

Capital
social
Responsabilidad
Empresarial **BancoSol**

INFORME
RSE

Responsabilidad Social Empresarial

GESTIÓN 2018





Capital
social
Responsabilidad
Empresarial **BancoSol**



CONTENIDO

▶ I. LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	11
1.2. Filosofía Institucional	12
1.2. Nuestro compromiso social	13
1.3. Objetivos estratégicos de BancoSol y la Responsabilidad Social Empresarial	14
1.4. Capital Social, Programa de Responsabilidad Social de Banco Solidario S.A.	18
1.5. Nuestros valores	19
▶ II. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	21
2.1. Cumplimiento de Objetivos	22
2.2. Política de RSE en BancoSol	23
2.3. Aspectos de Materialidad para nuestros Grupos de Interés	23
2.4. Nuestros Grupos de Interés	24
2.5. Nuestro Desempeño Social	24
2.5.1 Compromiso Con Nuestros Clientes	25
2.5.2 Gestión de Talento Humano	32
2.5.3 Proveedores	35
▶ III. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCOSOL	37
3.1. Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social	38
3.2. Balance Social	39
3.3. Contribución Al Desarrollo de La Comunidad	39
3.3.1 Compromisos Voluntarios	41
3.3.2 Premios y Reconocimientos	42
3.4. Medidas para conservar el Medio Ambiente	42
▶ IV. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	45
4.1. El Directorio y Plantel Ejecutivo	47
4.2. Aspectos de Gobierno Corporativo que orientan la RSE	49
4.3. Estructura organizativa de la RSE	49
▶ V. CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCOSOL	51
5.1. Canales de Comunicación	52
5.2. Transparencia	53
5.3. Comportamiento Ético	53
5.4. Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas	53
5.5. Cumplimiento de Leyes y Normas	54
5.6. Respeto a los Derechos Humanos	54
▶ VI. CONCLUSIONES	55

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Señores Accionistas y a la Comunidad:

Desde que BancoSol consolidó en un solo programa todas las acciones que venía desarrollando para preservar el relacionamiento con la comunidad, desarrolló la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial en el sistema financiero boliviano y alcanzó importantes resultados en la construcción de las relaciones con clientes, la comunidad y los diversos grupos de interés del Banco.

Esta innovadora forma de encarar la labor social se estructuró en el Programa Capital Social que, desde 2010, es el ejecutor de uno de los objetivos centrales de la misión institucional del Banco.

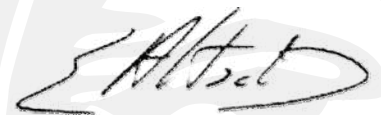
En 2018 el Capital Social de BancoSol cumplió nueve años de trabajo ininterrumpido, período en el que se dieron pasos importantes hacia la consolidación de las acciones que sentaron las bases del Programa y se fijaron metas de largo plazo en consonancia con el rumbo de BancoSol.

Los resultados de la gestión nos muestran que la labor del Capital Social aportó al proceso de inclusión financiera que enarbola la entidad desde el día de su creación, incorporando a través de la educación financiera y la capacitación técnica, a sectores y grupos sociales que estaban marginados del sistema bancario.

Estos resultados y el camino que se abrió a través de los subprogramas y las alianzas estratégicas con organizaciones expertas en temas relevantes para la comunidad boliviana, ponen sobre la mesa el desafío de seguir construyendo y fortaleciendo relaciones con la sociedad para resolver y atender necesidades esenciales en el camino de mejorar las condiciones de vida de los bolivianos.

En los nueve años de vida del Programa, la fuerza del Capital Social de BancoSol permitió que los accionistas y directores de la entidad dejemos de ser testigos del proceso para convertirnos en entusiastas actores de la generación de oportunidades para los sectores marginados de la sociedad boliviana.

Este documento resume los resultados alcanzados por nuestro Programa Capital Social durante 2018. Lo ponemos a su consideración.



Esteban Altschul
Presidente del Directorio
Banco Solidario SA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

A la comunidad:

Hace algo más de cuarto siglo, BancoSol se convirtió en el primer banco de microfinanzas en Bolivia y el mundo modificando radicalmente la relación entre las entidades bancarias y los actores económicos ya que desde ese momento, literalmente se abrieron las puertas del sistema financiero boliviano a sectores que hasta ese momento estaban marginados del financiamiento formal

La influencia de BancoSol trascendió la actividad económica y lo convirtió en el pionero en inclusión social y financiera en Bolivia.

El surgimiento de una innovadora ingeniería financiera avanzó en paralelo con el desarrollo de un conjunto de acciones de alto impacto social. El resultado superó toda expectativa. Las microfinanzas forjadas con el sello de BancoSol terminaron por convertirse en un modelo replicado en varios países del mundo, mientras que el patrón de inclusión financiera abrió la brecha para el surgimiento de acciones que establecieron un paradigma efectivo para establecer, desarrollar y fortalecer los lazos con la comunidad y transformar la vida de niños, jóvenes y las familias que se beneficiaron de las acciones del Programa Capital Social.

El programa que desde el nombre refleja la importancia que tienen las personas para el Banco, marcó el rumbo de la Responsabilidad Social Empresarial en Bolivia.


Aunque el desempeño del Programa Capital Social en nueve años de trabajo ininterrumpido establecerá un récord no solo en el sistema financiero nacional sino en la historia de las acciones de RSE en el país, los resultados van más allá de los números y se hacen más sólidos debido a las profundas transformaciones en la vida de miles de familias bolivianas que fueron parte del Capital Social.

A diciembre de 2018 el trabajo de los Programas de Capital Social más lo realizado a través de las alianzas estratégicas con organizaciones especializadas en acciones sociales específicas, permitieron beneficiar a 658.883 personas en todo el territorio nacional.

Queda como testimonio de la efectividad del Programa, las vidas de cientos de miles de personas que fueron transformadas junto a sus familias y sus comunidades.

Con estos resultados, Capital Social se apresta a completar el primer decenio con un sólido Programa conformado por acciones que se aplican en todo el país, un conjunto de stakeholders agrupados en seis ámbitos de trabajo lo que evidencia la evolución del impacto social, y un plan de formación que, de a poco y a base de experiencias enriquecedoras, dejó los moldes para crear un propio modelo transversal mucho más profundo y amplio que solo la enseñanza técnica.

En las páginas siguientes encontrarán la relación de los hechos que marcaron la historia del Capital Social de BancoSol y que marcaron la ruta de la RSE en el sistema financiero. Lo dejamos a su consideración.



Kurt Koenigsfest Sanabria
Gerente General
Banco Solidario SA



CAPÍTULO I

LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

LA INCORPORACIÓN DE LA RSE EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Los fundamentos de nuestro banco tienen origen en un esfuerzo creativo para responder a las urgentes necesidades de una importante parte de la población, caracterizada por la falta de empleo formal, pero con gran capacidad de adaptación a un entorno económico y social muy complejo y prácticamente sin posibilidades para darles acceso a servicios financieros acorde a sus iniciativas. Sobre esa base es que se asienta la historia y la filosofía de BancoSol, la cual se expone a continuación:

1.1. Filosofía Institucional

El compromiso de nuestra organización con la comunidad a la cual sirve, se declara en forma explícita en la Misión, Visión y Valores que hacen parte del plan estratégico institucional y asimismo se hacen realidad en las actividades que diariamente realizan quienes conformamos esta organización.

La misión que orienta los servicios de BancoSol se traduce en el siguiente compromiso:

MISIÓN

Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, mediante el acceso a servicios financieros integrales de alta calidad.

Nuestro enfoque es primordialmente inclusivo y está dirigido a las personas que tienen menores ingresos, a quienes, mediante el conocimiento de sus condiciones laborales, sociales y económicas, se les facilita servicios financieros progresivamente integrales, respondiendo siempre de acuerdo a sus expectativas de calidad y apoyando la construcción de un futuro en mejora continua.

VISIÓN

Ser el líder, referente e innovador de las microfinanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo el desarrollo, progreso y calidad de vida de las personas con menores ingresos

El servicio que se presta a los sectores de menores ingresos nos exige un continuo proceso de mejora en las operaciones, especialmente a través de la innovación, para este efecto se consideran tanto las demandas del sector de mercado atendido como los avances que suceden en el mundo de las microfinanzas a nivel global, de esta forma también hacemos presencia y somos invitados para hacer conocer nuestros avances en diferentes foros de carácter internacional y nacional.

1.2. Nuestro compromiso social

La década de los 80 en Bolivia representa una lección histórica de cómo es posible levantarse a partir de una crisis económica, con altos niveles de hiperinflación (8.767%) y desesperanza social por la falta de empleo formal en todos los sectores de la economía, situación provocada principalmente por el despido de empleados de las empresas estatales deficitarias en aquel entonces.

Ante esa situación los actores económicos adoptaron como medio de sustento, formas empresariales a pequeña escala mediante iniciativas unipersonales y/o familiares dedicadas a lo que se denominó -trabajo informal- por no tener registros en la seguridad social, en el ámbito fiscal y otros. Este tipo de trabajo se desenvuelve en una amplia variedad de actividades, que van desde tareas para el sustento básico o supervivencia, hasta tareas con niveles crecientes de tecnificación, con alta capacidad de adaptación e innovación.

En ese escenario, la banca en Bolivia no atendía ni tenía la tecnología para cubrir a estos nuevos sectores, los cuales se veían sujetos a usurarias condiciones de prestamistas también informales.

La lógica de las finanzas inclusivas en Bolivia inició en 1986 con la creación de una Fundación que, bajo la misión de generar oportunidades a dichos sectores, les brindó servicios de otorgamiento de créditos en condiciones adaptadas a sus particulares demandas y mucho más convenientes frente al mercado de la usura. Con el transcurso del tiempo, con base en un mejor conocimiento de las actividades de este sector, la fundación creció junto a sus clientes mejorando sus técnicas y procedimientos, y en 1992, marcó su primer hito en la historia financiera contemporánea al convertirse en el primer Banco regulado de Microfinanzas de Bolivia y el mundo denominándose Banco Solidario S.A.

Lo destacable es que las operaciones inclusivas se iniciaron con servicios de crédito destinados especialmente a las mujeres, con quienes se inició un proceso hasta llegar en la actualidad a

los micro y pequeños empresarios que, una vez en conocimiento de las operaciones financieras que necesitan para apoyar sus iniciativas, fueron convirtiéndose en usuarios y clientes del sistema financiero, donde hoy eligen y emplean los servicios bancarios de su conveniencia.

El hito internacional fue convertir la tecnología financiera, creada en BancoSol, en un modelo que se difundió a nivel global, como un ejemplo que luego fue replicado y adaptado a las características propias de cada país. Modelo que es parte de las enseñanzas incluso en Universidades como Harvard, cuyos investigadores elaboraron estudios de caso con esta exitosa experiencia de inclusión financiera.

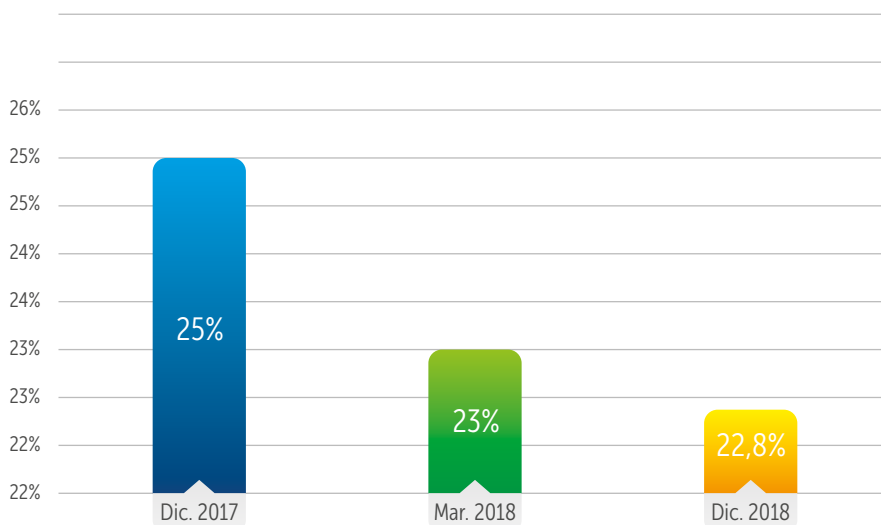
El mandato misional orientado a la inclusión financiera, motiva al BancoSol a una progresiva integración de los servicios financieros con las actividades económicas y necesidades financieras de la población de menores ingresos, convencidos que de esta forma se puede contribuir tanto al crecimiento económico como al crecimiento personal y digno de quienes tienen la voluntad y persistencia de convertir sus sueños en realidad.

Consecuentemente, la dedicación del banco en lo operativo está en la búsqueda continua de reducir los costos de financiación, del aseguramiento y manejo ágil de los recursos, tanto para las personas como para las micro y pequeñas empresas a quienes sirve.

En los acápite más adelante se comentan las estadísticas relevantes acerca del uso de los productos financieros del Banco, como los créditos otorgados, las captaciones, las tarjetas de crédito y débito e indicadores de uso de la red de corresponsales bancarios y otros canales transaccionales.

La historia de la inclusión medida por el PPI muestra, según el siguiente gráfico, que entre diciembre del 2017 y diciembre del 2018, el banco continúa atendiendo a más de la quinta parte de sus clientes con hogares bajo la línea nacional de pobreza.

GRÁFICO 1: EVOLUCIÓN % DE HOGARES BAJO LA LÍNEA DE POBREZA NACIONAL
CLIENTES DE MICROCRÉDITOS BANCO SOLIDARIO S.A.



FUENTE: BANCOSOL, 2018.

1.3. Objetivos estratégicos de BancoSol y la Responsabilidad Social Empresarial

El siguiente cuadro presenta la relación de los once aspectos de Responsabilidad Social Empresarial destacados por la ASFI en este período, con los objetivos (en mayúsculas) del plan estratégico de BancoSol. De esta manera la mitad de los objetivos estratégicos del banco tienen relación directa con los aspectos citados en la norma de RSE.

CUADRO 1: RELACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE BANCOSOL

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL ASFI	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2018 RELACIONADOS
Gobierno Corporativo	<p>-DIAGNOSTICAR Y FORTALECER LA CULTURA ORGANIZACIONAL.</p> <p>-PROMOVER UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y EFICIENCIA.</p> <p>Conforme al Mapa Estratégico aprobado por el Directorio de BancoSol existe una relación de causa y efecto entre perspectivas y Objetivos Estratégicos a alcanzar, los objetivos de promoción y fortalecimiento de cultura se encuentran en la base, esto significa que el Gobierno Corporativo se funda en una sana cultura organizacional, que implica trabajar respetando los roles y responsabilidades dentro la organización hasta los órganos de gobierno; a partir del Aprendizaje y Desarrollo y hasta alcanzar los Objetivos de Impacto para los Grupos de Interés que son fundamentales para la sostenibilidad de BancoSol.</p>

Gobierno Corporativo

El órgano superior de gobierno corporativo pertenece y/o se relaciona con entidades y organizaciones internacionales que le permiten conocer los avances tecnológicos a nivel global, aprender de esos procesos y orientar y formular políticas para que el accionar de BancoSol mantenga el equilibrio en su desarrollo en las áreas económica, ambiental y social, tanto en la rutina diaria de trabajo como en las operaciones que incorporan innovaciones con eficiencia.

Se cuenta con un conjunto de normas que está internalizado en la organización como un código que trasciende el papel, su cumplimiento permitió que las decisiones estratégicas asumidas en la gestión apalancaran el aumento de la competitividad y la generación de valor del Banco, potenciando su rol de alentar la inclusión financiera y generar oportunidades para los sectores de menores ingresos.

Para el eficaz y eficiente funcionamiento del Gobierno Corporativo, se buscó el perfeccionamiento diario de los mecanismos de información. El modelo de dirección que se aplicó este año en la línea definida hace varias gestiones atrás, cumplió el propósito de establecer un código interno que respetó y alentó los derechos y obligaciones de socios, administradores y funcionarios.

-ATRAER, DESARROLLAR Y RETENER EL TALENTO HUMANO.

El cumplimiento de este objetivo nos exige mantener una curva racional de remuneraciones, que sea coherente con el nivel de responsabilidad de cada cargo en la organización, pues de esta forma se crea un ambiente de equidad propicio para retener y desarrollar el talento humano. Todo trabajador del BancoSol recibe los beneficios estipulados por las leyes laborales y sociales, además de participar de las políticas de incentivos y otras que correspondan.

-MEJORAR EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.

Este aspecto de la norma de RSE se refiere especialmente a la relación con los proveedores. Al respecto el banco, como parte de las actividades necesarias para lograr la eficiencia administrativa, está en continuo relacionamiento, negociación y contratación de proveedores que forman parte de la comunidad y grupos de interés del banco.

-ATRAER, DESARROLLAR Y RETENER EL TALENTO HUMANO.

En este caso el aspecto de la norma de RSE es mucho más amplio, al respecto el banco entiende que no se podrá atraer al personal, si no se cuentan con las condiciones adecuadas que aseguren un trabajo digno (seguros de corto y largo plazo, los beneficios laborales de ley entre otros), el trabajo digno es el factor clave para desarrollar y retener al Talento Humano sin discriminación de género, por discapacidad, edad u otras.

Brecha Salarial

Presencia en la comunidad

Trabajo digno y no discriminación

Capacitación

-GESTIONAR LA CAPACITACIÓN INTEGRAL

El banco ha adoptado un enfoque integral de la capacitación del personal considerando los aspectos técnicos para mejorar la administración de la carga de trabajo y enfatizando en la formación para la atención de clientes con calidad y calidez, entendiendo que esta actividad es un medio para mejorar el valor agregado que se entrega al consumidor financiero, además de fomentar un mejor desempeño y desarrollo profesional del personal.

Diversidad e igualdad de oportunidades

-ATRAER, DESARROLLAR Y RETENER EL TALENTO HUMANO.

La diversidad cultural del país, dada la amplia expansión del banco a nivel nacional, son naturalmente asimilados en la organización en cada regional y agencia; continuamente se busca una equilibrada composición del personal según género, edad y otros, de forma que se facilite la sana competencia para el aprovechamiento de oportunidades de desarrollo.

Derechos Humanos y compromiso social

-ALINEAR LA ORGANIZACIÓN A UN MODELO DE NEGOCIO INTEGRAL.

Conforme dicta la misión institucional, el modelo de negocio del BancoSol se alinea y tiene su razón de ser, en el servicio a personas de menores ingresos, es ésta orientación la que demuestra el compromiso social de la organización como un todo y el respeto a los derechos humanos de los sectores a quienes presta sus servicios. Asimismo, través del área de Capital Social se realizan continuamente contribuciones y aportes tangibles e intangibles a fines de carácter social, cultural, gremial y, de acuerdo a las políticas, a fines benéficos. Entendemos que el negocio integral de servicios y productos que ofrece el banco, tendrá éxito en la medida que sepamos observar y analizar las necesidades, también integrales, de nuestro segmento de mercado respetando sus derechos humanos.

Enfoque Social

-DESARROLLAR Y MEJORAR PRODUCTOS COMPETITIVOS.

-DISEÑAR UN NUEVO MODELO DE NEGOCIO CREDITICIO.

El desarrollo y mejora de servicios y productos, que está en línea con el enfoque social del banco, se orienta justamente al diseño de productos y servicios con valor social para el sector de mercado atingido y, dentro el marco de las políticas del banco, se debe seguir un procedimiento de calidad que garantice el correcto diseño y oferta para los consumidores financieros, cuidando también el efecto sobre el medioambiente.

Satisfacción del Cliente

- PROTEGER Y FIDELIZAR A LOS CLIENTES.
- POSICIONAR LA MARCA DE MANERA INTEGRAL.
- INCREMENTAR PERCEPCIÓN DE VALOR Y AGILIDAD.

Los objetivos precedentes están íntimamente ligados al aspecto -Satisfacción del Cliente- citado por la norma de RSE y el cumplimiento de cada uno de ellos es controlado mediante indicadores que finalmente permitirán la medición de dicha satisfacción. BancoSol, además de la satisfacción del cliente en relación con sus expectativas y/o reclamos, prevé por su seguridad en la realización de sus operaciones de forma que se sienta protegido.

Conciencia Ambiental

- MEJORAR EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.

Este es un objetivo de carácter administrativo, área que suministra los bienes y servicios necesarios para el desenvolvimiento del banco y cuyo consumo en las operaciones afectan directa o indirectamente al medioambiente. Por esta razón en el banco se efectúa una eficiente asignación de los recursos, acompañada de medidas adoptadas para el ahorro de energía, agua, papel y otros.

Cumplimiento Normativo

- FORTALECER EL MODELO DE GIR.

El banco considera que, para mantener un ritmo alto de crecimiento con estabilidad, es importante el enfoque transversal y preventivo contenido en la filosofía de la Gestión Integral de Riesgos; de esta forma se evita que el monto y número de incumplimientos, con las respectivas sanciones tengan impacto en lo reputacional, por el contrario, se pretende que bajo la aplicación de las tres líneas de defensa de la GIR se prevengan oportunamente potenciales pérdidas.

FUENTE: BANCOSOL, 2018

1.4. Capital Social, Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Con este programa BancoSol busca establecer vínculos sólidos con la comunidad para alentar la formación de valores positivos en la ciudadanía, generando oportunidades que les permita mejorar integralmente la calidad de vida.

Las principales áreas de acción son:

> **Emprendedurismo**

Orientada a promocionar e impulsar la capacidad de las personas para crear nuevas empresas, desde identificar una oportunidad de negocios en concreto, pasando por su organización y consecución de recursos para dar inicio o arranque hasta llevarla a buen puerto.

> **Identidad y Cultura**

Orientada a fortalecer y rescatar los valores, tradiciones, símbolos, creencias que hacen a nuestro modo de actuar y son el factor cohesionador de nuestra sociedad boliviana, apalancando el sentimiento de pertenencia y generando un ambiente de confianza donde juntos crecemos.

> **Inclusión Social**

Orientada a las personas que están en riesgo de pobreza y exclusión social, de manera que en BancoSol encuentren oportunidades y recursos necesarios para participar en la vida social, cultural y económica. BancoSol considera la inclusión social el paso previo para la Inclusión financiera.

> **Medio Ambiente**

Orientada a la responsabilidad de BancoSol y sus grupos de interés por los efectos derivados de sus operaciones, productos y/o servicios sobre la calidad del aire, del agua, el clima, la biodiversidad u otros de consumo de recursos naturales. Entendiendo que este entorno es el escenario propicio para desarrollar nuestras actividades, debemos apegarnos a los principios generales de protección del medio ambiente con un enfoque local y global.

1.5. Nuestros valores

Los Valores de BancoSol representan el espíritu y motor que mantienen la fe y mueven a nuestra organización, hacia una constante búsqueda de respuestas adecuadas a los desafíos del entorno en el que nuestros clientes y grupos de interés se desenvuelven.

Por lo tanto, los conceptos a continuación expuestos, representan más que una definición, representan nuestra forma particular de ser:

Servicio:	Tener una actitud altamente respetuosa y eficiente.
Integridad:	Generar seguridad a través de acciones dignamente honestas e íntegras.
Reciprocidad:	Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque "Juntos Crecemos".
Responsabilidad:	Cumplir a tiempo con todo compromiso asumido.
Coherencia:	Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.
Compromiso:	Continuo mejoramiento individual como base del progreso global.

...esperamos que este sea un lugar digno



Hábitat
para la Humanidad[®]
Bolivia

...construimos

...la Empresa Social



Capital
social
BancoSol

CAPÍTULO II

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y **DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y DE LA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

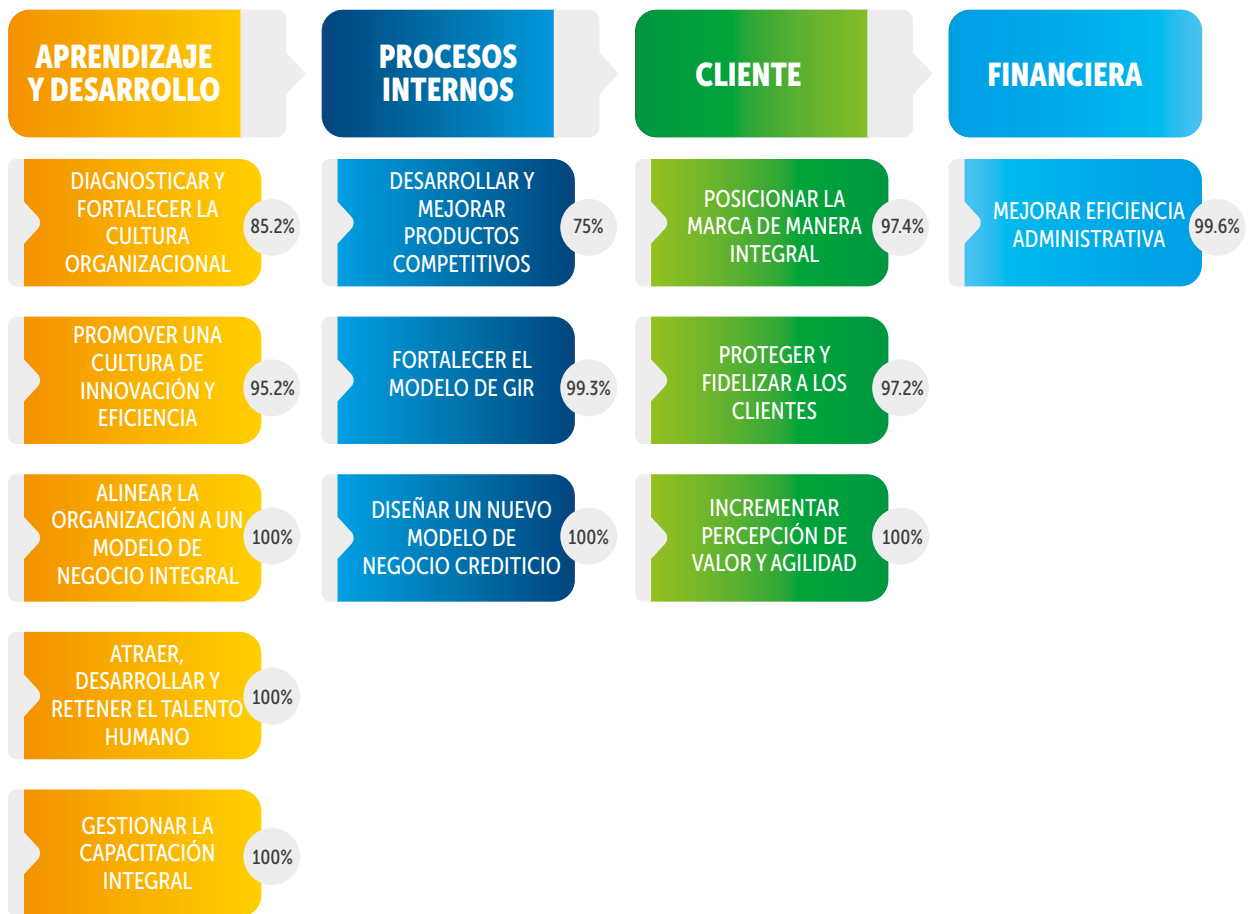
Descrita la relación de los objetivos del BancoSol con los aspectos de RSE en el acápite (1.3.) anterior, a continuación, se muestran los resultados de la evaluación del logro alcanzado en cada uno de ellos de acuerdo con la lógica del cuadro de mando integral.

2.1. Cumplimiento de Objetivos

Observando el cumplimiento de cada uno de los objetivos relacionados directamente con los aspectos de la RSE, se ha logrado un promedio de 96% en cuanto corresponde al aprendizaje y desarrollo de la organización o del talento

humano, en cuanto a los procesos internos se alcanzó el 91,4%, en relación con los logros para el cliente un promedio de 98,3% y finalmente en la perspectiva financiera fue de 99,6%, haciendo un promedio total del 96,3%.

GRÁFICO 2: CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



FUENTE: BANCOSOL, 2018

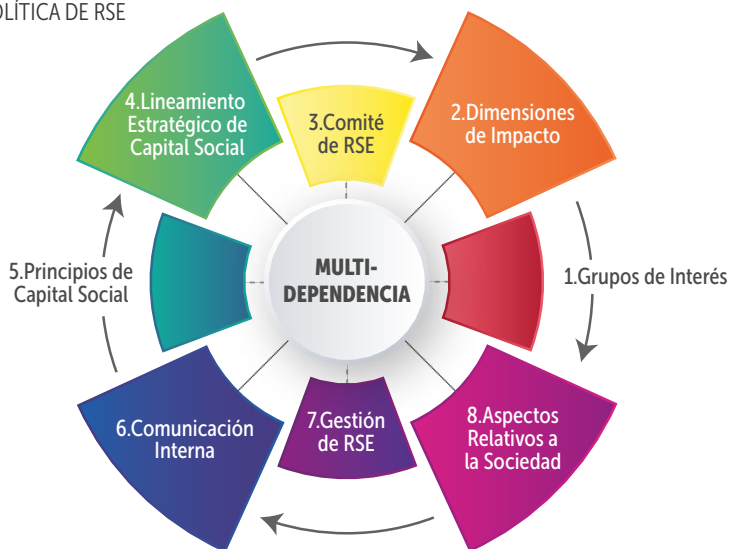
El resultado general muestra el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos citados en la gráfica precedente que son los que están directamente relacionados con los aspectos destacados por la normativa de RSE.

2.2. Política de RSE en BancoSol

La política de RSE del BancoSol se ha desarrollado hasta el 2018, con base en ocho postulados que configuran la forma como realizar las actividades de RSE. Una vez identificados los grupos de interés se siguen los principios, lineamientos y las dimensiones del impacto esperado para la gestión de los aspectos de la RSE, todo con

base en medios de comunicación que facilitan la transparencia. El Comité de RSE debe lograr la eficiencia en la dirección, apoyado en los postulados aplicables, los que son generalmente multidependientes y no necesariamente siguen una secuencia para enfrentar los distintos desafíos.

GRÁFICO 3: POSTULADOS POLÍTICA DE RSE



FUENTE: BANCOSOL

2.3. Aspectos de Materialidad para nuestros Grupos de Interés

Empezando en la gestión 2017, se realizó un detallado análisis y priorización de los aspectos materiales o importantes para los grupos de interés del banco, los que fueron incluidos considerando el marco normativo vigente (Circular ASFI 428/2016 y la Ley N° 393 de Servicios Financieros), el plan estratégico alineado con la función social y los resultados de la encuesta de Servicio al cliente publicada por la ASFI todo con un enfoque según los principios de Contenido y Calidad de los Estándares GRI. Este enfoque se mantuvo para la gestión 2018, los niveles de prioridad para los aspectos materiales, se muestran en el cuadro siguiente:

CUADRO 2: MATERIALIDAD

Aspectos	Nivel de Prioridad por Grupo de Interés					
	Estado	Accionistas	Clientes	Funcionarios	Proveedores	Comunidad
	● Normal	● Elevado	● Material	● Normal	● Elevado	● Material
Inclusión Financiera sectores vulnerables	●	●	●	●		●
Atención al cliente	●	●	●	●		●
Protección al Cliente	●	●	●	●		●
Gestionar el desarrollo profesional e individual-Clima Laboral	●	●		●		
Proyectos con la comunidad	●	●	●	●		●
Gestión de Proveedores	●	●	●	●	●	●
Mejora Calidad Ambiental	●	●	●	●	●	●
Atención de Reclamos y Centro de Llamadas	●	●	●	●		●
Satisfacción del Cliente	●	●	●	●		
Posicionamiento de Marca		●	●	●		
Asegurar la continuidad del negocio	●	●	●	●	●	●
Cumplimiento Normativo	●	●		●		
Educación Financiera	●	●	●	●		●
Canales de Atención	●	●	●	●		●
Apoyo financiero a sectores productivos	●	●	●	●		●

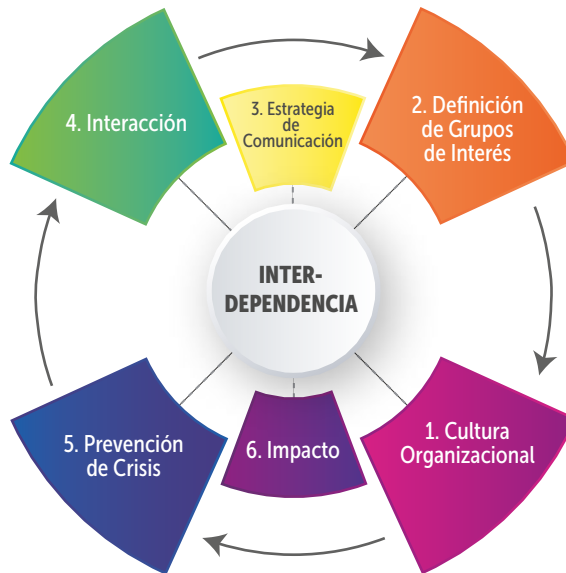
FUENTE: BANCOSOL, 2018

Con el enfoque precedente se han orientado y efectuado los esfuerzos correspondientes para informar de manera transparente, sobre los resultados en los ámbitos económico, social y/o ambiental, a los grupos de interés identificados.

2.4. Nuestros Grupos de Interés

Identificados los grupos de interés BancoSol se aplica la Política de Interacción y Cooperación con Grupos de Interés, basándose en seis postulados:

GRÁFICO 4: POSTULADOS POLÍTICA INTERACCIÓN Y COOPERACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS



FUENTE: BANCOSOL

Con estos postulados el banco ha efectuado sus actividades de forma que se fortalezca el compromiso del Banco con sus grupos de interés, generando valor a largo plazo, garantizando la

igualdad de derechos, ofreciendo la máxima transparencia informativa y fomentando el diálogo continuo a través de los canales de comunicación eficientes.

2.5. Nuestro Desempeño Social

BancoSol implementa Programas sociales que adoptan el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el cumplimiento de la Función Social definida en la Ley de Servicios Financieros.

Nuestra estrategia corporativa está orientada al acceso a servicios financieros integrales a los sectores de menores ingresos. Adoptamos el enfoque de negocios inclusivos con la prestación de servicios financieros integrales focalizados en la población base de la pirámide.

Asumimos un firme compromiso de profundizar la inclusión financiera, mediante la localización de nuestra cartera en el segmento de microcrédito, contamos con canales modernos de atención al cliente y la profundización de

inclusión financiera mediante la ampliación de acceso a micro-seguros y la captación masiva de ahorros a nivel nacional.

Estamos comprometidos con banca social responsable, implementando un programa integral de triple-bottom line (dimensión social, económica y ambiental). Gestionamos una banca social responsable mediante la práctica robusta y consistente de Principios de Protección al Cliente.

En línea a nuestra misión institucional, BancoSol demuestra una sólida orientación hacia el cliente e invierte sistemáticamente en el desarrollo de productos y servicios.

2.5.1 Compromiso Con Nuestros Clientes

2.5.1.1 Alcance y Cobertura

Al cierre de 2018 BancoSol cuenta con una importante red de puntos de atención financiera, se tiene presencia en 41 Municipios del país. Como se observa en el siguiente cuadro, al 2018 se tienen 654 PAFs.

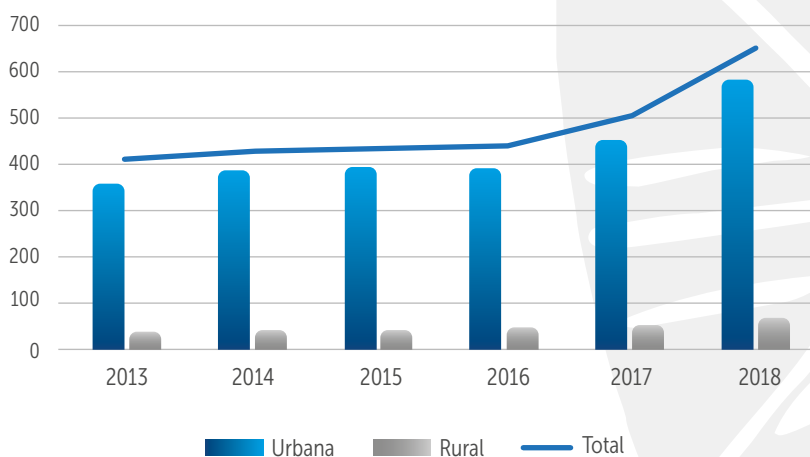
GRÁFICO 5: PAF'S BANCOSOL 2018

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA	
Oficinas centrales	1
Sucursales	9
Agencias fijas	101
Agencias móviles	6
Cajeros automáticos	202
Oficinas externas	122
Oficinas feriales	0
Otros PAFs	213
TOTAL	654

FUENTE: BANCOSOL

El 89,1% de los PAFs está en el área urbana y el 10,9% en el área rural. A través del tiempo hemos ido aumentando nuestros PAFs tanto a nivel urbano como rural, esto en línea a nuestro enfoque inclusivo.

GRÁFICO 6: CRECIMIENTO DE COBERTURA



FUENTE: BANCOSOL

En toda la infraestructura puesta a disposición por el Banco como son las Agencias Fijas, las Agencias Móviles, los Cajeros Automáticos, Puntos Sol Amigo, Sol Amigo Express, Infosol, AppSol y Solnet, se realizaron 27.1 millones de transacciones durante la gestión 2018, incrementándose en un 8,44% o en 2.11 millones respecto a la gestión 2017.

2.5.1.2 Oferta de Productos y Servicios

Contamos con productos desarrollados con tecnología propia, adecuados a las necesidades de nuestros clientes para garantizar un aporte efectivo a su desarrollo y continuidad en el mercado, atendiendo y trabajando muy de cerca con los segmentos de menores ingresos de nuestro país.

Créditos

De acuerdo con nuestra Misión y Visión institucional, nuestro crecimiento se ha enfocado en clientes microempresarios, BancoSol opera desde una estrategia especializada en Microfinanzas, contamos con una sólida tecnología crediticia.

Una de las necesidades más importantes en el sector microempresarial es la necesidad crediticia, tanto para capital de trabajo e inversión, por lo que asumimos la responsabilidad de atender estas necesidades en forma adecuada y oportuna.

La otorgación de créditos se encuentra normada por la Política de Créditos y un conjunto

En línea con nuestra misión de brindar oportunidades de un mejor futuro a los sectores de menores ingresos mediante el acceso a servicios financieros, el Banco mantiene más de 270 mil Microempresarios atendidos finalizando la gestión 2018.

articulado de Manuales aprobados por Directorio. Estos documentos reflejan nítidamente un perfil prudencial y formalizan el proceso de solicitud, análisis, aprobación, desembolso, seguimiento y recuperación de créditos.

Al estar comprometidos con las Microfinanzas en Bolivia, mantenemos nuestra focalización en la prestación de servicios financieros en microcrédito.

Como se observa en el siguiente cuadro, a diciembre del 2018, el 83,6% de las operaciones del Banco son urbanas y el 16,4% rurales. Por tipo de crédito, el comportamiento es similar.

En cuanto a género el 2018, el 44,4% de los prestatarios son mujeres y el 55,6% hombres.

CUADRO 3: NÚMERO DE PRESTATARIOS POR TIPO DE CRÉDITO

Tipo de crédito	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
PYME	48	15	33	48	39	9
Microcrédito	209.623	93.070	116.553	209.623	174.562	35.061
Consumo	41.635	17.807	23.828	41.635	35.617	6.018
Vivienda	22.964	10.992	11.972	22.964	19.094	3.870
Vivienda Social	1.488	603	885	1.488	1.237	251
TOTAL	275.758	122.487	153.271	275.758	230.549	45.209

FUENTE: BANCOSOL

CUADRO 4: % DE PRESTATARIOS POR TIPO DE CRÉDITO

Tipo de crédito	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
PYME	100,0	31,3	68,8	100,0	81,25	18,75
Microcrédito	100,0	44,4	55,6	100,0	83,27	16,73
Consumo	100,0	42,8	57,2	100,0	85,55	14,45
Vivienda	100,0	47,9	52,1	100,0	83,15	16,85
Vivienda Social					83,13	16,87
TOTAL	100,0	44,4	55,6	100,0	83,61	16,39

FUENTE: BANCOSOL

Cumpliendo los desafíos que impone el nuevo marco regulatorio, continuamos apoyando la capacidad de los micro y pequeños empresarios, de manera que éstos puedan desarrollar de forma más rápida sus negocios y así mejorar sus condiciones de vida.

Entre los productos de crédito que ofrecemos están: Sol Agropecuario, Sol DPF, Sol Efectivo, Sol Individual, Sol Productivo, Sol Vehículo, Sol Vivienda y Sol Vivienda Social.

CUADRO 5: % DE PRESTATARIOS POR TIPO DE CRÉDITO

	%	Clientes	Cartera
SOL AGROPECUARIO	4,6	4,6	4,9
SOL DPF	0,1	0,1	0,1
SOL EFECTIVO	14,8	14,8	9,0
SOL INDIVIDUAL	26,0	26,0	20,9
SOL PRODUCTIVO	45,4	45,4	53,2
SOL VEHÍCULO	0,2	0,2	0,3
SOL VIVIENDA	8,3	8,3	9,6
SOL VIVIENDA SOCIAL	0,5	0,5	2,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0

FUENTE: BANCOSOL

Captaciones

Por otra parte, BancoSol profundiza la oferta integral de servicios financieros. En este marco, se captan ahorros de depositantes a nivel nacional con un saldo promedio de ahorro que asciende a USD 500 por cliente.

Los Productos de Ahorro tienen el objetivo de captar recursos del público y desarrollar una cultura de ahorro en nuestros clientes, jóvenes y niños; se han desarrollado distintos productos adecuados a las características y costumbres de cada segmento.

Durante la Gestión 2018, al igual que en créditos, las operaciones de servicios de captación están en el área urbana con 86,8% y en el área rural con 13,2%.

Por género se observa que el 51,6% de las operaciones de captación las tienen los hombres y 48,4% mujeres. En cajas de ahorro el 51,7% es de hombres y el 48,3% de mujeres, mientras que en depósitos a plazo el 53,7% son mujeres y el 46,3% hombres.

CUADRO 6: NÚMERO DE AHORRITAS

Tipo de crédito	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	1.024.598	495.278	529.320	1.024.598	889.059	135.539
Depósito a Plazo	16.164	8.688	7.476	16.164	13.894	2.270
TOTAL	1.040.762	503.966	536.796	1.040.762	902.953	137.809

FUENTE: BANCOSOL

CUADRO 7: % DE AHORRITAS

Tipo de crédito	Total	Mujer	Hombre	Total	Urbana	Rural
Caja de Ahorro	100,0	48,3	51,7	100,0	86,77	13,23
Depósito a Plazo	100,0	53,7	46,3	100,0	85,96	14,04
TOTAL	100,0	48,4	51,6	100,0	86,76	13,24

FUENTE: BANCOSOL

Se destaca una vez más la confianza que el público tiene en nuestra entidad, además de comprender que los Ahorros que se colocan en el Banco sirven para que podamos financiar iniciativas de miles de bolivianos y bolivianas. Esta respuesta refleja la importancia que tiene el ahorro para los microempresarios que atiende el Banco y también la reciprocidad y confianza depositada en una Institución que viene apoyando el desarrollo de las iniciativas de las personas.

Adicionalmente el Banco presta servicios de pagos de Giros, y Remesas. Complementariamente, se fortalece la venta de microseguros habiendo superado el 2018 las 159 mil pólizas a nivel nacional.

Los seguros tienen pólizas mensuales desde USD 1,24. Estos seguros pueden cubrir al titular de la deuda o ampliar la cobertura a toda su familia, según la opción elegida por el cliente.

CUADRO 8: NÚMERO DE PÓLIZAS POR DEPARTAMENTO

Ciudad	2018
Pando	305
Beni	1.733
Potosí	2.109
Tarija	5.219
Chuquisaca	6.024
Oruro	3.812
Cochabamba	39.650
Santa Cruz	40.852
El Alto	42.074
La Paz	17.593
TOTAL	159.371

FUENTE: BANCOSOL

Mapa de Canales

BancoSol se caracteriza por la innovación en el desarrollo de canales alternativos. En ese sentido invierte en tecnología para avanzar en acceso a canales electrónicos acorde a las necesidades de su segmento de mercado.

Al cierre de 2018, el volumen de transacciones en Agencias Fijas fue de 15 millones mientras que en canales alternativos como: Agencias Móviles, Cajeros Automáticos (ATM), el Servicio de Banca por Mensajes de SMS (InfoSol), los Puntos Sol Amigo, y los Servicios de Banca por Internet (AppSol y SolNet), superó los 12 millones.

Las transacciones realizadas por estos canales, no sólo aportan eficiencia financiera al banco sino también a los clientes ya que están orientadas a hacer un uso eficiente del tiempo y por lo tanto reducen costos en sus transacciones financieras.

CUADRO 9: NÚMERO DE TRANSACCIONES

No. Transacciones	2018	%
InfoSol Sms	1.177.584	9,8
Solnet	804.211	6,7
Sol Amigo	6.291.026	52,3
App Sol	448.355	3,7
Agencia Móvil Banco Sol	23.053	0,2
Cajero Automático	2.833.861	23,6
Sol Amigo Express - Corresponsales no financieros	448.355	3,7
TOTAL	12.026.445	100

FUENTE: BANCOSOL

Infosol Sms. Permite realizar desde el celular las siguientes operaciones: Transferencia entre cuentas propias, Pago de créditos y Recargas de celulares (solo VIVA).

Solnet. Banca por internet que permite efectuar diversas transacciones por internet, con un alto nivel de seguridad.

Sol Amigo. Punto de atención financiera que permite realizar algunas transacciones de caja como pago de cuotas de crédito, depósitos y retiros de cuentas de ahorro además compra y venta de dólares.

AppSol. Es una aplicación para el móvil que permite realizar transacciones en forma ágil, amigable y segura. Permite realizar consultas, transferencias, pago de cuotas vigentes y consulta de movimientos de la tarjeta de débito.

Agencia Móvil BancoSol. Son agencias móviles que llegan a localidades con baja o nula bancarización y permiten realizar todas las operaciones bancarias: Créditos, Operaciones, Transacciones en Caja y otros.

Cajero Automático. BancoSol pone a disposición más de 200 Cajeros Automáticos ubicados estratégicamente en todo el país y habilitados para las siguientes transacciones: Retiros en efectivo, Transferencias entre cuentas propias, Transferencias a otras cuentas BancoSol, Consulta de saldos de sus cuentas, Mini Extractos (5 últimos movimientos). Pago de créditos, Cobro de Giros (Sin tarjeta de débito) y Recarga de crédito a celulares de las 3 líneas telefónicas.

Sol Amigo Express – Corresponsales No Financieros. Es un canal desarrollado especialmente para los consumidores financieros, instrumentado mediante contrato expreso de mandato financiero, por el cual una persona natural o jurídica, que no realiza actividades de intermediación financiera de servicios financieros complementarios, se encuentra habilitado para ofrecer a nombre y por cuenta de BancoSol determinadas operaciones, servicios financieros o servicios financieros complementarios.

2.5.1.3 Atención con Calidad y Calidez

La cultura organizacional y valores hacen que los colaboradores tomen conciencia y se preocupen por el trato respetuoso a los clientes y mide sistemáticamente la satisfacción al cliente.

La atención con calidad es un componente esencial de la interacción con nuestros clientes.

BancoSol cuenta con un Código de Conducta donde registra los principios generales y lineamientos específicos para la atención al cliente. Por otra parte, implementan un Protocolo de Atención al Cliente que permite avanzar en la estandarización de la prestación de servicios financieros.

Establece procedimientos estandarizados para la atención de reclamos en el Manual de Reclamos. El personal de plataforma de atención al cliente administra el sistema de reclamos en el Punto de Reclamo y cuenta con la capacitación adecuada.

A nivel nacional, la Sub-Gerencia de Operaciones es responsable de la gestión de reclamos y mensualmente envía informes a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Utiliza el sistema Q-FLOW para el registro, sistematización y seguimiento de los reclamos. Cumple con la normativa de atención a consumidores financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el proceso de auditoría integral anual verifica su cumplimiento. Implementamos dos alternativas adicionales para la recepción de reclamos: i) comunicación telefónica atendida y registrada en el Call Center; y ii) registro de reclamos en su página web institucional.

En la gestión 2018 se registraron 1.242 reclamos, distribuidos por tipo de la siguiente manera:

CUADRO 10: NÚMERO DE RECLAMOS

Tipo de Reclamos	2018	%
Atención al Cliente / Usuario	135	10,9
Banca por Internet	36	2,9
Boleta de Garantía	0	0,0
Caja de Ahorro	20	1,6
Crédito Productivo	1	0,1
Créditos	35	2,8
Cuenta Corriente	2	0,2
Giros y Remesas	8	0,6
Pago Móvil	1	0,1
Tarjetas de Crédito	3	0,2
Tarjetas de Débito	961	77,4
Otros	40	3,2
TOTAL	1.242	100

FUENTE: BANCOSOL

La mayor parte de los reclamos están relacionados con el uso de tarjetas de débito, le siguen atención al cliente, banca por internet, créditos, etc.

Del total de los reclamos registrados 259 fueron resueltos en primera instancia y 44 en segunda instancia.

CUADRO 11: NÚMERO DE RECLAMOS RESUELTOS

	2018		
	Número de Reclamos	Número de reclamos asociados a fallas producidas por recursos humanos, tecnológicos y otros de la EIF	Número errores asumidos por la EIF
Quejas registradas en el sistema de reclamos	1.242	795	795
Reclamos resueltos en primera instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	259	0	0
Reclamos resueltos en segunda instancia y en el plazo establecido en la normativa vigente	44	0	0

FUENTE: BANCOSOL

Para asegurarnos de la comprensión de estos mecanismos de reclamo, todos los clientes nuevos del BancoSol reciben una "Carpeta de Bienvenida" la cual contiene un formulario para escribir un reclamo, se entrega al Cliente una ficha de recepción y una evaluación de comprensión de la información.

Durante el 2018 se ha renovado la página Web del Banco, con el propósito de generar una herramienta que permita que los usuarios y particularmente los micro y pequeños empresarios, puedan acceder a la información del banco de manera sencilla y rápida.

El objetivo principal es que los que nos visitan puedan conocer, su oferta personalizada en crédito, ahorro y microseguros además de todos los canales que ponemos a su disposición para la realización de sus transacciones financieras.

La Gestión 2018, abre al público el espacio tecnológico 24/7 que fue creado con el propósito de brindar a los clientes de la entidad todas las condiciones para acceder a las herramientas de banca digital de BancoSol: la plataforma de transacciones por internet, SolNet, y la aplicación para dispositivos móviles, AppSol, sin necesidad de ir al Banco, familiarizándose con las herramientas que permiten realizar transacciones sin restricciones de horario.

Para el Banco, el servicio al cliente marca una diferencia importante que representa una gran ventaja competitiva para el negocio, es por eso que año tras año, se realizan capacitaciones de Atención al Cliente, basadas en los principios de calidad y calidez.

En línea con los principios de calidad y calidez, durante el 2018, se realizaron capacitaciones en Servicio al Cliente a más de 2.400 funcionarios, se hicieron "Mini Capacitaciones" a más de 400 funcionarios, sobre los canales del Banco, además de implementar estrategias como la del Call Center Tutor, que permite acompañar al cliente durante el proceso de habilitación de SOLNET. Las Ferias del Crédito, nos permitieron implementar acciones, para que los clientes puedan conocer más sobre los canales de atención con los que cuenta BancoSol, impactando a más de 13. 000 personas que visitaron nuestro stand.

Posicionamiento de Marca

El 2018 se realizó el estudio de posicionamiento de marca cuyo objetivo fue evaluar el posicionamiento, satisfacción, atributos de valor y la imagen de la marca de BancoSol como Institución de Intermediación Financiera especializada en Microfinanzas.

BancoSol continúa siendo líder en las Microfinanzas en Bolivia y el mundo. Al cierre de la gestión 2018 tuvimos una participación estable del 36,2%.

Según los resultados del Estudio de "Posicionamiento de Marca", BancoSol continúa con el índice Top of Mind (TOM) más alto entre las entidades Microfinancieras evaluadas, con un 59,9% de recordación espontánea a nivel nacional, un índice de satisfacción de 77,2% y de preferencia del 18,7%.

2.5.2 Gestión de Talento Humano

Para el Banco su equipo de colaboradores se constituye en un grupo de interés priorizado en la implementación del Programa Integral de Responsabilidad Social.

BancoSol tiene presencia a nivel nacional y aplica una política integral de gestión del talento humano, esta define lineamientos para reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción y retribución salarial. Con las políticas se facilita una adecuada gestión de la diversidad a nivel nacional, una mejora continua e igualdad de oportunidades.

Contamos con un programa de capacitación estructurado y con lineamientos específicos que pretenden proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los funcionarios de forma que contribuyan al logro de objetivos organizacionales, optimicen la satisfacción al cliente y logren su realización profesional.

Las acciones para funcionarios se enfocan en mejorar su espacio de trabajo, su estado de ánimo y la apropiación de la marca BancoSol, promoviendo los valores a través de diversos programas como el de la Felicidad, "Milla Extra" el programa de Voluntariado Corporativo y nuestro programa SolMujer que busca promover una sociedad en armonía y libre de violencia.

Milla Extra, es el Programa de Voluntariado Corporativo dirigido a los funcionarios /as y a sus familias con el objetivo de promover

valores como la solidaridad a través de acciones que impacten en la comunidad. En 2018, 883 funcionarios/as de todo el país se sumaron al Programa.

A través de actividades de índole motivacional, el Programa de la Felicidad BancoSol generó un sentimiento de pertenencia e identificación con la entidad. En 2018, 2.694 personas fueron beneficiadas con este programa.

SolMujer es el programa que promueve una Sociedad en armonía y la Prevención de todo tipo de Violencia dirigido a funcionarios/as de todo el país que busca socializar y concientizar respecto a esta temática. En 2018 llegamos a más de 2.900 funcionarios/as.

Para el Banco su equipo de colaboradores se constituye en un grupo de interés priorizado en la implementación del Programa Integral de Responsabilidad Social.

Al cierre de la gestión 2018, el Banco cuenta con 3.087 personas al servicio de la misión institucional. Nuestro equipo de trabajo se encuentra en las ciudades del eje troncal: La Paz y El Alto con 38,68%, Cochabamba con 22,09% y Santa Cruz con 20,47%, respectivamente. Asimismo, mantenemos un equipo de trabajo comprometido con el desarrollo de las Microfinanzas en 6 departamentos del país, con una participación en la plantilla del personal del 13,48%.

CUADRO 12: NÚMERO DE PERSONAL POR CIUDAD

	Total	Mujeres	Hombres
Pando	14	7	7
Beni	32	12	20
Potosí	35	16	19
Tarija	118	61	57
Sucre	143	74	69
Oruro	74	28	46
Cochabamba	682	330	352
Santa Cruz	632	337	295
El Alto	680	341	339
La Paz	514	244	270
Oficina Nacional	163	60	103
TOTAL	3.087	1.510	1.577

FUENTE: BANCOSOL

Respecto a la distribución por género el 48,9% de nuestro personal son mujeres y el 51,1% hombres.

La filosofía institucional de nuestro Banco promueve la igualdad de oportunidades tanto de hombres como de mujeres, esto de acuerdo a nuestro enfoque inclusivo.

CUADRO 13: NÚMERO DE PERSONAL POR GÉNERO Y EDAD

Nivel Jerárquico	2018 Trabajadores por Género			Trabajadores por Edad		
	Total Trabajadores	Mujer	Hombre	De 18 a 30 años	De 31 a 60 años	De 60 a más años
Personal Ejecutivo	11	0	11	0	9	2
Mandos Medios	472	219	253	20	448	4
Personal Operativo	2.604	1.291	1.313	1.157	1.446	1
TOTAL	3.087	1.510	1.577	1.177	1.903	7

FUENTE: BANCOSOL

En general dentro de la institución, hay una participación equilibrada de hombres y mujeres, el 2018, a nivel de Personal Ejecutivo hay 11 hombres, en mandos medios 253 hombres y 219 mujeres y en niveles operativos 1291 mujeres y 1313 hombres.

El 2018, la media de la edad para personal de Personal Ejecutivo es de 55 años, para mandos medios 45,5 años y para puestos de base 41,5 años.

Lo anterior, demuestra que contamos con una gestión de recursos humanos, que reconoce la diversidad generacional, fomenta la inclusión y brinda iguales oportunidades de desarrollo profesional a hombres y mujeres en la institución.

Creemos importante contar con un personal comprometido con nuestros valores institucionales y altamente competentes para el desarrollo de sus funciones. En este marco, se han desarrollado políticas para la retención del personal clave, planes de carrera e incentivos monetarios y no monetarios.

La estabilidad laboral es valorada altamente por nuestro personal, por ello el 99,7% cuentan con contratos por tiempo indefinido.

La trayectoria y sólida reputación de nuestro Banco, ha sido acompañada de personal altamente competente y comprometido con nuestra filosofía institucional. La tasa de rotación para el personal el 2018 es de 12,02% menor a la tasa observada en el sector de Microfinanzas, en el caso de mujeres 11,66% y hombres 12,37%.

El 2018, se contrataron a 238 trabajadores hombres y 273 mujeres. Hubieron 62 trabajadoras mujeres promocionadas y 59 hombres. En cuanto a trabajadores rotados 530 son mujeres y 355 hombres. Desvinculados 176 mujeres y 195 hombres.

Capacitación

El compromiso de BancoSol es fomentar el aprendizaje, desarrollar y fortalecer competencias en el personal del banco para poder brindar servicios eficientes y con calidad para nuestros clientes.

BancoSol tiene un programa de capacitación estructurado y cuenta con lineamientos específicos de capacitación que pretende proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los funcionarios para que contribuyan al logro de objetivos organizacionales y optimicen la satisfacción al cliente. Los funcionarios tienen acceso a una combinación de capacitación presencial y virtual.

En ese marco, BancoSol cuenta con un programa de capacitación integral habiendo invertido en 129.082,15 horas de capacitación a nivel nacional. En la gestión 2018, logramos un promedio de 18,59 horas de capacitación para el personal ejecutivo, 38,03 horas promedio de capacitación para mandos medios y 42,6 horas promedio para niveles operativos.

Evaluación de Desempeño

BancoSol desarrolla un sistema de evaluación de desempeño por competencias. Este sistema evalúa dos tipos de competencias: Competencias esenciales que miden los valores que tiene la persona y su congruencia con los valores del banco. Y Competencias de gestión que miden el desempeño de la persona en el cargo.

Al cierre de la Gestión 2018 el porcentaje de personal a ser evaluado es del 87,5%, de los cuales 49% son mujeres y 51% hombres. La calificación de desempeño promedio para las mujeres fue de 83,86 y para los hombres fue de 83,51.

CUADRO 14: HORAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

Nivel Jerárquico	2018	
	Total Horas	Horas Promedio
Alta Gerencia	204,50	18,59
Mujeres	0,00	0,00
Hombres	204,50	18,59
Mandos Medios	17.948,40	38,03
Mujeres	7.322,70	33,44
Hombres	10.625,70	42,00
Personal Operativo	110.929,25	42,60
Mujeres	57.700,75	44,69
Hombres	53.228,50	40,54
TOTAL	129.082	278

FUENTE: BANCOSOL

Clima Laboral

Anualmente en forma sistemática medimos el clima laboral con alcance a nivel nacional: Oficina Nacional, Regionales y Agencias. El indicador general del clima laboral para el 2018 fue de 77%.

La Sub-Gerencia de Recursos Humanos articula beneficios no-monetarios para los funcionarios a nivel nacional. Se destacan las campañas de salud, los cursos específicos de Escuelas de Padres para apoyar el manejo de estrés, autoestima en los hijos, recompensas y castigos, entre otros temas. Todas estas actividades refuerzan la percepción positiva sobre Clima Laboral.

Adicionalmente como Capital Social se cuenta con Programas Internos que aportan a mejorar el Clima Laboral: Milla Extra (Voluntariado), Programa de la Felicidad.

Remuneración

En nuestra institución velamos por el equilibrio y consecuente trato remunerativo a todos nuestros funcionarios, esto con el objetivo de mantener un trato de equidad entre todos nuestros funcionarios.

CUADRO 15: BRECHA SALARIAL 2018

INDICADORES	%
Relación entre la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto a la remuneración promedio anual total de todos los empleados	10,6
Relación del porcentaje de aumento en la remuneración total anual para el individuo mejor pagado de la entidad supervisada respecto al porcentaje de incremento promedio en la remuneración total anual para todos los empleados (excluyendo a la persona mejor pagada)	1,91
Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	1,02

FUENTE: BANCOSOL

En la presente gestión se ha dado que las categorías de personal ejecutivo, mandos medios y personal operativo el salario mínimo de los hombres es menor al de las mujeres.

2.5.3 Proveedores

CUADRO 16: PORCENTAJE DE PROVEEDORES

Por origen de Empresa	2018		2017	
	Nacionales	Exterior	Nacionales	Exterior
Total Gastos en proveedores (Personas Jurídicas y Naturales)	97,64%	2,36%	96,62%	3,38%
# proveedores	2.106	51	1.893	38

FUENTE: BANCOSOL

El BancoSol realiza el suministro de sus materiales e insumos preferentemente de proveedores nacionales en un 97.4% y según se muestra en el cuadro esa preferencia se incrementó en 1.02% al 2018.



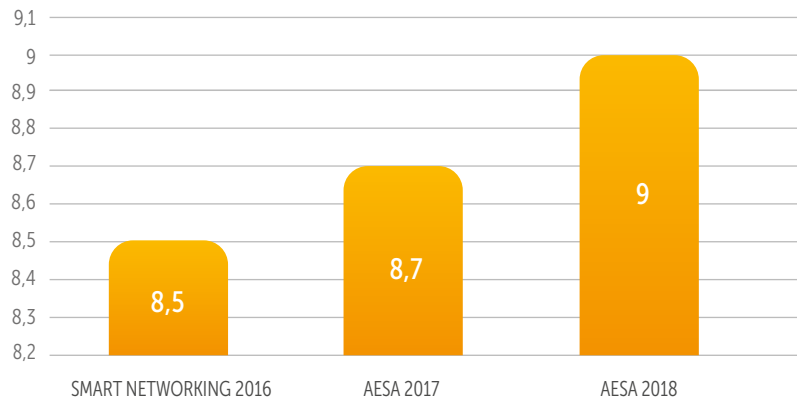
CAPÍTULO III

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCOSOL

GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCOSOL

3.1. Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social

GRÁFICO 7: EVOLUCIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE DESEMPEÑO EN RSE



FUENTE: BANCOSOL

Cumpliendo la normativa y en coordinación con las áreas pertinentes, Capital Social procedió al relevamiento de los procesos de implementación de la RSE y sus resultados, con el objeto de proveer la información requerida por la empresa calificadoradora AESA Ratings.

Esta consultora realizó la evaluación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial al 2018, en la cual BancoSol obtuvo una Calificación de 9.0 puntos sobre un máximo de 10 mostrando el compromiso en el trabajo que desempeña por los grupos de interés de nuestra entidad.

Calificación DRSE - Nivel 1	Escala	Puntaje
Calificación -Nivel 1	R1-	9,0
SCORECARD -Nivel 1		
Áreas de Evaluación	Atributo	Escala
Evaluación Marco	Muy Fuerte	9,0
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	9,7
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,8
Relación con Otros Grupos de interés	Muy Fuerte	9,0
Medio Ambiente	Fuerte	7,2
Fuente: AESA Ratings 2012 - 2018		
R1 -: BSO mantiene Muy Fuerte compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados (en su rango más bajo)		

Calificación de Desempeño de Responsabilidad Social
BancoSol S.A.

3.2 Balance Social

En cumplimiento a la normativa vigente dispuesta por la ASFI, BancoSol ha elaborado el Balance Social institucional de la gestión 2018, con el cual se muestra el compromiso con los propósitos de función social señalados en la Ley de Servicios Financieros N°393.

3.3. Contribución Al Desarrollo De La Comunidad

Para el Banco la Comunidad representa el grupo de interés que nos acoge y apoya, consecuentemente desarrollamos diversos programas que fomentan la cultura, el deporte y así como actividades filantrópicas.

Al respecto, contamos con los siguientes Programas de Capital social en beneficio de la Comunidad:

ClaveSol

En apoyo a la cultura e identidad, se desarrollaron las actividades con niños/as y jóvenes de las Escuelas Gratuitas ClaveSol, donde se imparte la enseñanza de instrumentos clásicos de cuerda (violín, viola, violonchelo y contrabajo). Este programa busca despertar, incentivar y enseñar con una metodología propia, nuestros valores a través del arte musical.

Durante el 2018 se contó con ocho puntos de formación. En la ciudad de La Paz: Colegio San Calixto, Sede Chasquipampa, Sede Calvario (Periférica), Casa Distrital Jaime Sáenz (Villa San Antonio), Distrito Max Paredes y Sede Cotahuma. En la ciudad de El Alto: Ciudad Satélite y Sede Cosmos 77 Villa Adela. ClaveSol cuenta con una orquesta infanto-juvenil que brinda la oportunidad a diferentes niños/as y jóvenes de explotar al máximo las capacidades artístico musicales. Nuestras escuelas ya son un referente de formación alternativa en música clásica, puesto que recibe invitaciones a eventos de instituciones gubernamentales y privadas.

Al cierre de la gestión se llegó 541 inscritos y un impacto indirecto de 1.039 personas.

CopaSol

El fútbol, se constituye en uno de los deportes más practicados en el mundo. Es así que, a través de un entrenamiento metódico, constante e integral, busca fortalecer diferentes valores en niños/as y adolescentes de las escuelas, a través de su propia metodología. Al finalizar la gestión,

cerramos con la habilitación de seis sedes en diferentes ciudades del país. En La Paz: sede Obrajes y sede Chasquipampa. En la ciudad de El Alto: sede Cosmos 78. En Santa Cruz en el barrio Urbanizaciones Unidas, 6to anillo, en Cochabamba, zona Jaiwaico, OTB Fuerza Aérea, "cancha el Pantanal" y en la ciudad de Tarija en el barrio Morros Blancos.

Las escuelas CopaSol vienen trabajando con la implementación de una metodología propia en valores y neurofútbol, que se ejecuta de la mano de reconocidos profesionales en el campo deportivo entre el director deportivo, entrenadores, una psicóloga y un doctor. A la fecha las escuelas cuentan con un total de 822 inscritos y llegando a un impacto indirecto de 1.486 personas entre padres de familia y juntas vecinales donde el proyecto tuvo impacto.

CorreSol

Con el fin de incentivar hábitos saludables y la competencia sana, a través de la práctica del Atletismo, nace CorreSol. Este programa consolidó las tres carreras pedestres más importantes del país, la primera en realizarse fue Punata – Cliza 13K en la ciudad de Cochabamba con la participación de 1.328 atletas, la carrera El Torno 11K en la ciudad de Santa Cruz con la participación de 2.219 atletas. La Carrera Pedestre Inclusiva - El Alto 11K se desarrolló el mes de octubre donde se contó con la participación de 19.063 participantes, los mismos que se unieron al lema “Corro porque #MeImportan”.

AcciónSol

Este programa fue creado con la finalidad de brindar ayuda principalmente en el ámbito de salud a personas de escasos recursos que requieran el pago de tratamientos, intervenciones quirúrgicas o atención médica. A la fecha se apoyó con el pago del tratamiento de recuperación del niño Cristofer Loayza, que también pertenece a la escuela ClaveSol de la ciudad de La Paz, y con diversas donaciones a asociaciones de no videntes y grupos de gente en situación vulnerable. También se realizaron las tradicionales campañas navideñas a nivel nacional, beneficiando así a más de 2.355 personas.

BancoSol, en apoyo a la Comunidad también realiza:

AulaSol

Con el objetivo de apoyar a nuestros clientes microempresarios emergentes y fortalecer los conocimientos técnicos en diferentes rubros, se crearon los cursos de Capacitaciones Técnicas Gratuitas. Los cursos habilitados fueron en Plan de Negocios y Emprendedurismo, beneficiando durante toda la gestión 2018 a 2.381 personas.

Educación Financiera

Enmarcados en la normativa ASFI, se desarrolló el Plan de Educación Financiera de la gestión 2018, al cierre de la gestión se logró cumplir con las actividades previstas. Se realizaron los siguientes programas de capacitación: Programa para Niños: “Ahorra para Alcanzar tus Sueños”, Taller “Cuidando mi Bolsillo” (Comunidad Jóvenes), Taller para Clientes - Usuarios (Presenciales), Taller El Banco Va Hacia Ti (Consumidores Financieros)

Adicionalmente se cuenta con una Carpeta de Bienvenida para los clientes nuevos, contiene información que les permite conocer los beneficios y riesgos que se corre al acceder a un crédito.

Ponte ON

Los Asistentes de Atención al Cliente identifican a clientes que realizan la apertura de cajas de ahorro y mientras esperan, les entregan Tablet´s digitales para que accedan a videos tutoriales sobre los servicios y canales de Banco Solidario S.A., como ser: Cómo usar Infosol, Cómo usar Solnet, Cómo usar Cajeros Automáticos y sobre nuestra App BancoSol. El impacto total a diciembre 2018 es de 18.673 visualizaciones y clientes que recibieron esta información.

Se cuenta con Descubre, que es la primera plataforma digital e interactiva de Educación Financiera en Bolivia, desarrollada por los Bancos que pertenecen a ASOBAN. En la gestión 2018, a través de Banco Solidario S.A. se capacitó a 36.489 consumidores financieros en su Plataforma DESCUBRE.

Alianzas Estratégicas para Apoyo a la Comunidad

Se reafirmaron compromisos con nuestros aliados estratégicos gracias a los convenios firmados con Fundación Techo, Aldeas Infantiles S.O.S., Plan Internacional y Hábitat para la Humanidad, se beneficiaron a la fecha a 6.884 personas en todos los campos, y ello nos compromete a seguir trabajando e identificando nuevos campos de acción para continuar en el proceso de brindar mejor calidad de vida, promoviendo el cuidado y la protección de los derechos fundamentales de miles de niñas, niños, mujeres, bolivianos y bolivianas; fomentando la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres y fundamentalmente promoviendo la búsqueda de nuevas oportunidades en todos ellos.

3.3.1 Compromisos Voluntarios

BancoSol como líder del sector de las Microfinanzas en Bolivia asume compromisos voluntarios a nivel internacional que demuestran nuestro firme compromiso con una banca socialmente responsable.

Actualmente, asumimos los siguientes compromisos:

Global Alliance for Banking on Values, La Alianza Global para la Banca de Valores (GABV) es una red de líderes bancarios de todo el mundo comprometidos con el avance del cambio positivo en el sector bancario. El objetivo colectivo es cambiar el sistema bancario para que sea más transparente, apoye la sostenibilidad económica, social y ambiental, y se compone de una amplia gama de instituciones bancarias que sirven a la economía real.

Mix Market, es una plataforma que permite a sus usuarios evaluar las condiciones del mercado, el rendimiento FSP individual y valorar el panorama de inclusión financiera.

SMART CAMPAIGN, a través de la adhesión a la SMART CAMPAIGN el Banco se compromete a implementar los estándares de protección al cliente dentro de la institución. El Banco cuenta con Certificación de la Smart Campaign respecto a las buenas prácticas de protección al cliente.

BancoSol forma parte activa de las siguientes asociaciones a nivel nacional e internacional:

- ✓ **ASOBAN**
- ✓ **ASOFIN**
- ✓ **Confederación de empresarios privados de Bolivia**
- ✓ **FELABAN**
- ✓ **GABV**
- ✓ **Red ACCIÓN**
- ✓ **MicroFinance Network (MFN)**
- ✓ **World Economic Forum**
- ✓ **Cámara de Comercio e Industria Boliviano-Alemana**
- ✓ **AMCHAM Bolivia**
- ✓ **Renaissance Ejecutivo Forums**
- ✓ **FOROMIC**
- ✓ **INFOCRED**
- ✓ **ACCL S.A.**
- ✓ **ATC**

3.3.2 Premios y Reconocimientos

BancoSol volvió a ubicarse entre las 100 empresas con mejor reputación en Bolivia. En la 6ta versión del ranking elaborado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO), alcanzó lugares expectables en las tres clasificaciones que este año, midieron la reputación de las principales empresas, la notoriedad de sus líderes y su compromiso por una gestión responsable con la sociedad y su entorno.

Los resultados del Ranking Merco en la ciudad de Santa Cruz, BancoSol ratificó su liderazgo al ubicarse entre las entidades financieras con mejor reputación y la única entidad especializada en microfinanzas que, en la medición que evalúa a las empresas, ingresa al selecto grupo.

Adicionalmente la gestión 2018, BancoSol aparece en la medición de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo Finalmente, Kurt Koenigsfest, el Gerente General de Bancosol, figura entre los 40 líderes empresariales con mejor reputación en Bolivia, con un ascenso notable respecto del resultado de 2017.

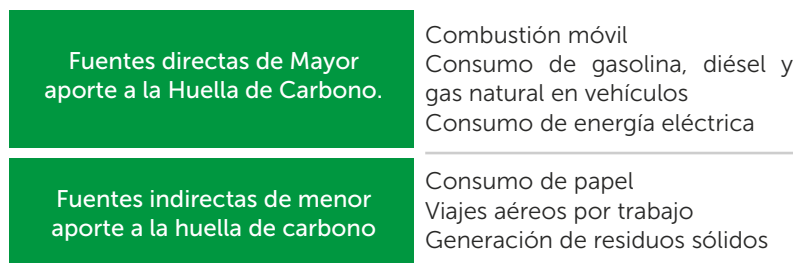
De la misma forma, en Noviembre de 2018, el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, Dirección de Deportes, destaca la labor de BancoSol y entrega el reconocimiento por realizar actividades deportivas de alto impacto en la población, niños y adolescentes, con sus programas COPASOL y la Carrera Pedestre 11K.

3.4. Medidas para conservar el Medio Ambiente

Con el fin de conocer las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de las actividades del BancoSol, en 2015 y 2017 se realizaron evaluaciones de la Huella de Carbono de las instalaciones del banco. El reporte de 2017 considera las actividades en 446 puntos de atención financiera con los que contaba el BancoSol a nivel nacional. El inventario ha sido realizado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Boliviana NB-ISO 14064-1:2006.

El estudio determinó que el BancoSol tiene dos fuentes de aporte a la huella de carbono:

GRÁFICO 8: HUELLA DE CARBONO BANCOSOL



FUENTE: BANCOSOL

A partir de 2017 la Unidad de Capital Social cuenta con su Política de Medio Ambiente debidamente aprobada y vigente al 2018. De esta forma BancoSol viene generando conciencia en los grupos de interés mediante la implementación de acciones directas para cuidado y preservación del medioambiente, capacitando en buenas prácticas ambientales como la aplicación de las 3R's (Reciclar, reducir y reutilizar recursos), y emprendiendo labores que generan una conciencia ambiental social; con las que se tiene previsto disminuir el consumo de las fuentes señaladas al igual que en el periodo bianual del 2015-2017 cuando el índice de la Huella de Carbono per cápita en el Banco disminuyó de 1,11 a 1,07.

Bancosol
Juntos crecemos





CAPÍTULO IV

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DENTRO DE LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Junta General de Accionistas es el máximo organismo que representa la voluntad social del Banco y tiene las más altas facultades de dirección y decisión (Art. 28), siendo los miembros de la Junta, todos los Accionistas con derecho a voz y voto, en forma proporcional al número de acciones pagadas que tienen.

Los accionistas de BancoSol son instituciones internacionales que comulgan con misiones similares en relación a dar una respuesta a través del financiamiento a las necesidades de las personas con menores ingresos en el mundo.

CUADRO 17: ACCIONISTAS BANCOSOL

ACCIONISTA	ORIENTACIÓN DE SUS INVERSIONES	NACIONALIDAD	PARTICIPACIÓN (%)
ACCION GATEWAY FUND L.L.C.	Invierte directamente en instituciones reguladas de microfinanzas u organizaciones sin fines de lucro que se están transformando en instituciones reguladas de microfinanzas Actualmente, el fondo posee acciones en IMF en Bolivia, Colombia, El Salvador, Haití, India, México, Panamá, Paraguay, Perú y Venezuela. Las inversiones notables han incluido las instituciones de microfinanzas Compartamos de México y SogeSol de Haití	Estadounidense	26,67
DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S	Este conjunto de fondos invierten en instituciones de microfinanzas que brindan servicios al segmento de la población mundial que actualmente no está incluido en el sector bancario formal.	Danesa	15,00
Nederlandse Financierings - Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden NV(FMO)	Invierte en más de 85 países, apoyando el empleo y la generación de ingresos para mejorar la vida de las personas en las partes del mundo donde pueden hacer la mayor diferencia. Nuestro papel se extiende más allá de la financiación, ya que ayudamos a las empresas a operar y crecer de manera transparente de una manera ambiental y socialmente responsable. La compañía ofrece préstamos directos a medio y largo plazo, atiende a clientes en instituciones financieras, energía y agronegocios en África, Asia, América Latina, el Caribe, Europa, Asia Central e internacionalmente.	Holandesa (Países bajos)	14,29
ACCION INTERNACIONAL	Lucha contra la pobreza a través del microfinanciamiento. Su misión es dar a la gente herramientas financieras para que trabajen en salir de la pobreza. Mediante organizaciones de préstamos, proporcionan los préstamos y entrenamiento a la gente para comenzar sus propios negocios. Accion fue creada para combatir la pobreza en ciudades latinoamericanas y ahora tiene programas de ayuda con más de 25 agencias de prestamo en África, Caribe, América latina y en EEUU.	Estadounidense	13,31

TRIADOS SICAV II-TRIADOS MICROFINANCE FUND, un Subfondo de Triodos SICAV II	Orientada a la provisión de recursos financieros mediante servicios a personas de bajos ingresos en países en desarrollo. Con un enfoque inclusivo del sector financiero, donde la mayoría de las personas tengan acceso a servicios financieros, de forma que se cree una base sostenible para el equilibrio socioeconómico.	Luxemburgo	6.00
TRIADOS CUSTODY B.V. en calidad de propietario legal de TRIADOS FAIR SHARE FUND	Invierte directa e indirectamente en instituciones financieras en América Latina, Europa del Este, Asia y África. Las inversiones se realizan principalmente en forma de participaciones de capital y préstamos. Ninguna garantía o garantía muy limitada se adjunta a los préstamos.	Holandesa (Países bajos)	6.00
WWB CAPITAL PARTNERS, LP	Se especializa en adquisiciones e inversiones directas de capital en instituciones financieras centradas en las mujeres. La firma prefiere tomar asiento en el consejo y busca participaciones minoritarias.	Estadounidense	4,99
responsAbility Management Company S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de responsAbility Micro and SME Finance Fund	El principal foco de inversión del Fondo es la microfinanciación; relacionada con las microfinanzas, como las PYME y la financiación comercial para pequeños productores en países en desarrollo.	Luxemburgo	4,95
responsAbility Participations AG	Atende la creciente demanda de capital en el creciente sector de servicios financieros. en mercado emergente. Asigna capital privado en instituciones financieras (Bancos, IMF, prestamistas, proveedores de pagos, proveedores de seguros, FinTech, empresas de leasing)	Suiza	4,86
responsAbility SICAV (Lux) actuando por su sub-fondo responsAbility SICAV (Lux) Micro and SME Finance Leaders	Se orienta a invertir en carteras gestionadas profesionalmente en los campos de Inversiones en desarrollo, especialmente en relación con el desarrollo y países en transición.	Luxemburgo	2,20
GRUPO ACP INVERSORES Y DESARROLLO	Contribuyen a lograr una sociedad formal, moderna y con valores a través de inversiones en empresas y/o programas auto sostenibles en educación, capacitación y salud.	Peruana	1,52
Otros			0,21

FUENTE: BANCOSOL

4.1. El Directorio y Plantel Ejecutivo

El Directorio tiene las funciones de administración de la Sociedad, aprueba los valores institucionales y los lineamientos del plan estratégico. Supervisa y controla que las actividades del banco cumplan con los planes aprobados, sobre la base de las normativas internas y las disposiciones de regulación de los respectivos órganos del Estado Plurinacional.

Cuadro 18: Directorio BancoSol 2018

EQUIPO DE DIRECTORES

Nombre del director	Función que ejerce dentro del directorio	Nombre del director	Función que ejerce dentro del directorio
Esteban Andrés Altschul	Presidente De Directorio	Guido Oswaldo Cordero Díaz	Director Titular
Enrique Osvaldo Ferraro	Vicepresidente De Directorio	Laura Gaviria Halaby	Directora Titular
Diego Guillermo Guzmán Garavito	Secretario De Directorio	Michael Edward Schlein	Director Suplente
David Arturo Paradiso	Director Titular	María Claudia Dabdoub De Udaeta	Directora Suplente
María Otero	Directora Titular	Yrenilsa Lopez	Directora Suplente
John Henry Fischer	Director Titular	Deborah O'brien Drake	Directora Suplente
Sandra Hinshaw Darville	Directora Titular	Ignacio Miguel Aguirre Urioste	Síndico Titular

El Directorio promueve una cultura organizacional basada en una estructura competente, vela por un apropiado sistema de compensaciones y por un marco de políticas y procedimientos que garanticen el equilibrio entre los negocios, gestión de los riesgos e impactos sobre los ámbitos social y ambiental. Asegurándose de cumplir las disposiciones de ley y mantener una adecuada cooperación con los organismos reguladores.

En la gestión 2017, en el marco de cumplimiento de la Circular ASFI 428/2016, se realizó la alineación de los objetivos estratégicos de la entidad a la Función Social. Se ha identificado que varios de los objetivos estratégicos del Banco tienen un impacto en las diferentes áreas temáticas determinadas por la Función Social, como son: el Desarrollo Integral para el Vivir Bien, Eliminar la Pobreza y Eliminar la Exclusión Social y Económica.

El manejo cotidiano del Banco está a cargo del Gerente General quien con su equipo, la Alta Gerencia asegura que las actividades del Banco Solidario S.A. sean coherentes con la estrategia de negocios, los valores institucionales, la tolerancia de riesgo y las políticas, todos ellos definidos o aprobados, según corresponda, previamente por el Directorio.

CUADRO 19: EQUIPO DE ALTA GERENCIA

ALTA GERENCIA DE BANCOSOL	
Kurt Koenigsfest Sanabria	Gerente General
Raúl Cabrera Medina	Gerente Nacional de Créditos
Gerardo Saavedra Bozo	Gerente Nacional de Operaciones
Omar Medrano Delgadillo	Gerente Nacional de Riesgo
Carlos Otálora Martínez	Gerente Nacional de Tecnología de la Información
Gonzalo Flores Sandi	Gerente Nacional de Auditoría
Jaime Sossa Mercado	Asesor Legal Nacional

FUENTE: BANCOSOL

La Alta Gerencia, está compuesta por la Gerencia General con cinco gerentes nacionales y un asesor legal, a nivel regional se cuenta con diez gerencias, todas tienen plena conciencia que la responsabilidad social empresarial es transversal a la organización, por lo que todos orientan sus decisiones y actuaciones previendo por el equilibrio en los ámbitos económico, social y ambiental; conduciendo de la misma manera al personal bajo su dependencia.

CUADRO 20: EQUIPO DE GERENTES REGIONALES

GERENTES REGIONALES	
Carlos Eduardo Romero Meave	Gerente Regional Occidente
Luis René Sánchez López	Gerente Regional Oriente
Zenón Claudio Parra Santalla	Gerente Regional Centro
Victor Eddy Arze	Gerente Regional Sur
Jaime Andrés Zegarra Dick	Gerente Regional El Alto
Favio Ramiro Patzi Collorana	Gerente Oficina Oruro
Bernabé Edilberto Castellón Soto	Gerente Oficina Tarija
Aldo Jimmy Villca Madeni	Gerente Oficina Potosí
Mario Axel Rivero Añez	Gerente Oficina Beni
Guido Bustencio Mamani	Gerente Oficina Pando

FUENTE: BANCOSOL

4.2. Aspectos de Gobierno Corporativo que orientan la RSE

El Banco ha definido en su Código de Gobierno Corporativo que está dedicado a mejorar la calidad de vida de los sectores mayoritarios, contribuyendo al crecimiento y desarrollo del país, con prácticas transparentes, éticas, económicas y ambientales orientadas a establecer relaciones justas con nuestros grupos de interés y en especial con la comunidad; nos apegamos a las normas vigentes, al respeto de los Derechos Humanos, a las buenas prácticas frente a temas medio ambientales y a mejorar de forma permanente las condiciones laborales de nuestros funcionarios, como ejemplo de comportamiento corporativo.

4.3. Estructura organizativa de la RSE

GRÁFICO9: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA RSE



FUENTE: BANCOSOL

Conforme a la normativa vigente las políticas de RSE son aprobadas por el Directorio de BancoSol. La Alta Gerencia a la cabeza del Gerente General dirigen la ejecución de las actividades estratégicas conforme a lo planificado. Estas actividades son operativizadas por un equipo altamente preparado, con un enfoque integral del entorno de los distintos grupos de interés y en especial de los sectores de menores ingresos, sector donde el banco llega con sus servicios. Este equipo operativo está a la cabeza de la Subgerencia Nacional de Marketing y Canales, una encargada de Capital Social y sus analistas de apoyo.

Desde agosto de 2013 se cuenta con un Comité de RSE como parte de la estructura, que está compuesto por el Gerente General, Gerente Nacional de Operaciones, Sub Gerente Nacional de Recursos Humanos, Sub Gerente Nacional de Administración y el Sub Gerente Nacional de Marketing y Canales.

Las funciones de este comité son aprobar el Plan Estratégico de RSE, buscar el alineamiento de las iniciativas y actividades expresadas en el Plan Estratégico con los aspectos de la RSE y en armonía con la Función Social, aprobar y hacer seguimiento del Plan de Acción de RSE, aprobar las inversiones y el uso de los recursos disponibles para cumplir el Plan Estratégico y el Plan de Acción de RSE.

El Comité de RSE sesiona trimestralmente y a requerimiento extraordinario para realizar el seguimiento a la ejecución del Programa de RSE.



copasol

jóvenes ganadores

www.bancosol.com.bo





CAPÍTULO V

CUMPLIMIENTO DE LA **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCOSOL**

CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE BANCOSOL

A continuación, a manera de síntesis sobre el cumplimiento de BancoSol, se resumen las conclusiones respecto a cada lineamiento dispuesto por la ASFI en relación con la responsabilidad social empresarial.

5.1 Canales de Comunicación

BancoSol tiene en forma permanente canales de comunicación para dar a conocer a la sociedad y informes y respuestas por diferentes mecanismos de comunicación, los que se muestran según su periodicidad en el siguiente cuadro:

CUADRO 21: CANALES DE COMUNICACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Mecanismos de comunicación	Grupos de interés					
	Accionistas	Estado	Proveedores	Funcionarios	Comunidad	Clientes
Juntas de Accionistas Ordinarias	Semestral					
Juntas de Accionistas Extra-ordinarias	Según se requiera					
Extranet	Según se requiera					
Memoria Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
Informe de RSE	Anual	Anual				
Estados financieros	Anual	Anual				
Informe de Gobierno Corporativo	Anual	Anual				
Calificación de RSE	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
Balance Social	Anual	Anual				
Tu opinión nos interesa					Permanente	Permanente
Punto de Reclamo						Permanente
Exprésate				Permanente		
FonoSol		Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Página web		Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Redes sociales		Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Intranet/Correo electrónico				Permanente		
Evaluación de desempeño				Anual		
Publicidad		Permanente	Permanente	Permanente	Permanente	Permanente
Folletería		Permanente			Permanente	Permanente
Reuniones presenciales			Según se requiera		Según se requiera	Según se requiera
Encuestas			Anual	Anual	Anual	Anual

(FUENTE: INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO)

5.2. Transparencia

Conforme exige la normativa, el Banco presenta y divulga entre sus grupos de interés y la comunidad los siguientes aspectos:

a) La misión y visión: ambas se encuentran publicadas en la memoria anual institucional, en todos los ambientes de nuestras oficinas, así también en medios electrónicos como la página web, distintas redes sociales en las que se tiene presencia y eventualmente en medios de comunicación masivos cuando somos invitados a reportajes publicitarios y/o periodísticos.

b) Políticas, decisiones y actividades de las que son responsables con relación a la sociedad y medio ambiente: conforme se describió en capítulos anteriores se cuenta con políticas, postulados y procedimientos, que son los que guían la toma de decisiones y la realización de acciones, ambas conforme a nuestros valores.

Como se anotó al inicio del presente informe, BancoSol tiene su origen en el propósito de resolver una deprimida situación social y económica de gran parte de los bolivianos, dicha responsabilidad se mantiene hasta la fecha. Igualmente, respecto al medio ambiente, aunque el Banco por concentrar su trabajo en el rubro servicios no genera directamente niveles de polución importantes, si considera prácticas de cuidado del medio ambiente.

c) Impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente producto de las políticas, decisiones y actividades del Banco: Estos aspectos se exponen a través del balance social desarrollado para la gestión, así como de los respectivos anexos de la normativa, donde se pueden observar los indicadores que permiten conocer los impactos que se han dado en los tres ámbitos de la RSE.

5.3. Comportamiento Ético

BancoSol cuenta con valores y principios establecidos en su código de ética, los cuales se hacen praxis en el cumplimiento del código de conducta y del reglamento de protección al consumidor, de las normas y procedimientos por todo el personal, habiéndose establecido canales de comunicación y denuncia para casos que contravengan el correcto accionar de cualquier miembro de la organización.

En la gestión 2018 no se ha presentado o tratado, ningún caso que implique un comportamiento genere conflicto ético en relación con nuestros grupos de interés o la comunidad.

5.4. Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Conforme se expuso, el Banco ha identificado a las partes interesadas y a través de los diversos canales de contacto con dichos grupos, se ha aplicado convenientemente medios y herramientas para conocer sus demandas, para posteriormente cumplir con las expectativas de dichos grupos. Entendemos que un relacionamiento equilibrado entre el Banco y sus grupos de interés, genera una posición de ganar-ganar, siempre dentro el marco legal vigente.

5.5 Cumplimiento de Leyes y Normas

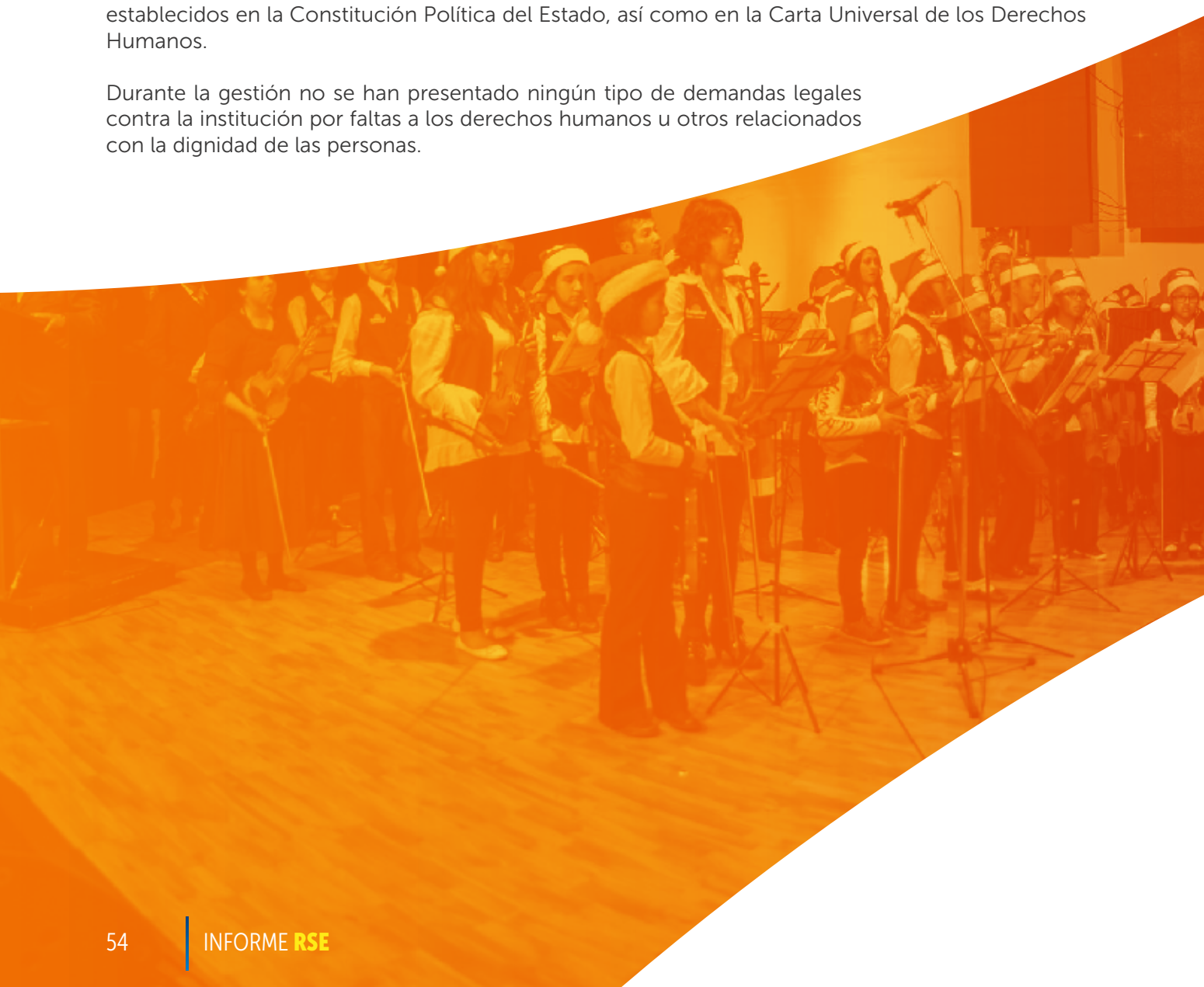
En relación con el marco legal y normativo, el Banco cumple de manera íntegra con todas las disposiciones emitidas por las autoridades legalmente constituidas, observando esencialmente el siguiente conjunto normativo legal:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
- La Ley de Servicios Financieros
- Leyes relacionadas con los Derechos Humanos y el Medio Ambiente
- La recopilación de Normas para Servicios Financieros en todos sus componentes.
- Cartas circulares remitidas por el regulador
- Instrucciones del regulador en base al trabajo continuo de supervisión.
- Normas impositivas o de otro órgano oficial que alcance al Banco.
- Otra normativa vigente.

5.6. Respeto a los Derechos Humanos

BancoSol respeta y promueve en todas sus actividades y operaciones, los derechos humanos establecidos en la Constitución Política del Estado, así como en la Carta Universal de los Derechos Humanos.

Durante la gestión no se han presentado ningún tipo de demandas legales contra la institución por faltas a los derechos humanos u otros relacionados con la dignidad de las personas.





CONCLUSIONES

BancoSol logró, el 2018, cumplir con la misión que le inspira, lo que le representó un alto esfuerzo para mantener el servicio con calidad y calidez a las personas de menores ingresos; resultado que no habría sido posible sin la entrega de todos los colaboradores del Banco y su constante apego al credo institucional.

Mantenemos el liderazgo en el cumplimiento de nuestra misión y somos referentes regionales e internacionales en la conceptualización y práctica de las microfinanzas, bajo un entorno regulatorio desafiante.

Los desafíos planteados por el entorno, nos han preparado para dar un nuevo salto de relevancia en la mejora de nuestros servicios para satisfacción de nuestros grupos de interés.





