

2020

Memoria  
**Anual**

 **Banco Fassil**

The image shows the exterior of a modern building at night, featuring a large, illuminated sign for 'Banco Fassil'. The sign consists of a teal-colored logo on the left, which is a stylized 'F' composed of three rectangular blocks, followed by the name 'Banco Fassil' in large, white, three-dimensional letters. The building's facade is dark with horizontal slats. Below the sign, there is a glass-enclosed entrance area with white columns. To the right, two teal-colored ATMs are visible through the glass. The foreground includes a metal railing and some greenery. The entire image has a blue color overlay.

# Banco Fassil

# CONTENIDO

---

## 1. Información Institucional 02

Carta del Presidente y Carta del Síndico	04
Misión, Visión y Valores	10
Nuestro Grupo	11
Historia del Banco	13
Gobierno Corporativo	14
Plan estratégico	18
Evolución de Principales Cifras	20

---

## 2. Negocio Integral y Responsable 24

Negocio Integral	25
Estamos Juntos sin estar Cerca	27
Productos y Servicios	30
Cobertura y Alcance	32
Satisfacción y Protección del Cliente	35
Banca Responsable	40
Responsabilidad Social Empresarial	42
Educación Financiera	47

---

## 3. Nuestro Equipo Humano 48

Colaboradores Banco Fassil	50
Programas y beneficios	52
Aprendizaje y proyección	53

---

## 4. Estados Financieros 55



01

---

Información  
**Institucional**

---

# 1. Información Institucional

---

## Carta del Presidente

Estimados Accionistas:

Con mucho agrado presento ante ustedes la Memoria Anual y los Estados Financieros Auditados de Banco Fassil S.A. correspondientes a la Gestión 2020, un año muy complejo y difícil por las graves consecuencias de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19 sobre la salud y la economía de nuestras empresas y familias.

Ha sido un año en el que nos invadió la angustia y en miles de hogares se han creado vacíos difíciles de llenar por la partida de nuestros seres queridos. Con pesar hemos visto partir familiares, amigos y vecinos. La lucha contra la pandemia continúa en hospitales, clínicas y en las casas, con esperanza en que todo pasará pronto; sin embargo, nos ha abierto la oportunidad de valorar la familia, los amigos y los seres queridos. También se ha puesto de manifiesto el espíritu de colaboración y solidaridad.

El virus ha irrumpido en nuestras vidas generando sufrimiento y temor; ha alterado nuestra manera de vivir y de trabajar; ha afectado la economía de manera severa, paralizando o destruyendo muchos emprendimientos de diversos sectores y tamaños. Nos ha empujado a buscar nuevas maneras de retornar a nuestras actividades en todos los campos. Esa es la nueva normalidad que nos toca vivir hoy mientras se desarrollan vacunas que frenen este mal que nos aqueja a todos. Tengamos fe y esperanza de que así será por el bien de todos.

Y cuando la economía global al cierre de la gestión 2019 marcaba su décimo año consecutivo de crecimiento ininterrumpido, la expansión del coronavirus hundió la economía mundial en la peor recesión desde la Gran Depresión de 1930, calculándose que la pandemia provocó una contracción de entre 4,4% y 5,0% por las restricciones de acceso y movilización aplicadas en la mayoría de los países para la contención del virus.

Pero tras la catástrofe económica, el mundo comenzó a reactivarse, y si bien las perspectivas resultan aún inciertas por mutaciones constantes del virus y la eficiencia de las vacunas, los gobiernos impulsan políticas y estrategias de reactivación de sus economías. La recuperación no será homogénea entre las regiones y países, pero las proyecciones de crecimiento mundial apuntan a un 6% en 2021 y 4,4% en 2022.

Como bien saben ustedes, los efectos de la pandemia sobre la economía boliviana han representado un golpe demasiado duro, más aún por el frágil contexto social y político generado por las accidentadas elecciones

*La recuperación no será homogénea entre las regiones y países, pero las proyecciones de crecimiento mundial apuntan a un 6% en 2021 y 4,4% en 2022.*

de octubre de 2019, las cuales derivaron en los conflictos de los meses posteriores y dieron lugar a la constitución de un gobierno transitorio, al cual le tocó desplegar medidas y políticas para afrontar los golpes de la enfermedad.

La radical cuarentena sanitaria aplicada por varios meses agravó la desaceleración que venía atravesando la economía boliviana en los siete años anteriores, traduciéndose en un decrecimiento del PIB en -11,1% al segundo trimestre, estimándose que la gestión cierre con un -8,4%, índice que duplica los registros de la hiperinflación boliviana en el periodo 1981-1985.

Y en medio de la pandemia asistimos a un nuevo proceso electoral cuya administración gubernamental ha previsto retornar al país a la senda del crecimiento. De hecho, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Banco Central de Bolivia (BCB) firmaron el Programa Fiscal-Financiero 2021 que prevé un crecimiento económico del 4,4%, además de una inflación del 2,6%, un déficit fiscal del 9,7% y el aumento de las Reservas Internacionales Netas en al menos USD 1.114 millones, todo supeditado al comportamiento de la economía mundial y el control de la pandemia.

En este entorno tan complejo y adverso se han desarrollado las actividades de nuestra entidad. No podemos dejar de estar orgullosos de la entrega y el esfuerzo de todos los miembros de este valioso Equipo Humano por mantener —a pesar de las adversidades— la misión de generar oportunidades y apoyar a la reactivación de los emprendedores y las familias bolivianas.

En circunstancias tan especiales es que continuamos avanzando, haciendo hincapié en la adopción de celosas medidas de bioseguridad y distanciamiento social en todas nuestras actividades, velando por el bienestar de nuestros colaboradores, clientes y usuarios financieros.

Nuestro compromiso con el país nos impulsó a fortalecernos patrimonialmente por medio de sucesivos aportes de capital para canalizarlos en créditos a las empresas y familias bolivianas, y así impulsar la reactivación de nuestra economía.

En ese marco —pese a la aplicación de las leyes N° 1294 y 1319 de diferimiento de pago de amortizaciones de crédito a capital e intereses en el sistema financiero—, Banco Fassil se constituyó en el mayor impulsor del crédito en el sistema bancario boliviano por la expansión de cartera crediticia en USD 440,22 millones, el 43,10% del total de créditos realizados por el conjunto de la banca en 2020. Realizamos campañas crediticias diversas, tales como “Tomemos Impulso” para apoyar a microemprendedores; “ReActivamos” para pequeñas, medianas y grandes empresas con mayores

*El Programa  
Fiscal-Financiero  
2021, prevé  
un crecimiento  
económico del 4,4%.*

fuentes de liquidez y mejores condiciones en tasas de interés y plazos. No nos olvidamos de las familias para quienes diseñamos el “Crédito ServiFassil” para asistir con el pago de servicios públicos y repusimos la campaña de “Crédito ProFassil” para impulsar los estudios de jóvenes universitarios y profesionales.

Pero el compromiso con la reactivación requería además de otras acciones que faciliten el acceso de nuestros clientes y usuarios a los servicios financieros. De ahí que resulta por demás destacable la contribución de Banco Fassil al estado de emergencia sanitaria con la habilitación de 816 ventanillas de caja en casi 200 agencias y oficinas externas para apoyar con el pago de los bonos sociales promovidos por el Gobierno Boliviano a la población en esta difícil coyuntura. Una vez más, quiero expresar el orgullo y agradecimiento a nuestros colaboradores y sus familias por el esfuerzo realizado en favor de nuestra entidad y de la población.

La gestión pasada se caracterizó además por la incorporación de innovaciones tecnológicas de carácter digital en el área de atención al cliente, soluciones que permitieron expandir y mejorar la atención a clientes y usuarios vía línea telefónica, WhatsApp y webchat, facilitando así transacciones esenciales e información durante y después de la emergencia sanitaria. Ligado a ello, potenciamos nuestro sistema de transacciones digitales con la nueva funcionalidad “Cobro y Pago Simple”, que permite realizar transferencias a terceros, transferencias ACH y pagos a comercios con códigos QR a través de nuestra Banca Móvil Fassil, herramienta que presentó un crecimiento significativo entre nuestros clientes.

Como podrán advertir, más allá de la emergencia sanitaria, el difícil escenario económico y político, el trabajo y el compromiso de nuestro Equipo Humano se reflejó en crecimiento. Muestra de ello es el incremento del 29,09% en los Activos Totales; del 22,45% en la Cartera Crediticia Bruta; y del 16,47% en los Depósitos del Público. Hace más de una década que registramos una mejora continua y sostenida de nuestros principales índices e indicadores financieros, habiendo fortalecido nuestro Patrimonio en la gestión con un crecimiento del 22,37%.

Al cierre de la gestión 2020, Banco Fassil registra una Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio (ROE) del 0,89% y una Rentabilidad sobre Activo Promedio (ROA) del 0,05%. El Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) se situó en 11,72%; el Índice de Liquidez alcanzó el 10,69%; y nuestra Cartera en mora registró 0,35%.

Conscientes de nuestro rol integrador e inclusivo, continuamos impulsando y liderando la bancarización financiera en el país. En la gestión registramos 510 Puntos de Atención Financiera a través de 1 Oficina Central, 10 Sucursales, 168 Agencias Fijas, 19 Oficinas Externas y 312

*El compromiso de nuestro Equipo Humano se reflejó en crecimiento. Muestra de ello es el incremento del 29,09% en los Activos Totales.*

Cajeros Automáticos, además de la instalación de 42 modernas Salas de Autoservicio denominadas Zona Fossil, ubicadas en las ciudades, barrios, ciudades intermedias y poblaciones de los departamentos de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Potosí y Oruro.

A pesar de la incertidumbre por la eficiencia de las vacunas para frenar la pandemia y la reactivación de la economía, en 2021 esperamos continuar nuestra senda de consolidación, crecimiento y liderazgo, generando valor para nuestros colaboradores, sus familias y nuestro accionariado. Confiamos en que la nueva administración gubernamental adopte las mejores medidas para generar condiciones que retornen a Bolivia al camino de la reactivación y desarrollo de todas las actividades económicas.

En 2021 nos esperan nuevos desafíos, nuevos proyectos y sueños en los que trabajaremos juntos, con mayor optimismo y firmeza, por el bien de nuestras familias, la institución y el país.

Reitero mi agradecimiento a cada uno de ustedes por su apoyo incondicional en todas las actividades desarrolladas. Su respaldo es vital para el sólido fortalecimiento de nuestra sociedad.

¡Muchísimas gracias!



Juan Ricardo Mertens Olmos  
**Presidente de Directorio**

*En 2021 esperamos  
continuar  
nuestra senda de  
consolidación,  
crecimiento y  
liderazgo.*

# Carta del Síndico

*Santa Cruz de la Sierra, 11 de enero de 2021*

**Señores  
ACCIONISTAS DE BANCO FASSIL S.A.  
Presente.-**

De mi mayor consideración:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Estatuto Orgánico de Banco Fassil S.A. y del Artículo 335 del Código de Comercio y disposiciones legales vigentes, me corresponde informar a ustedes lo siguiente:

Examiné la Memoria Anual referente al ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2020 y opino que la misma refleja razonablemente los sucesos significativos acaecidos en Banco Fassil S.A., durante la gestión 2020.

Analice los procedimientos de revisión utilizados, tanto por Auditoría Externa, como por Auditoría Interna, y manifiesto mi conformidad con los mismos.

Participo en las reuniones de Directorio que se celebraron durante la gestión 2020 y tomé conocimiento de las actas de las mismas.

Revisé los Estados Financieros de la Sociedad y concuerdo plenamente con la opinión de los Auditores Externos en el sentido de que estos presentan, razonablemente en todo aspecto significativo, la situación patrimonial y financiera del Banco Fassil S.A., al 31 de diciembre del 2020, los resultados de sus operaciones y los cambios en su situación financiera por el ejercicio terminado en la indicada fecha, de acuerdo con normas y disposiciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Considerando los informes de Auditoría Interna y mi participación activa en los Directorios, manifiesto que la Entidad, en todo aspecto significativo, presenta cumplimiento de la Ley de Servicios Financieros, las políticas y procedimientos operativos, reconociendo la existencia de observaciones de control interno que el Directorio instruyó oportunamente para su regularización.

Comunico, además, que coordiné y tomé conocimiento permanente del seguimiento realizado por Auditoría Interna y Auditoría Externa a las observaciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en las inspecciones referidas al Gobierno Corporativo, Riesgo

de Crédito, Riesgo Operativo, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

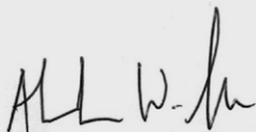
Adicionalmente, debo comunicar que durante la presente gestión, se procedió a castigar operaciones crediticias consideradas irrecuperables y previsionadas en su integridad por un monto total de Bs 4.794.485,24 (Cuatro millones setecientos noventa y cuatro mil cuatrocientos ochenta y cinco 24/100 Bolivianos), declarando que en dicha cartera no se encuentran incluidas operaciones vinculadas a la propiedad, dirección, gestión o control de Banco Fassil S.A.

En cumplimiento del Artículo 3°, Sección 5, Capítulo IV, Título II, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, me corresponde informar que al 31 de diciembre del 2020, no existen operaciones de crédito en mora con saldo igual o superior al 1% del Capital Regulatorio de la Entidad.

Asimismo, comunico que al 31 de diciembre de 2020, no existe crédito en mora por más de 90 días, al que no se haya iniciado acciones judiciales, con excepción de aquellos casos que en virtud a la permisión establecido en los Artículos 1° y 2°, Sección 5, Capítulo IV, Título II, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y lo determinado por la Norma N° 11 (Política de Créditos), que establece que la Entidad puede optar por acciones extrajudiciales de cobranza en el caso de aquellas operaciones que no superan el monto mínimo de USD 20.000,00, los cuales ascienden a la suma total de Bs 3.864.058,89 (Tres millones ochocientos sesenta y cuatro mil cincuenta y ocho 89/100 Bolivianos).

De la revisión de las resoluciones adoptadas por el Directorio, surge que las mismas se han ajustado a las disposiciones legales y estatutarias en vigencia, no existiendo observación alguna que formular al respecto.

En conclusión, me permito recomendar a los señores Accionistas la aprobación de los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020, mismos que comprenden el Estado de Situación Patrimonial, el Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en el Patrimonio y las correspondientes Notas a los Estados Financieros.



ALEXANDER FRANZ HEINRICH WILLE HAUKE  
**SÍNDICO**  
BANCO FASSIL S.A.

*Al 31 de diciembre del 2020, no existen operaciones de crédito en mora con saldo igual o superior al 1% del Capital Regulatorio de la Entidad.*



## Misión

Banco Fassil cuenta con una Misión que refleja lo que la Entidad realiza en el entorno en el que se desempeña: **“Proveemos soluciones financieras integrales e incluyentes que mejoran la calidad de vida de los bolivianos, creando valor para nuestros clientes, colaboradores y accionistas”**.

## Visión

A su vez, también posee una Visión inspiradora para las acciones futuras que proporcionen una imagen de cómo quiere verse el Banco a largo plazo, de forma que pueda ser comunicada y difundida de manera interna y externa. Se define de la siguiente manera: **“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 ética, respetuosa y transparente.

### Colaboración

Vocación de servicio y trabajo en equipo con interés genuino en las personas.

# Nuestro Grupo

## Santa Cruz Financial Group S.A.

Santa Cruz Financial Group S.A. (SCFG S.A.) 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.



## Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A.

Santa Cruz FG 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.

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.

Habiendo cumplido con todos los requisitos y procedimientos, el 28 de noviembre de 2017 se emitió la Resolución ASFI/1384/2017 mediante la cual se autoriza la constitución de SCFG Sociedad Controladora S.A. Posteriormente, el 26 de diciembre de 2017, la ASFI otorgó la Licencia de Funcionamiento a SCFG Sociedad Controladora S.A. para iniciar actividades desde el 8 de enero de 2018.

El 13 de diciembre de 2018 se procedió a la inscripción de acciones suscritas y pagadas de SCFG Sociedad Controladora S.A. en el Registro del Mercado de Valores de la ASFI, habiéndole otorgado la clave de pizarra SOC1U. Asimismo, el 21 de febrero de 2019 se realizó la inscripción de las acciones suscritas y pagadas de la Sociedad en la Bolsa Boliviana de Valores S.A.



# Historia del Banco

La historia de Banco Fassil inicia el 12 de agosto de 1996, cuando operaba únicamente como Fondo Financiero Privado, enfocado en pequeños empresarios y micro prestatarios, como instrumento de desarrollo y mecanismo de fomento a los sectores económicos en el proceso de intermediación financiera en la prestación de servicios y en operaciones de captación y colocación de recursos.

A finales del año 2006, Fassil recibió un importante aporte de capital de la sociedad de inversiones Santa Cruz Financial Group S.A. 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 financiera, desarrollo de productos y servicios y consecuentemente, de la oferta de más y mejores beneficios para clientes y usuarios.

Todos los esfuerzos y compromisos asumidos hacia la población boliviana se fueron reflejando en continuos aportes de capital y mejora de indicadores financieros, es por eso que el año 2014 inicia actividades Banco Fassil, integrando su historia a un nuevo concepto de Banca Múltiple, para efectuar toda clase de operaciones, actos, negocios y contratos autorizados o normados por el ordenamiento jurídico vigente, de acuerdo a las autorizaciones y regulaciones legales en la materia, los cuales favorezcan el desarrollo de la actividad económica nacional, la expansión de la actividad productiva y el desarrollo de la capacidad industrial del país.

Las actividades de la entidad velan por la protección del consumidor financiero y la universalidad de los productos y servicios financieros, orientando el funcionamiento de la Sociedad al apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país, manteniendo constante la premisa de fomentar la accesibilidad y cercanía a los servicios financieros, creando nuevas oportunidades de trabajo y mejorando la calidad de vida de los bolivianos.

*El año 2014 inicia actividades Banco Fassil, integrando su historia a un nuevo concepto de Banca Múltiple.*

## Resumen Financiero (millones de USD)

	Diciembre-20	Diciembre-19
Total Activos	3.472,9	2.690
Total Patrimonio	202,2	165,2
Resultado Neto	1,6	3,0
Resultado Operativo	10,2	8,1
ROAA (%)	0,1	0,1
ROAE (%)	0,9	1,8
Patrimonio /Activos (%)	5,8	6,1

# Gobierno Corporativo

Para Banco Fassil S.A., la aplicación de los más elevados estándares de ética profesional y responsabilidad empresarial fundada en principios, valores y políticas que generen transparencia, contribuyen a la implementación de un buen 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 con 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

Cargo	Nombre
Presidente	Juan Ricardo Mertens Olmos
Vicepresidente	Martin Wille Engelmann
Secretario	Oscar Alfredo Leigue Urenda
Vocal	Alvaro Velasco Bruno
Vocal	Diego Chahin Novillo
Vocal	Daniel Gerardo Jordán Nogales
Director Titular Independiente	Jorge Alberto Sanguino Rojas
Director Suplente	Kathya Lorena Mertens Ibáñez
Director Suplente	Jorge Chahin Justiniano
Director Suplente	Hugo Mario Urenda Aguilera
Director Suplente	Carlos Fernando Velasco Bruno
Síndico Titular	Roberto Liders Pareja Roca
Síndico Suplente	Alexander Franz Heinrich Wille Hauke

## Patrimonio y Valor de las Acciones Al 31 de diciembre de 2020

Capital Autorizado	1.800.000.000,00 Bs
Capital Suscrito	1.296.098.604.000,00 Bs
Capital Pagado	1.181.220.000,00 Bs
Aportes Pendientes de Capitalización	136.973.500,00 Bs
Número de Acciones en Circulación	1.181.200
Patrimonio	77.629.411,00 Bs
Valor Patrimonial Proporcional (VPP)	1.058,33 Bs

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

- a) Junta General de Accionistas
- b) Directorio
- c) Comités de Directorio
- d) Alta Gerencia
- e) Órganos de Control

### Los Órganos de Control son:

- a) Síndicos
- b) Comité de Auditoría
- c) Área de Auditoría Interna
- d) Auditoría Externa

### Las instancias que forman parte de la toma de decisiones son:

- a) Junta General de Accionistas
- b) Directorio
- c) Comités de Directorio
- d) 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.

### Atribuciones

#### Junta General Ordinaria de Accionistas:

Se convoca una vez al año, dentro de los seis primeros meses siguientes al cierre del ejercicio anterior, para aprobar la gestión social y ver los siguientes puntos:

- Memoria Anual, Informe de los Síndicos, Balance General, Estado de Resultados de la gestión y todo otro asunto relativo a la gestión de la Sociedad.
- Destino de las utilidades, constitución de reservas o, en su caso, el tratamiento de las pérdidas, conforme a disposiciones legales aplicables.
- Nombramiento o remoción de los Directores, fijación de su remuneración y caución de acuerdo a disposiciones legales aplicables.
- Nombramiento de uno o más Síndicos, estableciendo sus remuneraciones y fianzas.
- Las responsabilidades de los Directores y Síndicos.
- Designación a los Auditores Externos.

#### Junta General Extraordinaria de Accionistas:

Considera los asuntos que no sean de competencia de las Juntas Generales Ordinarias de Accionistas y privativamente, los siguientes:

- Modificación del Estatuto. Cualquier modificación de Estatuto aprobada, deberá cumplir con las formalidades y procedimientos establecidos en el Código de Comercio, Ley de Servicios Financieros y Normativa Reglamentaria vigente y aplicable.
- Emisión de nuevas Acciones.
- Emisión de Bonos.
- Aumento o reducción del Capital Social y del Capital Autorizado.
- Disolución anticipada de la Sociedad, su prórroga, transformación o fusión, designación o remoción de los liquidadores y su remuneración.
- Otros asuntos que de acuerdo con el Estatuto Orgánico de la Entidad, Código de Comercio, Ley de Servicios Financieros y Normativa Reglamentaria vigente y aplicable corresponda.

## 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, se encuentran las siguientes:

- a) Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa.
- b) Vigilar la cultura corporativa de la Entidad, el cumplimiento de los valores y principios éticos comunicados a toda la Entidad.
- c) Aprobar los planes de acción principal, el presupuesto y planes de negocio.
- d) Establecer mecanismos correctivos como base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por auditoría interna, externa y/o la Autoridad de supervisión del Sistema Financiero.
- e) Evaluar regularmente las prácticas de gobierno corporativo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.

## Comités de Directorio

Para atender de mejor manera los asuntos de la Entidad, Banco Fassil cuenta con los siguientes Comités de Directorio:

- Comité Ejecutivo.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- Comité de Gestión Integral de Negocios.
- Comité de Administración y Tecnología de la Información.
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité Electoral.
- Comité de Innovación & Desarrollo
- Comité de Calidad y Procesos.
- 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 aspectos, de acuerdo a los siguientes Comités:

- Comité Interno de Solución de Controversias y Conflictos de Interés.
- Comité de Gestión Integral de Negocios.
- Comité de Seguridad.
- Comité de Nuevos Productos y Servicios.
- Comité de Recursos Humanos.
- Comité de Bioseguridad.

# Plan Estratégico 2016 - 2020

Banco Fassil mantiene los pilares estratégicos que guiaron su modelo de gestión desde los primeros años; si bien estos se han ido reformulando de acuerdo con la coyuntura actual, mantienen su esencia, constituyéndose como los pilares fundamentales que nos guían en el largo plazo:

1. Escala
2. Banca Múltiple
3. Eficiencia y Productividad
4. Enfoque al Cliente
5. Omnicanalidad

La Estrategia se convierte en la hoja de ruta de hacia dónde queremos llegar, con un claro horizonte de alcanzar resultados extraordinarios en base al esfuerzo y compromiso. La velocidad de los cambios producidos en el sistema financiero exige respuestas determinantes, por lo cual solo las entidades flexibles son capaces de ponerlas en práctica con éxito; dicha flexibilidad es la que nos conlleva a plantearnos nuevos desafíos y compromisos asumidos.

Definimos iniciativas estratégicas 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.

1. Nos apasionamos por clientes fieles y bien atendidos.
2. Gestionamos integralmente el negocio con propuestas de valor diferenciadas.
3. Nos comprometemos de manera responsable y sostenible.
4. Trabajamos en la excelencia operativa y continuidad del Negocio.
5. Avanzamos en nuestra Transformación Digital.
6. Contribuimos al crecimiento y desarrollo de nuestro Equipo Humano.

*La estrategia se convierte en la hoja de ruta de hacia dónde queremos llegar, con un claro horizonte de alcanzar resultados extraordinarios en base al esfuerzo y compromiso.*

Todas esas iniciativas aterrizadas en un Cuadro de Mando Integral que proporciona el marco visual para integrar los objetivos del Banco en las cuatro perspectivas: Clientes, Financiera, con un desempeño sobresaliente en Procesos internos fundamentales con la Gestión de operaciones, Gestión con Clientes, Innovación y Procesos reguladores y sociales. Pasos que, por lo tanto, crean y entregan la propuesta de valor a los Clientes. A su vez se identifican las capacidades específicas en los activos intangibles bajo la perspectiva de Aprendizaje, relacionada al Capital Humano, Capital de la información y Capital Organizacional.

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 a:

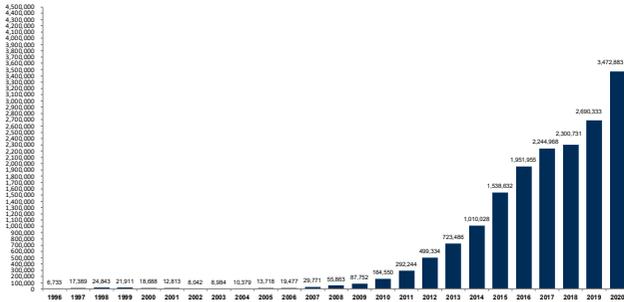
- Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de los servicios financieros.
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

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 productivos de los bolivianos, brindando servicios financieros integrales, incluyentes e integradores a fin de beneficiar a las personas y los micro, pequeña, mediana y gran empresa.

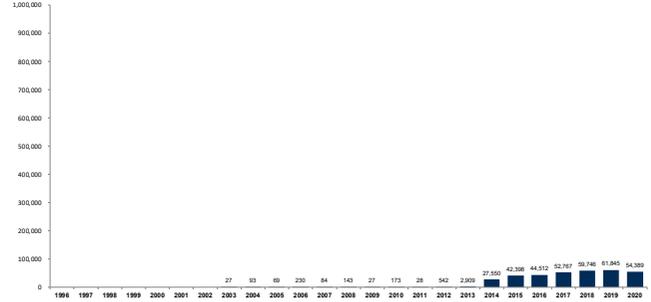
*Servicios financieros integrales, incluyentes e integradores a fin de beneficiar a las personas y los micro, pequeña, mediana y gran empresa.*

# Evolución de Principales Cifras

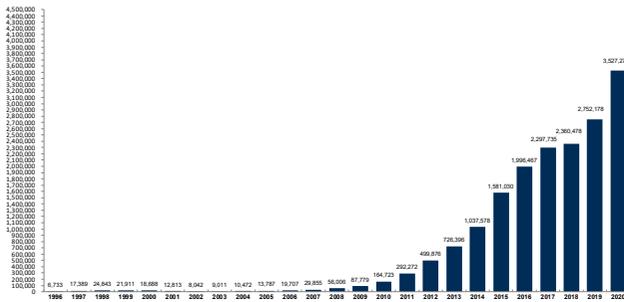
## Total Activos [MILES USD]



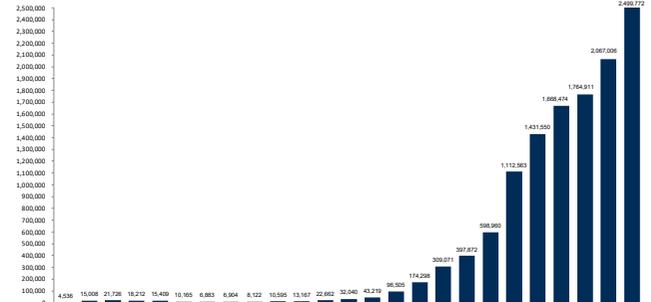
## Total Contingentes [MILES USD]



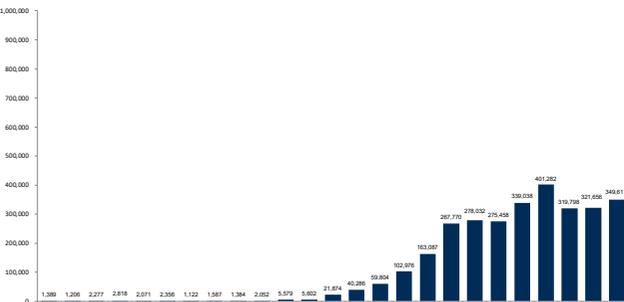
## Total Activos + Contingentes [MILES USD]



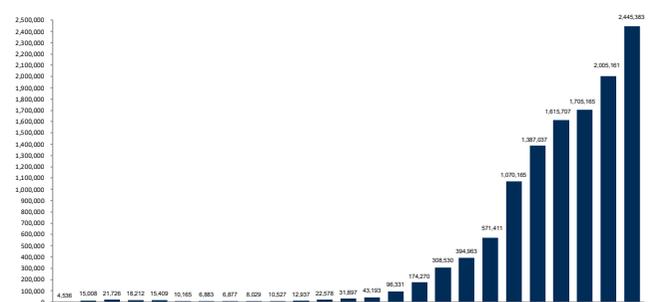
## Cartera Bruta + Contingentes [MILES USD]



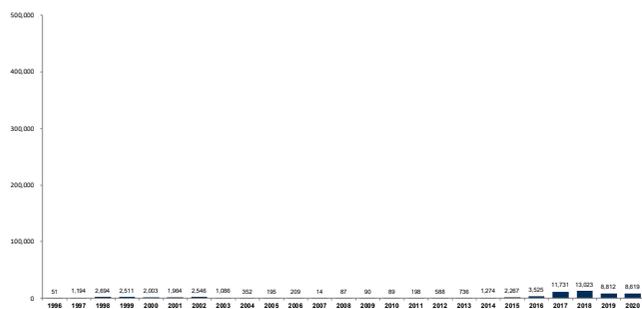
## Liquidez (Disponibilidades + Inversiones Temporarias) [MILES USD]



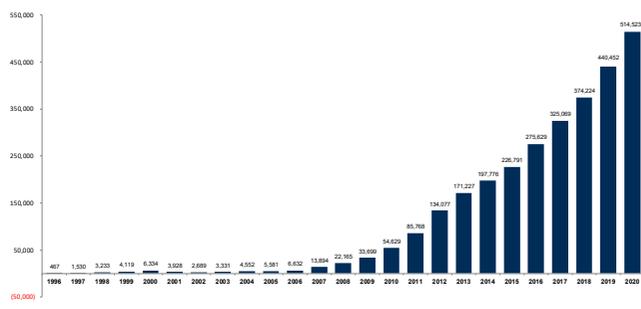
## Cartera Bruta [MILES USD]



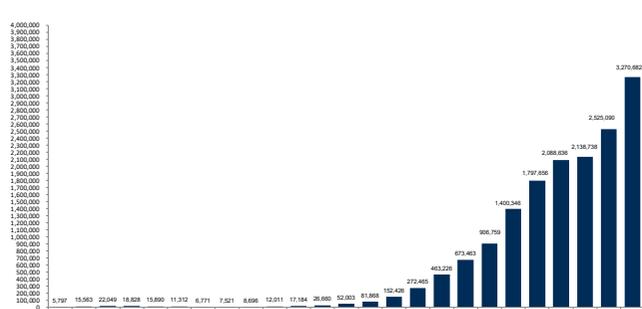
## Cartera en Mora [MILES USD]



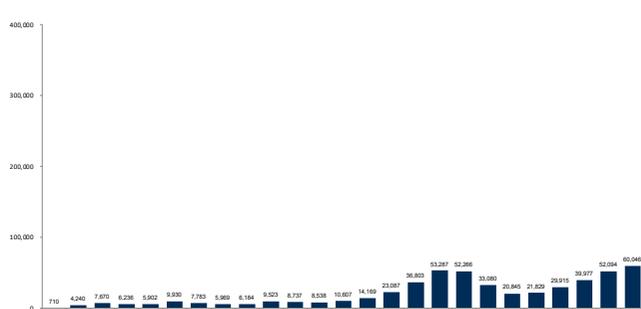
## Número de Cuentas de Depósitos [UNIDADES]



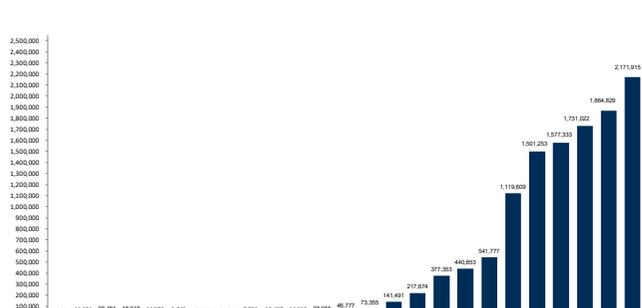
## Total Pasivo [MILES USD]



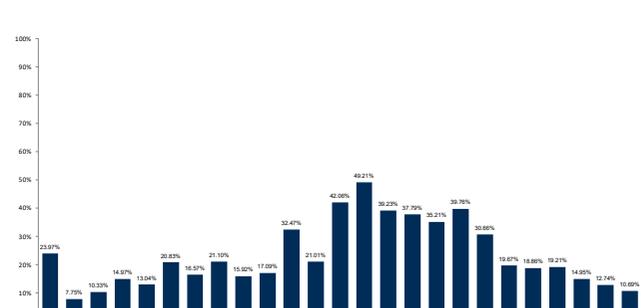
## Número de Prestatarios [UNIDADES]



## Depósitos del Público [MILES USD]

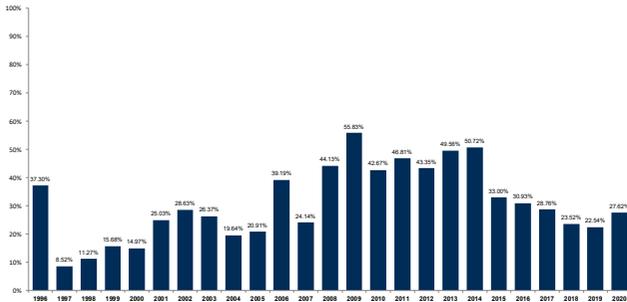


## Índice de Liquidez Disponibilidades + Inv. Temporarias / Pasivo



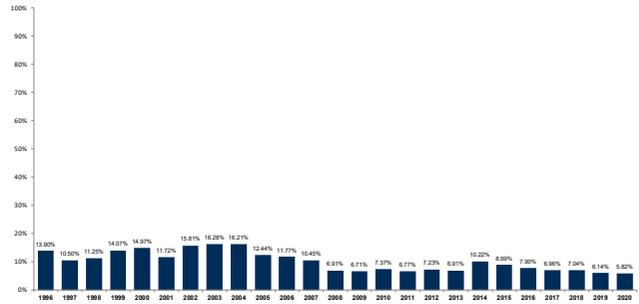
## Índice de Liquidez

Disponibilidades + Inv. Temporarias + Inv. Permanentes / Obligaciones con el público



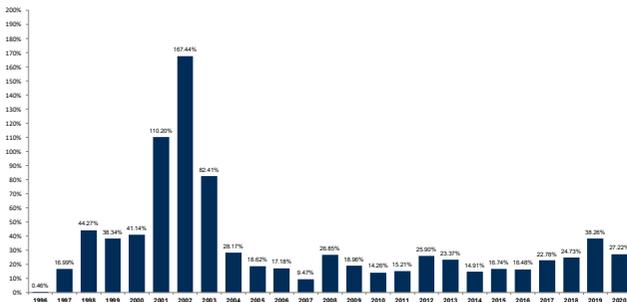
## Índice de Solvencia

Patrimonio / Total Activo



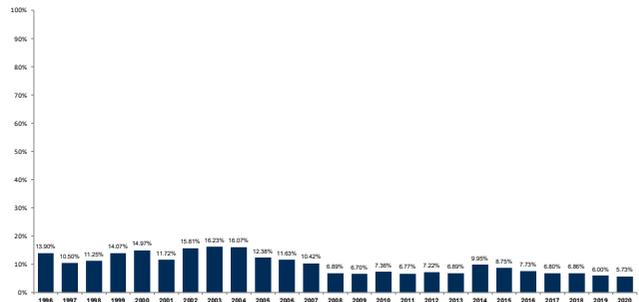
## Índice de Solvencia

Previsiones / Patrimonio



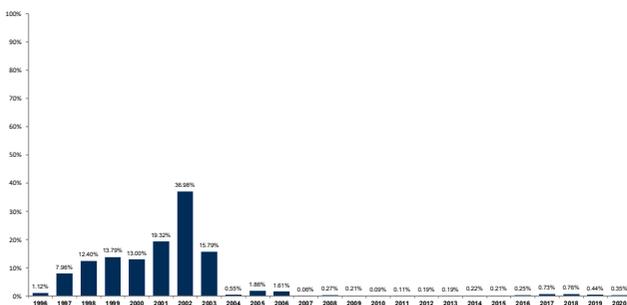
## Índice de Solvencia

Patrimonio / Total Activos + Contingentes



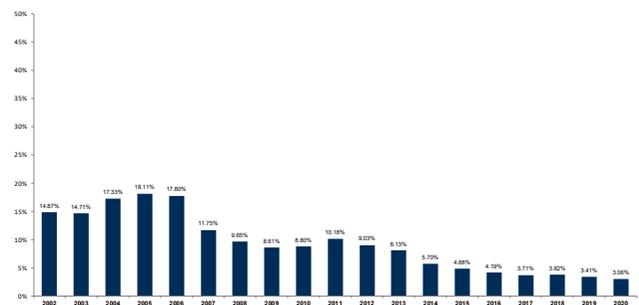
## Índice de Morosidad

Carta Vencida + Ejecución / Cartera Bruta



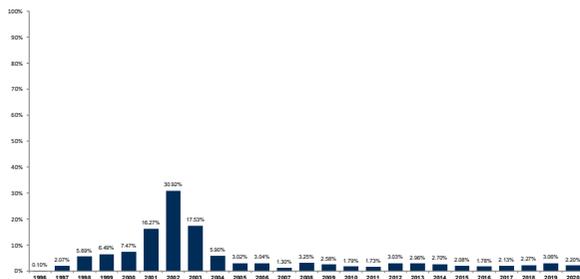
## Índice de Eficiencia

Gastos Administrativos + IUE / Activos + Contingentes (Promedio)

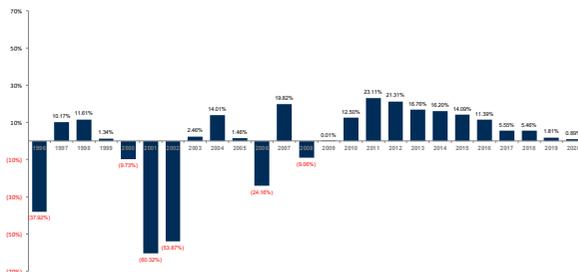


## Índice de Solvencia

Previsiones / Cartera Bruta

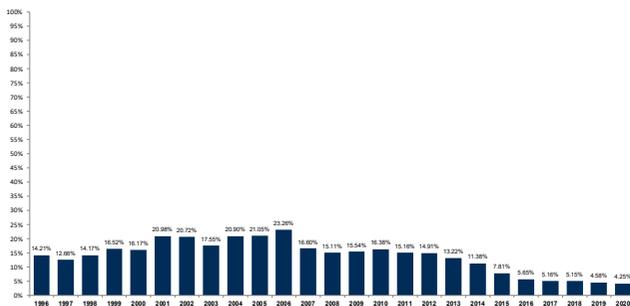


## Índice de Rentabilidad : ROE



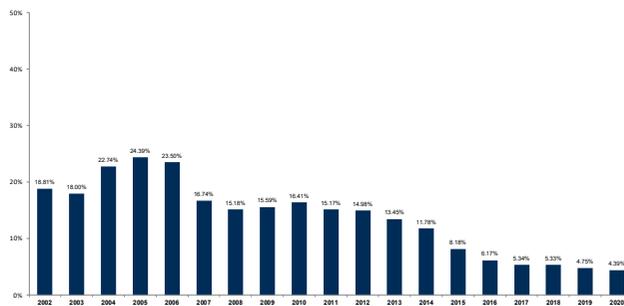
## Índice de Eficiencia

Gastos Administrativos / Cartera Bruta + Contingentes



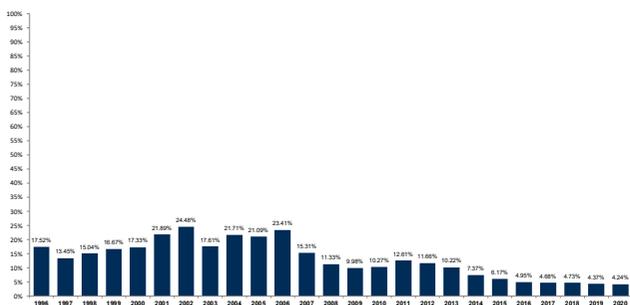
## Índice de Eficiencia

Gastos Administrativos + IUE / Cartera Bruta (Promedio)



## Índice de Eficiencia

Gastos Administrativos / Captaciones del Público



## Índice de Rentabilidad : ROA



A background image showing a group of business professionals in a meeting. A man with a beard and glasses is leaning over a table, looking at documents. Other people are partially visible, some looking at the documents. The image has a dark blue overlay.

02

---

Negocio Integral  
**y Responsable**

---

## 2. Negocio Integral y Responsable

---

### Negocio Integral

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.

### Créditos

---

60.046 clientes prestatarios  
USD 41.605 Monto promedio de crédito  
8,4% Rendimiento de cartera vigente

### Cobertura

---

56,17% Sector productivo  
18,40% Pymes  
18,93% Mujeres en cartera  
4,37% Clientes en áreas rurales  
37,49% Empresarial  
24,98% Microempresa

### Ahorro

---

514.546 clientes depositantes

### Puntos de Atención Financiera

---

179 Sucursales, Agencias y Oficina Central  
117 Agencias Urbanas  
51 Agencias Provinciales  
312 Cajeros Automáticos  
19 Oficinas Externas, Ventanillas y Otros

Al 31 de diciembre 2020, alcanzamos una cartera mayor USD 2.400 Millones y continuamos creciendo en el segmento de la microempresa al alcanzar una cartera de crédito de USD 229 millones en 30.691 operaciones de Crédito otorgadas a más de 28.674 familias de Microempresarios a través de "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.

A causa de la Emergencia Sanitaria por el brote del COVID-19, fue promulgada la Ley N° 1294 Excepcional de Diferimiento de Pago de Créditos y el Ente Regulador estableció las condiciones bajo las cuales las entidades de intermediación financiera deberían implementar el mecanismo de diferimiento automático de las cuotas correspondientes al pago de las amortizaciones de créditos a capital e intereses y otro tipo de gravámenes. Mediante Decreto Supremo 4248 de mayo de 2020, el gobierno amplió el diferimiento de cuotas de créditos del sistema de intermediación financiera por tres meses más, excluyendo a los asalariados y las deudas mayores a un millón de bolivianos. En agosto se promulgó la Ley N° 720, la cual establece que las entidades de intermediación financiera deben realizar el diferimiento automático del pago de créditos (capital e intereses) hasta el 31 de diciembre de 2020.

*Al 31 de diciembre 2020, alcanzamos una cartera mayor USD 2.400 Millones y continuamos creciendo en el segmento de la microempresa.*



## Estamos juntos, sin estar cerca

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.

De esta manera, desde marzo del 2020 se realizaron una serie de adecuaciones, tanto para continuar con el trabajo desde casa, como las medidas correspondientes para seguir brindando el apoyo para el trabajo desde oficinas, primando la seguridad y la salud.

A partir de esa fecha, “Estamos juntos, sin estar cerca” porque implementamos una serie de medidas que a pesar del distanciamiento de seguridad, aumentó 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.

Estuvimos juntos, porque nos adecuamos a cada necesidad para seguir apoyando los emprendimientos, actividades y la reactivación económica, sin la necesidad de estar cerca en una oficina física.

### Implementaciones en Productos y Servicios para “Estar juntos, sin estar cerca”

Es importante destacar que, en el marco de la Emergencia Sanitaria mencionada 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.

### Comprometidos con nuestro país

100.342

Pagos de Bonos Contra el Hambre realizados a través de 852 Ventanillas de Caja disponibles para este beneficio.

2.623.576

Pagos de Rentas y Bonos durante la Emergencia Sanitaria en nuestras Oficinas.



*Con este nuevo hito, y apenas un año de trayectoria como Contact Center, damos un nuevo paso hacia el liderazgo en el Sistema Financiero.*

## Medios y Canales electrónicos

La atención y consultas se centraron en medios digitales, por este motivo Banco Fassil logró incorporar en su área de atención al cliente una solución tecnológica omnicanal que potenció y permitió expandir la atención por los canales telefónicos, WhatsApp y Webchat, facilitando el acceso a transacciones esenciales e información requerida por los clientes durante la emergencia sanitaria, mejoras en los procesos de atención de crédito y agilidad en la presentación de requisitos, tomando en cuenta el distanciamiento social y la necesidad de digitalización a nivel institucional.

La cantidad de personas atendidas el 2020, a través del Contact Center (WhatsApp y línea gratuita) fue de 41.536. Con este nuevo hito, y apenas un año de trayectoria como Contact Center, damos un nuevo paso hacia el liderazgo en el Sistema Financiero, trabajando día a día para continuar con la fidelización de nuestros clientes, brindando soluciones rápidas y eficaces para todos.

Con el fin de seguir potenciando las transacciones digitales, se realiza la nueva funcionalidad “Cobro y Pago Simple”, la cual permite realizar transferencias a terceros, transferencias ACH y pagos a comercios con códigos QR a través de nuestra Banca Móvil Fassil.

Asimismo, para cuidar la salud de los clientes, se desarrollaron nuevos servicios como Efectivo Express, que permite retirar dinero en efectivo al momento de pagar con la Tarjeta de Débito de Banco Fassil en comercios afiliados, y la apertura de cuentas de ahorro y solicitud de Tarjetas de Débito de manera virtual.

---

## Cuenta de ahorro Cuenta Azul Digital

Nos permite estar aun 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 Fossil.

Es una Cuenta que se apertura remotamente a través de un formulario web e incluye servicio de entrega de documentos sin costo.



---

## Cuenta Bienestar

La Cuenta Bienestar es una cuenta de ahorro en bolivianos que tiene como finalidad el cobro de Renta de las Personas Jubiladas, asociada a productos y servicios que le brindan un servicio integral, y sobre todo... ¡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.

Producto de la innovación tecnológica permanente que ofrece nuestra Entidad, posteriormente se incorporó en nuestra línea de cuentas digitales, la Cuenta Bienestar Digital, para ser solicitada también desde la página institucional: [www.fossil.com.bo](http://www.fossil.com.bo).



## Apoyando la Reactivación Económica

Con el objetivo de apoyar a nuestros clientes con el financiamiento necesario para continuar creciendo, se realiza el lanzamiento de la Campaña Microcrédito “Tomemos Impulso”, con el objetivo de continuar apoyando y favoreciendo el desarrollo y el crecimiento de los Emprendimientos, de las empresas y personas en el país, lo que demostró el compromiso de la Entidad con el crecimiento de los distintos sectores de la economía. Esta campaña estuvo dirigida a clientes del Banco del segmento Microempresas, con actividad económica dentro del rubro de producción, comercio, transporte u otros servicios, incluyendo microempresarios atendidos con el Producto y/o el proceso de Mi Crédito Fassil.

Siguiendo con los lanzamientos, en el mes de agosto inició la Campaña ReActivamos, la cual consiste en un portafolio de productos crediticios con el objetivo de apoyar la reactivación económica de las familias y empresas bolivianas. ReActivamos fue una campaña diseñada para apoyar la reactivación económica que el país necesitaba a raíz de la emergencia sanitaria, constituyéndose en una respuesta eficaz a las necesidades de liquidez para las familias y empresas bolivianas para apoyar sus sueños y emprendimientos.

En el mes de octubre, se realizó también, el lanzamiento de la Campaña Crédito ServiFassil, producto diseñado en base a las necesidades de las familias bolivianas y con el objetivo de apoyarlas en el pago de los Servicios Públicos a raíz de la Emergencia Sanitaria atravesada por el país. El objetivo de dicha Campaña fue añadir a la oferta integral de productos y servicios financieros un nuevo crédito destinado a financiar el pago de servicios públicos, coadyuvando a la expansión de clientes y a su vez, apoyando a las empresas bolivianas que prestan Servicios Públicos al ofrecer alternativas a sus clientes para el pago de sus deudas.

Hacia finales del año se lanzó la Campaña de Crédito, ProFassil, producto ya existente, pero que en esta oportunidad estuvo dirigida a estudiantes de determinadas Universidades a nivel nacional, para apoyar con las mejores condiciones de financiamiento a los jóvenes que emprenden la carrera universitaria, a los profesionales que quieren especializarse y ampliar sus conocimientos, con condiciones inmejorables y apoyando carreras con duración de dos a cinco años a través de financiamiento de hasta el 100% del programa educativo y a un plazo máximo de 10 años.

Dada la coyuntura se reactiva también la Campaña ReFassil, diseñada para que nuestros Clientes puedan seguir creciendo, organicen sus créditos y pagos, evitando el sobreendeudamiento. Esta Campaña permite continuar

*Se realiza el lanzamiento de la Campaña Microcrédito “Tomemos Impulso”, con el objetivo de continuar apoyando y favoreciendo el desarrollo y el crecimiento de los Emprendimientos.*

impulsando el crecimiento de las familias y de los negocios, así como el de cuidar la salud de los negocios.

Entre las medidas regulatorias tuvimos las reprogramaciones y refinanciamientos para créditos con cuotas diferidas para los cuales se les otorga un periodo de 6 meses de gracia tanto de capital e interés y a través de la evaluación de capacidad de pago se determina una cuota que se adapte a su situación económica actual; dicha medida, si bien fue establecida por el ente regulador, desde junio del 2020, el Banco realizó gestiones comerciales con aquellos clientes que calificaban para un financiamiento adicional para reactivar sus negocios y se concretaron varias operaciones con periodos de gracia acorde a su flujo de caja proyectado. Para tal efecto se ajustaron procedimientos correspondientes, permitiendo atender oportunamente las necesidades de financiamiento durante la emergencia sanitaria.

Otras medidas asumidas y adecuadas a la coyuntura de la emergencia sanitaria fueron:

- Implementación de nuevas funcionalidades en nuestra Banca Móvil Fossil y Banca por Internet Fossilnet.
- Promoción de Canales alternativos.
- Ampliación de vigencia de Tarjetas de Débito, Crédito y Prepagadas.
- Ampliación del Crédito, límite de consumo, en Tarjetas de Crédito.
- Ampliación de la vigencia de millas del Programa Viajes y Puntos, relacionado a Tarjetas de Crédito.
- Campañas Token móvil sin costo, a fin de promover una mayor usabilidad de los canales digitales.
- Emisión de Guías de Atención al Cliente e Higiene, durante la Emergencia Sanitaria.
- Promoción de diferentes recomendaciones para que los consumidores financieros puedan administrar mejor su dinero.
- Incentivo del uso seguro del canal de banca por internet y banca móvil, a través de guías, tutoriales; recomendaciones de seguridad.
- Información a los beneficiarios de los diferentes Bonos sobre los requisitos y las respectivas fechas de pago con el propósito de asegurar el bienestar de los clientes y lograr reducir la concentración de las personas.

## Cobertura y Alcance

Debido a la importancia que implica brindar un buen servicio a nuestros clientes y usuarios, con un trato amable y atención rápida en un ambiente agradable, con las medidas de bioseguridad y las comodidades necesarias para su atención durante el 2020, continuamos creando relaciones cercanas entendiendo las necesidades, intereses y prioridades de las personas, para ofrecerles la mejor experiencia al estar siempre cerca de puntos de atención accesibles para hacer más sencilla la vida de los clientes y tener mayor capacidad de acción en los siete departamentos del país donde nos encontramos; siempre con la continua habilitación de puntos de atención con horario extendido, Salas de Autoservicio Zona Fassil las 24 horas y una banca digital que permite estar siempre conectado.

En el 2020 abrimos 13 nuevas agencias en comparación con el año pasado y cerramos 14 oficinas externas para darle mayor fuerza a las transacciones digitales, evitando la asistencia de clientes a los puntos de atención por la pandemia, para cuidar su salud y la de nuestros funcionarios.

Cerramos la gestión 2020 con más de 60.000 prestatarios, representado una participación del 12,6% en relación con los bancos múltiples. La atención de Banco Fassil se mantiene a través de zonas urbanas, periurbanas y rurales del país con presencia en siete departamentos, con una mayor concentración en el departamento de Santa Cruz, en línea a la estrategia planteada para el 2016 al 2020.

A fin de la gestión contamos con 510 Puntos de Atención Financiera a nivel nacional distribuidos en 1 Oficina Central, 10 Sucursales distribuidas en Santa Cruz, Urubó, Norte Integrado, La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Potosí y Oruro, 168 Agencias, 19 Oficinas Externas y 312 Cajeros Automáticos, a través de los cuales la cartera de créditos del Banco creció en un 22% respecto a la gestión pasada.



510  
Puntos de Atención



168  
Agencias



312  
Cajeros automáticos



7  
Departamentos

De una cartera bruta de USD 2.498,2 millones, el 37,5% está dirigido a crédito empresarial; 25,0% microcrédito; 18,4% crédito Pyme; 7,1% crédito de consumo y 12,0% crédito hipotecario de vivienda, manteniendo también un fuerte enfoque en el sector productivo representando un 56,2% al cierre del año, siendo el principal segmento atendido a nivel nacional.

En términos de destino de crédito, los principales destinos fueron: agricultura y ganadería 15,7%; industria manufacturera 20,4%; construcción 21,3%, comercio 21,7%; servicios 11,1%; y otros destinos 9,8%. En relación con el ahorro, el número de cuentas de ahorro y Depósitos a Plazo Fijo ascendió a 514.546 y un monto promedio en cuentas de ahorro de USD 4.820 en Cuentas de Ahorro, Corriente y Depósitos a Plazo Fijo.

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, mujeres embarazadas y niños.

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.

Los Cajeros Automáticos implementados en Agencias y Zona Fassil, nos permiten brindar a los Clientes múltiples opciones de pago y servicios desde estas instalaciones, entre los últimos servicios implementados en Cajeros se encuentran los depósitos y pagos sin tarjeta, transacciones interbancarias, pago de Tarjetas, préstamos, entre otros.

Las Oficinas Externas PagoFassil pensadas en pagos rápidos, simples y en ubicaciones estratégicas, corresponden a una facilidad adicional para el uso de nuestros productos y servicios.

El alcance a zonas rurales continúa formando parte del Plan de Expansión definido por Banco Fassil a fin de continuar bancarizando zonas de baja y nula bancarización.

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 Fassil desarrolla soluciones para brindar mejores opciones a "Un Amigo en Banco Fassil", el canal de atención a consultas vía WhatsApp por medio del cual es posible contactarse con un ejecutivo del Banco para atender y solucionar inquietudes sobre Tarjetas, Banca Móvil, Banca por Internet y otras consultas de productos y servicios en general; una manera simple y ágil

*Con infraestructura accesible, Banco Fassil se caracteriza por brindar atención integral en Agencias provistas de todos los productos y servicios.*

para atender a los clientes desde donde se encuentren, aplicando también mecanismos de seguridad para cada consulta. En esta línea, nuestra Banca por Internet *Fassilnet* y Banca Móvil *Fassil* renovaron funcionalidades para una mejora continua, desde la integración del Token Móvil, opciones de Pago con código QR, entre muchas opciones de pago a Instituciones y servicios, lo cual reduce la visita a agencias físicas por transacciones móviles y digitales.

Nuestras Redes Sociales también se constituyeron en un fuerte canal de comunicación, al disponer un contacto directo y constante a través de nuestros canales oficiales en Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y YouTube.

De manera paralela, nuestra Línea de Atención Gratuita 800 12 3737 se constituye en un canal importante para la atención y derivación de todo tipo de consultas. Dada la buena experiencia recibida entre ambos canales, se formó el área de Contact Center para disponer una atención integral desde distintos medios y accesos.

Durante el 2020, más de 40.000 clientes fueron atendidos a través del canal de atención de WhatsApp y la Línea Gratuita; con este nuevo hito, y con apenas un año de trayectoria como Contact Center, damos un nuevo paso hacia el liderazgo en el Sistema Financiero, trabajando día a día para continuar con la fidelización de nuestros clientes, brindando soluciones rápidas y eficaces para todos.

*Durante el 2020, más de 40.000 clientes fueron atendidos a través del canal de atención de WhatsApp y la Línea Gratuita.*



# Satisfacción de Clientes



Para **Banco Fassil**, impulsar el desarrollo de los Clientes es una prioridad estratégica

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 este 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.

En ese sentido, la Calidad y Experiencia en el Servicio al Cliente se ha convertido en uno de los factores clave de la diferenciación, convirtiéndose en una fuente importante de ventaja competitiva. Por tal motivo, 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.

Para 2020, se introduce el indicador de satisfacción NPS aplicado a las agencias, Contact Center, proceso de créditos y atención de reclamos. Asimismo, se realizaron evaluaciones de calidad en agencias, en las áreas de plataforma y cajas, bajo los parámetros de: Cordialidad, Imagen Personal, Conocimiento, Continuidad del Negocio, y Gestión Comercial. Dado como beneficios de esta evaluación, la identificación de procesos a reforzar tales como los de venta cruzada, conocimiento integral de los productos y servicios del banco y conocimiento de la venta de seguros.

El Plan de Calidad desarrolla también acciones en las siguientes áreas prioritarias:

- Visitas de Agencia: para velar por la correcta predisposición de aspectos físicos, aspectos normativos, aspectos intangibles tales como la seguridad, eficiencia y otros, evaluaciones de pseudocompras, entre otros.
- Reclamos: de acuerdo con procesos internos que cumplen a su vez aspectos normativos para la recepción, resolución, seguimiento y resultados a los reclamos atendidos.
- Pseudocompras: mediante llamadas telefónicas a fin de medir la cordialidad, conocimiento, continuidad del negocio y gestión comercial.
- Herramientas de Apoyo: Que permiten el seguimiento, la medición y la apreciación de los resultados obtenidos en las distintas gestiones comerciales y del negocio.
- Línea de Atención al cliente: Reforzando nuestro Contact Center 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 en la red de Puntos de Atención y Contact Center.

*Todo Colaborador del Banco cuenta con una norma de Atención al Cliente que cubre los derechos del consumidor.*

Todo Colaborador del Banco cuenta con una norma de Atención al Cliente que cubre los derechos del consumidor, enumera las buenas prácticas de atención al cliente y expone el procedimiento de atención de reclamos según la normativa del regulador, reconociendo que la atención al cliente debe ser clara y cordial y en todo momento el cliente debe ser asesorado e informando sobre productos y servicios y sus condiciones.

Los valores institucionales y el Código de Ética son reforzados a través de capacitaciones virtuales a nivel nacional bajo la modalidad e-learning, que permite a los Colaboradores acceder a constantes capacitaciones. La cultura organizacional promueve la homogenización de procesos a través de la introducción de los protocolos en todos los procesos de atención al cliente a ser aplicados a nivel nacional con seguimiento del área de calidad.

Banco Fassil vela por los Principios de Protección al Cliente relacionados a la Campaña Smart Campaign, que tiene como objetivo mejorar la protección del cliente en las microfinanzas a través de una mejor comprensión y utilización de los principios de protección al cliente por parte de instituciones especializadas. Entre los Principios, la Gestión de Resolución y Mecanismos de Reclamos es uno que integra la campaña al estar directamente relacionada con el trato justo y respetuoso hacia los consumidores financieros.

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.

### **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.

Es importante mencionar en esta línea, que el área de Auditoría Interna mantiene la certificación de la Norma ISO9001:2015 que contribuye a la evaluación y perfeccionamiento de la administración de los riesgos, procesos y controles internos de nuestra Entidad, destacando en el informe de la Certificadora TÜV Rheinland, fortalezas como el Compromiso de la Dirección, el personal y la continua capacitación, lo cual corresponde a un respaldo certificado de la excelencia operativa realizada.

En Banco Fassil velamos tanto por la transparencia, la información, la accesibilidad y las condiciones de calidad y calidez, como 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. Todo contrato se encuentra en términos sencillos los cuales pueden ser acompañados del asesoramiento que se requiera del Colaborar del Banco. 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.

**Prevención del sobreendeudamiento**, el nivel de endeudamiento es medido en todos sus aspectos en el Banco, velando así por una cultura financiera sana y responsable. 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; analizando las tendencias de los principales indicadores financieros del mercado boliviano para poder anticipar y estar preparado para enfrentar los cambios en el sistema y de la economía.

La tecnología crediticia aplicada por Banco Fassil, reflejada en una Política de Crédito, abarca los procedimientos a seguir para la otorgación de un

*Destacando en el informe de la Certificadora TÜV Rheinland, fortalezas como el Compromiso de la Dirección, el personal y la continua capacitación.*

crédito, tomando la capacidad de pago como el principio fundamental para la evaluación, asimismo en el proceso crediticio se realizan las verificaciones a los burós de información y centrales de riesgo. Se cuenta con el equipo adecuado que pueda verificar y analizar el proceso crediticio con un enfoque técnico, desde la reconocida Fábrica de Créditos, ejerciendo una mayor estandarización, transparencia y control a los procesos crediticios.

**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 en situación de mora y mantener niveles óptimos además de recabar las acciones preventivas y correctivas a realizar en función de cada caso y necesidad. El índice de mora alcanza a 0,4% al cierre de la gestión 2020.

**Privacidad de los Datos**, garantizando la seguridad física y electrónica de la información. Además de contar con una Fábrica de Créditos que resguarda la custodia, administración y resguardo de las carpetas crediticias. Apoyados también de sistemas informáticos que cuentan con perfiles de acceso específicos para cada cargo. A manera general Banco Fassil cuenta también con la Unidad de Seguridad de la Información que vela y protege todos los aspectos relacionados a la privacidad de la información entre otras acciones.

### **Otras gestiones destacadas en Productos y Servicios**

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.

En este sentido, pensando en la salud de nuestros clientes, desde Banca Seguros, renovamos y mejoramos las condiciones de Seguros de Garantías y Protección. Además, lanzamos un nuevo producto denominado: Vida + Cáncer, que cubre enfermedades oncológicas y al mismo tiempo funciona como un seguro de vida.

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.

Por tercer año consecutivo, las Tarjetas de Crédito fueron el producto con mayor crecimiento en el año, a nivel nacional, llegando a ocupar el primer lugar en Cartera entre todas las entidades emisoras de tarjetas de crédito.

En cuanto a Canales Complementarios, a pesar de los efectos negativos producidos por la pandemia, con relación a Remesas Familiares, en la gestión 2020 podemos citar un crecimiento de 116,3% en el volumen de remesas, equivalente a 13,4 millones de dólares estadounidenses, con relación al 2019; haciendo un total de 25,0 millones de dólares estadounidenses y el crecimiento de 103,7% equivalente a 47.258 transacciones, con relación al 2019; haciendo un total de 92.839 transacciones.

En febrero, con el objetivo de añadir a nuestra oferta integral de productos y servicios financieros un nuevo crédito destinado a financiar productos ofrecidos por empresas de, lanzamos una nueva campaña de Crédito de Consumo para determinados consumidores financieros.

Otras condiciones, productos y servicios adecuados en tiempo de Cuarentena por Covid-19, a partir de abril, fueron: Ampliación del crédito de Tarjetas hasta el 50%, siendo la ampliación del límite contratado, hasta el 31 de mayo de 2020; Nuevo Crédito para pago de Planilla de Sueldos hasta el 31 de mayo de 2020, para todas aquellas Empresas que contrataron el servicio de pago de planillas con nosotros. Además de la extensa Red de Puntos de Atención Financiera habilitados para pagos de Bonos de acuerdo a disposiciones gubernamentales y el pago de cuotas de Créditos y Tarjeta de Crédito a partir de junio de 2020.

A partir del mes de julio, se publicó una Campaña para Crédito de Consumo y Tarjeta de Crédito para clientes con abono de sueldo en el Banco, con vigencia hasta el 28 de agosto de 2020.

Finalizando el año nuestra Banca por Internet Fasilnet, que continuamente desarrolla nuevas funcionalidades, dispuso una nueva opción que permite realizar el pago de Impuestos Nacionales sin retrasos y la consulta de pagos anteriores realizados a través de este Canal.

# Banca Responsable

En el 2020 conocimos una nueva normalidad relacionada al acceso digital. Por ello, como Banco, llevamos a cabo sesiones virtuales de entrenamiento a todas las áreas, en especial a las áreas de Negocios y Riesgos, con el propósito de reforzar los conceptos normativos, análisis de créditos de consumo y los nuevos procesos, así como retroalimentación para la mejora continua.

Finalizando el año, se crea el área de Banca Responsable, para aportar al crecimiento de la Entidad, dar forma a la consultoría realizada por el IFC y el inicio de la implementación de la estrategia para posicionar a Fassil como el primer Banco verde de Bolivia.

Avanzando en las relaciones con socios institucionales, proyectos, productos sostenibles y transformadores que permitirán ser a un más un Banco sostenible y responsable con el medio ambiente, alineado con la misión y visión institucionales.

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.

Banco Fassil tiene la visión de liderar y contribuir al país ante el gran reto del cambio climático, atendiendo las necesidades de las familias y de la micro, pequeña, mediana y gran empresa, a través de soluciones integrales e incluyentes que acompañen el crecimiento económico con desarrollo sostenible para afrontar los grandes desafíos que tenemos los bolivianos hacia el futuro.

*El inicio de la implementación de la estrategia para posicionar a Fassil como el primer Banco verde de Bolivia.*



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 Fossil, firmaron un acuerdo conjunto de asesoría para definir la estrategia de modelo de negocio verde del Banco.

La asesoría a Banco Fossil 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 Fossil, para proyectar una nueva imagen como un banco sostenible y responsable con el medio ambiente.

*La asesoría a Banco Fossil se enmarca bajo la IFC Green Banking Academy, una iniciativa de conocimiento para acelerar la transformación a una banca verde.*



# Responsabilidad Social Empresarial

Banco Fassil establece áreas de desempeño enmarcadas en su Política de Responsabilidad Social Empresarial, las cuales de forma anual son priorizadas. La Planificación Estratégica 2016 - 2020 permite evidenciar una Responsabilidad Social Empresarial transversal al giro del negocio, plasmada a través de los objetivos sociales estratégicos y las metas que se han desarrollado para el cumplimiento de cada objetivo.



## ■ Desarrollo Integral:

- Impulso a actividades productivas
- Empoderamiento a mujeres
- Bienestar
- Medio Ambiente

## ■ Inclusión Financiera:

- Bancarización
- Adecuación de Puntos de Atención
- Productos y Servicios

## ■ Educación y Transparencia:

- Programa de Educación Financiera

## ■ Inversión Social Privada:

- Auspicios

## ■ Comunicación:

- Transparencia y difusión de resultados

El compromiso asumido por Banco Fossil, ha contribuido a generar relaciones de confianza y cercanía con la sociedad y a la vez impulsar un mayor compromiso de nuestros colaboradores, enmarcados en la mejor calidad de vida de los bolivianos.

De acuerdo a la evaluación anual de Desempeño Social a Banco Fossil, AESA Ratings, Calificadora de Riesgo asociada a FitchRatings, en su informe en la gestión 2020, establece la siguiente calificación, lo que eleva al Banco a un Muy Alto Compromiso Social, traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados.

Calificación	AESA Ratings	Puntaje
DRSE – Nivel 1	R1-	9.3

A su vez la gestión de Responsabilidad Social Empresarial está conformada por tres pilares: Responsabilidad Social Empresarial, Calidad de Vida y Función Social, centradas en la educación financiera, la inclusión y cobertura de consumidores financieros, se desarrollan a través de la participación de grupos de interés, el desarrollo sostenible y el medio ambiente.

Entre los Programas ejecutados en la gestión se encuentran:

### *Apoyo Cultural*

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.

- **Manzana 1- Espacio de Arte**, espacio creado para exposiciones de arte innovadoras, de artistas nacionales e internacionales. Durante la gestión 2020, Manzana 1 se reinventó realizando exposiciones virtuales además de lograr realizar una Muestra donde se mostró la obra de 55 pintores y escultores bolivianos con reconocida trayectoria.
- **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.

## Bienestar

Un mundo mejor es posible para todos, nuestras actividades están enmarcadas en generar bienestar y ayudar, por medio de diferentes esfuerzos, apoyando al deporte y estilos de vida saludable que traen importantes beneficios en la sociedad y fortalecen los vínculos personales.

- **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, Banco Fassil se unió a la Fundación para la entrega de 60 kits con alimentos y productos de prevención e higiene a familias de comunidades de la ciudad de Santa Cruz.
- **Aldeas Infantiles SOS**, alianza continua por la cual aseguramos la educación inclusiva, equitativa y de calidad, logrando que los niños integrantes de las Aldeas, que no pudieron asistir al colegio se puedan equipar con celulares y computadoras portátiles, permitiendo así mejorar su comunicación y certificando la educación de los niños.
- **Sigamos Sumando Héroe – Donación de sangre**, Campaña de Donación de sangre, en marco del Día Mundial del Donante, realizada con colaboradores del Banco y fomentando la invitación para que los mismos colaboradores animen a sus vecinos a ser donantes y llevar el Banco de sangre hasta lugares que los necesitaban.
- **Entregas de material de bioseguridad**, y apoyo con donación de barbijos y heladeras para el Centro Nacional de Enfermedades Tropicales (CENETROP) en lucha y apoyo contra el COVID-19.

## Deporte

Fomentar los buenos hábitos continúan siendo una prioridad para las acciones responsables con la sociedad, esta ocasión en línea al deporte.

- **Escuela de Fútbol El Semillero**, entrenamientos virtuales, conversatorios con temas relacionados a la alimentación, nutrición, la necesidad de la actividad física y apoyo psicológico durante la cuarentena, educación financiera, fueron algunos de los temas trabajados en esta institución. Además del apoyo con 12 becas a hijos de Colaboradores.
- **Auspicio del Campeonato nacional de Voleibol categoría sub-12**, Banco Fassil apoyó el Campeonato con la compra de los uniformes requeridos por la sección femenina.

- **Mundialito Paz y Unidad**, auspicio económico buscando 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 y adolescentes.

### Medio Ambiente

Banco Fassil apuesta por ser el primer banco verde de Bolivia y, en este sentido, realiza acciones que promueven el cuidado del Medio Ambiente, como ser:

- Plan de eficiencia energética, cumpliendo las políticas y normativas internas, para reducir el impacto de las actividades diarias.
- Campañas permanentes y alianzas con Fundaciones para el correcto reciclaje, reutilización y tratamiento de residuos.
- Sensibilización y capacitación a todos los grupos de interés, a través de un plan de capacitación constante, para insertar y posicionar el concepto de Banca Responsable en los colaboradores.
- Difusión interna y externa de la Memoria de RSE, para mostrar los logros conseguidos y objetivos trazados de la Entidad.



Apoyo Cultural



Deporte



Bienestar



Medio Ambiente

## Huella de Carbono

Además de crear productos que apoyen incentiven la economía verde, Banco Fassil nuevamente realiza estudio de la Huella de Carbono a nivel nacional y en toda su extensa Red de Puntos de Atención Financiera. El estudio permite detectar en qué aspectos se están emitiendo gases, a fin de actuar y disminuir el impacto ambiental para luego poder empezar a implementar medidas que permitan mejorar el desempeño y realizar acciones que compensen y mitiguen los resultados.

### Algunas acciones para mitigar la Huella de Carbono

- **Alianza con Fundare Santa Cruz**, 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.
- **Casa del reciclador**, se mantuvieron 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. Permitiendo la entrega de 2.480 kilos de papel reciclado.
- **Reciclaje Banco Fassil**, a través de campañas de concientización interna, por medio de redes sociales y correos internos, fomentamos el cuidado del Medio Ambiente, reciclaje en casa y consejos en las compras sostenibles.
- **Evento FELABAN con Neutralidad de Carbono**, participación de Banco Fassil en la 53° Asamblea Anual de FELABAN en Miami en el 2019, en la que se realizó la cuantificación de la totalidad de las fuentes de emisión de gases tales como energía, transportes, hospedaje y área de conferencia, papel impreso, alimentos, desechables entre otros y compensar el efecto con un proyecto de neutralización de huella a través de reforestación en la Cuenca Amazónica de Bolivia. Esta compensación realizada a inicios del 2020 permitió la reforestación de 6.000 hectáreas a través de la adquisición de 1.522 de Certificados de Plan Vivo (PVC), donde cada Certificado representa la reducción de una tonelada de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), mediante plantaciones forestales a pequeña escala con agricultores locales, usando mayormente especies de árboles nativos, en favor del medioambiente y la ecoeficiencia.
- **Otras acciones realizadas**, se realizó el 1er Seminario de Desarrollo Sostenible, reforzando el sistema de certificación de construcción sostenible y edificios más eficientes, Green Building y Taller de Eco Eficiencia; Campañas de recolección de RAEE y pilas usadas, para su correcta disposición; Control mensual en todas las agencias por medio de consumo de energía, impresión, agua, reciclaje, gas, vuelos y viajes terrestres, además se implementaron nuevos aires acondicionados y oficinas propias alineadas a un ahorro energético.

## Educación Financiera

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.

En este sentido, tomando en cuenta que el 2020 fue un año diferente y la educación cambió su rumbo, nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y usuarios y definimos varios programas de acuerdo con el segmento que se deseaba alcanzar.

Por medio de nuestro programa Aprende Fassil llegamos a más de 1.500 jóvenes y mujeres emprendedoras, en diferentes barrios de Santa Cruz, a través de talleres presenciales y virtuales con enfoque participativo para conocer productos, servicios y nuevas oportunidades de negocio para emprendimientos y finanzas personales.

Dada la coyuntura, fortalecimos la educación en casa por medio de programas, juegos, mensajería de WhatsApp y cartillas de aprendizaje disponibles en la página web del Banco, logrando un alcance de más de 5.500 consumidores financieros, entre ellos padres y niños de Aldeas Infantiles SOS a nivel nacional.

Asimismo, se creó el Espacio de Aprendizaje en la Revista Interna Digital "Conectados" para que todos los funcionarios puedan acceder a cursos virtuales y ampliar sus conocimientos.

Mi Ahorro Mágico Fassil, programa dirigido exclusivamente para niños, se realizó en los meses de octubre a diciembre a través de presentaciones de títeres al aire libre, con un alcance de alrededor de 3.100 niños de diferentes escuelas y fundaciones locales de la ciudad de Santa Cruz.

El Programa Valora, dirigido a personas que presentan alguna discapacidad, realizado en la Fundación Aldeas Infantiles SOS, contó con la capacitación virtual a 32 padres de niños con discapacidad, que lograron fortalecer sus conocimientos financieros y sacaron dudas acerca de cómo ser un consumidor financiero responsable.

Finalizando el año, el 5 de diciembre se realizó el Conversatorio: Aprende Fassil – Finanzas Personales con Banco Fassil, que logró informar y capacitar a 15 socios de la Asociación del Adulto Mayor para su desarrollo integral.

*Por medio de  
nuestro programa  
Aprende Fassil  
llegamos a  
más de 1.500  
jóvenes y mujeres  
empreendedoras.*

A man and a woman are smiling and looking at a tablet together. The man is on the left, wearing a light-colored blazer over a collared shirt. The woman is on the right, wearing glasses and a dark top. The background is a soft, out-of-focus office setting. The entire image has a dark blue overlay.

03

---

Nuestro equipo  
**humano**

---

### 3. Nuestro equipo humano

---

Durante la Gestión 2020 se aplicó la Encuesta de Seguimiento a la Gestión de Clima Organizacional, con el objetivo de diagnosticar y analizar el ambiente de trabajo actual de Banco Fassil, identificando cuáles son nuestras fortalezas y oportunidades, para enfocar los planes de acción y promover así el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores, además de su bienestar dentro de la Institución. Como resultado de este proceso, con mucho orgullo se determinó que la gestión de clima presenta una satisfacción del 75%. Adicional a las dimensiones de Clima Laboral, se incluyeron aspectos relacionados a salud ocupacional y emocional, para conocer la percepción de bienestar de los colaboradores, considerando la situación de Pandemia vivida a nivel mundial; el porcentaje de satisfacción obtenido fue de 80%.

Por otro lado, se desarrolló el programa de difusión de estándares de conducta y ética, denominado: "Guardianes de los 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.

Este año también implementamos la Evaluación de Desempeño Ascendente, que permite a los colaboradores evaluar el desempeño de sus jefes inmediatos y fortalecer una cultura de retroalimentación que permita generar crecimiento y desarrollo profesional en todos los niveles de la Entidad.

El Banco, en su afán de apoyar a los colaboradores, no solo en la preservación de la salud física sino emocional, desarrolló el Programa de Salud Emocional, con el objetivo de acompañar a los colaboradores en diferentes procesos psicoemocionales durante la Emergencia Sanitaria, buscando la mejor manera de apoyar, contener, y aliviar aquello que pueda estar en nuestras manos o siguiendo las acciones pertinentes para coordinar con la Caja de Salud el trabajo con profesionales del área correspondiente.

En este contexto sanitario, se creó el Fondo de Asistencia al Funcionario, una ventana de apoyo a funcionarios que se encontraban en situación de emergencia médica y estaban exentos de cobertura por la Caja de Salud, para ser utilizado en ellos mismos, su cónyuge, hijos o padres.

Para reforzar la formación profesional, durante la Emergencia Sanitaria el equipo humano del Banco siguió capacitándose a través del Programa de Jornadas de Aprendizaje en Casa, con el propósito de actualizar conocimientos y fomentar la autoformación en los colaboradores.

*Considerando la situación de Pandemia vivida a nivel mundial; el porcentaje de satisfacción obtenido fue de 80%.*

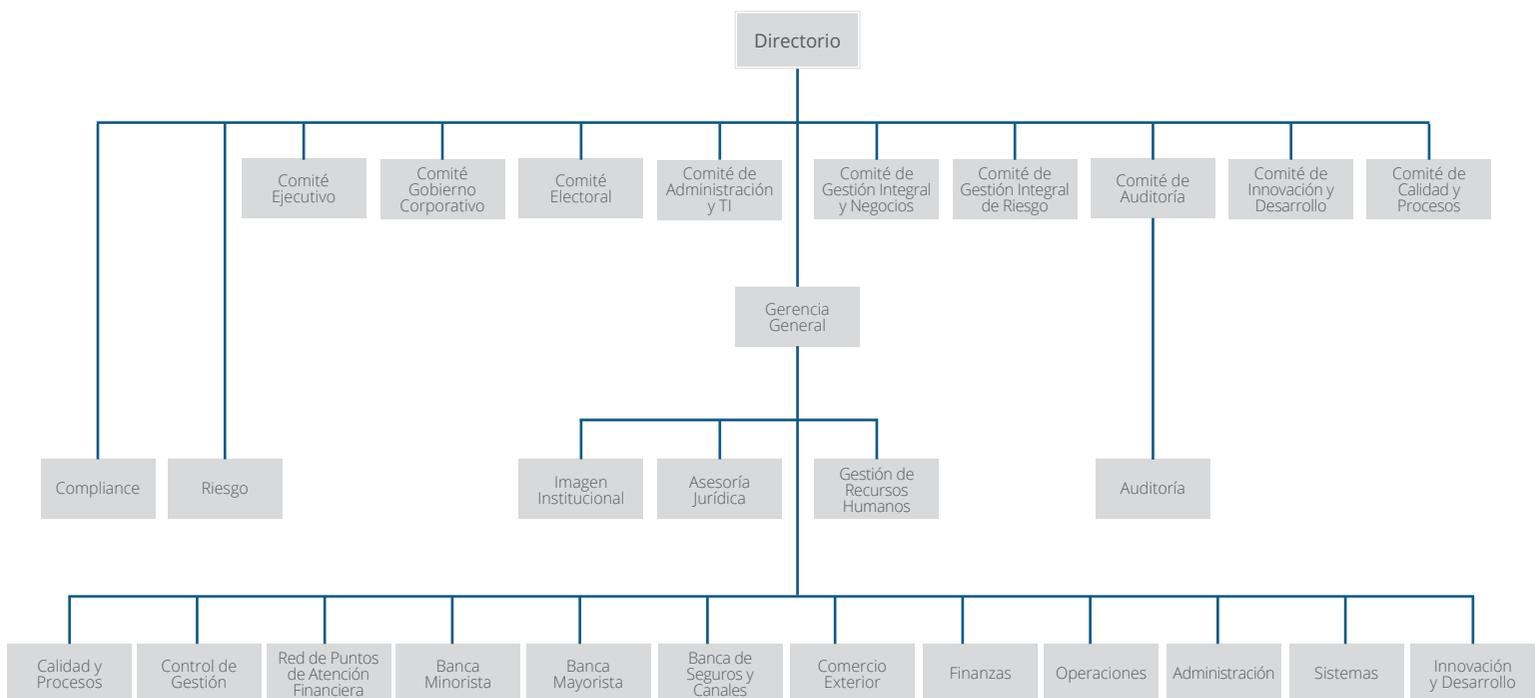
# Colaboradores Banco Fassil



El personal de **Banco Fassil** está compuesto por 3.740 personas, de las cuales 59% son mujeres y 41% varones.

El desarrollo profesional, talento y bienestar de los colaboradores que forman parte del Equipo Humano son prioridad Estratégica de la Institución.

## Organigrama



La estrategia está orientada a “construir un excelente lugar para trabajar” a través del fortalecimiento de la Cultura Institucional, la formación, el desarrollo profesional, la atracción y gestión del desempeño y talento.

### **Cultura Institucional**

El Banco desarrolla un programa diseñado exclusivamente para interpretar, difundir y anclar los valores institucionales en cada comportamiento y actividad llevada a cabo por todo el equipo del Banco. Entre los principales objetivos del programa se encuentra el fortalecer una cultura basada en valores impulsando de esta manera el crecimiento del Banco.

### **Gestión de Clima Organizacional**

Escuchar la opinión de los colaboradores es muy importante, es por ello que anualmente el Banco aplica una Encuesta de Clima Laboral, que permite conocer la percepción del equipo de trabajo.

### **Gestión de la ética**

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.

### **Reconocimientos**

El Banco ha adoptado prácticas que promueven la felicitación y el orgullo al reflejar acciones y resultados extraordinarios. De esta manera se realizan los reconocimientos internos de Estrellas de Valor, a fin de brindar el continuo reconocimiento a acciones extraordinarias en función a los valores institucionales.

# Programas y beneficios

## Gestión de Desempeño y Talento

Anualmente se realiza la evaluación de Desempeño a todos los niveles del Banco, permitiendo fortalecer de esta manera los procesos de retroalimentación entre Jefe y Colaborador y establecer Planes de Desarrollo orientados a mejorar el desempeño del equipo.

## Formación y Desarrollo Profesional

La formación de los colaboradores está centrada en 4 Ejes de actuación: Formación Institucional, Trayectoria Profesional, Soporte al Negocio Operativo y Necesidades Específicas.

## Vive bien, vive Fassil

Es un programa integral, orientado a velar por el bienestar de los colaboradores, generando programas y actividades que fomenten la salud, formación, deporte y cultura.

## Beneficios

Banco Fassil cuenta con una guía de beneficios que comprende: convenios, permisos, incentivos, productos y servicios a los que pueden acceder todos los funcionarios, entre los que se encuentran beneficios en periodo de maternidad y nacimiento de hijos para Colaboradores; Apoyo en periodos de enfermedades a familiares; Flexibilidad y permisos para ocasiones especiales, trámites, exámenes médicos, entre otros; En temas de salud la implementación de médicos laborales, asistencia de apoyo a Colaboradores, Seguros de Salud y Renta Hospitalaria, entre otros; Acceso a productos y servicios financieros con condiciones exclusivas; y convenios con instituciones de apoyo empresarial tales como estudios para familiares en escuelas técnicas, descuentos en compras de material escolar, cursos de otras lenguas, entre otros.



Gestión de Desempeño y Talento



Vive bien, vive Fassil



Formación y Desarrollo Profesional



Beneficios

## Aprendizaje y proyección

Sin duda alguna este año fue totalmente diferente a los demás, con la llegada del COVID-19, aprendimos a valorar más la vida y los momentos compartidos. La situación mundial fue el impulso para acelerar la educación y transacciones a medios digitales. Como Banco también tuvimos que reinventarnos, no sólo de manera externa para nuestros clientes y usuarios, sino también de manera interna, con nuestros colaboradores, velando por su salud, bienestar y la continuidad del negocio, buscando soluciones prácticas y simples para todos nuestros públicos.

Este año nos deja como enseñanza el valorar la vida, los detalles y las relaciones interpersonales y nos proyecta a un nuevo año lleno de retos e innovación que con certeza vendrá acompañado de más logros y éxitos para la Entidad, los clientes y todo el equipo humano que comprende Banco Fassil.



## Implementación de Medidas de Bioseguridad para la prevención de COVID-19

Precautelar la salud de nuestros Colaboradores y sus familias fue tema prioritario en la nueva normalidad y retorno al trabajo, por lo cual se tomaron en cuenta las siguientes acciones:

- **Protocolos Específicos de Bioseguridad**, se implementaron Protocolos Específicos de Bioseguridad en función a normativas específicas y aprobadas por entes reguladores en el tema.
- **Comité de Bioseguridad**, se dispuso la creación de un Comité de Bioseguridad, compuesto por personal de las Áreas de Seguridad Integral, Gestión de Recursos Humanos, Red de Puntos de Atención Financiera, Administración, Operaciones, Banca Minorista, Subgerencia General y Gerencia General, para definir a nivel estratégico las acciones y/o modificaciones a las medidas de prevención dispuesta en la entidad. Donde adicionalmente las Áreas de Seguridad Integral y Gestión de Recursos Humanos, desarrollaron tareas orientadas a velar por la implementación y actualización documentos e instructivos internos con el fin de preservar la continuidad de las actividades.
- **Asignación de Equipos de Protección Personal**, según los espacios de trabajo, mismos que son de uso obligatorio al ingreso y durante la permanencia en las Agencias u Oficinas como ser barbijos, gafas reutilizables y alcohol en gel y líquido.
- **Identificación de Grupos de Riesgo**, en Colaboradores a fin de velar por su seguridad y el acceso permanente a teletrabajo entre otras flexibilidades.
- **Médicos Laborales**, servicio en instalaciones del Banco, para la atención permanente y oportuna de situaciones de salud de los colaboradores, incluyendo síntomas de COVID-19. Los médicos atienden consultas presenciales, así como teleconsultas.
- **Capacitación**, desde el inicio de la pandemia se realizaron diferentes capacitaciones a nuestros colaboradores referentes a las medidas de prevención de COVID-19 y la socialización de cada documento interno emitido.

*Precautelar la salud de nuestros Colaboradores y sus familias fue tema prioritario.*



# 04

Estados  
**Financieros**

# 1.1 Informe de los Auditores Independientes

---

A los señores  
Accionistas y Directores de  
**Banco Fassil S.A.**  
Santa Cruz de la Sierra

## Opinión

Hemos auditado los estados financieros del **Banco Fassil S.A.**, que comprenden el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de ganancias y pérdidas, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha, así como las Notas explicativas 1 a 13 que se acompañan, que acompañan e incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del **Banco Fassil S.A.** al 31 de diciembre de 2020, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en Bolivia – ASFI.

## Fundamento de la Opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia y con las normas emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en Bolivia - ASFI contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 6º, Título I – Auditoría Externa. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes del Banco, de conformidad con el Código de Ética para Contadores junto con los requerimientos de ética que son aplicables, a nuestra auditoría de los estados financieros en Bolivia y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

## Párrafo de Énfasis

### *Marco de Referencia para la Preparación de Estados Financieros*

Tal como se menciona en la nota 2 de los estados financieros, en lo que se describe el marco de referencia para la preparación y presentación de los estados financieros, los cuales han sido preparados para permitir al Banco Fassil S.A. cumplir con los requerimientos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en Bolivia - ASFI. En consecuencia, los estados financieros pueden no ser apropiados para otra finalidad. Nuestra opinión no está modificada en relación a este aspecto.

### *Diferimiento de Créditos*

Al 31 de diciembre de 2020, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, emitió la carta Circular/ASFI/DNP/CC-8200/2020 el 7 de diciembre de 2020, concordante con el Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre del año 2020; donde se establecen ciertos lineamientos con respecto a la contabilización de las cuotas diferidas en las cuentas especiales establecidas para este efecto y las cuales

no generaran, ni devengaran intereses extraordinarios o adicionales; no se podrá incrementar la tasa de interés, ni se ejecutarán sanciones, ni penalizaciones; sin embargo, la Entidad no efectuó ninguna reversión por este concepto que dé cumplimiento a lo establecido para los intereses del capital diferido y otros relacionados. La Unidad de Riesgos del Banco señaló que la Entidad cumple a cabalidad lo establecido en las normas; y que los conceptos y definiciones de “intereses extraordinarios” e “intereses adicionales” no se encuentran contemplados, ni explicados en la Recopilación de Normas de Riesgo Crediticio, ni en el Manual de Cuentas y que estas disposiciones en caso que establecieran la prohibición de cobrar intereses corrientes al capital diferido, la aplicación retroactiva de los mismos contravendrían la Constitución Política del Estado.

## COVID 2019

Tal como se expone en la nota 1 a los estados financieros de hechos importantes sobre la situación del Banco, el Gobierno Nacional declaró “Emergencia Sanitaria Nacional y Cuarentena” el 17 de marzo de 2020; como consecuencia, de la propagación del COVID 19 en Bolivia, emitiendo una serie de disposiciones para contener su propagación; tales como: medidas restrictivas excepcionales de circulación, la reducción drástica de las actividades y la emisión de normas de carácter económico, entre las cuales se encuentran Ley N° 1319 del 25 de agosto de 2020, modificación al parágrafo I del artículo 1 de la Ley N° 1294 de 1 de abril de 2020; disposiciones específicas para el sector financiero referente al diferimiento de pago de créditos, enmarcado en la Ley N° 1294 Ley Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal de Pago de Servicios Básicos, reglamentado por el Decreto Supremo N° 4206 de 1 de abril de 2020, y Decreto Supremo N° 4318 de 31 de agosto de 2020, que establece la ampliación del periodo de diferimiento y el Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020, que tiene el objeto de que las entidades de intermediación financiera realicen el refinanciamiento y/o reprogramación de las operaciones de crédito, cuyas cuotas fueron diferidas, medidas que se espera mejoren la actividad económica del país.

## Otra cuestión

Los estados financieros de la Sociedad correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019, fueron auditados por otro auditor que expresó una opinión no modificada el 11 de enero de 2020.

## Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones. Para cada uno de los aspectos a continuación, describimos la forma en la cual hemos tratado los mismos en el contexto de nuestra auditoría:

- **Riesgo de crédito**

El riesgo de crédito es el riesgo de pérdida financiera producida por el incumplimiento o deterioro de la calidad crediticia de un cliente, al cual el Banco ha financiado o por el cual se ha asumido una obligación contractual.

La calificación y previsión de cartera incobrable para crédito empresarial y pyme, es efectuada por el área de Riesgos del Banco de forma manual, tomando en cuenta principalmente el análisis de la capacidad de pago del deudor, por lo que la evaluación involucra juicios de carácter particular y considera para este caso de evaluación los diversos factores establecidos en el “Reglamento sobre la

evaluación y calificación de cartera de créditos” emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y políticas y procedimientos establecidos por el Banco para el proceso de calificación y previsión de esta cartera de créditos.

Consideramos la previsión para crédito empresarial y pyme como uno de los principales estimados de relevancia en nuestra auditoría de los estados financieros.

### ***Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir la Cuestión Clave***

El Banco cuenta con manuales de procedimientos de cartera y políticas de cartera, sobre los cuales se elaboraron los programas de trabajo de revisión de una muestra de cartera y se verificó que la Entidad cuenta con procedimientos detallados que describen el cumplimiento de la normativa regulatoria en la otorgación del crédito y los riesgos crediticios involucrados. Se realizaron pruebas sobre la cartera analizada respecto a la colocación de la cartera, controles, procedimientos aplicados y las previsiones realizadas, en cuanto a su cálculo y cumplimiento a la normativa establecida por la ASFI.

En la determinación de las previsiones para cartera masiva con calificación por días mora (automática) se identificaron los controles relacionados a la evaluación, aprobación del crédito, desembolso, garantías, seguimiento, cobranza respectiva. Para la cartera pyme y empresarial calificados con criterios de crédito empresarial (manual) se identificó los controles, se revisó la evaluación de la capacidad de pago, de acuerdo a las políticas implementadas y enmarcadas en la normativa vigente. Asimismo, se evaluó la mora y se revisó la documentación legal de la constitución de garantías, así como su existencia.

Los principales procedimientos de auditoría efectuados, entre otros, incluye los siguientes:

1. Obtuvimos un entendimiento del marco normativo crediticio traducidos en políticas, controles y procedimientos de créditos establecidos por el Banco alineados a la normativa establecida por el ente regulador y evaluamos y realizamos pruebas de diseño, implementación y eficacia operativa de los controles en el proceso de cartera y en la determinación de la calificación y previsión para cartera incobrable.
2. Seleccionamos una muestra estadística de créditos y evaluamos la calificación y previsión en base al análisis efectuado por el Banco sobre la capacidad y el comportamiento de pago del deudor, la garantía valuada por un perito independiente y los criterios establecidos en el “Reglamento sobre la evaluación y calificación de cartera de créditos”.
3. Aplicamos procedimientos de auditoría sobre los controles automatizados e identificados en la cartera de créditos.
4. Reprocesamos los cálculos realizados para el registro contable de la previsión para la cartera incobrable, considerando los criterios establecidos en el “Reglamento sobre la evaluación y calificación de cartera de créditos”.
5. Efectuamos una valoración y entendimiento de las disposiciones relacionadas a la cartera diferida y su aplicación por parte del Banco.
6. Evaluamos la presentación y revelación de los saldos de la cartera de créditos y previsión para cartera incobrable, en las notas a los estados financieros del Banco.

### **• Clasificación y valoración de inversiones**

El Banco Fassil S.A., cuenta con inversiones temporarias que pueden ser convertidas en disponibilidades en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la fecha de emisión o adquisición; asimismo, mantiene inversiones permanentes que tienen un vencimiento mayor a treinta (30) días.

Se considera como inversiones permanentes financieras a los depósitos en otras entidades financieras y a los títulos valores de deuda, y como inversiones permanentes no financieras a las participaciones en entidades financieras y afines y las inversiones en otras entidades no financieras según criterios definidos en las políticas de inversión, de acuerdo a lo señalado en la nota 2 d.

### ***Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir la Cuestión Clave***

Como parte de nuestros procedimientos de auditoría, verificamos la existencia del ambiente de control interno, en torno a la gestión y administración de las inversiones, evidenciando que el Banco cuenta con una Política de inversiones NO-PI-001, que incluye procedimientos referidos al control de límites de inversión, compra y venta de títulos valores, operaciones de reporto y operaciones de subastas, gestionadas por la Gerencia División Finanzas quien es la principal instancia de planificación, ejecución, control y monitoreo del Portafolio de Inversiones del Banco. Asimismo, cuenta con el Manual de Procedimientos de Gestión de Inversiones MP-SOP-FIN-MTO-002, donde se establecen los lineamientos para la gestión de inversiones, su administración y control dentro un marco de seguridad y razonable rentabilidad, y de forma complementaria verificamos el cumplimiento del Programa de Liquidez NO-PAL-001, en el cual se establece los lineamientos que aseguren una prudente gestión de los niveles de liquidez de Banco Fassil S.A. en la parte vinculante a inversiones temporarias.

A partir de los medios de control traducidos en manuales y procedimientos para la gestión y administración de las inversiones señalados en el párrafo precedente, se procedió a realizar la revisión documentaria de respaldo de las inversiones efectuadas en la gestión 2020, siendo los procedimientos aplicados:

- Obtuvimos entendimiento del manual de procedimientos, política de inversiones y otra normativa en torno a la administración y gestión de inversiones.
- Aplicamos procedimientos de auditoría en cuanto a la recopilación de información para la gestión de inversiones a través de las áreas dependientes de la Gerencia División Finanzas.
- Verificamos la aprobación de compras de instrumentos financieros a través de operaciones bursátiles y extrabursátiles.
- Verificamos el control de la cartera de inversiones considerando los límites de inversión, alineados a los establecidos por el ente regulador en disposiciones normativas vigentes.
- Seleccionamos una muestra de los instrumentos financieros, y verificamos su clasificación, valuación y recálculo de intereses de acuerdo con lo establecido en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras.
- Evaluamos la presentación y revelación de los saldos de las inversiones temporarias y permanentes, en las notas y estados financieros.

### **• Gestión de Operaciones de Tecnología de Información**

El Banco cuenta con un volumen alto de operaciones procesadas a través de su Core Bancario, los datos son organizados y procesados con la finalidad de facilitar su interpretación y la toma de decisiones, por la diversidad de la información procesada a ser transmitida adquiere la cualidad de complejidad e importancia alta. La información es subjetiva y su significado depende de la interpretación del receptor.

Los controles sobre el volumen de las transacciones, su automatización y calidad de la información, coinciden con una adecuada estructura organizativa del Área de Tecnología; la capacidad y conocimiento de su personal, sobre el giro comercial de la entidad y la normativa del ente regulador, son determinantes para la gestión de la información financiera, que derivarán en la disminución del riesgo de control; es ente sentido es necesario evaluar la segregación de funciones, controles

automatizados, seguridad física y lógica, mantenimiento y desarrollo de aplicaciones y su continuidad en el tiempo descartando posibles eventos que desvirtúen la información financiera.

El Banco utiliza varias aplicaciones informáticas para el procesamiento de las operaciones cuyo volumen transaccional, nivel de autorización y dependencia son altos. En los procesos y aplicaciones informáticas, la segregación de funciones, la transferencia de datos entre diferentes aplicaciones y los controles automáticos de los mismos, es de gran importancia para garantizar el correcto procesamiento de la información para preparar los estados financieros.

### ***Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir la Cuestión Clave***

Los procedimientos de auditoría aplicados entre otros, para abordar la cuestión clave, con la asistencia de especialistas en tecnología de información (TI), citamos los siguientes:

- Obtuvimos entendimiento de las políticas, procedimientos y controles de las áreas responsables de Tecnología de Información (TI) establecidas por el Banco y efectuamos pruebas de diseño e implementación y de eficacia operativa de los controles generales relevantes del ambiente de TI, para lo cual consideramos las Normas Internacionales de Auditoría relacionadas con TI.
- Efectuamos un relevamiento de los controles de aplicación de los sistemas de información financiera principales de la sociedad, incluyendo la validación de datos de entrada, procesamiento de la información y validación de datos de salida. Asimismo, se ha efectuado un relevamiento del flujo de la información a nivel de los sistemas de información y de la administración de los procesos de Tecnologías de la Información.
- Evaluamos la apropiada asignación de perfiles de usuarios, transferencia de datos y controles automáticos de las diferentes aplicaciones consideradas relevantes dentro del alcance de la auditoría, que soportan los procesos de negocios más relevantes para la preparación de los estados financieros.
- Realizamos pruebas dirigidas a establecer que la Sociedad cuente con procedimientos para la administración y control de accesos a aplicaciones, que están alineados a la normativa vigente por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, los cuales contemplen privilegios diferenciados.
- Realizamos pruebas de eficacia operativa para identificar si existieron controles apropiados para verificar la integridad y exactitud de los estados financieros, en las aplicaciones informáticas y bases de datos que tienen incidencia directa en nuestro alcance de auditoría.
- Se han efectuado pruebas sobre los controles identificados en los procesos de TI, para determinar si los mismos mitigan los riesgos de TI, asimismo evaluación que los controles de TI, se encuentren enmarcados en el reglamento para la gestión de seguridad de la información de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

### ***Responsabilidades de la Gerencia y Dirección en relación con los estados financieros***

La Gerencia del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las normas contables contenidas en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras de la ASFI y del control interno que la Gerencia y Directorio consideran necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros la Gerencia es responsable de la valoración de la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la empresa en funcionamiento utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la administración tiene intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Dirección del Banco, es responsable de la supervisión del proceso de reporte de la información financiera de la Sociedad.

### ***Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros***

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Bolivia, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría, también:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones, deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno. Como se indica en la sección Fundamentos para la opinión de nuestro informe.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.
- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración del principio contable de empresa en funcionamiento y basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no la incertidumbre material relacionado con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre importante, se nos requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dicha revelación es insuficiente, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuras pueden ser causa de que la entidad deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global la estructura y el contenido de los estados financieros, incluido la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a la Dirección del Banco, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier diferencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Dirección del Banco una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas relacionadas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno del Banco, determinamos las que han sido de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que son; en consecuencia, la cuestión clave de auditoría. Describimos esa cuestión en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión, o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

UHY BERTHIN AMENGUAL Y ASOCIADOS S.R.L.



(Socio)

**Lic. V. Hugo Berthin Amengual**

MAT. PROF. N° CAUB-0482

La Paz, Bolivia  
Enero 11, 2021

**BANCO FASSIL S.A.**  
**Estado de Situación Patrimonial**  
**Al 31 de diciembre de 2020 y 2019**

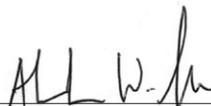
	Notas	2020 Bs	2019 Bs
<b>ACTIVO</b>			
Disponibilidades	8 a)	629.520.198	723.488.852
Inversiones temporarias	8 c)	1.768.812.401	1.483.072.391
Cartera	8 b)	17.244.076.207	13.760.530.034
Cartera vigente		16.537.124.510	13.494.857.321
Cartera vencida		11.359.324	11.777.147
Cartera en ejecución		30.849.658	33.068.461
Cartera reprogramada o reestructurada vigente		179.073.847	200.091.355
Cartera reprogramada o reestructurada vencida		3.704.630	2.112.501
Cartera reprogramada o reestructurada en ejecución		13.213.869	13.494.963
Productos devengados por cobrar cartera (Previsión para incobrabilidad de cartera)		639.981.672 (171.231.303)	156.564.197 (151.435.911)
Otras cuentas por cobrar	8 d)	356.370.240	116.718.856
Bienes realizables	8 e)	1.359.403	40.145
Inversiones permanentes	8 c)	2.187.649.399	977.560.377
Bienes de uso	8 f)	1.474.368.745	1.237.358.186
Otros activos	8 g)	161.818.313	156.914.796
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>		<b><u>23.823.974.906</u></b>	<b><u>18.455.683.637</u></b>
<b>PASIVO</b>			
Obligaciones con el público	8 i)	16.602.840.163	14.127.369.116
Obligaciones con instituciones fiscales	8 j)	13.678	24.968
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	8 k)	3.722.047.656	1.693.190.283
Otras cuentas por pagar	8 l)	475.485.115	373.302.762
Previsiones	8 m)	206.393.584	282.404.718
Obligaciones subordinadas	8 o)	461.703.072	78.414.840
Obligaciones con empresas públicas	8 p)	968.392.866	767.413.450
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>		<b><u>22.436.876.134</u></b>	<b><u>17.322.120.137</u></b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>			
Capital social	9)	1.181.220.500	1.057.681.000
Aportes no capitalizados	9)	137.113.079	139.579
Reservas	9)	57.782.532	55.333.202
Resultados acumulados	9)	10.982.661	20.409.719
<b>TOTAL DEL PATRIMONIO NETO</b>		<b><u>1.387.098.772</u></b>	<b><u>1.133.563.500</u></b>
<b>TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		<b><u>23.823.974.906</u></b>	<b><u>18.455.683.637</u></b>
<b>CUENTAS CONTINGENTES DEUDORAS</b>	8 w)	<b><u>373.106.800</u></b>	<b><u>424.259.930</u></b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	8 x)	<b><u>51.711.439.661</u></b>	<b><u>45.292.050.535</u></b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

  
 Juan Ricardo Mertens Olmos  
**Presidente del Directorio**

  
 Juan Carlos Quiroga Guzmán  
**Contador**

  
 Patricia Piedades Suárez Barba  
**Gerente General**

  
 Alexander Franz Heinrich Wille Hauke  
**Síndico**

**BANCO FASSIL S.A**  
**Estado de Ganancias y Pérdidas**  
**Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019**

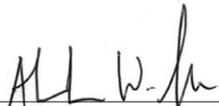
	Notas	2020 Bs	2019 Bs
Ingresos financieros	8 q)	1.347.358.898	1.156.223.270
Gastos financieros	8 q)	(711.307.415)	(566.007.059)
<b>Resultado financiero bruto</b>		<b>636.051.483</b>	<b>590.216.211</b>
Otros ingresos operativos	8 t)	229.110.917	188.545.680
Otros gastos operativos	8 t)	(122.473.800)	(89.679.904)
<b>Resultado de operación bruto</b>		<b>742.688.600</b>	<b>689.081.987</b>
Recuperaciones de activos financieros	8 r)	627.731.920	723.170.817
Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros	8 s)	(710.581.923)	(803.044.103)
<b>Resultado de operación después de incobrables</b>		<b>659.838.597</b>	<b>609.208.701</b>
Gastos de administración	8 v)	(645.419.609)	(587.993.437)
<b>Resultado de operación neto</b>		<b>14.418.988</b>	<b>21.215.264</b>
Ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor		292	455
<b>Resultado después de ajuste por diferencia de cambio y mantenimiento de valor</b>		<b>14.419.280</b>	<b>21.215.719</b>
Ingresos extraordinarios		418.460	-
Gastos extraordinarios		-	-
<b>Resultado neto del ejercicio antes de ajustes de gestiones anteriores</b>		<b>14.837.740</b>	<b>21.215.719</b>
Ingresos de gestiones anteriores	8 u)		
Gastos de gestiones anteriores	8 u)	740.230	1.662.357
<b>Resultado antes de impuestos y ajuste contable por efecto de la inflación</b>		<b>(30.432)</b>	<b>(32.881)</b>
		<b>15.547.538</b>	<b>22.845.195</b>
Ajuste contable por efecto de la inflación		-	-
<b>Resultado antes de impuestos</b>		<b>15.547.538</b>	<b>22.845.195</b>
Impuesto sobre las utilidades de las empresas (IUE)		(4.564.877)	(2.435.476)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>		<b>10.982.661</b>	<b>20.409.719</b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

  
 Juan Ricardo Mertens Olmos  
**Presidente del Directorio**

  
 Juan Carlos Gujroga Guzmán  
**Contador**

  
 Patricia Piedades Suárez Barba  
**Gerente General**

  
 Alexander Franz Heinrich Wille Hauke  
**Síndico**

**BANCO FASSIL S.A**  
**Estado de Cambios en el Patrimonio Neto**  
**Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019**

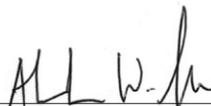
	<b>Capital social Bs</b>	<b>Aportes no capitalizados Bs</b>	<b>Reservas Bs</b>	<b>Resultados acumulados Bs</b>	<b>Total Bs</b>
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>1.002.954.000</b>	<b>139.579</b>	<b>49.460.595</b>	<b>58.722.986</b>	<b>1.111.277.160</b>
Resultado del ejercicio				20.409.719	20.409.719
Distribución de Utilidades					
Reserva legal			5.872.299	(5.872.299)	
Reserva voluntaria no distribuible			42.271.308	(42.271.308)	
Capitalización de reserva voluntaria no distribuible	42.271.000		(42.271.000)		
Capitalización de aportes, ajustes al Patrimonio y Utilidades Acumuladas					
Aportes a capitalizar					
Aporte al Fondo de Garantía FOGAVISP y FOGACP según Decreto Supremo No.3764				(3.523.379)	(3.523.379)
Reemplazo de Obligación Subordinada (Préstamo OIKOCREDIT) con reinversión de utilidades gestión 2018	7.056.000			(7.056.000)	
Aporte de Capital para reemplazo de Obligación Subordinada (Bonos Subordinados)	5.400.000				5.400.000
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>1.057.681.000</b>	<b>139.579</b>	<b>55.333.202</b>	<b>20.409.719</b>	<b>1.133.563.500</b>
Resultado del Ejercicio				10.982.661	10.982.661
Distribución de Utilidades					
Reserva legal			2.040.972	(2.040.972)	
Reservas por otras disposiciones no distribuibles para compensar las pérdidas en que se incurran por los créditos FOGAVISP y FOGACP según Decreto Supremo No.4131			408.194	(408.194)	
Reserva voluntaria no distribuible			10.088.164	(10.088.164)	
Capitalización de reserva voluntaria no distribuible	10.088.000		(10.088.000)		
Capitalización de aportes, ajustes al Patrimonio y Utilidades Acumuladas					
Aportes a capitalizar					
Aporte al Fondo de Garantía FOGAVISP y FOGACP según Decreto Supremo No.4131				(816.389)	(816.389)
Reemplazo de Obligación Subordinada (Préstamo OIKOCREDIT) con reinversión de utilidades gestión 2019	7.056.000			(7.056.000)	
Aporte de Capital de SCFG Sociedad Controladora S.A.	106.395.500	136.973.500			243.369.000
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2020</b>	<b>1.181.220.500</b>	<b>137.113.079</b>	<b>57.782.532</b>	<b>10.982.661</b>	<b>1,387.098.772</b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

  
 Juan Ricardo Mertens Olmos  
**Presidente del Directorio**

  
 Juan Carlos Quiroga Guzmán  
**Contador**

  
 Patricia Piedades Suárez Barba  
**Gerente General**

  
 Alexander Franz Heinrich Wille Hauke  
**Síndico**

**BANCO FASSIL S.A**  
**Estado de Flujos de Efectivo**  
**Por los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019**

	Notas	2020 Bs	2019 Bs
<b>Flujos de fondos en actividades de operación:</b>			
Resultado neto del ejercicio		10.982.661	20.409.719
Partidas que han afectado el resultado neto del ejercicio, que no han generado movimiento de fondos:			
Productos devengados no cobrados		(713.918.707)	(201.304.565)
Cargos devengados no pagados		1.367.093.784	1.112.257.167
Previsiones para incobrables (neto de la disminución de provisión para incobrables)		62.264.221	63.468.405
Provisión por desvalorización de bienes realizables		13.730.960	1.205.732
Provisiones o provisiones para beneficios sociales		21.909.306	19.699.682
Provisiones para Impuestos y otras ctas. por pagar	8 l)	24.600.296	18.579.688
Depreciaciones y amortizaciones		70.523.922	57.526.897
Otros -Ajustes resultados de Gestiones anteriores y gastos diversos		-----	-----
Fondos obtenidos en (aplicados a) la utilidad (pérdida) del ejercicio		857.186.442	1.091.842.724
Productos cobrados (cargos pagados) en el ejercicio devengados en ejercicios anteriores sobre:			
Cartera de préstamos	8 b)	156.564.197	132.636.144
Disponibilidades, inversiones temporarias y permanentes		44.740.368	29.544.371
Obligaciones con el público		(991.502.862)	(847.422.086)
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento		(18.549.245)	(16.393.511)
Otras obligaciones		(102.205.059)	(4.849.227)
Incremento (disminución) neto de otros activos y pasivos:			
Otras cuentas por cobrar -pagos anticipados, diversas-		(239.792.544)	(53.850.682)
Bienes realizables		-	11.346.394
Otros activos - partidas pendientes de imputación		(3.155.477)	(47.179.692)
Otras cuentas por pagar -diversas y provisiones-		56.066.426	53.800.739
Previsiones		(116.351.430)	107.826.410
		-----	-----
<b>Flujo neto en actividades de operación - excepto actividades de intermediación-</b>		<b>(356.999.184)</b>	<b>457.301.584</b>
<b>Flujo de fondos en actividades de intermediación:</b>			
Incremento (disminución) de captaciones y obligaciones por intermediación:			
Obligaciones con el público:			
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro	8 i)	2.044.766.304	473.955.865
Depósitos a plazo hasta 360 días	8 i)	168.711.985	362.872.189
Depósitos a plazo por más de 360 días	8 i)	217.804.432	729.432.011
Obligaciones con empresas públicas:			
Depósitos a la vista y en cajas de ahorro			
Depósitos a plazo por más de 360 días			
Otras operaciones de intermediación:			
Obligaciones con instituciones fiscales			
Otras cuentas por pagar por intermediación financiera		(404.964)	264.874
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento:			
A corto plazo		1.990.319.001	582.386.587
A mediano y largo plazos		34.073.728	(17.738.000)
(Incremento) disminución de colocaciones:			
Créditos recuperados en el ejercicio		6.902.285.564	6.435.619.907
Créditos colocados en el ejercicio			
A corto plazo		(1.239.326.234)	(828.419.068)
A mediano y largo plazos		(8.686.998.960)	(7.684.265.358)
Otras cuentas por cobrar por intermediación financiera			

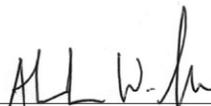
	Notas	2020 Bs	2019 Bs
<b>Flujo neto en actividades de intermediación</b>		<b>1.431.230.855</b>	<b>54.109.008</b>
<b>Flujos de fondos en actividades de financiamiento:</b>			
Incremento (disminución) de préstamos:			
Obligaciones con el FONDESIF			
Obligaciones con el BCB - prestamos de liquidez - títulos valores vendidos con pacto de recompra			
Otras Obligaciones por Financiamiento			
- Obligaciones con entidades Financieras Banco FIE S.A. mediano plazo			
- Obligaciones con entidades Financieras Banco Economico S.A. mediano plazo			
Títulos valores en circulación			
Obligaciones subordinadas			
Cuentas de los accionistas:		378.084.000	34.104.000
Aportes de capital			
Fondos de garantía		243.369.000	
		(816.389)	(3.523.379)
<b>Flujo neto en actividades de financiamiento</b>		<b>620.636.611</b>	<b>30.580.621</b>
<b>Flujos de fondos en actividades de inversión:</b>			
Incremento (disminución) neta en:			
Inversiones temporarias	8 c)	(266.195.656)	(21.037.655)
Inversiones permanentes	8 c)	(1.214.167.668)	(126.153.079)
Bienes de uso	8 f)	(280.595.816)	(378.381.371)
Bienes diversos		203.491	(461.479)
Cargos diferidos		(28.081.288)	(28.585.361)
<b>Flujo neto en actividades de inversión</b>		<b>(1.788.836.937)</b>	<b>(554.618.946)</b>
<b>(Disminución) de fondos durante el ejercicio</b>		<b>(93.968.655)</b>	<b>(12.627.733)</b>
<b>Disponibilidades al inicio del ejercicio</b>		723.488.852	736.116.585
<b>Disponibilidades al cierre del ejercicio</b>		<b>629.520.198</b>	<b>723.488.852</b>

Las notas 1 a 13 que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros.

  
 Juan Ricardo Mertens Olmos  
 Presidente del Directorio

  
 Juan Carlos Quiroga Guzmán  
 Contador

  
 Patricia Piedades Suárez Barba  
 Gerente General

  
 Alexander Franz Heinrich Wille Hauke  
 Síndico

## **BANCO FASSIL S.A.**

### **Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019**

#### **NOTA 1 - ORGANIZACIÓN**

Banco Fassil S.A., es una Entidad de Intermediación Financiera legalmente constituida, con domicilio legal en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Resolución ASFI N° 427/2014 de fecha 20 de junio de 2014, autoriza la transformación de Fondo Financiero Privado a Banco Múltiple y dispone la emisión de la Licencia de Funcionamiento ASFI/059/2014, como Banco Fassil S.A., para que efectúe a partir del 21 de julio de 2014, las operaciones y servicios bancarios permitidos por ley, sujetas a las limitaciones establecidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y demás disposiciones complementarias que rigen el funcionamiento de las Entidades Financieras en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Los documentos constitutivos, estatutos originales y demás documentación legal relacionada al Banco Fassil S.A., se encuentran insertos en Testimonio N° 866/96 otorgado en fecha 14 de marzo de 1996 por la Notaría de Fe Pública N° 26, a cargo de la Dra. Elizabeth Jordán Domínguez. La minuta de transformación a Banco Fassil S.A., el Estatuto Orgánico y las resoluciones de autorización emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se encuentran insertas en Testimonio N° 725/2014 otorgado en fecha 30 de junio de 2014, por la Notaría de Fe Pública N° 34 a cargo de la Dra. Martha Ariane Antelo Cabruja.

El plazo de duración de la Sociedad es de noventa y nueve (99) años, computables a partir de la fecha de inscripción en el Registro de Comercio, de la Escritura Pública de su Transformación a Banco Múltiple.

Banco Fassil S.A. tiene por objeto principal la prestación de productos, operaciones y servicios financieros integrales, incluyentes e integradores, dirigidos hacia clientes en general y empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica; efectuando toda clase de operaciones, actos, negocios y contratos autorizados o normados por el ordenamiento jurídico vigente, 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; velando 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.

#### **Red de puntos de atención**

Al 31 de Diciembre del 2020, Banco Fassil S.A., cuenta con 510 Puntos de Atención Financiera a nivel nacional, distribuidos en 1 Oficina Central, 10 Sucursales en Santa Cruz, Urubó, 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 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.

## Estructura Organizacional y Funcionarios

En el mes de enero de 2020, el área de Riesgos crea la Unidad de Evaluación y Calificación de Cartera para realizar el análisis y seguimiento de la cartera de créditos según las normas de la ASFI y las políticas de la Entidad, aplicando políticas y estrategias en el tratamiento de dichos riesgos para evitar el deterioro de la cartera.

Asimismo en el mes de enero 2020, el área de Calidad y Procesos crea la Unidad de Control de Gestión Comercial para controlar y dar seguimiento al cumplimiento del Modelo de Gestión Comercial, velando por la gestión integral del negocio, la calidad de Atención al Cliente y lineamientos establecidos por la Entidad. En el mes de julio 2020, se crea la Unidad de Contact Center para realizar el seguimiento, análisis y mejora de la Gestión de la Calidad y Atención al Cliente por los diferentes canales de atención, analizando problemáticas y proponiendo mejoras con nuevos sistemas, procesos y/o herramientas tecnológicas.

En el mes de Octubre se crea la Unidad de Arquitectura de Soluciones para fortalecer la estructura del área de Sistemas y por último en el mes de Noviembre se crea el área de Banca Responsable alineados a la misión del Banco, de contribuir, desde el negocio, un impacto positivo en la vida de las personas y de las sociedades en su conjunto; logrando así mejorar la calidad de vida de los Bolivianos.

Al mes de diciembre de 2020, la Entidad cuenta con un total de 3.741 funcionarios activos.

Al mes de diciembre de 2019, la Entidad cuenta con un total de 3.477 funcionarios activos.

## Programas de gestión de talento

Entre los Programas de Gestión del Talento, con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional se dio continuidad al Programa de Desarrollo Profesional Comercial, que tiene por objetivo preparar a personal junior para ocupar cargos comerciales de Gestor de Negocio Banca Minorista y Gestor de Microcréditos. El programa contempla actividades teóricas y prácticas con tutores asignados que acompañan el proceso de desarrollo de la curva de aprendizaje en la gestión comercial.

En lo que respecta a Formación para Mandos Medios, se dio continuidad al Programa dirigido a Subgerentes, Jefes, Supervisores y Encargados de la Entidad, con áreas temáticas de Inteligencia Emocional, Estilos de Liderazgo, Gestión de la Motivación, Gestión del Desempeño y Administración de Personas y Gestión Efectiva del Tiempo. Como parte de los Programas de Desarrollo se realizó el Semillero de Líderes para brindar la formación necesaria a los colaboradores que asumen posición de liderazgo dentro de la Entidad.

Se realizó la implementación de las Jornadas de Aprendizaje en Casa y el Programa de Salud Emocional para acompañar a los colaboradores durante la época de cuarentena, para brindarles espacios de autoformación y de contención emocional ante circunstancias concretas.

Conscientes de la importancia de estar cerca y generar ambientes agradables que permitan contar con un Equipo Humano satisfecho y orgulloso de su Banco, se realizó la aplicación del Cuestionario de

Bienestar Organizacional, en el marco del Programa “Construyendo un Excelente Lugar para Trabajar”. Saber cómo estamos y cuánto hemos logrado nos ayuda a seguir creciendo como Institución, por lo que la realización de esta actividad nos ayudó a Diagnosticar y Analizar el ambiente de trabajo actual del Banco, identificando Fortalezas y Oportunidades, para enfocar planes de acción y promover así el desarrollo profesional y personal en los colaboradores, además de su bienestar dentro de la Institución.

Se llevó adelante el Programa de Desarrollo Gerencial de Negocios, dirigido a Gerentes, Subgerentes y Jefes de las distintas secciones comerciales de las áreas de Banca Minorista, Banca Mayorista y Red de PAF a nivel nacional, cuyo objetivo fue fortalecer habilidades comerciales y de liderazgo, contribuyendo así al logro de los objetivos comerciales alineados a la estrategia institucional del Banco.

## Hechos importantes sobre la situación del Banco

### i) Resumen del entorno económico y la situación financiera

La tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) boliviano al segundo trimestre de 2020 presentó una contracción del -11,11%, resultante de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, cuyas medidas de confinamiento para hacer frente enfermedad y resguardar la salud de la población afectaron significativamente el normal desarrollo de las actividades económicas que, en general, se paralizaron o disminuyeron sus capacidades productivas.

Por el impacto del COVID-19 en todas las economías del mundo, Bolivia se constituye en el tercer país de la región con la economía más afectada, después de Perú y Argentina. A junio, Perú fue la economía que registró la mayor caída acumulada en la región, presentando una tasa de -17,27%, seguido por Argentina (-12,55%), Bolivia (-11,11%), Colombia (-7,43%), Chile (-7,08%), Uruguay (-5,99%) y Brasil (-5,90%). El Instituto Nacional de Estadística (INE) destaca que los países que decrecieron a una tasa menor estuvieron sujetos a cuarentenas menos rígidas que la aplicada en Bolivia.

Según el INE, las actividades más afectadas fueron la Minería y la Construcción. En el caso de Construcción, las obras públicas y privadas se paralizaron total y parcialmente durante el segundo trimestre, representando una caída del -50,95%, en tanto que la minería cayó en -38,56%. La contracción también fue importante en el Transporte (-17,51%), Servicios (-16,41%), Industria Manufacturera (-12,76%), y el Comercio (-11,32%). Las actividades que presentaron crecimiento son Comunicación (6,14%), Administración Pública (1,53%) y Agropecuaria (1,53%).

La segunda revisión del Programa Financiero 2020 suscrita por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) con el Banco Central de Bolivia (BCB) prevé una contracción del PIB en -8,4% y un déficit fiscal del 12,3%, además de una inflación del 1,1% al final de la gestión 2020.

A octubre, el Índice Global de la Actividad Económica de Bolivia (IGAE) -indicador que muestra la evolución sintética mensual de la actividad económica del país- registró una tasa acumulada negativa de -9,56% respecto del mismo periodo de 2019, índice que, sin embargo, resulta inferior al de agosto (-11,26%). De las actividades económicas con variación negativa, los principales sectores que continúan bajando al mes de octubre son: los minerales metálicos y no metálicos, y la construcción, con tasas de -33,25% y -32,06% respectivamente. Según el INE, el comportamiento de la primera actividad se explica, principalmente, por la lenta recuperación de las empresas medianas del sector; y por su lado, la construcción muestra un fuerte deterioro debido a la baja ejecución de la inversión pública, aun cuando la construcción privada muestra una leve recuperación.

La variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) acumulada de la gestión 2020 alcanzó al 0,67%, de acuerdo al reporte presentado por el INE; esta inflación resulta muy inferior al 1,47% registrado en la gestión 2019.

A noviembre, el Índice de Precios al Consumidor (IPC) registró una variación negativa del -0,27%, con un acumulado del 0,45%, inferior al 3,06% acumulado en los 11 meses de 2019. A 12 meses, el IPC boliviano registra una inflación negativa del -1,10%. Asimismo, a noviembre, el valor de las exportaciones bolivianas registró USD 6.177 millones, 24% menos respecto al mismo periodo 2019. Las importaciones, por su parte, totalizaron USD 6.241 millones, inferior en 29% a las compras realizadas en los primeros diez meses de 2019. Con estos datos, al mes de noviembre se registra un déficit comercial de USD 64 millones, contrapuesto con el déficit de USD 601 millones del mismo periodo de 2019.

Las Reservas Internacionales Netas (RIN) -según el reporte del BCB al 24 de diciembre- registraron USD 5.401 millones, inferior en USD 1.066 millones respecto de diciembre de 2019, situándose en el mismo nivel de la gestión 2007 y muy distante del nivel máximo de las reservas, cuando en agosto de 2015 ascendían a USD 15.395 millones.

Para diciembre de 2020, la Tasa de Referencia (TRe) fue establecida en 2,91% para Moneda Nacional y 0,89% para Moneda Extranjera. Las variaciones constantes de este indicador derivaron en junio de 2018 en la emisión -por parte del BCB- de la Circular SGDB N° 024/2018 mediante la cual se realizan modificaciones al cálculo de la TRe en Moneda Nacional. Estos cambios determinaron que el cálculo de la TRe tome en cuenta no sólo los DPF, sino también los depósitos a la vista, cajas de ahorro, la inclusión en el análisis a los bancos Pyme, y la ampliación del plazo de vigencia de semanal a mensual.

Según información de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), al 30 de noviembre de 2020, los activos del sistema bancario alcanzaron a USD 36.779 millones, 9,15% superior respecto de diciembre de 2019. En los primeros once meses de 2020 la cartera crediticia del sistema bancario presentó un crecimiento del 3,85% al alcanzar los USD 25.181 millones, esto es USD 932 millones más que en diciembre de 2019. Respecto de las obligaciones con el público, éstas presentaron un crecimiento del 6,57% al pasar de USD 23.547 millones a USD 25.095 millones entre diciembre de 2019 y noviembre pasado.

## ii) Ley de servicios financieros

En fecha 21 de agosto de 2013, fue promulgada la Ley N° 393 de Servicios Financieros que en su disposición abrogatoria única abroga la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras del 14 de abril de 1993, estableciendo a su vez en su disposición transitoria segunda que los fondos financieros privados deberán convertirse en Banco Múltiple o Banco PYME y que la ASFI deberá reglamentar el proceso y plazo de adecuación. Cumplidas todas las etapas de la reglamentación emitida por ASFI para la transformación a Banco Múltiple, la ASFI mediante Resolución ASFI N° 427/2014 del 20 de junio de 2014, autoriza la transformación a Banco Múltiple y otorga a Fassil la Licencia de Funcionamiento ASFI/059/2014 del 20 de junio de 2014, facultando al Banco Fassil S.A. a realizar actividades de intermediación financiera como Banco Múltiple.

## iii) Cambios en el capital social

- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de Banco Fassil S.A. celebrada el 4 de agosto de 2020, se determinó aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs5.880.000 (Cinco Millones Ochocientos Ochenta Mil 00/100 Bolivianos) con fondos provenientes del Aporte de Capital de Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A., con lo cual el Capital de la Sociedad se incrementó a Bs1.268.726.500 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.181.220.500.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de Banco Fassil S.A. celebrada el 4 de agosto de 2020, se determinó aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs64.120.000 (Sesenta y Cuatro Millones Ciento Veinte Mil 00/100 Bolivianos) con fondos provenientes del Aporte de Capital de Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A.; con lo cual el Capital Social de la Entidad se incrementó a Bs1.268.846.500 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.175.340.500.

- En Junta General Ordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2020, se resolvió destinar a Utilidades Acumuladas, la suma de Bs7.056.000 (Siete millones cincuenta y seis mil 00/100 Bolivianos); importe a ser reservado para el reemplazo de obligaciones subordinadas.
- En Junta General Ordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2020, se resolvió que de la totalidad de “Reservas Voluntarias No Distribuibles” constituidas a la fecha, se proceda a capitalizar la suma de Bs 10.088.000,00 (Diez Millones Ochenta y Ocho Mil 00/100 Bolivianos).
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2020, se resolvió aprobar un aumento de Capital Social y Pagado por el importe total de Bs7.056.000 proveniente de la Reinversión de Utilidades Acumuladas conforme a lo dispuesto por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de enero de 2020, destinados a reemplazar el pago P-1240 correspondiente al semestre N° 7 del Contrato de Préstamo Subordinado suscrito con Oikocredit Ecumenical Development Cooperative Society U.A.; con lo cual el Capital Social de la Entidad se incrementó a Bs1.152.243.000 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.064.737.000.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2020, se resolvió aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs10.088.000,00 (Diez Millones Ochenta y Ocho Mil 00/100 Bolivianos) con recursos provenientes de la capitalización de las Reservas Voluntarias No Distribuibles, conforme lo dispuesto por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de enero de 2020; con lo cual el Capital Social de la Entidad se incrementó a Bs1.162.331.000 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.074.825.000.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de Banco Fassil S.A. celebrada el 12 de diciembre de 2019, se determinó aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs122.319.000 con fondos provenientes del Aporte de Capital de Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A. Mediante nota ASFI/DSR I/R-31280/2020 de 17 de febrero de 2020, ASFI comunicó que tomó conocimiento del Aumento de Capital Pagado, por el importe de Bs 36.395.500, efectuado con fondos provenientes del aporte de capital realizado por Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A.; con lo cual, el Capital Social de la Entidad se incrementó a Bs1.198.726.500 y el Capital Pagado hasta a la suma de Bs1.111.220.500.
- En Junta General Ordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2019, se resolvió destinar a Utilidades Acumuladas, la suma de Bs7.056.000 (Siete Millones Cincuenta y Seis Mil 00/100 Bolivianos); importe a ser reservado para el reemplazo de obligaciones subordinadas.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2019, se resolvió aprobar un aumento de Capital Social y Pagado por el importe total de Bs7.056.000 proveniente de la Reinversión de Utilidades Acumuladas conforme a lo dispuesto por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de enero de 2019, destinados a reemplazar el pago P-240 correspondiente al semestre N° 5 del Contrato de Préstamo Subordinado suscrito con Oikocredit Ecumenical Development Cooperative Society U.A.; con lo cual el Capital Social de la Entidad se incrementó a Bs1.097.516.000 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.010.010.000.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2019, se resolvió aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs42.271.000 con recursos provenientes de la capitalización de las Reservas Voluntarias No Distribuibles, conforme lo dispuesto por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de enero de 2019; con lo cual el Capital Social de la Entidad se incrementó a Bs1.139.787.000 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.052.281.000.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 15 de agosto de 2019, se resolvió aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs5.400.000 con recursos provenientes del Aporte de Capital del Accionista Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A., destinado para el reemplazo del pago de cupón correspondiente al Semestre N° 16 de los Bonos Subordinados Fassil – Emisión 1 (FSL-1-N1U-11), con lo cual el Capital Social de la Entidad se incrementó hasta Bs1.145.187.000,00 y el Capital Pagado hasta la suma de Bs1.057.681.000,00.
- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 15 de agosto de 2019, se resolvió aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs67.094.000, proveniente de Aporte de Capital del Accionista Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A. y asimismo ratificar, para reingreso del trámite, un Aumento de Pagado por el importe de Bs87.056.000, proveniente de Aportes de

Capital del Accionista Santa Cruz Financial Group S.A. El trámite de Aumento de Capital Pagado por Bs 87.506.000 se encuentra pendiente.

- En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 12 de diciembre de 2019, se resolvió, dejar sin efecto el Aumento de Capital Social y Pagado por Bs67.094.000; y aprobar un Aumento de Capital Social y Pagado por el importe de Bs122.319.000 con fondos provenientes del Aporte de Capital de Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A

#### **iv) Oficinas abiertas y cerradas en la gestión**

En el primer trimestre de la gestión 2020, se establecieron 29 nuevos Puntos de Atención: 1 Agencia y 2 Cajeros Automáticos en 1 Sala de Autoservicio, en la Localidad de Porongo; 11 Nuevas Agencias y 10 Cajeros Automáticos, de los cuales 7 se encuentran en 2 Salas de Autoservicio, en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra; 1 Nueva Agencia y 2 Cajeros Automáticos en 1 Sala de Autoservicio, en la ciudad de La Paz, del Departamento de La Paz; y 1 Agencia y 1 Cajero Automático en la Localidad de Capinota, del Departamento de Cochabamba. De esta manera nuevamente la Entidad demostró su compromiso proporcionando accesibilidad y cercanía a los clientes y usuarios, destacándose así la apertura de 1 Agencia y 1 Cajero Automático en la localidad de Capinota, del Departamento de Cochabamba, ofreciendo una mayor comodidad para nuestros clientes, brindado fácil acceso a la Banca Electrónica y Digital. Debido a la transformación a Agencias Fijas, se realizaron el cierre de 9 Oficinas Externas y el cierre de 2 Cajeros Automáticos debido a reestructuración de los ambientes, donde se implementarán 2 Salas de Autoservicio.

En el segundo trimestre de la gestión 2020, se establecieron 4 nuevos Puntos de Atención: 4 Cajeros Automáticos que se encuentran en 2 Salas de Autoservicio, en la ciudad de Santa Cruz. Debido a la remodelación de una Sala de Autoservicio se procedió con el cierre de 1 Cajero Automático, en la ciudad de Santa Cruz.

En el tercer trimestre de la gestión 2020, se establecieron 9 Cajeros Automáticos que se encuentran en 3 Salas de Autoservicio, en la ciudad de Santa Cruz. Debido a cumplimiento de contrato se cerraron 15 Cajeros Automáticos remodelación de una Sala de Autoservicio, para implementar una sala de Autoservicio se procedió con el cierre de 1 Cajero Automático y debido a traslado de las instalaciones se realizó el cierre de 1 Cajero Automático, todos en el Departamento de Santa Cruz. Durante el cuarto trimestre de la gestión 2020, se realizó el cierre de 1 Agencia Fija, 5 Oficinas Externas, 17 Cajeros Automáticos debido a rescisión de contrato. Se abrió 1 Agencia Fija y 1 Cajero Automático en el municipio de Porongo y 11 Cajeros Automáticos en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra.

*En el primer trimestre de la gestión 2019, se establecieron 2 Oficinas Externas y 11 Cajeros Automáticos en el departamento de Santa Cruz de los cuales 4 se encuentran en 2 amplias y cómodas Salas de Autoservicio. Adicionalmente, debido a la implementación de una Sala de Autoservicio se procedió con el cierre de 1 Cajero Automático en Localidad de Porongo.*

*En el segundo trimestre de la gestión 2019, se establecieron 9 Oficinas Externas y 8 Cajeros Automáticos en el departamento de Santa Cruz, los cuales se encuentran en 4 amplias y cómodas Salas de Autoservicio. Se procedió al cierre de un Cajero Automático en la localidad de Porongo. La Entidad demostró su compromiso proporcionando accesibilidad y cercanía a los clientes y usuarios, destacando la implementación de una Sucursal en la localidad de Porongo, misma que demuestra un importante crecimiento demográfico. Acompaña este hecho el establecimiento de 3 Nuevas Salas de Autoservicio, con la mayor comodidad para nuestros clientes, brindado fácil acceso a la Banca Electrónica y Digital. Debido a la transformación a Agencias Fijas, se realizó el cierre de 7 Oficinas Externas y 6 Cajeros Automáticos por cumplimiento de Contratos e Implementación de Salas de Autoservicio.*

*En el tercer trimestre de la gestión 2019, se implementaron 4 Oficinas Externas y 14 Cajeros Automáticos*

en el departamento de Santa Cruz, de los cuales 9 se encuentran en 4 amplias y cómodas Salas de Autoservicio. Adicionalmente, debido a cumplimiento de contrato, se procedió con el cierre de 1 Cajero Automático en Cochabamba.

En el cuarto trimestre de la gestión 2019, se implementó una Agencia en la localidad de San Antonio de Lomerío, 2 Oficinas Externas y 10 Cajeros Automáticos en el departamento de Santa Cruz. Debido a cumplimiento de contratos, se procedió con el cierre de 2 Cajeros Automáticos en Santa Cruz de la Sierra.

## **v) Cambios Normativos**

### **Manual de Cuentas para Entidades Financieras**

Se incorpora en la subcuenta 342.02 “Reservas por Otras Disposiciones No Distribuibles”, el registro de los importes que se destinarán para compensar pérdidas por créditos de vivienda de interés social y créditos al sector productivo. (Resolución ASFI/235/2020 de 17 de marzo de 2020).

### **Decreto Supremo N° 4203**

En el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria y cuarentena total contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19) se establecen nuevos plazos para que las empresas comerciales, inscritas en el Registro de Comercio, cumplan con sus deberes y obligaciones comerciales y registrales en el marco del Código de Comercio. (D.S. N° 4203 de 31 de marzo de 2020).

### **Ley N° 1294 Ley Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos**

Establece la obligación de las entidades de intermediación financiera que operan en territorio nacional, a realizar el diferimiento automático del pago de las amortizaciones de crédito a capital e intereses por el tiempo que dure la Declaratoria de Emergencia por la Pandemia del Coronavirus (COVID-19). (Ley de 1 de abril de 2020) y su reglamentación dispuesta en el Decreto Supremo N° 4206 de 1 de abril de 2020.

### **Manual de Cuentas para Entidades Financieras**

Se incorpora la subcuenta 112.17 “Cuenta de Encaje Legal Extraordinario”, con la descripción “Registra los saldos que las Entidades de Intermediación Financiera mantienen en el Banco Central de Bolivia (BCB), destinados a constituir el Encaje Legal Extraordinario, en el marco del Reglamento de Encaje Legal para Entidades de Intermediación Financiera, aprobado por el BCB”. (Resolución ASFI/263/2020 de 14 de abril de 2020).

Posteriormente, se incluye la cuenta 223.00 “Obligaciones Fiscales a Plazo” y las subcuentas: 223.09 “Obligaciones con el TGN – Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral”, 228.03 “Cargos Devengados por Pagar Obligaciones Fiscales a Plazo” y 412.03 “Intereses Obligaciones Fiscales a Plazo”. (Resolución ASFI/277/2020 de 5 de junio de 2020).

Finalmente, en el Título II “Nomenclatura de Cuentas” y III “Descripción y Dinámica”, se incorporan las subcuentas denominadas “Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN” y “Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN Cedidos en Garantía de Préstamos de Liquidez del BCB”. (Resolución ASFI/312/2020 de 7 de julio de 2020).

## **Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez**

En el Anexo 2: Análisis de Límites Internos, de las señaladas Directrices, se incorpora la cuenta 223.00 "Obligaciones Fiscales a Plazo" en el cálculo del ratio de liquidez "Activos líquidos/Pasivos de corto plazo". (Resolución ASFI/277/2020 de 5 de junio de 2020)

Se aprueba la Normativa de Operaciones de Reportos Excepcionales del Banco Central de Bolivia con el Sistema Financiero, y las condiciones y características. (Resolución de Directorio N° 097/2020 de 15 de septiembre de 2020, emitida por el BCB).

Se incorpora el artículo "Reportos excepcionales con el BCB", que exceptúa en el cómputo de la relación de las inversiones vendidas con pacto de recompra respecto al Capital Regulatorio, contemplada en el Artículo 2, Sección 7 de las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez, a las operaciones de reportos excepcionales con el Banco Central de Bolivia. (Resolución ASFI/469/2020 de 2 de octubre de 2020).

## **Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos**

Dentro de la Sección 10 "Disposiciones transitorias", se añade el Artículo relacionado al "Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral", en el que se establecen lineamientos en cuanto al régimen de provisiones específicas para los créditos otorgados, en el marco del "Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral". (Resolución ASFI/277/2020 de 5 de junio de 2020).

## **Reglamento de Encaje Legal para Entidades de Intermediación Financiera**

Se disminuyen las tasas de encaje legal en ambas denominaciones, con el fin de que los recursos liberados se destinen a incentivar el consumo de bienes y servicios nacionales, e incrementando el porcentaje de su requerimiento de encaje legal en efectivo en MN y MNUFV que las EIF puedan mantener en Fondos de Custodia. (Resolución de Directorio N° 060/2020 de 29 de junio de 2020, emitida por el BCB).

## **Reglamento para el Control de Encaje Legal**

Dentro de la Sección 1 "Aspectos generales", se modifican los porcentajes de tasas de encaje legal en moneda nacional, MNUFV, MVDOL y en moneda extranjera.

Se incorpora el Artículo relacionado al Fondo para Créditos en MN para la adquisición de productos nacionales y el pago de servicios de origen nacional - Fondo CARPOSEN, estableciendo lineamientos en cuanto a la constitución de dicho Fondo.

En la Sección 3 "Cómputo de Encaje Legal", en el Artículo 2 (Fondos en custodia), se modifica el porcentaje del monto total que las entidades pueden mantener en custodia del encaje legal requerido en efectivo en moneda nacional y MNUFV. (Resolución ASFI/312/2020 de 7 de julio de 2020).

## **Reglamento de Control de la Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos**

Se modifica el Anexo 11 "Código de Ponderación de Activos y Contingentes a Nivel de Cuentas y Subcuentas Analíticas", considerando las subcuentas denominadas "Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN" y "Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN Cedidos en Garantía de Préstamos de Liquidez del BCB" incorporadas en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras. (Resolución ASFI/312/2020 de 7 de julio de 2020).

## Ampliación del periodo de diferimiento de las cuotas de créditos

Se establece la ampliación del periodo de diferimiento automático de las cuotas correspondientes al pago de amortizaciones de crédito a capital e intereses y otros gravámenes, por los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2020.

A partir de la vigencia del Decreto Supremo N° 4318, por un periodo de veinticuatro (24) meses, las Entidades de Intermediación Financiera podrán realizar refinanciamiento y reprogramación de las obligaciones de sus prestatarios, siempre que cuenten con capacidad de generación de flujos futuros para cumplir con sus obligaciones crediticias. (Decreto Supremo N° 4318 de 31 de agosto de 2020).

## Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos

Se incorporan como disposiciones transitorias, la excepcionalidad en la evaluación del refinanciamiento de créditos diferidos, estableciendo que las Entidades de Intermediación Financiera pueden evaluar las solicitudes de refinanciamiento de prestatarios que se beneficiaron con el diferimiento de sus cuotas de créditos, en el marco de la Ley N° 1294 Excepcionalidad de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos y sus Decretos Supremos reglamentarios, siempre que cuenten con capacidad de pago para cumplir sus obligaciones crediticias, independientemente si dicha capacidad presenta deterioro.

Se establece plazo del crédito para capital de operaciones, disponiendo que las Entidades de Intermediación Financiera podrán otorgar créditos para capital de operaciones a mediano plazo, en función a la evaluación individual de cada caso.

Se incluye el régimen de provisiones específicas para créditos otorgados en el marco del Fondo para Créditos en MN para la Adquisición de Productos Nacionales y el Pago de Servicios de Origen Nacional-Fondo CAPROSEN.

Se añaden los lineamientos para cuando la Entidad de Intermediación Financiera comprobare que los fondos hubieren sido destinados a fines distintos a los establecidos para este tipo de financiamiento. (Resolución ASFI/358/2020 de 13 de agosto de 2020).

Se modifica en disposiciones transitorias, el Artículo referido al régimen de provisiones ante el diferimiento de cuotas, precisando el régimen de provisiones específicas aplicable a aquellos créditos que mantengan cuotas diferidas y que ya no mantengan el estado vigente. (Resolución ASFI/361/2020 de 17 de agosto de 2020).

Se modifican los niveles mínimos de cartera, además de suprimirse la obligatoriedad de que las Entidades de Intermediación Financiera otorguen créditos destinados a vivienda de interés social y al sector productivo, por al menos el equivalente al cuarenta por ciento (40%) del crecimiento anual de su cartera bruta total, en tanto se encuentren por encima de los citados niveles. (Resolución ASFI/777/2020 de 29 de diciembre de 2020).

## Reglamento de Encaje Legal para las Entidades de Intermediación Financiera

Se precisa que las Entidades de Intermediación Financiera podrán solicitar préstamos de liquidez del BCB en MN a una tasa del 0%, para el caso de los Bancos, estos préstamos tendrán el propósito de incrementar su cartera de créditos destinada al sector productivo y a vivienda de interés social en MN. Adicionalmente, a partir del 8 de septiembre de 2020, los Bancos podrán solicitar estos préstamos también para incrementar su cartera de créditos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) e Instituciones Financiera de Desarrollo (IFD). Estos préstamos podrán ser solicitados hasta el 29 de enero de 2021.

El monto máximo de los préstamos de liquidez acumulados será el monto de participación de cada Entidad de Intermediación Financiera en el Fondo CPVIS III, equivalente en MN al tipo de cambio de compra vigente. Dichos préstamos tendrán como plazo de vencimiento el 1 de febrero de 2021. Adicionalmente, con información al corte de cada fin de mes, se comparará el saldo de créditos destinados a las CAC e IFD en MN de cada Banco con relación al saldo del 31 de agosto de 2020 proporcionado por la ASFI. Si el incremento sumando ambas diferencias es menor a los préstamos acumulados concedidos por el BCB, la diferencia pagará el interés de la tasa de reporto en MN de la fecha de evaluación (corte de cada fin de mes), desde dicha fecha hasta que la entidad haya subsanado esa diferencia. Los bancos podrán compensar esta diferencia hasta un valor equivalente a los créditos otorgados a las CAC e IFD a partir del 8 de septiembre de 2020.

Los bancos con préstamos garantizados con el Fondo CPVIS III deben enviar al BCB una carta en carácter de declaración jurada con información de sus créditos al sector productivo, al de vivienda de interés social, a las CAC y a las IFD, a la fecha de corte de cada mes, hasta el 5to día hábil del siguiente mes. (Resolución de Directorio N° 081/2020 de 8 de septiembre de 2020 emitida por el BCB).

### **Decreto Supremo N° 4408**

Los Bancos Múltiples deberán mantener un nivel mínimo de sesenta por ciento (60%) del total de su cartera, entre créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social, debiendo representar la cartera destinada al sector productivo cuando menos el veinticinco por ciento (25%) del total de su cartera. Para efectos del cumplimiento de los niveles mínimos de cartera de créditos, sea que hubieran sido otorgados con destino a vivienda de interés social o al sector productivo, sólo se computarán los créditos otorgados en moneda nacional. (D.S. N° 4408 de 2 de diciembre de 2020).

### **Decreto Supremo N° 4409**

Las entidades de intermediación financiera, concluido el periodo de diferimiento, deberán convenir con los prestatarios en función a la situación económica y capacidad de pago de éstos, el refinanciamiento y/o reprogramación de las operaciones de crédito, cuyas cuotas fueron diferidas. Para la estructuración de los refinanciamientos y/o reprogramaciones, están facultadas a adecuar sus procesos de análisis y evaluación crediticia, pudiendo incorporar en la evaluación de la capacidad de pago de sus prestatarios, la proyección de flujos de caja. En los casos en que las operaciones de crédito tengan un plazo residual de hasta dos (2) años, la reprogramación se estructurará por un periodo no mayor a los cinco (5) años.

### **Fortalecimiento Patrimonial**

En el marco de lo dispuesto en el Parágrafo II del Artículo 425 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y considerando la necesidad de fortalecimiento patrimonial que acompañe la reactivación y crecimiento de la economía, con el propósito de preservar la estabilidad del sistema financiero, se instruye, luego de constituir las reservas legales y reglamentarias pertinentes, la capitalización del cien por ciento (100%) de las utilidades netas correspondientes a la gestión 2020. (Carta Circular ASFI/DNP/CC-8840/2020 de 28 de diciembre de 2020).

### **vi) Gobierno Corporativo**

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco ha tomado las siguientes medidas generales en materia de Gobierno Corporativo:

En Comité de Gobierno Corporativo, en fecha 6 de enero de 2020, se presentó el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente a la gestión 2019, aprobado por Directorio en reunión del 13 de enero de 2020 y ratificado en Junta General Extraordinaria de Accionistas del 14 de enero de 2020.

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de enero de 2020, los Accionistas tomaron conocimiento de los informes de gestión presentados por los Directores Titulares y procedieron a nombrar a los Directores Titulares y Suplentes, así como al Síndico Titular y Suplente para la gestión 2020.

En reunión de Directorio del 27 de enero de 2020, se conformó la Directiva para la gestión 2020, así como los siguientes Comités de Directorio: Comité Ejecutivo, Comité de Gestión Integral de Negocios, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Administración y Tecnología de la Información, Comité de Auditoría, Comité de Gobierno Corporativo, Comité Electoral, Comité de Innovación & Desarrollo, Comité de Calidad y Procesos y Comité de Cumplimiento.

Al 30 de junio de 2019, el Banco ha tomado las siguientes medidas generales en materia de Gobierno Corporativo:

En Comité de Gobierno Corporativo, el 7 de enero de 2019, se presentó el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente a la gestión 2018, aprobado por Directorio en reunión del 14 de enero de 2019 y ratificado en Junta General Extraordinaria de Accionistas del 14 de enero de 2018.

En Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de enero de 2019, los Accionistas tomaron conocimiento de los informes de gestión presentados por los Directores Titulares y procedieron a nombrar a los Directores Titulares y Suplentes, así como al Síndico Titular y Suplente para la gestión 2019.

En reunión de Directorio del 14 de enero de 2019, se conformó la Directiva para la gestión 2019, así como los siguientes Comités de Directorio: Comité Ejecutivo, Comité de Gestión Integral de Negocios, Comité de Gestión Integral de Riesgos, Comité de Administración y Tecnología de la Información, Comité de Auditoría, Comité de Gobierno Corporativo, Comité Electoral y Comité de Innovación & Desarrollo.

## **vii) Gestión integral de riesgos**

El Banco realiza la gestión integral de riesgos mediante la aplicación de políticas, procedimientos y herramientas aprobados por el Directorio para gestionar los riesgos de crédito, liquidez, cambiario, tasa de interés, operativo, legal y tecnológico.

La gestión de riesgo de crédito se realiza por las Unidades –segmentadas- de Admisión Riesgo Crediticio, Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos, Gestión y Seguimiento y la sección de Administración Crediticia. En lo que respecta a las Unidades de Admisión Crediticia, realiza la revisión de las propuestas de operaciones crediticias por tipo de crédito y segmento según la tecnología crediticia correspondiente, considerando la evaluación de la situación crediticia de cada cliente y la aplicación de la regulación emitida para el apoyo a los prestatarios y presentando un mayor dinamismo en la colocación de operaciones COVID y otras para la reactivación de los prestatarios, emitiendo una opinión sobre su viabilidad o no, además de otras recomendaciones. Asimismo, realiza Estudios Sectoriales de acuerdo al cronograma de trabajo y la evaluación de postulantes a Peritos del Banco.

La Unidad de Administración Crediticia efectúa la revisión de las operaciones crediticias antes del desembolso con el propósito de cumplir con el proceso establecido en la revisión y alta de las operaciones crediticias, identificando de manera preventiva los riesgos que pudieran derivarse del incumplimiento de las condiciones aprobadas y de los requisitos establecidos en la normativa vigente.

La Unidad de Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos elabora informes de análisis de cartera crediticia con el propósito de identificar oportunamente riesgos inherentes a los actualmente existentes y otros potenciales para evitar deterioros de la calidad de la cartera crediticia. Entre los principales

informes se tienen los de seguimiento a cartera productiva y vivienda de interés social, cartera masiva de acuerdo al segmento que corresponda en el mes en curso, límites internos de concentración crediticia, vivienda sin garantía hipotecaria, destino de fondos, riesgo de contagio, cartera reprogramada, procedimiento de cartera castigada y seguimiento a excepciones a la política y seguimiento al Control de límites de operaciones No Debidamente Garantizadas, entre otros. La Unidad de Gestión y Seguimiento Banca Mayorista realiza la evaluación y calificación de la cartera de créditos, verificación y seguimiento a la correcta aplicación de los fondos de créditos y verificación y seguimiento a las garantías prendarias sin desplazamiento, todo ello perteneciente a clientes con tecnología de calificación empresarial. Adicionalmente, se realizó la adecuación de la normativa de gestión de riesgo de crédito en línea con las disposiciones regulatorias emanadas.

La gestión de riesgo de liquidez tiene como propósito precautelar niveles adecuados de liquidez que permitan cumplir con las obligaciones en los términos pactados, utilizando diversos mecanismos para el análisis y seguimiento de la liquidez del Banco mediante el control de cumplimiento de límites, comportamiento y evolución de indicadores financieros y de solvencia. Asimismo, evalúa calces de plazos por moneda y la proyección de flujos de caja en bandas temporales, además considera variables exógenas que podrían afectar la posición de liquidez del Banco. Aplica metodologías para calcular la concentración y la volatilidad de los depósitos y estimar posibles retiros de fondos, plantea escenarios de estrés y realiza pruebas al plan de contingencia de liquidez. Adicionalmente, se evalúa el portafolio de inversiones, contando para ello con límites de concentración por emisor, plazo, moneda, instrumento, entre otros.

Al cierre de diciembre de 2020, los indicadores de riesgo de liquidez presentaron cumplimiento de sus límites a excepción del indicador de activos de liquidez sobre pasivos de corto plazo a nivel consolidado y moneda nacional + UFV. Así también, se tiene el cumplimiento general de los límites establecidos para los indicadores del calce de plazos consolidado y niveles adecuados de fondos disponibles en el flujo de caja proyectado. Es importante destacar que durante el tercer trimestre, la Entidad ha monitoreado indicadores de riesgo de liquidez de forma continua con el propósito de identificar oportunamente alertas que pudieran presentarse como consecuencia de la emergencia sanitaria.

De igual forma, en la gestión del riesgo cambiario se evalúa el comportamiento y se controla indicadores de riesgo cambiario como la posición cambiaria en moneda extranjera y unidad de cuenta y ratios de sensibilidad de balance, con el propósito de que las posiciones cambiarias abiertas no generen pérdidas por posibles variaciones en el tipo de cambio. Al cierre de diciembre 2020, se registró una posición corta, mostrando indicadores de riesgo cambiario con niveles adecuados y cumplimiento de sus límites establecidos.

Respecto a la gestión del riesgo de tasa de interés, se calculan las tasas de interés nominales y efectivas de los depósitos a plazo fijo y las tasas promedio ponderadas de las cuentas activas y pasivas, en el caso de las tasas promedio ponderadas de cartera se calcula por tipo de crédito considerando las bandas temporales del calce de plazos, también se analiza el comportamiento y evolución de la tasas pasivas por tipo de instrumento y cliente. Las tasas activas y pasivas de la entidad se alinearon al promedio del sistema financiero.

Respecto a la gestión de riesgo operativo, se realiza el registro continuo de eventos de riesgo operativo en la base de datos con la finalidad de identificar, cuantificar y realizar seguimiento a eventos que podrían afectar a la entidad con pérdidas potenciales por diversos factores de riesgo operativo, se realiza el monitoreo y control de los indicadores de riesgo operativo, se presentan los resultados del estudio de criticidad de procesos y la actualización de su respectiva metodología, se presenta la evaluación de riesgo operativo de procesos, el seguimiento a los coordinadores de riesgo operativo y se elabora el reporte trimestral para la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO) de ASFI, así también, se da continuidad al monitoreo de nuevos servicios, a través de canales que tomaron mayor relevancia durante el periodo de cuarentena, a fin de identificar oportunamente las desviaciones.

Respecto a la gestión de riesgo legal, el alcance de su evaluación se encuentra inmerso en la evaluación de la gestión de riesgo operativo por lo cual se realiza el informe de evaluación de la gestión del riesgo legal, detallando resultados de la base de datos de eventos, de la herramienta para la evaluación de riesgos, y de los indicadores de riesgo operativo relacionados al riesgo legal; así también se presenta el Informe de seguimiento a contingencias por riesgo legal, de forma independiente a las áreas de Asesoría Jurídica y Contabilidad. Asimismo, se cuenta con coordinadores de riesgo operativo dentro del área de asesoría jurídica que han sido formalmente designados y proveen de datos para la gestión de riesgo operativo-legal.

Los resultados de la gestión de cada tipo de riesgo se exponen al Comité de Gestión Integral de Riesgos y a la Alta Gerencia según corresponda, además se publican reportes de monitoreo y control en un sistema de información con perfiles asignados para la consulta y seguimiento oportuno.

En lo referente a la gestión de riesgo tecnológico, la Información como activo elemental en los procesos del negocio y el factor tecnológico que le brinda soporte, están expuestos a diversos escenarios de riesgos cuya materialización impactaría negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio; en ese sentido, Banco Fassil S.A. a través de su Unidad de Seguridad Integral gestiona la implementación de los controles necesarios para brindar protección a la información respecto a su Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad, así también a los recursos tecnológicos o activos de información que la soporta, permitiendo que estos mantengan los niveles de disponibilidad y confiabilidad que el negocio requiere para su continuidad en los niveles adecuados.

## **viii) Otros asuntos de importancia sobre la gestión de la entidad**

### **Productos y servicios prestados**

- ▶ Con el propósito de proveer servicios integrales e incluyentes a toda la población boliviana, 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, compraventa de divisas, pagos de planilla, pago a proveedores, recepción de pagos, envío y recepción de remesas y giros nacionales. Adicionalmente, mantiene su enfoque innovador con el lanzamiento de productos y servicios que se adaptan a las necesidades de sus Clientes.
- ▶ Iniciando en el mes de enero, se amplían ofertas de productos y servicios, tales como los productos de Ahorro bajo la Campaña “Para Cada Momento Cuenta con Fassil”; ReFassil producto financiero que posibilita la reorganización de créditos y Campaña de Microcrédito a fin de seguir impulsando y favoreciendo el desarrollo y el crecimiento de los emprendimientos de los Microempresarios en el país.
- ▶ Uno de los factores más importantes para el éxito en la Satisfacción del Cliente, es sin lugar a dudas la calidad del servicio que brindamos en la atención a las consultas, solicitudes y/o problemas de nuestros Clientes y Usuarios. De esta manera, en la búsqueda constante de satisfacer las necesidades y lograr mayor acercamiento y comodidad en beneficio de los Clientes y Usuarios, lanzamos nuestro Contact Center - Un Amigo en Banco Fassil con la funcionalidad omnicanal que integra llamadas, Whatsapp, Chat Bot en Página Web y Redes Sociales Facebook e Instagram.
- ▶ Con el objetivo de añadir a nuestra oferta integral de productos y servicios financieros un nuevo crédito destinado a financiar productos ofrecidos por empresas de Retail, lanzamos una nueva campaña de Crédito de Consumo en el mes de febrero para determinados consumidores financieros.
- ▶ En cuanto a nuestras Tarjetas de Crédito, en el mes de enero se difunde una Campaña para consumidores financieros con la facilidad de compra de deuda con mantenimiento de millas, además de atractivas condiciones y beneficios.
- ▶ Nuestros canales digitales presentan continuas actualizaciones a fin de estar al día con los requerimientos y necesidades de nuestros Clientes, entre las mejoras en el primer trimestre se

encuentran: Notificaciones push o mensajes instantáneos sobre débitos y abonos en Cuentas; en el mes de marzo dada la situación de emergencia sanitaria se lanza la campaña para el uso de token móvil sin costo, a fin de promover las transacciones digitales.

- Otras condiciones, productos y servicios adecuados en tiempo de Cuarentena por Covid-19 fueron: pago de cuotas de Créditos y Tarjeta de Crédito a partir de junio de 2020; Ampliación del crédito de Tarjetas hasta el 50%, siendo la ampliación del límite contratado, hasta el 31 de mayo de 2020; Nuevo Crédito para pago de Planilla de Sueldos hasta el 31 de mayo de 2020, para todas aquellas Empresas que tienen contratado el pago de planillas con nosotros. Además de la extensa Red de Puntos de Atención Financiera habilitados para pagos de Bonos de acuerdo a disposiciones gubernamentales.
- En el mes de mayo se realiza el lanzamiento de la Cuenta de Ahorro “Bienestar”, un producto diseñado para los adultos mayores, para quienes la edad ha dejado de ser algo que los define. Tienen más vitalidad, más posibilidades. Se ha cambiado la forma de ser mayor. La Cuenta Bienestar es una Cuenta de ahorro en bolivianos que tiene como finalidad el cobro de Renta de las Personas Jubiladas, asociada a productos y servicios que le brindan un servicio integral, y sobre todo ¡bienestar!
- En el mes de junio se realiza la nueva Funcionalidad “Cobro y Pago Simple”, la cual permite realizar transferencias a terceros, transferencias ACH y pagos a comercios con códigos QR a través de nuestra Banca Móvil Fassil. En temas crediticios se hace realiza el lanzamiento de la campaña “Tomemos Impulso” destinada para apoyar a Clientes con el financiamiento que necesita para seguir creciendo con su negocio.
- A partir del mes de julio, se publica una Campaña para Crédito de Consumo y Tarjeta de Crédito para clientes con abono de sueldo con vigencia hasta el 28 de agosto de 2020.
- Iniciando el mes de septiembre se realiza el lanzamiento de “Reactivamos”, oferta crediticia dirigida y enfocada para apoyar la reactivación económica de las familias y las empresas bolivianas.
- Cerrando el mes de septiembre, Banco Fassil dio un nuevo paso importante en su historia como Banco Múltiple al superar los USD 2.200.000.000 (Dos Mil Millones de Dólares Estadounidenses) en su cartera de créditos.
- En el mes de noviembre lanzamos una nueva Campaña de Compra de deuda de Tarjetas de Crédito con la finalidad de incrementar nuestros objetivos y brindar condiciones competitivas a nuevos Clientes. Asimismo se lanza un nuevo beneficio relacionado a las Tarjetas de Débito denominada “Efectivo Xpres” con la posibilidad de adquirir dinero en efectivo al realizar pagos con Tarjeta en comercios afiliados.
- En el mes de diciembre, se da inicio al pago del Bono contra el Hambre a través de nuestra amplia Red de Puntos de Atención; En cuanto a los servicios que buscan una mayor cercanía y comodidad para todos nuestros Clientes, el Contact Center del Banco amplía su horario para brindar atención las 24 horas del día, los siete días de la semana a requerimientos de Tarjetas de Crédito y Débito, Banca por Internet y Banca Móvil, y consultas diversas de horarios y otros.; Nuestra Banca por Internet Fassilnet que continuamente desarrolla nuevas funcionalidades, dispone una nueva opción que permite realizar el pago de impuestos nacionales sin retrasos y la consulta de pagos anteriores realizados a través de este Canal.

## Ferias y Eventos

- En el mes de enero Banco Fassil S.A., apoyó al torneo internacional de fútbol “Mundialito Paz y Unidad”, para jugadores Sub-15 organizado por la Academia Tahuichi de Santa Cruz de la Sierra, institución formadora de futbolistas. Asimismo, participamos del Simposio Clubes de Ciencias que busca promover el talento boliviano en el ámbito de ciencias y tecnología, basado principalmente en talleres intensivos basados en proyectos dictados por expertos en los temas, quienes vienen a Bolivia a inspirar a la siguiente generación de científicos y emprendedores.
- En el mes de Febrero, Banco Fassil participó en la Feria promovida y organizada por Fegasacruz como parte de las actividades de la “XXXVII Asamblea Ordinaria y Congreso Ganadero, realizada

en la Asociación Boliviana de Criadores de Cebú – ASOCEBU”, en los predios de Expocruz, en la ciudad de Santa Cruz, evento que reunió a ganaderos de las diferentes regiones del departamento, permitiéndonos contar con una oportunidad propicia para ofertar nuestros servicios financieros y posicionar nuestra marca. Asimismo, participamos de la Feria del Auto “ExpoAuto 2020” en la ciudad de Santa Cruz, que busca promocionar y ofrecer las mejores oportunidades del mercado automotor en lo que respecta a marcas y concesionarios, servicios financieros y aseguradoras, además de diferentes productos y servicios del sector automotriz en Bolivia.

- En el mes de marzo, participamos como “Patrocinador Play Off Grupo Mundial I de la Copa Davis que contó con el aval de la Federación Internacional de Tenis. Apoyamos la ejecución de la Feria promovida y organizada por el Club de Tenis en el marco de la «Copa Davis», organizada por la Asociación Cruceña de Tenis y el Club de Tenis Santa Cruz de la ciudad.
- En el mes de noviembre participamos en ferias de Concesionarias de Vehículos con la oferta de nuestras campañas crediticias vehiculares, durante el mes de diciembre no participamos de Ferias en otras Instituciones pero se mantuvo el apoyo a Concesionarias de Vehículos con condiciones crediticias.

## Responsabilidad Social Empresarial RSE

En cuanto al Desempeño Social del Banco y áreas de desempeño en acciones de RSE, se trabajaron en las siguientes actividades.

En temas de Cultura, se realizó la renovación de auspicio a Manzana 1 Espacio de Arte para la gestión 2020 y se realiza la difusión de las actividades virtuales que vienen desarrollando Manzana 1 Espacio de Arte a través de sus redes sociales.

En lo que refiere a Medio Ambiente, en busca de la transformación a un banco verde y de acuerdo con la norma de Ahorro de Recursos y Reciclaje de Papel, promovemos acciones que incentiven el cuidado del medio ambiente, a través de Campañas internas de reciclaje, ahorro y capacitando en manejo de residuos, con el apoyo de Fundare Santa Cruz.

Asimismo realizamos la medición de Huella de Carbono con la posibilidad de detectar en qué aspectos se están emitiendo más gases de efecto invernadero, 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.

Se implementaron espacios de reciclaje de Tapitas, en oficinal central, para apoyar a la Fundación Tapitas X los chicos para apoyar a los niños y familiares de niños con cáncer.

Se llevaron a cabo talleres y cursos relacionados al Medio Ambiente para guiar a clientes y consumidores financieros en una gestión sostenible, con el 1er. Seminario de Desarrollo Sostenible 2020, reforzando el sistema de certificación de construcción sostenible y edificios más eficientes, Green Building y Taller de Eco Eficiencia.

En línea en la búsqueda del bienestar se realizó el conteo para apoyar Fundación TECHO Bolivia en la transparencia del proceso donde se logró recaudar Bs80.187,10 monto destinado para la construcción de cuatro viviendas de emergencia.

Banco Fassil fue parte del 1er. Encuentro de Empresas Amigas por la Niñez de Santa Cruz, con diferentes empresas de la ciudad donde renovó su apoyo a Aldeas Infantiles para la gestión 2020. En las acciones para fomentar el deporte se renovó el apoyo a la Escuela de Fútbol El Semillero donde 12 hijos de funcionarios con buen desempeño escolar se ven beneficiados con becas deportivas.

Se llevó a cabo la Rueda Virtual de Negocios Verdes organizado por FUNDARE 2020 y presencia en la inauguración organizada por la fundación Amigarse de la Casa del Recolector un centro de acopio modelo que pretende mejorar la cantidad de recolección de residuos reciclables, involucrando a diferentes recolectores asociados y no asociados en Santa Cruz logrando generar un nuevo modelo de negocio verde, inclusivo e innovador.

Entre otros apoyos al deporte se auspició el Mundialito Paz y Unidad organizado por la Academia de Fútbol Tahuichi Aguilera, En el mes de septiembre a través del apoyo a esta Escuela de Fútbol, se lanza la convocatoria de clases virtuales de fútbol para los hijos de los Colaboradores.

Educación Financiera se presentó a la ASFI el plan de Educación Financiera para la gestión 2020, que incluye el trabajo con clientes y consumidores financieros desde niños, jóvenes y adultos así como personas con discapacidad.

En mes de junio de 2020, recibimos la Calificación de Desempeño Social por la gestión 2019 obteniendo un gran avance en los resultados al pasar a la categoría de Muy Alto Compromiso Social, de acuerdo a los resultados de la evaluación realizada por AESA Rating S.A. Este hecho nos compromete a seguir impulsando una mejora en la calidad de vida de los grupos de interés del Banco y la mejora continua en el desempeño social, la relación con los clientes, los grupos de interés y el medio ambiente.

La comunicación para el cuidado y prevención en lo que refiere a COVID-19 fue uno de los aspectos trabajados en este periodo a fin garantizar la seguridad en los Colaboradores del Banco, sus familias y nuestros Clientes, esto acompañado de una serie de adecuaciones en ambientes de trabajo, señalizaciones sobre el uso de elementos de bioseguridad, distanciamiento social y equipos de bioseguridad entregados a los Colaboradores del Banco, a fin de “Estar juntos, sin estar cerca”.

Entre las alianzas estratégicas, junto a Fundación Techo se realizó la entrega de 50 Kits con alimentos y productos de prevención e higiene a cientos de familias de la comunidad Guapurú 1 de la ciudad de Santa Cruz. Y desde el mes de septiembre de 2020 se da inicio a las gestiones para una nueva colecta virtual a fin de contribuir y dar continuidad al proyecto de la construcción de viviendas transitorias.

La educación financiera en línea también fue parte de las actividades realizadas, promoviendo el aprendizaje financiero a través de nuestro programa “Aprende Fassil, en casa” que engloba una serie de temas de finanzas personales y del negocio para descargar desde nuestra página web, además de difusión a través de redes sociales y Boletín Conectados un mayor número de temas y publicaciones en esta línea.

De igual manera se realizó el envío de mensajes de Educación Financiera por WhatsApp corporativo de Banco Fassil logrando un alcance de 922 consumidores financieros informados.

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

Como parte del programa de Educación Financiera en el mes de diciembre se realizaron cinco presentaciones de Mi Ahorro Mágico Fassil en para incentivar el ahorro en los 1,619 niños de Montero, Mineros, El Torno, La Guardia y la zona de los Lotes del Departamento de Santa Cruz.

## NOTA 2 - NORMAS CONTABLES

### a) Bases de presentación de los estados financieros

Los estados financieros son preparados a valores históricos de acuerdo con normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) incluidas en el Manual de Cuentas Manual de Cuentas Entidades Financieras y en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, las cuales son coincidentes en todos los aspectos significativos con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Bolivia, excepto: i) en lo relativo a la suspensión del ajuste por inflación de los estados financieros a partir de la gestión 2008, de acuerdo con la Circular SB/585/2008 emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y ii) la constitución de provisiones genéricas requeridas por el regulador mencionados en la Nota 2 c).

La preparación de los estados financieros, de acuerdo con normas de contabilidad generalmente aceptadas en Bolivia y normas contables de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, requiere que la Gerencia del Banco realice estimaciones y suposiciones que afectan los montos y la exposición de los activos y pasivos a la fecha de los estados financieros, así como los montos de ingresos y gastos del ejercicio. Las estimaciones registradas fueron más prudentes que las requeridas en estricto cumplimiento del marco contable y normativo vigente.

Los presentes estados financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, combinan los estados financieros de las sucursales del Banco, situados en Santa Cruz, Norte Integrado, Urubó, La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija, Chuquisaca, Potosí y Oruro.

Las políticas contables más significativas aplicadas por el Banco son las siguientes:

### b) Moneda extranjera, moneda nacional con mantenimiento de valor al dólar estadounidense y moneda nacional con mantenimiento de valor a la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV)

Los activos y pasivos en moneda extranjera, y moneda nacional con mantenimiento de valor al dólar estadounidense, se convierten a bolivianos, de acuerdo con los tipos de cambio vigentes a la fecha de cierre de cada ejercicio. Las diferencias de cambio y revalorizaciones, respectivamente, son registradas en los resultados de cada ejercicio.

Los activos y pasivos en dólares estadounidenses, fueron convertidos a bolivianos al tipo de cambio oficial vigente al 31 de diciembre de 2020 y 2019, de Bs6,86 por USD 1 para ambos ejercicios.

Los activos y pasivos en Unidades de Fomento de Vivienda (UFV) se ajustan en función de la variación del indicador, reportado en la tabla de cotizaciones presentada por el Banco Central de Bolivia al cierre de cada ejercicio. El valor de este indicador al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, es de Bs 2,35851 y Bs2,33187 por UFV 1, respectivamente.

### c) Cartera

Los saldos de cartera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, son expuestos por el capital prestado más los productos financieros devengados al cierre de cada ejercicio, excepto por los créditos vigentes calificados D, E y F y la cartera vencida y en ejecución, por los que no se registran los productos financieros devengados, los cuales se reconocen en el momento de su percepción. La previsión para incobrables, está calculada en función de la evaluación y calificación efectuada por el Banco sobre toda la cartera existente.

La metodología que el Banco ha adoptado para evaluar y calificar a la cartera de créditos y contingentes,

es aquella establecida en el Libro 3, Título II, Capítulo IV - Evaluación y Calificación de la Cartera de Créditos incluido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

A partir del 31 de octubre de 2008, en cumplimiento con la Resolución SB/590/2008 del 14 de octubre de 2008, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco constituye la provisión cíclica requerida en lo dispuesto por el Libro 3, Título II, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), con el propósito de evitar subestimar posibles riesgos en tiempos en los que el ciclo económico es creciente y contar con una cobertura para pérdidas no identificadas en aquellos préstamos en los que el deterioro no se ha materializado. El Banco al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, ha constituido provisiones cíclicas por el importe de Bs188.656.134 y Bs152.481.567 respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la provisión específica para cartera incobrable alcanza a Bs86.756.717 y Bs85.604.718 respectivamente. Asimismo, al 31 de diciembre de 2020 y al 31 de diciembre de 2019, existe una provisión genérica por factores de riesgo adicionales de Bs84.474.786 y Bs65.831.193.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se han constituido provisiones específicas para activos contingentes por Bs3.923.926 y Bs3.221.626.

Este nivel de provisiones es considerado suficiente para cubrir las probables pérdidas que pudieran presentarse por incobrabilidad de la cartera.

#### **d) Inversiones temporarias y permanentes**

##### **Inversiones temporarias**

Incluyen todas las inversiones realizables en un plazo menor a 30 días respecto de la fecha de emisión o de su adquisición o sobre las cuales el Banco tenga la intención de convertirlas en disponibilidades en un plazo no mayor a treinta 30 días y las inversiones negociables en la Bolsa Boliviana de Valores (BBV), adquiridas con la intención de obtener una adecuada rentabilidad de los excedentes temporales de liquidez. Estas inversiones se valúan de la siguiente manera:

- Los depósitos en caja de ahorro se valúan a su valor de costo más los productos financieros devengados hasta el cierre del ejercicio.
- Los depósitos a plazo fijo se valúan al monto original del depósito y los intereses devengados calculados a la tasa nominal.
- Las inversiones en títulos de deuda (Bonos, cupones de bonos) vendidos y adquiridos con pacto de recompra y venta se valúan al menor valor entre el costo de adquisición del activo más los rendimientos devengados por cobrar y su valor de mercado; cuando el valor de mercado resulte ser menor se contabiliza la provisión por desvalorización.
- Las cuotas de participación del Fondo RAL afectados a encaje legal y la participación en fondos de inversión se valúan al valor de la cuota de participación determinada por el administrador del Fondo al cierre del ejercicio.

##### **Inversiones permanentes**

En este grupo se registran las inversiones en depósitos en otras entidades de intermediación financiera, depósitos en el Banco Central de Bolivia, valores representativos de deuda adquiridos por el Banco, participación en fondos de inversión, acciones en otras entidades y certificados de deuda emitidos por el sector público no negociables en bolsa, los correspondientes rendimientos devengados por cobrar, así como las provisiones correspondientes. Estas inversiones no son fácilmente convertibles en

disponibilidades, o siendo de fácil liquidación, por decisión del Banco y según su política de inversiones, se manifiesta la intención de mantener la inversión por más de 30 días.

Los criterios específicos de valuación son los siguientes:

- **Bonos del Tesoro General de la Nación y en otras Entidades no Financieras**

Se valúan al que resulte menor entre el costo de adquisición del activo, más los rendimientos devengados por cobrar y su valor de mercado o su valor presente, según se trate de valores cotizados o no en bolsa, respectivamente. Cuando el valor de mercado o valor presente resulta menor, se contabiliza una previsión por desvalorización por el déficit y se suspende el reconocimiento contable de los rendimientos devengados, si dicho reconocimiento origina una sobrevaluación respecto al valor de mercado o valor presente.

- **Inversiones en otras Entidades no Financieras**

Los certificados de aportación telefónica están valuados a un valor estimado de realización que en ningún caso supera USD 1.000 por certificado de aportación.

La participación en fondos de inversión se valúan al valor de la cuota de participación determinada por el administrador del Fondo al cierre del ejercicio.

Las inversiones en el Fondo para Créditos Destinados al Sector Productivo y a Vivienda de Interés Social (Fondo CPVIS II) están valuadas al valor de la cuota de participación de este Fondo.

## **e) Otras cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar comprenden los derechos derivados de algunas operaciones de intermediación financiera no incluidos en el grupo de cartera, correspondientes a pagos anticipados y créditos diversos a favor del Banco, registrados a su valor de costo.

Estas partidas podrán permanecer registradas en este grupo por un tiempo máximo 330 días, si cumplido este plazo no han sido recuperadas se provisionan en un 100%.

La previsión contabilizada al 31 de diciembre 2020 y 2019, es de Bs2.312.747 y Bs2.329.390 respectivamente, que se considera suficiente para cubrir las pérdidas que pudieran producirse en la recuperación de estos derechos.

## **f) Bienes realizables**

Los bienes recibidos en recuperación de crédito se registran al menor valor que resulte entre: i) el valor de la dación o de la adjudicación por ejecución judicial y ii) el saldo de capital contable, neto de la previsión por incobrabilidad del crédito que se cancela total o parcialmente.

El Banco, conforme lo establece la norma vigente, constituye una previsión por desvalorización del 20% anual para todos aquellos bienes muebles o inmuebles recibidos antes del 1 de enero de 1999, si es que no son vendidos dentro de uno o dos años respectivamente, desde la fecha de adjudicación o dación.

Asimismo, con base en la Resolución SB N°076/2001 del 13 de junio de 2001, se aplica el mismo criterio para todos aquellos bienes muebles o inmuebles recibidos entre el 1 de enero de 1999 y 31 de diciembre de 2002, si es que no son vendidos dentro de dos o tres años, respectivamente, desde la fecha de adjudicación o dación.

Para todos los bienes recibidos a partir del 1 de enero de 2003 y con base en la Resolución SB N°054/2002 del 10 de mayo de 2002, se aplica el siguiente criterio de constitución de provisión por desvalorización:

- Al menos 25% a la fecha de adjudicación.
- Al menos 50% al final del primer año a partir de la fecha de adjudicación.
- 100% antes de finalizado el segundo año a partir de la fecha de adjudicación.

Según lo dispuesto en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras, si el Banco se adjudica o recibe en dación de pago bienes por cancelación de conceptos distintos a la amortización de capital, tales como intereses, recuperación de gastos y otros, estas deben registrarse con valor de Bs1.

La provisión por desvalorización de bienes realizables al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es de Bs856.384 y Bs47.475; respectivamente, monto que aunque fue constituido por exceso de plazo de tenencia, puede ser utilizado para neutralizar las pérdidas que pudieran producirse en la realización de estos bienes.

### g) Bienes de uso

Los bienes de uso existentes, están valuados a su costo de adquisición, menos la correspondiente depreciación acumulada que es calculada por el método de línea recta aplicando tasas anuales suficientes para extinguir los valores al final de la vida útil estimada. Los valores registrados no superan el valor de mercado.

La vida útil estimada para cada clase de activo es la siguiente:

Bienes de uso	Vida útil	Porcentaje
Edificios	40 años	2,5%
Mobiliario y enseres	10 años	10%
Equipo e instalaciones	8 años	12,5%
Equipos de computación	4 años	25%
Vehículos	5 años	20%

Los mantenimientos, reparaciones, renovaciones y mejoras que no extienden la vida útil de los bienes son cargados a los resultados del ejercicio en el que se incurren.

Los bienes de uso incorporados hasta el 31 de diciembre de 2007, se encuentran valuados al valor de adquisición en moneda nacional actualizado a tipo cambio de cierre de esa fecha, Bs7,57 por dólar estadounidense. Las incorporaciones efectuadas a partir de enero de 2008, se valúan al valor de adquisición en moneda nacional.

### h) Otros activos

Comprende los bienes diversos, los gastos de organización y otros cargos diferidos los cuales se amortizan en un plazo no mayor a 48 meses y las mejoras en inmuebles alquilados cuya amortización no supera el plazo del contrato de alquiler; no son sujetos de ajuste por inflación, en cumplimiento a normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

#### ▸ Bienes diversos

Son valuados a su costo de adquisición y se contabilizan en cuentas de resultado.

#### ▸ Cargos diferidos

Se registran los gastos de organización y otros cargos diferidos valuados a su valor de costo, los

cuales se amortizan en un plazo no mayor a 48 meses y las mejoras en inmuebles alquilados cuya amortización no supera el plazo del contrato de alquiler.

#### ▸ **Partidas pendientes de imputación**

Se refieren a partidas transitorias que se regularizan dentro de los primeros días después del cierre de periodo, transcurridos los 30 días si no se han regularizado estas partidas, se registra una previsión por irrecuperabilidad del 100%.

#### ▸ **Activos intangibles**

Se registra el valor de los programas y aplicaciones informáticas a su costo de adquisición y se amortizan linealmente por un periodo durante el cual se tiene el derecho del uso del activo, no puede ser mayor a cuatro años.

### **i) Fideicomisos constituidos**

El Banco no tiene Fideicomisos constituidos.

### **j) Provisiones y previsiones**

Las provisiones y previsiones en el activo como en el pasivo, se efectúan en cumplimiento a normas establecidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en el Manual de Cuentas, circulares específicas y regulaciones legales vigentes.

En la Nota 2 - Normas Contables, inciso c) Cartera, se exponen las provisiones constituidas al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

#### **Previsión Genérica**

Las provisiones genéricas se determinan con base en factores de riesgo adicional, según lo establecido en el Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos. Asimismo, cuando por criterios de prudencia se consideren necesarias, se constituyen provisiones genéricas determinadas con base a algún método de estimación, aplicado de manera consistente cada año.

#### **Previsión Genérica Cíclica**

El 14 de octubre de 2008 mediante Circular SB/0590/2008, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), determinó la constitución de la previsión genérica cíclica, considerando el efecto del crecimiento de la cartera que se presenta en épocas de expansión económica y la necesidad de incorporar un mecanismo que permita efectuar mayores provisiones en momentos en los que el deterioro de la cartera aún no se ha materializado y se cuente con una reserva que pueda ser utilizada cuando los requerimientos de previsión sean mayores.

Previa no objeción de ASFI y hasta el límite máximo del 50% del importe necesario para la constitución de la previsión cíclica requerida total, la entidad puede computar como parte del Capital Regulatorio del Banco, reclasificando dicha proporción en la cuenta contable "previsión genérica voluntaria cíclica".

### **k) Provisiones para indemnización al personal**

La previsión para indemnizaciones al personal se constituye para todo el personal por el total del pasivo devengado al cierre del ejercicio. Según las disposiciones legales vigentes Decreto Supremo N° 110,

transcurridos más de 90 días de trabajo, el personal ya es acreedor a la indemnización equivalente a un mes de sueldo, por el tiempo de servicio prestado, incluso en los casos de retiro voluntario.

### **l) Patrimonio neto**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco en cumplimiento con lo dispuesto por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en la Circular SB/585/2008, ha suspendido la actualización del patrimonio neto, en consecuencia las cuentas que componen el patrimonio neto, se presentan a valores históricos.

### **m) Resultados neto del ejercicio**

El Banco determina los resultados del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, de acuerdo con lo requerido por la Circular SB/585/2008 emitida el 27 de agosto de 2008 por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), es decir sin efectuar la actualización por inflación de cada línea del estado de ganancias y pérdidas.

### **n) Productos financieros devengados y comisiones ganadas**

Los productos financieros ganados se registran por el método de devengado sobre la cartera vigente, excepto los correspondientes a aquellos créditos calificados en la categoría de riesgo D, E y F cuyos productos se registran en cuentas de orden como productos en suspenso. Los productos financieros ganados sobre la cartera vencida y en ejecución y sobre la cartera vigente con calificación D, E y F no se reconocen hasta el momento de su percepción.

Los productos financieros ganados sobre las inversiones temporarias e inversiones permanentes de renta fija, se registran en función del método de lo devengado. Las comisiones ganadas se contabilizan por el método de lo devengado, exceptos las comisiones fijas que son reconocidas en el momento de su percepción.

### **o) Cargos financieros**

Los gastos financieros son contabilizados por el método de lo devengado.

### **p) Impuesto sobre las utilidades de las empresas (IUE)**

El 29 de marzo de 2017, con la Ley N° 921, se modifica el artículo 51 de la Ley N° 843, indica que cuando el coeficiente de rentabilidad respecto del patrimonio de las entidades de intermediación financieras, reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), exceda del 6% de las utilidades netas imponibles de estas entidades, estarán gravadas con una alícuota adicional al Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas de 25%, aplicable a las utilidades resultantes a partir de la gestión 2017.

Al 31 de diciembre de 2020, el Impuesto a las Utilidades por pagar es de Bs4.564.877. Al 31 de diciembre de 2019, el Impuesto a las Utilidades por pagar es de Bs2.435.476.

### **q) Impuesto a las transacciones financieras (ITF)**

Creado mediante Ley N° 3446 del 21 de julio de 2006 y ampliado en su vigencia a través del Presupuesto General del Estado Gestión 2009 y la Ley N°234 del 13 de abril de 2012.

El 1 de julio de 2015 mediante Ley N°713, se amplía la vigencia del Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) hasta el 31 de diciembre de 2018 y se modifica la alícuota del impuesto a 0,15% en la

gestión 2015, 0,20% en la gestión 2016, 0,25% en la gestión 2017 y 0,30% en la gestión 2018. El 20 de diciembre de 2018 mediante Ley N°1135, se amplía la vigencia del Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) hasta el 31 de diciembre de 2023 con una alícuota del impuesto de 0,30%.

## r) Tratamiento de los efectos contables de disposiciones legales

El Banco ha cumplido con las disposiciones legales que rigen las actividades de la institución revelando su tratamiento contable en los estados financieros y sus notas de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Bolivia y normas contables emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

### NOTA 3 - CAMBIOS DE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS CONTABLES

Al 31 de diciembre de 2020, no han efectuado cambios significativos en las políticas contables respecto a la gestión 2019.

### NOTA 4 - ACTIVOS SUJETOS A RESTRICCIONES

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no existían activos gravados ni de disponibilidad restringida, excepto por los depósitos en la cuenta encaje depositados en el Banco Central de Bolivia, retención de fondos en Cuentas Corrientes y en Cajas de Ahorro, las Cuotas de participación Fondo RAL afectados a encaje legal, títulos valores de entidades no financieras y financieras adquiridos con pacto de reventa, importes entregados en garantía y Cuotas de Participación en el Fondo para Créditos Destinados al Sector Productivo de acuerdo al siguiente detalle:

	2020 Bs	2019 Bs
Depósitos en el B.C.B. Cuenta encaje legal (*)	233.212.913	237.506.429
Bancos y Corresponsales del País Disponibilidad Restringida	894.696	894.696
Cuotas de participación en el Fondo Ral (**)	174.759.883	252.411.010
Cuotas de participación Fondo RAL cedidos en gtía. préstamo liquidez del BCB	340.932.394	226.336.574
Títulos valores de entidades financieras adquiridas con pacto de reventa	11.004.000	115.311.512
Depósitos en caja de ahorro con restricciones	1.485.393	1.485.023
Importes entregados en garantía	5.914.822	6.116.732
Cuotas de Participación Fondo CPVIS Cedidos en Garantía de Préstamos de Liquidez del BCB	1.639.071.743	323.323.743
Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN Cedidos en Garantía de Préstamos de Liquidez del BCB	167.614.364	
	<b>2.574.890.208</b>	<b>1.163.385.719</b>

La posición del encaje legal del Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020			2019		
	Requerido MN Bs	Constituido MN Bs	Excedente/Déficit Bs	Requerido MN Bs	Constituido MN Bs	Excedente/Déficit Bs
Efectivo (*)	420.659.727	113.040.936	(307.618.791)	347.091.299	151.548.694	(195.542.605)
Títulos (**)	295.858.051	302.657.934	6.799.883	246.653.655	232.610.148	(14.043.507)
	<u>716.517.778</u>	<u>415.698.870</u>	<u>(300.818.908)</u>	<u>593.744.953</u>	<u>384.158.842</u>	<u>(209.586.111)</u>
	Requerido ME Bs	Constituido ME Bs	Excedente/Déficit Bs	Requerido ME Bs	Constituido ME Bs	Excedente/Déficit Bs
Efectivo (*)	158.924.852	120.145.886	(38.778.966)	142.684.817	85.931.940	(56.752.877)
Títulos (**)	222.617.476	213.034.339	(9.583.137)	233.828.394	246.137.430	12.309.036
	<u>381.542.328</u>	<u>333.180.225</u>	<u>(48.362.103)</u>	<u>376.513.212</u>	<u>332.069.370</u>	<u>(44.443.842)</u>
	Requerido UFV Bs	Constituido UFV Bs	Excedente/Déficit Bs	Requerido UFV Bs	Constituido UFV Bs	Excedente/Déficit Bs
Efectivo (*)	36	26.091	26.055	37	25.796	25.759
Títulos (**)	0	4	4	1	6	5
	<u>37</u>	<u>26.095</u>	<u>26.058</u>	<u>37</u>	<u>25.802</u>	<u>25.765</u>

Las tasas de encaje legal se calculan para periodos bisemanales de acuerdo a los siguientes porcentajes:

Al 31 de diciembre de 2020:

Tipo de obligación	Moneda	Efectivo	Títulos
Obligaciones a la vista	MN y	5,50%	4,50%
Cajas de ahorro	MNUFV		
Depósitos a plazo fijo	ME y		10% para DPFs mayores a 720 días y
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	MVDOL	10,00%	11% para el resto de pasivos
Otros depósitos		100,00%	

Al 31 de diciembre de 2019:

Tipo de obligación	Moneda	Efectivo	Títulos
Obligaciones a la vista	MN y	6%	5%
Cajas de ahorro	MNUFV		
Depósitos a plazo fijo	ME y		10% para DPFs mayores a 720 días y
Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento	MVDOL	13,50%	18% para el resto de pasivos
Otros depósitos		100,00%	

El 24 de enero de 2019 mediante RD No.010/2019 del BCB se amplía la vigencia del Fondo CPVIS II indicando que las entidades financieras podrán aportar voluntariamente al Fondo hasta el 1 de marzo de 2019, solamente si los recursos en ME provienen de sus cuentas en el exterior.

Los recursos de cada participante en el CPVIS II servirán como garantía de los préstamos de liquidez en MN que soliciten al BCB hasta el 29 de mayo de 2020, a una tasa de interés del 0% y cuyo vencimiento de los préstamos tendrán como plazo de vencimiento el 30 de junio de 2020, pudiendo cancelarse anticipadamente.

El 19 de febrero de 2019 mediante RD No.015/2019 del BCB se modifica el plazo para realizar aportes voluntarios al Fondo CPVIS II, hasta el 31 de mayo de 2019.

El 9 de abril de 2019 mediante RD No.035/2019 del BCB se modifica el Reglamento de Encaje Legal para las Entidades de Intermediación Financiera, modificando las tasas del encaje legal en títulos ME.

El 2 de julio de 2019 mediante RD No.065/2019 del BCB se modifica el plazo para realizar aportes voluntarios al Fondo CPVIS II, hasta el 30 de septiembre de 2019.

El 8 de octubre de 2019 mediante RD No.139/2019 del BCB se modifica el plazo para realizar aportes voluntarios al Fondo CPVIS II, hasta el 28 de febrero de 2020.

El 18 de febrero de 2020 mediante RD No.018/2020 del BCB se modifica el plazo para realizar aportes voluntarios al Fondo CPVIS II, hasta el 30 de abril de 2021, solamente con recursos en ME depositados en la cuenta del BCB en su Banco corresponsal del exterior desde el 19 de febrero de 2019.

Los recursos de cada participante en el CPVIS II servirán como garantía de los préstamos de liquidez en MN que soliciten al BCB hasta el 31 de mayo de 2022, a una tasa de interés del 0% y cuyo vencimiento de los préstamos tendrán como plazo de vencimiento el 30 de junio de 2022, pudiendo cancelarse anticipadamente.

El 24 de marzo de 2020, mediante RD No.044/2020 del BCB se añade al Reglamento de Encaje Legal para las Entidades de Intermediación Financiera una disposición transitoria única del "Encaje Legal

Extraordinario”, que indica que los fondos excepcionales (FE) de largo plazo recibidos por las EIF mediante la emisión del DPFs en el mes de marzo de 2020, deberán ser empleados por dichas entidades para la generación de nueva cartera entre el 1 de abril de 2020 y el 31 de julio de 2020. De manera mensual, el saldo de la cartera de cada EIF será comparado con el saldo de la cartera al 30 de junio de 2020, el incremento resultante deberá ser igual o mayor al monto equivalente al 10% de los FE hasta fines de abril, al 30% de los FE hasta fines de mayo, al 60% de los FE hasta fines de junio y al 100% de los FE hasta fines de julio de 2020.

En el caso que este incremento sea menor a los porcentajes establecidos, las EIF deberán constituir un encaje legal extraordinario en efectivo del 100% de la diferencia, desde la fecha de medición hasta la próxima medición que realice el BCB. La medición se realizará a los cinco días hábiles luego de haber concluido cada mes. El encaje extraordinario se registrará en una cuenta restringida en el BCB y no será remunerado.

Posterior al 31 de julio de 2020, las EIF que incrementaron su cartera en al menos el 100% de los montos señalados quedarán exentas del encaje legal extraordinario; caso contrario, el encaje legal extraordinario se mantendrá por la diferencia hasta que dicha condición se cumpla, tomando en cuenta que la medición es mensual.”

El 29 de junio de 2020, mediante RD No.060/2020 del BCB se incluye en el Reglamento de Encaje Legal la creación del “Fondo para Créditos en MN para la Adquisición de Productos Nacionales y el pago de Servicios de Origen Nacional” en el BCB, en moneda nacional (Fondo CAPROSEN-MN) con los recursos liberados del encaje legal en efectivo en MN-MNUFV y del Fondo RAL MN-MNUFV y, en moneda extranjera (Fondo CAPROSEN-ME) con los recursos liberados del encaje legal en efectivo en ME-MVDOL y del Fondo RAL ME-MVDOL, por la disminución de las tasas de encaje legal en efectivo y en títulos en las respectivas monedas y denominaciones determinadas en la presente modificación de este reglamento. La participación de cada EIF en el Fondo CAPROSEN será igual a su participación en los recursos liberados.

Los recursos de cada participante en el Fondo CAPROSEN servirán como garantía de los préstamos de liquidez en MN que soliciten al BCB.

Las EIF podrán solicitar préstamos de liquidez del BCB en MN a una tasa de interés de 0%, con el propósito de conceder créditos en MN para la adquisición de productos nacionales y el pago de servicios de origen nacional, excepto compra de vivienda individual o en propiedad horizontal. Estos préstamos podrán ser solicitados desde la constitución del Fondo CAPROSEN hasta el 30 de noviembre de 2021.

El monto máximo de los préstamos de liquidez acumulados será el monto de participación de cada EIF en el Fondo CAPROSEN-MN, más el Fondo CAPROSEN-ME equivalente en MN al tipo de cambio de compra vigente. Los préstamos de liquidez tendrán como plazo de vencimiento el 30 de diciembre de 2022. Estos préstamos podrán ser pagados anticipadamente.

Los créditos en MN para la adquisición de productos nacionales y el pago de servicios de origen nacional, que las EIF concedan a sus clientes deberán tener como plazo al menos once meses y a una tasa de interés no mayor al 3% anual.

## **NOTA 5 - ACTIVOS Y PASIVOS CORRIENTES Y NO CORRIENTES**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se presentan los siguientes activos y pasivos corrientes y no corrientes:

	<b>2020</b> <b>Bs</b>	<b>2019</b> <b>Bs</b>
<b>ACTIVO</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Disponibilidades	629.520.198	723.488.852
Inversiones temporarias	1.739.473.612	1.442.091.649
Cartera	4.090.078.238	3.448.409.632
Otras cuentas por cobrar	350.845.051	110.936.618
Bienes realizables	1.359.403	40.145
Inversiones permanentes	546.448.571	208.039.420
Otros activos	98.370.735	97.795.870
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<u>7.456.095.808</u>	<u>6.030.802.186</u>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
Inversiones temporarias	29.338.788	40.980.742
Cartera	13.153.997.970	10.312.120.402
Otras cuentas por cobrar	5.525.189	5.782.238
Inversiones permanentes	1.641.200.829	769.520.957
Otros activos	63.447.577	59.118.926
Bienes de uso	1.474.368.745	1.237.358.186
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<u>16.367.879.098</u>	<u>12.424.881.451</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b><u>23.823.974.906</u></b>	<b><u>18.455.683.637</u></b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
Obligaciones con el público	5.608.241.552	3.431.274.272
Obligaciones con instituciones fiscales	13.678	24.968
Obligaciones con bancos y ent. Financiamiento	1.661.443.146	973.736.623
Otras cuentas por pagar	411.110.242	370.353.269
Previsiones	3.923.926	3.315.151
Obligaciones subordinadas	20.115.072	14.910.840
Obligaciones con empresas con participación estatal	503.068.700	189.586.844
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<u>8.207.916.316</u>	<u>4.983.201.967</u>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
Obligaciones con el público	10.994.598.611	10.696.094.844
Obligaciones con bancos y ent. Financiamiento	2.060.604.510	719.453.660
Otras cuentas por pagar	64.374.873	2.949.493
Previsiones	202.469.658	279.089.567
Obligaciones subordinadas	441.588.000	63.504.000
Obligaciones con empresas con participación estatal	465.324.166	577.826.606
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<u>14.228.959.818</u>	<u>12.338.918.170</u>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b><u>22.436.876.134</u></b>	<b><u>17.322.120.137</u></b>
<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	1.181.220.500	1.057.681.000
Aportes irrevocables pendientes de capitalización	136.973.500	0
Aportes no Capitalizados	139.579	139.579
Reservas	57.782.532	55.333.202
Resultados Acumulados	10.982.661	20.409.719
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b><u>1.387.098.772</u></b>	<b><u>1.133.563.500</u></b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b><u>23.823.974.906</u></b>	<b><u>18.455.683.637</u></b>

La clasificación de activos y pasivos por fecha de vencimiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

Al 31 de diciembre de 2020:

RUBROS	PLAZO						TOTAL
	A 30 DÍAS	A 90 DÍAS	A 180 DÍAS	A 360 DÍAS	A 720 DÍAS	+ 720 DÍAS	
Disponibilidades	417.211.433	37.600.921	20.298.325	35.607.264	57.931.589	60.870.666	629.520.198
Inversiones temporarias	1.607.110.219	79.311.981	4.068.604	8.817.358	11.969.014	17.369.774	1.728.646.950
Cartera vigente	294.044.153	527.040.857	765.859.926	1.975.255.452	2.731.441.072	10.422.556.898	16.716.198.358
Otras cuentas p. cobrar	50.764.474	50.694.567	31.213	74.279.477	532.805	4.992.384	181.294.920
Inversiones permanentes	347.458.656	186.695.422	-	-	1.459.202.214	169.704.122	2.163.060.414
Otras operaciones activas	410.279.710	102.500.318	62.459.144	346.733.225	116.881.023	1.366.400.647	2.405.254.067
Cuentas contingentes	21.085.491	64.256.891	17.265.053	40.509.730	156.996.926	72.992.709	373.106.800
<b>ACTIVOS Y CONTINGENTES</b>	<b>3.147.954.136</b>	<b>1.048.100.957</b>	<b>869.982.265</b>	<b>2.481.202.506</b>	<b>4.534.954.643</b>	<b>12.114.887.200</b>	<b>24.197.081.707</b>
Obligaciones c/publico - vista	207.198.715	255.402.068	255.402.068	510.804.136	1.021.608.271	1.021.608.271	3.272.023.529
Obligaciones c/público - ahorro	201.062.706	266.627.800	266.627.800	533.255.601	1.066.511.201	1.066.511.201	3.400.596.309
Obligaciones c/público - a plazo	237.305.033	469.887.103	270.247.412	473.521.123	106.992.691	6.682.413.295	8.240.366.657
Obligaciones restringidas	394.370.222	27.254.562	6.897.433	11.134.586	14.449.807	14.503.874	468.610.484
Oblig. con empresas con partic. estatal - vista	40.188.281	7.657.278	7.657.279	15.314.557	30.629.114	30.629.114	132.075.623
Oblig. con empresas con partic. estatal - ahorro,pasivo	5.501.386	1.012.640	1.012.640	2.025.280	4.050.559	4.050.559	17.653.064
Oblig. con empresas con partic. estatal - a plazo	40.934.320	189.074.921	1.000.000	126.265.000	81.000.000	257.136.000	695.410.241
Oblig. con empresas con partic. estatal restringidas	-	2.385.009	-	5.211.290	-	-	7.596.299
Financiamientos BCB	454.470.511	335.225.909	-	-	1.459.202.214	167.614.364	2.416.512.998
Financiamientos ent.financ. del país	480.013.392	127.000.000	12.058.000	1.920.800	1.175.000	180.000.000	802.167.192
Financiamientos ent.financ. 2do piso	25.366.666	32.892.599	52.935.667	107.540.864	191.612.932	61.000.000	471.348.728
Financiamientos externos	-	-	8.556.060	-	-	-	8.556.060
Otras cuentas por pagar	306.301.525	345.570	273.921	725.413	329.834	2.117.091	310.093.354
Obligaciones subordinadas	-	7.056.000	-	5.880.000	12.936.000	428.652.000	454.524.000
Otras operaciones pasivas	117.247.707	26.505.955	18.678.620	368.718.365	42.174.777	1.166.016.173	1.739.341.597
<b>PASIVOS</b>	<b>2.509.960.464</b>	<b>1.748.327.414</b>	<b>901.346.900</b>	<b>2.162.317.015</b>	<b>4.032.672.400</b>	<b>11.082.251.942</b>	<b>22.436.876.135</b>
<b>(ACTIVOS+CONTING.)/PASIVOS</b>	<b>1,25</b>	<b>0,60</b>	<b>0,97</b>	<b>1,15</b>	<b>1,12</b>	<b>1,09</b>	<b>1,08</b>

Al 31 de diciembre de 2019:

RUBROS	PLAZO						TOTAL
	A 30 DÍAS	A 90 DÍAS	A 180 DÍAS	A 360 DÍAS	A 720 DÍAS	+ 720 DÍAS	
Disponibilidades	506.867.534	26.501.978	32.706.024	38.059.667	59.374.209	59.979.440	723.488.852
Inversiones temporarias	964.130.428	442.236.964	9.516.241	13.059.897	15.604.492	25.376.250	1.469.924.272
Cartera vigente	240.845.841	509.305.683	936.940.925	1.695.735.825	2.297.539.074	8.014.581.328	13.694.948.676
Otras cuentas p. cobrar	18.283.087	18.258.514	137.790	7.576.964	357.574	5.283.544	49.897.473
Inversiones permanentes	186.787.013	9.249.153	-	-	323.323.743	431.856.702	951.216.611
Otras operaciones activas	(29.919.145)	58.554.893	38.809.388	232.880.364	37.966.164	1.227.916.089	1.566.207.753
Cuentas contingentes	61.808.611	120.443.849	23.977.471	29.796.450	107.686.841	80.546.708	424.259.930
<b>ACTIVOS Y CONTINGENTES</b>	<b>1.948.803.369</b>	<b>1.184.551.34</b>	<b>1.042.087.839</b>	<b>2.017.109.167</b>	<b>2.841.852.097</b>	<b>9.845.540.061</b>	<b>18.879.943.567</b>
Obligaciones c/publico - vista	189.403.913	200.827.164	200.827.63	401.654.326	803.308.653	803.308.653	2.599.329.872
Obligaciones c/público - ahorro	104.019.125	182.066.303	182.066.302	364.132.605	728.265.209	728.265.209	2.288.814.753
Obligaciones c/público - a plazo	205.646.297	302.263.692	393.056.340	310.016.341	259.797.606	6.460.889.197	7.931.669.473
Obligaciones restringidas	247.147.728	25.684.909	11.587.273	8.385.828	11.865.122	11.381.293	316.052.153
Oblig. con empresas con partic. estatal - vista	9.131.274	1.815.716	1.815.716	3.751.565	7.262.863	7.262.863	31.039.997
Oblig. con empresas con partic. estatal - ahorro,pasivo	3.371.524	306.895	306.895	613.789	1.227.579	1.227.579	7.054.261
Oblig. con empresas con partic. estatal - a plazo	-	101.498.934	50.000.000	-	132.378.750	340.000.000	623.877.684
Oblig. con empresas con partic. estatal restringidas	-	-	-	5.211.290	-	-	5.211.290
Financiamientos BCB	253.562.174	146.412.115	-	-	323.323.743	-	723.298.032
Financiamientos ent.financ. del país	335.051.286	10.500.000	11.900.000	25.266.200	10.000.000	110.000.000	502.717.486
Financiamientos ent.financ. 2do piso	14.700.000	14.313.333	57.295.667	84.169.000	132.258.000	134.539.000	437.275.000
Financiamientos externos	-	-	10.928.917	-	-	-	10.928.917
Otras cuentas por pagar	284.270.762	718.688	1.966.826	620.620	352.414	2.597.080	290.526.390
Obligaciones subordinadas	-	7.056.000	-	5.880.000	12.936.000	50.568.000	76.440.000
Otras operaciones pasivas	318.676.331	55.223.309	21.257.255	95.914.146	90.772.732	896.041.056	1.477.884.829
<b>PASIVOS</b>	<b>1.964.980.414</b>	<b>1.048.687.058</b>	<b>943.008.354</b>	<b>1.305.615.710</b>	<b>2.513.748.671</b>	<b>9.546.079.930</b>	<b>17.322.120.137</b>
<b>(ACTIVOS+CONTING.)/PASIVOS</b>	<b>0,99</b>	<b>1,13</b>	<b>1,11</b>	<b>1,54</b>	<b>1,13</b>	<b>1,03</b>	<b>1,09</b>

## NOTA 6 - OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco mantiene saldos de operaciones activas y pasivas con sociedades relacionadas como ser Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A., Santa Cruz Investments Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A., Santa Cruz Securities Agencia de Bolsa S.A., Santa Cruz Seguros Vida y Salud Seguros y Reaseguros Personales S.A., e incluyen operaciones pasivas, referidas a depósitos a plazo fijo, cajas de ahorro y cuentas corrientes con personal ejecutivo y miembros del directorio, las mismas que han originado costos financieros reconocidos en cada ejercicio. Dichas operaciones están dentro de los márgenes establecidos por la Ley de Servicios Financieros y las regulaciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

	2020				2019			
	Santa Cruz Sociedad Controladora S.A.	SC Securities Agencia de Bolsa S.A.	SC SAFI S.A.	Santa Cruz Vida y Salud Seguros y Reaseguros Personales S.A.	Santa Cruz Sociedad Controladora S.A.	SC Securities Agencia de Bolsa S.A.	SC SAFI S.A.	Santa Cruz Vida y Salud Seguros y Reaseguros Personales S.A.
<b>OPERACIONES ACTIVAS</b>								
Comisiones por cobrar	0	0	0	286.160	0	0	0	5.667.495
Cuentas por cobrar	15.176	0	0	26.089	0	590	0	0
	<b>15.176</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>312.249</b>	<b>0</b>	<b>590</b>	<b>0</b>	<b>5.667.495</b>
<b>OPERACIONES PASIVAS</b>								
Cajas de ahorro	0	810.799	57.251	0	0	82.061	138.706	0
Cuentas corrientes	7.851.467	14.299.832	10.403.321	3.086.630	827.018	12.597.232	16.825.814	41.654.081
Depósitos a Plazo Fijo	0	0	18.137.100	400.000	0	0	5.602.000	3.500.000
Intereses devengados por DPFs	0	0	2.262.999	10.500	0	0	391.041	172.200
Comisiones por pagar	0	17.141	0	0	0	16.306	0	0
Otras cuentas por pagar	293.429.500	0	0	0	0	0	0	0
	<b>301.280.967</b>	<b>15.127.771</b>	<b>30.860.672</b>	<b>3.497.130</b>	<b>827.018</b>	<b>12.695.599</b>	<b>22.957.560</b>	<b>45.326.281</b>
<b>RESULTADOS</b>								
Ingresos financieros	0	0	0	0	0	302.072	2.599.337	0
Ingresos operativos	166.972	73.116	99.608	48.174.452	140.078	64.059	69.451	26.136.329
Gastos financieros	(167.107)	(105.230)	(909.562)	(47.671)	(52.132)	(56.423)	(399.626)	(453.023)
Gastos operativos	0	(195.723)	0	0	0	(749.256)	0	0
Gastos administrativos	0	0	0	(1.454.972)	0	0	0	0
	<b>(135)</b>	<b>(227.837)</b>	<b>(809.954)</b>	<b>46.671.810</b>	<b>87.946</b>	<b>(439.547)</b>	<b>2.269.162</b>	<b>25.683.306</b>

## NOTA 7 - POSICIÓN EN MONEDA EXTRANJERA

Los estados financieros expresados en bolivianos incluyen el equivalente de saldos en dólares estadounidenses, según el siguiente resumen:

Al 31 de diciembre de 2020:

	Moneda Extranjera			
	(a) MN Bs	ME Bs	(b) Equivalente Bs	(c=a+b) Total Bs
<b>100.00 ACTIVO</b>				
110.00 Disponibilidades	382.698.121	35.979.895	246.822.077	629.520.198
120.00 Inversiones temporarias	1.354.347.641	60.417.603	414.464.760	1.768.812.401
130.00 Cartera	17.216.056.978	4.084.436	28.019.229	17.244.076.207
140.00 Otras cuentas por cobrar	283.170.557	10.670.508	73.199.683	356.370.240
160.00 Inversiones permanentes	404.882.663	259.878.533	1.782.766.736	2.187.649.399
150.00 Bienes realizables	1.359.403	-	-	1.359.403
170.00 Bienes de uso	1.474.368.745	-	-	1.474.368.745
180.00 Otros activos	160.020.525	262.068	1.797.788	161.818.313
	<b>21.276.904.633</b>	<b>371.293.043</b>	<b>2.547.070.273</b>	<b>23.823.974.906</b>

	Moneda Extranjera			
	(a) MN Bs	ME Bs	(b) Equivalente Bs	(c=a+b) Total Bs
<b>200.00 PASIVO</b>				
210.00 Obligaciones con el público	14.504.485.690	305.882.576	2.098.354.473	16.602.840.163
220.00 Obligaciones con instituciones fiscales	6.365	1.066	7.313	13.678
230.00 Oblig. con Bancos y Ent. de Financ.	3.528.824.870	28.166.587	193.222.786	3.722.047.656
240.00 Otras cuentas por pagar	464.666.292	1.577.088	10.818.823	475.485.115
250.00 Previsiones	205.234.799	168.919	1.158.785	206.393.584
270.00 Obligaciones Subordinadas	29.286.432	63.034.496	432.416.640	461.703.072
280.00 Obligaciones con empresas con participación estatal	968.379.801	1.905	13.065	968.392.866
	<u>19.700.884.249</u>	<u>398.832.636</u>	<u>2.735.991.885</u>	<u>22.436.876.134</u>
<b>POSICIÓN NETA (PASIVA)</b>	<b><u>1.576.020.384</u></b>	<b><u>(27.539.594)</u></b>	<b><u>(188.921.612)</u></b>	<b><u>1.387.098.772</u></b>

Al 31 de diciembre de 2019:

	Moneda Extranjera			
	(a) MN Bs	ME Bs	(b) Equivalente Bs	(c=a+b) Total Bs
<b>100.00 ACTIVO</b>				
110.00 Disponibilidades	468.964.093	37.102.735	254.524.759	723.488.852
120.00 Inversiones temporarias	950.078.020	77.695.972	532.994.371	1.483.072.391
130.00 Cartera	13.728.771.415	4.629.536	31.758.619	13.760.530.034
140.00 Otras cuentas por cobrar	82.345.374	5.010.712	34.373.482	116.718.856
160.00 Inversiones permanentes	653.836.010	47.190.141	323.724.367	977.560.377
150.00 Bienes realizables	40.145	0	0	40.145
170.00 Bienes de uso	1.237.358.186	0	0	1.237.358.186
180.00 Otros activos	156.535.325	55.316	379.471	156.914.796
	<u>17.277.928.568</u>	<u>171.684.412</u>	<u>1.177.755.069</u>	<u>18.455.683.637</u>
<b>200.00 PASIVO</b>				
210.00 Obligaciones con el público	12.654.902.685	214.645.252	1.472.466.431	14.127.369.116
220.00 Obligaciones con instituciones fiscales	12.659	1.794	12.309	24.968
230.00 Oblig. con Bancos y Ent. de Financ.	1.517.370.218	25.629.747	175.820.065	1.693.190.283
240.00 Otras cuentas por pagar	350.044.581	3.390.405	23.258.181	373.302.762
250.00 Previsiones	280.831.529	229.328	1.573.189	282.404.718
270.00 Obligaciones Subordinadas	36.608.040	6.094.286	41.806.800	78.414.840
280.00 Obligaciones con empresas con participación estatal	767.400.410	1.901	13.040	767.413.450
	<u>15.607.170.122</u>	<u>249.992.714</u>	<u>1.714.950.015</u>	<u>17.322.120.137</u>
<b>POSICIÓN NETA (PASIVA)</b>	<b><u>1.670.758.446</u></b>	<b><u>(78.308.301)</u></b>	<b><u>(537.194.946)</u></b>	<b><u>1.133.563.500</u></b>

Los activos y pasivos en moneda extranjera han sido convertidos a bolivianos a tipo de cambio oficial de compra vigente al 31 de diciembre de 2020 y 2019 de Bs6,86 por USD 1.

## NOTA 8 - COMPOSICIÓN DE RUBROS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

### a) Disponibilidades

La composición del grupo al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Billetes y monedas	277.725.543	335.599.097
Fondos asignados a cajeros automáticos	58.212.490	49.680.689
Cuenta corriente y de encaje	233.212.913	237.506.429
Bancos y corresponsales del país	2.789.946	8.048.763
Bancos y Corresponsales del País Disponibilidad Restringida	894.696	894.696
Bancos y corresponsales del exterior	39.375.459	61.137.405
Documentos para cámara de compensación	17.309.151	30.621.773
	<u>629.520.198</u>	<u>723.488.852</u>

## b) Cartera

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

	Moneda Nacional Bs	Moneda Extranjera Bs	Total Bs
Cartera vigente	16.511.146.237	25.978.273	16.537.124.510
cartera vencida	11.359.324	-	11.359.324
Cartera en ejecución	29.801.668	1.047.990	30.849.658
Cartera reprogramada vigente	178.578.282	495.566	179.073.848
cartera reprogramada vencida	3.704.630	-	3.704.630
cartera reprogramada en ejecución	13.093.384	120.485	13.213.869
Productos devengados p. cobrar cartera (Previsión p. incobrabilidad de cartera)	638.643.946 (170.270.493)	1.337.725 (960.810)	639.981.671 (171.231.303)
	<u>17.216.056.978</u>	<u>28.019.229</u>	<u>17.244.076.207</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	Moneda Nacional Bs	Moneda Extranjera Bs	Total Bs
Cartera vigente	13.463.903.766	30.953.555	13.494.857.321
cartera vencida	11.669.100	108.047	11.777.147
Cartera en ejecución	32.020.471	1.047.990	33.068.461
Cartera reprogramada vigente	199.592.310	499.045	200.091.355
cartera reprogramada vencida	2.112.501	-	2.112.501
cartera reprogramada en ejecución	13.374.478	120.485	13.494.963
Productos devengados p. cobrar cartera (Previsión p. incobrabilidad de cartera)	156.359.178 (150.260.389)	205.019 (1.175.522)	156.564.197 (151.435.911)
	<u>13.728.771.415</u>	<u>31.758.619</u>	<u>13.760.530.034</u>

## i) Composición por clase de cartera y las provisiones para incobrabilidad

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

		Cartera Vigente Bs	Cartera Vencida Bs	Cartera en ejecución Bs	Contingentes Bs	Previsión p/ incobrables (139+251) Bs
De Consumo DG	(***)	424.050.184	582.129	865.063	43.642	11.608.146
De Consumo no DG	(**)	769.498.866	1.883.093	453.966	120.142.923	27.629.710
De Vivienda		1.999.845.508	2.740.060	8.673.028	-	10.977.735
Empresarial		6.289.420.860	-	-	224.017.345	4.030.788
Microcrédito DG	(***)	2.858.645.186	8.257.489	26.309.246	33.496	27.776.735
Microcrédito no DG	(**)	1.295.231.933	1.047.415	429.143	4.023.304	2.858.157
Pyme		3.079.505.821	553.768	7.333.081	14.248.133	5.799.173
Previsión genérica						84.474.786
Totales	(*)	<u>16.716.198.358</u>	<u>15.063.954</u>	<u>44.063.527</u>	<u>362.508.843</u>	<u>175.155.230</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

		Cartera Vigente Bs	Cartera Vencida Bs	Cartera en ejecución Bs	Contingentes Bs	Previsión p/ incobrables (139+251) Bs
De Consumo DG	(***)	337.816.012	826.176	1.004.307	43.836	10.834.751
De Consumo no DG	(**)	614.734.035	2.322.983	180.929	94.024.492	23.522.171
De Vivienda		1.840.170.798	2.410.061	8.810.843	-	11.216.157
Empresarial		4.645.140.912	-	-	285.977.920	3.136.820
Microcrédito DG	(***)	2.743.385.060	5.818.566	27.624.766	55.505	30.125.457
Microcrédito no DG	(**)	883.016.492	1.721.041	533.603	5.063.198	3.221.605
Pyme		2.630.685.367	790.821	8.408.976	28.497.022	6.769.383
Previsión genérica						65.831.193
Totales	(*)	<u>13.694.948.676</u>	<u>13.889.648</u>	<u>46.563.424</u>	<u>413.661.973</u>	<u>154.657.537</u>

(\*) Incluye la previsión para la cartera contingente y no incluye las cuentas contingentes pendientes de definición.

(\*\*) No Debidamente Garantizado

(\*\*\*) Debidamente Garantizados

## ii) Clasificación de cartera por actividad económica del deudor

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>
Agricultura y ganadería	2.860.415.553	1.610.581	7.851.363	22.509.417	9.532.565
Caza, silvicultura y pesca	6.757.509	7.819	167.117	322.583	130.499
Extracción de petróleo crudo y gas natural	50.206.493	-	-	7.860.391	680.913
Minerales metálicos y no metálicos	31.953.989	15.845	45.101	407.964	232.728
Industria manufacturera	3.969.556.890	3.218.608	2.635.740	21.332.184	8.767.028
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	198.085.611	20.962	-	79.908.181	567.024
Construcción	1.647.472.068	2.152.992	2.117.844	91.439.365	6.399.323
Ventas al por mayor y menor	4.512.107.430	3.826.045	16.972.662	74.057.986	32.036.128
Hoteles y restaurantes	503.499.192	406.704	948.299	5.517.922	3.835.826
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.275.038.040	1.191.801	9.874.887	13.363.979	13.140.953
Intermediación financiera	93.074.398	-	-	7.346.634	1.441.394
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1.106.246.641	2.328.795	2.231.390	23.472.289	8.092.412
Administración pública, defensa y seguridad social obligatorio	26.393.672	19.247	-	1.149.458	452.156
Educación	92.146.843	3.365	-	3.509.122	1.348.268
Servicios sociales, comunales y personales	336.359.211	261.190	1.219.124	9.404.996	3.870.736
Servicios de hogares privados que contratan servicio domésticos	221.096	-	-	1.792	691
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	60.726	-	-	11.841	1.945
Actividades atípicas	6.602.996	-	-	892.739	149.855
Previsión genérica					84.474.786
Totales (*)	<u>16.716.198.358</u>	<u>15.063.954</u>	<u>44.063.527</u>	<u>362.508.843</u>	<u>175.155.230</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>
Agricultura y ganadería	2.293.544.662	1.926.432	8.640.222	13.427.983	9.441.916
Caza, silvicultura y pesca	6.615.013	174.936	-	201.784	103.608
Extracción de petróleo crudo y gas natural	51.956.737	-	-	7.545.170	585.551
Minerales metálicos y no metálicos	32.490.525	11.076	45.101	264.268	268.385
Industria manufacturera	3.050.989.269	2.913.552	3.351.918	69.124.022	8.076.845
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	42.810.480	20.962	-	79.582.924	463.355
Construcción	1.211.996.155	417.266	2.206.232	115.579.928	4.614.720
Ventas al por mayor y menor	4.074.138.204	4.899.036	15.548.026	64.371.130	32.928.391
Hoteles y restaurantes	455.249.363	1.232.680	761.020	4.538.422	4.480.837
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.162.607.021	1.569.820	12.781.880	12.012.883	15.468.710
Intermediación financiera	78.265.861	48.084	-	10.534.425	1.193.277
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	845.670.714	351.244	2.009.898	25.242.041	6.199.862
Administración pública, defensa y seguridad social obligatorio	22.325.205	34.995	-	821.310	361.684
Educación	74.248.389	-	-	2.751.735	1.024.483
Servicios sociales, comunales y personales	286.343.691	289.565	1.219.127	7.063.156	3.494.950
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	246.246	-	-	1.329	1.296
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	51.040	-	-	284	1.203
Actividades atípicas	5.400.101	-	-	599.179	117.271
Previsión genérica					65.831.193
Totales (*)	<u>13.694.948.676</u>	<u>13.889.648</u>	<u>46.563.424</u>	<u>413.661.973</u>	<u>154.657.537</u>

(\*) Incluye la previsión para la cartera contingente y no incluye las cuentas contingentes pendientes de definición.

### iii) Clasificación de cartera por destino del crédito

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>
Agricultura y ganadería	2.619.125.491	1.537.267	7.607.202	10.010.738	7.018.223
Caza, silvicultura y pesca	4.253.268	-	167.117	23.820	83.559
Extracción de petróleo crudo y gas natural	533.352	-	-	4.860.470	3.094
Minerales metálicos y no metálicos	26.911.062	-	45.101	-	117.381
Industria manufacturera	3.426.105.237	1.772.930	1.934.307	8.377.449	2.772.249
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	180.580.085	-	-	78.402.141	272.017
Construcción	3.557.730.351	763.620	6.670.248	85.470.346	13.265.704
Ventas al por mayor y menor	3.624.971.455	4.185.692	9.714.004	159.233.527	43.879.580
Hoteles y restaurantes	211.830.991	136.375	167.355	1.216.962	529.884
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1.108.556.242	954.871	6.940.555	5.095.387	8.319.858
Intermediación financiera	6.949.669	-	583.481	342.059	402.097
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1.848.937.163	5.659.787	9.015.032	8.091.372	12.851.325
Administración pública, defensa y seguridad social obligatorio	902.273	19.247	-	2.802	24.307
Educación	18.160.943	-	-	384.890	89.791
Servicios sociales, comunales y personales	80.313.131	34.165	1.219.125	996.880	1.043.579
Servicios de hogares privados que contratan servicio domésticos	105.149	-	-	-	1.096
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	8.166	-	-	-	13
Actividades atípicas	224.330	-	-	-	6.686
Previsión genérica					84.474.786
Totales (*)	<u>16.716.198.358</u>	<u>15.063.954</u>	<u>44.063.527</u>	<u>362.508.843</u>	<u>175.155.229</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>
Agricultura y ganadería	2.170.165.793	1.826.079	8.022.836	2.989.007	7.578.681
Caza, silvicultura y pesca	4.283.797	167.117	-	2.600	69.841
Extracción de petróleo crudo y gas natural	6.374.816	-	-	4.506.219	4.371
Minerales metálicos y no metálicos	28.485.769	-	45.101	-	182.853
Industria manufacturera	2.745.683.478	-	-	58.537.814	3.022.689
Producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua	26.968.289	1.535.105	2.593.524	78.406.371	239.170
Construcción	3.164.484.134	-	-	111.280.217	13.643.516
Ventas al por mayor y menor	2.861.730.872	819.467	6.221.442	131.545.435	38.709.324
Hoteles y restaurantes	188.813.881	5.102.620	10.355.024	1.214.353	1.348.075
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	825.547.973	198.206	499.744	5.165.650	10.560.254
Intermediación financiera	5.837.250	1.707.736	8.904.829	5.556.175	390.994
Servicios inmobiliarios, empresariales y de alquiler	1.584.569.417	-	583.481	13.184.251	12.138.916
Administración pública, defensa y seguridad social obligatorio	1.049.644	2.525.695	8.118.317	6.078	17.436
Educación	17.034.134	-	-	365.452	81.261
Servicios sociales, comunales y personales	63.731.644	-	-	902.351	835.628
Servicios de hogares privados que contratan servicio doméstico	95.580	7.623	1.219.126	-	905
Servicio de organizaciones y órganos extraterritoriales	12.250	-	-	-	31
Actividades atípicas	79.955	-	-	-	2.399
Previsión genérica					65.831.193
Totales (*)	<u>13.694.948.676</u>	<u>13.889.648</u>	<u>46.563.424</u>	<u>413.661.973</u>	<u>154.657.537</u>

(\*) Incluye la previsión para la cartera contingente y no incluye las cuentas contingentes pendientes de definición.

#### iv) Clasificación de cartera por tipo de garantía, estado del crédito y las respectivas provisiones

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>
Autoliquidable	1.240.900	-	-	21.625.128	-
Hipotecaria	11.760.963.400	8.197.254	40.224.998	75.223.122	57.674.985
Prendaria	2.664.175.936	2.187.947	2.779.305	90.299.063	8.632.503
Fondo de garantía de créditos para el sector productivo	102.673.367	-	-	-	-
Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social	267.684.350	1.312.422	353.483	-	1.448.086
Persona natural	663.236.837	1.329.736	160.273	1.257.470	5.159.702
Créditos con garantía personal	1.256.223.568	2.036.595	545.468	174.104.060	17.765.167
Previsión genérica					84.474.786
Totales (*)	<u>16.716.198.358</u>	<u>15.063.954</u>	<u>44.063.527</u>	<u>362.508.843</u>	<u>175.155.229</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>
Autoliquidable	2.329.702	-	-	20.361.736	5
Hipotecaria	9.989.710.508	5.229.806	42.788.042	111.009.724	57.282.053
Prendaria	2.039.990.685	2.818.875	3.155.134	98.972.593	9.176.642
Fondo de garantía de créditos para el sector productivo	66.148.265	-	-	-	-
Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social	248.055.595	1.057.296	-	-	1.480.027
Persona natural	491.448.734	2.172.282	160.272	1.671.644	5.708.627
Créditos con garantía personal	857.265.187	2.611.389	459.976	181.646.276	15.178.990
Previsión genérica					65.831.193
Totales (*)	<u>13.694.948.676</u>	<u>13.889.648</u>	<u>46.563.424</u>	<u>413.661.973</u>	<u>154.657.537</u>

(\*) Incluye la previsión para la cartera contingente y no incluye las cuentas contingentes pendientes de definición.

#### v) Clasificación de cartera según la calificación de créditos, en montos y porcentajes

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>%</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>%</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>	<b>%</b>
A	16.677.192.550	100%	0	0%	0	-	362.143.870	100%	45.066.868	26%
B	13.867.021	0%	866.118	6%	860.946	2%	11.075	0%	343.454	0%
C	726.317	0%	2.331.861	15%	950.486	2%	7.561	0%	471.112	0%
D	705.912	0%	885.579	6%	0	-	0	-	572.240	1%
E	46.033	0%	325.504	2%	737.473	2%	2.122	0%	559.210	0%
F	23.660.525	0%	10.654.892	71%	41.514.622	94%	344.215	0%	43.667.560	25%
Previsión genérica									84.474.786	48%
Totales (*)	<u>16.716.198.358</u>	<u>100%</u>	<u>15.063.954</u>	<u>100%</u>	<u>44.063.527</u>	<u>100%</u>	<u>362.508.843</u>	<u>100%</u>	<u>175.155.230</u>	<u>100%</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>%</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>%</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>	<b>%</b>
A	13.639.684.924	100%	180.001	1%	88.389	0%	413.278.806	100%	38.682.942	25%
B	25.431.076	0%	597.004	4%	0	0%	89.241	0%	661.339	0%
C	6.700.564	0%	2.059.927	15%	0	0%	99.241	0%	1.049.667	1%
D	992.575	0%	2.112.658	15%	0	0%	39.715	0%	1.257.327	1%
E	11.786.033	0%	2.494.112	18%	1.045.893	2%	56.026	0%	7.812.088	5%
F	10.353.504	0%	6.445.946	47%	45.429.142	98%	98.944	0%	39.362.981	25%
Previsión genérica									65.831.193	43%
Totales (*)	<u>13.694.948.676</u>	<u>100%</u>	<u>13.889.648</u>	<u>100%</u>	<u>46.563.424</u>	<u>100%</u>	<u>413.661.973</u>	<u>100%</u>	<u>154.657.537</u>	<u>100%</u>

(\*) Incluye la previsión para la cartera contingente y no incluye las cuentas contingentes pendientes de definición.

## vi) Concentración crediticia por número de clientes, en montos y porcentajes

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>%</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>%</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>	<b>%</b>
1° a 10° mayores	1.823.019.548	11%	0	0%	0	0%	145.052.645	40%	807.280	0%
11° a 50° mayores	2.795.869.314	17%	0	0%	0	0%	61.264.024	17%	1.440.525	1%
51° a 100° mayores	1.518.218.069	9%	0	0%	0	0%	17.538.064	5%	886.091	1%
Otros	10.579.091.427	63%	15.063.954	100%	44.063.527	100%	138.654.110	38%	87.546.547	50%
Previsión genérica									84.474.786	48%
Totales (*)	<u>16.716.198.358</u>	<u>100%</u>	<u>15.063.954</u>	<u>100%</u>	<u>44.063.527</u>	<u>100%</u>	<u>362.508.843</u>	<u>100%</u>	<u>175.155.229</u>	<u>100%</u>

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2019, es la siguiente:

	<b>Cartera Vigente Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera Vencida Bs</b>	<b>%</b>	<b>Cartera en ejecución Bs</b>	<b>%</b>	<b>Contingentes Bs</b>	<b>%</b>	<b>Previsión p/ incobrables (139+251) Bs</b>	<b>%</b>
1° a 10° mayores	1.559.957.687	11%	0	0%	0	0%	176.984.071	43%	397.184	0%
11° a 50° mayores	2.085.545.467	15%	0	0%	0	0%	90.690.559	22%	1.072.149	1%
51° a 100° mayores	1.055.949.498	8%	0	0%	0	0%	24.757.603	6%	918.916	1%
Otros	8.993.496.024	66%	13.889.648	100%	46.563.424	100%	121.229.740	29%	86.438.095	55%
Previsión genérica									65.831.193	43%
Totales (*)	<u>13.694.948.676</u>	<u>100%</u>	<u>13.889.648</u>	<u>100%</u>	<u>46.563.424</u>	<u>100%</u>	<u>413.661.973</u>	<u>100%</u>	<u>154.657.537</u>	<u>100%</u>

## vii) Evolución de la cartera:

A continuación, se detalla la evolución de la cartera en las tres últimas gestiones:

	<b>2020 Bs</b>	<b>2019 Bs</b>	<b>2018 Bs</b>
Cartera Vigente	16.537.124.510	13.494.857.321	11.438.137.120
Cartera vencida	11.359.324	11.777.147	17.143.753
Cartera en ejecución	30.849.658	33.068.461	61.097.412
Cartera Reprogramada o Reestructurada Vigente	179.073.847	200.091.355	169.952.475
Cartera Reprogramada o Reestructurada Vencida	3.704.630	2.112.501	1.778.522
Cartera Reprogramada o Reestructurada en Ejecución	13.213.869	13.494.962	9.320.395
Cartera Contingente	362.508.843	404.819.724	399.261.301
Previsión específica para incobrabilidad	86.756.517	85.604.718	81.555.743
Previsión genérica para incobrabilidad	84.474.786	65.831.193	65.831.193
Previsión para activos contingentes	3.923.926	3.221.626	2.675.421
Previsión cíclica (*)	188.656.134	152.481.567	124.805.378
Cargos por previsión específica para incobrabilidad	303.109.449	461.535.496	361.215.655
Productos por cartera (Ingresos Financieros)	1.281.980.156	1,076.988.654	975.701.089
Productos en suspenso	20.640.652	14.063.889	15.333.185
Líneas de crédito otorgadas y no utilizadas	1.394.128.836	1.174.484.870	1.098.936.459
Créditos castigados por insolvencia	137.199.573	134.318.197	123.843.710
Números de prestatarios	<u>60.046</u>	<u>52.094</u>	<u>39.977</u>

(\*) No incluye las cuentas contingentes pendientes de definición.

## viii) Grado de reprogramaciones e impacto sobre la cartera y los resultados

El detalle de la cartera reprogramada es el siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
<b>Cartera reprogramada o reestructurada vigente</b>		
Préstamos a plazo fijo reprogramados vigentes	4.185.880	54.467.670
Préstamos amortizables reprogramados vigentes	95.235.715	117.926.215
Préstamos hipotecarios de vivienda en primer grado reprogramados vigentes	11.063.997	15.708.783
Préstamos hipotecarios de vivienda de interés social reprogramados vigentes	7.747.926	11.607.592
Préstamos reprogramados o reestructurados diferidos	60.460.205	0
Cartera reprogramada o reestructurada vigente con suspensión de pagos	380.124	381.095
<b>Cartera reprogramada o reestructurada vencida</b>		
Préstamos a plazo fijo reprogramados vencidos	2.051.583	518.856
Préstamos amortizables reprogramados vencidos	739.953	380.026
Préstamos Hipotecarios de Vivienda de Interés Social Reprogramados Vencidos	622.250	975.732
Préstamos hipotecarios de vivienda en primer grado reprogramados vencidos	290.844	237.888
<b>Cartera reprogramada o reestructurada en ejecución</b>		
Préstamos a plazo fijo reprogramados en ejecución	8.380.612	8.720.780
Préstamos amortizables reprogramados en ejecución	2.174.713	2.707.009
Préstamos hipotecarios de vivienda en primer grado reprogramados en ejecución	2.100.868	1.862.981
Préstamos Hipotecarios de Vivienda de Interés Social Reprogramados en Ejecución	557.676	204.193
<b>Total cartera reprogramada o reestructurada</b>	<b>195.992.346</b>	<b>215.698.820</b>
<b>Porcentaje sobre el total de cartera bruta</b>	<b>1,17%</b>	<b>1,57%</b>

La cartera reprogramada al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es de Bs195.992.346 y Bs215.698.819 respectivamente; lo cual, representa el 1,17% y el 1,57% de la cartera bruta total respectivamente siendo este nivel bajo considerando el tamaño y crecimiento de la cartera.

## ix) Los límites legales prestables de la entidad que se establecen en normas legales

El Banco ha cumplido con los límites de endeudamiento establecidos por el Artículo 456 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, el cual establece que:

- Se podrá conceder créditos que no se encuentren debidamente garantizados a un prestatario o grupo prestatarios hasta el cinco por ciento (5%) del capital regulatorio de la Entidad;
- No se podrá conceder o mantener créditos con un solo prestatario o grupo prestatario que en su conjunto excedan el veinte por ciento (20%) del capital regulatorio de la entidad de intermediación financiera; y
- Las operaciones contingentes, contra garantizadas a primer requerimiento por bancos extranjeros con grado de inversión, podrán alcanzar el límite máximo del treinta por ciento (30%) del capital regulatorio de la Entidad.

## x) Evolución de las provisiones en las últimas tres gestiones

A continuación se detalla la evolución de la cartera en las tres últimas gestiones que incluye la previsión para incobrabilidad específica, genérica, cíclica y para activos contingentes:

	2020 Bs	2019 Bs	2018 Bs
Previsión inicial	433.747.104	274.867.733	244.254.892
(-) Castigos	(3.393.614)	(12.169.873)	(11.700.818)
(-) Recuperaciones	(717.171.701)	(597.798.440)	(513.619.453)
(+) Provisiones constituidas	664.349.573	768.847.684	555.933.112
<b>Previsión final</b>	<b>377.531.362</b>	<b>433.747.104</b>	<b>274.867.733</b>

### c) Inversiones temporarias y permanentes

La composición del rubro es la siguiente:

Inversiones temporarias:

	2020 Bs	2019 Bs
Depósitos a plazo fijo (c1)	157.625.000	25.475.000
Otros títulos valores del TGN (c2)	339.661.359	119.930.795
Bonos Soberanos (c3)	195.961.045	280.314.261
Inversiones en otras entidades no financieras	3.980.286	3.954.780
Títulos valores de entidades financieras del país vendidos con pacto de recompra (c4)	433.016.890	415.705.317
Títulos valores de entidades financieras vendidos con pacto de recompra (c5)	19.000.000	29.000.000
Cuotas de participación Fondo RAL	174.759.883	252.411.010
Cuotas de participación Fondo RAL cedido gtía. de préstamo liquidez del BCB (c6)	340.932.394	226.336.574
Títulos valores de entidades públicas no Financieras del país con otras restricciones	41.220.700	0
Títulos valores de entidades financieras del país con otras restricciones	10.000.000	0
Títulos valores de entidades financieras adquiridas con pacto de reventa (c7)	11.004.000	115.311.512
Depósitos en caja de ahorro con restricciones	1.485.393	1.485.023
Productos dev. por cobrar inversiones en ent. Financieras del país	29.610.976	861.495
Productos devengados por cobrar inversiones en entidades públicas no financieras del país	7.729.975	5.882.935
Productos dev. por cobrar inversiones de disponibilidad restringida	8.887.645	7.925.773
Previsión para inversiones temporarias	(6.063.145)	(1.522.084)
<b>Total cartera reprogramada o reestructurada</b>	<b>1.768.812.401</b>	<b>1.483.072.391</b>

Inversiones permanentes:

	2020 Bs	2019 Bs
Bonos del TGN (c8)	1.503.228	120.522.744
Cupones del TGN (c9)	0	310.747.428
Participación en entidades de servicios públicos	586.530	586.530
Títulos valores ent. públicas no financ. del país vendidos c/pacto recompra (c10)	315.034.949	196.036.165
Títulos valores de entidades públicas no financieras del país con otras restricciones	39.249.600	0
Cuotas de Participación Fondo CPVIS Cedidos en Garantía de Préstamos de Liquidez del BCB (c11)	1.639.071.744	323.323.743
Cuotas de Participación Fondo CAPROSEN Cedidos en Garantía de Préstamos de Liquidez del BCB (c12)	167.614.364	0
Productos devengados por cobrar inversiones en ent. Públicas no financ.	3.040	16.724.510
Productos devengados por cobrar inversiones de Disp. Restringida	27.705.400	13.345.655
Previsión inversiones en entidades públicas no financieras	0	(2.198.092)
Previsión inversiones en otras entidades no financieras	(185.906)	(185.906)
(Previsión inversiones de disponibilidad restringida)	(2.933.550)	(1.342.400)
<b>Total cartera reprogramada o reestructurada</b>	<b>2.187.649.399</b>	<b>977.560.377</b>

(c1) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Depósitos a Plazo Fijo según el siguiente detalle:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Banco Pyme de la Comunidad S.A.	46	157.150.000	25/02/2026	4,05%	8	25.000.000	30/08/2027	2,50%
Banco Solidario S.A.	2	475.000	15/04/2021	4,00%	2	475.000	15/04/2021	2,94%
		<u>157.625.000</u>				<u>25.475.000</u>		

(c2) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Cupones del Tesoro General de la Nación según el siguiente detalle:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Cupones	28.698.310	339.661.359	02/09/2054	2,35%	11.370.840	119.930.795	26/05/2063	2,45%
		<u>339.661.359</u>				<u>119.930.795</u>		

(c3) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Bonos soberanos, según el siguiente detalle:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Bonos del TGN	28.352	195.961.045	20/04/2027	4,08%	40.712	280.314.261	01/11/2027	4,36%
		<u>195.961.045</u>				<u>280.314.261</u>		

(c4) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Bonos y cupones del Tesoro General de la Nación con pacto de recompra, según el siguiente detalle:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Bonos del TGN	302.000	384.122.190	17/09/2073	2,68%	302.000	386.686.417	08/01/2071	2,74%
Cupones del TGN	4.030.000	48.894.700	30/04/2050	2,31%	1.550.000	29.018.900	06/05/2028	1,14%
		<u>433.016.890</u>				<u>415.705.317</u>		

(c5) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Bonos soberanos, según el siguiente detalle:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Banco Económico S.A.	2	4.000.000	29/09/2021	3,70%	2	4.000.000	29/09/2021	3,70%
Banco Mercantil S.A.	1	5.000.000	12/07/2032	5,15%	1	5.000.000	12/07/2032	5,15%
Banco Solidario S.A.	2	10.000.000	17/01/2021	3,10%	4	20.000.000	21/01/2021	3,10%
		<u>19.000.000</u>				<u>29.000.000</u>		

(c6) Al 31 de diciembre de 2020, el saldo corresponde a la garantía por préstamos de liquidez con el Banco Central de Bolivia, en MN por un total de Bs 199.388.450 a una tasa de 2,50% y 3% por el plazo de 5 y 7 días, en ME por USD 20.633.228 (Bs 141.543.944) a una tasa de 5,50% y 6% por un plazo de 1 y 7 días.

Al 31 de diciembre de 2019, el saldo corresponde a la garantía por préstamos de liquidez con el Banco Central de Bolivia, en MN por Bs88.330.985 y Bs41.965.589 y Bs a una tasa de 3,50% y 4,00% por el plazo de 7 y 4 días, en ME por USD14.000.000 (Bs96.040.000) a una tasa de 5,50% por el plazo de 7 días.

(c7) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Depósitos a Plazo Fijo con pacto de reventa:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Banco Mercantil S.A.	1	11.004.000	30/11/2027	2,95%	3	33.396.333	30/11/2027	2,95%
		<u>11.004.000</u>			23	81.915.179	22/11/2026	3,63%
						<u>115.311.512</u>		

(c8) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Bonos del Tesoro General de la Nación:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Bonos del TGN	1	1.503.228	11/11/2039	2,60%	232.402	120.522.744	24/07/2074	2,06%
		<u>1.503.228</u>				<u>120.522.744</u>		

(c9) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a Cupones del Tesoro General de la Nación:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
-	-	-	-	-	25.260.470	310.747.428 <u>310.747.428</u>	21/07/2047	2,46%

(c10) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a títulos valores de Entidades Públicas no Financieras c/Pacto de Recompra:

Entidad	2020				2019			
	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio	Nº de títulos	Importe Bs	Vencimiento Promedio	Tasa Promedio
Bonos del TGN	685.000	315.034.949 <u>315.034.949</u>	31/07/2087	2,06%	453.598	196.036.165 <u>196.036.165</u>	28/10/2089	2,06%

(c11) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a préstamos para la colocación de Cartera Productiva con los recursos del Fondo para Cartera Productiva y de Vivienda de Interés Social, con garantía del fondo RAL.

(c12) Al 31 de diciembre de 2020, corresponde a préstamos del fondo para Cartera Productiva fondo CAPROSEN como garantía de Créditos para la adquisición de Productos nacionales y el pago de servicios de Origen Nacional.

#### d) Otras cuentas por cobrar

La composición del rubro es la siguiente:

	Al 31-12-2020 Bs	Al 31-12-2019 Bs
Pago anticipado del impuesto a las transacciones	4.564.877	6.973.993
Anticipos por compra de bienes y servicios (d1)	165.362.821	60.503.163
Anticipos al personal	5.588.824	0
Indemnizaciones reclamadas por siniestros (d2)	4.882.527	3.702.315
Alquileres pagados por anticipado	140.631	634.728
Seguros pagados por anticipado (d3)	1.730.914	1.038.889
Comisiones por cobrar (d4)	47.341.787	10.609.589
Gastos por recuperar (d5)	69.181.839	3.661.167
Importes entregados en garantía (d6)	5.914.822	6.116.732
Otras partidas pendientes de cobro (d7)	53.973.945	25.807.670
(Previsión para otras cuentas por cobrar)	(2.312.747)	(2.329.390)
	<u>356.370.240</u>	<u>116.718.856</u>

(d1) El saldo corresponde principalmente a: anticipo por compra de equipos de comunicación, de computación, mobiliario, licencias y otros por Bs7.477.400; anticipo por compra de mobiliario por Bs8.167.970; anticipo por adquisición de inmuebles por Bs87.042.122; anticipo por pago de Impuesto de inmuebles Bs6.330.799; anticipos por compras a proveedores por Bs6.029.86 y otros.

(d2) El saldo corresponde a los importes reclamados al seguro por siniestro en registros en Derechos Reales.

(d3) El saldo corresponde al pago de pólizas de seguros institucionales.

(d4) El saldo corresponde principalmente a comisiones por cobrar de seguros, servicios públicos, tarjetas de crédito.

(d5) El saldo corresponde principalmente a seguros de desgravamen y de garantía diferidos.

(d6) El saldo corresponde a garantías por el alquiler de agencias y garantías por operaciones de tarjeta de crédito en el exterior.

(d7) El saldo corresponde a la contratación de pólizas de seguros para clientes por Bs24.341.500; transacciones pendientes de liquidación por tarjetas de débito y crédito Bs26.880.433 y otros.

### e) Bienes realizables

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Bienes muebles recibidos en recuperación de créditos	87.590	87.589
Bienes Inmuebles recibidos en recuperación de créditos	2.128.166	
Bienes fuera de uso	31	31
Previsión por desvalorización	(856.384)	(47.475)
	<u>1.359.403</u>	<u>40.145</u>

### f) Bienes de uso

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
<b>Terrenos</b>		
Valor actualizado terrenos	760.045.643	675.983.328
<b>Edificios</b>		
Valor actualizado edificios	534.366.674	448.316.358
Depreciación acumulada edificios	(32.021.353)	(19.958.402)
<b>Mobiliario y enseres</b>		
Valor actualizado mobiliario y enseres	54.231.113	44.416.338
Depreciación acumulada mobiliario y enseres	(27.654.973)	(23.043.066)
<b>Equipos e instalaciones</b>		
Valor actualizado equipos e instalaciones	48.473.549	42.085.416
Depreciación acumulada equipos e instalaciones	(26.778.135)	(22.624.624)
<b>Equipos de computación</b>		
Valor actualizado equipos de computación	190.139.311	174.106.443
Depreciación acumulada equipos de computación	(143.282.493)	(119.728.318)
<b>Obras en construcción (f1)</b>		
	<u>116.849.409</u>	<u>37.804.713</u>
	<u>1.474.368.745</u>	<u>1.237.358.186</u>

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la depreciación de activos fijos cargada a resultados del ejercicio fue de Bs44.394.165 y Bs35.830.546, respectivamente.

(f1) El saldo corresponde a la construcción de los inmuebles de: calle Charcas, Villa Bonita (Urubó), avenida Viedma, avenida Piraí, avenida Beni (Los Cusis), Jardines del norte, Ag. Verde Mau Mau, avenida Roca y Coronado, San Julián, calle Aroma, agencia Belén, agencia Bolívar, agencia Mutualista.

## g) Otros activos

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Papelería, útiles y material de servicio	967.467	1.170.958
Gastos de organización	47.795.968	25.153.751
(-) Amortización acumulada gastos de organización	(13.714.458)	(6.820.464)
Mejoras e instalaciones en inmuebles alquilados	59.845.880	68.413.905
(-) Amortización acumulada mejoras en inmuebles alquilados	(40.558.515)	(41.194.977)
Otros cargos diferidos	3.252.295	3.691.942
(-) Amortización acumulada otros cargos diferidos	(2.236.113)	(1.770.217)
Programas y aplicaciones informáticas	24.006.962	23.902.385
(-) Amortización acumulada programas y aplicaciones informáticas	(14.944.442)	(9.880.280)
Partidas pendientes de imputación (g1)	97.403.269	94.247.793
	<u>161.818.313</u>	<u>156.914.796</u>

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la amortización de cargos diferidos cargada a resultados del ejercicio fue de Bs26.129.757 y Bs21.696.352, respectivamente.

(g1) El saldo corresponde principalmente a transacciones pendientes por tarjetas de crédito, faltantes.

## h) Fideicomisos constituidos

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no mantiene Fideicomisos constituidos.

## i) Obligaciones con el público

La composición del rubro correspondiente a las tres últimas gestiones, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs	2018 Bs
Obligaciones con el público a la vista	3.272.023.529	2.599.329.873	2.447.189.841
Depósitos en cajas de ahorro	3.400.596.309	2.288.814.755	2.043.822.091
Depósitos a plazo fijo	171.836.908	171.432.465	313.400.414
Obligaciones con el público restringidas	468.610.484	316.052.153	176.822.232
Obligaciones con el público a plazo fijo con anotación en cuenta	8.068.529.748	7.760.237.008	7.079.839.314
Cargos devengados por pagar	1.221.243.185	991.502.862	847.422.086
	<u>16.602.840.163</u>	<u>14.127.369.116</u>	<u>12.908.495.978</u>

## j) Obligaciones con instituciones fiscales

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Obligaciones a traspasar al TGN por cuentas inactivas	<u>13.678</u>	<u>24.968</u>
	<u>13.678</u>	<u>24.968</u>

## k) Obligaciones con bancos y entidades de financiamiento

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Depósitos en cuenta corriente de Ent. Financ. del país no sujetas a encaje	81.761.214	76.302.545
Depósitos en cuenta corriente de Ent. Financ. del país sujetas a encaje	859.460	832.927
Obligaciones con Bancos y Entidades Financieras	448.790	421.603
Obligaciones con el BCB a corto plazo (k1)	609.826.890	723.298.032
Obligaciones con el BCB a mediano plazo (k2)	1.806.686.107	0
Obligaciones con entidades financieras de 2do. Piso a mediano plazo (k3)	471.348.728	437.275.000
Depósitos en caja de ahorros de entidades financieras del país	2.392.718	1.440.214
Depósitos a plazo fijo ent. Financ. del país c/ anotación en cta. no suj. Encaje (k4)	230.978.800	146.616.800
Depósitos a plazo fijo de entidades financieras sujetas a encaje (k5)	91.175.000	55.525.000
Operaciones interbancarias (k6)	395.000.000	220.000.000
Obligaciones con Bancos y Otras Entidades Financieras a Plazo no sujetas a encaje legal restringidas	0	2.000.000
Financiamientos de entidades del exterior a mediano plazo (k7)	8.556.060	10.928.917
Cargos devengados por pagar obligaciones con el BCB a plazo	584.336	213.932
Cargos devengados por pagar Oblig. con Ent. Financ. De 2do. Piso M.P.	5.730.153	4.914.982
Cargos devengados por pagar Oblig. con Ent. Financ. del país	16.699.400	13.420.331
	<u>3.722.047.656</u>	<u>1.693.190.283</u>

(k1) Al 31 de diciembre de 2020, el saldo corresponde a la compra de bonos y cupones con pacto de recompra con el BCB por Bs268.894.496; préstamos de liquidez con el Banco Central de Bolivia, en MN por un total de Bs 199.388.450 a una tasa de 2,50% y 3% por el plazo de 1 y 7 días, en ME por un total de USD 20,633.228 a tasa de 5.5% y 6% por un plazo de 5 y 7 días.

Al 31 de diciembre de 2019, el saldo corresponde a la compra de bonos y cupones con pacto de recompra con el BCB por Bs173.637.715; préstamos del fondo para Cartera Productiva y de Vivienda de Interés Social (CPVIS II) por Bs143.454.214 para colocación de cartera Productiva a una tasa del 0% con plazo del vencimiento del fondo al 30 de junio de 2021 y Bs179.869.529 del fondo CPVIS III para colocación de cartera Productiva a una tasa del 0% con plazo de vencimiento al 01 de febrero de 2021; préstamos de liquidez con el Banco Central de Bolivia, en MN por Bs88.330.985 y Bs41.965.589 a una tasa de 3,50% y 4,00% por el plazo de 7 y 4 días, en ME por USD 14.000.000 (Bs96.040.000) a una tasa de 5,50% por el plazo de 7 días.

(k2) Al 31 de diciembre de 2020, corresponde a préstamos del fondo para Cartera Productiva y de Vivienda de Interés Social (CPVIS II) por Bs 1.459.202.214 para colocación de cartera Productiva a una tasa del 0% con plazo del vencimiento del fondo al 30 de junio de 2022, Bs179.869.529 del fondo CPVIS III para colocación de cartera Productiva a una tasa del 0% con plazo de vencimiento al 1 de febrero de 2021 y Bs167.614.364 del fondo Caprosen como garantía de Créditos para la adquisición de Productos nacionales y el pago de servicios de Origen Nacional a una tasa del 0% con plazo de vencimiento al 30 de noviembre de 2022.

(k3) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde a 55 y 51 préstamos respectivamente, obtenidos del Banco de Desarrollo Productivo BDP S.A.M. para Microcrédito Productivo, Microcrédito Comercio & Servicios – Productivo, Crédito Agropecuario, Microcrédito Agropecuario, Vivienda Productiva, Pymes Comercio & Servicios – Productivo, Pymes Productivo y Crédito Mype Productivo.

La tasa promedio de los préstamos al 31 de diciembre de 2020, es de 5,30% con fecha de vencimiento promedio al 27 de agosto de 2022.

La tasa promedio de los préstamos al 31 de diciembre de 2019, es de 5,04% con fecha de vencimiento promedio al 17 de agosto de 2022.

(k4) El detalle de las operaciones al 31 de diciembre de 2020, es el siguiente:

Entidad	Cant. Operaciones	Moneda	Tasa promedio	Plazo promedio (días)	Importe total Bs
BANCO BISA S.A.	25	Bs	6,45%	270	88.000.000
BANCO GANADERO S.A.	10	Bs	6,45%	270	29.000.000
BANCO UNION S.A.	8	Bs	3,25%	2520	80.000.000
FORTALEZA S.A.	3	Bs	2,80%	2.879	30.000.000
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA LA MERCED LTDA.	10	USD	2,06%	252	3.978.800
					<u>230.978.800</u>

El detalle de las operaciones al 31 de diciembre de 2019, es el siguiente:

Entidad	Cant. Operaciones	Moneda	Tasa promedio	Plazo promedio (días)	Importe total Bs
BANCO UNION S.A.	12	Bs	3,83%	2.880	88.000.000
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA FATIMA R.L.	1	Bs	4,60%	332	10.000.000
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED LTDA.	3	Bs	3,27%	360	1.500.000
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA MADRE Y MAESTRA LTDA.	1	Bs	3,60%	360	900.000
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO	3	Bs	3,20%	91	2.175.600
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.	5	Bs	2,50%	31	34.300.000
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA LA MERCED LTDA.	6	USD	2,00%	359	2.881.200
CRÉDITO CON EDUCACIÓN RURAL	4	USD	2,20%	371	6.860.000
					<u>146.616.800</u>

(k5) Corresponde a Depósitos a Plazo Fijo del Banco de Desarrollo Productivo, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son 14 y 24 depósitos, a una tasa promedio de 4,20% y 4,45% respectivamente, un plazo promedio de 1843 y 1344 días respectivamente.

(k6) El detalle de las operaciones interbancarias al 31 de diciembre de 2020 es el siguiente:

Banco	Cant. Operaciones	Moneda	Tasa	Plazo	Importe total Bs
BANCO NACIONAL S.A.	4	Bs	10,50%	14, 15 y 16 días	160.000.000
BANCO BISA S.A.	5	Bs	10,5% y 11,5%	14 y 20 días	185.000.000
BANCO NACIONAL S.A.	1	Bs	11,50%	20 días	50.000.000
					<u>395.000.000</u>

El detalle de las operaciones interbancarias al 31 de diciembre de 2019 es el siguiente:

Banco	Cant. Operaciones	Moneda	Tasa	Plazo	Importe total Bs
BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.	1	Bs	8,00%	4 días	50.000.000
BANCO BISA S.A.	1	Bs	7,20%	6 días	90.000.000
BANCO GANADERO S.A.	2	Bs	7,50%	9 días	60.000.000
BANCO DO BRASIL S.A.	2	Bs	6,50% y 6,30%	7 y 11 días	20.000.000
					<u>220.000.000</u>

## I) Otras cuentas por pagar

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Cobros anticipados a clientes de tarjetas de crédito	1.017.306	1.422.271
Cheques de gerencia (I1)	6.908.097	2.123.689
Acreedores fiscales por retenciones a terceros	1.772.977	1.872.107
Acreedores fiscales por impuestos	11.065.219	4.386.872
Acreedores por cargas sociales	546.273	5.662.171
Acreedores por Compras de bienes y servicios	840.281	1.680.563
Ingresos diferidos	3.813.877	4.633.904
Acreedores varios (I2)	284.129.325	268.744.812
Provisión para indemnizaciones	61.927.948	54.351.048
Otras provisiones (I3)	24.600.296	18.579.687
Partidas pendientes de imputación (I4)	78.863.517	9.845.638
	<u>475.485.116</u>	<u>373.302.762</u>

(I1) El saldo corresponde a los cheques de gerencia emitidos pendientes de pago.

(I2) El saldo corresponde principalmente a acreedores por seguros de desgravamen, acreedores por recaudaciones de servicios, por recaudaciones de impuestos, por Tarjeta de Crédito, acreedores por envíos de giros al exterior y al aporte de capital por Bs156.456.000 pendiente de autorización por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

(I3) El saldo corresponde principalmente a la provisión para el pago de acuataciones a la ASFI, provisión para el pago de finiquitos, provisión para el pago por compra de inmuebles y otros gastos de administración.

(I4) El saldo corresponde principalmente a cheques liberados pendientes de aplicación, saldos de compras con Tarjetas de Débito no cobrados por los establecimientos, sobrantes de caja y ATM´s.

## m) Previsiones

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Provisión específica para activos contingentes	3.923.926	3.221.626
Provisión genérica voluntaria	13.720.000	126.608.000
Provisión genérica voluntaria cíclica (m1)	94.328.067	76.240.784
Provisión genérica cíclica (m2)	94.328.067	76.240.784
Otras provisiones (m3)	93.524	93.524
	<u>206.393.584</u>	<u>282.404.718</u>

(m1) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde al registro de provisiones voluntarias cíclicas que computan como parte del Patrimonio Neto y a provisiones genéricas voluntarias.

(m2) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo corresponde al registro de provisiones cíclicas en cumplimiento al Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos.

(m3) El saldo corresponde a la provisión para el pago de contingencias laborales.

## n) Valores en circulación

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco no mantiene valores en circulación.

## o) Obligaciones subordinadas

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Obligaciones subordinadas con entidades financ. del exterior (o1)	63.504.000	76.440.000
Bonos subordinados (o2)	391.020.000	
Cargos dev. p/pagar oblig. subordinadas instr. Mediante contrato de préstamo	1.616.832	1.974.840
Cargos dev. p/pagar oblig. subordinadas instr. Mediante bonos	5.562.240	
	<u>461.703.072</u>	<u>78.414.840</u>

(o1) Corresponde a dos préstamos de OIKOCREDIT, por Bs49.392.000 y USD 6.000.000, ambos a un plazo de 7 años, el primer préstamo a una tasa de 7,75% para los primeros seis meses y luego TRE + 4,25% y con pagos de intereses semestral y de capital anual; el segundo préstamo a una tasa fija de 7,50% y con pagos de intereses semestral y de capital anual.

(o2) Corresponde a la emisión de "Bonos Subordinados Fassil" en su 3era Emisión se realizó en fecha 15 de septiembre de 2020 por un total de USD57.000.000 lanzada en 4 series (A, B, C y D) cada una con características y plazos diferentes.

Serie A		
Monto Total:	20.000.000	Dólares Estadounidenses
Monto Nominal:	1.000	Dólares Estadounidenses
Número de títulos:	20.000	Bonos
Plazo:	3600	Días
Días de Vida:	3600	Días
Periodicidad pago Cupones:	180	Días
Tasa:	5,00%	Anual
Fecha de Emisión:	15-sep-2020	
Fecha de Vencimiento:	25-jul-2030	

Serie B		
Monto Total:	20.000.000	Dólares Estadounidenses
Monto Nominal:	1.000	Dólares Estadounidenses
Número de títulos:	20.000	Bonos
Plazo:	3240	Días
Días de Vida:	3240	Días
Periodicidad pago Cupones:	180	Días
Tasa:	4,80%	Anual
Fecha de Emisión:	15-sep-2020	
Fecha de Vencimiento:	30-jul-2029	

Serie C		
Monto Total:	10.000.000	Dólares Estadounidenses
Monto Nominal:	1.000	Dólares Estadounidenses
Número de títulos:	10.000	Bonos
Plazo:	2880	Días
Días de Vida:	2880	Días
Periodicidad pago Cupones:	180	Días
Tasa:	4,60%	Anual
Fecha de Emisión:	15-sep-2020	
Fecha de Vencimiento:	04-ago-2028	

Serie D		
Monto Total:	7.000.000	Dólares Estadounidenses
Monto Nominal:	1.000	Dólares Estadounidenses
Número de títulos:	7.000	Bonos
Plazo:	2520	Días
Días de Vida:	2520	Días
Periodicidad pago Cupones:	180	Días
Tasa:	4,40%	Anual
Fecha de Emisión:	15-sep-2020	
Fecha de Vencimiento:	10-ago-2027	

## p) Obligaciones con empresas con participación estatal

La composición del rubro correspondiente a las tres últimas gestiones, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs	2018 Bs
Depósitos en cuenta corriente (p.1)	131.955.489	30.919.863	102.587.040
Cuentas corrientes inactivas	120.133	120.133	120.133
Depósitos en caja de ahorros	17.653.065	7.054.260	1.461.170
Obligaciones con empresas públicas a plazo	73.100.000	73.100.000	
Retenciones judiciales	5.211.290	5.211.290	25.268
Depósitos a plazo fijo con anotación en cuenta restringidos	2.385.009		
Oblig. con empresas con participación estatal a plazo fijo con anotación en cuenta (p.2)	622.310.241	550.777.685	71.521.915
Cargos dev. por pagar oblig. con empresas con participación estatal	115.657.639	100.230.219	3.179.980
	<u>968.392.866</u>	<u>767.413.450</u>	<u>178.895.506</u>

(p1) El saldo corresponde principalmente a depósitos con empresas de participación estatal (Empresa Nacional de Telecomunicaciones S.A, Servicios de Gas Santa Cruz S.A.M., YPFB Transierra S.A., Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo).

(p2) El saldo corresponde principalmente a depósitos con YPFB Transporte S.A. y de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, a un plazo promedio de 1.990 días y una tasa promedio de 5,41%.

## q) Ingresos y gastos financieros

### q.1) Ingresos financieros:

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Productos por disponibilidades	101.300	33.050
Productos por inversiones temporarias	30.822.464	43.288.236
Productos por cartera	1.284.466.094	1.082.899.448
Productos por inversiones permanentes	25.403.866	20.375.405
Comisiones por garantías otorgadas	6.565.174	9.627.131
	<u>1.347.358.898</u>	<u>1.156.223.270</u>

La tasa de interés promedio ponderada activa al 31 de diciembre de 2020 y de 2019 es de 8,65% y 8,53%, respectivamente.

	2020 Bs	2019 Bs
Tasas Activas	8,65%	8,53%
Cartera de Créditos	8,48%	8,39%
Tarjetas de Crédito	<u>18,27%</u>	<u>17,33%</u>

## q.2) Gastos financieros:

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Cargos por obligaciones con el público	589.202.584	497.850.763
Cargos por obligaciones con Bancos	69.443.638	41.628.079
Cargos por obligaciones subordinadas	10.120.993	5.832.093
Cargos por oblig. con empresas con participación estatal	42.540.200	20.696.124
	<u>711.307.415</u>	<u>566.007.059</u>

La tasa de interés promedio ponderada pasiva al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019, es de 4,34% y 4,04%, respectivamente.

	2020	2019
Tasas Pasivas	4,34%	4,04%
Obligaciones con el Público	4,16%	3,99%
Cuentas Corrientes	3,70%	2,97%
Cuentas de Ahorro	3,10%	2,60%
Depósitos a Plazo Fijo	4,74%	4,68%
Obligaciones con Bancos y Entidades Financieras	7,21%	4,92%
Obligaciones Subordinadas	5,36%	7,62%

## r) Recuperación de activos financieros

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
<b>Recuperación activos financieros castigados</b>		
Recuperación de capital	1.913.117	3.188.108
Recuperación de intereses	1.488.908	2.761.083
Recuperación de otros conceptos	28.159	96.065
<b>Disminución de previsión p/ incobrabilidad</b>		
Disminución de previsión específica p/ incobrabilidad	299.970.277	446.192.940
Disminución de previsión otras cuentas por cobrar	1.035.764	116.887
Disminución de previsión específica p/ activos contingentes	94.387.308	65.334.805
Disminución de previsión genérica cíclica	207.868.927	194.973.397
Disminución de previsión para inversiones temporarias	11.530.824	6.773.578
Disminución de previsión para inversiones permanentes	9.508.636	3.733.954
	<u>627.731.920</u>	<u>723.170.817</u>

## s) Cargos por incobrabilidad y desvalorización de activos financieros

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Cargos por previsión específica para incobrabilidad de cartera	303.109.449	461.535.496
Cargos por previsión genérica para incobrabilidad de cartera por factores de riesgo adicional	18.643.593	0
Cargos por previsión para otras cuentas por cobrar	1.176.924	1.238.750
Cargos por previsión para activos contingentes	100.335.052	72.774.732
Cargos por previsiones genéricas voluntarias para pérdidas futuras aún no identificadas		13.720.000
Cargos por previsión genérica cíclica	242.261.479	220.817.457
Pérdidas por inversiones temporarias	22.735.954	5.315.142
Pérdidas por inversiones permanentes financieras	11.225.557	7.572.977
Castigo de productos por cartera	11.093.915	20.069.549
	<u>710.581.923</u>	<u>803.044.103</u>

## t) Otros ingresos o gastos operativos

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

### Ingresos Operativos

	Al 31-12-2020 Bs	Al 31-12-2019 Bs
Comisiones por servicios (t1)	160.573.479	109.886.872
Ganancias por cambio y arbitraje	57.308.119	39.159.714
Venta de bienes fuera de uso	17	197
Venta de bienes recibidos en recuperación de créditos	0	27.151.392
Disminución de previsión por desvalorización	4	5.256.960
Ingresos por gastos recuperados	784.722	1.217.092
Ingresos por alquiler de bienes	97.517	234.890
Ingresos por la generación de crédito fiscal IVA	4.075.604	3.554.280
Ingresos por compensación del IT a través del pago del IUE	3.839.430	0
Ingresos operativos diversos (t2)	2.432.025	2.084.283
	<b>229.110.917</b>	<b>188.545.680</b>

### Gastos Operativos

	Al 31-12-2020 Bs	Al 31-12-2019 Bs
Comisiones por servicios (t3)	59.059.869	36.851.429
Costo de venta bienes recibidos en recuperación de créditos	0	11.346.394
Costo de venta bienes fuera de uso	4	13.853
Costo de mantenimiento de bienes realizables	479.471	1.222.389
Constitución de previsión por desvalorización	808.913	4.082.106
Pérdidas por operaciones de cambio y arbitraje	58.804.930	35.527.005
Otros gastos operativos diversos (t4)	3.320.613	636.728
	<b>122.473.800</b>	<b>89.679.904</b>

(t1) El saldo corresponde principalmente a comisiones por seguros, comisiones por ATM´s, comisiones por tarjetas de débito y crédito, comisiones por recaudaciones tributarias, comisiones por cobranzas y pago de servicios y comisiones por envío de giros.

(t2) El saldo corresponde principalmente a ingresos por seguros de desgravamen y garantías, servicios administrativos compartidos.

(t3) El saldo corresponde principalmente a gastos por tercerización de cobranzas, comisiones por servicios de intermediación bursátil, procesos de tarjeta de débito y crédito, pagos a VISA internacional, uso de switch, mantenimiento de la cuenta de encaje y administración fondo RAL, comisiones por cámara de compensación, comisiones a SPVS y BBV, comisiones por giros y transferencias, comisiones bancarias.

(t4) El saldo corresponde principalmente a gastos por tarjetas de débito/crédito, trámites y avalúos para créditos, avalúos de inmuebles propios, y costo de las chequeras.

## u) Ingresos y gastos extraordinarios y de gestiones anteriores

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Ingresos extraordinarios (u1)	418.460	-
	<u>418.460</u>	<u>-</u>

(u1) Al 31 de diciembre de 2020, el importe registrado corresponde a la compensación por daños y perjuicios Adquisición de inmueble ubicado en Av. Argomosa N° 160

	<b>2020 Bs</b>	<b>2019 Bs</b>
Ingresos de gestiones anteriores (u2)	740.231 <u>740.231</u>	1.662.357 <u>1.662.357</u>

(u2) Al 31 de diciembre de 2020, el importe registrado corresponde a sobrantes de ATM´s y Contra cargos adquirentes.

Al 31 de diciembre de 2019, el importe registrado corresponde a sobrantes de ATM's.

	<b>2020 Bs</b>	<b>2019 Bs</b>
Gastos de gestiones anteriores (u3)	30.432 <u>30.432</u>	32.881 <u>32.881</u>

(u3) Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el importe registrado corresponde a pagos por beneficios sociales.

## v) Gastos de administración

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	<b>2020 Bs</b>	<b>2019 Bs</b>
Gastos de personal	310.653.707	307.055.846
Servicios contratados (v1)	43.737.777	40.234.787
Seguros	4.205.504	2.878.619
Comunicaciones y traslados	18.518.900	14.669.786
Impuestos	55.427.859	34.409.646
Mantenimiento y reparaciones	12.891.304	11.816.519
Depreciación bienes de uso	44.394.165	35.830.546
Amortización de cargos diferidos	26.129.757	21.696.352
Otros gastos de administración (v2)	129.460.636 <u>645.419.609</u>	119.401.336 <u>587.993.437</u>

(v1) Corresponde a gastos por seguridad, asesoría legal externa, auditoría externa, servicios de limpieza, consultorías contratadas y otros servicios contratados.

(v2) Corresponde principalmente a gastos de propaganda y publicidad, alquileres, papelería, útiles y materiales de servicio, gastos notariales y judiciales, aportes a ASFI, aportes a otras entidades y Fondo de Reestructuración Financiera – FRF.

## w) Cuentas contingentes

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Cartas de crédito emitidas diferidas convenio recíproco		6.997.200
Cartas de crédito Stand By no contra garantizadas		1.845.049
Boletas de garantía de seriedad de propuesta	1.568.569	1.941.435
Boletas de garantía de cumplimiento de contrato	108.022.074	139.608.820
Boletas de garantía de pago de derechos arancelarios o impositivos	10.570.021	51.297.984
De consecuencias judiciales o administrativas	2.409.028	2.381.186
De caución de cargos	7.952	6.736
Otras boletas de garantía (w1)	25.754.226	19.477.130
Garantías a primer requerimiento con amortización	71.731.523	92.435.723
Créditos acordados para tarjetas de crédito (w2)	142.445.450	97.670.710
Contingencias pendientes de definición (w3)	10.597.957	10.597.957
	<u>373.106.800</u>	<u>424.259.930</u>

(w1) El saldo corresponde a Otras Boletas de Garantía no Contra garantizadas.

(w2) Corresponde a créditos autorizados y no utilizados a través de las tarjetas de crédito VISA.

(w3) Corresponde a contingencias por procesos tributarios, laborales y reclamos de terceros.

## x) Cuentas de orden

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

	2020 Bs	2019 Bs
Otros valores recibidos en custodia (x1)	20.459.710.828	17.810.618.186
Cobranzas en el exterior recibidas en comisión	983.694	1.655.814
Cobranzas en el exterior remitidas en comisión Nominativo por entidades comisionadas	0	1.022.752
Garantías recibidas	28.439.806.174	24.798.572.160
Documentos y valores de la entidad	1.158.479.291	1.169.259.067
Líneas de crédito otorgadas y no utilizadas	1.394.128.836	1.174.484.870
Líneas de crédito obtenidas y no utilizadas con otras entidades del exterior	0	126.765.940
Créditos castigados por insolvencia	137.199.573	134.318.197
Cuentas castigadas de Otras cuentas por cobrar	245.355	205.269
Productos en suspenso	20.640.652	14.063.890
Otras cuentas de registro (x2)	2.888.163	2.874.450
Cuentas deudoras de los patrimonios autónomos constituidos con recursos privados	97.357.095	58.209.940
	<u>51.711.439.661</u>	<u>45.292.050.535</u>

(x1) Corresponde a joyas y títulos por préstamos hipotecarios.

(x2) Corresponde a boletas de garantía solicitadas a nombre del Banco.

## y) Patrimonios autónomos

La composición del rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019, es la siguiente:

**FIDEICOMISO DEL FONDO DE GARANTÍA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL - FOGAVISP BFS**  
(Expresado en bolivianos)

	<b>2020 Bs</b>	<b>2019 Bs</b>
<b>CUENTAS DEUDORAS</b>		
Disponibilidades	5.098.846	5.243.200
Cartera	18.994.558	16.937.836
Inversiones permanentes	6.027.208	5.343.852
Otros gastos operativos	53.303	50.699
<b>Total Cuentas Deudoras</b>	<b><u>30.173.915</u></b>	<b><u>27.575.587</u></b>
<b>CUENTAS ACREEDORAS</b>		
Otras cuentas por pagar	53.303	50.699
Patrimonio neto	10.694.695	10.286.500
Resultados acumulados	249.853	171.092
Ingresos financieros	181.506	129.460
Cuentas de orden contingentes acreedoras	18.994.558	16.937.836
<b>Total Cuentas Acreedoras</b>	<b><u>30.173.915</u></b>	<b><u>27.575.587</u></b>

Mediante Resolución Ministerial N° 052 de fecha 6 de febrero de 2015, establece el funcionamiento y la administración de los Fondos de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social – FOGAVISP, que por disposición del Decreto Supremo N° 2137 del 9 de octubre de 2014, se determinó que todas las entidades de intermediación financiera alcanzadas por el citado decreto, destinen el seis por ciento (6%) del monto de sus utilidades netas correspondientes a la gestión 2014 para la constitución de un Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social, destinado a garantizar el monto de financiamiento que suple al aporte propio exigido por la Entidades de Intermediación Financiera a los solicitantes de Crédito de Vivienda de Interés Social.

El 28 de diciembre de 2016, mediante Decreto Supremo N°3036, determina que seis por ciento (6%) de las utilidades netas de la gestión 2016 de los Bancos Múltiples y Bancos Pyme deberá ser destinado al cumplimiento de la función social de los servicios financieros. Dando cumplimiento al mencionado Decreto en fecha 10 de febrero de 2017 se emite la Resolución Ministerial N° 055, que asigna el tres por ciento (3%) al Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social bajo su actual administración.

El 31 de diciembre de 2018, mediante Decreto Supremo N°3764, determina que seis por ciento (6%) de las utilidades netas de la gestión 2018 de los Bancos Múltiples y Bancos Pyme deberá ser destinado al cumplimiento de la función social de los servicios financieros prevista en el artículo 115 de la Ley N°393, de 21 de agosto de 2013. Para los Bancos Múltiples el propósito de los porcentajes asigna el tres por ciento (3%) al Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social y tres por ciento (3%) al Fondo de Garantía de Créditos para el sector Productivo, bajo su actual administración.

El 2 de enero de 2019, mediante Decreto Supremo N°3764, determina que deberán destinar de sus utilidades neta de la gestión 2018, los Bancos Pymes seis por ciento (6%) al Fondo de Créditos para el Sector Productivo; y los Bancos Múltiples, tres por ciento (3%) al Fondo de Garantía de Vivienda de Interés Social y tres por ciento (3%) al Fondo de Garantía de Créditos para el Sector Productivo, que se encuentran bajo su actual administración.

El 9 de enero de 2020, mediante Decreto Supremo N°4131, determina que deberán destinar de sus utilidades neta de la gestión 2019, los Bancos Pymes cuatro por ciento (4%) al Fondo de Créditos para el Sector Productivo, que se encuentra bajo su actual administración y el dos por ciento (2%) como reserva no distribuible para compensar las pérdidas en que incurran por los créditos de vivienda de interés social o créditos del sector productivo; y los Bancos Múltiples, dos por ciento (2%) al Fondo de Garantía de Vivienda de Interés Social y dos por ciento (2%) al Fondo de Garantía de Créditos para el Sector Productivo, que se encuentran bajo su actual administración, además del dos por ciento (2%) como reserva no distribuible para compensar las pérdidas en las que incurran por los créditos de vivienda de interés social o créditos del sector productivo.

FIDEICOMISO DEL FONDO DE GARANTÍA DE CRÉDITOS PARA EL SECTOR PRODUCTIVO - FOGACP BFS  
(Expresado en bolivianos)

	2020 Bs	2019 Bs
<b>CUENTAS DEUDORAS</b>		
Disponibilidades	4.557.223	6.249.344
Cartera	57.453.155	21.436.828
Inversiones permanentes	5.126.096	2.904.080
Otros gastos operativos	46.706	44.101
<b>Total Cuentas Deudoras</b>	<b>67.183.180</b>	<b>30.634.353</b>
<b>CUENTAS ACREEDORAS</b>		
Otras cuentas por pagar	46.706	44.101
Patrimonio neto	9.375.187	8.966.992
Resultados acumulados	142.331	88.181
Ingresos financieros	165.801	98.251
Cuentas de orden contingentes acreedoras	57.453.155	21.436.828
<b>Total Cuentas Acreedoras</b>	<b>67.183.180</b>	<b>30.634.353</b>

Mediante el Decreto Supremo N° 2614 determina el porcentaje de las utilidades netas de la gestión 2015, de los Bancos Múltiples y Bancos Pymes que deberán ser destinadas a los Fondos de Garantía de Créditos para el sector Productivo.

Cada uno de los Bancos Múltiples y Bancos Pyme, deberán destinar el seis por ciento (6%) de sus utilidades netas de la gestión 2015.

## NOTA 9 - PATRIMONIO NETO

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el patrimonio del Banco se encuentra compuesto de acuerdo con el siguiente detalle:

	2020 Bs	2019 Bs
Capital Pagado	1.181.220.500	1.057.681.000
Aportes irrevocables pendientes de capitalización	136.973.500	-
Donaciones no Capitalizables	139.579	139.579
Reserva Legal	57.373.775	55.332.803
Reservas por otras disposiciones no distribuibles	408.195	-
Reserva Voluntaria no Distribuible	562	399
Resultados acumulados	10.982.661	20.409.719
	<u>1.387.098.772</u>	<u>1.133.563.500</u>

### i) Capital autorizado

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el capital autorizado asciende a Bs1.800.000.000

### ii) Capital suscrito

Al 31 de diciembre de 2020 el capital suscrito asciende a Bs1.268.726.500.

Al 31 de diciembre de 2019 el capital suscrito asciende a Bs1.145.187.000.

### iii) Aportes pendientes de capitalización

Al 31 de diciembre de 2020, Banco Fassil S.A. cuenta con Bs85.923.500 y Bs51.050.000 de aportes

pendientes de capitalización contabilizados en la cuenta 322.00 "Aportes para futuros aumentos de capital". Asimismo, el Banco cuenta con Bs36.456.000 de aportes pendientes de capitalización, mismos que a la fecha todavía no han sido contabilizados en la cuenta 322.00 "Aportes para futuros aumentos de capital".

Al 31 de diciembre de 2019, Banco Fassil S.A. cuenta con Bs122.319.000 del aporte de capital efectuado por Santa Cruz FG Sociedad Controladora S.A.; mismo que a la fecha se encuentra en trámite ante ASFI, por lo que todavía no ha sido contabilizado en la cuenta 322.00 "Aportes para futuros aumentos de capital".

#### **iv) Capital pagado**

Al 31 de diciembre de 2020, el capital pagado asciende a Bs1.181.220.500 que corresponden a 1.181.220 acciones ordinarias con un valor por acción de Bs1.000.

Al 31 de diciembre de 2019, el capital pagado asciende a Bs1.057.681.000 que corresponden a 1.057.681 acciones ordinarias con un valor por acción de Bs1.000.

Al 31 de diciembre de 2020, el Valor Patrimonial Proporcional – VPP de cada acción, de acuerdo con la fórmula establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), asciende a la suma de Bs1.058,33 considerando las 1.181.220 acciones que forman parte del capital pagado del Banco.

Al 31 de diciembre de 2019, el Valor Patrimonial Proporcional – VPP de cada acción, de acuerdo a la fórmula establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), asciende a la suma de Bs1.071,74 considerando las 1.057.681 acciones que forman parte del capital pagado del Banco.

No existen privilegios ni restricciones por no haber acciones preferentes.

Cada acción confiere derecho a un voto en las Juntas Generales de Accionistas.

No se realizó distribución de dividendos de las utilidades al 31 de diciembre 2019.

Las acciones pagadas de la Sociedad se encuentran registradas en el Registro del Mercado de Valores y pueden ser negociadas a través de la Bolsa Boliviana de Valores S.A.

#### **v) Reservas**

La reserva legal se constituye de acuerdo a lo dispuesto por legislación vigente y el Estatuto Orgánico del Banco. Sobre la base de estas disposiciones de las utilidades líquidas de cada gestión, el Banco destina obligatoriamente un diez por ciento (10,00%) para el fondo de reserva legal hasta cubrir el cincuenta por ciento (50%) del capital pagado.

#### **vi) Reemplazo por amortización de Obligaciones Subordinadas**

En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 4 de agosto de 2020, se determinó destinar la suma de Bs5.880.000 al reemplazo del pago P-1240 correspondiente al semestre N° 7 del Contrato de Préstamo Subordinado suscrito con OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A.

En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2020, se determinó destinar la suma de Bs7.056.000 al reemplazo del pago P-1240 correspondiente al semestre N° 7 del Contrato de Préstamo Subordinado suscrito con OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A.

En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 14 de enero de 2019, se determinó destinar la suma de Bs7.056.000 al reemplazo del pago P-1240 correspondiente al semestre N° 5 del Contrato de Préstamo Subordinado suscrito con OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A.

En Junta General Extraordinaria de Accionistas de 15 de agosto de 2019, se determinó destinar la suma de Bs5.400.000 al reemplazo del pago de cupón correspondiente al Semestre N° 16 de los Bonos Subordinados Fassil – Emisión 1 (FSL-1-N1U-11).

## NOTA 10 - PONDERACIÓN DE ACTIVOS Y SUFICIENCIA PATRIMONIAL

El coeficiente de adecuación patrimonial al 31 de diciembre de 2020, alcanza a 11,72%. El detalle del cálculo expresado en bolivianos es el siguiente:

CÓDIGO	DETALLE	ACTIVO EN LIBROS Bs	COEFICIENTE DE RIESGO	ACTIVO PONDERADO Bs
CATEGORÍA I	Activos con cero riesgo 0.00%	4.406.096.733	0,00%	0
CATEGORÍA II	Activos con riesgo del 10%	0	0,10%	0
CATEGORÍA III	Activos con riesgo del 20%	340.941.723	0,20%	68.188.345
CATEGORÍA IV	Activos con riesgo del 50%	2.054.967.494	0,50%	1.027.483.747
CATEGORÍA V	Activos con riesgo del 75%	8.266.213.011	0,75%	6.199.659.758
CATEGORÍA VI	Activos con riesgo del 100%	9.226.119.830	1,00%	9.226.119.830
<b>TOTALES</b>		<b>24.294.338.791</b>		<b>16.521.451.678</b>
10% sobre activo computable				<b>1.652.145.168</b>
Capital regulatorio				<b>1.936.470.908</b>
Excedente patrimonial				<b>284.325.740</b>
Coeficiente de suficiencia patrimonial				<b>11,72%</b>

El coeficiente de adecuación patrimonial al 31 de diciembre de 2019, alcanza a 10,53%. El detalle del cálculo expresado en bolivianos es el siguiente:

CÓDIGO	DETALLE	ACTIVO EN LIBROS Bs	COEFICIENTE DE RIESGO	ACTIVO PONDERADO Bs
CATEGORÍA I	Activos con cero riesgo 0.00%	2.981.485.436	0,00%	0
CATEGORÍA II	Activos con riesgo del 10%	0	0,10%	0
CATEGORÍA III	Activos con riesgo del 20%	259.849.679	0,20%	51.969.936
CATEGORÍA IV	Activos con riesgo del 50%	1.810.011.620	0,50%	905.005.810
CATEGORÍA V	Activos con riesgo del 75%	6.852.291.425	0,75%	5.139.218.569
CATEGORÍA VI	Activos con riesgo del 100%	7.034.420.548	1,00%	7.034.420.548
<b>TOTALES</b>		<b>18.938.058.708</b>		<b>13.130.614.863</b>
10% sobre activo computable				<b>1.313.061.486</b>
Capital regulatorio				<b>1.382.797.576</b>
Excedente patrimonial				<b>69.736.090</b>
Coeficiente de suficiencia patrimonial				<b>10,53%</b>

## NOTA 11 – CONTINGENCIAS

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se han registrado contingencias.

No existen otras contingencias probables significativas, no registradas contablemente.

## NOTA 12 - HECHOS POSTERIORES AL CIERRE

Con posterioridad al 31 de diciembre de 2020, y hasta la fecha del informe del auditor independiente, no se han producido hechos o circunstancias que afecten en forma significativa los estados financieros del Banco Fassil S.A.

## NOTA 13 - CONSOLIDACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

El Banco no cuenta con filiales por lo que no corresponde la Consolidación de Estados Financieros.



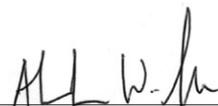
Juan Ricardo Mertens Olmos  
**Presidente del Directorio**



Patricia Piedades Suárez Barba  
**Gerente General**



Juan Carlos Quiroga Guzmán  
**Contador**



Alexander Franz Heinrich Wille Hauke  
**Síndico**



En línea a nuestro  
compromiso con el  
medio ambiente **la  
Memoria Anual 2020  
de Banco Fassil S.A.**  
está a su disposición en  
formato digital.