

BancoSol

Capital social

Responsabilidad
Empresarial



Informe

IRSE

GESTIÓN
2019

Informe



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

GESTIÓN
2019



**Capital
social**



Contenido

	MENSAJE CORPORATIVO	5
	MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	7
1	CAPÍTULO I – BANCO SOLIDARIO S.A.	9
	Historia de la inclusión	9
	Nuestra solidez	10
	Filosofía institucional	11
	Gobierno corporativo	12
	Capital Social	15
2	CAPÍTULO II – GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	19
	Enfoque de gestión y sus componentes	19
	Calificación de RSE	19
	Balance Social	20
	Grupos de interés	20
	Pacto global	21
	Objetivos de Desarrollo Sostenible	22
3	CAPÍTULO III – DESEMPEÑO SOCIAL	25
	Nuestros clientes	25
	Nuestros funcionarios	28
	Nuestros proveedores	33
	Educación financiera	33
	Programas con la comunidad	37
	Compromisos voluntarios	39
	Asociaciones nacionales e internacionales	42
	Premios y reconocimientos	42
4	CAPÍTULO IV – DESEMPEÑO ECONÓMICO	45
5	CAPÍTULO V – DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL	55
	Política de medio ambiente	55
	Medición de huella de carbono	55
6	CONCLUSIONES	59

MENSAJE CORPORATIVO



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Desde que irrumpió en el mercado financiero, un rasgo que destacó a BancoSol en Bolivia y el mundo fue el alto compromiso social de su trabajo. Y es que este “componente social” forma parte de la información genética del Banco ya que esta tarea comenzó al mismo tiempo que la intermediación de los primeros créditos en la década de los 80.

La utopía de prestar a un sector marginado del sistema financiero a partir de un modelo financiero que conjuncionaba el mundo de las finanzas con la inclusión social y la formación de valores, se convirtió en una realidad que, desde entonces, sitúa a Bolivia como un protagonista de las Microfinanzas.

No podemos ocultar el orgullo que sentimos al ver que este esfuerzo rindió frutos. En 2019, Capital Social, el Programa que estructuró las acciones de relacionamiento de BancoSol con la comunidad, cumplió diez años de trabajo ininterrumpido con resultados que superaron las proyecciones más entusiastas.

Los accionistas y directores del banco estamos totalmente comprometidos con la misión social que forma parte de la columna vertebral del Banco y que coincide plenamente con la visión que impulsamos en el mundo.

No tenemos la menor duda de que la visión integral del Banco nos permitirá seguir como el líder que genera oportunidades para que los pequeños empresarios mejoren sus condiciones de vida y la de sus familias, y también, la del generador de oportunidades para que diferentes sectores de la comunidad con la que nos vinculamos, desarrolle valores y principios que trascienden lo financiero.

De la misma manera, ratificamos la aplicación de procesos de autoevaluación permanentes a partir de indicadores precisos, como mecanismo indispensable para el logro de objetivos y de mejora continua.

Esta práctica habitual en la gestión de BancoSol facilita que las recomendaciones que emanan de las instancias superiores sean de una oportuna aplicación, a través de una estructura organizacional que destaca por el alto compromiso de los profesionales y personal que trabaja en la institución.

Ponemos a su consideración el informe de resultados 2019 de nuestro Capital Social con el firme convencimiento de que solo se necesita una oportunidad para alcanzar los sueños.



Esteban Altschul
Presidente del Directorio
Banco Solidario SA

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

A la Comunidad:

El impacto social que ha generado BancoSol desde el día uno de actividades, no responde a la incorporación de criterios sociales para mejorar la imagen de la organización ni a una acción complementaria a los criterios financieros. BancoSol nació con una misión social.

Por eso, fue natural que en 2010 emergiera un Programa que, desde el mismo nombre, respondiera a la visión inclusiva de la entidad convirtiéndose en un factor esencial para profundizar las relaciones con la comunidad, nuestros clientes y los diferentes actores sociales y económicos del país.

Así, el Capital Social de BancoSol se encuentra a la vanguardia en la ejecución de acciones de Responsabilidad Social Empresarial en el sistema financiero porque logramos generar un Programa sustentado en el emprendedurismo, la identidad y la cultura y, por supuesto, la inclusión social.

En 2019 el Programa Capital Social de BancoSol cumplió su décimo año de trabajo ininterrumpido consolidando acciones que enraizaron aún más nuestra relación con nuestros grupos de interés y la comunidad. Además de fortalecer la gestión integral de Responsabilidad Social Empresarial adhiriéndonos al Pacto Global y alineando nuestra Planificación Estratégica a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la iniciativa mundial de las Naciones Unidas.

Con estos resultados en los diez años de Capital Social acumulamos más de 758.000 beneficiarios en todo el país lo que nos convierte en un pionero de en el sistema financiero boliviano en materia de inversiones sociales responsables.

Los resultados trascienden lo cuantitativo porque el testimonio de los beneficiarios muestra que el trabajo de BancoSol generó un impacto transformador en sus vidas.

La gestión que resumimos en este documento se denominó, con el establecimiento de objetivos mayores como la promoción de los derechos de los niños y niñas, la aplicación de una metodología propia en valores en las Escuelas de fútbol y música, la promoción de la equidad de Género, la Inclusión Social, la prevención de cualquier tipo de violencia, el empoderamiento de niñas y mujeres, la promoción de la Educación Financiera para clientes y usuarios financieros y la promoción del desarrollo comunitario a través de Alianzas Estratégicas con expertos en áreas específicas.

Fue un año de aprendizaje y crecimiento; 365 días de avanzar en la inclusión y en la generación de nuevas oportunidades para la comunidad. Aún queda mucho camino por recorrer pero, sin duda, la experiencia lograda nos permite ratificar nuestro compromiso con la comunidad.



Kurt Koenigsfest Sanabria
Gerente General
Banco Solidario SA

CAPÍTULO

1

**BANCO
SOLIDARIO S.A.**



HISTORIA DE LA INCLUSIÓN

La década de los 80 quedó marcada por acontecimientos que cambiaron el rumbo de la historia social, política y económica de Bolivia. Tras el retorno a la democracia y en un período de tres años (1982 – 1985) el país se sumergió en una profunda crisis marcada por la séptima inflación más alta en la historia del mundo (la inflación del 32% con la que se terminaba 1981, se convirtió en una hiperinflación de 11,750% al final de 1985), la quiebra de las finanzas públicas y un peligroso deterioro de los indicadores del sistema financiero.

Al final del primer quinquenio de los 80, el Decreto Supremo 21060 cerraba el ciclo de la economía de Estado y enrumbaba al país en un modelo de libre mercado que ponía fin a la crisis fiscal y cambiaría con un alto costo social traducido en una fuerza laboral relocalizada del sector público que de inmediato, nutrió la economía informal y el desempleo.

Este complejo escenario se agravó con la sequía de 1983 en la región occidental del país, que sumó al ejército de relocalizados a miles de campesinos que abandonaron sus tierras para buscar sustento en las ciudades, principalmente las del eje central: La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz.

En 1986, el golpeado sistema financiero vio ingresar a un nuevo actor que puso sus ojos en ese sector y sentó las bases de la inclusión financiera. Las condiciones normativas y las políticas asumidas por las entidades que operaban en ese entonces además de la incapacidad de la banca estatal de cumplir con su objetivo de promover el desarrollo, hacían imposible que los informales y los desempleados accedan a cualquier tipo de financiamiento.

Primero como Fundación y después como el primer banco regulado de microfinanzas en Bolivia y el mundo, BancoSol concentró sus operaciones en estos actores económicos emergentes a través de un proceso que más tarde sería reconocido como el inicio del microcrédito y las microfinanzas.

La inclusión marcó el norte de una causa que muchos dieron por perdida. Las mujeres, un sector históricamente relegado de la economía formal, fue uno de los primeros beneficiarios de esta innovadora forma de encarar el desarrollo. Rápidamente, las emprendedoras se convirtieron en los motores de la expansión y el impacto social de esta ingeniería financiera que trascendió la prestación de créditos.

La ingeniería financiera que promovió el desarrollo y expansión de entidades financieras sólidas, altamente profesionales y con un sólido compromiso social, se transformó en un producto de exportación, convirtiendo la receta de BancoSol en un referente alrededor del mundo y en un caso de estudio en los principales centros de formación académica.

Los expertos aseguran que la inclusión financiera promueve el acceso de las personas a los servicios financieros ofrecidos a un precio razonable y de una manera responsable, para que los utilicen eficazmente en la mejora de su calidad de vida y la de sus familias. La labor de BancoSol fue esa: abrir las puertas del sistema financiero a quienes requerían de una oportunidad.

En 2019 BancoSol ahondó el aporte del sistema financiero al desarrollo sostenible a través de la incorporación de innovaciones financieras que acercaron la banca a los usuarios, la promoción del uso de nuevos canales digitales, el desarrollo de servicios financieros caracterizados por la adición de nuevas tecnologías, el impulso al ahorro entre los micro y pequeños empresarios y el fomento a la contratación de microseguros como un mecanismo para facilitar el manejo de las crisis entre sus clientes, con lo que se ratificó el compromiso de la entidad con el sector de la economía con el que comenzó a operar hace tres décadas.

NUESTRA SOLIDEZ

Desde que comenzó a operar, rápidamente BancoSol se ubicó entre los mejores bancos de Bolivia con un buen desempeño en los principales indicadores financieros.

Como se verá a detalle más adelante, BancoSol cerró el 2019 con una cartera de US\$ 1.715 millones (5,76% más que el año anterior) canalizados a más de 288.000 prestatarios con lo que el total de clientes (entre prestatarios y depositantes) supera el millón de personas.

La calidad de esta cartera se reflejó en el índice de mora, uno de los más bajos del Sistema Financiero Nacional: 0,72% que es casi de la mitad del promedio de las entidades especializadas en microfinanzas (1,35%) y un tercio del promedio de los bancos comerciales (2,17%).

Este resultado cobra mayor relevancia si se considera que en el escenario normativo actual, BancoSol decidió mantener sus operaciones en el microcrédito reafirmando su misión de atender a los sectores menos favorecidos a través de servicios y productos que trasciendan la intermediación y permitan profundizar la inclusión financiera. Muy pocos bancos tomaron este rumbo; la mayor parte de los que iniciaron su actividad con microcrédito migró a operaciones superiores para alcanzar las metas.

La estabilidad de BancoSol no pasó desapercibida para los expertos. Desde 2008, la evaluación de la agencia de Calificación de Riesgo Moody's otorgó niveles altos a la solvencia financiera de la entidad. En 2019, Moody's Local BO otorga AA1 como emisor de deuda, AA1 para sus valores de deuda a largo plazo.

Misión

Somos el Banco que brinda la oportunidad de tener un mejor futuro a los sectores de menores ingresos, a través de servicios financieros integrales de calidad, apoyados en un equipo humano altamente comprometido.

Visión

Ser el líder, referente e innovador de las microfinanzas a nivel nacional e internacional, favoreciendo el progreso y la calidad de vida de las personas con menores ingresos, en forma sostenible.

Valores y Principios

El credo de BancoSol S.A. parte de su propia denominación y está constituido por un conjunto de valores y principios que hacen parte de la forma de pensar, hablar y actuar en nuestra organización, dichos valores son los siguientes:

- **Solidaridad:** colaboración permanente con las personas que más lo necesitan.
- **Integridad:** Generar seguridad a través de acciones dignas, honestas y transparentes.
- **Responsabilidad:** Cumplir y rendir cuentas con toda obligación y funciones asumidas.
- **Compromiso:** Continua mejora personal como base del progreso global.
- **Servicio:** Tener una actitud de calidad y calidez.
- **Reciprocidad:** Permanente consideración por uno mismo y por los demás porque “Juntos Crecemos”.
- **Coherencia:** Ser consecuentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.

En el marco de la Transparencia y 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: 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. BancoSol tiene su origen en el propósito de resolver la 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.

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.

GOBIERNO CORPORATIVO

Para BancoSol el Gobierno Corporativo es “el conjunto de principios, políticas, normas, prácticas, misión, visión, valores, procesos de administración y control de BancoSol como parte formal e indivisible encaminada a fomentar y fortalecer una cultura basada en la transparencia empresarial”.

Las buenas prácticas de Gobierno Corporativo reflejaron la misión y visión institucional y se reportaron de manera anual a través del Informe de Gobierno Corporativo para la respectiva evaluación y aprobación del Directorio de Accionistas, cumpliendo con lo exigido por la Normativa ASFI.

El concepto que maneja Banco Solidario S.A., sobre Gobierno Corporativo corresponde “al conjunto de principios, políticas, normas, prácticas, misión, visión, valores, proceso de administración y control de Banco Solidario como parte formal e indivisible encaminada a fomentar y fortalecer una cultura basada en la transparencia empresarial”.

A su vez, un Buen Gobierno Corporativo se asegura a partir de las buenas relaciones entre los Órganos de Gobierno del Banco, para un desempeño bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad, tal como dispone la ASFI.

Los Órganos de Gobierno Corporativo de Banco Solidario S.A. están regulados por su Estatuto, en el que están plasmadas todas las determinaciones de funcionamiento institucional en el nivel macro.

DIRECTORIO

CARGO	NOMBRE
Director Titular - Presidente	Esteban Andrés Altschul
Director Titular - Vicepresidente	Enrique Osvaldo Ferraro
Director Titular - Secretario	Diego Guillermo Guzmán Garavito
Director Titular	David Arturo Paradiso
Directora Titular	María Otero
Director Titular	Livingston Parsons III
Directora Titular	Sandra Hinshaw Darville
Directora Titular	Laura Gaviria Halaby
Director Suplente	Michael Edward Schlein
Director Suplente	John Henry Fischer
Directora Suplente	María Claudia Dabdoub de Udaeta
Directora Suplente	Yrenilsa López
Síndico Titular	Ignacio Miguel Aguirre Urioste

PLANTEL EJECUTIVO

CARGO	NOMBRE
Kurt Koenigsfest S.	Gerente General
Marcelo Escóbar F.	Gerente Nacional de Negocios
Nelson Nogales M.	Gerente Nacional de Operaciones a.i.
Omar Medrano D.	Gerente Nacional de Riesgos
Carlos Otálora M.	Gerente Nacional de Tecnología de la Información
Gonzalo Flores S.	Gerente Nacional de Auditoría
Joaquín López B.	Gerente Nacional de Finanzas
Jaime Sossa M.	Asesor Legal Nacional

Nuestro Gobierno Corporativo, tiene conocimiento y realiza seguimiento continuo respecto a la alineación de la Planificación Estratégica con los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial y la Función Social. Además que está encaminada a fomentar y fortalecer una cultura basada en la transparencia empresarial.

Accionistas: La Junta de Accionistas asegura la adecuada administración del Banco mediante la elección del Directorio. Es en esta instancia donde se toman las decisiones de mayor relevancia para el funcionamiento del Banco. Sus principales obligaciones se encuentran definidas en el Código de Comercio, Ley de Servicios Financieros y el Estatuto Interno del Banco.

Directorio: Dentro de sus funciones, el Directorio asume la administración de la sociedad, la aprobación de los valores institucionales, la definición de los lineamientos estratégicos y supervisión de las actividades que conducirán a su logro, el establecimiento de mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de normativas internas y externas.

Para que la labor del Directorio se efectúe de manera eficaz y eficiente, mantiene una posición de autoridad e independencia con la Alta Gerencia.

Alta Gerencia: Entre sus principales funciones, debe mantener informado adecuadamente al Directorio, asegurar la existencia de una función de cumplimiento, implementar sistemas de compensación del personal y, transparentar la información de la Institución a los diferentes grupos de interés.

Nuestro Gerente General propicia un marco de acción con políticas y procedimientos de control interno adecuados.

Comités: El Banco a dispuesto la creación de los siguientes Comités de Directorio:

- ◆ Comité de Auditoría
- ◆ Comité de Riesgos
- ◆ Comité de Cumplimiento
- ◆ Comité de Remuneraciones
- ◆ Comité de Gobierno Corporativo
- ◆ Comité de Seguridad Física
- ◆ Comité de Tecnología de la información

Los Comités corresponden a instancias colegiadas de toma de decisiones, las que pueden ser de dos tipos: aquellas que son representativas del Directorio, es decir órganos internos para el mejor funcionamiento de éste en el que participan todos o algunos de sus miembros, y las que

corresponden a Comités presentes en la operación habitual del Banco, que no cuentan con la asistencia de Directores.

Aplicamos una Política de Manejo y Resolución de Conflictos que establece el marco de actuación para la prevención y –en su caso– la resolución de conflictos. En lo operativo, se cuenta con los respectivos Manuales de Funciones, Código de Ética y el Código de Conducta para todos nuestros funcionarios; instrumentos que son entregados en forma inmediata a cada funcionario, para su conocimiento y puesta en práctica.

CAPITAL SOCIAL

10 AÑOS DE COMPROMISO

Capital Social es el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de BancoSol, considerado como un activo intangible donde se plasman relaciones de confianza, autoestima colectiva y cohesión social entre las personas que forman parte de nuestros grupos de Interés (Funcionarios, Clientes, Comunidad, Estado, Accionistas y Proveedores) y todos a quienes llegamos de forma directa o indirecta con nuestro accionar.

El Capital Social de BancoSol son las personas, hombres y mujeres, vecinos y vecinas a quienes respondemos comprometidos con la misión institucional de la entidad.

Capital Social desarrolla relaciones con los actores de la sociedad a partir de la confianza y el respeto, bajo tres líneas de acción claramente identificadas:

- ◆ Emprendedurismo
- ◆ Identidad y Cultura
- ◆ Inclusión Social
- ◆ Estas líneas se vinculan a la sociedad bajo el compromiso de:
 - ◆ Apoyar al emprendedurismo, al trabajo y la creación de cadenas de valor que impacten de Manera efectiva y positiva en la comunidad.
 - ◆ Contribuir al acceso de la actividad económica financiera, por parte de personas con escasos recursos que buscan la oportunidad para mejorar su calidad de vida.
 - ◆ Brindar la oportunidad de un mejor futuro a los sectores más oprimidos y de menores ingresos.
 - ◆ Promover la participación activa de la comunidad a través del aporte de trabajo y desarrollo personal y social.

- ◆ Crear e implementar planes dirigidos a la gestión de desarrollo humano.
- ◆ Contribuir al desarrollo, progreso y crecimiento de las personas de menores recursos mediante la oferta integral de servicios financieros.

En 2019, el Programa de Capital Social mantuvo como premisa de acción los siguientes valores:

- ◆ Puntualidad
- ◆ Honestidad
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Excelencia
- ◆ Solidaridad





CAPÍTULO

2

GESTIÓN INTEGRAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Capital
social
Responsabilidad
Empresarial
BancoSol

clavesol
las mejores jóvenes en armonía

www.banco.com.bo

banco.com.bo



ENFOQUE DE GESTIÓN Y SUS COMPONENTES

Desde 2010, BancoSol implementa Programas sociales que posteriormente adoptan el enfoque de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para el cumplimiento de la Función Social definida en la Ley de Servicios Financieros.

La Responsabilidad Social se encuentra formalizada mediante una Política, aprobada inicialmente en 2013 y modificada en junio 2016 y ratificada para la gestión 2019. La Política de Responsabilidad Social establece el marco de actuación, integrando los principios en la estrategia empresarial. Dicha política establece los lineamientos de una gestión socialmente responsable, define los lineamientos para la interacción con grupos de interés e incluye gestión en las dimensiones económica, social y ambiental.

Adicionalmente, BancoSol tiene establecidas las políticas de Revelación de la Información para los Grupos de Interés de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés y de Medio Ambiente

BancoSol implementa un Programa de Responsabilidad Social con proyectos sociales de alto impacto. Así mismo, adopta el enfoque de negocios inclusivos con la prestación de servicios financieros integrales focalizados en la población base de la pirámide.

Nuestro banco se encuentra comprometido con banca social responsable, implementando un programa integral de triple-bottom line (dimensión social, económica y ambiental).

Actuando acorde a nuestra misión institucional, BancoSol demuestra una sólida orientación hacia el cliente, invierte sistemáticamente en el desarrollo de productos y servicios innovadores y promueve calidad en la atención al cliente. Esta estrategia se fundamenta una adecuada gestión del talento y la adopción de comportamiento ético y transparente de nuestros funcionarios y funcionarias.

■ CALIFICACIÓN DE RSE

En coordinación con las áreas pertinentes, año tras año, Capital Social valida los procesos de implementación de la RSE en estricta observancia a lo exigido por la empresa calificadora AESA Ratings.

Esta consultora realiza la evaluación de Desempeño de Responsabilidad Social Empresarial durante tres años consecutivos, en la cual BancoSol obtuvo una Calificación de 8,7 en la gestión 2017, 9 puntos en la gestión 2018 y 9.5 para la gestión 2019 sobre un máximo de 10 puntos, comprometiendo y fortaleciendo el trabajo por los grupos de interés de la entidad.

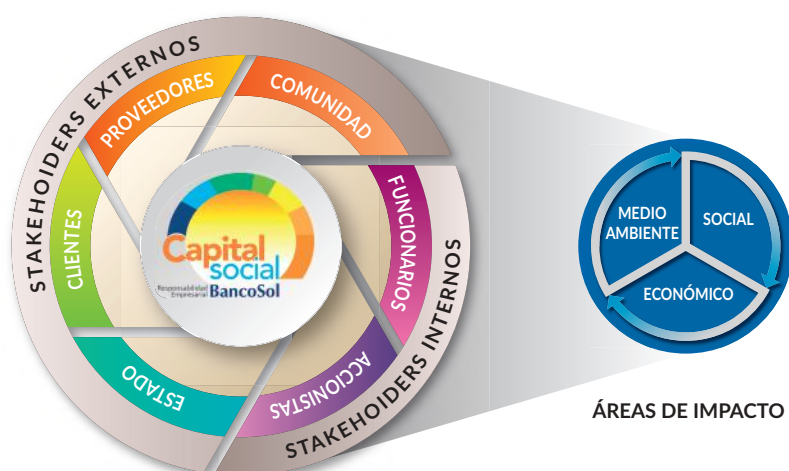
Calificación DRSE - Nivel 1	ESCALA	PUNTAJE
Calificación DRSE - Nivel 1	R1	9,5
SCORECARD - NIVEL 1		
ÁREAS DE EVALUACIÓN	ATRIBUTO	PUNTAJE
Evaluación Marco	Muy Fuerte	9,4
Marco Estratégico Social y Gestión de RSE	Muy Fuerte	10
Relación con Cliente	Muy Fuerte	9,9
Relación con Otros Grupos de Interés	Fuerte	9,6
Medio Ambiente	Adecuado	8,2
Fuente: AESA Ratings 2012 - 2018		
R1: BSO mantiene Muy Fuerte compromiso social traducido en objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y resultados		
HISTORIAL DE CALIFICACIÓN		
Gestión 2014:	nd	nd
Gestión 2015:	nd	nd
Gestión 2016:	nd	nd
Gestión 2017:	R2+	8,7
Gestión 2018:	R1-	9,0

BALANCE SOCIAL

En cumplimiento a la normativa vigente dispuesta por la ASFI, por tercer año, BancoSol ha elaborado el Balance Social institucional de la gestión 2019, con el cual se muestra el compromiso con los propósitos de función social señalados en la Ley de Servicios Financieros N°393.

GRUPOS DE INTERÉS

En el marco de la Planificación Estratégica de BancoSol, se fortaleció el vínculo entre los grupos de interés y su impacto en el marco de su impacto Social, Económico y Medio Ambiental:



La gestión 2019, fue el año del fortalecimiento de la gestión integral de Responsabilidad Social Empresarial. Este proceso se dio inicio con la priorización de los Grupos de Interés, la definición de Materialidad y la alineación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a la Planificación Estratégica del banco.

Los resultados de este proceso se verán reflejados en un Reporte de Sostenibilidad y en el Informe COP a ser presentado al Pacto Global durante la siguiente Gestión.

PACTO GLOBAL

El Pacto Global (Global Compact) es una iniciativa por mandato de Naciones Unidas que trabaja por una economía global más sostenible e incluyente, que promueve la implementación de 10 Principios universalmente en áreas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Transparencia y Anticorrupción y Medio Ambiente para que formen parte de la estrategia y operaciones de las empresas y facilitar acciones para que las empresas puedan trabajar hacia los Objetivos del Desarrollo Sostenible.¹



Red Bolivia

La gestión 2019, constituyó para BancoSol, el año de sumarse a esta iniciativa de manera voluntaria, sumándose así a las más de 13.000 entidades firmantes en más de 160 países ² con un alto compromiso de Responsabilidad Social Empresarial.

La alta gerencia de nuestro banco asume el compromiso de trabajar día a día para el cumplimiento y aporte, desde nuestra institución y nuestro rubro, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

¹ Definición extraída de <http://www.pactoglobal.org.bo/que-es-el-pacto-global/>

² Idem

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible— aprobada por los líderes mundiales en septiembre de 2015 en la cumbre histórica de las Naciones Unidas — entraron en vigor oficialmente el 1 de enero de 2016. Con estos nuevos Objetivos de aplicación universal, en los próximos 15 años los países intensificarán los esfuerzos para poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el cambio climático garantizando, al mismo tiempo, que nadie se quede atrás.³



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR NUESTRO MUNDO










VINCULACIÓN CON LOS ODS

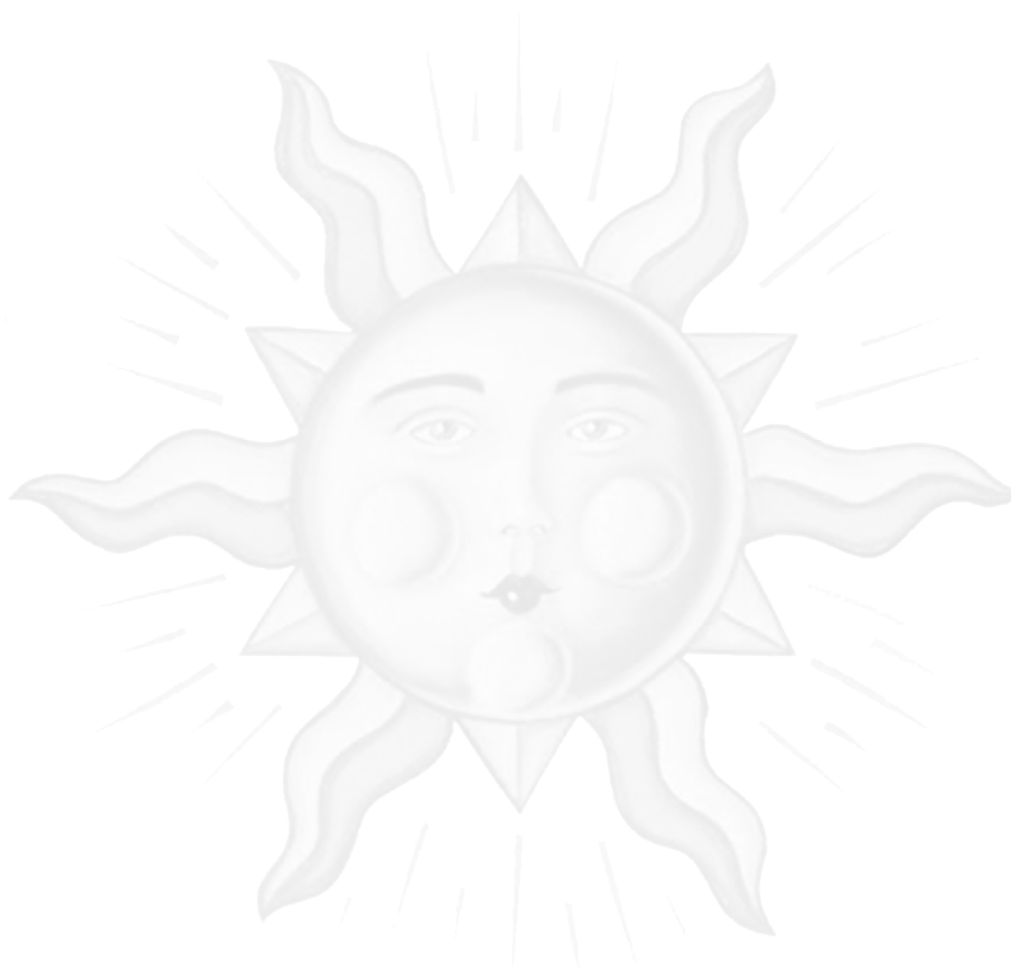
Después de un largo proceso de trabajo, BancoSol logró la vinculación de su Planificación Estratégica con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS). Con el apoyo y un trabajo minucioso y rígido realizado por la consultora ICR Systems & Management se logró definir que nuestra institución aporta a los siguientes ODS's:

³ Concepto e imagen, extraídos de <http://www.nu.org.bo/agenda-2030/>

Gestión Integral de RSE

¿Cómo aporta BancoSol a los ODS?

 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	<p>La misión del banco es brindar oportunidades y luchar contra la pobreza a través de las microfinanzas integrales con lo que se efectiviza el mayor aporte de BancoSol a los Objetivos Mundiales. Anualmente la entidad realiza una medición de reducción de pobreza a través de los resultados alcanzados con los productos y servicios brindados a nuestros clientes.</p>	 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>El objetivo esencial de apoyar a los micro y pequeños emprendedores permite reducir las brechas de pobreza y crear oportunidades para mujeres, jóvenes y grupos vulnerables.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Se fortalecerá el trabajo de las escuelas gratuitas de fútbol (CopaSol) y música (ClaveSol) que aportan a la formación de habilidades blandas en los hijos de clientes, grupos vulnerables y la comunidad.</p>	 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>A través del Programa de Educación Financiera los micro y pequeños empresarios disponen de información adecuada para tomar decisiones financieras. Se los capacita en los beneficios del ahorro, el uso de la banca digital y los posibles riesgos que se deben considerar antes de contratar un servicio financiero. BancoSol cuenta con la certificación internacional de calidad y protección al cliente Smart Campaign.</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Durante todo el proceso inserción de los recursos humanos se aplican políticas de Talento Humano que establecen lineamientos orientados a promover la igualdad y equidad de género.</p>	 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>De la misma manera, brindar una operación eficiente desde el uso del tiempo hasta el uso de recursos materiales y de energía, aportan a este ODS.</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>BancoSol ofrece adecuadas condiciones de trabajo que van más allá de lo establecido por ley. Su principal aporte en este campo es la generación de empleos en el país a través del financiamiento a los micro y pequeños empresarios.</p>	<p>BancoSol realiza una medición bienal de gases de efecto invernadero para identificar el impacto que provoca en el medio ambiente el consumo de energía eléctrica, agua y papel en la organización. En función de los resultados se realizan planes de prevención enmarcados en la política de medio ambiente.</p>	



CAPÍTULO

3

DESEMPEÑO SOCIAL



NUESTROS CLIENTES

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

El acceso a servicios financieros integrales a los sectores de menores ingresos orienta nuestra estrategia corporativa.

Asumimos un firme compromiso de profundizar la inclusión financiera, mediante la focalización de nuestra cartera en el segmento de microcrédito, el diseño de 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.

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. BancoSol invierte en tecnología para avanzar en acceso a canales electrónicos acorde a las necesidades de su segmento de mercado.

Adicionalmente, gestionamos una banca social responsable mediante la práctica robusta y consistente de Principios de Protección al Cliente.

ENFOQUE DE GESTIÓN Y COMPONENTES

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

Operando desde una estrategia especializada en Microfinanzas, BancoSol cuenta con una sólida tecnología crediticia. La normativa interna determina los procedimientos a seguir para la otorgación de créditos, previniendo el sobreendeudamiento de los clientes. El cumplimiento del proceso crediticio también se verifica en la práctica y existen controles internos sólidos para la otorgación de créditos y la gestión integral de riesgos.

La atención con calidad es un componente esencial de la interacción con nuestros clientes. La sólida cultura organizacional y los valores hacen que nuestros colaboradores tomen conciencia y se preocupen por el trato respetuoso de los clientes, lo cual se ha logrado institucionalizar en todo el personal.

En este marco, 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.

El enfoque de gestión aborda los indicadores de inclusión financiera, satisfacción al cliente, mapa de canales de atención y gestión de reclamos.

BUENAS PRÁCTICAS (SMART CAMPAIGN)

BancoSol establece un enfoque de gestión centrado en la Protección al Cliente y sobre todo en la prevención del sobreendeudamiento. Nuestra institución forma parte de iniciativas voluntarias que certifican la transparencia y buenas prácticas.

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.

Esta certificación internacional permite un trabajo en microfinanzas totalmente transparente en los precios, términos, y condiciones de todos los productos financieros. Consiste en trabajar para prevenir y evitar el sobreendeudamiento, además de emplear prácticas de cobro respetuosas y éticas con nuestros clientes. Además de brindar canales de comunicación con el banco, midiendo, no sólo los niveles de satisfacción, sino también las preocupaciones de los clientes y usuarios. Y por último se garantiza la confidencialidad de la información de los clientes.

SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

La gestión 2019 BancoSol presentó dos soluciones tecnológicas desarrolladas en una alianza estratégica con FINCONNECTA, una empresa FinTech global formada con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), traducidas en el Chatbot denominado SOLBot y en SOLMail.

El ChatBot de BancoSol es una solución para Facebook Messenger que provee atención a clientes y usuarios de la entidad para responder a preguntas frecuentes, brindar información referida a productos, servicios y canalizar la comunicación hacia canales de banca por teléfono y correo electrónico. Se puede acceder al servicio desde la computadora o un teléfono inteligente por lo que su uso es bastante simple y efectivo.

SolMail es un servicio gratuito diseñado para mantener informados a los clientes de BancoSol sobre sus movimientos en su cuenta de ahorro a través de un extracto diario vía correo electrónico. El cliente de BancoSol puede solicitar el servicio en cualquiera de las Agencias de BancoSol sin ningún costo, y una vez activado, el cliente podrá revisar a diario el saldo y los movimientos de su Caja de Ahorros en su correo electrónico desde una computadora, su teléfono inteligente o cualquier dispositivo electrónico que tenga conexión a internet.

Estas herramientas permiten incluir a más bolivianos al sistema financiero con el fin de que tengan servicios integrales de alta calidad, con tecnología que BancoSol ofrece a los micro y pequeños empresarios del País. Las soluciones están diseñadas para proveer una integración segura y escalable, entre los sistemas core bancarios y soluciones tecnológicas financieras.

BancoSol 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).

BancoSol utiliza un sistema especializado 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.

POSICIONAMIENTO DE MARCA

El 2019 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 37%.

Según los resultados del Estudio de “Posicionamiento de Marca”, BancoSol se sitúa en el índice Top of Mind (TOM), con un 54,2% de recordación espontánea a nivel nacional y un índice de satisfacción de 73,4%.

CAPACITARSE

CapacitaRSE forma parte del Programa de Responsabilidad Social Empresarial denominado Capital Social.

El mismo busca fortalecer en nuestros clientes sus conocimientos técnicos en la temática de Emprendedurismo y Plan de Negocios, lo que permite que los mismos crezcan como microempresarios y posicionen sus negocios.

Durante la gestión 2019, este trabajo se lo realizó en un trabajo conjunto con dos instituciones destacadas la Fundación Emprender Futuro y Interwave SOLutions, obteniendo los siguientes resultados:

TALLER	No. DE BECAS OTORGADAS
FUNDACIÓN EMPRENDER FUTURO	
24E - Taller de Emprendimiento	1,824
2 Day - Habilidades Gerenciales	247
PLEI - Habilidades Gerenciales	5
INTERWAVE SOLUTIONS	
Master Business of Street (MBS)	526
Total	2,602

NUESTROS FUNCIONARIOS

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.

Al cierre de la gestión 2019, el Banco cuenta con 3.044 personas al servicio de la misión institucional. A continuación, el desglose por ciudad:

DESGLOSE POR DEPARTAMENTO		%
Beni:	31	0.2%
Cochabamba:	682	26.7%
El Alto:	668	20.5%
La Paz:	503	14.1%
Oficina Nacional:	172	6.9%
Oruro:	74	3.0%
Pando:	14	0.2%
Potosí:	35	0.5%
Santa Cruz:	618	22.6%
Sucre:	137	2.3%
Tarija:	110	3.0%
Total de empleados	3,044	100%

IGUALDAD DE GÉNERO

Cada una de las actividades de nuestro Banco considera y aplica la equidad de género, valorando la importancia del aporte que realizan todos y todas nuestras colegas. Cerrando de esta manera la gestión 2019 con una distribución del 50-50 en la relación de contratación de mujeres/ varones:

DESGLOSE POR GÉNERO	
Masculino	1,526
Femenino	1,518
Total	3,044

La gestión 2019, todas las funcionarias que ocupan cargos de Liderazgo fueron capacitadas de manera online en la temática de “Liderazgo Femenino”, guiadas por una Coach profesional que les brindó herramientas para ejercer un Liderazgo Consciente con el objetivo de empoderarlas en su liderazgo y puedan ejercerlo de manera efectiva en su entorno laboral, familiar y personal.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Durante toda la gestión se ejecutaron diversas capacitaciones orientadas a actualizar conocimientos normativos/funcionales requeridos para el desarrollo profesional y capacitaciones gestionales que permiten adquirir nuevos conocimientos aplicables en el desarrollo personal de las diferentes áreas, aportando al cumplimiento de objetivos de manera efectiva y eficiente.

En ese marco, BancoSol cuenta con un programa de capacitación integral, logrando los siguientes resultados en promedio por niveles y categoría de empleados:

PROMEDIO CAPACITACIONES POR CATEGORÍA		
Personal Ejecutivo	27.89	Horas
Mandos Medios	28.51	Horas
Personal Operativo	43.73	Horas

Con el objetivo de reconocer el esfuerzo de los Asesores de Negocios más destacados de las diferentes Regionales, premiamos el desempeño “integral” demostrado a través del cumplimiento de metas asignadas y el ejercicio de competencias, a través de nuestro CUADRO DE HONOR.

Cada gestión se realiza un aco en que BancoSol valora el compromiso de los funcionarios con la entrega de reconocimientos que agradecen y valoran su permanencia en la familia BancoSol.

Además, todos los funcionarios que durante la gestión alcanzaron logros de formación profesional son reconocidos, porque BancoSol destaca el esfuerzo realizado por los funcionarios en su formación profesional y el aporte que generan con este crecimiento a su trabajo diario.

“2do. Encuentro internacional de Asesores de Negocios – Red Acción”

Por segundo año consecutivo 6 Asesores que destacaron por su trabajo integral realizado durante la gestión, representaron a BancoSol en el 2do Encuentro Internacional de Asesores – Red Acción

Durante 5 días, en compañía de Asesores de Negocios de diferentes países, esta vez reunidos en Panamá, aprendieron y compartieron más acerca de las Microfinanzas en la región, transmitieron sus conocimientos y llevaron en alto el nombre Banco Solidario S.A.

Durante la gestión 2019, el área de Responsabilidad Social Empresarial, denominado Capital Social, fue el encargado en realizar la capacitación con todo el personal de nuestra institución, bajo la modalidad de E-Learning en la que se abordaron los siguientes temas:

- ◆ Gestión Integral de RSE
 - Desarrollo Sostenible
 - Objetivos de Desarrollo Sostenible
 - Grupos de Interés
 - Alineación de la Planificación Estratégica a los ODS's
- ◆ Cumplimiento Normativo
 - Función Social y RSE
 - Calificación de RSE
 - Educación Financiera
- ◆ Programas de Alto Impacto Social

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 2019 el porcentaje de personal evaluado es del 86%.

CLIMA LABORAL

Anualmente en forma sistemática medimos el clima laboral con alcance a nivel nacional: Oficina Nacional, Regionales y Agencias.

La gestión 2018 se aplicó la encuesta de Clima Organizacional a todo el personal el mes de noviembre de 2018, a través de la consultora Buenas Prácticas S.R.L. La participación del personal fue del 89%.

Al igual que cada gestión se tenía planificada la aplicación para la encuesta de Clima para el mes de noviembre 2019, pero no se pudo efectuar la misma debido a los conflictos sociales acontecidos en nuestro País, postergando la fecha de aplicación al primer semestre de la gestión 2020.

La Sub-Gerencia Nacional de Talento Humano 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.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Contamos con una gestión de Talento Humano, que reconoce la diversidad generacional, fomenta la inclusión y brinda iguales oportunidades de desarrollo profesional a hombres y mujeres en la institución.

DESGLOSE POR GRUPO ETARIO		%
Entre 18 a 30	1,056	35%
Entre 31 a 40	1487	49%
Entre 41 a 50	380	12%
Mayor a 50	121	4%
Total	3,044	100%

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.

BRECHA SALARIAL	%
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	15.10
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)	0
Relación entre el salario mínimo de la entidad supervisada y el salario mínimo nacional	1

PROGRAMA DE LA FELICIDAD

El bienestar de nuestros funcionarios es importante para Banco Solidario S.A. y para Capital Social, es por este motivo que el Programa de la Felicidad, realiza actividades dentro del Banco para romper la rutina. En el mes de febrero conmemoramos el “Día Internacional de la Felicidad” junto con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) donde se visitaron cuatro agencias de la ciudad de La Paz con el concepto “La felicidad me merece”, buscando su bienestar, beneficiamos a nuestros funcionarios que se encuentran en Potosí, Oruro, Beni y Pando, con nuestros masajes antiestrés. Durante los últimos meses del año participamos del movimiento mundial de la Banca en Valores. Logramos la participación de 1.494 funcionarios y funcionarias a nivel nacional.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO MILLA EXTRA

Banco Solidario S.A. trabaja de manera activa con sus funcionarios y funcionarias en actividades de voluntariado que ayudan a mejorar la comunidad construyendo casas para niños y niñas con cáncer, reforestando la ciudad, entre otros. A la fecha se logró la participación de 235 voluntarios y voluntarias.

NUESTROS PROVEEDORES

BancoSol cuenta con una política de Proveedores establecida para una contratación transparente de los mismos, además de apoyar el trabajo de los empresarios bolivianos.

PORCENTAJE DE PROVEEDORES	%
Proveedores Nacionales	97.38%
Proveedores Extranjeros	2.62%
Total	100%

EDUCACIÓN FINANCIERA

BancoSol desarrolló de forma natural uno de los actuales pilares de la inclusión: la Educación financiera. El ingreso de los micro y pequeños emprendedores al sistema financiero formal les abría, al mismo tiempo, un mundo de procesos contables y financieros con los que nunca habían tenido contacto.

Por eso, los primeros créditos solidarios canalizados por BancoSol iban acompañados de pequeños talleres de capacitación brindados por los propios agentes de crédito y jefes de agencia bancaria, para que los nuevos usuarios Microfinancieros desarrollen las habilidades que les permitan lidiar con este bagaje de procesos ineludibles y principalmente que dispongan del conocimiento necesario para la toma de sus decisiones financieras.

Los temas que se abordaban entonces y que ahora parecen cotidianos (qué es un crédito, cómo y porque provisionar para el pago de cuotas, qué es el ahorro, qué es el ingreso, qué es el egreso, etc.) fueron, nuevamente, el detonante para el surgimiento de la educación financiera, un fundamento del sistema financiero moderno.

Años más tarde, BancoSol estructuró esta faceta de su inusual forma de encarar la relación con sus clientes en un Programa de Educación Financiera que en 2019 y convertido en una de las columnas del Programa de RSE, se extendió a otros grupos de la comunidad con objetivos de formación más ambiciosos y de largo plazo.

Enmarcados en la normativa ASFI, se desarrolló el programa de Educación Financiera de la gestión 2019; los resultados del programa al cierre del mes de diciembre son los siguientes:

PROGRAMAS DE EDUCACIÓN

Taller para Clientes - Usuarios (Presenciales)

Los talleres de Educación Financiera Clientes y Usuarios, obedecen a una estrategia de visitar clientes en Mercados, Universidades, Juntas de Vecinos e Instituciones de las diferentes ciudades, con disertaciones presenciales que cumplen lo establecido en la normativa ASFI, de capacitar sobre Derechos y Obligaciones del Consumidor financiero. Al 31 de diciembre se capacitaron a 4.077 clientes/usuarios en las diez principales ciudades del país.

Cabe destacar que de esta cifra total, 1.000 personas corresponden a capacitaciones realizadas con Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

Carpeta de Bienvenida

Todo cliente nuevo de nuestra entidad financiera tuvo acceso a una "Carpeta de Bienvenida", la misma que contiene información importante que les permite conocer los beneficios y riesgos que tiene al acceder a un crédito.

Esta carpeta es entregada por un funcionario BancoSol, que acompaña el material con una explicación sobre el contenido y las acciones que debe seguir, incluyendo en un cuestionario para ser llenado por los clientes. A diciembre de 2019 se entregaron 14.969 Carpetas de Bienvenida a nuestros clientes.

Ponte ON

Los Asistentes de Plataforma identificaron a clientes que realizaron la apertura de cajas de ahorro y mientras el operativo realiza el registro de la cuenta, les entregan Tablet´s digitales para que accedan a videos tutoriales sobre los servicios y canales del Banco, como ser: Cómo usar Infosol, Cómo usar Solnet, Cómo usar Cajeros Automáticos y sobre nuestra App BancoSol. El impacto total a diciembre es de 20.475 visualizaciones y clientes que recibieron esta información.

Descubre

Descubre es la primera plataforma digital e interactiva de Educación Financiera en Bolivia, desarrollada por los Bancos que pertenecen a ASOBAN. En la gestión 2019, a través de BancoSol, se capacitaron a 8.285 consumidores financieros en su Plataforma DESCUBRE.

Ciudad Digital Financiera

Un evento que reúne Entidades de Intermediación Financiera, Empresas de Servicios Financieros Complementarios, Participantes del Mercado de

Valores y Entidades del Mercado de Seguros, promoviendo la generación de negocios y la educación financiera. Se registraron 8.553 personas que asistieron a este gran evento.



PROGRAMAS DE INFORMACIÓN

Capacitaciones "E-Learning" al Personal

BancoSol ejecutó programas de capacitación de manera directa o en coordinación con especialistas en formación para todos los funcionarios que tienen contacto con clientes y usuarios, con la premisa de transmitir las acciones que implican brindar un servicio de Calidad y Calidez. Se capacitó a 3.000 funcionarios.

Ordenadores de Fila (Videos)

Los usuarios de nuestra entidad financiera tienen acceso a información que les permita tomar decisiones adecuadas a través de diferentes canales y medios ofrecidos por BancoSol.

En la gestión 2019 se contó con un total de 11'676.733 tickets atendidos en cajas al cierre de diciembre, en todo el país. Asumimos que la información es asimilada por el 1.5% de clientes que pueden ver los videos, lo cual hace un total de 175.151 personas entre clientes y/o usuarios que ven los videos que son difundidos en los ordenadores de fila.

Islas de Educación Financiera

Son aquellos lugares destinados por la Entidad Financiera, donde se puede encontrar información clara y didáctica sobre los temas del Sistema Financiero.

Estas Islas de Educación Financiera se encuentran en 6 de las agencias más visitadas, en las ciudades de Sucre, La Paz, El Alto, Cochabamba, Tarija y Santa Cruz. Como resultado tenemos a 3.209 personas que utilizaron este recurso de información.

Página Web y Redes Sociales

En la gestión 2019 se cuenta con un total de 122.949 personas alcanzadas con los contenidos sobre Educación financiera tanto en nuestra página web (www.bancosol.com.bo) y a través de las interacciones en las publicaciones a través de nuestras redes sociales.

Sub Programa de Información

1 Capacitaciones "E-Learning" al Personal

Planificado / Ejecutado
3.000 / 3.000 Funcionarios



2 Ordenadores de Fila (Videos)

Planificado / Ejecutado
150.000 / 175.151 Clientes-usuarios



304.309 personas informadas

3 Islas de Educación Financiera

Planificado / Ejecutado
2.500 / 3.209 Clientes-usuarios



4 Página Web y Redes Sociales

Planificado / Ejecutado
14.500 / 122.949 Clientes-usuarios



PROGRAMAS CON LA COMUNIDAD

La Comunidad representa uno de los grupos de interés de mayor impacto e importancia y donde se trabajan diversos programas que fomentan la cultura y el deporte.

CLAVESOL

En apoyo a la cultura e identidad, se iniciaron 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) a través de una metodología basada en los valores del programa de Capital Social.

Se inició la gestión con cinco puntos de formación. En la ciudad de La Paz: Colegio San Calixto, Casa Distrital Jaime Sáenz junto con la Sede Fundación Arco Iris en Villa San Antonio y Sede CARE Periférica. En la ciudad de El Alto: Ciudad Satélite y Sede Cosmos 77. En el mes de mayo se realizó la apertura de 2 nuevos puntos: en la Zona Garita de Lima de la ciudad de La Paz y la casa Capellánica en la ciudad de Sucre. Al finalizar la gestión se contó con un total de 596 niñas, niños y adolescentes inscritos en las ciudades de La Paz, El Alto y Sucre. En la gestión 2019, en conmemoración de los 10 años de Capital Social, se logró la grabación del disco de la Orquesta ClaveSol, que contiene diez canciones en las que participaron diversos y reconocidos artistas bolivianos.

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 basada en valores y la aplicación del Neurofútbol, este trabajo es realizado por reconocidos profesionales en el campo deportivo, contamos con un director deportivo, entrenadores, una psicóloga y un doctor.

Actualmente contamos con ocho sedes en varias ciudades del país, La Paz: sede Obrajes, sede CARE Periférica, sede Bajo Conchupata y sede Munaypata. En la ciudad de El Alto: Sede Cosmos 77. En Santa Cruz: Urbanizaciones Unidas, 6to anillo, en Cochabamba: OTB Fuerza Aérea, Cancha el Pantanal y en la ciudad de Tarija: Barrio Morros Blancos. Al cierre de la gestión 2019 contamos con un total de 1.102 niñas, niños y jóvenes inscritos en las diferentes ciudades.

En las escuelas CopaSol y ClaveSol contamos con profesores capacitados en Lengua de Señas y Lectura Braille, además somos promotores de Cultura de Paz, trabajando con herramientas para la gestión de emociones y promover la temática en la comunidad.

CORRESOL

En el caso de Santa Cruz, la prueba 11K El Torno fue suspendida y el monto destinado a la organización de la prueba, fue donado en equipamiento a los bomberos y voluntarios que combatieron los incendios en la Chiquitanía. En el mes de septiembre, se realizó la carrera pedestre de Cochabamba, con la participación de 1.594 atletas, en alianza con la Fundación Hábitat para la Humanidad en respaldo a su programa “Te esperamos en casa” que brinda soluciones habitacionales para menores aquejados por enfermedades inmunológicas.

Debido a la coyuntura nacional, esta gestión no se realizó la Carrera Pedestre El Alto 11K, la misma que fue postergada para la siguiente gestión.

ACCIÓN SOL

Este programa fue creado con la finalidad de brindar ayuda en el ámbito de salud y necesidad básicas a personas de escasos recursos que requieran el pago de tratamientos, intervenciones quirúrgicas o atención médica. A la fecha los casos más relevantes son: el pago del tratamiento de recuperación del niño Cristófer Loayza, el Sr. Andrés Mamani y el Sr. Rubén Huanca que también pertenece a la escuela ClaveSol de la ciudad de La Paz, una donación a la asociación de personas sordas y el apoyo al evento para niñas y niños con Síndrome de Down, logrando así un impacto total de 1.290 personas beneficiadas. También se realizó una campaña de recolección de agua para las personas afectadas en el deslizamiento del barrio Bajo Llojeta de la ciudad de La Paz, logrando realizar una donación de 2.192 paquetes de agua.

MIC BANCOSOL

En septiembre de 2019, el Espacio Cultural MIC BancoSol cumplió dos años de abrir la senda a otro tipo de emprendedores que, al igual que los informales de la década de los 80, requerían de una oportunidad para desarrollar su talento.

El Espacio cultural MIC BancoSol, presente en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, consolidó su propósito de generar un espacio para que las nuevas generaciones de artistas presenten sus creaciones y que los artesanos, clientes de la entidad, expongan su trabajo convertido en obra de arte.

Este espacio cultural de las microfinanzas compuesto por un Museo con la historia de las microfinanzas, una Galería para exposición de obras de artistas plásticos emergentes y un Salón de exposición de las obras de los artesanos que son clientes de la entidad. El proyecto se robusteció con la

apertura de un nuevo espacio denominado MIC Lectura, otra ambiciosa iniciativa que busca brindarles a los clientes y usuarios un lugar diferente donde pueden disfrutar de obras literarias simples pero profundas.

Promoviendo la producción boliviana y la cultura durante la gestión 2019, se establecieron seis ciclos a lo largo del año, donde se presentaron 36 artistas y 18 clientes, logrando la venta de 191 obras.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Se reafirmaron compromisos con nuestros aliados estratégicos: Aldeas Infantiles S.O.S., Plan Internacional y Hábitat para la Humanidad. Esta gestión sumamos a nuestros aliados estratégicos a Fundación Arco Iris y el Fondo Nacional de las Naciones Unidas (UNFPA), junto a todos ellos nos comprometemos a seguir trabajando en nuevos campos de acción para continuar con el proceso de brindar mejor calidad de vida, promoviendo el cuidado y la protección de los derechos fundamentales de miles de bolivianos y bolivianas. Mencionar también el fuerte compromiso de trabajo con los Gobiernos Autónomos Municipales de La Paz y El Alto.

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.

◆ **UNFPA – Cumbre Mundial de Nairobi para CIPD 25 – Adelantando la Promesa**



La Cumbre se desarrolló en Kenia, Nairobi del 12 al 14 de noviembre de 2019 donde se abordaron los cinco temas principales: Igualdad de género, Liderazgo juvenil, Liderazgo político y comunitario e Innovación.

La Cumbre de Nairobi revitalizó a la comunidad global, dio nueva vida a la agenda de la CIPD y sostuvo los logros obtenidos desde 1994. Fue un espacio donde los gobiernos y otras organizaciones anunciaron compromisos voluntarios y globales, que acelerarán el progreso y cumplimiento de las ODS's.

Banco Sol participó de la Cumbre gracias a la invitación directa de UNFPA Bolivia al área de Capital Social y su encargada, con el propósito de socializar los resultados obtenidos con la alianza además de expresar los compromisos como institución privada.

BancoSol fue la única empresa privada en asistir a la Cumbre de Nairobi y participar de los compromisos para el cumplimiento de la agenda. El compromiso asumido por nuestra institución es el siguiente:

“Asegurar el abordaje continuo de la temática de prevención de embarazo en niñas y adolescentes, y la violencia sexual, a través del fortalecimiento de la educación integral de la sexualidad desarrollada por medio de las escuelas de fútbol y música para población en situación de vulnerabilidad, desde una visión integral que incluye a madres, padres y corresponsables de derechos.

Asimismo, la estrategia plantea el promover el respeto a la diversidad

a través de los productos y servicios de la entidad, contribuyendo a la construcción de una sociedad más justa, desde un enfoque de género y cultura de paz.

La continuidad del programa de Capital Social de BancoSol S.A. busca establecer vínculos sólidos entre la comunidad y la empresa privada, para alentar la formación de valores positivos en la ciudadanía, y generar oportunidad para la mejora de su calidad de vida.

Las escuelas de fútbol y música (CopaSol y ClaveSol) contribuirán a este propósito, puesto que a través de la práctica de este deporte, se promoverán cambios en hábitos y actitudes de niños y jóvenes a través de una enseñanza metódica que desarrolla valores.”

◆ PACTO GLOBAL

BancoSol se adhirió voluntariamente a esta iniciativa mundial, con el compromiso de trabajar por el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Durante la gestión 2019, nuestra institución fue parte de la mesa de la Niñez del Pacto Global Red Bolivia impulsado por la Confederación de Empresarios Privados de Bolivia a través de su Unidad de Responsabilidad Social Empresarial.



ASOCIACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES

- ◆ 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 Executive Forums
- ◆ FOROMIC
- ◆ INFOCRED
- ◆ ACCL S.A.
- ◆ ATC

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

El mayor reconocimiento entregado a BancoSol durante la gestión 2019 fue la “Tea de la Libertad” en el grado al Mérito del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, por su aporte y el trabajo realizado en la conservación del patrimonio en las casas de la zona de San Pedro, donde se encuentran su Oficina Nacional y la agencia San Pedro.

La gestión 2019, Capital Social, el Programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de BancoSol fue distinguido con el Premio Paul Harris a la Excelencia Empresarial 2019 debido al aporte y al impacto social generado. El reconocimiento, resume el trabajo que realiza BancoSol con el propósito de cumplir un objetivo esencial: estrechar los lazos con la comunidad y mejorar las condiciones de vida de los bolivianos en todo el país.

A lo largo de las 19 versiones del Premio Paul Harris organizado por el Rotary Club Chuquiago Marka, BancoSol se ubicó reiteradamente en el selecto grupo de entidades que año tras año, sobresalen por realizar esfuerzos para beneficiar a los bolivianos a través de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial con alto compromiso social.

Adicionalmente, y a través de su programa Capital Social se recibieron reconocimientos de los diversos aliados e instituciones con las que trabaja el área de Responsabilidad Social Empresarial. Entre los que se desatacan:

- ◆ Reconocimiento al Programa de Responsabilidad Social Empresarial

REVISTA COSAS – CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA – UNIÓN EUROPEA - MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO.

Abril de 2019

- ◆ Reconocimiento a Capital Social

FRUTIMARKETING - PREMIOS MBS

Enero de 2019

- ◆ Reconocimiento al Programa de Responsabilidad Social Empresarial

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ – EDUCADORES URBANOS CEBRAS.

Noviembre de 2019

CAPÍTULO

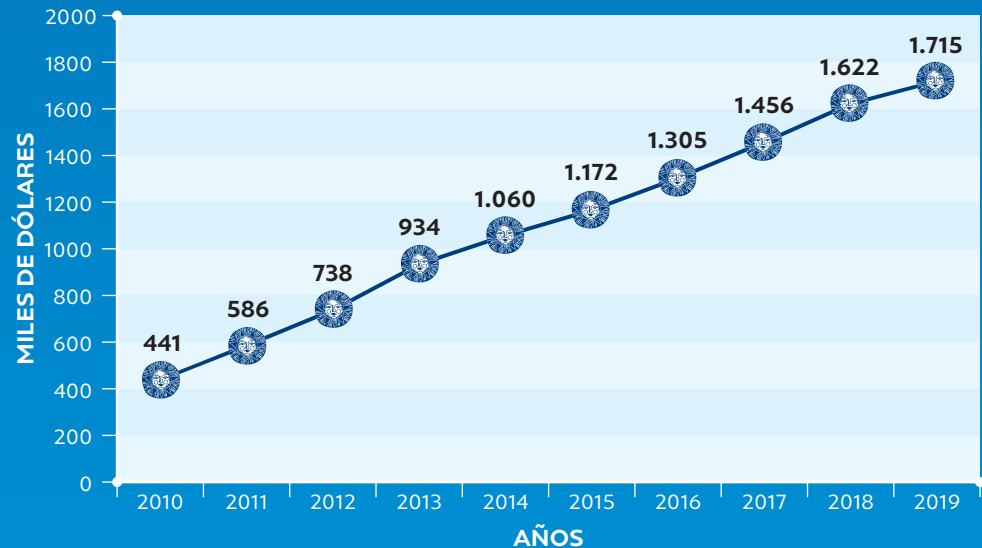
4

DESEMPEÑO ECONÓMICO



CRÉDITOS

La cartera del Banco creció en 5,76% respecto al cierre de Diciembre 2018. En términos absolutos, el portafolio pasó de US\$1.621.96 millones a US\$1.715.42 millones, es decir, creció US\$93 millones.



Al cierre de la gestión 2019, el índice de cartera en mora se mantuvo bajo, el mismo se situó en 0,72%, comparado con el 1,35% que fue el indicador de las instituciones que componen la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas de Bolivia - ASOFIN.

Cartera en Mora / Cartera Bruta	2018	2019
Banco Sol	0,63%	0,72%
Bancos Microfinanzas	1,29%	1,35%
Bancos Comerciales	1,95%	2,17%
Sistema Bancario	1,70%	1,83%
Crecimiento Cartera Bruta	2018	2019
Banco Sol	11,4%	5,8%
Bancos Microfinanzas	11,7%	5,6%
Bancos Comerciales	12,7%	6,8%
Sistema Bancario	11,9%	7,3%

Las continuas mejoras a la tecnología crediticia, la administración eficiente del portafolio de productos crediticios, la mejora de los sistemas de control y la capacitación intensiva de los recursos humanos, son el conjunto de razones que nos han permitido alcanzar estos resultados.

SOSTENIBILIDAD Y MEJORA CONTINUA DE LA TECNOLOGÍA CREDITICIA BANCOSOL

Durante la gestión 2019, y como todos los años, se ha mantenido la política de revisar, actualizar y mejorar la normativa de créditos. En esta gestión los cambios han estado orientados a la simplificación de los requisitos

y condiciones para la otorgación de créditos, así como a la búsqueda de agilidad en el proceso de evaluación y aprobación de las operaciones crediticias, aspectos que nos permiten dar una respuesta oportuna a las necesidades de financiamiento de nuestros clientes, tanto antiguos como nuevos.

Así mismo, hemos incrementado el apoyo a los sectores Productivo y Agropecuario, capacitando constantemente a nuestro personal y mejorando nuestra tecnología destinada a estos sectores que son muy importantes dentro de la Economía Nacional.

Todas las mejoras realizadas, han sido acompañadas por el trabajo y compromiso de nuestros funcionarios, cuyo resultado nos permitió alcanzar los objetivos estratégicos definidos por nuestra Institución, manteniendo la calidad de nuestra cartera.

Es importante destacar que, en esta gestión, BancoSol mantiene el cumplimiento de la meta de cartera destinada a créditos del Sector Productivo y Vivienda de Interés Social.

En línea con nuestra Misión y Visión institucional, nuestro crecimiento se ha enfocado en clientes microempresarios, atendiendo y trabajando muy de cerca con los segmentos de menores ingresos de nuestro país.

En cuanto al número de clientes, al cierre de la gestión 2019, mantuvimos una importante participación de mercado con el 41,47% del total de los bancos de microfinanzas.

ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA

Los resultados muestran que se alcanzaron los siguientes objetivos:

- ◆ La administración de la cartera se especializó por monto, fortaleciendo la administración del riesgo asociado al crédito.
- ◆ Se ha logrado mejorar los procesos de solicitud, evaluación, aprobación y desembolso de créditos, satisfaciendo oportunamente las necesidades de nuestros clientes, privilegiando principalmente al Sector Productivo de Microempresarios.
- ◆ Los mecanismos de control implementados han logrado que nuestros Asesores de Negocios mejoren la evaluación del crédito y se desarrolle un análisis más profundo para otorgar las operaciones, manteniendo la calidad de nuestra cartera.

A partir del fortalecimiento y la continua capacitación de la fuerza de ventas conformada por Asesores de Negocios, Encargados de Negocios, Gerentes de Agencia, Sub Gerentes Regionales de Negocios y Sub Gerentes Regionales de Banca Comercial y Productiva, nos han permitido responder a los cambios propuestos.

DESEMPEÑO DEL PORTAFOLIO POR PRODUCTO

Durante la gestión 2019, el producto con mayor participación dentro del portafolio de créditos del Banco fue “Sol Productivo”, con el 53,80% y un crecimiento de US\$59.57 millones, por su parte “Sol Individual” destinado a financiar capital de operaciones e inversión, tuvo una participación del 19,32%.

En cuanto a Clientes, los productos con mayor crecimiento absoluto fueron: Sol Productivo con 7.893 y Sol Vivienda con 6.320 clientes.

En número de operaciones, los productos con mayor crecimiento absoluto fueron: Sol Productivo con 12.063 y Sol Vivienda con 6.562.

El crédito promedio (Monto desembolsado) al cierre de la gestión 2019, alcanzó a US\$7.737; el producto “Sol Vivienda Social” tiene el crédito promedio más alto, con US\$26.859.

El siguiente cuadro expone que el 40,40% de las operaciones de BancoSol se concentran en montos desembolsados hasta US\$5 mil, este mismo estrato representa el 13,90% de la cartera a diciembre 2019; el siguiente estrato (mayores a US\$5 mil y hasta US\$10 mil) concentra el 30,88% del número de operaciones y el 27,48% de la cartera al corte señalado. El estrato de monto desembolsado mayor a US\$10 mil registra una participación en la cartera del 58,62%, no obstante, concentra tan solo el 28,72% de operaciones.

Rangos en US\$	Monto (en US\$ miles)	Participación %	N° Créditos	Participación %
- 5.000,00	238.435.193,94	13,90%	127.290	40,40%
5.001,00 10.000,00	471.432.993,10	27,48%	97.302	30,88%
10.001,00 en Adelante	1.005.547.682,99	58,62%	90.482	28,72%
TOTALES	1.715.415.870,02	100,00%	315.074	100,00%

INDICADORES A DESTACAR

- ◆ Uno de los más bajos índices de mora dentro del Sistema Financiero Nacional: 0,72%
- ◆ Un adecuado y prudente crecimiento de la cartera de créditos dentro del Sistema Financiero Nacional: 5,76%.

DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

El saldo de las cuentas de ahorro en 2018 fue de US\$476 millones que representa un crecimiento del 5,22% respecto a la gestión anterior, mientras que el número de cuentas sobrepasó las 898.000 (3,65% más con relación a 2018). Este crecimiento muestra la confianza que generó la institución para los nuevos ahorristas.

Los Depósitos a Plazo fueron de US\$742 millones (-1,96% que el año anterior) disminución que se debió principalmente a los conflictos del último trimestre mientras que el número de depósitos llegó a 33.202.

Evolución de depósitos del público 2014 – 2019
(Expresado en miles de US\$)

CUENTAS DE AHORRO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Saldo en cuentas de ahorro (en Miles de US\$)	287.938	317.813	339.530	384.423	453.271	476.923
Variación %	20,72%	10,38%	6,83%	13,22%	17,91%	5,22%
Número de cuentas	698.022	738.440	781.347	843.601	867.220	898.848
Variación %	8,93%	5,79%	5,81%	7,97%	2,80%	3,65%
Saldo promedio en US\$	413	430	435	456	523	531
DEPOSITOS A PLAZO FIJO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Monto en DPF (en Miles de US\$)	557.586	628.451	686.244	681.630	757.188	742.363
Variación %	7,65%	12,71%	9,20%	-0,67%	11,08%	-1,96%
Número de Depósitos	10.498	10.766	11.072	12.142	17.985	33.202
Variación %	-18,17%	2,55%	2,84%	9,66%	48,12%	84,61%
Monto promedio en US\$	53.114	58.374	61.980	56.138	42.101	22.359
Total Depósitos del público	845.523	946.264	1.025.774	1.066.053	1.210.458	1.219.286

FONDEO

La evolución del fondeo muestra un total de US\$1.650 millones, desglosados de la siguiente manera:

- ◆ US\$476.92 millones corresponden a Cajas de Ahorro (28,9%)
- ◆ US\$742.36 millones a DPF (45%)
- ◆ US\$48.10 millones (2,9%) a Obligaciones Subordinadas
- ◆ US\$72.88 millones (4,4%) a Bonos
- ◆ US\$310.43 millones (18,7%) a otros financiamientos.

Estas cifras muestran la diversidad y versatilidad del Fondeo de BancoSol lo que le permitió alcanzar un crecimiento de cartera.

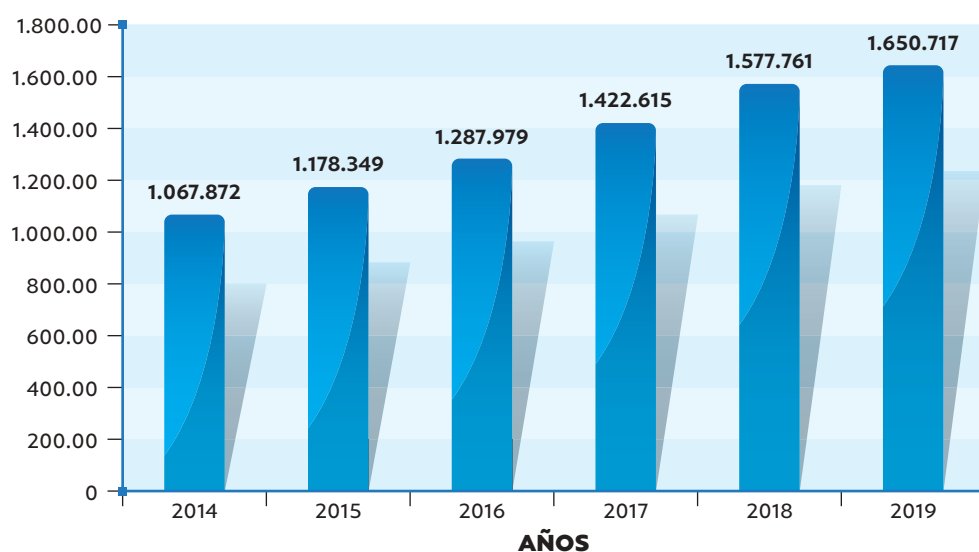
Evolución del fondeo 2014 – 2019

(Expresado en miles de US\$)

AÑO	Ahorro	%	Plazo	%	Finan. Exter.	%	OBLIGACIONES SUBORDINADAS	%	Bonos	%	Otros Finan.	%	TOTAL
2014	287.938	27,0%	557.586	52,2%	2.478	0,2%	28.717	2,7%	97.668	9,1%	93.486	8,8%	1.067.872
2015	317.813	27,0%	628.451	53,3%	1.652	0,1%	28.717	2,4%	97.668	8,3%	104.048	8,8%	1.178.349
2016	339.530	26,4%	686.244	53,3%	826	0,1%	19.461	1,5%	97.668	7,6%	144.251	11,2%	1.287.979
2017	384.423	27,0%	681.630	47,9%	0	0,0%	27.697	1,9%	97.668	6,9%	231.198	16,3%	1.422.615
2018	453.271	28,7%	757.188	48,0%	0	0,0%	37.901	2,4%	72.886	4,6%	256.515	16,3%	1.577.761
2019	476.923	28,9%	742.363	45,0%	2.000	0,1%	48.105	2,9%	72.886	4,4%	308.439	18,7%	1.650.717

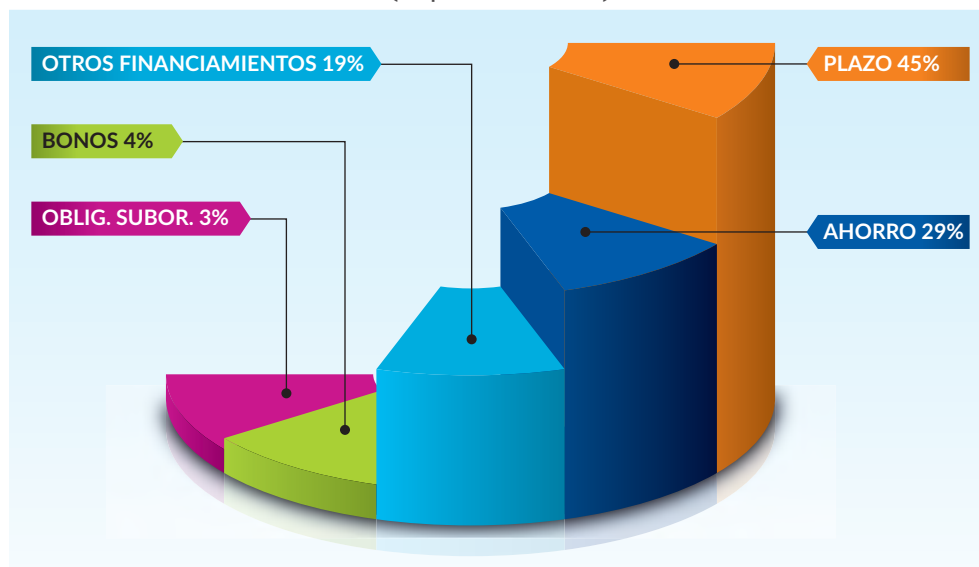
Evolución del fondeo 2014 – 2019

(Expresado en miles de US\$)



Composición del fondeo 2019

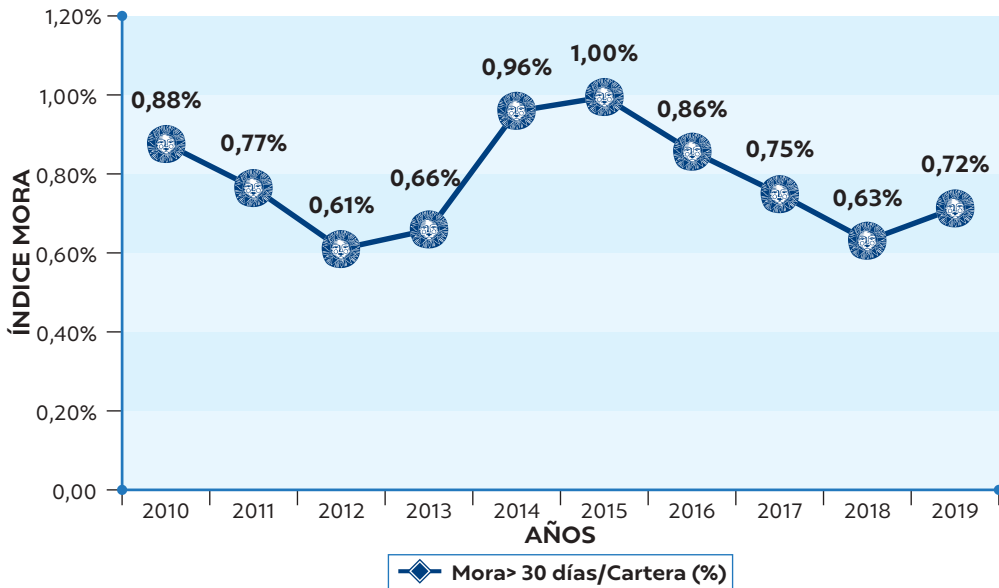
(Expresado en %)



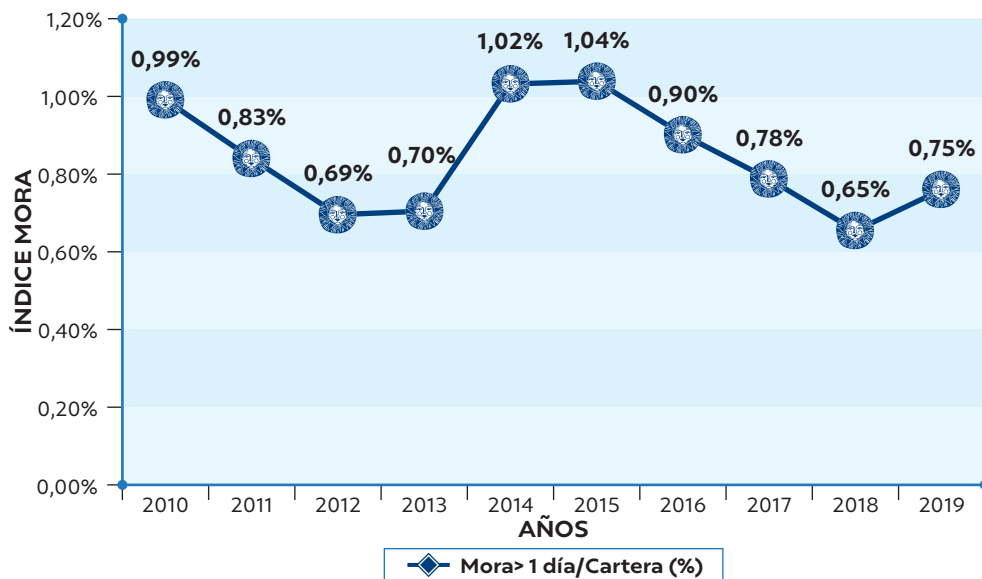
COMPORTAMIENTO DE LA MORA

A través del tiempo BancoSol registró un bajo nivel de morosidad, resultado destacable por ser menor al promedio del sistema bancario nacional. A diciembre de 2019, la cartera en mora llegó al 0,72% (a 30 días/cartera), mientras que la mora mayor a 1 día fue de 0,75%.

Evolución Mora 2010 – 2019
(Mayor a 30 días)



Evolución Mora 2010 – 2019
(Mayor a 1 día)



MAPA DE CANALES

INNOVADORES SERVICIOS Y CANALES PARA LLEGAR A LA POBLACIÓN

Una característica de BancoSol fue la constante innovación de canales de atención al público con el propósito de facilitar el acceso y llevar servicios financieros a las zonas y regiones que no cuentan con ellos.

La respuesta positiva de los clientes y los usuarios financieros a estos canales alternativos desarrollados por BancoSol mostró la efectividad de la propuesta.

Al cierre de 2019 el volumen de transacciones en Agencias fijas, Agencias móviles, Cajeros Automáticos (ATM), el servicio de banca por mensajes de SMS (InfoSol), los Puntos Sol Amigo, Puntos Sol Amigo Express (Corresponsales no financieros) y los servicios de banca por internet (AppSol y SolNet), superó los 30 millones.

Esta cifra muestra un constante crecimiento respecto de las gestiones pasadas y pone en evidencia que existe una gran necesidad en el mercado, lo que impulsa a continuar profundizando el proceso de bancarización en áreas periurbanas y rurales con soluciones creativas.

AGENCIAS FIJAS

A diciembre de 2019, BancoSol tiene 60 agencias fijas en áreas urbanas y 42 agencias en áreas intermedias y rurales, lo que demuestra su compromiso con clientes y usuarios en todo el país.

PUNTOS DE ATENCIÓN SOL AMIGO

Uno de las creaciones más destacadas BancoSol en el sistema financiero fueron los Puntos Sol Amigo. Al estar ubicados estratégicamente en negocios y comercios pequeños, permiten que los servicios financieros lleguen a lugares que no tienen acceso a una agencia fija. A diciembre de 2019 la red de Puntos Sol Amigo sumó más de 6.4 millones de transacciones con lo que se convierte en un importante canal para la atención a clientes y usuarios financieros.

CORRESPONSALES NO FINANCIEROS SOL AMIGO EXPRESS

BancoSol revolucionó el mercado financiero con la introducción del servicio de Corresponsales No Financieros (CNF) denominado Sol Amigo Express. Al igual que los Sol Amigo, están instalados en pequeños comercios de barrio con el agregado de que se pueden realizar transacciones financieras sin necesidad de que un funcionario del Banco realice la operación. Al cierre de 2019, 355 Puntos Sol Amigo Express operaban en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Chuquisaca y Tarija. Realizando más de 724.000 transacciones.

Lo destacable del nuevo servicio es que convirtió a los emprendedores en Corresponsales No Financieros del Banco ya que estaban en condiciones de realizar transacciones financieras a través de un Punto de venta electrónico (POS) equipado con un lector de huella digital y una red inalámbrica, con todas las condiciones de seguridad y efectividad de una agencia convencional.

De esta forma, BancoSol ratificó su vocación de servicio al generar nuevas herramientas para que los micro y pequeños emprendedores y la población en general, puedan acceder a servicios financieros de calidad.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Al cierre de 2019 la red de Cajeros Automáticos alcanza a 202, ubicando a BancoSol entre las entidades con más puntos de atención a nivel nacional y realizando más de 3.1 millones de transacciones.

AGENCIAS MÓVILES

A principios de la década, BancoSol tomo la iniciativa de crear Agencias Móviles como una alternativa para que los servicios financieros lleguen a zonas periurbanas y rurales.

Con las agencias móviles, la gran mayoría de los emprendedores de estas zonas tuvieron su primer contacto con una entidad financiera, con lo que se volvió a cumplir el propósito de profundizar la inclusión financiera.

Las Agencias móviles operan en El Alto, Santa Cruz y Cochabamba; al cierre de la gestión BancoSol tenía en funcionamiento seis Agencias que a diario, recorren diferentes comunidades en estas zonas.

SOLNET Y APPSOL

BancoSol fue el primer banco de microfinanzas que puso a disposición de sus clientes la banca por internet. En 2019 se fortaleció esta propuesta a través de su plataforma de banca digital compuesta por: Solnet, banca por internet y AppSol, la aplicación para teléfonos móviles. Al cierre de la gestión se registraron más de 1.8 millones de transacciones por estos canales.



CAPÍTULO

5

DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTAL



El Cambio Climático se constituye en una preocupación mundial, por este motivo y comprometidos con la sociedad, asumimos la responsabilidad de adoptar acciones en torno a esta problemática.

■ POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

A partir de 2017 la Unidad de Capital Social cuenta con su Política de Medio Ambiente debidamente aprobada y vigente al 2019, que tiene como objetivo establecer los lineamientos para reducir las emisiones gases de efecto invernadero que se generan en el desarrollo de las actividades del Banco, especialmente las derivadas del consumo energético, para contribuir a la mitigación del cambio climático.

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 su índice de impacto en la Huella de Carbono.

■ MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO¹

En un periodo de tiempo Bienal, BancoSol realiza la medición de la Huella de Carbono de nuestra institución. La Consultora Independiente Servicios Ambientales (SASA) realizó el trabajo para la gestión 2019.

La metodología para el cálculo de la Huella de Carbono cumple con los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 14064-1:2006, y los lineamientos técnicos establecidos por el IPCC. De acuerdo a la ISO 14064:1 las emisiones se clasifican en:

- ◆ Alcance 1. Emisiones Directas de GEI: Fuentes de emisión que son de propiedad de la organización o están contraladas por esta. Las emisiones bajo este alcance son de reporte obligatorio.
- ◆ Alcance 2. Emisiones Indirectas de GEI por energía: Emisiones indirectas de GEI que provienen de la generación de electricidad de origen externo, consumido por la organización. Las emisiones bajo este alcance también son de reporte obligatorio.
- ◆ Alcance 3. Otras Emisiones Indirectas de GEI: Las emisiones de GEI indirectas ocurren como consecuencia de las actividades de la organización, pero provienen de fuentes que no son controladas por la misma. Las emisiones bajo este alcance son de reporte voluntario.

¹ Informe de Medición Huella de Carbono elaborado por SASA para la Gestión 2019.

En esta evaluación se consideraron 446 puntos de atención financiera a nivel nacional, incluyendo 111 agencias fijas y sucursales, 6 agencias móviles, 1 agencia recaudadora, 8 ventanillas, 196 cajeros automáticos y 124 puntos Sol Amigo. La información se agregó por regionales, como se presenta a continuación:

- | | |
|---|------------------------|
| 1. Oficina Nacional (La Paz) | 6. Regional Chuquisaca |
| 2. Regional La Paz | 7. Regional Tarija |
| 3. Regional Oriente (Santa Cruz y Beni) | 8. Regional El Alto |
| 4. Regional Cochabamba | 9. Regional Pando |
| 5. Regional Potosí | 10. Regional Oruro |

Para la cuantificación se consideraron los siguientes factores de emisión:

Factores de emisión empleados.

FACTOR DE EMISIÓN		
Alcance 1	Gasolina	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Diésel	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: YPFB Refinación.
	Gas natural vehicular	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 2: Energía, Cap. 3,2006. Poder Calorífico: ANH, 2018.
Alcance 2	Energía eléctrica	Desarrollado por Servicios Ambientales S.A., a partir de la información proporcionada por la Cámara Nacional de Despachantes de Carga (CNDC), 2017.
Alcance 3	Papel	Factor de emisión por kg de papel producido desarrollado por la compañía Suzano del Brasil, 2015.
	Residuos sólidos	IPCC, Directrices para los Inventarios Nacionales de Gases de Efecto Invernadero, Vol. 5: Desechos, 2006 y características rellenos sanitarios de Bolivia.

Fuente: SASA

La Huella de Carbono de BancoSol para la gestión 2019 fue de 3.740 tCO₂e, compuesta de la siguiente manera: 3.267 tCO₂e corresponden a emisiones de Alcance 1 y 2, y 474 tCO₂e corresponden a las emisiones de Alcance 3. Estas emisiones equivalen al dióxido de carbono que absorben 12.450 árboles en un periodo de 10 años o el consumo de energía eléctrica de 2.660 hogares de la ciudad de La Paz en un año.

Las Regionales de Oriente, La Paz, El Alto y Cochabamba suman el 83% de la Huella de Carbono. Las emisiones por el consumo de energía eléctrica representan el 41% de la huella total. Considerando las emisiones por funcionario las Regionales de El Alto (0,22 tCO₂e) y Cochabamba (0,26

tCO₂e) son las que mejor desempeño tienen, seguidas de las Regionales de Oruro (0,47 tCO₂e), de La Paz (0,57 tCO₂e), Oriente (0,61 tCO₂e), Pando (0,64 tCO₂e), Tarija (0,73 tCO₂e), finalmente, las regionales de Sucre y Potosí (0,76 y 0,95 tCO₂e respectivamente).

El consumo de combustibles, específicamente gasolina, cobra relevancia en las Regionales por aportar con el 28% a la Huella de Carbono total del banco. Estas emisiones tienen un alto potencial de reducción si se aplican medidas de eficiencia por el uso de vehículos de propiedad del Banco.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE DIFERENTES GESTIONES BANCOSOL

La siguiente tabla resume las características de la evaluación de los años 2017 y 2019.

Características de las evaluaciones realizadas en BancoSol.

AÑO	REGIONALES EVALUADAS	ALCANCE 1	ALCANCE 2	ALCANCE 3	# DE FUNCIONARIOS	HC TOTAL	HC PER CÁPITA ALCANCE 1 Y 2 ⁵
2017	Regional La Paz	-Gasolina -Diésel -Gas natural vehicular	-Energía eléctrica	-Papel -Residuos -Viajes aéreos	2.913	4.645	1,07
	Regional Oriente						
	Regional Cochabamba						
	Regional El Alto						
	Regional Chuquisaca						
	Regional Potosí						
	Regional Oruro						
	Regional Tarija						
	Regional Pando						
2019	Regional La Paz	-Gasolina -Diésel -Gas natural vehicular	-Energía eléctrica	-Papel -Residuos	3.510	3.740	0,93
	Regional Oriente						
	Regional Cochabamba						
	Regional El Alto						
	Regional Chuquisaca						
	Regional Potosí						
	Regional Oruro						
	Regional Tarija						
	Regional Pando						

Fuente: SASA

Cabe mencionar que el factor de emisión por uso de energía eléctrica en la gestión 2019 disminuyó de 430 a 315 gramos de CO₂e por kWh.

En términos generales la HC del 2019 disminuyó en relación a la anterior evaluación del año 2017.

⁵ Informe de Medición Huella de Carbono elaborado por SASA: Para la HC per cápita del 2017 en esta sección no se consideraron las emisiones de Alcance 3, para que sea comparable con el per cápita del 2019

CONCLUSIONES



BancoSol logró, el 2019, 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.

Este compromiso nos motiva a seguir trabajando por construir un país mejor, promoviendo, formando y creyendo en nuestros emprendedores quienes con su trabajo nos ayudan a crecer juntos.



