Trabajamos día a día para continuar con la fidelización de nuestros clientes, brindando soluciones rápidas y eficaces para todos.

› Redes Sociales

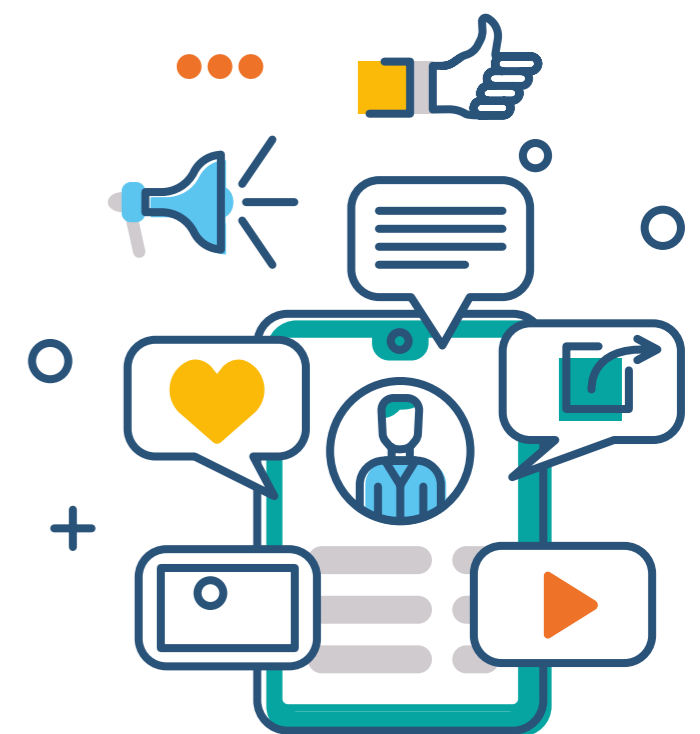
Banco Fasil busca poner a disposición de sus clientes nuevos espacios de contacto, para atender los requerimientos en tiempo real. A través de las redes sociales se desarrolla una importante labor de información pero también un creciente proceso de interacción virtual que permiten a nuestros clientes y usuarios expresarse y también realizar consultas sobre nuestros productos y servicios de una forma fácil y simple.

Nuestras Redes sociales constituyen un fuerte canal de comunicación, al disponer una comunicación directa y constante a través de nuestros canales oficiales en Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y YouTube.

Los Principales canales de comunicación hacia los clientes son: Red de Puntos de Atención Financiera, página web, redes sociales, estudio de satisfacción, además de reportes de acceso público de información.

› Zona Fasil

Modernas salas de Autoservicio que acompañan la visión del Banco en ser referentes en cercanía y diferenciación. Son ambientes adaptados en el tiempo a las necesidades de nuestros clientes. Un espacio azul con toda una gama de facilidades, en un solo lugar y con mayor comodidad. Al cierre de la gestión 2020, el Banco disponía de 42 salas de Autoservicio.



› Cajeros Automáticos para personas con discapacidad

Con infraestructura accesible, Banco Fassil se caracteriza por brindar atención integral en Agencias provistas de todos los productos y servicios, además de atención especial y de forma prioritaria, segura y oportuna a quienes presentan movilidad reducida (silla de ruedas, muletas, bastones, caminadores), adultos mayores de 60 años y mujeres en estado de embarazo y niños.

Al cierre de la gestión 2020, el Banco disponía de una Red de más de 300 Cajeros Automáticos ubicados en las ciudades donde tenemos presencia, entre los cuales se encuentran los Cajeros para personas con capacidades diferentes, brindando una serie de comodidades a los clientes y usuarios que sufren discapacidad física, motora y visual, permitiéndoles gozar del acceso a nuestros servicios financieros con trato equitativo sin discriminación.

Satisfacción de Clientes

Para Banco Fassil, impulsar el desarrollo de los clientes es una prioridad estratégica al ser un componente clave para enfrentar los retos económicos y así apoyar el fortalecimiento del país, y que éste se traduzca en bienestar de los bolivianos. Su satisfacción es clave para una atención oportuna y especializada, por lo tanto, continuamente estamos implementando acciones a fin de mejorar la experiencia de clientes y satisfacer de manera más eficiente sus necesidades.

El Banco tiene elaborado un Plan de Calidad, alineado y enmarcado a la Estrategia Institucional, mismo que tiene como objetivo principal el fortalecimiento y diferenciación, buscando siempre ser un referente en la Calidad de Servicio, satisfaciendo las necesidades de nuestros Consumidores Financieros con una experiencia inolvidable y sobre todo con los más elevados estándares de calidad y calidez.

El Plan de Calidad desarrolla también acciones en las siguientes áreas prioritarias: Visitas de Agencia; Atención y Gestión de Reclamos; Pseudocompras, mediante llamadas telefónicas a fin de medir entre otros aspectos la gestión comercial y atención; Herramientas de Apoyo, que permiten el seguimiento en las distintas gestiones comerciales y del negocio; Línea de Atención al cliente, para una atención integral, continua y eficiente; Encuestas de satisfacción, tanto a colaboradores que brindan

soporte a la Red de Agencias, como para conocer la opinión de los clientes atendidos.

Banco Fassil cuenta con políticas que permiten recoger, reportar y solucionar los reclamos y quejas, a través de un sistema informático de reclamos en el Punto de Reclamo administrado por los Encargados de cada Agencia. Al cierre de la gestión se reportaron 4.745 reclamos, monto creciente que acompaña el incremento de transacciones desde 2014 a 2020. Para una mejor atención, se habilitaron también nuevos canales para realizar reclamos tales como redes sociales, página web y correo electrónico.



Atención con calidad y calidez

La transformación del comportamiento de los clientes, hace que encaremos un nuevo tiempo de continua innovación que va dejando atrás las formas convencionales y tradicionales de hacer banca y en el que los clientes y usuarios de los servicios financieros tienen nuevas necesidades, otras expectativas. Este desafío coincide además con un entorno económico nacional e internacional muy dinámico, sumado a nuevas normativas que rigen el negocio financiero en el país. El compromiso de Banco Fassil con la satisfacción de las expectativas de sus clientes tiene como base la identificación de necesidades y el desarrollo de soluciones para ponerlas a su servicio con la mejor calidad de atención. Por ello que creemos que la orientación enfocada en los procesos es la forma oportuna de responder a las necesidades de nuestros clientes.

Protección al Cliente de Servicios Financieros

En líneas generales todo consumidor financiero debe reconocer sus derechos y obligaciones al disponer la contratación de productos y servicios, así como para velar por un trato justo, equitativo y de calidad.

En Banco Fassil velamos tanto por la transparencia, la información, la accesibilidad y las condiciones de calidad y calidez, cómo en los siguientes puntos relacionados a la protección del Cliente.

› Transparencia

Concebida en todo el accionar y mapas de diálogos hacia los Grupos de Interés, como en todo el proceso crediticio y la exposición de condiciones, términos, costos y obligaciones de los productos.

› Cobranza de Deuda

Velando por un trato respetuoso, es realizada por el Gestor de Negocios, y a su vez existe el Área de Normalización para la aplicación de procedimientos correspondientes a cliente y necesidad.

› Prevención del sobreendeudamiento

Contamos con una Política que permite controlar y minimizar los distintos riesgos inherentes al negocio, por lo que realiza un seguimiento sólido del nivel de endeudamiento de los clientes, para poder anticipar y estar preparado para enfrentar los cambios en el sistema y de la economía.

› Privacidad de los Datos

A fin de garantizar la seguridad física y electrónica. Apoyados también de sistemas informáticos que cuentan con perfiles de acceso específicos para cada cargo. Además de contar con una Fábrica de Créditos que resguarda la custodia, administración y resguardo de las carpetas crediticias.

Sociedad

Año a año, nuestras actividades nos enorgullecen y nos muestran que vamos por el camino correcto. Como Banco, nos comprometemos a continuar haciendo nuestro aporte al desarrollo del país, conjugando los resultados del negocio con lo que nuestra sociedad nos demanda.

Banca Verde y Responsable

Finalizando el año, se crea el área de Banca Responsable, para aportar al crecimiento de la Entidad, y posicionar a Banco Fassil como el primer Banco verde de Bolivia. La Banca Verde busca: Promover la cultura verde, Diseñar productos que acompañen a los clientes para enfrentar el cambio climático, transformar las operaciones internas para ser más verdes y eficientes y diseñar e implementar un sistema de gestión de riesgos ambientales y climáticos.

Creemos que nuestro aporte a la sociedad como entidad financiera es clave para el desarrollo de un país. Asumimos el compromiso de crear valor económico, social y ambiental en el corto, mediano y largo plazo, para beneficio de nuestra entidad y el de cada uno de nuestros grupos de interés.

El 2019, y bajo el convencimiento del importante rol que juega la banca en la financiación del cambio climático, la Corporación Financiera Internacional —miembro del Grupo Banco Mundial— y Banco Fassil, firmaron un acuerdo conjunto de asesoría

para definir la estrategia de modelo de negocio verde del Banco.

La asesoría a Banco Fassil se enmarca bajo la IFC Green Banking Academy, una iniciativa de conocimiento para acelerar la transformación a una banca verde, fortaleciendo su negocio y contribuyendo a un mundo más sostenible.

Dicha transformación representa una disrupción para la banca, tanto por los riesgos como por las oportunidades que conlleva para los bancos y sus grupos de interés.

Abordar al cambio climático entre las prioridades estratégicas, contribuye a fortalecer el sistema financiero boliviano haciéndolo más sostenible y resiliente, por eso, en la presente gestión 2020 creamos formalmente el área de Banca Responsable, para aportar al crecimiento institucional, dar forma a la consultoría realizada por el IFC y al inicio de la implementación de la estrategia de Banca Verde que lidera Fassil, para proyectar una nueva imagen como un banco sostenible y responsable con el medio ambiente.



Responsabilidad Social Empresarial

Los lineamientos de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial acompañan a la estrategia de la institución y van alineados a los diferentes sus grupos de interés. Respondiendo a los intereses de la sociedad, se orienta los esfuerzos de apoyo a necesidades de financiamiento de actividades productivas, desarrollo social, inclusión financiera, Educación Financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros de sectores desatendidos.

› Cultura

El fomento y la divulgación de actividades culturales es nuestra forma de aportar a una sociedad equitativa, incluyente y más justa. A través de nuestro apoyo a la cultura creamos compromisos permanentes con los bolivianos, buscando acercarlos a manifestaciones artísticas de gran calidad que sean un aporte a su vida diaria y al patrimonio cultural del país.

Cada actividad cultural que Banco Fassil apoya, lleva años de trabajo y dedicación. A continuación presentamos algunos proyectos de los cuales estamos orgullosos de ser parte año tras año.



Manzana 1 Espacio de Arte

Manzana 1 Espacio de Arte, es un espacio creado para exposiciones de arte innovadoras, de artistas nacionales e internacionales, que difunde a la sociedad por una propuesta de sensibilidad, innovación y contenido diferenciado para todo el público asistente. Buscan con este espacio incentivar la creatividad, por medio de la generación de ideas nuevas y motivar a los bolivianos desde el arte y la cultura. Por medio de sus exposiciones anuales y actividades paralelas al programa central, canaliza valores para el fomento de la capacidad crítica en el público y la contextualización de temas en el ámbito social e histórico.

Los niños y jóvenes son el público potencial en formación de futuros ciudadanos de bien. Todo a través de diversas técnicas de las Artes Visuales: pintura, escultura, dibujo, fotografía, arte digital, diseño gráfico, arte contemporáneo, entre otras especialidades.

Banco Fassil efectúa un auspicio anual, como Inversión Social destinada a financiar la ejecución del plan de trabajo en gestión cultural. Durante la gestión 2020, las actividades culturales abiertas al público se vieron postergadas por lo cual Manzana 1 se reinventó con actividades virtuales a través de las redes sociales.

Banco Fassil colaboró con la difusión de las mismas, desarrolló un video junto a Manzana 1 como una invitación general al apoyo para fomentar la cultura en estos tiempos de Emergencia Sanitaria.

Durante la gestión 2020, una de las exposiciones presenciales que se logró realizar fue la Muestra 55 donde se mostró la obra de 55 pintores y escultores bolivianos con reconocida trayectoria con un alcance de 22.835 espectadores.

Entre las actividades destacadas, a través de Redes Sociales se contó con las Biografías de artistas bolivianos, una serie de difusión diaria en la que cada biografía fue acompañada por álbumes de fotografías que invitaron a realizar un paseo por el trabajo de cada artista.

Por medio de cápsulas audiovisuales y fotografías “Así se vive Manzana 1” se hicieron recorridos virtuales por las 15 exposiciones más visitadas de gestiones pasadas.

Una de las actividades más importantes de Manzana 1 Espacio de Arte fue la larga noche de museos, que, dada la coyuntura, se realizó de manera virtual de acuerdo con un gran cronograma de actividades en línea durante la última semana de mayo.

De igual manera se llevó a cabo un entretenimiento virtual y de motivación a la creatividad de los niños mediante la producción y difusión de 12 tutoriales de “Juguemos al arte”.

Orquesta sinfónica

A través del apoyo a la música, buscamos contribuir a un futuro mejor para todos los bolivianos, conectándolos con mejores oportunidades de aprendizaje y desarrollo. Logrando transformar la vida de 13 estudiantes que se forman becados en la Academia Orquestal, gracias al aporte de Banco Fassil.

En la gestión 2020, la Orquesta realizó talleres virtuales, presentaciones y actividades por medio de Redes Sociales con un alcance de más de cuarenta mil personas.

Durante la Emergencia Sanitaria por Covid-19, los maestros siguieron impartiendo clases virtuales, y la Orquesta siguió realizando ensayos generales de manera regular. Adicionalmente a eso, invitaron a músicos reconocidos, de Estados Unidos, Perú y Alemania a dar cuatro talleres específicos de sus instrumentos. Estos talleres fueron abiertos para todos los músicos del país.

› Bienestar

Entre los pilares más importantes de Banco Fassil se encuentra el bienestar, relacionado a iniciativas que favorezcan a sus habitantes con distintas causas que los benefician, llevando mediante ellas una mejora en la calidad de vida.

Fundación Techo Bolivia

En búsqueda de aumentar el bienestar, aliviar la pobreza y mejorar la calidad de vida de los bolivianos. Banco Fassil trabaja en alianza con la Fundación Techo Bolivia, apoyando en la realización anual de colectas a nivel nacional con el objetivo de

recaudar fondos para la construcción de viviendas provisionales. Durante la gestión 2020, debido a la coyuntura, gran parte de las colectas se realizaron de forma virtual.

Una de las colectas más fuertes de la gestión fue “Manos a la obra, suma tus manos desde casa para transformar la vida de familias” donde se centró el esfuerzo en la comunicación para fomentar las donaciones virtuales, adicional a ello, se colocaron alcancías en algunas agencias de Banco Fassil en la ciudad de Santa Cruz para incentivar la colecta.

La Escuela de Cajeros del Banco, es el equipo responsable de realizar el conteo finalizada cada colecta, demostrando la transparencia en todo el proceso acompañado por Banco Fassil. En dicha colecta se logró recaudar Bs 80.187 monto que fue destinado para la construcción de 4 viviendas de emergencia.

Banco Fassil se unió a la Fundación Techo para la entrega de 60 kits con alimentos y productos de prevención e higiene a familias de zonas periurbanas de la ciudad de Santa Cruz.



Aldeas Infantiles SOS

Iniciando la gestión 2020, Banco Fassil participó del 1er. Encuentro de Empresas Amigas por la Niñez de Santa Cruz, que contó con la presencia de diferentes empresas de la ciudad, donde renovó el apoyo a Aldeas Infantiles SOS para la gestión.

Gracias al apoyo mensual de Banco Fassil, nueve integrantes de la familia Mara lograron tener una vida familiar, salud, desarrollar integración socio cultural con otras familias, y recibir educación, deporte y varias actividades extracurriculares que potencian el desarrollo de cada niño.

Asimismo, en búsqueda de garantizar la educación inclusiva, equitativa y de calidad, se realizó un equipamiento con celulares y portátiles, permitiendo así mejorar la comunicación y certificando la educación de los niños.

En lo que se refiere a salud, todos los integrantes de Aldeas Infantiles SOS se mantuvieron con controles médicos y recibieron vitaminas para fortalecer el sistema inmunológico, gracias al aporte del Banco.

Sigamos Sumando Héroe – Donación de sangre

Entre las diferentes campañas para promover el cuidado de la salud y acciones para hacer frente a la Emergencia Sanitaria, a través de la campaña comunicacional Estamos Juntos sin estar cerca, se realizaron campañas de donación de sangre con colaboradores de Banco Fassil, amigos y familiares de éstos, coordinando con el área de RSE, para la programación de la visita del Banco a los distintos barrios. En esa oportunidad alrededor de 50 colaboradores apoyaron el desarrollo de la campaña.

La campaña se llevó a cabo en las fechas cercanas al Día Mundial del Donante, instituido por la Organización Mundial de la Salud, buscando fomentar la donación y el apoyo al Banco de sangre Santa Cruz.

Deporte

El compromiso de Banco Fassil, con el apoyo al deporte, es un compromiso directo con la sociedad, aportando a los jóvenes y niños como a una empresa saludable de crecimiento constante.

Escuela de Fútbol El Semillero

El trabajo de Banco Fassil con la Escuela de Fútbol El Semillero es realizado para garantizar una serie de actividades en función al bienestar y la educación de niños y jóvenes bolivianos por medio del deporte, como un beneficio para sobrellevar la crisis sanitaria que los mantuvo alejados de colegios y actividades extracurriculares.

Entre las acciones que se desarrollaron en conjunto con la Escuela de Fútbol El Semillero, se encuentran entrenamientos virtuales para hijos de colaboradores, así como participación en conversatorios con temas relacionados con la alimentación, nutrición, la necesidad del deporte y la actividad física y apoyo psicológico durante la cuarentena.

De igual manera al reactivar los entrenamientos presenciales, se entregaron 12 becas a hijos de funcionarios. Adicionalmente se realizó, por medio de Semillero TV, la capacitación del programa de Educación Financiera a más de 300 estudiantes de la escuela de fútbol.



Auspicio del Campeonato nacional de Voleibol categoría sub-12

Se realizó el patrocinio a la Asociación departamental de Voleibol de Santa Cruz, que fue fundada el año 1960. Reconocida siempre por sobresalir con las mejores deportistas de la selección cruceña de voleibol, en esta oportunidad la categoría Sub-12, compuesto por 12 niñas, quienes participaron del Campeonato nacional categoría sub-12 en la ciudad de La Paz el pasado enero del 2020.

Banco Fassil apoyó económicamente para la compra de los uniformes requeridos por la sección femenina.

Mundialito Paz y Amor

Banco Fassil realizó un auspicio económico apoyando el desarrollo del campeonato, en el cual participaron 12 equipos de diferentes países, buscando por medio de la actividad promover y estimular al fútbol infantil como un instrumento de recreación sana y acción preventiva a los altos riesgos sociales a los que están expuestos los niños, como ser: drogas, alcoholismo y otros.

Por medio del torneo se busca la integración entre la niñez del mundo y, a su vez, la unidad y paz de las naciones a través del deporte.



Copa Davis

Banco Fassil fomenta el deporte apoyando el crecimiento de nuestros clientes y el desarrollo de sus actividades, por eso, en la gestión 2020, Banco Fassil se posicionó como parte de los auspiciadores de la Copa Davis en su edición 109 del Torneo de Tenis masculino más importante, disputado por diversos países, realizado en el Club de Tenis Santa Cruz, cliente reconocido de Banco Fassil.

Medio Ambiente

Buscar un impacto duradero en las comunidades y el medioambiente, hace que aspiremos a crear metas constantes, realizando un esfuerzo común con la sociedad para movilizarnos.

Como parte del sector financiero, reconocemos que cualquiera de las actividades que realizamos en nuestro día a día, tiene un impacto sobre el planeta y la única forma de revertir esta situación es mediante la colaboración de todos.

Somos conscientes de la importancia medioambiental y la creación y el apoyo a proyectos sostenibles que contribuyan a la mejora del mundo que nos rodea y la protección del patrimonio natural.

Entre algunas de nuestras acciones buscamos:



Objetivo	Acción
Reducir el impacto de las actividades diarias.	Hora de Capacitación.
	Semillero de Talentos.
A través del reciclaje, la reutilización y el tratamiento de residuos.	Campañas permanentes y alianzas con fundaciones.
Insertar la Banca Verde y responsable en colaboradores.	Por medio de sensibilización, capacitación a todos nuestros grupos de interés.
	Inducción por medio del programa Bienvenidos todos a nuevos empleados y plan de capacitación constante.
Plan de Difusión interna y externa.	Difusión de memorias de RSE.
	Difusión por medio de RRSS.

En la lucha por el cambio climático, se firmó un acuerdo de asesoría para definir la estrategia de modelo de negocio verde del Banco que fortaleció la creación de la Banca Verde con el objetivo de contribuir y crear iniciativas concretas para ser el primer Banco Verde en Bolivia.

Se inició la gestión con la realización del estudio de la Huella de Carbono, dado el importante rol que juega la banca en la financiación del cambio climático.

Esto acompaña los desafíos para la construcción del modelo de negocio verde y responsable, dirigido a la mitigación de los efectos del cambio climático, buscando mejorar la calidad de vida de los bolivianos y su entorno.

La Huella de carbono es cuando generamos estos gases a través del consumo de agua y energía, especialmente el consumo de aire acondicionado, gasolina de vehículos, generación de residuos tales como papel, cartón, y otros materiales orgánicos, uso de materiales como tóner de impresoras, viajes terrestres y aéreos, entre otros.

El principal efecto en la medición de la huella de carbono es la posibilidad de detectar en qué aspectos se están emitiendo más gases, a fin de actuar y disminuir el impacto ambiental para luego poder empezar a implementar medidas que permitan mejorar ese desempeño y realizar acciones que compensen y mitiguen los resultados.

› Alianzas y acciones para mitigar la Huella de Carbono de Banco Fassil en Bolivia.

Alianza con Fundare Santa Cruz

Banco Fassil firma su alianza con Fundare, la Fundación para el Reciclaje de la ciudad de Santa Cruz, buscando por medio de esta alianza, incentivar las relaciones entre el Banco, el recolector, y otras comercializadoras del reciclaje. Logrando fomentar en la sociedad emprendimientos en temas de innovación ambiental y energías renovables, tratando de desvincular el crecimiento económico de la degradación medioambiental, aumentar la eficiencia de recursos y promover estilos de vida sostenibles.

Además de fomentar el consumo y la producción sostenibles, logrando de esta manera contribuir a la mitigación de la pobreza y a la transición hacia economías verdes, con bajas emisiones de carbono y oportunidades de negocios de gestión ambiental, ecoeficiencia, productos, servicios y tecnologías de gestión ambiental.

Gracias a la alianza se realizaron diferentes difusiones de concientización entre los colaboradores, entrega de reciclaje RAEE y la participación del equipo de RSE en la Rueda Virtual de Negocios Verdes, organizado por FUNDARE el 2020.

Casa del reciclador

En línea al cuidado del Medio Ambiente, Banco Fassil participó de la inauguración de la Casa del Reciclador, donde se busca fomentar el reciclaje verde, justo e inclusivo, por medio de los nuevos retos de acopio de los recolectores que recibirán asesoramiento y capacitación para mejorar su calidad de vida.

De igual manera, participó de la primera reunión para establecer una ruta nacional en economía circular, en el cual las empresas puedan participar y colaborar con la economía y los recicladores, adicionalmente, se mantienen las campañas de reciclaje con entregas de papel, Cartón, plásticos y tapitas, a las fundaciones: Afanic y Tapitas x los chicos, para continuar con el apoyo a los niños y familiares de niños con cáncer.

Reciclaje Banco Fassil

A través de Campañas de concientización interna y consejos, por medio de redes sociales y correos

internos, fomentamos el cuidado del Medio Ambiente, reciclaje en casa y recomendaciones en las compras sostenibles.

Se destacaron los consejos en días específicos e importantes a nivel mundial, como ser: el Día Mundial de la Tierra, Día Mundial de la Capa de Ozono, Día del hábitat, Día Internacional de los RAEE, entre otros.

Gracias a las diferentes alianzas con Tapitas por los Chicos y Afanic se mantuvieron las entregas mensuales de Reciclaje de tapitas, papel, cartón, plástico y RAEE.

Se entregaron alrededor de 2.480 kilos de papel reciclado a Afanic.

Se llevó a cabo el primer Seminario de Desarrollo Sostenible 2020, reforzando el sistema de certificación de construcción sostenible y edificios más eficientes, Green Building y Taller de Ecoeficiencia, gracias a iniciativa de Banco Fassil con la IFC. En este sentido, cabe destacar también que la entidad ha creado un nuevo plan de eficiencia energética para sus instalaciones, nuevos edificios por el cual se espera una reducción del consumo de electricidad y de las emisiones.

Banco Fassil realiza permanentemente el monitoreo de los gastos que afectan el desempeño de las políticas medioambientales más relevantes. La mayor reducción se ha logrado en el consumo de luz y en los desplazamientos aéreos y terrestres.

Entre otras acciones, Banco Fassil realiza el control mensual de todas las agencias por medio de consumo de energía, impresión, agua, reciclaje, gas, tóner, vuelos, viajes terrestres, se están implementando nuevos aires acondicionados y las oficinas propias se están alineando a un ahorro energético.

Las actualizaciones de normas y políticas medioambientales, mensajes de concientización constante.

Banco Fassil se sumó a "La Hora del Planeta", una iniciativa mundial que busca crear conciencia y reducir las emisiones contaminantes.

Realizamos la campaña de recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y Tapitas entre octubre y diciembre, y se recuperaron pilas usadas, para su correcta disposición.

Educación Financiera

Uno de los objetivos de Banco Fassil es luchar contra la exclusión financiera. En 2020 ayudamos a más de 10.500 personas a familiarizarse y aprender conceptos sobre educación a través de programas específicos.

Como entidad Financiera tenemos una herramienta de poder por medio de la educación.

Trabajamos para alcanzar, entre otras metas, la igualdad entre los géneros y una educación inclusiva. Una buena educación financiera permite tomar las mejores decisiones a la hora de manejar nuestras finanzas, entender los productos financieros y proteger nuestro patrimonio.

La educación es el pilar para la inclusión financiera y la protección de los usuarios de servicios financieros.

Mediante la enseñanza de conceptos financieros básicos, ayudamos a las personas a tomar mejores decisiones sobre cómo administrar sus recursos, contribuyendo así a la seguridad y protección de sus finanzas.

Para nosotros, la educación financiera también implica conocer el manejo de las herramientas que permiten a las personas realizar operaciones digitales de forma sencilla, segura, protegiendo su información personal.

Banco Fassil mantiene el papel de Fassilitador, quien, con los recursos disponibles, llega a los consumidores financieros y usuarios, para que éstos conozcan, aprenden y apliquen todas las herramientas proporcionadas en su vida personal y de los negocios.

De esta manera Banco Fassil se establece como meta:

- › Promover el aprendizaje financiero.
- › Facilitar el aprendizaje.
- › Ser accesible y abierto a todos.
- › Tener programas continuos; no es un Programa con inicio y final determinados.



Identificación de los Grupos de Usuarios:

Consumidores financieros

Cientes y usuarios involucrados en la prestación de productos y servicios financieros. Grupo que comprende todo tipo de clientes y segmentos.

Consumidores Financieros con discapacidad

Segmento de la comunidad de personas con discapacidad y sus familiares.

Infanto-Juvenil

Menores de edad hasta los 18 años, no necesariamente vinculados a nuestra Entidad.

Buscamos hacer más comprensibles los conceptos económicos, reducir las dudas de información entre clientes y proveedores de servicios financieros, proteger a los más vulnerables mediante enfoques específicos y apoyar la estabilidad de los mercados.

El 2020 fue un año impredecible se afectó el aprendizaje y la educación cambió su rumbo.

Se alteró la forma de aprendizaje y se enfocó todo a una educación más digital, pasando de lo presencial a vivir lo virtual. Nunca habían estado tantos niños fuera de la escuela al mismo tiempo, y personas que no se animaban a estudiar aprovecharon la nueva era para iniciarlo.

La Emergencia Sanitaria deja graves consecuencias que pusieron en peligro los avances en la educación mundial, por eso Banco Fassil enfocó sus programas de forma dinámica, intentando fortalecer y crear oportunidades en la sociedad.

Se definieron varios programas de acuerdo con el segmento que se deseaba alcanzar, por medio de Aprende Fassil llegamos a más de 1.500 jóvenes, mujeres emprendedoras en diferentes barrios de Santa Cruz, desarrollando talleres presenciales y virtuales con enfoque participativo para conocer productos y servicios, nuevas oportunidades de negocio, emprendimientos finanzas personales y para manejar negocios.

Dada la coyuntura se fortaleció la Educación en casa por medio de programas, juegos y cartillas de aprendizaje disponibles en la página web de Banco Fassil y mensajería de WhatsApp. Llegamos a más de 5.500 consumidores financieros, entre padres y niños de Aldeas Infantiles SOS a nivel nacional.

Adicionalmente se creó el Espacio de Aprendizaje

en la página de Conectados, para que todos los funcionarios puedan acceder a cursos y ampliar sus conocimientos.

Mi Ahorro Mágico Fassil se realizó en los meses de octubre a diciembre por medio de presentaciones de títeres, alrededor de 3.100 niños de diferentes escuelas y la zona de los Lotes del Departamento de Santa Cruz.

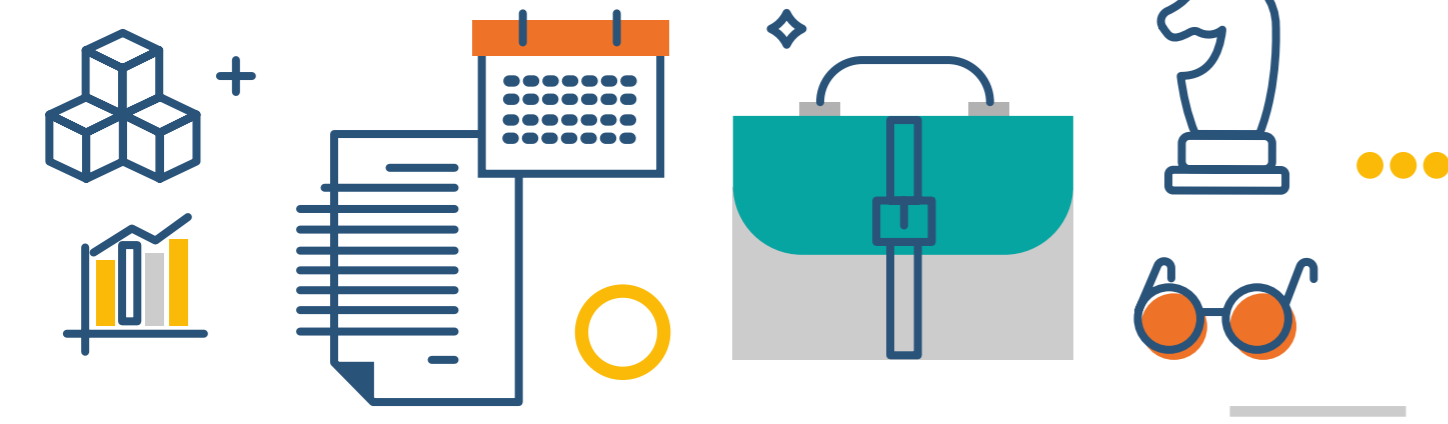
Por medio de las presentaciones se buscó fomentar el ahorro infantil y promover conceptos de educación financiera, así como el ahorro de recursos, su uso y beneficios en la comunidad escolar boliviana.

El programa Valora, para personas con discapacidad, se realizó en la Fundación Aldeas Infantiles SOS, con la capacitación virtual de 32 padres de niños con discapacidad, donde lograron fortalecer sus conocimientos financieros y sacar dudas acerca de cómo ser un consumidor financiero responsable.

Se realizó el Conversatorio: Aprende Fassil – Finanzas Personales con Banco Fassil, el sábado 5 de diciembre de 2020, logrando informar y capacitar a 15 socios de la Asociación de Adulto Mayor para su desarrollo integral Iluminar.

Gracias al convenio con la Fundación Infocal, logramos capacitar de forma virtual, con Educación Financiera, a más de 390 estudiantes de diferentes carreras, adicionalmente, como parte de los beneficios recibidos por el convenio, los funcionarios de Banco Fassil y sus familiares reciben un 30% de descuento en becas para cualquier carrera a la que deseen inscribirse.

Por medio de la Educación Financiera buscamos poner fin a la pobreza y dar educación de calidad en cada uno de los proyectos desarrollados en la gestión.



3 Indicadores de Desempeño Social

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE RSE

	dic-20	dic-19	dic-18	dic-17	dic-16
I. Indicadores Financieros					
1. Participación de mercado respecto a bancos universales	12.6%	10.9%	10.0%	10.6%	10.8%
2. Número de prestatarios	60,046.0	69,611.0	51,526.0	29,750.0	28,171.0
3. Colocaciones brutas (USD miles)	2,498.2	2,005.2	1,705.0	1,615.7	1,387.0
4. Monto promedio de crédito (USD)	41,605.0	39,649.0	44,110.0	71,415.0	61,580.0
5. Número de depositantes	514,546.0	440,441.0	374,224.0	325,069.0	275,629.0
6. Monto promedio de cuentas de depositantes (USD)	4,547.0	4,546.7	4,834.8	5,086.0	5,522.0
7. Composición de cartera por destino de crédito (%)					
> Agropecuaria/ganadería	15.7%	15.8%	16.9%	15.9%	17.3%
> Construcción	21.3%	23.1%	22.7%	22.9%	18.9%
> Industria manufacturera	20.4%	20.0%	18.1%	17.2%	14.6%
> Ventas al por mayor y menor	21.7%	20.9%	19.9%	18.5%	21.6%
> Otros destinos del crédito	20.9%	20.2%	22.4%	25.5%	27.6%
8. Composición de cartera por tipo de crédito (%)					
> Empresarial	37.5%	33.8%	31.9%	29.6%	27.7%
> Pyme	18.4%	19.2%	18.6%	18.6%	23.6%
> Microcrédito	25.0%	26.6%	31.3%	32.1%	30.8%
> Hipotecario de vivienda	12.0%	13.5%	15.2%	17.2%	15.7%
> Consumo	7.1%	7.0%	3.3%	2.5%	2.2%
II. Alcance y Focalización					
1. Número de puntos de atención (sin contar cajeros)	199	198	182	171	193
2. % puntos de atención rurales	11.6%	11.1%	7.2%	6.8%	14.3%
3. Cobertura mujeres	18.9%	20.0%	20.0%	20.7%	19.7%
4. Cobertura áreas rurales	4.4%	5.4%	6.8%	6.8%	14.0%
5. Cobertura sector productivo - cartera	56.2%	56.1%	54.9%	52.7%	49.0%
III. Calidad y Orientación al Cliente					
1. Tasa de satisfacción de clientes	95.0%	95.0%	95.0%	95.2%	93.0%
2. Tasa de retención	n.d	n.d	n.d	n.d	n.d
IV. Protección al Cliente					
1. Prevención del sobre-endeudamiento	Muy fuerte	Muy fuerte	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte
2. Transparencia	Muy fuerte	Muy fuerte	Muy fuerte	Fuerte	Adecuado
3. Precios responsables	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado
4. Prácticas de cobranza de deuda	Muy fuerte	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado
5. Mecanismos de resolución de quejas y reclamos	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte	Adecuado	Débil
6. Privacidad de los datos del cliente	Muy fuerte	Muy fuerte	Fuerte	Fuerte	Fuerte
V. Relación con otros Grupos de Interés					
V.1 Gestión de RRHH					
1. Número de empleados	3,740.0	3,476.0	2,870.0	2,577.0	2,452.0
2. Porcentaje de mujeres en el personal	59.0%	58.0%	56.0%	52.0%	52.0%
3. Porcentaje de mujeres en cargos gerenciales	48.0%	45.0%	44.0%	40.0%	40.0%
4. Rotación del personal	15.0%	34.0%	28.0%	29.0%	39.0%
5. Rotación de asesores de crédito	10.0%	44.0%	50.0%	29.0%	39.0%
6. Brecha salarial	33.0	33.0	33.0	35.0	39.0
V.2 Sociedad y otros grupos de interés					
1. Reinversión de excedentes	8.5%	5.0%	1.4%	0.7%	0.8%
2. Inversión de la comunidad (USD)	136,742.2	147,232.7	119,576.1	112,500.0	126,576.0
V.3 Medio Ambiente					
1. Política de reducción impacto medioambiental	Si	Si	Si	Si	Si
2. Estudio de medición de huellas de carbono	Si	Si	Si	Si	Si
3. Medición de consumo desglosado por fuentes					
Consumo mensual de papel por empleados	6.00	7.27	5.7	4.86	4.4
Consumo promedio de agua potable por empleado		392,173.2	810,027.9	675,023.0	415,581.0
Consumos mensual de electricidad por empleados		10,438,847.0	8,721,251.1	7,928,410.0	6,465,622.0



En línea a nuestro compromiso con el medio ambiente, el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2020 de Banco Fassil S.A. está a su disposición en formato digital.

Esta entidad es supervisada por ASFI.

Derechos Reservados® 2020