

# Reporte Integrado | 2023





# Contenido

---

**Carta del Presidente del Directorio** 6

---

**Carta Gerencia General y Gerencia General Adjunta** 10

---

**Acerca del Reporte** 14

---

**Principales Cifras** 16

---

**5. Perfil y Estrategia** 18

- 5.1. Perfil 18
- 5.2. Estrategia 20
- 5.3. Prioridades en sostenibilidad 21
- 5.4. Enfoque de banca responsable 26

---

**6. Gobernanza** 28

- 6.1 Estructura y funcionamiento 28
- 6.2 Gestión de riesgos 34
- 6.3 Relación con la cadena de suministro 36

---

**7. Cultura Ética y Cumplimiento** 38

- 7.1 Enfoque de gestión 38
- 7.2 Ciberseguridad 44

---

<b>8.</b>	<b>Compromiso de equipo</b>	46
8.1	Demografía	46
8.2	Diversidad, equidad e inclusión	47
8.3	Capacitación y desarrollo de colaboradores	49
8.4	Bienestar	51
8.5	Clima laboral	53

---

<b>9.</b>	<b>Cultura y conciencia financiera</b>	56
-----------	--	----

---

<b>10.</b>	<b>Inclusión financiera y digital</b>	60
10.1	Experiencia	60
10.2	Digitalización	61
10.3	Inclusión Financiera	63
10.4	Desarrollo Empresarial	67

---

<b>11.</b>	<b>Prácticas sostenibles en el cliente</b>	70
11.1	Cálculo de la huella de carbono del portafolio	70

---

<b>12.</b>	<b>Desarrollo del entorno ambiental y social</b>	72
12.1	Proyectos sociales con la comunidad	72

---

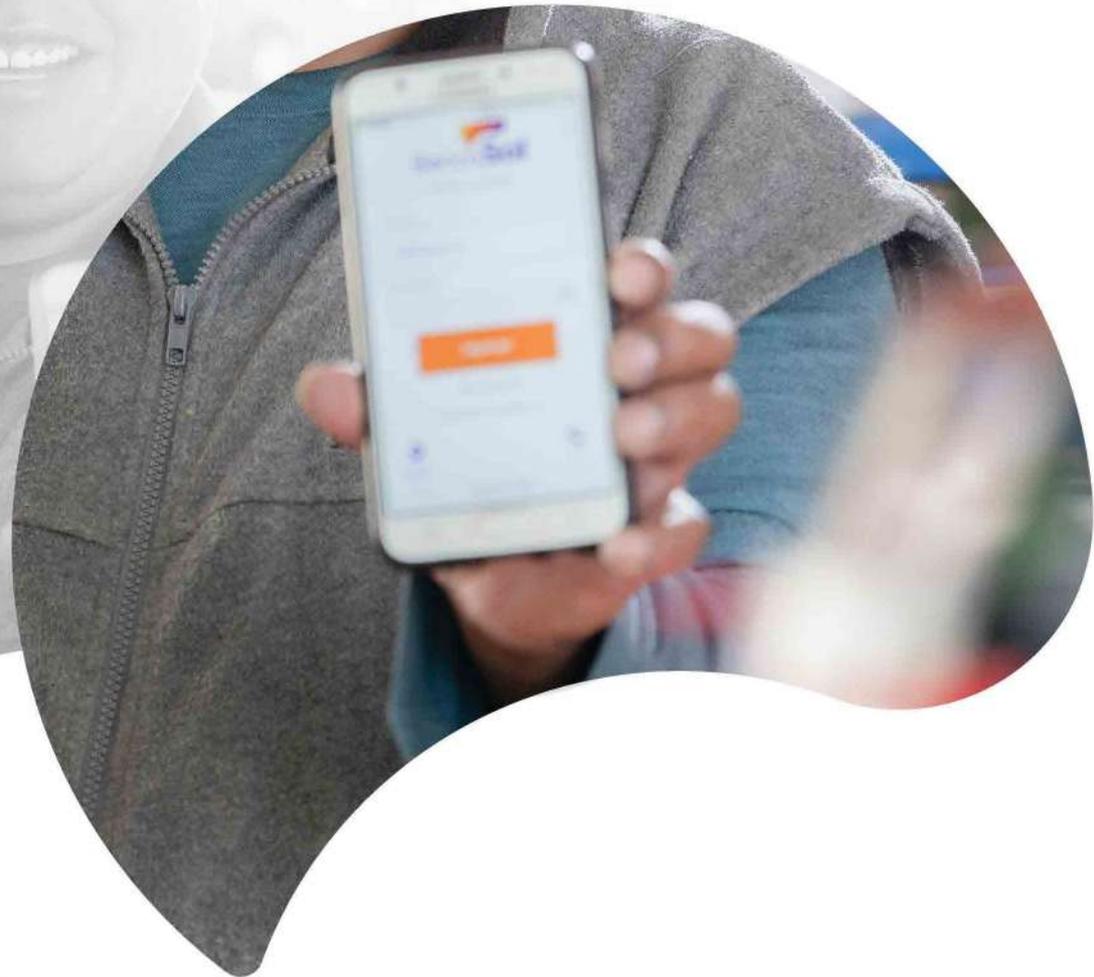
<b>13.</b>	<b>Resultados Económicos</b>	96
13.1	Datos financieros relevantes	96

---

#### **Anexos**

<b>Anexo I:</b>	Detalle de gestión ASG	98
<b>Anexo II:</b>	Índice de Contenidos GRI	101
<b>Anexo III:</b>	Principios del Pacto Global y ODS	108
<b>Anexo IV:</b>	Informe Principios de Banca Responsable (PBR)	111
	Reporte de Diversidad, Igualdad e Inclusión (DII)	123
	Informe de verificación independiente	140

# Carta del Presidente del Directorio



## Carta del Presidente del Directorio



Este año presentamos nuestro segundo Reporte Integrado, siendo este un documento clave para seguir evolucionando en nuestro modelo de banca responsable, centrando nuestras acciones en la generación de impacto positivo en las personas, las empresas y el planeta.

Desde nuestro origen, en BancoSol hemos trabajado fieles a nuestra misión, acompañando, de forma inclusiva, a quienes creen en un mejor futuro. Impulsando una nueva forma de hacer banca en Bolivia, con mayores y mejores oportunidades para todos los bolivianos y bolivianas.

Para concretar tal propósito, en BancoSol entendemos la sostenibilidad como una forma de gestión estratégica de la organización, no solo porque es una oportunidad de negocio, sino porque tenemos el fuerte compromiso de acompañar a nuestros clientes y a la sociedad en su conjunto hacia un futuro más verde e inclusivo, y para ello, hemos incluido los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) de manera transversal en el banco.

Queremos seguir siendo un actor relevante en los desafíos de impactar positivamente como agentes de desarrollo económico, aportando en la reducción de la pobreza y la desigualdad, y contribuyendo al crecimiento económico inclusivo. Además de impulsar a otras entidades financieras con nuestro ejemplo, como lo hicimos al ser el primer banco en Bolivia en firmar, adherirse y reportar su progreso sobre los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, es que decidimos profundizar también en aspectos de sostenibilidad desde nuestra estrategia, para generar mayor valor en los desafíos sociales y económicos que atraviesa nuestro país.

Para ello, y en sintonía con el impacto generado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Pacto Global, suscribimos los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por su sigla en inglés) que promueve ONU Mujeres y Pacto Global de las Naciones Unidas, siendo el ODS5 de Igualdad de Género una prioridad desde el más alto nivel de nuestra organización.

Para BancoSol promover la igualdad de derechos y oportunidades de la mujer en las finanzas, el área laboral, el mercado y la comunidad es una prioridad estratégica. Por ello, ha seguido avanzando de manera decidida en la igualdad de género, fijando objetivos ambiciosos, concretos y medibles para mostrar su compromiso con esta materia

Es en este marco, que en octubre de 2023 presentamos nuestro modelo bancario inteligente en género “Avanza Mujer”, un programa integral desarrollado con el acompañamiento de International Finance Corporation (IFC) para promover la inclusión y el crecimiento de los negocios liderados por las mujeres bolivianas, contribuyendo al cierre de brechas económicas y aportando al desarrollo sostenible.

Un objetivo que acometemos desde un banco sólido y solvente. En la pasada gestión BancoSol ha destacado por su desempeño financiero, por octavo año consecutivo somos el banco número 1 del sistema financiero de Bolivia, según el prestigioso Ranking CAMEL 2023, por sus excelentes indicadores financieros. Un reconocimiento financiero internacional que nos llena de satisfacción y nos motiva, aún más, a seguir con nuestra actividad, para seguir impulsando el progreso de empresarios y empresarias de la microempresa, y contribuyendo al desarrollo de Bolivia

Estos resultados nos han permitido seguir apoyando con créditos a 365.447 empresarios y empresarias de la microempresa de diferentes regiones del país para el fortalecimiento de sus actividades económicas, por un monto que asciende a \$us 2.355 millones.

En BancoSol, creamos soluciones financieras innovadoras, inclusivas y accesibles comprendiendo las distintas necesidades de las personas y las empresas, asumiendo los desafíos sociales, económicos y, aquellos que también nos impone el cambio climático. En esa ruta, BancoSol en la gestión 2024 seguirá manteniendo su fortaleza financiera y su sólido liderazgo en las microfinanzas y el sistema financiero boliviano para seguir cumpliendo su propósito: Soñar en grande. Mejorar el futuro.

Los invito a leer este Reporte que refleja nuestros avances gracias a la visión de nuestros accionistas y miembros del Directorio, y al trabajo dedicado y comprometido de nuestros colaboradores y colaboradoras.

Esteban Andrés Altschul  
**Presidente del Directorio**



# Carta Gerencia General y Gerencia General Adjunta



## Carta Gerencia General y Gerencia General Adjunta

A nuestros estimados grupos de interés,

Hace 31 años que BancoSol ha sido y es un catalizador de cambio y desarrollo en Bolivia. Nuestras operaciones han transformado las vidas de quienes creen en un futuro mejor. Nuestra sólida estrategia de sostenibilidad, basada en nuestros valores y enfoque de microfinanzas, nos permite ofrecer progreso económico, desarrollo social inclusivo y preservación del medio ambiente de nuestro país.

Atendemos a cerca de 1,3 millones de empresarios y empresarias de la microempresa en los nueve departamentos de Bolivia, a los que acompañamos para promover el crecimiento de sus negocios e impulsar su progreso, a través de una oferta amplia de productos y servicios financieros que buscan contribuir a la inclusión financiera. Es así como, en 2023, alcanzamos un total de 2,033 millones de dólares en depósitos y un incremento de nuestra cartera del 12% en comparación con el 2022.

Promovemos la inclusión financiera y digital para que todas las personas puedan beneficiarse de las ventajas que les ofrece la tecnología, sin dejar a nadie atrás. Con este propósito, llevamos a cabo una estrategia integral para cerrar brechas de digitalización, promoviendo la alfabetización e inclusión digital con nuestros impulsores digitales dentro de las agencias de mayor afluencia, quienes incentivaron el acceso, el conocimiento y el uso de los canales digitales.

A partir de nuestra estrategia de sostenibilidad que busca impulsar de manera intencional los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) llegamos a contribuir a 11 de los 17 ODS, y decidimos avanzar de manera intencional en promover la igualdad de género contribuyendo al ODS 5 que constituye una prioridad desde el más alto nivel de nuestra organización. Con este fin hemos desarrollado una sólida estrategia de Diversidad, Igualdad e Inclusión, cuyo objetivo es contribuir, por un lado, a la inclusión y al crecimiento de los negocios liderados por mujeres bolivianas, aportando al cierre de brechas económicas y al desarrollo sostenible; y a su vez promover un entorno laboral diverso e inclusivo, y una cultura de respeto con igualdad de oportunidad para todos.

Es así que, co-creamos con el acompañamiento de IFC nuestro modelo bancario inteligente en género “Avanza Mujer”, diseñado por, para y junto a las mujeres, que cuenta con una oferta integral que responde a sus necesidades y aspiraciones, para impulsar su progreso y el de sus familias.

“Avanza Mujer” es un programa pionero en el país que cuenta con una oferta integral: soluciones financieras que se adaptan al ciclo de vida de sus negocios, con créditos en condiciones adecuadas, así como productos de ahorro, seguros, entre otros servicios; y también servicios de valor agregado para potenciar el desarrollo y crecimiento de sus negocios con herramientas, programas y recursos gratuitos diseñados para fortalecer sus conocimientos, habilidades, además de cerrar la brecha digital y ampliar su red de contactos.

En Bolivia cerca de 3 millones de mujeres conforman la población económicamente activa, de ellas, el 70% son emprendedoras y empresarias de la microempresa, con negocios que en su gran mayoría se encuentran en la informalidad. Desde BancoSol atendemos al 27% de este grupo poblacional a través de soluciones financieras e iniciativas que buscan su crecimiento empresarial.

BancoSol cumpliendo su compromiso con el empoderamiento económico de las mujeres bolivianas, a diciembre de 2023, atiende a más de 160.000 prestatarias en todo el país (45% del total de clientes), con créditos que suman \$us 1.021 millones (43% del total de la cartera de créditos del banco). De igual forma, cerca de 670.000 mujeres confían sus ahorros en BancoSol (50% del total de clientes en captaciones), los depósitos de las clientas alcanzan los \$us 440 millones. Paralelamente, hemos brindado capacitaciones técnicas y formación en gestión administrativa a 2.649 emprendedoras y emprendedores certificadas (73% mujeres) con el programa CapacitaRSE. Asimismo, un total de 865 personas fueron certificadas junto a Ovante —una iniciativa global que brinda soluciones innovadoras— para que desarrollen sus habilidades financieras, empresariales y digitales.

En BancoSol, contamos con un equipo conformado por 3.735 colaboradores (52,7% mujeres y 47,3% hombres), siendo el segundo banco con mayor contribución al empleo en Bolivia. Creemos en un entorno donde nuestros colaboradores y colaboradoras puedan desarrollar todo su potencial dentro de espacios inclusivos y libres de cualquier tipo de discriminación, donde la igualdad de oportunidades sea una realidad para todos. Bajo esta visión hemos logrado avances significativos en igualdad de género en nuestra organización, donde más del 40% de los puestos de gerencia y superiores, se encuentran ocupados por mujeres.

En el marco de nuestro compromiso con el medio ambiente, continuamos trabajando en nuestro programa de Compensación Forestal, donde obtuvimos resultados que alcanzaron a compensar 8.649 tCO<sub>2</sub>e, gracias a nuestras alianzas con Wildlife Conservation Society (WCS) y Conservación Amazónica. También durante 2023 entró en operación el primer sistema solar fotovoltaico de BancoSol que empezó a generar energía eléctrica utilizable desde el 4 de diciembre de 2023. Para el 31 de diciembre de 2023 ya había generado 6,23 MWh de energía eléctrica, evitando la emisión de 3,72 toneladas anuales de dióxido de carbono equivalente. Evitando la

tala de 14.33 árboles y preservando más de 1.700 hectáreas de hábitat natural de 15 especies amazónicas de fauna de alto valor. Esta gestión y compromiso con la protección y promoción de nuestro medio ambiente continúa caracterizándose por su ambición pionera al incorporar mayores compromisos y prácticas de divulgación que se encuentran en línea con el sector financiero a nivel global. En este sentido y en línea con nuestra hoja de ruta climática, durante este 2023, logramos ser el primer banco a nivel nacional en medir al 100% las emisiones de su cartera financiada, realizando el cálculo para las gestiones 2021, 2022 y 2023, las cuales permitieron generar un conocimiento más profundo sobre las emisiones de Alcance 3 de nuestras operaciones y cuantificar de nuestro impacto sobre el entorno.

Con miras hacia el 2024, seguimos desarrollando la implementación de nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), así como para la emisión de nuestro primer bono temático de género.

Impulsados por todas estas convicciones, seguiremos avanzando en acciones y programas que nos permitan generar Impacto Real que nos acerque a la consecución de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel global y local.

Es un placer poder compartir con ustedes, por segundo año consecutivo, nuestro desempeño anual en materia de sostenibilidad, así como los objetivos que buscamos alcanzar en nuestro camino y los desafíos que trabajamos para superar.

Les invitamos a leer y comentar este Reporte Integrado 2023.



Verónica Gavilanes  
**Gerente General Adjunta**



Marcelo Escobar  
**Gerente General**

# Acerca del Reporte



## Acerca del Reporte

### (GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

El presente documento da cuenta del desempeño económico, ambiental y social de BancoSol entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, incluyendo todos los aspectos relacionados a sus operaciones y giro de negocio.

Este reporte está construido sobre la base el proceso de Análisis de Doble Materialidad realizado el 2021 y da continuidad al compromiso de BancoSol con la implementación de lineamientos internacionales, aplicando los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para las industrias en que opera: banca comercial y financiamiento al consumo.

El desarrollo de este documento muestra la madurez de la institución en sostenibilidad e informa sobre los avances en factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) de acuerdo de los focos de la Estrategia de Sostenibilidad 2022 – 2025.

#### **\*\*Más información sobre el proceso de materialidad.**

La elaboración de este reporte ha sido supervisada por la Sub Gerencia Nacional de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol y aprobada por su Directorio, como máximo órgano de Gobierno Corporativo. Este además cuenta con la verificación externa por una institución especializada.

#### **\*\*Carta de verificación externa**

En este reporte existe reexpresión de información en respuesta a ajustes de cálculo para las cuentas relacionadas al Valor Económico Distribuido (VED) (GRI 201-1). El alcance de este cambio se detalla dentro del capítulo de Resultados Económicos.

#### **Características del reporte:**

- Se realizó aplicando doble materialidad, utilizando los estándares internacionales de reporte: GRI y SASB.
- Actúa como complementación al Reporte del Progreso (COP) de BancoSol respecto a los 10 Principios del Pacto Global de Naciones

Unidas (UNGC) y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

- Utiliza la metodología del Green House Gas Protocol (GHG) para calcular las emisiones de Alcances 1, 2 y 3 y profundiza el inventario al incorporar el cálculo de emisiones de cartera 2022 – 2023, realizado bajo los Estándares Globales de Contabilidad y Reporte de GEI para el Sector Financiero del Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).
- Incorpora los compromisos y avances sostenidos bajo el trabajo realizado como entidad firmante de los Principios de Banca Responsable (PBR) de UNEP-Fi.



#### **Claves para la lectura del reporte:**

- Está estructurado en base a los focos de la Estrategia de Sostenibilidad 2023 – 2025
- En la portada de cada capítulo se encuentra la referencia a los ODS.
- Al inicio de cada sección, se encuentran referencias a los contenidos de los Estándares GRI y los parámetros SASB, con sus códigos identificativos.
- Al final del reporte, se encuentran como anexos los índices específicos para los estándares y marcos globales de reporte: GRI, SASB, así como el avance respecto a los ODS, Principios de Pacto Global y Principios de Banca Responsable.

# Principales Cifras



## Principales Cifras



1.382

puntos de atención financiera a nivel nacional (**21% en zonas rurales del país**).



3.735

colaboradores (**52,66% son mujeres**).



81,1%

Índice de Satisfacción de **Clima Laboral**.



100%

Medición de **Huella de Carbono** de **Cartera Financiada**.



4.103

proveedores de productos y servicios nacionales contratados



26,32%

de los cargos ejecutivos son ocupados por **mujeres**.



88.002

personas capacitadas en **Educación Financiera**.



1.400

niñas y niños beneficiados en las **Escuelas de Capital Social**.



220

voluntarios involucrados en actividades comunitarias.



8%

Reducción de emisiones de **Dióxido de Carbono**.

# 5 Perfil y Estrategia



## 5. Perfil y Estrategia

### 5.1. Perfil

#### (GRI 2-1, 2-6)

BancoSol es una entidad financiera con domicilio físico y legal en la ciudad de La Paz con un foco de negocios en la entrega de microcréditos. Desde su fundación como organización sin fines de lucro en 1986, posee una visión social y de desarrollo de los pequeños empresarios. Luego se transformó el primer banco regulado y principal impulsor de las microfinanzas en Bolivia.

Cuenta con una diversificada oferta de valor en forma de soluciones financieras para facilitar el ahorro, apoyar a los empresarios y empresarias de la micro y pequeña empresa a través de opciones accesibles de financiamiento: cuentas de ahorro y corrientes, créditos personales y comerciales, hipotecas y soluciones para fomentar el crecimiento del patrimonio de sus cuentahabientes, entre otras.

#### Misión:

Transformamos vidas acompañando, de forma inclusiva, a quienes creen en un mejor futuro.

#### Visión:

Ser líder y referente mundial en inclusión financiera y digital, contribuyendo a la reducción de la pobreza y aportando al desarrollo sostenible.

#### Valores y principios:

- Solidaridad.
- Integridad.
- Compromiso.
- Servicio.

#### Estructura jurídica

Banco Solidario S.A. se encuentra listado como emisor en la Bolsa Boliviana de Valores (BBV). Está constituido como Sociedad Anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia, regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Su estructura societaria se compone principalmente de distintos fondos y entidades partícipes del ecosistema de microfinanzas internacional.

Nombre o Razón Social del Accionista o Socio	Total de acciones	Porcentaje de participación (%)
ACCION GATEWAY FUND L.L.C.	4.511.290	26,55
Nederlandse Financierings- Maatschappij Voor Ontwikkelingslanden NV. (FMO)	2.417.438	14,23
ACCION INTERNATIONAL	2.251.230	13,25
Danish Sustainable Development Goals Investment Fund K/S	1.826.466	10,75
TRIODOS SICAV II- TRIODOS MICROFINANCE FUND, un Subfondo de Triodos SICAV II	1.014.746	5,97
TRIODOS CUSTODY BV. en calidad de propietario Legal de TRIODOS FAIR SHARE FUND.	1.014.746	5,97
WWB CAPITAL PARTNERS, LP	843.982	4,97
MultiConcept Fund Management S.A. quien actúa en su propio nombre y por cuenta de responsAbility Global Micro and SME Finance Fund	831.864	4,90
ResponsAbility Participations AG	824.902	4,86
ResponsAbility SICAV (Lux) actuando por su subfondo responsAbility SICAV (Lux) Micro and SME Finance Leaders	373.067	2,20
Pensionskassen for Sygeplejersker og Lægeseekretærer	335.681	1,98
GRUPO ACP INVERSIONES Y DESARROLLO	259.653	1,53
Pensionskassen for Socialrådgivere, Socialpædagoger og Kontorpersonale	190.938	1,12
Pensionskassen for Sundhedsfaglige	147.823	0,87
AZCUI GAMARRA MARIA MARTA - KOENIGSFEST AZCUI STEPHAN - KOENIGSFEST AZCUI MATHIAS	85.939	0,51
JOSÉ MARÍA RUI Sanchez	32.511	0,19
Pensionskassen for Sundhedsfaglige	24.638	0,15
JULIO CÉSAR LEÓN PRADO	1.247	0,01
SANCHEZ DE LOZADA SANCHEZ BUSTAMANTE GONZALO DANIEL	1.247	0,01
LUIS EDUARDO SILES VARGAS	1.242	0,01
<b>TOTAL</b>	<b>16.990.650</b>	<b>100</b>

## 5.2. Estrategia

### (GRI 2-6)

El modelo de negocio de BancoSol busca, desde la promoción de las microfinanzas en el país, aportar al desarrollo social e impulsar un sistema financiero más inclusivo que extienda sus servicios a todos los sectores de la población y apoye el crecimiento económico de Bolivia.

La gama de productos y servicios que ofrece BancoSol tiene como objetivo satisfacer las necesidades de sus clientes y crear soluciones accesibles e inclusivas de administración y control financiero para sectores tradicionalmente no bancarizados.

La institución ofrece los siguientes productos y servicios principales:

Nombre Producto	Tipo Crédito	Dirigido a	Objeto del Crédito	Monto máximo de Financiamiento	Plazo	Tasa de Interés	Garantía	Condición
<b>Sol Individual</b>	Microcrédito	Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Financiamiento para capital de operación e inversión a personas del sector comercio y servicio.	USD 250.000	36 meses Cap. Operación 120 meses y hasta 48 meses para operaciones bajo Programa Avanza Mujer Cap. Inversión	Fija, variable o mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente.	Garantía hipotecaria o no hipotecaria.	Para montos mayores a USD 15.000 se financia hasta el 80% del valor para capital de inversión.
<b>Sol Vivienda</b>	Vivienda	Personas naturales dependientes o independientes	Compra vivienda individual, terreno, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento, anticrético.	- Con garantía hipotecaria: USD 250.000. - - Sin garantía hipotecaria: BS 140.000.	Con garantía hipotecaria: 480 meses Sin garantía hipotecaria: 60 meses	Fija, variable o mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente.	Garantía hipotecaria o no hipotecaria.	Financiamiento hasta el 80% del valor de la inversión para compra de vivienda/terreno. Aporte mínimo de cliente 20%.
<b>Sol Efectivo</b>	Consumo	Personas naturales dependientes o independientes	Financiamiento de adquisición de bienes muebles, servicios o libre disponibilidad.	- Asalariados formales, independientes: USD 10.000. - Asalariados Informales: USD 3.000. - Actividad Sec: USD 250.000. - Tercera o más viviendas: BS 350.000.	- Asalariados formales, informales: garantía no hipotecaria 24 meses; Hipotecaria o auto liquidable 60 meses - Asalariados Informales: 24 meses - Asalariados Actividad Sec garantía hipotecaria o no hipotecaria: 36 meses Cap. Operación 120 meses Cap. Inversión - Garantía hipotecaria Terceros: 120 meses. - 48 meses para operaciones con destino act. secundaria bajo Programa Avanza Mujer para capital de operación.	Fija, variable o mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente.	Garantía hipotecaria, no hipotecaria auto liquidable, etc.	Financiamiento hasta el 80% del valor de la inversión para compra de vivienda/terreno. Aporte mínimo de cliente 20%.
<b>Sol Vehículo</b>	Vehicular	Personas naturales dependientes o independientes	Financiamiento de adquisición de vehículos nuevos o usados para uso privado.	- Vehículo Nuevo: USD 50.000. - Vehículo Usado: USD 35.000.	60 meses	Fija, variable o mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente.	Garantía hipotecaria vehículo o inmueble.	Financiamiento hasta el 80% de valor de la inversión especificado en la proforma para vehículos nuevos y 70% del valor comercial del avalúo para vehículos usados. La antigüedad del vehículo usado debe ser como máximo 10 años.
<b>Sol Productivo</b>	Productivo	Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Necesidades de capital de inversión o capital de operación cuyo destino sea para el sector productivo y para servicios complementarios a la producción.	USD 250.000	36 meses Cap. Operación 120 meses Cap. Inversión 48 meses para capital de operación bajo programa avanza mujer	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente	Garantía hipotecaria o no hipotecaria	Para montos mayores a USD 15.000 se financia hasta el 80% del valor para capital de inversión.

Nombre Producto	Tipo Crédito	Dirigido a	Objeto del Crédito	Monto máximo de Financiamiento	Plazo	Tasa de Interés	Garantía	Condición
<b>Sol Agropecuario</b>	Agropecuario	Micro, Pequeña y Mediana Empresa	Necesidades de capital de inversión o capital de operación cuyo destino sea para el sector agrícola o pecuario.	USD 250.000	36 meses Cap. Operación y hasta 48 meses para operaciones bajo Programa Avanza Mujer 120 meses Cap. Inversión.	Fija, Variable o Mixta de acuerdo con tarifario de tasas vigente.	Garantía hipotecaria o no hipotecaria.	Para montos mayores a USD 15.000 se financia hasta el 80% del valor para capital de inversión.
<b>Sol Vivienda Social</b>	Vivienda	Personas naturales dependientes o independientes	Compra vivienda individual, terreno, construcción, remodelación, ampliación, mejoramiento, anticrético.	- UFV's 460.000. - casas - UFV's 400.000. - departamentos - UFV's 184.000. - terrenos, - Bs. 140.000. - para créditos sin garantía hipotecaria.	Con garantía hipotecaria: hasta 180 meses. Sin garantía hipotecaria: hasta 60 meses.	Igual o menor a UFV's 255.000 - 5,50% De UFV's 255.001 a UFV's 380.000 - 6,00% De UFV's 380.001 a UFV's 460.000 - 6,50%	Garantía hipotecaria o no hipotecaria.	Primer y/o único bien inmueble. Financiamiento hasta el 80% del valor de la inversión. Aporte mínimo de cliente 20%.

Con un crecimiento del 26,7% con respecto al 2022, BancoSol es una de las instituciones financieras con mayor alcance y presencia en el país.

Adicionalmente, BancoSol dispone de un servicio de banca por mensajería denominado InfoSol y servicios de banca en línea: SolNet, y también a través de su aplicación móvil AppSol.

Puntos de Atención Financiera	2022	2023
Agencias	101	104
Regionales	10	10
Agencias Móviles	5	5
Ventanillas de cobranza	24	24
CNF	596	907
Soles Amigos	122	132
ATM	196	200
Total	1.054	1.382

**\*\*Más información sobre los canales digitales en capítulo de Inclusión Financiera y Digital**

Canal	dic-22	dic-23	Valor porcentual del crecimiento
Sol Amigo	122	132	8%
Sol Amigo Express	596	907	52%
Cajeros automáticos (ATM)	196	200	2%

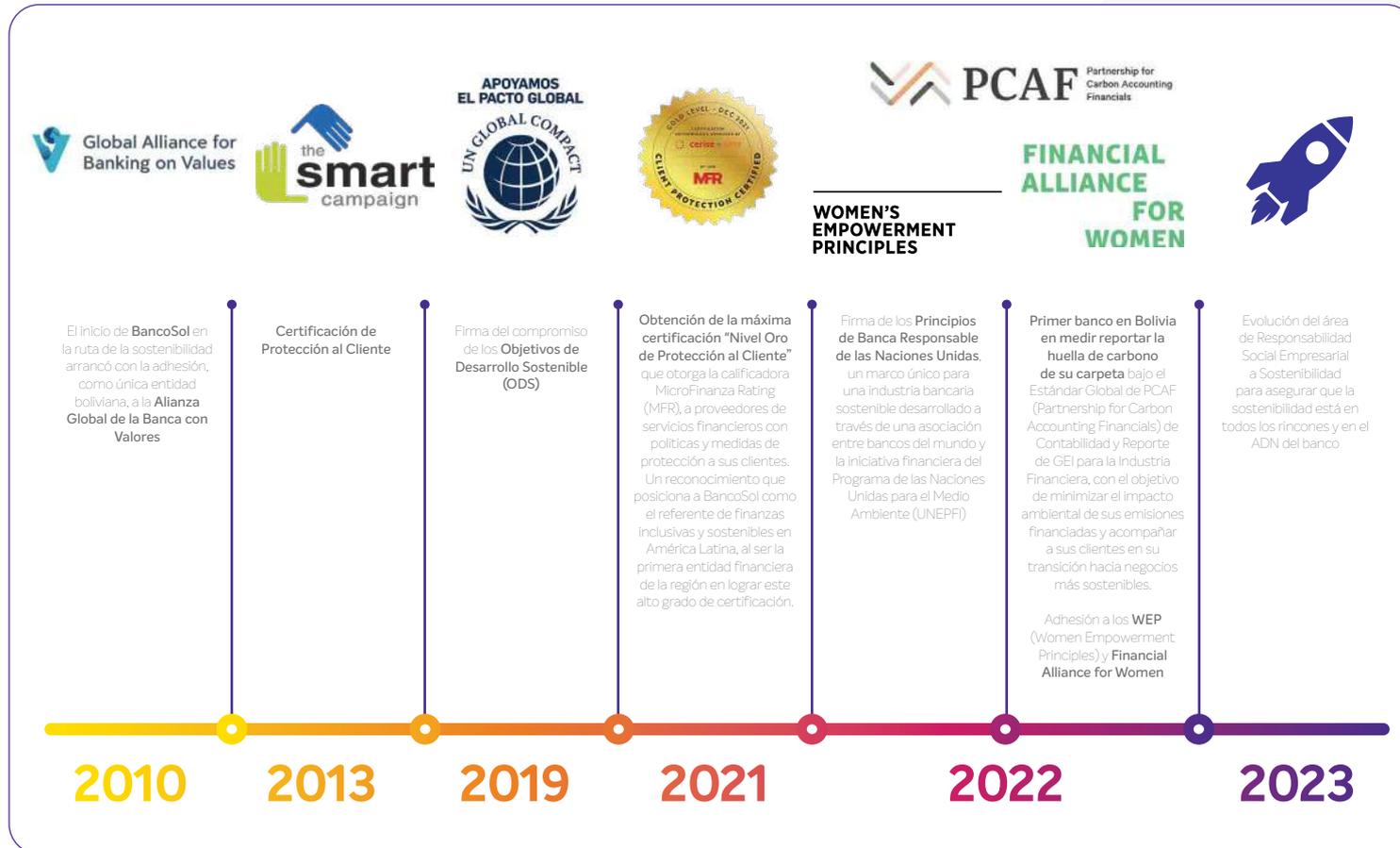
### 5.3. Prioridades en sostenibilidad

**(GRI 2-22, 2-23, 2-24)**

La sostenibilidad es uno de los cuatro pilares estratégicos de BancoSol, considerada como una ventaja competitiva y capacidad estratégica necesaria para afrontar los desafíos presentes y futuros.

El 2022, el banco desarrolló su Estrategia de Sostenibilidad 2023 – 2025, fijando el horizonte de sus objetivos de sostenibilidad e integrando a sus operaciones factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en línea con las perspectivas, requerimientos y expectativas de los distintos actores del sector financiero global y regional.

## Evolución de la sostenibilidad en BancoSol:



En esta línea, BancoSol basa su gestión y compromiso con la sostenibilidad en 7 focos y 14 líneas de acción, detalladas por la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025 que, a su vez atienden los temas críticos y emergentes identificados por el Análisis de Doble Materialidad y proceso de participación y consulta a los principales grupos de interés.

### Nuestro modelo de Sostenibilidad



- 

**1** Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo.
- 

**2** Práctica, ética y apego a normativa. Seguridad y privacidad de la información. Prácticas comerciales responsables.
- 

**3** Diversidad, igualdad e inclusión. Desarrollo del colaborador.
- 

**4** Educación financiera y cultura de previsión.
- 

**5** Accesibilidad financiera. Cultura y soluciones digitales. Desarrollo empresarial.
- 

**6** Impulso a las prácticas sostenibles de los clientes.
- 

**7** Conciencia ambiental. Alianzas para el desarrollo social y sostenible.

Relación entre focos y temas materiales		
Dimensión	Foco	Tema Material
Gobierno corporativo	Gobernanza	Gobierno corporativo
	Cultura de ética y cumplimiento	Cumplimiento regulatorio Relación con autoridades Ética y transparencia Ciberseguridad Privacidad y uso responsable de la información del cliente Prácticas de venta
Gobierno corporativo/ social	Compromiso de equipo	Diversidad, igualdad e inclusión Capacitación y desarrollo de colaboradores Atracción y retención de talento
Social	Cultura y conciencia financiera	Relación con autoridades Educación financiera y cultura del seguro
	Inclusión financiera y digital	Inclusión financiera Digitalización Servicio al cliente Innovación en productos y servicios
Social/ Ambiental	Prácticas sostenibles en el cliente	Impacto ambiental y social del portafolio Financiamiento sostenible Innovación en productos y servicios Inversión sostenible Gestión de riesgos de cambio climático
	Cuidado del entorno social y ambiental	Gestión de riesgos de cambio climático Desarrollo socio – económico de las comunidades

### Impacto – Financiera – Ambas

\* El tema material de Desempeño Económico se trata transversalmente en todos los focos.

## Gobernanza de la sostenibilidad

La Sub Gerencia Nacional de Sostenibilidad y RSE, en coordinación directa con las distintas Gerencias Nacionales, es responsable de la supervisión e implementación de las acciones enmarcadas bajo la Estrategia de Sostenibilidad 2023 – 2025. Esta también, actúa sobre las determinaciones, direccionamiento y enfoque propuesto por la Junta Directiva, la Gerencia General y Gerencia General Adjunta.

BancoSol, además cuenta con una Comisión de Sostenibilidad convocada por la Subgerencia Nacional de Sostenibilidad y RSE, la cual se encarga de

analizar y monitorear el avance de las iniciativas y acciones del Scorecard de Sostenibilidad y reportar los avances al Directorio semestralmente. Estas acciones se encuentran enmarcadas bajo una Política de Sostenibilidad que establece los lineamientos y mecanismos para la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad, así como la metodología de seguimiento que se sistematiza a través de 43 indicadores clave de desempeño, integrando las dimensiones ASG, así como los 7 focos y 14 líneas de acción de la estrategia.

Políticas que apoyan la gestión	
Política	Objetivo
<b>Política de Sostenibilidad</b>	Operativiza la ambición y compromisos de sostenibilidad adoptados por BancoSol, determinando los lineamientos, gobernanza de su implementación y herramientas de seguimiento necesarias para apoyar la gestión de sostenibilidad.
<b>Política de RSE</b>	Da cumplimiento a la circular 365/15 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y determina los lineamientos y principios para establecer una cultura de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que genere valor en los grupos de interés y en aspectos sociales, económicos y medioambientales. Además de un comportamiento ético y transparente con las partes interesadas conforme con la legislación vigente.
<b>Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés</b>	Establece lineamientos que fortalezcan el compromiso del banco con sus grupos de interés fundamentados en la generación de 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 existentes.

## 5.4. Enfoque de banca responsable

### (GRI 2-28)

Al ser uno de los principales impulsores de la sostenibilidad dentro del sector financiero y de las finanzas sostenibles en Bolivia, BancoSol fue la primera entidad firmante de los Principios de Banca Responsable (PBR), impulsados por la iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), la cual busca beneficiar a los bancos a través de la adopción de principios voluntarios que alinean su estrategia de negocio con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo Climático de París.

Dando continuidad al trabajo iniciado la pasada gestión, el Banco inició el proceso de identificación de las áreas y temas de impacto más significantes asociado con la cartera. Creó una comprensión macro de los impactos en el contexto geográfico de la cartera sobre la base de la metodología de análisis de impacto holístico de UNEP FI, la cual permite comprender y gestionar los impactos positivos y negativos, reales o potenciales, a través de la revisión de las actividades de negocio, integrando el 100% de los portafolios de Banca Consumo y Banca Corporativa (incluyendo microcréditos y PYMES).

Se consolidó la información sobre los impactos de la cartera de consumo y corporativa para determinar la significancia de los tópicos de impacto e identificar los objetivos prioritarios en base a las áreas de impacto más significativas. Gracias al resultado de este análisis y en línea con el propósito del negocio de BancoSol, se pudieron identificar siete indicadores de desempeño en base a dos objetivos prioritarios:

- Economías Saludables (Inclusión Financiera)
- Estabilidad Climática.

**\*\*Más información sobre los objetivos prioritarios y sus indicadores en Anexo IV Informe PBR**

# 6 Gobernanza



## 6. Gobernanza

### 6.1 Estructura y funcionamiento

**(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20)**

El Gobierno Corporativo de BancoSol es el conjunto de principios, políticas y normas que regulan las relaciones entre los integrantes de los Órganos de Gobierno de la entidad, que le permiten desempeñarse bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad, en conformidad con las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo establecidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de Bolivia.

Los órganos de Gobierno Corporativo de BancoSol se rigen por el estatuto modificado y aprobado mediante Resolución ASFI No. 824/2023 de 19 de julio de 2023, actualmente vigente.

#### Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el máximo ente representativo del Banco y goza de las más altas facultades de dirección y decisión. Los miembros de la Junta son todos los accionistas con derecho a voz y voto, en forma proporcional al número de acciones de su propiedad.

La Administración de BancoSol está encomendada al Directorio, designado por la Junta General Ordinaria de Accionistas. La elección de sus miembros se efectúa por listas propuestas por los accionistas, que permite elegir a su vez al presidente, vicepresidente y secretario del Directorio.

La Presidencia de la Junta es asumida por el presidente del Directorio y, en caso de ausencia o impedimento, por el vicepresidente del Directorio. Las reuniones del Directorio son al menos una vez al mes.

#### El Directorio

El Directorio está conformado por un mínimo de 5 y un máximo de 10 miembros titulares, accionistas o no, y por el número de suplentes que la Junta General Ordinaria de Accionistas determine.

Son funciones del Directorio:

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

Las condiciones de nombramiento están estipuladas en el Estatuto del Banco. También se encuentran establecidas las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades al cargo, así como las causales y procedimientos de cese de funciones de los directores.

#### Estructura del Directorio

En el Estatuto de BancoSol también se encuentran establecidos los lineamientos para la selección de los miembros del Directorio, para asegurar su idoneidad para el cargo. Se priorizan los siguientes criterios:

- Calificación, independencia y disponibilidad de tiempo para ejercer sus funciones.

- Incompatibilidades por conflicto de intereses.
- Prohibiciones a las que debe sujetarse.

El Directorio<sup>1</sup> de BancoSol está conformado por:

Nombre y apellido	Género	Género	Antigüedad en el cargo
Esteban Andrés Altschul	Masculino	Director titular- presidente	28/02/2011
María Otero	Femenino	Directora titular - vicepresidente	21/02/2014
Diego Guillermo Guzmán Garavito	Masculino	Director Titular - secretario del Directorio	06/03/2008
Emanuel Roca Vaca	Masculino	Director Titular	14/03/2022
Juan Carlos Iturri Salmón	Masculino	Director Titular	14/03/2022
Liza Paola Guzmán Suárez	Femenino	Directora Titular	10/03/2021
Morten Elkjær	Masculino	Director Titular	10/03/2021
Anita Bhatia	Femenino	Directora Titular	10/03/2023
Martin Ernesto Barragán Crespo	Masculino	Director Titular	10/03/2023
Remko Paco Komijn	Masculino	Director Titular	10/03/2023
Olga Lucía Martínez Murgueitio	Femenino	Directora Suplente	14/03/2022
Adelina María Dasso Arana	Femenino	Directora Suplente	10/03/2021
María Claudia Dabdoub de Udaeta	Femenino	Directora Suplente	10/08/2015
Christina Stefanie Juhasz	Femenino	Directora Suplente	10/03/2023

Para medir el desempeño de los miembros del Directorio, se utilizan indicadores de gestión financiera, de riesgos, tecnología, cumplimiento y talento humano.

### Comités y comisiones

De conformidad al Estatuto del Banco, el Directorio puede conformar los comités y designar las comisiones que considere necesarias para la toma de decisiones estratégicas y que contribuyan al buen gobierno corporativo.

Comité	Objetivo	Conformado por
<b>Comité de Auditoría</b>	Asesorar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de control, en el establecimiento y mantenimiento de un adecuado y eficiente Sistema de Control Interno.	Tres miembros del Directorio.
<b>Comité de Riesgos</b>	Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión integral de riesgos, así como de los diferentes tipos de riesgo.	Cuatro miembros del Directorio, Gerente General, Gerente General Adjunto, responsable de la Unidad de Gestión Riesgos.
<b>Comité de Cumplimiento</b>	Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos implementados destinados a prevenir la Legitimación de Ganancias Ilícitas, el Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, con un enfoque basado en Gestión de Riesgos.	Dos miembros del Directorio, Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Cumplimiento, Gerente Nacional de Asuntos Legales y jefe Nacional de Cumplimiento.
<b>Comité de Remuneraciones</b>	Asignar las remuneraciones, bonificaciones y otros pagos que formen parte de la estructura salarial asignada al Gerente General, Gerente General Adjunto y principales ejecutivos de la Institución.	Tres directores.
<b>Comité de Gobierno Corporativo</b>	Evaluar la implementación de las acciones y mecanismos necesarios para consolidar un Buen Gobierno Corporativo.	Un miembro del Directorio, Gerente General, Gerente General Adjunto y Gerente Nacional de Talento Humano.
<b>Comité de Seguridad Física</b>	Analizar y evaluar las situaciones de riesgo de vulneración a los sistemas de seguridad física, y determinar medidas preventivas y correctivas aprobando estrategias, políticas y procedimientos para la gestión de seguridad.	Un miembro del Directorio, Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente Nacional de Cumplimiento, el Directorio podrá determinar la participación adicional de directores, y jefe Nacional de Seguridad Física.

Comité	Objetivo	Conformado por
<b>Comité de Tecnología de la Información</b>	Establecer las políticas, procedimientos y prioridades para la administración de información y gestión de los recursos de TI, así como realizar un seguimiento a los proyectos u otras actividades del Banco para mantener su correcto alineamiento con los objetivos estratégicos de la institución.	Director designado, Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones y Gerente Nacional de Tecnología de la Información.
<b>Comité de Ética</b>	Determinar el grado de responsabilidad, en caso de denunciarse alguna falta u omisión cometida por algún miembro del Directorio, Ejecutivo o Trabajador, en lo estipulado en el Código de Ética, en tanto exista una denuncia formal escrita o verbal.	Director designado, Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones y Gerente Nacional de Talento Humano.
<b>Comité de Créditos</b>	Evaluar operaciones de crédito que, de acuerdo con el cuadro de autonomías de BancoSol, fueran de su competencia para su aprobación, momento en el cual se convocará a sesionar.	Se encuentra conformado por tres miembros de Directorio y los funcionarios del Banco que se determinen, conforme lo establece el artículo 86 del Estatuto.
<b>Comité Estratégico de Directorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar al Comité de Alta Gerencia en la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios de gestión.</li> <li>Cumplir funciones en otros asuntos relativos a ese Comité o a la Gerencia General.</li> <li>Asegurar el cumplimiento de los objetivos y planes estratégicos aprobados por el Directorio, sobre la base de las buenas prácticas de gobierno corporativo.</li> </ul>	Presidente del Directorio, Vicepresidente del Directorio, Secretario del Directorio y un director
<b>Comité Operativo de Tecnología de la Información</b>	Realizar el seguimiento directo a los proyectos que se encuentran en ejecución en el Banco, en cuanto al cumplimiento de su plazo, alcance y presupuesto, así como de facilitar la coordinación entre los diferentes frentes del área de Tecnología de la Información.	Gerente Nacional de Tecnología de la Información, Subgerente Nacional de Ingeniería y Operaciones de TI, Subgerente Nacional de Desarrollo de Software, Subgerente Nacional de Ciberseguridad y jefe Nacional de Portafolio y Riesgos TI

Las Comisiones son instancias colegiadas de la operación habitual del Banco, que no cuentan con la asistencia de directores y que brindan una respuesta ágil, dinámica y oportuna.

Comité	Objetivo	Conformado por
<b>Comisión Interna de Cumplimiento</b>	Analizar todas las situaciones que puedan generar riesgos por incumplimiento o que afecten el normal desarrollo de los procedimientos internos para la Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.	Gerente nacional de Cumplimiento, jefe Nacional de Cumplimiento, Encargado de Gestión de Riesgos LGI/FT y/o DP y Encargado de Coordinación y Cumplimiento.
<b>Comisión Regional de Cumplimiento</b>	Informar a las Gerencias Regionales, sobre el estado, avances y resultados de los procesos operativos de cumplimiento y de coordinar las acciones necesarias para llevar adelante y de forma eficiente las tareas relacionadas a la prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, siendo adicionalmente una vía de conexión y coordinación de las disposiciones y necesidades que puedan surgir entre las oficinas regionales y oficina nacional sobre los procedimientos, manuales, políticas y otros relacionados a la LGI/FT y el FPADM.	Gerente Regional, Asesor Legal Regional, Subgerente Regional de Operaciones, Subgerente Regional de Negocios, jefe Regional de Admisión, Jefe Regional de Operaciones, Encargado Regional de Contabilidad, Encargado Regional de Operaciones y Analista de Gestión de Riesgos de LGI/FT y DP.
<b>Comisión de Activos y Pasivos</b>	Analizar y aprobar las propuestas realizadas por la Gerencia de División Operaciones, Finanzas e Inversiones relacionadas con la gestión integral de los activos y pasivos financieros del Banco; asimismo, es atribución de esta Comisión la canalización de instructivos orientados a una administración financiera eficiente.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente Nacional de Negocios, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Planificación y Estrategia y Subgerente Nacional de Finanzas.
<b>Comisión de Alta Gerencia</b>	Coadyuvar en la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios, para que la gestión del Banco cumpla con los objetivos y planes estratégicos aprobados por el Directorio, sobre la base de las buenas prácticas de gobierno corporativo.	Gerente General, Gerente General Adjunta y Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones.
<b>Comisión Ejecutiva</b>	Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco, a través del seguimiento de temáticas frecuentes referidas al giro del negocio, identificando desvíos que afecten al cumplimiento, generando acciones correctivas y preventivas, así como, definiendo los responsables de su ejecución.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Negocios, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Tecnología de la Información, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Planificación y Estrategia, Gerente Nacional de Cumplimiento, Gerente

Comité	Objetivo	Conformado por
Comisión Ejecutiva	Asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco, a través del seguimiento de temáticas frecuentes referidas al giro del negocio, identificando desvíos que afecten al cumplimiento, generando acciones correctivas y preventivas, así como, definiendo los responsables de su ejecución.	Nacional de Asuntos Legales, Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos, Gerente Nacional de Talento Humano, Gerente Nacional de Centro Digital, Sub Gerente Nacional de Sostenibilidad y RSE, Sub Gerente Nacional de Finanzas, Subgerente nacional de Administración, Sub Gerente Nacional de Gestión Estratégica, Gerente Regional – El Alto, Gerente Regional – Centro, Gerente Regional – Occidente, Gerente Regional – Oriente, Gerente Regional – Sur, Gerente de Oficina – Tarija y Gerente de Oficina – Oruro. El Gerente Nacional de Auditoría Interna participa como invitado.
Comisión de Recuperación Judicial	Analizar, revisar y evaluar el avance y desarrollo de las acciones judiciales de la cartera en mora, velando por una eficaz recuperación, además de definir acciones concretas a ser ejecutadas.	Gerente Regional, Subgerente Regional de Negocios, Asesor Legal Regional, Abogado Contencioso y Gerente de Agencia Normalizadora. El jefe Nacional Contencioso podrá ser invitado sin voto a participar en las sesiones de la Comisión.
Comisión de Crisis	Analizar y evaluar –oportuna y eficientemente – eventos/incidentes que se presenten y que puedan de alguna manera dañar la imagen y reputación de la entidad. Liderar la toma de decisiones bajo criterios detallados de acciones para ejecutarlas con rapidez y eficiencia, recurriendo a la experiencia desde cada una de sus áreas, agilizando las respuestas para que el tiempo se convierta en un aliado y no en un agravante del incidente.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Asuntos Legales y Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos.
Comisión de Productos y Servicios Financieros	Evaluar y autorizar iniciativas de nuevos productos y servicios financieros o modificaciones a los mismos.	Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos, Gerente Nacional de Negocios, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Cumplimiento, Gerente Nacional de Asuntos Legales,

Comité	Objetivo	Conformado por
Comisión de Productos y Servicios Financieros	Evaluar y autorizar iniciativas de nuevos productos y servicios financieros o modificaciones a los mismos.	Gerente Nacional de Centro Digital, Gerente Nacional de Tecnología de la Información, Subgerente Nacional de Desarrollo de Productos, Subgerente Nacional Procesos y Subgerente Nacional de Sostenibilidad y RSE.
Comisión de Continuidad del Negocio	Definir e implementar la estrategia para el Plan de Continuidad del Negocio de acuerdo con la política y estrategia aprobada por el Directorio, así como promover y apoyar la administración del programa de continuidad del negocio.	Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Negocios, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Tecnología de Información, Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos, Gerente Nacional de Talento Humano, Subgerente Nacional de Servicios de Talento Humano, Subgerente Nacional de Riesgo Operativo y Subgerente nacional de Seguridad de la Información.
Comisión de Riesgo Operativo y de Seguridad de la Información	Informar a las Gerencias Nacionales sobre la gestión del riesgo operativo y seguridad de la Información para que consideren acciones destinadas a mitigar los riesgos identificados y fomentar al mejoramiento continuo del Banco en ambos aspectos, así como realizar el seguimiento correspondiente de las determinaciones de la Comisión.	Gerente Nacional de Finanzas y Contabilidad, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Tecnología de la Información, Gerente Nacional del Centro Digital, Gerente Nacional de Negocios, Subgerente Nacional de Riesgo Operativo y Subgerente Nacional de Seguridad de la Información. Serán invitados permanentes la Gerencia General, la Gerencia General Adjunta y la Gerencia de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, para su participación en caso de que así lo definan.
Comisión de Respuesta ante Incidentes de Seguridad de Información	Afrontar incidentes de seguridad de la información que ocurran, en instalaciones, equipos y/o sistemas que tengan un impacto y afecte la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información del Banco.	Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Tecnología de la Información, Subgerente Nacional de Ingeniería y Operaciones de TI, Subgerente Nacional de Ciberseguridad y Subgerente Nacional de Seguridad de Información.

Comité	Objetivo	Conformado por
<b>Comisión Nacional de Talento Humano</b>	Analizar aquellos temas propios de la gestión y administración del Talento Humano como sus oportunidades de mejora, alternativas de intervención en situaciones diversas tomando acciones pertinentes en el marco de las normas establecidas que coadyuven al cumplimiento de la estrategia general establecida por el Banco.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente Nacional de Talento Humano, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones (si corresponde), Gerente Nacional de Negocios (si corresponde), y Subgerente Nacional de Servicios de Talento Humano.
<b>Comisión Regional de Talento Humano</b>	Analizar aquellos temas propios de la gestión y administración del Talento Humano como ser oportunidades de mejora, alternativas de intervención en situaciones diversas tomando acciones pertinentes en el marco de las normas establecidas o elevando la consulta respectiva a la Comisión Nacional de Talento Humano.	Gerente Regional/Oficina, Subgerente Regional de Negocios, Subgerente Regional de Operaciones/ Jefe Regional de Operaciones, Jefe/Encargado Regional de Talento Humano y otros colaboradores por invitación.
<b>Comisión de Sostenibilidad</b>	Aprobar, realizar seguimiento y control del Plan Estratégico de Sostenibilidad, el cumplimiento de los objetivos de Función Social, velando la alineación con los objetivos estratégicos del Banco.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente Nacional de Operaciones, Finanzas e Inversiones y Subgerente Nacional de Sostenibilidad y RSE.
<b>Comisión Estratégica Gerencial</b>	Facilitar los procesos de toma de decisión, información y coordinación de los proyectos e iniciativas estratégicas que se implementan para el proceso de transformación del Banco.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Negocios, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente nacional de Tecnología de la Información, Gerente Nacional de Riesgos, Gerente Nacional de Auditoría, Gerente Nacional de Innovación y Transformación Digital, Gerente Nacional de Planificación y Estrategia, Gerente Nacional de Cumplimiento, Gerente Nacional de Asuntos Legales, Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos, Gerente Nacional de Talento Humano, Subgerente Nacional de Sostenibilidad y RSE, Sub Gerente Nacional de Finanzas, Subgerente Nacional de Administración y Subgerente Nacional de Gestión Estratégica.

Comité	Objetivo	Conformado por
<b>Comisión de Gobierno de Datos</b>	Establecer los lineamientos de gestión, gobernanza y analítica de datos, por medio de la aprobación de roles, responsabilidades, políticas, procedimientos, procesos y modificaciones al portafolio de proyectos e iniciativas de la estrategia de datos. A su vez debe velar porque la Estrategia de Datos mantenga su correcto alineamiento con los objetivos estratégicos del Banco.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Negocios, Gerente Nacional de Tecnología de la Información, Gerente Nacional de Centro Digital, Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos, Subgerente Nacional de Gestión y Analítica de Datos.
<b>Comisión de Diversidad, Igualdad e Inclusión</b>	Informar, aprobar y dar seguimiento y control del Plan Estratégico Interno y Externo con enfoque de género, velando la alineación de todas las iniciativas y proyectos con los objetivos estratégicos del Banco.	Gerente General, Gerente General Adjunto, Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, Gerente Nacional de Negocios, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente Nacional de Talento Humano, Gerente Nacional de Marketing y Desarrollo de Productos, Gerente Regional y Subgerente Nacional de Sostenibilidad y RSE. Otras áreas invitadas para participar de la comisión en caso de ser necesario.

## Alta Gerencia

La Alta Gerencia en BancoSol establece un proceso continuo y adecuado para la gestión estratégica; promueve una cultura de control en toda la organización, diseñando y manteniendo una estructura organizacional sólida. También tiene el deber de implementar políticas que prohíban actividades, relaciones o situaciones que dañen la calidad del gobierno corporativo.

La designación y nivel salarial de los colaboradores de la Alta Gerencia están determinados por el Directorio. Las atribuciones y deberes del gerente general se encuentran establecidas en el Art. 73 del Estatuto. Asimismo, el gerente general participa en las reuniones de Directorio con voz, pero sin voto.



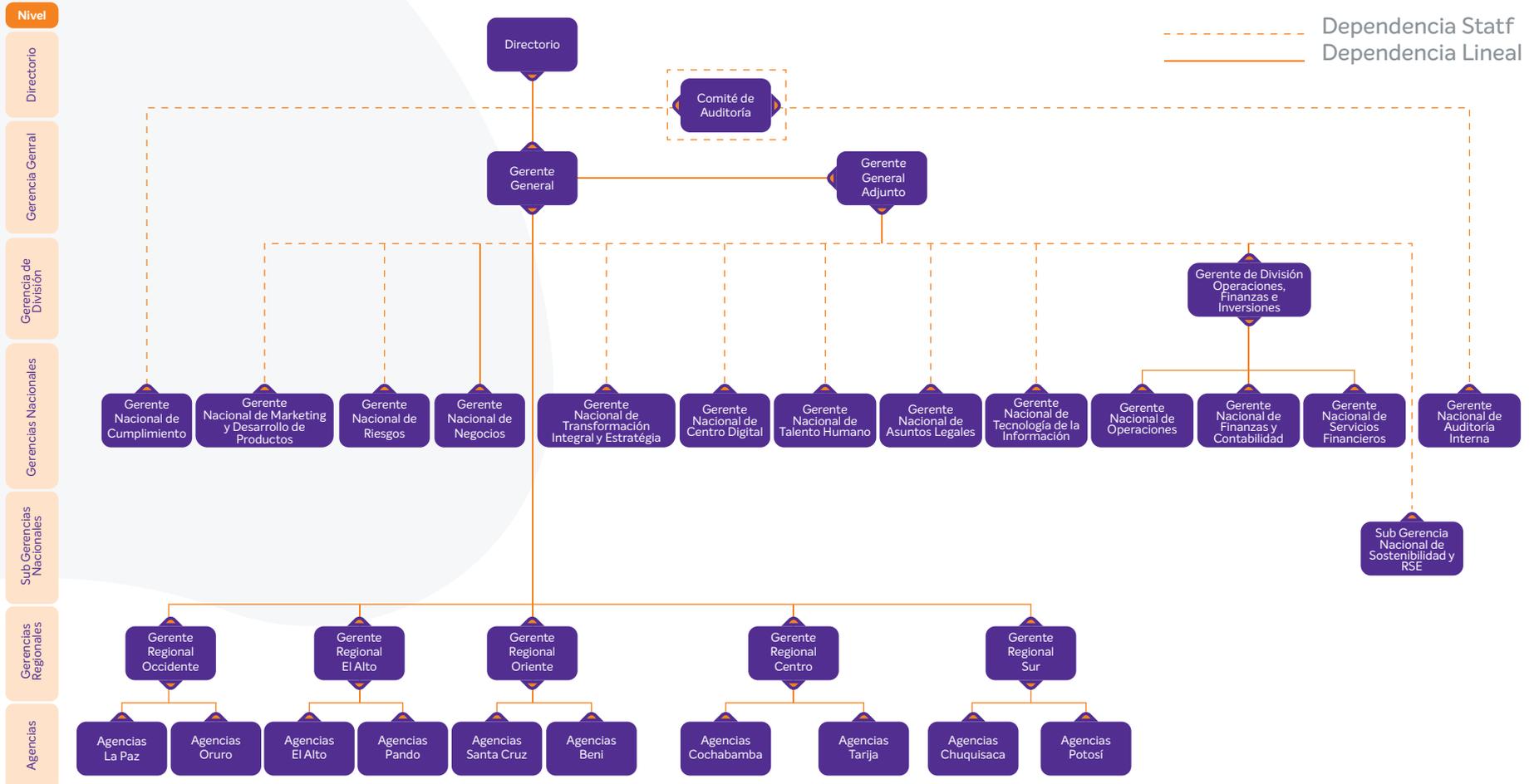
# ORGANIGRAMA

## Integral BancoSol

BANCO SOLIDARIO S.A.

Versión: 28.0

Vigencia: 02/10/2023



Elaboró: Sub Gerente Nacional de Procesos

Revisó: Gerente Nacional de Talento Humano

Autorizó: Gerente General Adjunto  
Gerente General

*Derechos reservados - Prohibida la reproducción parcial o total*

## 6.2 Gestión de riesgos

### (GRI 2-12, 2-13)

BancoSol, siguiendo los lineamientos del Comité de Basilea para la Supervisión Bancaria y las normas emitidas por la ASFI en las Directrices Básicas para la Gestión Integral de Riesgos, ha establecido un proceso que cuenta con seis etapas:

1. Identificación
2. Medición
3. Monitoreo
4. Control
5. Mitigación
6. Divulgación

Los principios sobre gestión de riesgos son:

- **Principio 1:** Contar con una estrategia formal para la gestión integral de riesgos, desarrollada a partir de la estrategia general del Banco que responda a su modelo de negocios.
- **Principio 2:** Estructura organizativa que contempla la segregación de funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco, facilitando la gestión integral de riesgos.
- **Principio 3:** Implementar un sistema de control que permita el cumplimiento de políticas, normas, procesos y procedimientos durante la ejecución de las operaciones de la entidad.
- **Principio 4:** Alcance global de las actividades y funciones concernientes a la gestión de los diversos tipos de riesgos a los que se expone el Banco.

- **Principio 5:** Desarrollar políticas, normas, procedimientos y herramientas adecuadas a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones del Banco que apoyen la gestión integral de riesgos.
- **Principio 6:** Actualización del proceso de gestión integral de riesgos en respuesta a los cambios del entorno, modelo de negocios y/o perfil de riesgo del Banco.
- **Principio 7:** Establecimiento de límites internos a los diferentes tipos de riesgo considerando criterios de diversificación y mitigación de impacto.
- **Principio 8:** Promover una cultura de gestión integral de riesgos al interior del Banco.
- **Principio 9:** Implementar sistemas de información que permitan la divulgación de los riesgos a los cuales se encuentra expuesto el Banco, en las instancias que correspondan.
- **Principio 10:** Privilegiar acciones preventivas, antes que correctivas.

En 2023, los principales riesgos identificados por BancoSol son:

Riesgo identificado	Descripción	Claves de la gestión 2023
Gestión de riesgo financiero	La gestión de Riesgos Financieros se sustenta en un marco normativo conformado por políticas, procedimientos y herramientas para precautelar la liquidez y solvencia del Banco. Las metodologías utilizadas se ejecutan a través del seguimiento diario y mensual de indicadores de riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de tipo de cambio, riesgo de mercado, riesgo de contraparte, riesgo estratégico, riesgo de negocio y riesgo reputacional presentados de manera mensual al Comité de Riesgos y Directorio del Banco.	Los riesgos financieros se encuentran con un nivel de riesgo bajo con tendencia negativa (a excepción de riesgo de mercado con un nivel de riesgo alto con tendencia estable). Los aspectos clave en la gestión de estos riesgos son el seguimiento constante que se realiza a la coyuntura macroeconómica y política de Bolivia, al Sistema Financiero en general y a la relación que las distintas líneas de negocio del banco tienen con este contexto; para generar alertas que permitan a la dirección del banco tomar decisiones oportunas que permitan mantener una posición de liquidez y solvencia adecuada.

Riesgo identificado	Descripción	Claves de la gestión 2023
Gestión de riesgo de crédito	La gestión del Riesgo de Crédito se encuentra sustentada en un marco normativo conformado por políticas, procedimientos y herramientas con el propósito fundamental de precautelar por la calidad de la cartera de créditos, tanto las relacionadas con el riesgo específico de crédito que se reflejan en niveles de mora y de previsión específica, como las referidas a la identificación de factores de riesgo de incobrabilidad adicionales a la morosidad. La metodología utilizada para este último propósito, se la ejecuta a través de revisiones de muestras (estadísticas e inducidas) dirigidas a estimar el grado de incumplimiento del marco normativo vigente, que podrían desembocar en requerimientos de provisiones genéricas para incobrabilidad de cartera y/o recomendaciones de medidas correctivas previa la consideración del Comité de Riesgos, de manera que impacten oportunamente en el proceso crediticio y en la cultura de gestión de riesgos	El Riesgo de Crédito es considerado bajo por los indicadores obtenidos, y con una tendencia negativa, habiéndose considerado en la misma la diversificación de la cartera en los sectores, sujeta a los niveles mínimos de cartera establecidos para los financiamientos destinados al sector productivo y vivienda de interés social, el cumplimiento de los límites establecidos, el nivel de deterioro de las operaciones tanto en el comportamiento presentado en Banco Sol S.A. como en las entidades del sistema financiero, y el nivel de mora de la cartera (considerando la influencia de la contracción económica, que derivó en el diferimiento del pago de cuotas de préstamos y su posterior solución con la aplicación de periodos de prórroga y periodos de gracia en las reprogramaciones y refinanciamientos a la cartera con cuotas diferidas), el nivel de provisiones de la cartera de créditos, la distribución de la estructura de pagos de cartera, el posible endeudamiento de nuestros clientes con otras entidades, los prepagos de cartera y los clientes compartidos, así como las revisiones post desembolso mediante muestras de operaciones recientemente desembolsadas y otras específicas del portafolio de créditos realizadas durante el año, adicionalmente se publican mensualmente las noticias relevantes para la gestión del riesgos, permitiendo un proceso de retroalimentación, que sumado a las reuniones de transmisión de los resultados de las revisiones de muestras permiten gestionar adecuadamente los factores de riesgo. Sin embargo, las perspectivas tienen un nivel considerable de incertidumbre respecto del comportamiento de pago

Riesgo identificado	Descripción	Claves de la gestión 2023
Gestión de riesgo operativo	La Gestión del Riesgo Operativo ha sido en Banco Solidario S.A. se basa en los lineamientos establecidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en las "Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo" incluidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y en el Manual de Envío de Información Electrónica a la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO), adicionalmente considera la incorporación del Reglamento de Aplicación de Sanciones Administrativas para errores operativos recurrentes y Modificaciones al Reglamento para el envío de información.	de los prestatarios luego de la potencial afectación de la voluntad de pago a causa de las medidas regulatorias post pandemia, el deterioro de las expectativas sobre la situación económica del País, la disponibilidad de dólares en el mercado y el contexto político.  El Riesgo Operativo con un nivel de riesgo bajo y tendencia estable; la exposición de los eventos con pérdida y que son reportados en la Base de Datos de Eventos de Riesgo Operativo resultan ser marginales respecto del Capital Regulatorio, considerando que la cobertura de los seguros mitiga en gran medida el impacto de estos. El análisis de los riesgos registrados en la Base de Riesgos Operativos y los Tipos de Errores Operativos, están siendo orientados a la definición del perfil de riesgo operativo. Las pruebas a los diferentes Planes de Contingencia y al Plan de Continuidad fueron realizadas en coordinación con las áreas involucradas. Las nuevas operaciones, productos o servicios financieros y sus modificaciones durante la gestión han contado con el análisis de riesgos inherentes y su tratamiento, tanto por parte de los dueños de procesos como del área de Riesgos en el monitoreo, así como el seguimiento correspondiente, en cumplimiento de la normativa en vigencia.
Gestión de seguridad de la información	La Gestión de Seguridad de la Información y las metodologías asociadas, contemplan tanto mecanismos para la identificación como para la gestión de eventos de riesgo en tecnologías de la información y en los procesos de negocio existentes en el Banco. Asimismo, permite al Banco contar con análisis y evaluación de riesgos de Seguridad de la Información, a objeto de responder de manera eficiente a las necesidades y eventos que puedan presentarse, y que a su vez ofrece una forma coherente y clara	La gestión de la Seguridad de la Información cuenta con un nivel de riesgo bajo con tendencia estable; esto debido a que los mecanismos de seguridad establecidos, procesos y metodologías implementadas a raíz de la estrategia de seguridad, funcionaron de manera adecuada. Durante la gestión 2023

Riesgo identificado	Descripción	Claves de la gestión 2023
Gestión de seguridad de la información	para organizar y priorizar los recursos con el fin de gestionar los riesgos identificados de la mejor manera, cuidando el cumplimiento de los requerimientos normativos relacionados con la Gestión de Seguridad de la Información exigidos por el Ente Regulador. Por otro lado, el Banco cuenta con una Subgerencia Nacional de Ciberseguridad al interior de TI, la cual operativiza los lineamientos de seguridad que son dictados de la Subgerencia Nacional de Seguridad de la Información.	se cumplieron los hitos de implementación de soluciones de seguridad a nivel de infraestructura, fortaleciendo así los esquemas de monitoreo y seguridad del Banco. Asimismo, los riesgos identificados en el Análisis y Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información de la gestión 2023, establecido en el Reglamento de Gestión de Seguridad de la Información emitido por el Ente Regulador, fueron atendidos y cuentan con planes de acción para su adecuada mitigación.

En BancoSol el Comité de Riesgos es la máxima instancia encargada del diseño de políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para una eficiente gestión integral de riesgos, así como de los diferentes tipos de riesgo. En este Comité participan cuatro miembros del Directorio, Gerencia General, Gerencia General Adjunta, responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos, Gerencia Nacional de Negocios, Gerencia Nacional de Operaciones, Finanzas e Inversiones y Subgerencia Nacional de Finanzas.

### 6.3 Relación con la cadena de suministro

#### (GRI 2-6)

Para BancoSol, un proveedor es toda persona natural o jurídica, capaz de proveer bienes o prestar servicios para garantizar la continuidad operativa de las diferentes unidades que hacen al negocio. De acuerdo con la Política de Gestión de Proveedores, para la evaluación de proveedores se establecen los siguientes criterios enunciativos no limitativos:

- Calidad de los productos o bienes suministrados
- Cumplimiento en los plazos de entrega de los productos o servicios.

- Flexibilidad para realizar cambios en los requerimientos, para adaptarse a las necesidades del Banco.
- Cumplimiento en cantidades y especificaciones de los requerimientos.
- Capacidad de atención de reclamos y solución de observaciones.
- Calidad en el servicio post ejecución, o de bienes posterior a su entrega.
- Competitividad, relación calidad/precio.

En 2023 BancoSol actualizó su base de datos de proveedores con una fuerte tendencia organizacional a la contratación de nuevos servicios orientados a la transformación. El foco de gestión en este periodo se basó en el desarrollo de un nuevo modelo de gestión de compras, que agiliza los procesos de compras y prioriza a empresas proveedoras lideradas por mujeres.

A los proveedores seleccionados se le ha añadido un proceso de formación en el Código de Ética, para que estos sigan los valores y principios institucionales al ofrecer un producto o servicio, este incluye materias de derechos humanos, normas laborales, lucha contra la corrupción y conflictos de interés.

#### Proveedores nacionales e internacionales

Proveedor	Total (número)	Rubros contratados	Monto (USD)
Nacional	4103	Bienes y Servicios (Servicios de Limpieza, Seguridad, Consultorías, Hardware, Software)	37813.240,87
Internacional	73	Servicios de Consultorías, Software, Capacitación externa	2.031.411,88

En 2023 se contrató a un 99% de proveedores nacionales y un 1% internacionales, lo que demuestra el apoyo de BancoSol a la industria local.

# 7 Cultura Ética y Cumplimiento





## Cultura Ética y Cumplimiento

### 7.1 Enfoque de gestión

**(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 3-3) (SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5; FN-CB-510a.1)**

El compromiso de BancoSol con sus principios éticos se refleja en la determinación por luchar contra la corrupción en su condición de signatario del Pacto Global de las Naciones Unidas y como ejemplo ante la sociedad para el cumplimiento de todas las normativas vigentes.

Además de las buenas prácticas para la gestión de riesgo de fraude implementadas por BancoSol y recomendadas por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), se encuentra establecido en la Ley de Servicios Financieros No. 393 que todas las entidades de intermediación del sistema financiero boliviano tienen la obligación de implementar mecanismos efectivos de control operativo para evitar situaciones de fraude interno y externo.

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero establece que BancoSol también deberá administrar su riesgo operativo, a cuyo efecto debe contar con procesos formales para su gestión que le permitan identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar las exposiciones al riesgo que está asumiendo.

En ese sentido, forman parte de estos lineamientos:

- El Código de Buen Gobierno Corporativo,
- El Reglamento Interno de Trabajo,
- La Política de Cumplimiento,
- La Política de Riesgo Integral,
- El Código de Ética y;
- La Política de Prevención de Fraude y Corrupción.

### Línea de denuncia

BancoSol cuenta con rigurosos procesos, procedimientos y controles que permiten identificar, medir, monitorear, mitigar y controlar el riesgo de fraude y otras prácticas contrarias a la ética. Para ello posee una línea confidencial de denuncia.

- 1) **Para clientes:** se implementaron tres canales de comunicación para realizar denuncias. De acuerdo con el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, BancoSol cuenta con Puntos de Reclamo en todas sus agencias fijas y móviles, también se pueden realizar los reclamos a través de la línea telefónica gratuita FONOSOL y la página web.
- 2) **Para denuncias de los colaboradores:** BancoSol dispone del correo electrónico EXPRESATE. El área que recibe estas denuncias es Talento Humano, las analiza y pone en conocimiento al Comité de Ética, Comisión Mixta o al Directorio si es necesario, que resolverá con las sanciones correspondientes de acuerdo con la normativa interna.

Los lineamientos internos de BancoSol prohíben las contribuciones a partidos, representantes políticos y/u organizaciones lobistas, por lo que no se realiza ese tipo de aportes, estas orientaciones aplican a los colaboradores, directores de la institución, corresponsales y proveedores.

### **Antisoborno y anticorrupción**

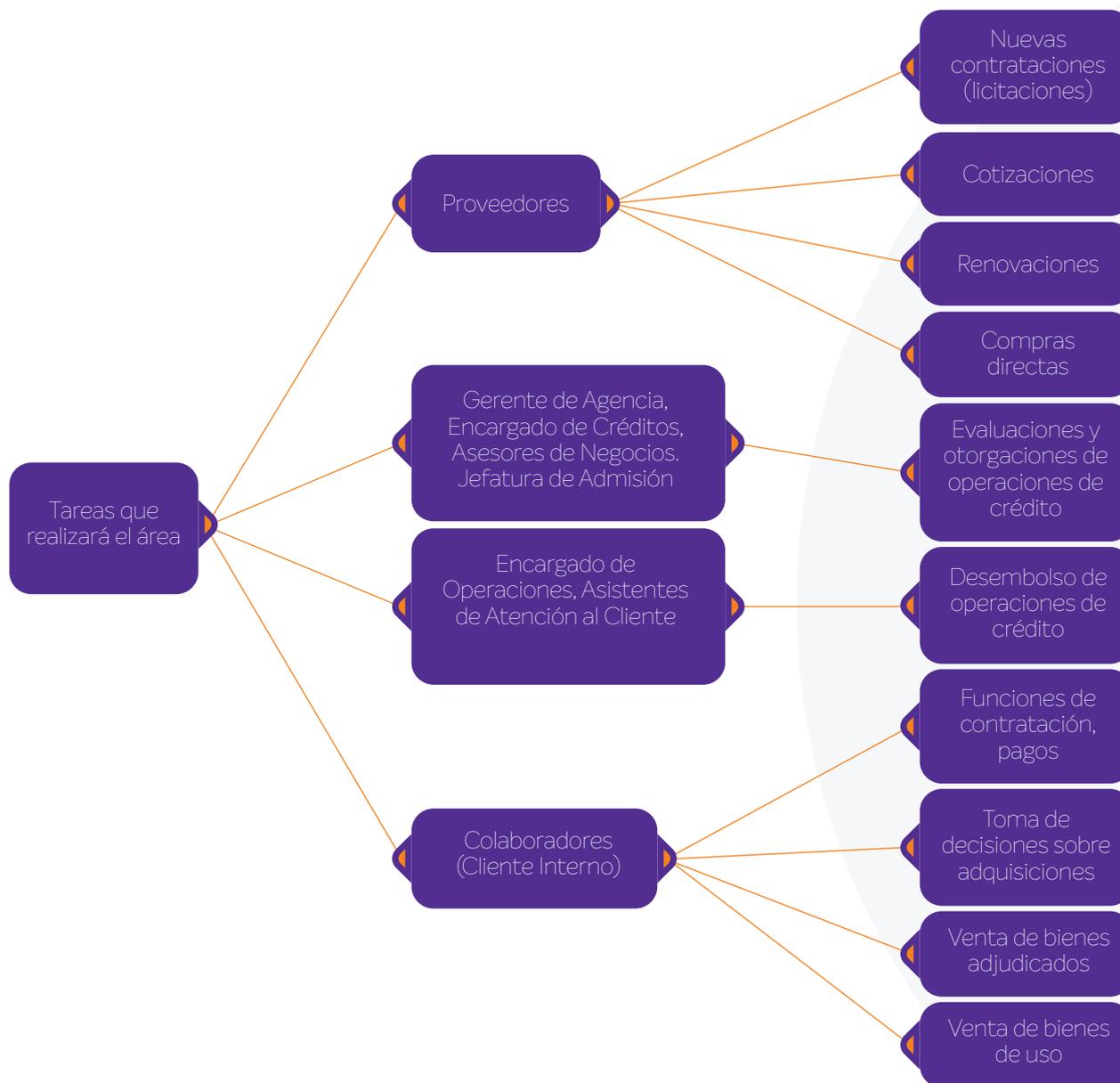
La Norma ISO 37001, identifica un estándar de gestión el cual es usado para ayudar a las organizaciones en la lucha contra el soborno y/o la corrupción

mediante el establecimiento de una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento. Especifica una serie de medidas que el Banco puede implementar para ayudar a prevenir, detectar y tratar el soborno.

Como una de las condiciones de la Norma ISO 37001, se debe considerar dentro del proceso antisoborno la normativa nacional de lucha contra la corrupción, en el caso boliviano la Ley 004 de lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”.

Con el propósito mantener las buenas prácticas en BancoSol y cumplir con las recomendaciones por parte de los entes reguladores, el área de Cumplimiento está en proceso de implementación de políticas y mecanismos anticorrupción y soborno.

Para lograr el alcance de los procesos anticorrupción y soborno deseado, se asignarán tareas a distintas áreas dentro del Banco, las mismas que estarán lideradas por el área de adquisiciones, personal de agencias, operaciones y colaboradores en general.



De igual manera es preciso contar con controles hacia terceros y en la cadena de suministro considerando que, aunque BancoSol no esté implicado, estas acciones representan algún grado de responsabilidad hacia el Banco. El instrumento inicial para garantizar la transparencia en estas operaciones es la debida diligencia.

La debida diligencia requiere investigar al tercero, comprobar sus antecedentes, sus relaciones y establecer posibles puntos de contacto con otros terceros comunes, con funcionarios públicos y privados.

El análisis a proveedores sigue las siguientes etapas:

Revisión del proceso de selección de proveedores

#### Revisión del proceso de Licitación

- Revisión de antecedentes de la empresa.
- Verificación de cumplimiento de requisitos.
- Revisión de los términos, condiciones y referencias de la licitación.
- Garantía solicitada a la empresa (si corresponde).

Análisis a Proveedores \*

#### Cotizaciones presentadas

- Revisión del cumplimiento del presupuesto presentado.
- Verificar si los precios conferidos al banco corresponden a los precios reales otorgados a otros clientes (solicitud de cotización como otra empresa, contar con precios referenciales y/o visita al proveedor como cliente).

Revisión de la carpeta del proveedor

#### Revisión del proveedor

- Verificar que el proveedor no cuente con parentesco familiar con funcionarios u otros proveedor del banco.
- Verificar que toda la documentación entregada por el proveedor sea fehaciente (Revisión en SEPREC, Impuestos Nacionales, Registro de Comercio, entre otros).
- Revisión del formulario de reevaluación de proveedores (en los casos que corresponda).

Evaluación post venta de la licitación

**Revisión de la Licitación**

- Revisión de la evaluación de cumplimiento de contrato (aspectos técnicos y administrativos establecidos en la licitación).
- Revisión del desempeño de la licitación (revisión en términos de respuesta, comunicación y pronta respuesta).
- Seguimiento a las licitaciones de largo plazo o a proveedores recontractados (verificar que lo acordado en el contrato se mantenga bajo los mismos estándares).

Análisis a Proveedores \*

Revisión de relación Proveedor – Cliente Interno

**Revisión de la Licitación**

- Verificación que el proveedor no tenga una relación contractual con funcionarios del banco (amistad, parentesco familiar) esta verificación no es solo a los representantes de la empresa, sino también a los trabajadores.
- Revisión de las cuentas donde se realizó el abono por pagos de licitaciones (verificación que los montos no se hayan abonado a familiares, amistades o terceros que se encuentren vinculados con funcionarios del banco ya sea a cuenta en BancoSol u otros bancos).

Con respecto a potenciales clientes, BancoSol también cuenta con análisis del proceso de otorgación de crédito para evitar posibles hechos de corrupción. El mismo se detalla a continuación.

Análisis proceso de otorgación de crédito\*

Asesor

**Revisión de los documentos entregados**

- Revisión de que el cliente y/o garante no tenga ninguna relación familiar o contractual con el asesor (revisión en redes sociales, internet, etc.).
- Verificación de la autenticidad de los documentos entregados por el cliente y/o garante.
- Verificación de la autenticidad de los documentos entregados al área legal (folio real, fraccionamiento, etc.).
- Cruce de información del cliente en listas sensibles.

	Asesor	<p><b>Revisión del proceso de evaluación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la autenticidad de los documentos que respaldan los ingresos del cliente.</li> <li>• Verificación de la existencia del negocio o actividad económica que respalda el crédito (visita al cliente en la actividad económica declarada).</li> <li>• Verificación de la coherencia entre la documentación entregada y la garantía.</li> </ul>
	Encargado de Negocios/Gerente de Agencia	<p><b>Revisión y análisis de la operación en comité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la autenticidad de los documentos entregados para subsanar las observaciones realizadas en comité (si corresponde).</li> <li>• Revisión del perfil que aprobó la operación si corresponde o no la autonomía para el crédito desembolsado (confirmación del nivel de aprobación de créditos).</li> </ul>
Análisis proceso de otrogación de crédito*	Jefe Nacional de Admisión/Jefe Regional de Admisión/Encargado Regional de Admisión/Gerencia Nacional de Riesgos.	<p><b>Revisión y análisis de la operación en Unidad de Admisión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la autenticidad de los documentos entregados para subsanar las observaciones realizadas por la Unidad de Admisión (si corresponde).</li> </ul>
	Jefe Nacional de Gestión Crediticia/Sub Gerencia Regional de Negocios/Gerente de Agencia/ Encargado de Negocios.	<p><b>Revisión de excepciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la autenticidad de los documentos entregados para la solicitud de excepción (si corresponde).</li> <li>• Revisión del perfil que aprobó la excepción, si corresponde al nivel autorizador.</li> </ul>
	Encargado de Operaciones de Agencia/Asesor/ Asistente de Atención al Cliente/Asistente de Atención al Cliente-PR.	<p><b>Revisión proceso de desembolso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la coherencia entre la documentación entregada y lo registrado en sistema de control documentario.</li> <li>• Revisión del contrato de crédito. (confirmación de los datos de deudor, codeudor y garantes).</li> <li>• Verificación del Certificado de Cobertura (si corresponde acorde a la garantía).</li> </ul>
Análisis proceso de otrogación de crédito*	Asesor/Unidad de Admisión/Gerente de Agencia/ Gerente Regional.	<p><b>Revisión del seguimiento realizado al destino de fondos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de la autenticidad de la visita 1 N SITU realizada (visita al cliente si corresponde).</li> <li>• Revisión de los casos observados y medidas preventivas y/o correctivas ejecutadas.</li> </ul>

Análisis proceso de otrogación de crédito\*

Asesor/Asesor Legal Regional/Gerente de Agencia/  
Encargado de Operaciones de Agencia.

#### Revisión del seguimiento a los documentos excepcionados que ya cumplieron su plazo

- Verificación de la autenticidad de los documentos entregados anteriormente excepcionados.

Ambos análisis propuestos se encuentran en etapa de mejora durante la implementación y se espera contar con políticas y procedimientos más sólidos en los próximos años.

### Infracciones legales

#### (SASB FN-CB-510a.1)

BancoSol no ha tenido en los últimos tres años procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras.

### 7.2 Ciberseguridad

#### (GRI 3-3)

#### (SASB FN-CF-230a.3; FN-CB-230a.2)

En temas de ciberseguridad, el Banco cuenta con herramientas y procedimientos formalmente establecidos para poder proteger la información de los clientes y garantizar la confidencialidad de la información, tal como se menciona en el artículo 472 de la Ley de Servicios Financieros. Es importante mencionar que durante la gestión 2023 no se han generado pérdidas económicas provenientes de aspectos relacionados con la privacidad de los clientes.

Por otro lado, Banco Solidario S.A. cuenta con un esquema de seguridad robusto que garantiza la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los sistemas del Banco, así como la información procesada, lo que garantiza que la información es protegida en todas sus formas. Asimismo, en relación con los productos digitales del Banco, el Banco cuenta con herramienta de control y monitoreo de transacciones que aseguran que las operaciones digitales de nuestros clientes, cuenten con todos los mecanismos de seguridad necesarios para asegurar su integridad y confiabilidad.

Adicionalmente, es importante mencionar que Banco Solidario S.A. cuenta con metodologías asociadas que contemplan mecanismos para la identificación de riesgos y eventos relacionados con la protección de la información y los procesos asociados. Por otro lado, las metodologías utilizadas permiten al Banco contar con un Análisis y Evaluación de Riesgos de Seguridad de la Información, a objeto de responder de manera eficiente a los eventos de riesgo que puedan presentarse; y a su vez ofrece una forma coherente y clara para organizar y priorizar los recursos disponibles, con el fin de gestionar los riesgos identificados de manera adecuada, dando cumplimiento a los requerimientos normativos que establece el reglamento exigido por el Ente Regulador. Finalmente, es importante mencionar que el Banco cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio formalmente establecido y actualizado, el cual se encuentra basado en un BIA (Business Impact Analysis) que asegura la continuidad de los procesos críticos del Banco ante cualquier contingencia.

# 8 Equipo



## 8. Compromiso de equipo

### 8.1 Demografía

(GRI 2-7, 2-8, 2-30, 405-1, 401-1)

Para BancoSol su equipo es fundamental, porque son los que representan los valores de la organización y su enfoque social de servicio. Por ello cada año invierte recursos financieros para su retención, desempeño, bienestar y capacitación permanente.

Durante 2023 el número de colaboradores alcanzó a 3.735 personas. Del total de colaboradores, el 52,66% es femenino y el 47,34% es masculino.

Plantilla de colaboradores según jornada y tipo de contrato	2021	2022	2023
Total colaboradores	3.069	3.406	3.735
Mujeres (%)	50,4%	52,3%	52,66%
Contrato indefinido (%)	99,7%	97,5%	99,87%
Contrato temporal (%)	0,3%	2,5%	0,13%
Jornada completa (%)	100,0%	100,0%	100%
Jornada parcial (%)	0,0%	0,0%	0%

### Plantilla de colaboradores por categoría profesional y sexo 2021-2023

En cuanto al desglose de la plantilla para 2023, el 26,32% ejecutivas son mujeres, lo que es un incremento de 4,12% con respecto a la gestión 2022 y en mandos medios son 48,22% (0,72% más que en 2022).

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2021							
	<30 años		30-50 años		>50 años		TOTAL Mujeres %
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivos	0	0	1	3	1	11	12,5%
Mandos medios	7	5	252	264	25	38	48,1%
Operativos	406	277	845	861	11	62	51,3%
<b>TOTAL</b>	<b>413</b>	<b>282</b>	<b>1.098</b>	<b>1.128</b>	<b>37</b>	<b>111</b>	<b>50,4%</b>

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2022							
	<30 años		30-50 años		>50 años		TOTAL Mujeres %
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivos	0	0	2	3	2	11	22,2%
Mandos medios	8	11	283	298	26	42	47,5%
Operativos	512	311	940	882	8	67	53,7%
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>322</b>	<b>1.225</b>	<b>1.183</b>	<b>36</b>	<b>120</b>	<b>52,3%</b>

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2023							
	<30 años		30-50 años		>50 años		TOTAL Mujeres %
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivos	0	0	3	2	2	12	26,32%
Mandos medios	8	21	342	340	29	46	48,22%
Operativos	573	375	1000	897	10	75	54,03%
<b>TOTAL</b>	<b>581</b>	<b>396</b>	<b>1.345</b>	<b>1.239</b>	<b>41</b>	<b>133</b>	<b>52,66%</b>

El 26,32% de los cargos ejecutivos son ocupados por mujeres en BancoSol, el 41,32% ocupan posiciones de jefatura y superiores, con respecto a cargos STEM (áreas de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas tradicionalmente ocupados por hombres), en BancoSol el 1,39% del total de la plantilla en estos puestos son ocupados por mujeres.

En cuanto a trabajadores que no son empleados, el detalle es el siguiente:

Servicio	Número de personal
Personal de limpieza	209
Policías	226
Guardias de seguridad	54
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>

Sobre la distribución de los colaboradores, la mayor concentración se encuentra en el Departamento de La Paz, sumando las oficinas nacionales de La Paz y El Alto se llega al 45,1% del total de colaboradores.

Distribución geográfica por departamento – 2023	
Oficina Nacional	10,52%
La Paz (La Paz y El Alto)	34,59%
Santa Cruz	21,29%
Cochabamba	20,94%
Oruro	2,49%
Sucre	4,34%
Tarija	3,75%
Potosí	1,02%
Beni	0,83%
Pando	0,24%

### Ingresos y egresos

En cuanto al total del equipo, las incorporaciones se incrementaron en 16,52% respecto al 2022, destacando que el 52% de las nuevas contrataciones de 2023 fueron mujeres.

Sobre los ingresos de nuevos colaboradores, existe un incremento de 5% respecto al 2022.

Ingresos (total del año)			
	2021	2022	2023
Cantidad mujeres	254	468	495
Cantidad hombres	230	349	457
<b>TOTAL</b>	<b>484</b>	<b>817</b>	<b>952</b>

Acerca de los egresos, hubo 67 más en la gestión 2023 respecto al 2022.

Egresos (total del año)			
	2021	2022	2023
Voluntarios -total	247	343	384
Voluntarios mujeres	130	170	190
Voluntarios hombres	117	173	194
Involuntarios – total	98	123	149
Involuntarios mujeres	27	57	65
Involuntarios hombres	71	66	84
<b>TOTAL</b>	<b>345</b>	<b>466</b>	<b>623</b>

### Rotación

Sobre la rotación voluntaria e involuntaria se mantienen prácticamente los mismo rangos que en 2022.

Tasa de rotación promedio/mensual			
	2021	2022	2023
Voluntaria	8,05%	10,07%	10,28%
Involuntaria	3,19%	3,61%	3,99%

### Programas de practicantes/pasantías

BancoSol cuenta con un programa de pasantías para que los hijos de sus colaboradores puedan iniciar su carrera profesional.

Posee además convenios suscritos con Universidades e Institutos Públicos y Privados a nivel nacional, con los cuales los estudiantes de último año pueden realizar pasantías dentro del Banco e identificar potenciales talentos en caso de vacancias.

### 8.2 Diversidad, Igualdad e Inclusión

#### (GRI 2-19, 2-20, 3-3, 401-2, 401-3, 405-2)

Desde la Estrategia de Sostenibilidad de BancoSol se despliega la Estrategia de Diversidad, Igualdad e Inclusión con dos frentes: uno interno y otro externo.

#### Frente interno

Internamente BancoSol cultiva una cultura de respeto e igualdad de oportunidades para todos. Con el objetivo de contar con un equipo sensibilizado, comprometido con la igualdad, diversidad e inclusión y capacitado para capturar el valor del mercado de la mujer, algunas de sus acciones son:

- **Implementación de salas de lactancia:** se puso a disposición de las mamás (colaboradoras y clientes) espacios específicos en los que pueden ejercer su lactancia de manera privada, adecuada y cumpliendo con los protocolos de limpieza y seguridad requeridos. Se implementaron cinco salas de lactancia a nivel nacional durante 2023.

Salas de lactancia Bancosol		
Regional	Fecha de Inauguración	Agencia
Santa Cruz	03/03/2023	OFICINA REGIONAL SANTA CRUZ
Cochabamba	17/3/2023	OFICINA REGIONAL COCHABAMBA
La Paz	3/4/2023	AGENCIA SAN MIGUEL
El Alto	4/7/2023	AGENCIA 16 DE JULIO
Sucre	2/10/2023	AGENCIA ESPAÑA

- **Capacitaciones con enfoque de diversidad e Inclusión:** Iniciativa que permite formar a las y los colaboradores. En 2023 se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales con las siguientes temáticas:
  - Capacitación en inteligencia de Género a representantes de BancoSol.
  - Capacitación híbrida “Inteligencia de Género” a fuerza de ventas.
  - Capacitación sobre el Programa AvanzaMujer.
  - Webinar en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.
  - Taller “Síndrome de la impostora”.
  - Conversatorios por el Día de la Mujer.
  - Día del Hombre: Charla explorando esencia y potencial.
- **Revisión de Políticas de Talento Humano y RSE con enfoque en diversidad e inclusión:** Se inició la integración de la perspectiva de diversidad, igualdad e inclusión en las políticas de ambas áreas, también se revisaron y ajustaron todos los subprocesos que se desprenden de estas políticas.

- **Comunicación con enfoque en diversidad e inclusión:** Se revisó y ajustó la de nominación con sensibilidad de género para publicación de cargos de forma interna y externa. Internamente se comunican fechas relevantes con temáticas DII así como la adhesión a la campaña de eliminación de la violencia contra la mujer y difusión de actividades con enfoque de diversidad e inclusión.

### Frente externo

BancoSol busca contribuir a la inclusión de los negocios liderados por mujeres a través del cierre de brechas económicas y el desarrollo sostenible; con este objetivo se creó el Programa Avanza Mujer, que entrega condiciones accesibles de soluciones financieras a mujeres dueñas de sus propios negocios y emprendimientos.

### Avanza Mujer

Este programa fue desarrollado con el acompañamiento del International Finance Corporation (IFC), tras un proceso de identificación de las necesidades de las mujeres emprendedoras bolivianas, en cuanto a financiamiento, ahorro, salud, educación, así como herramientas y conocimientos para hacer crecer sus negocios.

Todas estas iniciativas son impulsadas desde la Gerencia General y Gerencia General Adjunta y monitoreadas por el Directorio de BancoSol a través de un tablero de indicadores, que muestra los avances de cierre de brechas de forma mensual.

Para encontrar un detalle más amplio de la información sobre la estrategia de Diversidad, Igualdad e Inclusión los invitamos a visitar el Anexo V.

### Iniciativas de conciliación y beneficios

Para fijar la remuneración de un cargo en BancoSol se valora el puesto con un grado salarial, este grado está atado a la escala salarial bajo la metodología de HAY Group. Esta metodología mide 3 factores:

1. El saber (Know How): se refiere a la profundidad del conocimiento específico.
2. El pensar (Solución de Problemas): hace referencia a la libertad para pensar y al diseño de soluciones para diferentes tipos de situaciones.
3. El actuar (Impacto): está relacionada con la libertad para actuar y el impacto de las decisiones tomadas.

### Relación salarial entre hombres y mujeres por categoría profesional

Es importante establecer que ninguna de las brechas salariales encontradas por cargo se debe a razones de género, sexo o asociadas. BancoSol está trabajando en acortar estas brechas a través del análisis y desarrollo de políticas que inician desde el proceso mismo de selección.

Cargo agrupado	% Brecha salarial
Ejecutivos	2,9%
Mandos medios	3,3%
Encargados/especialistas	-0,5%
Asesores de negocios	1,8%
Analistas/asistentes	4,6%
<b>Total</b>	<b>7,5%</b>

### 8.3 Capacitación y desarrollo de colaboradores (GRI 3-3, 201-3, 404-1, 404-2, 404-3) (1 página)

Para BancoSol la formación y especialización de sus colaboradores es sumamente importante para que puedan desarrollarse profesional y personalmente, aportando al cumplimiento de objetivos de sus áreas y del Banco.

### Programas de formación ejecutiva

En la gestión 2023 se realizaron actividades formativas orientadas al desarrollo de habilidades y competencias de las y los colaboradores, para fortalecer el desempeño organizacional y promover un entorno de trabajo más efectivo y adaptado a las demandas actuales.

Se implementó el programa FORMASOL, destinados a fortalecer las habilidades de liderazgo de los colaboradores del Banco con equipos a cargo y promover un enfoque de liderazgo más eficaz y orientado a la mejora continua, basado en el modelo de liderazgo I3E. También se organizaron seminarios y conversatorios sobre diversidad, igualdad e inclusión para sensibilizar a los colaboradores sobre la importancia a acciones que contribuyan a reducir la brecha en estas temáticas en el entorno laboral, fomentando una cultura más inclusiva y equitativa. Además, se gestionaron capacitaciones en tres idiomas oficiales: aimara, quechua y guaraní para facilitar la atención a consumidores financieros que hablen estas lenguas, mejorando así la accesibilidad y calidad del servicio.

El área de Sostenibilidad y RSE ofreció capacitaciones virtuales a través de las plataformas internas ClicSol y Zoom, abordando temas como la atención con calidad y calidez al adulto mayor y su función social.

El Plan Anual de Capacitación se ejecutó en un 87%, incluyendo capacitaciones externas que permitieron a los colaboradores especializarse en áreas de impacto para sus funciones con una inversión en formación de \$us. 180.818,78. Los principales temas de formación en 2023 fueron:

- Normativa interna.
- Transformación digital.
- Liderazgo.
- Desarrollo.
- Habilidades de gestión.
- Productos y servicios del Banco.

- Atención con calidad y calidez
- Código de Ética y Conducta.

En total se alcanzó un promedio de 62,23 horas de capacitación por colaborador, demostrando el compromiso del Banco con el desarrollo integral de sus colaboradores.

Capacitación									
Colaboradores capacitados	N° de asistentes			N° total de horas			Cantidad de horas/participante		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Ejecutivos	17	20	27	371,00	1.805,50	1.949	21,82	90,28	72,19
Mandos medios	648	745	927	36.385,50	36.775,50	53.173	56,15	49,36	57,36
Operativos	2.841	3.315	3.603	155.586,50	93.506,00	203.649	54,76	28,21	56,52
<b>TOTAL</b>	3.506	4.080	4.158	192.803	132.087	258.771	132,73	167,85	62,23

### Evaluación de desempeño

Para BancoSol es fundamental contar con procesos que evalúen el desempeño de los colaboradores, la herramienta empleada es la plataforma ClicSol que permite realizar la evaluación, corrección y plan de acción identifican en el proceso.

En 2023, BancoSol integró en su Gestión Individual del Desempeño el proceso de fijación de objetivos, que no solo identifica y mide el impacto de sus colaboradores en los objetivos estratégicos del Banco, sino que también ayuda a definir los recursos humanos y materiales necesarios para alcanzarlos. Además, permite un seguimiento detallado de las acciones comprometidas, asegurando ajustes oportunos para garantizar su cumplimiento. En esta misma gestión se incluyó como etapa fundamental de la evaluación de desempeño la retroalimentación que se reporta mediante la plataforma digital, asegurando que todos los colaboradores conozcan sus resultados y den su conformidad y desarrollen sus planes de acción.

Evaluación de desempeño			
	Categoría profesional	Tipo evaluación	Detalles (en qué consiste)
2021	Ejecutivos, mandos medios y operativos	180°	Autoevaluación y Evaluación del Inmediato Superior
2022	Ejecutivos, mandos medios y operativos	180°	Autoevaluación y Evaluación del Inmediato Superior
2023	Ejecutivos, mandos medios y operativos	180°	Autoevaluación y Evaluación del Inmediato Superior

Indicadores/categorías	Número de empleados	%
Personal que cumple con los criterios del sistema de evaluación de desempeño del Banco para ingresar al proceso de evaluación.	3.246	86,35%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por estar en período de prueba y tener un tiempo menor a 6 meses.	430	11,44%
Personal que no cumple con los criterios de evaluación por cambiar de cargo.	68	1,80%
Personal que no se encuentra sujeto a evaluación de desempeño.	15	0,40%

## Plan de sucesión

En el marco de lo dispuesto en las Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo y con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio ante el retiro de colaboradores que cumplen funciones esenciales en el Banco, durante la gestión 2023, se llevó adelante el proceso de plan de sucesión con el acompañamiento de una consultora boliviana.

El plan de sucesión abarcó en primera instancia la identificación de los puestos críticos en base a factores establecidos dentro de la metodología propuesta por la consultora, este trabajo fue llevado adelante con la participación de gerentes nacionales y la Subgerencia Nacional de RSE. Posteriormente, se efectuó la identificación de cargos sucesores que fueron validados igualmente por las gerencias nacionales. Asimismo, se efectuó una actualización de la Política de Sucesión la cual fue aprobada por el Directorio y remitida al ente regulador.

### 8.4 Bienestar

**(GRI 3-3, 201-3, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)**

BancoSol se encuentra comprometido con el bienestar de todos sus colaboradores y por ello cuenta con los siguientes beneficios:

Categoría	Beneficios
Tiempo	Cumpleaños: Día libre en la semana del cumpleaños, tarjeta de cumpleaños y regalo.
	Tu día de oro: 1 día libre por semestre.
	Un sábado para disfrutar: 1 o 2 sábados libres al mes.
Familia	Tu familia mi familia: Pasantías para hijos de colaboradores.
	De tal palo tal astilla: Reconocimiento a hijos o hijas de colaboradores en edad escolar con alto desempeño.
	GeneraciónSol desde la Cuna: Regalo de bienvenida para las mamás o papás del Banco por el nacimiento del hijo o hija.

Categoría	Beneficios
Reconocimiento	Comportamientos Gsol: Referentes que demuestren comportamientos de la GeneraciónSol.
	Logro académico: Reconocimiento a colaboradores que obtengan un logro académico.
	Compromiso: Entrega de plaquetas por años de antigüedad a colaboradores de 05, 10, 15, 20, 25 y 30 años.
Cuidado Integral	Estamos Contigo: Acompañamiento psicológico.
	Seguro médico privado extendido a cargos específicos.
	Campañas de Salud coordinados con nuestro entre gestor de salud la CSBP.
	Vitrina de Descuento de diferentes empresas y comercios para todos los colaboradores.
Eventos	Bingo por el día del padre
	Gift Card de regalo por el día del Niño
	Bingo por el día de la Madre
	Día de la mujer boliviana, souvenir para todas las colaboradoras
	Día del hombre, souvenir para todos los colaboradores
	Navidad, vales de regalo
	Fiesta del Bancario
	Brindis Inicio de año
	Brindis 31 años BancoSol
	Alasitas, entrega de souvenir
	Carnaval, entrega de souvenir
	Halloween, concurso de disfraces

### Salud y seguridad en el trabajo

El Programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PGSST) de BancoSol es un conjunto de actividades y mecanismos en materia de higiene, seguridad ocupacional y bienestar, que tiene por finalidad la prevención de riesgos ocupacionales, accidentes de trabajo y enfermedades laborales. Se encuentra amparado bajo la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El PGSST es un mecanismo de cumplimiento obligatorio de la Ley General de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar N° 16998 de 02 de agosto de 1979. El control de la implementación lo realiza el Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. BancoSol cuenta con un PGSST para cada agencia, oficina regional y oficina nacional, y debe ser actualizado cada año con la finalidad de lograr una mejora continua en todos los procesos y procedimientos.

En la gestión de la seguridad ocupacional, la cantidad de fallecimientos causados por accidentes de trabajo se mantuvo en cero, mientras que el número de accidentes se incrementó en 23 con respecto a 2022 y, por ende, el número de días ausentes tuvo un incremento de 210 días en relación con la gestión pasada.

Indicadores de seguridad y salud			
	2021	2022	2023
Fatalidades (número)	0	0	0
Accidentes (número)	46	50	73
Días ausentes reportados	629	479	689
LITFR (Tasa de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido)	5,15	5,34	6,73
Tasa de ausentismo	6,63%	4,48%	4,64%

En la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de BancoSol se establece que la Jefatura Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional planificará capacitaciones dirigidas a todos los niveles del Banco, con el propósito de brindar conocimiento en Seguridad y Salud en el Trabajo, necesarios para desempeñar las actividades de forma eficiente, segura y promover una cultura de seguridad y salud.

De igual manera, forman parte de los procesos de inducción de todo nuevo colaborador:

- Aspectos generales y legales en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- La Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Conceptos básicos de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Conceptos básicos del Plan de Emergencia.

Formación en seguridad y salud que se brinda a los colaboradores

Como parte del compromiso continuo con la seguridad y el bienestar en el entorno laboral de BancoSol se proporciona capacitación interna en las siguientes áreas, una vez al año:

- Conservación visual.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Manejo defensivo.
- Prevención de incendios en oficina.
- Primeros auxilios.
- Seguridad en oficinas.
- Simulacro de evacuación.
- Brigadistas de emergencia.

Estas capacitaciones se realizan a través de la plataforma ClicSol, y son fundamentales para asegurar que todos los colaboradores estén preparados y bien informados sobre las mejores prácticas en seguridad y salud ocupacional.

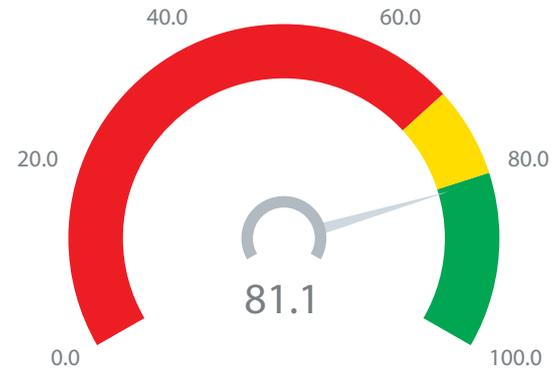
De manera externa, BancoSol no brinda capacitaciones a trabajadores que prestan servicios tercerizados en centros de trabajo. Sin embargo, se asegura de que, en caso de tratarse de un trabajo de alto riesgo, como el trabajo en altura, el trabajador cuente con la capacitación y entrenamiento adecuados. Para ello, solicita a las correspondientes áreas evidencia de que se han cumplido estos requisitos. Esta medida garantiza que todos los colaboradores, tanto internos como externos, operen bajo estándares seguros y adecuados en sus instalaciones.

### 8.5 Clima laboral

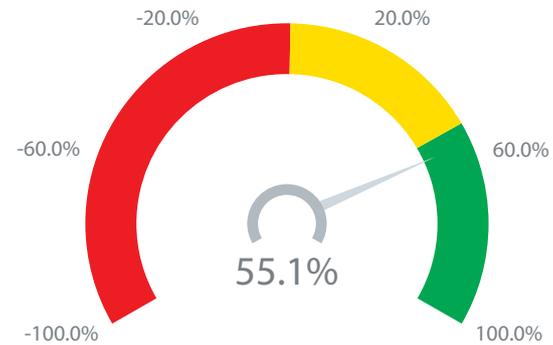
Para evaluar el clima laboral, BancoSol emplea la herramienta “Empleador Líder”, provista por BPO – Human Value. Esta herramienta investiga la satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral, considerando las dimensiones de: comunicación, colaboración, confianza, compromiso, gestión humana, bienestar y equidad e inclusión y eNPS liderazgo. Estos factores tienen un impacto directo en las dinámicas internas de los equipos de trabajo y su productividad.

En 2023 se registró un 83,4% de participación del total de colaboradores del Banco y un índice general de satisfacción de 81,1%, obteniendo con esto la Certificación de Empleador Líder. Por otro lado, el Indicador Employee Net Promoter Score (eNPS) registró un 55,1%, indicando que los colaboradores consideran a BancoSol como un excelente lugar para trabajar, mostrándose dispuestos a recomendarlo a otros.

### Índice de Satisfacción



### eNPS Empresa





# 9 Cultura y conciencia financiera



## 9. Cultura y conciencia financiera

(GRI 3-3, FS16)

Bancosol tiene un fuerte compromiso con la inclusión y la generación de oportunidades para los Microempresarios bolivianos. para potenciar ese desarrollo es fundamental la Educación Financiera, ya que permite a las personas alcanzar un mayor bienestar al conocer a cabalidad los productos y servicios financieros.

La Política de Educación Financiera de BancoSol tiene como objetivo establecer los lineamientos para la gestión del conocimiento entre los consumidores financieros. Esta política no solo contribuye a la protección de los derechos de sus clientes, sino que promueve la inclusión financiera, asegurando que puedan acceder a productos y servicios adecuados a su perfil de cliente.

La política de Educación Financiera de BancoSol ha sido diseñada para:

1. **Fomentar la inclusión financiera:** promueve la inclusión financiera al facilitar el acceso a una amplia gama de productos y servicios financieros, especialmente para aquellos segmentos de la población que tradicionalmente han estado desatendidos.
2. **Proteger los derechos de los consumidores:** asegura que los consumidores financieros reciban una comunicación clara sobre sus derechos y responsabilidades, proporcionando la información necesaria para que puedan tomar decisiones seguras y confiables.
3. **Desarrollar capacidades financieras:** a través de programas educativos y materiales accesibles, ayudar a los clientes a desarrollar habilidades y conocimientos financieros esenciales, lo que les

permite gestionar mejor sus finanzas personales y planificar su futuro económico.

4. **Facilitar la participación responsable:** al proporcionar una comprensión clara de los riesgos y beneficios, alienta a sus clientes a participar de manera activa y responsable en el sistema financiero, tomando decisiones que sean beneficiosas para su bienestar financiero a largo plazo.
5. **Incorporar la educación financiera en la cultura corporativa:** integra la educación financiera en todos los niveles de la organización, asegurando que cada colaborador comprenda su importancia y pueda incorporar sus conocimientos en sus interacciones diarias con los clientes.

Para generar esta cultura financiera, el Banco implementó diversas iniciativas que involucran tanto a clientes, comunidad y sobre todo a los colaboradores. Su programa de Educación Financiera se divide en dos subprogramas, uno con foco en la educación y otro con foco en la información.

### Subprograma de Educación Financiera

En 2023 BancoSol implementó su programa de Educación Financiera a través de talleres presenciales y virtuales (webinars), entregando contenidos técnicos y financieros para cada segmento de clientes.

El programa de educación financiera de BancoSol tiene como objetivo mejorar la salud financiera de distintos segmentos de la población. La temática y el contenido de cada segmento se desarrollaron siguiendo las directrices de la Guía Anual de Educación Financiera 2023. A continuación, se detallan las metodologías, contenidos y resultados alcanzados por el Banco:

- **Capacitaciones a clientes y usuarios**

El objetivo principal es capacitar a los consumidores financieros para que

puedan tomar decisiones más informadas. Mediante talleres presenciales y virtuales se alcanzó un total de 16.233 personas a nivel nacional.

### **Consumidores financieros: 12.002 personas**

#### **Consumidores financieros jóvenes: 4.231 personas**

- **PonteON**

Se utilizó la red de agencias como puntos de educación financiera, promoviendo el uso informado y seguro de los canales digitales. En todas las plataformas de atención, los colaboradores identificaban a los clientes que abrían cajas de ahorro y, mientras se realizaba el papeleo correspondiente, se les entregaban tablets con videos tutoriales sobre los servicios y canales del Banco con enfoque digital. A través de esta iniciativa, se capacitó a 30.080 clientes.

- **Carpetas de bienvenida**

Los clientes nuevos recibieron una “Carpeta de bienvenida” en formato digital, que contiene información crucial sobre los beneficios y riesgos de los productos y servicios financieros. Un colaborador de BancoSol les explicó el contenido y aclaró las dudas que pudieran tener los clientes. Gracias a esta iniciativa, se capacitó a 25.123 personas.

- **Capacitación a adultos mayores**

Este proyecto utiliza metodologías didácticas y vivenciales adaptadas a las necesidades específicas de los adultos mayores. Se capacitó a 764 adultos mayores.

- **Capacitación a Personas con Discapacidad**

El proyecto dirigido a personas con discapacidad también utilizó metodologías didácticas y vivenciales adecuadas a sus necesidades, capacitando a 381 personas.

- **CapacitaRSE**

Con un fuerte énfasis en el pilar de Inclusión Financiera, BancoSol desarrolló este proyecto dirigido a microempresarios con el objetivo de mejorar sus habilidades administrativas y técnicas. Llegaron a certificarse 2.649 participantes.

- **Descubre/ASOBAN**

A través de la plataforma Descubre, webinars de ASOBAN y talleres en ferias financieras coordinadas con ASOBAN, se capacitó a 7.559 personas.

- **Webinars ASOFIN**

En coordinación con ASOFIN, se capacitaron a 887 consumidores financieros mediante diversos talleres.

- **OVANTE**

La plataforma OVANTE TOOLKIT, en coordinación con ASOFIN, benefició a 865 consumidores financieros. Esta herramienta permitió a microempresarios y microempresarias mejorar sus habilidades digitales y administrativas para fortalecer sus emprendimientos.

- **Capacitación a colaboradores**

Se capacitó a 3.461 colaboradores de BancoSol en temas de educación financiera, enfocados en los productos y servicios del Banco. Además, se ofrecieron capacitaciones adicionales sobre productos específicos.

El programa de educación financiera de BancoSol no solo ha mejorado la salud financiera de sus clientes y usuarios, sino que también ha fortalecido la capacidad de los colaboradores para ofrecer un mejor servicio con un enfoque de atención con calidad y calidez. Las iniciativas han tenido un impacto significativo en la toma de decisiones financieras informadas, el uso seguro de los canales digitales y la comprensión de los productos y servicios financieros. Este esfuerzo integral ha permitido a BancoSol consolidar su

compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo sostenible de sus clientes y la comunidad en general.

Iniciativas de educación financiera 2023	No. de beneficiarios planificados	No. de beneficiarios alcanzados
Capacitaciones a clientes y/o usuarios financieros	11.000	12.002
Capacitaciones a clientes y/o usuarios financieros jóvenes	4.000	4.321
Entrega de carpetas de bienvenida	20.000	25.123
Ponte ON (Capacitación en canales digitales)	24.000	30.080
CapacitaRSE	2.000	2.649
Capacitaciones a adultos mayores	600	764
Capacitación a personas con discapacidad	200	381
Descubre ASOBAN	5.000	7.559
Webinars ASOFIN	2.000	887
Ovante (Cursos gratuitos en línea sobre finanzas)	1.000	865
Capacitaciones a colaboradores	3.000	3.461

### Subprograma de información financiera

En la gestión 2023, BancoSol realizó campañas de comunicación enfocadas en temas de educación financiera, difundidas a través de medios de comunicación tradicionales, redes sociales y su página web, alcanzando a un amplio público con el objetivo de fomentar una mayor comprensión de las finanzas personales.

También se desarrollaron nuevos materiales con un lenguaje sencillo y cercano para asegurar que la información sea accesible para todos. Estos

materiales incluyen información detallada sobre sus productos y servicios, tales como la apertura de cuentas y la solicitud de préstamos. El Banco se ha esforzado en explicar cada paso del proceso de manera clara y concisa para facilitar la comprensión y el acceso a estos servicios.

Además, en línea con su misión inclusiva, BancoSol ha puesto un énfasis especial en su programa Avanza Mujer, que ofrece productos financieros y servicios de valor agregado diseñados específicamente para el empoderamiento de las mujeres. El Banco se enfoca en proporcionar soluciones que no solo satisfagan sus necesidades financieras, sino que también apoyen su crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Estos nuevos materiales también incorporan consejos prácticos para gestionar productos financieros de manera eficiente y maximizar sus beneficios. Se incluyen recomendaciones sobre cómo manejar las finanzas personales, ahorrar de manera efectiva y utilizar los créditos responsablemente.

La iniciativa busca no solo informar, sino también capacitar a sus clientes en el uso inteligente de los servicios financieros que ofrece. De esta manera, BancoSol promueve una mayor inclusión y educación financiera en su comunidad, ayudando a la toma de decisiones financieras informadas que mejoren el bienestar económico de las mujeres.

En resumen, el programa de información de BancoSol en 2023 refleja su compromiso con la educación financiera y la inclusión de género, proporcionando recursos valiosos para que sus consumidores puedan aprovechar al máximo las oportunidades financieras que les ofrece.

# 10 Inclusión financiera y digital



## 10. Inclusión financiera y digital

### 10.1 Experiencia

#### (GRI 3-3, 416-1, 417-1, FS13)

Fundado bajo la premisa de brindar soluciones financieras que provean de un mejor futuro para sus clientes y usuarios, BancoSol continúa su camino de creación de más y mejores productos y servicios financieros de alta calidad que se optimizan para alcanzar las expectativas y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Este compromiso se refleja también a través de la transparencia en las prácticas de captación y venta del Banco, así como en sus esfuerzos por garantizar la seguridad financiera mediante procedimientos crediticios sanos y responsables, al igual que la seguridad física de todos sus colaboradores, clientes y usuarios que hacen uso de sus puntos de atención financiera (PAF) alrededor de Bolivia.

Los procesos y mecanismos de análisis crediticio del cliente se encuentran alineados hacia la prevención del sobreendeudamiento a través de la aplicación de límites específicos determinados por un Modelo de Valoración de Riesgo Crediticio, respaldado por una amplia Política de Créditos que alcanza a todos los productos de deuda que ofrece el Banco. Este modelo analiza:

- La voluntad y capacidad de pago del cliente.
- Su patrimonio actual y garantías disponible como fuentes alternativas de pago.
- Las condiciones generales como las actividades económicas principales y secundarias del cliente, al igual que la influencia de su entorno.

Además, el espacio digital se integra a los procesos de venta desde el primer contacto con el cliente, el cual cuenta con una carpeta digital disponible con información complementaria sobre el crédito adquirido, así como datos generales relevantes sobre el Banco, sus operaciones y el sector bancario del país.

En cuanto a la seguridad física y personal, BancoSol cuenta con protocolos, medidas y elementos de seguridad en cada una de sus agencias y oficinas:

- Rutas de evacuación y salidas de emergencia claramente diferenciadas
- Protocolos de higiene y salud
- Puntos de primeros auxilios equipados con botiquines en todas las instalaciones
- Sistema de monitoreo continuo (CCTV) y alarmas.
- Áreas de atesoramiento blindadas
- Personal de seguridad disponible

Con el objetivo de medir y gestionar la experiencia del cliente, se implementaron mecanismos de escucha de activa:

**Brand Traking:** Estudio cuantitativo realizado por IPSOS CIES MORI a través de encuestas a hombres y mujeres de edades, niveles socioeconómicos y ámbitos geográficos determinados y una muestra definida por el banco. Dicho estudio cuenta con indicadores globales de experiencia cliente y se realizaron 3 mediciones en la gestión 2023:

**Marzo:** Nivel de satisfacción, NPS y CES.

**Julio y octubre:** NPS

**Encuestas de satisfacción Tu Opinión Nos Interesa:** Tienen por objetivo capturar y medir la satisfacción y NPS en agencias, Puntos Sol Amigo y Sol Amigo Express a través de un formulario, al cual se accede escaneando un código Qr en el punto de atención. Dicha medición se

realiza de manera permanente y cuenta con un espacio para que el usuario pueda incluir comentarios adicionales.

**Evaluación de la experiencia cliente en Call Center:** al finalizar la atención a los clientes, se realiza una encuesta a través de un IVR que tiene como objetivo medir la satisfacción, First Contact Resolution (FCR), NPS y CES de la atención recibida a través de la línea gratuita. Dicha medición se realiza de manera permanente.

Resultado	2023
<b>NPS Brand Traking</b>	<b>Marzo:</b> -14,1 <b>Julio:</b> -26,3 <b>Octubre:</b> -25
<b>Call Center</b>	<b>Sat:</b> 88,8% <b>NPS:</b> 33,6% <b>FCR:</b> 81,2% <b>CES:</b> 80,4%
<b>Tu Opinión Nos Interesa</b>	<b>Agencia</b> NPS: 39,7% Satisfacción: 56,5% <b>Sol amigo</b> NPS: -75% Satisfacción: 35,2% <b>Sol Amigo Express</b> NPS: 23,2% Satisfacción: 54,9%

Considerando el desempeño de los indicadores de experiencia en la gestión 2023, se llevó adelante la creación del cargo de Especialista de Gestión de Experiencia al Cliente con el objetivo de gestionar de forma sistemática la experiencia del cliente, a través del conocimiento de sus necesidades, y

expectativas, para proporcionar altos niveles de satisfacción a clientes y usuarios financieros, asegurando de esta manera una excelente en cada punto de contacto con el banco.

## 10.2 Digitalización

La aproximación de BancoSol hacia la inclusión financiera se realiza de manera integral, adaptando nuevas tecnologías y amplificando el alcance de sus canales y herramientas digitales, permitiendo impulsar de igual manera su programa de educación financiera.

Plataformas digitales	
Plataforma	Descripción
<b>Página web</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información detallada sobre todos los productos y servicios del banco.</li> <li>- Accesos directos al espacio integrado de servicios digitales Soldigital.</li> <li>- Se facilitan los puntos de contactos físicos y digitales.</li> <li>- Fácil acceso a formulario de Punto de Reclamo</li> </ul>
<b>Solnet (Banca por internet)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta de saldos, extractos y movimientos.</li> <li>- Cambio de clave y PIN transaccional.</li> <li>- Transferencias entre tus cuentas BancoSol.</li> <li>- Transferencias a cuentas de terceros y a cuentas en otros Bancos (ACH).</li> <li>- Giros nacionales e internacionales.</li> <li>- Pagos de servicios.</li> <li>- Pago de cuotas de créditos.</li> <li>- Cobranza QR</li> <li>- Pago de planillas</li> </ul>

Plataformas digitales	
Plataforma	Descripción
Solnet Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta de saldos, extractos y movimientos.</li> <li>- Cambio de clave y PIN transaccional.</li> <li>- Transferencias entre tus cuentas BancoSol.</li> <li>- Transferencias a cuentas de terceros y a cuentas en otros Bancos (ACH).</li> <li>- Giros nacionales e internacionales.</li> <li>- Pagos de servicios.</li> <li>- Pago de cuotas de créditos.</li> <li>- Cobranza QR y universal</li> <li>- Pago de planillas</li> <li>- Administración de usuarios</li> <li>- Autorizaciones</li> </ul>
appSol	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consulta de saldos, extractos y movimientos.</li> <li>- Pago de servicios.</li> <li>- Pago de créditos.</li> <li>- Transferencias interbancarias y QR.</li> <li>- Pagos y cobros QR</li> <li>- SolQR</li> <li>- Giros nacionales e internacionales</li> <li>- Solpaskanaku</li> <li>- Ganasol</li> <li>- Cuentas claras</li> </ul>
SolBot asistente digital	Chatbot integrado dentro de la página web oficial con el objetivo de agilizar las consultas y necesidades de atención de clientes y usuarios digitales.

El crecimiento de las transacciones digitales realizadas, así como la cantidad de clientes que han migrado sus interacciones mediante los servicios y plataformas digitales de BancoSol, es un claro ejemplo de la confianza que estos depositan en las plataformas y operaciones del Banco. Al cierre del

2023, la cantidad de usuarios en appSol y Solnet registró un incremento del 23% con respecto al 2022, disparando la transaccionalidad a través de las dos principales plataformas de servicios digitales de BancoSol a un 93%.

Dimensiones appSol y Solnet					
2021		2022		2023	
Número de usuarios	% Transaccionalidad	Número de usuarios	% Transaccionalidad	Número de usuarios	% Transaccionalidad
92.814	35%	151.483	50%	186.481	71%

La inversión en optimizar y ampliar el alcance los sistemas y plataformas digitales ha resultado clave para incrementar la usabilidad y experiencia que se proporciona a los clientes, sumando a esto una cultura de capacitación continua que mantiene a todos los colaboradores actualizados en las implementaciones tecnológicas. Así el propósito y oferta de BancoSol continúan adquiriendo valor e impactos socioeconómicos significativos, generando resiliencia y acelerando la innovación para las operaciones financiera de microempresarios y empresarias de todo el país.

De manera complementaria, BancoSol amplió su enfoque de capacitación en temas digitales a través de sus iniciativas de educación financiera, llegando a más de 49.242 consumidores financieros al cierre de 2023.

**\*\*Más información sobre iniciativas de educación financiera en el capítulo de Cultura y Conciencia Financiera.**

Detalle de acciones para impulsar la adopción digital de los consumidores					
2021		2022		2023	
No. Total de clientes y usuarios capacitados en temas digitales	Porcentaje sobre el total de capacitados (%)	No. Total de clientes y usuarios capacitados en temas digitales	Porcentaje sobre el total de capacitados (%)	No. Total de clientes y usuarios capacitados en temas digitales	54%
46,527,00	51%	46,659	50%	49,242	54%

### 10.3 Inclusión Financiera

#### (GRI FS13, FS14) (SASB FN-CB-240a.1) 1

##### Accesibilidad

La búsqueda por ser líderes y referentes mundiales en inclusión financiera y digital, contribuyendo a la reducción de la pobreza y aportando al desarrollo sostenible se encuentra integrada dentro del ADN de BancoSol. Este cuenta con un portafolio de productos y servicios dirigidos a promover la inclusión financiera de comunidades vulnerables, tradicionalmente no bancarizadas y en ubicaciones periurbanas y rurales.

El Banco pone a disposición más de 1136 Puntos de Atención Financiera (PAF), distribuidos estratégicamente por todo el país para garantizar la accesibilidad al sistema financiero para todos. Al cierre del 2023, la red nacional de BancoSol sumó un total de:

- 104 agencias fijas
- 5 agencias móviles
- 23 ventanillas de cobranza
- 10 agencias regionales
- 1 RS/REM

861 corresponsales no financieros

132 puntos de atención Sol Amigo

196 cajeros automáticos (ATM)

El 36% de estos puntos se encuentran concentrados dentro de zonas rurales e intermedias, incrementando la presencia del banco en zonas no urbanas en cinco puntos porcentuales en comparación del 2022. Además, BancoSol asegura el acceso a sus instalaciones de manera segura y sin obstáculos, adaptando sus instalaciones para personas con algún tipo de discapacidad.

Detalle	Total	Zona rural (%)	Zona intermedia (%)	Zona urbana (%)
Agencia fija	104	16,35%	21,15%	62,50%
Agencia móvil	5	100,00%		
Corresponsal no financiero	861	14,52%	22,42%	63,07%
Punto Sol Amigo	132	8,33%	27,27%	64,39%
ATM	200	8,50%	8,50%	73,50%
REC / REM	1			100,00%
VENT / COB	23			100,00%
Regional	10			100,00%

Detalle	La Paz	Cochabamba	El Alto	Oruro	Santa Cruz	Chuquisaca	Tarija	Potosí	Beni	Pando
Agencia fija	18	22	20	4	24	5	5	2	3	1
Agencia móvil		2	2		1					
Corresponsal no financiero	155	172	195	69	173	49	34	14		
Punto Sol Amigo	21	23	36	3	27	12	8	2		
ATM	49	42	31	6	48	10	8	3	2	1
REC / REM		1								
VENT / COB	7	6	3	1	4	1	1			
Regional	2	1	1	1	1	1	1	1	1	

## Productos inclusivos

### (GRI FS1, FS7) (SASB FN-CB-240a.1; FN-CF-000.A)

BancoSol continuó impulsando la colocación de sus principales productos de ahorro y créditos de carácter social e inclusivos:

## Captación:

El Banco promueve el crecimiento patrimonial y salud financiera de sus clientes a través de una oferta diversificada de cuentas de ahorro con tasas y características preferenciales.

(Evolución productos de ahorro 2022 – 2023)

Productos de captación			
Características principales	Descripción	Dimensiones financieras 2022	Zona intermedia (%)
Cuenta de Ahorro Clásica	Herramienta financiera que fomenta el ahorro, ya que brinda a las personas la oportunidad de guardar su dinero de manera segura y accesible. Promueve la inclusión financiera y ayuda también a tener una mejor gestión de sus finanzas.	Saldo de captaciones a cierre 2022: USD 471.849.802 Nº clientes a cierre 2022: 1.219.736 (50% hombres, 50% mujeres)	Saldo de captaciones a cierre 2023: USD 663.283.459 Nº clientes a cierre 2023: 1.186.581 (50,52% hombres, 49,36% mujeres, 0,12% jurídicas)
Cuenta de Ahorro Mayor	Fortalece la inclusión financiera para personas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales permitiéndoles, ahorrar y acceder a préstamos para mejorar su situación financiera. Esta cuenta de ahorro tiene el beneficio de que las personas tengan un mayor rendimiento con tasas excelentes y diferenciadas.	Valor de la captación a cierre 2022: USD 188.398.759 Nº clientes a cierre 2022: 56.108 (49% hombres, 51% mujeres)	Valor de la captación a cierre 2023: USD 172.439.044 Nº clientes a cierre 2023: 53.471 (48,82% hombres, 51,18% mujeres)
Cuenta de Ahorro Sol futuro	En los niños, niñas y adolescentes, esta cuenta ayuda a desarrollar el hábito del ahorro desde una edad temprana, también le enseña la responsabilidad financiera y como administrar su dinero.	Valor de la captación a cierre 2022: USD 6.580.286 Nº clientes a cierre 2022: 23.913 (22% hombres, 78% mujeres)	Valor de la captación a cierre 2023: USD 6.590.834 Nº clientes a cierre 2023: 21.400 (19,86% hombres, 80,14% mujeres)

Productos de captación			
Características principales	Descripción	Dimensiones financieras 2022	Zona intermedia (%)
Cuenta de Ahorro Online	Tiene varios beneficios como la accesibilidad, el ahorro de tiempo, reducción de costos y seguridad. Además, que permite a las personas que viven en áreas rurales acceder a servicios bancarios.	Valor de la captación a cierre 2022: USD 852,678 N° clientes a cierre 2022: 9137 (59% hombres, 41% mujeres)	Valor de la captación a cierre 2022: USD 3,109,999 N° clientes a cierre 2023: 19,893 (57,26% hombres, 42,74% mujeres)
Cuenta de Ahorro sólida digital	Tiene varios beneficios como la accesibilidad, el ahorro de tiempo, reducción de costos y seguridad. Además, que permite a las personas que viven en áreas rurales acceder a servicios bancarios	Valor de la captación a cierre 2022: USD 1,403,786 N° clientes a cierre 2022: 183 (59% hombres, 41% mujeres)	Valor de la captación a cierre 2023: USD 15,011,173 N° clientes a cierre 2023: 1,143 (55,64% hombres, 44,36% mujeres)

### Crédito:

En cuanto a créditos, BancoSol facilita el acceso a financiamiento y capital productivo a través de microcréditos, créditos para la pequeña y mediana empresa, créditos hipotecarios y de consumo.

(Evolución de créditos 2022 – 2023)

Productos de Crédito				
Tipo	Detalle	2022	2023	VAR
Microcrédito	Número de clientes	251.527	278.498	26.971
	Crédito entregado en el año (miles USD)	930.189	1.068.593	138.404
	Saldo a cierre de año (miles USD)	1.676.801	1.890.537	213.736
Crédito PyME	Número de clientes	9	8	-1
	Crédito entregado en el año (miles USD)	20	120	100
	Saldo a cierre de año (miles USD)	275	281	5
Hipotecario	Número de clientes	25.420	25.309	-111
	Crédito entregado en el año (miles USD)	87.799	81.580	-6.218
	Saldo a cierre de año (miles USD)	202.864	206.349	3.485
Consumo	Número de clientes	52.237	61.632	9.395
	Crédito entregado en el año (miles USD)	134.034	144.667	10.633
	Saldo a cierre de año (miles USD)	208.34	257.879	49.530

### Crédito Vivienda

Los créditos de vivienda de interés social cuentan con tasas de acceso preferenciales que fomentan la adquisición de viviendas en la comunidad, estos están destinados al financiamiento de viviendas únicas sin fines comerciales.

(Evolución de hipotecas 2022 – 2023)

Crédito Vivienda Expresado en Bolivianos			
Cuenta	2021	2022	2023
Préstamos hipotecarios de vivienda en primer grado vigentes	145.397.403,27	178.862.373,57	177.820.190
Préstamos Hipotecarios de Vivienda de Interés Social Vigentes	132.857.883,51	134.690.903,84	182.682.824
Préstamos de vivienda sin garantía hipotecaria vigentes	666.454.071,06	1.066.383.335,15	1.038.788.841
Préstamos de Vivienda de Interés Social sin Garantía Hipotecaria Vigentes	4.363.807,72	11.711.795,24	16.261.614
<b>Total</b>	<b>949.073.165,56</b>	<b>1.391.648.407,80</b>	<b>1.415.553.469</b>

## Remesas

El servicio de remesas de BancoSol funciona como un enlace de cercanía entre las familias bolivianas que cuentan con familiares en el exterior.

(Evolución de remesas 2022 – 2023)

		2021	2022	2023
Remesas	Total operaciones remesas	61.036	60.721	56.357
	Valor de las transacciones recibidas (en el año) (miles USD)	13.085.307,31	13.347.559,16	26.594.622,78

## Créditos de Desarrollo Productivo

### FOGACP:

El Fondo de Garantía de Créditos al Sector Productivo fue creado de acuerdo con la promulgación de los Decretos Supremos N° 2136 de 9 de octubre de 2014 y N° 2614 del 2 de diciembre de 2015, para Bancos Múltiples. El 8 de noviembre de 2016, Banco Solidario S.A. y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas firman contrato y reglamento para la creación y operativa del FOGACP – BSO, de acuerdo con lo establecido en Nota MEFP/VPSF/DGSF/N° 442/2016.

En la XXXIV Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada el 25 de febrero de 2016 aprueba destinar el 6% de las utilidades obtenidas en la gestión 2015 para la constitución del FOGAVISP–BSO, cuyo aporte inicial asciende a Bs.- 13.451.323. Posteriormente, la XXXV Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada el 8 de junio de 2016, de Aclaración sobre Constitución del Fondo de Garantía de Créditos al Sector Productivo, autoriza el traspaso del 6% mencionado en el párrafo anterior para la creación del FOGACP–BSO.

En fecha 05 de agosto de 2016, con Carta Circular ASFI/DNP/CC–5868/2016, ASFI remite la Resolución Ministerial N° 634 de 22 de julio de 2016, que aprueba la segunda versión de los Reglamentos de los Fondos de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social y de los Fondos de Garantía de Créditos al Sector Productivo y deja sin efecto las Resoluciones Ministeriales N°52 y N°53 del 6 de febrero de 2015.

En cumplimiento al DS 3764 del 02 de enero de 2019, de acuerdo con las determinaciones de la XXXIX Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada en fecha 01 de marzo de 2019, se efectúa Aporte 3% sobre resultado de la gestión 2018 por la suma de Bs.- 8.064.349.

En cumplimiento al DS 4131 del 09 de enero de 2020, de acuerdo con las determinaciones de la XL Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada en fecha 14 de enero de 2020, se efectúa Aporte 2% sobre resultado de la gestión 2019 por la suma de Bs.- 6.697.262.

En el artículo 4 de la mencionada Resolución Ministerial, se establece que el control y la fiscalización del cumplimiento de lo dispuesto en los citados reglamentos estarán a cargo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

Las garantías otorgadas por el FOGACP–BSO a Banco Solidario S.A., al 31 de diciembre de 2023, en Créditos al Sector Productivo están compuestas por diez mil ciento treinta y nueve (10.139) casos, por un importe total de Bs.- 295.630.624.

El Fondo de Garantía de Crédito al Sector Productivo administrado por el Banco Solidario S.A. (FOGACP–BSO) al cierre de la gestión 2023 no tiene contingencias probables de ninguna naturaleza, excepto las garantías otorgadas hasta la fecha.

### FOGAVISP

El Fondo de Garantía de Crédito de Vivienda y Productivo (FOGAVISP – BSO)

fue creado de acuerdo con la promulgación de los Decretos Supremos N° 2136 y N° 2137, ambos del 09 de octubre de 2014, para Bancos Múltiples.

En base a ello, en la XXXII Junta Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada el 23 de febrero de 2015, se aprueba la constitución de FOGAVISP-BSO, destinando el 6% de las utilidades obtenidas en la gestión 2014, cuyo aporte inicial asciende a Bs.- 10.910.899.

El 12 de marzo de 2015, Banco Solidario S.A. y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, firman contrato y reglamento para la creación y operativa del FOGAVISP BSO, mediante Resolución Ministerial N° 052.

En fecha 5 de agosto de 2016, con Carta Circular ASFI DNP CC 5868/2016, ASFI remite la Resolución Ministerial N° 634 de 22 de julio de 2016, que aprueba la segunda versión de los Reglamentos de los Fondos de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social y de los Fondos de Garantía de Créditos al Sector Productivo y deja sin efecto a las Resoluciones Ministeriales N° 052 y N° 053 del 6 de febrero de 2015.

En cumplimiento al DS 3036 del 28 de diciembre de 2016, de acuerdo con las determinaciones de la XXXVII Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada en fecha 21 de febrero de 2017, se efectúa Aporte del 3% sobre resultado de la gestión 2016 por la suma de Bs.- 6.744.918.

En cumplimiento al DS 3764 del 02 de enero de 2019, de acuerdo con las determinaciones de la XXXIX Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada en fecha 01 de marzo de 2019, se efectúa Aporte 3% sobre resultado de la gestión 2018 por la suma de Bs.- 8.064.349.

En cumplimiento al DS 4131 del 09 de enero de 2020, de acuerdo con las determinaciones de la XL Junta General Ordinaria de Accionistas de Banco Solidario S.A., celebrada en fecha 14 de enero de 2020, se efectúa Aporte 2% sobre resultado de la gestión 2019 por la suma de Bs.- 6.697.262.

#### **10.4 Desarrollo Empresarial**

BancoSol llevó a cabo tres temporadas de Espacios Culturales MIC (Museo Interactivo de las Microfinanzas). Espacio gratuito para promocionar e impulsar el desarrollo económico y cultural a través del trabajo de artistas y microemprendedores locales de las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Sucre y Tarija. Creando oportunidades donde estos pueden exponer sus piezas y visibilizar sus marcas y productos.

Este 2023, los espacios Culturales MIC beneficiaron a un total de 59 expositores y alcanzaron a vender más de 250 artículos. En complementación, BancoSol a través de la integración del programa de educación financiera CapacitaRSE, promovió la apertura de cuentas de ahorro y realizó capacitaciones en el uso del QR mediante appSol.



# 11 Prácticas sostenibles en el cliente



## 11. Prácticas sostenibles en el cliente

### 11.1 Cálculo de la huella de carbono del portafolio

#### (GRI 305-3)

Alinear los flujos financieros de la economía hacia industrias bajas en carbono es uno de los desafíos mundiales al cual adhiere BancoSol, buscando primero medir la huella de carbono de su portafolio y así minimizar los impactos sobre el medio ambiente.

BancoSol dio un paso más en su compromiso con la sostenibilidad al reconocer que sus servicios y productos tienen un impacto directo e indirecto en el medio ambiente. Por esta razón, fue pionero en Bolivia en suscribir los Principios de Banca Responsable (PBR) de las Naciones Unidas, un marco excepcional para una industria bancaria sustentable creado a través de una colaboración entre bancos de todo el mundo y la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

De igual manera, ha logrado constituirse en el primer banco en Bolivia en medir y reportar la huella de carbono de su cartera bajo el estándar global de Contabilidad y Reporte de Gases de Efecto Invernadero para la Industria Financiera, PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), con el objetivo de minimizar el impacto ambiental de sus emisiones financiadas. Como parte del Global Alliance for Banking on Values (GABV), BancoSol participa de la "3C Initiative", iniciativa de líderes empresarios que buscan combatir el cambio climático en el mundo a través de la medición y divulgación del impacto de su cartera.

Para los cálculos de las gestiones 2022 y 2023, que contempla el 100% de la cartera financiada, BancoSol elevó la ambición de la medición, mejorando la calidad de la información utilizando la fórmula 3b, adicionalmente en virtud de las características de la cartera de crédito (el 99,9% corresponde a banca de consumo, que se divide en préstamos de consumo con 10%, préstamos de vivienda en 10% y microcrédito en 80%), se consideró como de base de cálculo los saldos de cartera con clasificación CAEDEC DESTINO (cambio de criterio a la medición de la huella de carbono de la cartera 2021 que fue de CAEDEC CIUU), siendo los resultados finales:

Huella de Carbono de Cartera Financiada 100% de la cartera (tonCO <sub>2</sub> eq)		
2021	2022	2023
357.643,17	389.342,10	434.862,96

# 12 Desarrollo del entorno ambiental y social



## 12. Desarrollo del entorno ambiental y social

### 12.1 Proyectos sociales con la comunidad

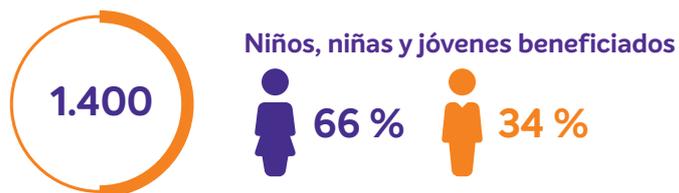
El compromiso social de BancoSol se puede observar de manera integral en sus productos y servicios, así como en todos los niveles de sus operaciones. De cara a los grupos de interés más vulnerables, cuenta con programas e iniciativas para entregar oportunidades de desarrollo y crecimiento a través de la educación y el bienestar infantil.

#### Escuelas de capital social

Las Escuelas de Capital Social cuentan con más de 14 años de trayectoria dedicada a la formación y empoderamiento de niños, niñas y adolescentes. Durante la gestión 2023, se llevaron a cabo diversas actividades bajo, destacando los siguientes logros:

- Talleres Presenciales: Se organizaron siete talleres presenciales en los departamentos de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Sucre, donde se ofreció ClaveSol de la mano de aliados estratégicos de gran trayectoria.
- Talleres Virtuales: A nivel nacional, se impartieron tres talleres virtuales enfocados en robótica, programación e inglés, permitiendo la participación de estudiantes desde cualquier región del país.

En total, estos talleres beneficiaron a 1,400 niños, niñas y adolescentes, de entre 4 a 17 años, contribuyendo significativamente a la mejora de la Educación de Calidad y a la Reducción de Desigualdades.



Además de los talleres regulares, durante la gestión 2023 se realizó un taller de robótica presencial en la comunidad rural de Qhachari, ubicada en el Norte del Departamento de Potosí. Este taller, realizado en colaboración con CESI y la escuela Elemental, benefició a 20 jóvenes de dicha comunidad. Este esfuerzo adicional subraya el compromiso de las Escuelas de Capital Social con la inclusión y el acceso a la educación tecnológica, incluso en áreas rurales.

Estas iniciativas no solo fomentan el desarrollo educativo y personal de los participantes, sino que también refuerzan el compromiso de las Escuelas de Capital Social con la creación de oportunidades equitativas para todos los niños y adolescentes, independientemente de su ubicación o contexto socioeconómico.



**Tiempo de clases:** 5 meses promedio  
**Carga horaria:** 101 horas de clases promedio  
**Porcentaje de deserción:** 17%



**Cantidad de certificados:** 1.157 certificados  
**Porcentaje de retención:** 83  
**Net Promoter Score:** 99%

- **ClaveSol La Paz**

En colaboración con la Fundación Bolivia Clásica, se beneficiaron 58 niños, niñas y jóvenes a través de talleres presenciales diseñados para desarrollar habilidades musicales y habilidades blandas. De estos beneficiarios, el 72% fueron mujeres, lo que refleja un compromiso significativo con la inclusión de género en la educación musical.

Los talleres se centraron en la enseñanza de instrumentos clásicos de cuerda, incluyendo:

- Violín
- Viola
- Violoncello
- Contrabajo

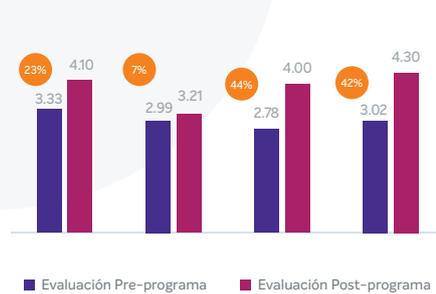
Con una duración de seis meses, estos talleres ofrecieron un total de 103.5 horas de clase. La formación se llevó a cabo bajo la dirección experta de instructores de la Fundación Bolivia Clásica, garantizando un alto nivel de aprendizaje y práctica musical.

Al finalizar los talleres, 51 niños, niñas y adolescentes recibieron certificaciones que acreditan su participación y los logros alcanzados en el programa. Esta certificación no solo reconoce sus habilidades musicales, sino que también sirve como un incentivo para su desarrollo personal y profesional futuro.

Así también, el proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, logrando que los participantes mejoraran en un 29% en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 179%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol Bolivia Clásica (La Paz - Sopocachi)

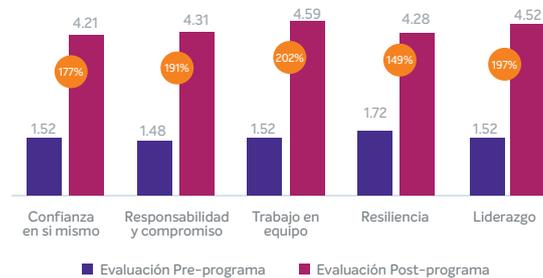
Resultados de habilidades técnicas



**29%** De mejorar en habilidades técnicas musicales de los estudiantes de ClaveSol La Paz (Bolivia Clásica)

En el mes de septiembre se acoplo a 10 nuevos estudiantes debido a la deserción, con quienes se trabajó horas adicionales fuerza del proyecto e incrementó el % de mejora de la escuela

Resultados de habilidades blandas



**179%** De mejorar en habilidades blandas de los estudiantes de ClaveSol La Paz (Bolivia Clásica)

En el mes de septiembre se acoplo a 10 nuevos estudiantes debido a la deserción, con quienes se trabajó horas adicionales fuerza del proyecto e incrementó el % de mejora de la escuela



Tiempo de clases: 5 meses



Proyecto Final: 1 presentación de cierre



Cantidad de certificados: 51 certificados



Carga horaria: 116 horas de clases



Cantidad de inscritos: 70 inscritos



% de deserción: 4%

Estos talleres no solo proporcionaron una educación musical de calidad, sino que también fomentaron el desarrollo de habilidades blandas esenciales como la disciplina, el trabajo en equipo y la autoexpresión. Además, contribuyeron a la creación de una comunidad inclusiva y diversa, donde los jóvenes pueden explorar y expandir sus talentos en un ambiente de apoyo y motivación.

• **ClaveSol El Alto:**

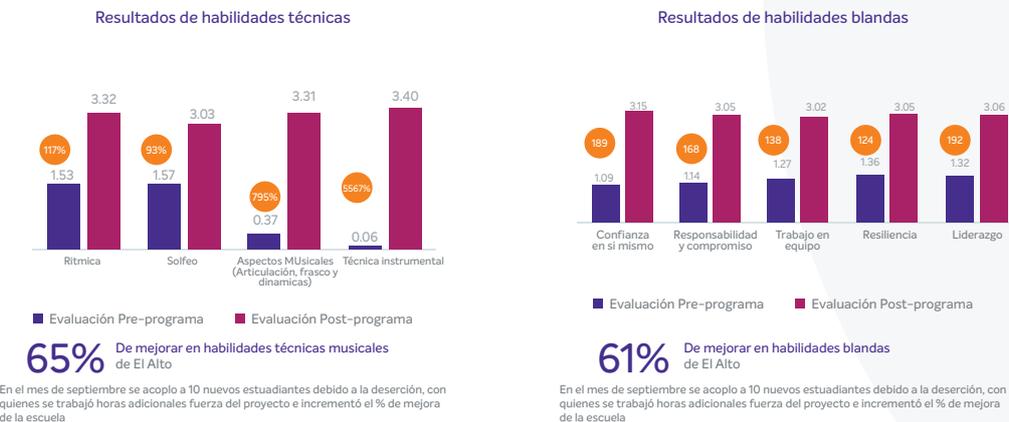
En colaboración con la Fundación Bolivia Clásica y gracias a una alianza estratégica con el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, 51 niños, niñas y jóvenes de esta ciudad participaron en talleres presenciales realizados en el Centro de Convenciones. De los participantes, el 65% fueron mujeres y el 35% varones. Estos talleres se enfocaron en desarrollar tanto habilidades musicales como habilidades blandas, a través del aprendizaje de los siguientes instrumentos clásicos de cuerda:

- Violín
- Viola
- Violoncello

El programa tuvo una duración de 5 meses, durante los cuales se impartieron un total de 103,5 horas de clase con el apoyo de la Fundación. Al finalizar los talleres, 41 niños, niñas y adolescentes fueron certificados, reconociendo su dedicación y progreso en el desarrollo de sus habilidades musicales.

El proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, logrando que los participantes mejoraran en un 65% en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 61%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol Bolivia Clásica (La Paz - El Alto, Santiago I)



**Tiempo de clases:** 5 meses
 **Proyecto Final:** 1 presentación de cierre
 **Cantidad de certificados:** 48 certificados

**Carga horaria:** 116 horas de clases
 **Cantidad de inscritos:** 50 inscritos
 **% de deserción:** 4%

Esta iniciativa no solo enriqueció la formación musical de los participantes, sino que también fomentó un entorno de aprendizaje integral, promoviendo valores y competencias esenciales para su desarrollo personal y social. La colaboración con la Fundación Bolivia Clásica ha sido un paso significativo hacia la creación de oportunidades educativas y culturales para los jóvenes de El Alto, contribuyendo al desarrollo sostenible de la comunidad.

• **ClaveSol Cochabamba**

En colaboración con la Fundación Musical Bravura, 93 niños, niñas y jóvenes de Cochabamba participaron en talleres presenciales, de los cuales el 57% fueron mujeres. Estos talleres se enfocaron en desarrollar tanto habilidades musicales como habilidades blandas, a través del aprendizaje de los siguientes instrumentos clásicos de cuerda:

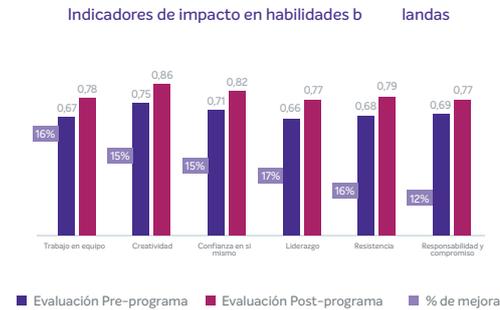
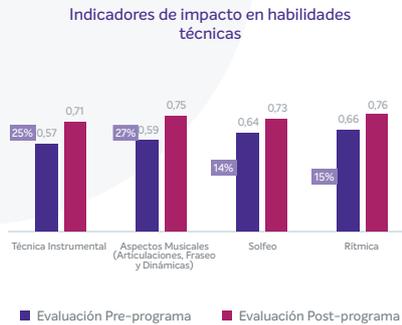
- Violín
- Viola

- Violoncello
- Contrabajo

El programa duró 5 meses, durante los cuales se impartieron 118 horas de clase con el apoyo de la Fundación. Al finalizar los talleres, 85 niños, niñas y adolescentes fueron certificados, reconociendo su dedicación y progreso en el desarrollo de sus habilidades musicales (rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental).

El proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, los participantes mantuvieron un promedio en el nivel de conocimientos adquiridos en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 2%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol Bravura (Cochabamba - Villa Calendaría)



**20%** De mejorar en habilidades técnicas los estudiantes de ClaveSol

**15%** De mejorar en habilidades blandas los estudiantes de ClaveSol

 <b>Tiempo de clases: 5 meses</b>	 <b>Proyecto Final: 3 presentaciones</b>	 <b>Cantidad de certificados: 85 certificados</b>
 <b>Carga horaria: 118.5 horas de clases</b>	 <b>Cantidad de inscritos: 115 inscritos</b>	 <b>% de deserción: 26%</b>

• **ClaveSol Santa Cruz – Los Lotes:**

Junto con la Parroquia San Juan Bautista, 62 niños, niñas y jóvenes de Santa Cruz participaron en talleres presenciales, de los que el 63 % fueron mujeres. Estos talleres se enfocaron en desarrollar tanto habilidades musicales como habilidades blandas, a través del aprendizaje de los siguientes instrumentos clásicos de cuerda:

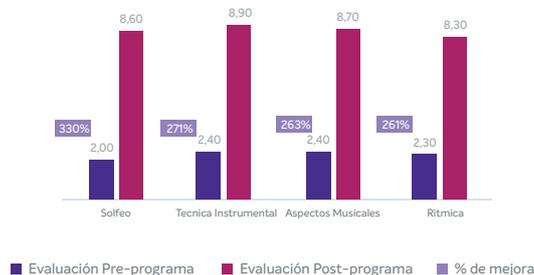
- Violín
- Viola
- Violoncello

El programa duró 5 meses, durante los cuales se impartieron 160 horas de clase con el apoyo de la Fundación. Al finalizar los talleres, 55 niños, niñas y adolescentes fueron certificados, reconociendo su dedicación y progreso en el desarrollo de sus habilidades musicales (rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental).

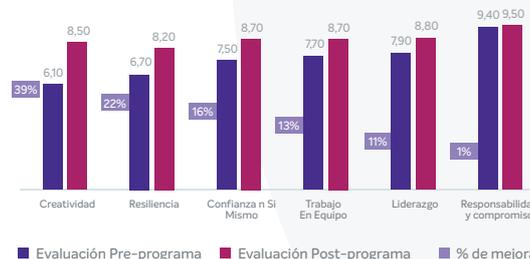
El proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, logrando que los participantes mejoraran en un 279% en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 16%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol Juan Bautista (Santa Cruz – Los Lotes)

Indicadores de impacto en habilidades técnicas



Indicadores de impacto en habilidades blandas



**279%** De mejorar en habilidades técnicas los estudiantes de ClaveSol Los Lotes

**16%** De mejorar en habilidades blandas los estudiantes de ClaveSol Los Lotes

**Tiempo de clases:** 5 meses  
**Proyecto Final:** 3 presentaciones  
**Cantidad de certificados:** 55 certificados  
**Carga horaria:** 160 horas de clases virtuales  
**Cantidad de inscritos:** 62 inscritos  
**% de deserción:** 11%

• **ClaveSol Santa Cruz – Buena Vista**

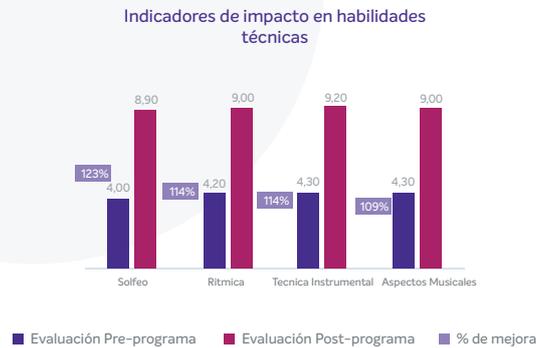
Junto con la Parroquia San Juan Bautista, 62 niños, niñas y jóvenes de Buena Vista participaron en talleres presenciales, de los que el 58 % fueron mujeres. Estos talleres se enfocaron en desarrollar tanto habilidades musicales como habilidades blandas, a través del aprendizaje de los siguientes instrumentos clásicos de cuerda:

- Violín
- Viola
- Violoncello
- Contrabajo

El programa duró 5 meses, durante los cuales se impartieron 160 horas de clase con el apoyo de la Fundación. Al finalizar los talleres, 56 niños, niñas y adolescentes fueron certificados, reconociendo su dedicación y progreso en el desarrollo de sus habilidades musicales (rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental).

El proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, logrando que los participantes mejoraran en un 115% en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 43%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol Juan Bautista (Santa Cruz – Buena Vista)



**115%** De mejorar en habilidades técnicas los estudiantes de ClaveSol Buena Vista

**43%** De mejorar en habilidades blandas los estudiantes de ClaveSol Buena Vista

<b>Tiempo de clases:</b> 5 meses	<b>Proyecto Final:</b> 3 presentaciones	<b>Cantidad de certificados:</b> 56 certificados
<b>Carga horaria:</b> 160 horas de clases virtuales	<b>Cantidad de inscritos:</b> 62 inscritos	<b>% de deserción:</b> 10%

• **ClaveSol Santa Cruz – Plan 3000**

En colaboración con la Fundación Hombres Nuevos, 126 niños, niñas y jóvenes de Santa Cruz participaron en talleres presenciales, de los que el 65 % fueron mujeres. Estos talleres se enfocaron en desarrollar tanto habilidades musicales como habilidades blandas, a través del aprendizaje de los siguientes instrumentos clásicos de cuerda, viento y percusión:

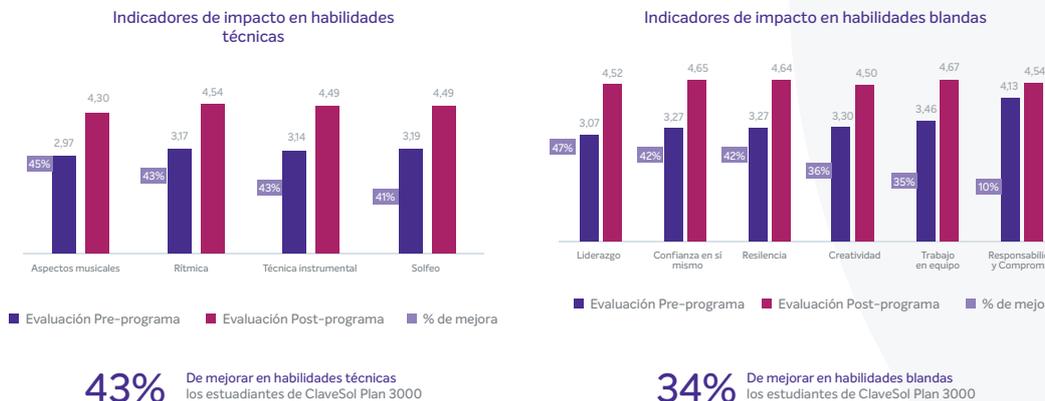
- Violín Inicial
- Violín Infantil
- Violín avanzado
- Viola
- Violoncello
- Flauta dulce
- Saxofón

- Trompeta
- Corno
- Música en Colores

El programa duró 5 meses, durante los cuales se impartieron 100 horas de clase con el apoyo de la Fundación. Al finalizar los talleres, 104 niños, niñas y adolescentes fueron certificados, reconociendo su dedicación y progreso en el desarrollo de sus habilidades musicales (rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental).

El proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, logrando que los participantes mejoraran en un 41% en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 34%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol Hombres Nuevos (Santa Cruz – Plan 3000)



**Tiempo de clases:** 5 meses
 **Proyecto Final:** 4 presentaciones
 **Cantidad de certificados:** 1044 certificados

**Carga horaria:** 160 horas de clases virtuales
 **Cantidad de inscritos:** 126 inscritos
 **% de deserción:** 17%

## Festival del Barroco Latinoamericano - Perú

Como parte del programa de Escuelas Capital Social, BancoSol apoyó a la Fundación Hombres Nuevos para que 30 alumnos y alumnas de 10 a 18 años de edad y 5 profesores del proyecto ClaveSol pudieran participar en el Festival Barroco Latinoamericano del 17 al 24 de septiembre. Esta fue la primera participación de un grupo boliviano en el festival y la única que incluyó a menores de edad.

BancoSol patrocinó los pasajes de los niños y proporcionó chaquetas para que estuvieran uniformados en sus presentaciones. Adicionalmente, la Fundación Hombres Nuevos cubrió los costos de alojamiento. Para complementar los fondos necesarios, se llevaron a cabo varias actividades de recaudación. Durante el evento, los niños y jóvenes ofrecieron presentaciones y dos conciertos en Cusco y un concierto en Juli, una localidad situada a 4,000 metros sobre el nivel del mar.

La participación en el festival no solo les proporcionó una valiosa experiencia en su formación profesional, sino que también les permitió disfrutar y aprender de los atractivos culturales de Cusco. Esta oportunidad amplió sus horizontes, ofreciéndoles una experiencia enriquecedora tanto a nivel artístico como personal.

El compromiso de BancoSol con iniciativas como, esta refleja nuestro apoyo continuo al desarrollo cultural y educativo de las nuevas generaciones. Fomentar el talento y brindar oportunidades para que jóvenes artistas se

desarrollen y representen a Bolivia en eventos internacionales es una parte integral de las Escuelas de Capital Social.

- ClaveSol Sucre:

En colaboración con la universidad, 80 niños, niñas y jóvenes de Sucre participaron en talleres presenciales, de los que el 59 % fueron mujeres. Estos talleres se enfocaron en desarrollar tanto habilidades musicales como habilidades blandas, a través del aprendizaje de los siguientes instrumentos clásicos de cuerda:

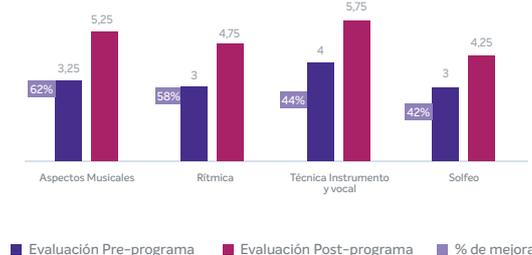
- Violín
- Coro

El programa duró 5 meses, durante los cuales se impartieron 120 horas de clase con el apoyo de la Fundación. Al finalizar los talleres, 72 niños, niñas y adolescentes fueron certificados, reconociendo su dedicación y progreso en el desarrollo de sus habilidades musicales (rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental).

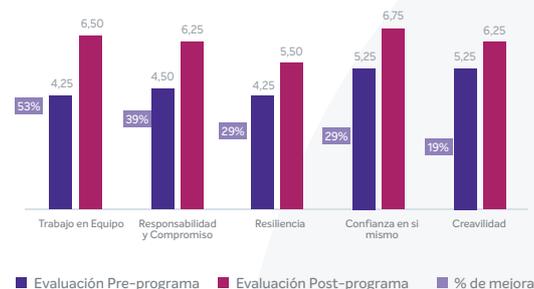
El proyecto evaluó la mejora de habilidades musicales, incluyendo rítmica, solfeo, aspectos musicales y técnica instrumental, logrando que los participantes mejoraran en un 49% en estas áreas. También se midió la mejora en habilidades blandas, tales como confianza en sí mismos, responsabilidad y compromiso, trabajo en equipo, resiliencia y liderazgo. Los alumnos lograron mejorar estas habilidades en un 33%.

## Indicadores de Impacto ClaveSol USFX (Sucre - Kilómetro 7)

Indicadores de impacto en habilidades técnicas



Indicadores de impacto en habilidades blandas



**51%** De mejorar en habilidades técnicas los estudiantes de ClaveSol Sucre

**33%** De mejorar en habilidades blandas los estudiantes de ClaveSol Sucre

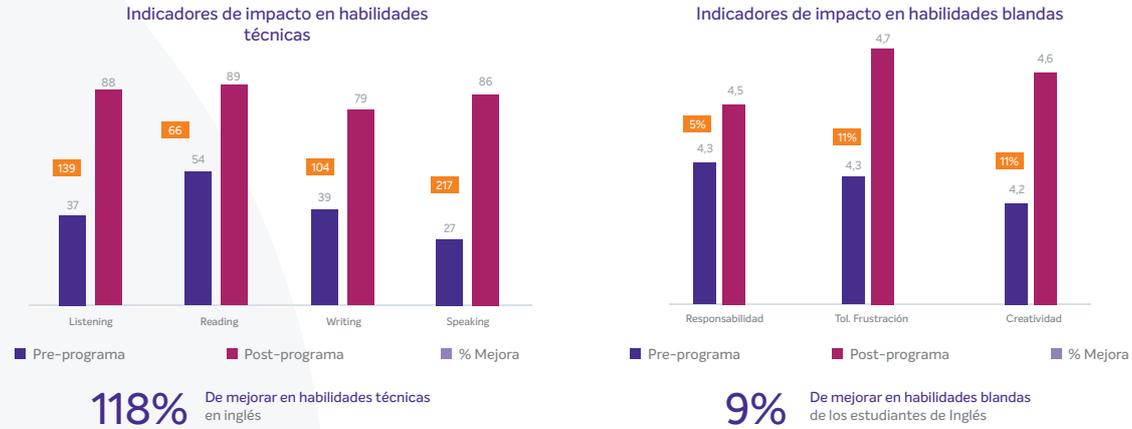
- Tiempo de clases: 5 meses**
- Proyecto Final: 1 presentaciones**
- Cantidad de certificados: 72 certificados**
- Carga horaria: 120 horas de clases virtuales**
- Cantidad de inscritos: 80 inscritos**
- % de deserción: 10%**

- Escuela de Inglés:**

En alianza estratégica con Berlitz Bolivia, logramos superar las barreras del idioma mediante talleres virtuales que beneficiaron a 406 niños, niñas y adolescentes a nivel nacional, con edades comprendidas entre los 5 y 17 años. Estos talleres contribuyeron significativamente al desarrollo y fortalecimiento de habilidades lingüísticas en el idioma inglés (listening,

writing, speaking y reading), mejorando estas competencias en un 118%. Además, se fomentaron habilidades blandas como responsabilidad, resiliencia y creatividad, con una mejora del 9%, promoviendo un desarrollo integral en los participantes.

## Resultados de Impacto Escuela de Inglés (Academia Berlitz)



**Tiempo de clases:** 3 meses
 **Cantidad de inscritos:** 406 inscritos
 **Cantidad de certificados:** 273 certificados\*
 **% de deserción:** 22%

\* Certificados (Se dio Certificado únicamente a los alumnos con una ponderación a 80 puntos)

Los alumnos fueron divididos en dos grupos según sus niveles de conocimiento. Cada grupo recibió clases durante 3 meses, acumulando un total de 36 horas de capacitación. En la gestión 2023, del total de beneficiarios, se certificaron 318 alumnos, quienes contaron con un promedio igual o superior 80%, reconociendo su dedicación y progreso en el aprendizaje del inglés.

La estructura del programa fue diseñada para proporcionar un ambiente de aprendizaje dinámico y accesible, utilizando herramientas tecnológicas que permitieron una interacción efectiva entre los instructores y los estudiantes, a pesar de la modalidad virtual. Los contenidos de las clases no solo cubrieron

aspectos técnicos del idioma, sino que también incluyeron actividades prácticas y colaborativas que estimularon la participación y el trabajo en equipo.

Esta iniciativa no solo facilitó el acceso a una educación de calidad en idiomas, sino que también promovió un entorno de aprendizaje integral, donde los estudiantes pudieron desarrollar competencias esenciales para su crecimiento personal y académico. La colaboración con Berlitz Bolivia ha sido un paso significativo hacia la creación de oportunidades educativas para los jóvenes, contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestras comunidades.

El éxito de estos talleres refleja nuestro compromiso con la educación inclusiva y equitativa, y demuestra cómo las alianzas estratégicas pueden generar un impacto positivo en la formación de las futuras generaciones. Continuaremos trabajando para expandir este programa y alcanzar a más jóvenes, brindándoles las herramientas necesarias para enfrentar los desafíos del mundo moderno con confianza y habilidad.

- **Escuela de tecnología**

La Escuela Virtual de Tecnología tuvo como objetivo desarrollar habilidades en la rama STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas) en niños, niñas y adolescentes de 8 a 17 años. Este programa se caracterizó por beneficiar en su mayoría a niñas y adolescentes de sectores vulnerables, quienes representaron el 75% de los beneficiarios.

Gracias a una alianza estratégica con la Academia Elemental, la Escuela de Tecnología ofreció dos talleres principales: Robótica y Programación. A continuación, se detallan los aspectos y logros de cada uno de estos talleres:

- **Robótica**

El taller de robótica proporcionó a los participantes una introducción práctica a los principios de la robótica, incluyendo el diseño, construcción y programación utilizando placas de Arduino. Los estudiantes trabajaron con aplicaciones de robótica que les permitieron aplicar conceptos teóricos en proyectos tangibles. Este enfoque práctico no solo fomentó el aprendizaje técnico, sino que también desarrolló habilidades de resolución de problemas, trabajo en equipo y pensamiento crítico.

En la gestión 2023, el taller de robótica benefició a 220 alumnos y alumnas a nivel nacional, con una participación del 73% de mujeres y el 26% de varones. Los participantes aprendieron a utilizar Arduino y material reciclado para sus proyectos. De los 220 estudiantes, 189 lograron obtener un certificado proporcionado por la escuela Elemental, reconociendo su dedicación y el progreso en sus habilidades de robótica.

### **Taller de robótica Qhachari norte Potosí**

En julio de 2023, gracias al apoyo del Centro de Estudios y Cooperación Internacional (CECI), la escuela de robótica llegó de manera presencial a la comunidad rural de Qhachari, en el norte de Potosí. En este taller, 20 niños, niñas y adolescentes de esta localidad rural se beneficiaron de una capacitación práctica. Utilizando kits didácticos, aprendieron la lógica de programación y se les impartieron talleres de educación financiera, proporcionándoles una formación integral y relevante para su contexto.

El taller de robótica no solo proporcionó conocimientos técnicos, como el uso de la plataforma, la identificación de componentes de robots, el diseño de robots y conocimientos básicos de programación, mejorando sus habilidades técnicas en un 83%, sino que también fomentó habilidades esenciales para el desarrollo de habilidades blandas en un 13%.

- **Habilidades Técnicas:** Los participantes adquirieron competencias en el uso de plataformas robóticas, identificación de componentes, diseño de robots y programación básica.
- **Habilidades Blandas:** El taller promovió significativamente la resolución de problemas, la lógica matemática, la creatividad y la resiliencia, permitiendo a los estudiantes mejorar en estas áreas clave.

La implementación del taller de robótica, con su enfoque práctico y educativo, ha sido un éxito en términos de participación y resultados. La colaboración con la escuela Elemental y el apoyo de organizaciones como CECI han sido fundamentales para llevar este programa a diversas comunidades, incluyendo áreas rurales como Qhachari.

El reconocimiento a través de certificados no solo valida el esfuerzo de los estudiantes, sino que también motiva a más jóvenes a participar en futuros talleres. Continuaremos trabajando para expandir este programa, asegurando que cada vez más niños y niñas tengan acceso a oportunidades

educativas que les permitan desarrollar habilidades técnicas y blandas, preparándolos mejor para los desafíos del futuro.

Este esfuerzo refuerza nuestro compromiso con la educación inclusiva y de calidad, y con el empoderamiento de las nuevas generaciones a través de la tecnología y la innovación.

- **Programación:**

En la gestión 2023, 220 niños, niñas y adolescentes se beneficiaron del taller de robótica, el cual tuvo una duración de 4 meses e incluyó 32 horas de clases virtuales. Los participantes también tuvieron acceso a herramientas y aplicaciones para programación, durante el taller, los estudiantes presentaron y crearon 186 videojuegos, diseñados para abordar y solucionar problemas asociados a su realidad cotidiana.

El programa impulsó la participación de mujeres, logrando que el 75% de los beneficiarios fueran niñas y adolescentes, mientras que el 25% fueron varones.

- **Habilidades Técnicas:** Los participantes adquirieron experiencias en el uso de plataformas de programación, identificación de elementos de un videojuego, diseño y creación de videojuegos y conocimiento de conceptos básicos de programación.

Los participantes mejoraron sus habilidades técnicas en un 110%, demostrando un notable avance en el dominio de herramientas y conceptos esenciales para la robótica y la programación.

- **Habilidades Blandas:** El taller promovió significativamente la resolución de problemas, la lógica matemática, la creatividad y la resiliencia, permitiendo a los estudiantes mejorar en estas áreas clave.

Los estudiantes también mostraron una mejora del 19% en sus habilidades blandas, esenciales para su desarrollo integral y preparación para futuros desafíos.

Al finalizar el taller, 186 de los participantes obtuvieron un certificado que reconoce su dedicación y progreso en el aprendizaje de programación. Este logro no solo refleja el éxito del programa en términos de enseñanza técnica, sino también su impacto positivo en el desarrollo personal de los jóvenes.

El taller de robótica de 2023 ha sido una herramienta eficaz para fomentar tanto el aprendizaje técnico como el desarrollo de habilidades blandas en niños, niñas y adolescentes. La alta participación femenina y el significativo progreso en habilidades clave subrayan la importancia de continuar y expandir estos programas para contribuir al desarrollo sostenible y equitativo de la juventud.

La gestión de las Escuelas de Capital Social culminó con la presentación de 375 proyectos finales y 29 conciertos a nivel nacional e internacional. Se llegaron a certificar al 79% de estudiantes inscritos e incrementaron las habilidades técnicas de los estudiantes en un promedio de 161%, resultado del seguimiento de indicadores de impacto sobre las habilidades en cuestión, donde los estudiantes fueron evaluados antes de iniciar los programas y al concluirlos.

### Indicadores de programa Escuelas de Capital Social

Programa	Programación	Robótica	Inglés	ClaveSol Plan 3000	ClaveSol Villa Candelaria	ClaveSol Sopocachi	ClaveSol Buena Vista	ClaveSol Los	ClaveSol El Alto	ClaveSol Sucre	Total
Meta de inscritos	200	200	345	100	80	50	50	50	50	65	1,190
Inscritos en el programa	220	220	406	126	115	58	62	62	5	80	1,400
Cantidad de alumnos activos en el programa	186	189	318	104	85	51	56	55	41	72	1,157
Certificados al finalizar el programa	186	189	273	104	85	51	56	55	41	72	1,112
% de certificados	85%	85%	67%	83%	74%	88%	90%	89%	80%	90%	79%
5% de deserción	15%	15%	22%	17%	26%	12%	10%	11%	20%	10%	17%

### AcciónSol

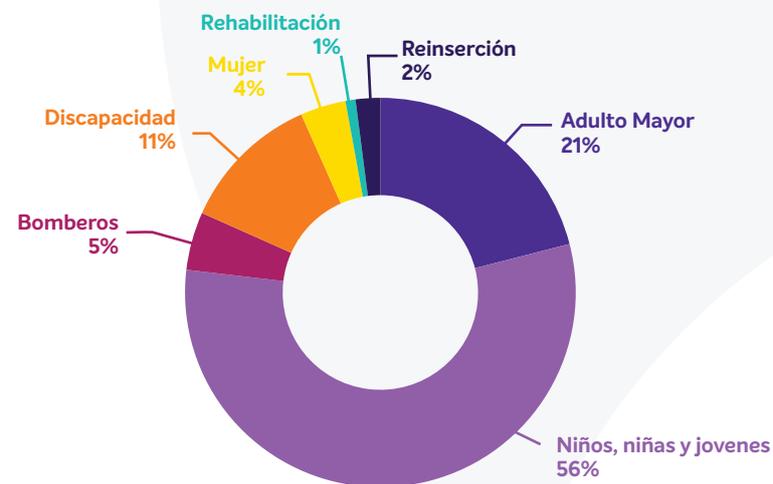
Acción Sol es el programa de BancoSol destinado a apoyar a los sectores vulnerables de la comunidad, con el objetivo de reducir las desigualdades a través de campañas solidarias. Estas campañas se centran en cubrir gastos en salud, alimentación y necesidades básicas.

Los campos de acción y las iniciativas desarrolladas en colaboración con aliados estratégicos buscan amplificar el impacto positivo de BancoSol en áreas críticas como la niñez, la equidad de género y la creación de ciudades

y comunidades sostenibles. Estas colaboraciones permiten a BancoSol maximizar sus esfuerzos y recursos para generar cambios significativos en la sociedad.

A través de estas iniciativas, el programa Acción Sol impactó de manera positiva a 2,654 beneficiarios a nivel nacional. Parte de las actividades incluyeron jornadas de voluntariado, en las que los colaboradores de BancoSol participaron activamente, apoyando en diversas actividades para alcanzar los objetivos del programa.

Regionales	Total beneficiados
Oficina Nacional	315
La Paz	315
Cochabamba	469
Santa Cruz	670
El Alto	330
Pando	80
Oruro	100
Sucre	30
Potosí	100
Tarja	245



## Voluntariado Generación Sol

El programa de voluntariado GeneraciónSol de BancoSol es un pilar fundamental de la misión del Banco por promover la responsabilidad social y el compromiso con la comunidad. Durante la gestión 2023, se llevaron a cabo diversas actividades que tuvieron un impacto significativo en la sociedad y el medio ambiente. A continuación, se detallan los logros y resultados alcanzados:

- **Construcción de casitas para perros sin hogar:**

Se colaboró con refugios locales para construir y distribuir casitas para perros sin hogar, mejorando así las condiciones de vida de estos animales.

- **Campaña navideña:**

Se organizó una campaña navideña en la que se recolectaron y distribuyeron juguetes, ropa y alimentos para niños y familias en situación de vulnerabilidad, brindando alegría y apoyo durante las fiestas.

- **Plogging:**

Se realizaron varias jornadas de plogging, una actividad que combina el ejercicio con la recolección de basura. Los voluntarios recorrieron distintos barrios recogiendo residuos y promoviendo la conciencia ambiental entre los residentes.

- **Limpieza de chacaltaya:**

Se llevó a cabo una importante campaña de limpieza en la zona de Chacaltaya, donde nuestros voluntarios recogieron desechos y ayudaron a preservar este importante ecosistema.

En total, durante el año 2023, se logró acumular 4,75 horas de voluntariado gracias a la participación de 220 voluntarios a nivel nacional. Cada una de estas actividades no solo contribuyó a la mejora de la comunidad y medio ambiente, sino que también ha fomentado el espíritu de colaboración y solidaridad entre nuestros colaboradores y la comunidad en general.

El éxito de GeneraciónSol no sería posible sin el entusiasmo y dedicación de los voluntarios del Banco, quienes con su esfuerzo y compromiso han demostrado que juntos podemos construir un futuro mejor para todos.

### Alianzas estratégicas:

#### a) *Aldeas Infantiles SOS*

En colaboración con Aldeas Infantiles SOS, BancoSol ha establecido una alianza estratégica a través del programa de Padrinazgo Empresarial, apoyando a dos familias SOS ubicadas en las ciudades de La Paz y Sucre. Gracias a esta iniciativa, un total de 15 niños, niñas y jóvenes se han beneficiado directamente, recibiendo apoyo integral que abarca diversas áreas cruciales para su desarrollo.

El compromiso de BancoSol con esta causa se manifiesta en su contribución al desarrollo integral de estos menores, asegurando que se respeten y garanticen sus derechos fundamentales. El apoyo brindado incluye acceso a educación de calidad, atención médica, y programas de desarrollo personal y emocional. Además, BancoSol se ha esforzado por proporcionar un entorno protector y estable, fundamental para el bienestar y crecimiento de los niños y jóvenes.

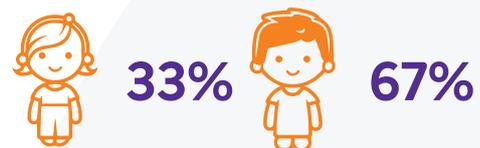
### Familia SOS Fraternidad

Familia La Paz  
7 Niños y Niñas



### Familia SOS Kanchanpuni (Sucre)

Familia Sucre  
6 Niños y Niñas



## b) Hábitat para la Humanidad

Hábitat para la Humanidad Bolivia, con el financiamiento de BancoSol, desarrolló en 2022 la primera etapa del proyecto “**Fortalecimiento de las capacidades técnicas, sembrando semillas para la empleabilidad**”. Este proyecto involucró la participación directa de 50 mujeres, de las cuales 43 lograron graduarse y certificarse en el área de plomería.



El proyecto, liderado por Hábitat para la Humanidad, logró los siguientes resultados:

### Capacitación Técnica

- 57 mujeres capacitadas en plomería.
- 53 mujeres capacitadas en electricidad domiciliaria.
- 53 mujeres certificadas en áreas técnicas a través del Ministerio de Educación, en alianza con Fe y Alegría (Irfa A).

### Desarrollo de Habilidades y Emprendedurismo:

- Un promedio de 50 mujeres participó en todos los talleres de formación en habilidades blandas y formación personal.
- 53 mujeres se capacitaron en emprendedurismo.
- 20 mujeres iniciaron sus propios emprendimientos en plomería y electricidad domiciliaria.

Este proyecto no solo proporcionó capacitación técnica, sino que también fortaleció la autoestima y las habilidades personales de las mujeres participantes, capacitándolas para mejorar su situación económica y social. A pesar de algunas dificultades enfrentadas durante el proyecto, la colaboración entre Hábitat para la Humanidad y BancoSol ha demostrado ser una iniciativa transformadora, impactando positivamente en la vida de las beneficiarias y sus comunidades.

### c) Sociedad Católica San José

Durante el segundo año consecutivo, en el período comprendido entre abril de 2023 y abril de 2024, se llevaron a cabo tres significativos proyectos en colaboración con la Sociedad Católica San José, dirigidos a comunidades en condiciones de vulnerabilidad en los barrios periféricos y municipios cercanos a la ciudad de La Paz. Estas iniciativas se centraron en aspectos fundamentales como la educación alternativa, la garantía de seguridad alimentaria, así como el fomento del desarrollo integral y la promoción de la autorregulación emocional. A continuación, se describen en detalle estos proyectos para evidenciar su impacto positivo en las poblaciones atendidas:

- **Centro de Creatividad Pre -Escolar (Alpacoma).**

El proyecto tiene como objetivo brindar atención integral a infantes de 0 a 6 años de edad en las poblaciones de Alpacoma y Koani, pertenecientes al municipio de Achocalla, se aborda a través de cuatro líneas de acción: educación, seguridad alimentaria y nutrición, medios de vida y salud.

El desarrollo de los infantes y niños en estas áreas de acción se logra a través del seguimiento a indicadores de impacto del proyecto.

Al cierre del proyecto se beneficiaron 92 niños y niñas menores de 5 años de los cuales 43% son mujeres.



- **Programa de Aprendizajes Nuevos y Desarrollo Alternativo (PANDA)**

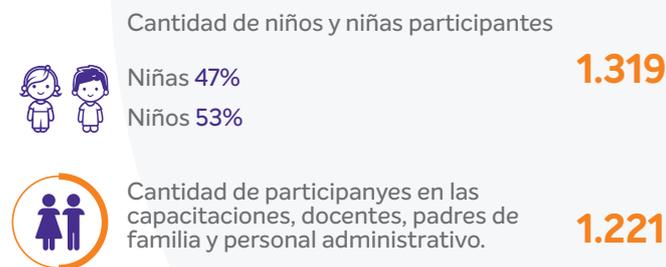
Este programa es implementado en el Centro Integral Las Lomas de Cotahuma y Unidades Educativas en los barrios de San Antonio y Periférica. Se caracteriza por utilizar metodologías innovadoras y de aula abierta para el desarrollo integral de los beneficiarios; incluyendo actividades como ser trabajo en huertos urbanos, deporte, ciencia, y proyectos de vida. Este proyecto tiene el objetivo de lograr el desarrollo integral de niños, niñas y jóvenes en edad escolar para fortalecer sus habilidades en siete áreas: lógico matemática, lenguaje y comunicación, auto regulación emocional, liderazgo y participación para una inclusión sana en la educación superior, reducir brechas educativas, lograr el acceso a fuentes laborales dignas y alcanzar un mayor bienestar en los adultos de las generaciones futuras.

El proyecto PANDA se desarrolló durante la presente gestión enmarcándose en ocho (8) componentes: **Educación, Primera Infancia, Nutrición, Padres de Familia, Docentes de Unidades Educativas, Desarrollo Metodológico, Capacitación continua y Comunidad.**

En este sentido, durante el 2023 con el proyecto se alcanzó a beneficiar 911 niños, niñas y jóvenes de forma directa y 2.511 padres de familia y docentes de forma indirecta

- **Proyecto Escuelas Conscientes.**

El proyecto en etapa pilotos se llevó a cabo en tres unidades educativas, una privada y dos públicas, para lograr un alcance en diversos grupos demográficos, con el fin de establecer una línea base al inicio del proyecto. Durante el 2023 con el apoyo de BancoSol se elaboró la Guía de Autorregulación Emocional (GAE), capacitación a voluntarios y docentes. Este proyecto tiene el objetivo de mejorar el desarrollo integral y rendimiento escolar de niños, niñas, adolescentes y jóvenes al interior de las Unidades Educativas a través de la autorregulación emocional utilizado diversas herramientas que coadyuven a un entorno armonioso y participativo al interior de las aulas y la comunidad educativa. En la gestión 2023 en la fase piloto del proyecto se beneficiaron 1.319 niños, niñas y jóvenes de forma directa de los cuales el 48% son mujeres y 52% son varones y 607 padres de familia, docentes y capacitadores de forma indirecta.



## 9.2 Gestión ambiental

(GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

BancoSol tiene el compromiso de desarrollar sus actividades a través de una conducta empresarial responsable que mide, mitiga, previene y gestiona sus

impactos positivos y negativos sobre el entorno. Para esto, busca reducir el impacto ambiental que genera sobre el medio ambiente y la comunidad, a través de la optimización continua de sus operaciones y la gestión de su cartera de clientes.

En tal sentido, en 2023 se inició la implementación de iniciativas como la ruta de transición energética (que incluye sistemas fotovoltaicos, electromovilidad, compras e infraestructura sostenible), la ruta de carbono neutralidad y la incorporación de aspectos de biodiversidad, alineados a la necesidad de trascender a economías bajas en carbono y resilientes al clima.

Para contribuir a la mitigación del cambio climático y disminuir el consumo energético, se efectuaron las siguientes acciones que se describen posteriormente:

### Energía

La energía eléctrica consumida por los más de 1000 Puntos de Atención Financiera (PAF) se monitorea y controla constantemente, así como los combustibles fósiles utilizados por la flota de vehículos y generadores ubicados en las agencias.

BancoSol apuesta por acelerar la transición energética de sus operaciones, buscando fuentes de energía alternas que provengan de fuentes renovables. De esta manera, el 2023 en la Oficina Nacional ubicada en la ciudad de La Paz, se instaló el primer sistema Fotovoltaico (PV) con una potencia instalada de 106.940 kWh/año, que logró generar 6,230 kWh/año hasta el cierre de la gestión.

En 2023, el consumo energético alcanzó los 12,270,870,75 kWh, un incremento del 23,26% frente a la gestión 2022, que se debió a una mayor demanda de energía eléctrica por la expansión de agencias y PAF alrededor del país. Por otro lado, el consumo de combustibles fósiles en forma de gasolina, diésel y gas natural vehicular disminuyó en un 12.7% respecto a la pasada gestión.

La integridad de la matriz de iluminación de BancoSol corresponde a luces LED.

Fuente	Unidad de medida	2021	2022	2023
Combustible	GJ	15.876,02	20.970,29	18.301,61
	kWh	4.410.006,02	5.825.079,64	5.083.779,53
Electricidad	GJ	17.223,83	14.868,88	25.873,53
	kWh	4.784.397,00	4.130.244,00	7.187.091,22
Total energía	GJ	33.099,85	35.839,17	44.175,13
	kWh	9.194.403,02	9.955.323,64	12.270.870,75

BancoSol integra la Intensidad Energética dentro de sus métricas de gestión, con el objetivo de visibilizar la relación entre el consumo total de energía del Banco y todos sus colaboradores. Esta se mantuvo constante en comparación a las pasadas gestiones, a pesar del crecimiento de la plantilla laboral.

Detalle de intensidad en el consumo de energía por gestión			
Intensidad en el consumo de energía	2021	2022	2023
kWh/colaborador	2.995,90	3.170,48	3.293,3
GJ/colaborador	10,79	11,41	11,9

### Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Con base en la hoja de ruta de reducción y mitigación de las emisiones planteada en la gestión 2022, BancoSol continuó inventariando y midiendo sus Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con el objetivo de generar planes de mitigación en el corto, mediano y largo plazo. El 2023, la huella de carbono institucional se calculó aplicando la metodología del Green House Gas Protocol (GHG Protocol), la cual se expresa en tCO<sub>2</sub>e y se compone de:

- **Alcance 1:** Emisiones directas, debidas al consumo de combustibles, maquinaria móvil y la fuga de gases refrigerantes.
- **Alcance 2:** Emisiones indirectas, asociadas a la generación y consumo de energía eléctrica.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas, generadas a través de la cadena de valor. Conforme a la metodología del GHG Protocol que incluye a su vez 15 categorías. Para las gestiones 2022 y 2023, también se incluye la medición de las emisiones financiadas por la cartera, respondiendo a la categoría 15 de esta metodología y a los estándares para el cálculo de Emisiones Financiadas del Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

**\*\*Más información sobre el cálculo de emisiones de la cartera en capítulo de Prácticas Sostenibles con el Cliente**

Para esta gestión, la huella total de BancoSol fue de 4.618,34 ton CO<sub>2</sub>eq, registrando una reducción de 8% en las emisiones en comparación a la gestión 2022.

Emisiones totales de GEIs (ton CO <sub>2</sub> eq)				
Alcance	2022	2023	VAR 22-23 (ton CO <sub>2</sub> eq) (G4-EN19)	VAR 22-23
Alcance 1	2.884,63	1.510,61	1.374,02	-48%
Alcance 2	1.637,01	2.052,79	415,78	25%
Alcance 3	494,60	1.054,94	560,34	46%
<b>Total</b>	<b>5.016,24</b>	<b>4.618,34</b>	<b>-397,9</b>	<b>-8%</b>

**\*Nota:** La diferencia de resultados de emisiones por tipo de alcance entre la gestión 2022 y 2023, se debe principalmente al cambio de metodología empleada para el cálculo el 2023. Para la gestión 2023 se analizaron más de 38 000 datos de manera detallada pertenecientes al reporte de utilización de papel y reporte de vuelos. En cuanto al resultado de residuos, para la gestión 2023 se trabajó con un estimado que el 10% del papel consumido por las agencias se convierte en residuo. Estos cambios permitieron incrementar la precisión de los datos, contar con una nueva línea base para futuros inventarios y nutrir la planificación de la hora de ruta de reducción y mitigación.

Emisiones GEI 1 y 2 (tonCO <sub>2</sub> eq)		
Detalle	2022	2023
Alcance 1	2.884,63	1.510,61
Alcance 2	1.637,01	2.052,79
Total (Alcance 1+2)	4.521,64	3.563,4
Intensidad (tonCO <sub>2</sub> eq/colaborador)	0,84	0,96

**Medición de Huella de Carbono de Cartera Financiada**

BancoSol se constituyó desde 2022 en pionero en el sistema financiero boliviano en efectuar la medición de huella de carbono del 100% de la cartera financiada acorde a la metodología de The Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), categoría 15 del alcance 3, habiendo efectuado la 1era medición de la cartera de la gestión 2021, referente al análisis de la cartera con criterio de CAEDEC CIUU, dicha información fue divulgada siguiendo las mejores prácticas.

Para los cálculos de las gestiones 2022 y 2023, que contempla el 100% de la cartera financiada, BancoSol elevó la ambición de la medición, mejorando la calidad de la información utilizando la fórmula 3b, adicionalmente en virtud de las características de la cartera de crédito (el 99,9% corresponde a banca

de consumo, que se divide en préstamos de consumo con 10%, préstamos de vivienda en 10% y microcrédito en 80%), se consideró como de base de cálculo los saldos de cartera con clasificación CAEDEC DESTINO (cambio de criterio a la medición de la huella de carbono de la cartera 2021 que fue de CAEDEC CIUU), siendo los resultados finales:

Huella de Carbono de Cartera Financiada 100% de la cartera (tonCO <sub>2</sub> eq)		
2021	2022	2023
357643,17	389.342,10	434.862,96

### Programa de compensación forestal

BancoSol para contribuir a la lucha contra el cambio climático y a la vez a la transición justa en el país, en 2023 inició la implementación de su programa de compensación forestal en alianza con Wildlife Conservation Society (WCS) y Conservación Amazónica ACEAA. Este busca financiar los siguientes proyectos:

- **Medio de vida sostenibles y bosques saludables**, el cual cuenta con una capacidad de absorción de 4,049 tCO<sub>2</sub>e, además de evitar la tala de 14,333 árboles y 8 especies de fauna de alto valor.
- **Consolidación de la cadena de valor de asái como un mecanismo de reducción de emisiones de GEI (Fase I)** con una capacidad de absorción de 4,600 tCO<sub>2</sub>e, impactando en los esfuerzos de conservación de más de 1,7000 hectáreas del bosque amazónico, 7 especies de mamíferos medianos y grandes en estado vulnerable y 1 especie en estado de conservación crítico.

Estos proyectos en combinación, a través de una inversión de 151,000 USD, contribuyen a la conservación y restauración de espacios de bosque de alto valor en términos de biodiversidad y de servicios ecosistémicos, que a la vez contempla la generación de co-beneficios sociales, beneficiando a 679 familias (42% mujeres y 58% hombres) de comunidades indígenas y campesinas de tres departamentos del país, (La Paz, Beni y Pando), abarcando 13 municipios que solapan territorios con cuatro áreas protegidas nacionales y dos áreas protegidas subnacionales:

1. Parque Nacional y Área Natural de Manejo Integrado Madidi
2. Reserva de la Biosfera y Tierra Comunitaria de Origen Pílon Lajas
3. Reserva Nacional de Vida Silvestre Amazónica Manuripi
4. Área Natural de Manejo Integrado Apolobamba
5. Área Natural de Manejo Integrado del Bosque de Porvenir
6. Bosque Amazónico de Manejo Integral Puerto Rico

Dichos espacios de bosque amazónicos albergan especies de fauna y flora valiosas, en el caso de fauna se distinguen especies con algún grado de vulnerabilidad según CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres) como ser: jaguar, ocelote, puma, mono toranzo, londra, oso jucumari, urina, cóndor, etc.

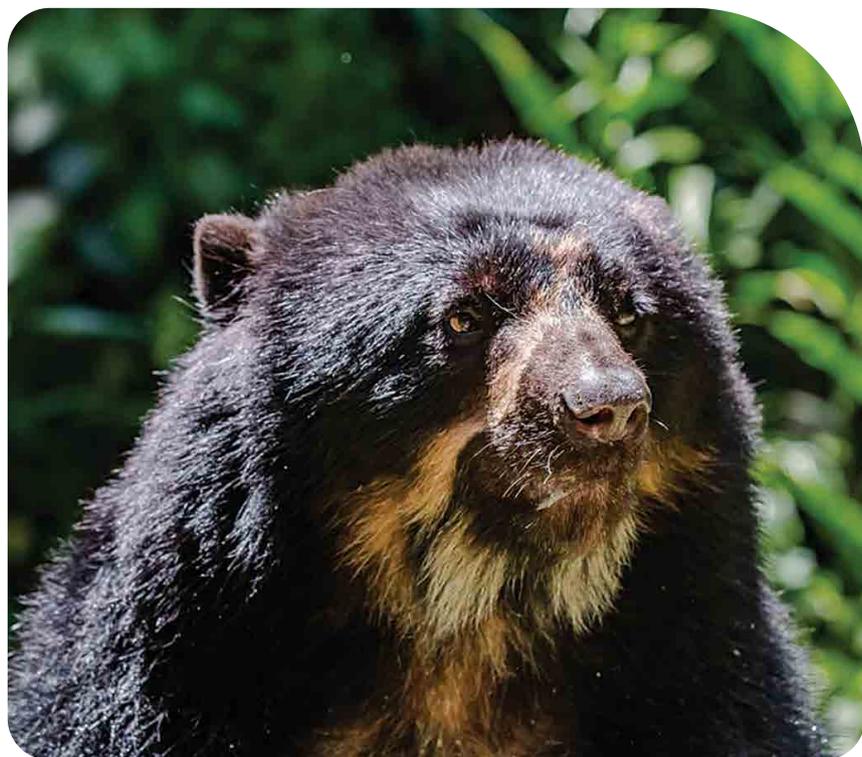
A nivel mundial los pueblos indígenas y comunidades locales conservan en su territorio el 17,4% de la superficie terrestre del planeta (Garnett, 2018), BancoSol con su iniciativa promueve la mejora y fortalecimiento de los medios de vida de cuatro pueblos indígenas amazónicos: Tacana, Tsimane Mosekene, Uchupiamonas y Leco.

A la vez, los proyectos mejoran las condiciones productivas con enfoque de sostenibilidad de los siguientes emprendimientos comunitarios:

- Asociación de productores Artesanales del Rio Quiquibey, producen paños de jatata
- Albergue Ecológico "Sushe Janana", ofertan servicios de ecoturismo

- Asociación Integral de Productores de Café Ecológico de los Yungas de Apolobamba, ofertan café producido bajo Sistemas Agroforestales
- Asociación de Recolectores, Productores y Transformadores de Frutos Amazónicos Trinchera (ARPTFAT), producen pulpa de asaí
- Asociación Integral de Cosechadores, Productores y Transformadores de Frutos del Abuná (ASICOPTA), producen pulpa de asaí

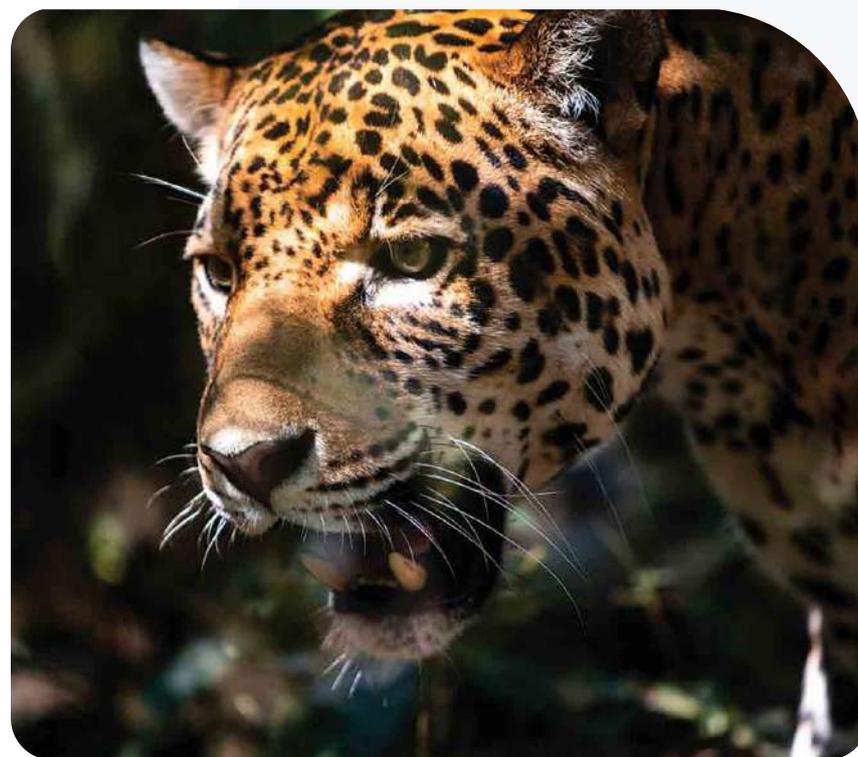
Oso andino  
(*Tremarctos ornatus*)



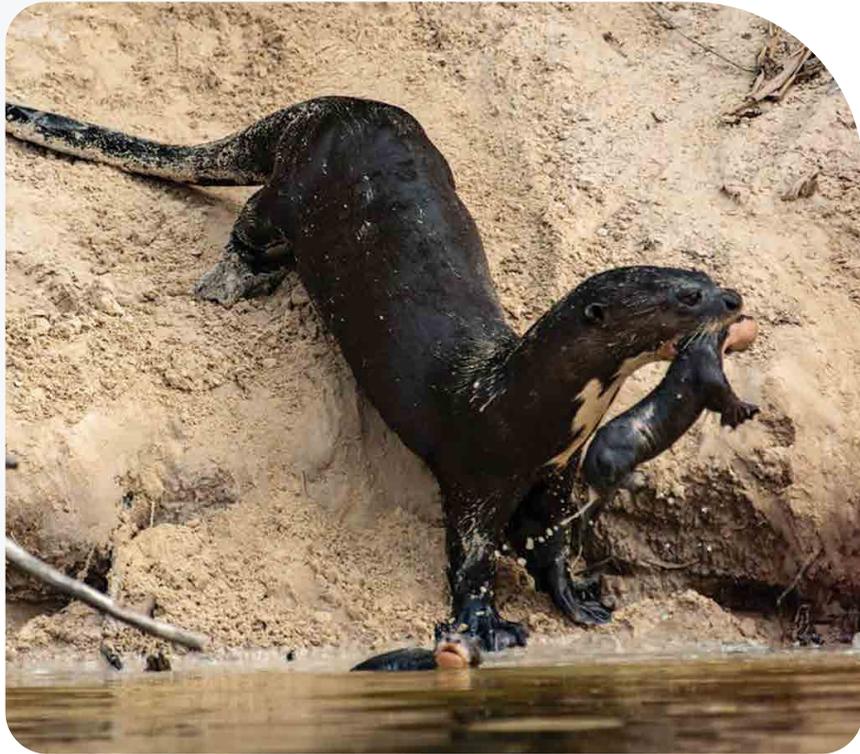
Cabe señalar que ambos proyectos cuentan con un componente de educación e inclusión financiera y digital diseñado para los beneficiarios de ambos proyectos (comunidades indígenas y campesinas).

### **Especies conservadas en el marco del Programa de Compensación Forestal de BancoSol**

Jaguar  
(*Panthera onca*)



Londra  
(*Pteronura brasiliensis*)



Condor  
(*Vultur gryphus*)





# 13 Resultados Económicos



## 13. Resultados Económicos

### 13.1 Datos financieros relevantes

#### (GRI 3-3)

En 2023 BancoSol tuvo un desempeño financiero similar al 2022. En cuanto a activos, hubo un incremento del 14% con respecto a la gestión anterior. De igual manera, sobre el portafolio de créditos hubo un incremento del 12% respecto de 2022 y en depósitos un 20%. El índice de eficiencia operacional se sitúa en 4,95% (0,3% más que en 2022) y el índice de liquidez aumentó en 6,45% respecto de la gestión pasada.

#### Datos financieros relevantes 2021-2023

	2021	2022	2023
Activos (MM USD)	2.528	2.721	3.126
Contingente (MM USD)	0	0	0
Portafolio de crédito (MM USD)	1.918	2.088	2.355
Depósitos (MM USD)	1.554	1.687	2.033
Impuestos y contribuciones (MM USD)	29	49	41
Utilidad neta (MM USD)	38	47	46
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%)	4,22%	4,65%	4,95%
ROE (%)	1,55%	1,79%	1,58%
ROA (%)	14,63%	16,02%	14,41%
Índice de liquidez (%)	76,22%	76,78%	83,23%
Patrimonio (MM USD)	281	312	340
Índice de solvencia (Patrimonio técnico) (%)	11,10%	11,48%	10,88%
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	0,68%	0,74%	0,97%

### Valor económico distribuido

#### (GRI 201-1, 201-4)

BancoSol realiza esfuerzos por generar valor financiero y no financiero en beneficio de sus grupos de interés. En cuanto a ingresos, existe un incremento del 14,23% con respecto a la gestión anterior y en cuanto a valor retenido -1,40% en comparación al 2022.

La información presentada en el siguiente cuadro ha sido re-expresada en virtud de ajustes contables:

#### Valor económico generado y distribuido (VEG Y VED) (en miles de Bs.)

	2021	2022	2023	VAR 23-22%
<b>Ingresos (VEG)</b>	<b>1.965.542</b>	<b>2.292.491</b>	<b>2.618.810</b>	<b>14,23%</b>
Ingresos Financieros	1.682.464	2.058.436	2.323.886	12,90%
Otros Ingresos Operativos	9.348	19.435	28.317	45,70%
Ingresos por Servicios	92.484	139.720	166.048	18,84%
Otros Ingresos	181.246	74.900	100.559	34,26%
<b>Gastos (VED)</b>	<b>1.707.893</b>	<b>1.970.340</b>	<b>2.301.163</b>	<b>16,79%</b>
Gastos Financieros	528.386	578.977	678.200	17,14%
Gastos Operativos	12.512	5.399	20.193	274,01%
Gastos por Servicios	17.721	17.479	25.230	44,35%
Gastos de Administración	268.800	359.872	409.414	13,77%
Gastos de Personal	431.909	474.517	584.022	23,08%
Impuestos	200.135	333.647	279.492	-16,23%
Otros Gastos	248.431	200.449	304.614	51,97%
<b>Utilidad Neta (VEG - VED)</b>	<b>257.649</b>	<b>322.151</b>	<b>317.647</b>	<b>-1,40%</b>

BancoSol no tiene participación del gobierno en su estructura accionaria, por tanto, no recibe aportes o asistencia financiera de ningún tipo.

# Anexos



# Anexo I: Detalle de gestión ASG

## Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(GRI 2-28, 2-29)

BancoSol entiende como grupos de interés a todos los actores cuyos intereses se ven impactados positiva y/o negativamente debido a sus operaciones. En esta línea, prioriza que su gestión cree valor para todos ellos y sirva a sus expectativas colectivas y de bienestar.

El Banco cuenta con principios dentro del Código de Buen Gobierno Corporativo que establecen la necesidad de que todos los grupos de interés cuenten con líneas y canales abiertos de comunicación con la institución. Estos, así como los lineamientos para fortalecer el relacionamiento, se encuentran respaldados por la Política de Revelación de Información para Grupos de Interés, la cual a su vez establece el conjunto de grupos de interés, su participación activa y acceso a información relevante.

Los mecanismos de comunicación utilizados por grupo de interés son los siguientes:

Grupo de interés	Objetivo comunicacional	Canal
Socios y directores	Mantener prácticas de buen gobierno y asegurar la sostenibilidad	Medios de Comunicación Interna: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extranet</li> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Comunicación Interna</li> <li>• Boletines</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Memorias</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Comités normativos</li> <li>• Comisiones</li> </ul>
Estado y ASFI	Contribuir a la construcción de un entorno favorable a la prestación de los servicios financieros promoviendo la transparencia y cumplimiento con la legislación boliviana.	Medios de Comunicación Externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas Web</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Entrevistas y/o Conferencias</li> <li>• Memorias</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Call Center</li> </ul>

Grupo de interés	Objetivo comunicacional	Canal
Proveedores	Brindar un trato transparente y equitativo, fundamentado en criterios de eficiencia y competitividad	Medios de Comunicación Externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas Web</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Entrevistas y/o Conferencias</li> <li>• Memorias</li> <li>• Call Center</li> </ul>
Acreedores	Mantener informados y asegurar la implementación de buenas prácticas de transparencia e inversión responsable	Medios de Comunicación Externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Llamadas telefónicas vía whatsapp</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Estados Financieros</li> </ul>
Población en general	Efectuar una gestión de responsabilidad social integral y vincularse como actor principal en la construcción de un entorno favorable para el desarrollo	Medios de Comunicación Externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas Web</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Entrevistas y/o Conferencias</li> <li>• Memorias</li> <li>• Call Center</li> </ul>
Colaboradores	Generar un ambiente de confianza y desarrollo organizacional	Medios de Comunicación Internos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Correo Institucional</li> <li>• Comunicación Interna</li> <li>• Boletines</li> <li>• Reuniones</li> <li>• Rankmi</li> </ul>
Clientes y usuarios financieros	Prestar servicios financieros con calidad y calidez, orientados a satisfacer las necesidades de los consumidores financieros	Medios de Comunicación Externa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas Web</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Medios de Comunicación</li> <li>• Entrevistas y/o Conferencias</li> <li>• Memorias</li> <li>• Reporte Integrado</li> <li>• Call Center</li> </ul>

Adicionalmente, BancoSol es un activo participante gremial en la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) y en la Asociación de Entidades Financieras Especializadas en Microfinanzas (ASOFIN), siendo un promotor de la sostenibilidad y las finanzas sostenibles en el país. El Banco, además, extiende su compromiso al alinearse con iniciativas globales que promueven la cooperación para el desarrollo sostenible y la adopción de mejores prácticas en la banca. BancoSol fomenta este trabajo:

- Estando adherido a los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).
- Siendo miembro activo de la red local del Pacto Global de Naciones Unidas (UNGP), así como fundador de su Mesa de Finanzas Sostenibles.
- Promoviendo el empoderamiento económico de las mujeres y su liderazgo desde su rol en el sector financiero, siendo miembro del Financial Alliance for Women y firmante de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEFs) de ONU Mujeres.
- Fortaleciendo la implementación de prácticas y compromisos de la banca responsable como miembro del Global Alliance for Banking on Values (GABV)
- Midiendo y reportando su huella de cartera financiada y miembro de Partnership for Carbon Accounting Financials PCAF.

## Análisis de materialidad

### (GRI 3-1, 3-2)

El 2022, BancoSol tomó la decisión de profundizar su conocimiento sobre los impactos que generan sus operaciones sobre la economía, el medio ambiente y la comunidad, dando el primer paso al actualizar su ejercicio de materialidad e incorporar el enfoque de materialidad financiera, identificando los temas críticos relacionados a los principales riesgos y oportunidades ASG que pueden condicionar la estabilidad y desempeño financiero, atendiendo a las expectativas de sus inversionistas, el mercado financiero global y los requerimientos de las principales calificadoras de riesgo.

- **Materialidad de impacto:** Se refiere a los impactos más significativos, ya sean positivos o negativos, que generan las operaciones sobre la economía, el medio ambiente y la comunidad. Sirviendo para la aplicación de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI).

- **Materialidad financiera:** Representa los riesgos y oportunidades relacionados a los factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de la compañía. Sirviendo para la aplicación de los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

## Materialidad de impacto:

### 1. Revisión

Análisis del contexto general en el que el Banco opera, tomando en cuenta sus actividades, relaciones comerciales y como se relaciona con sus grupos de interés.

### 2. Identificación

Identificación y mapeo de actuales y posibles impactos en los que BancoSol se pueda ver involucrado, tomando como base información de:

- Documentos sectoriales de referencia que proponen temas claves. Incluye los relacionados con los estándares internacionales de reporte extra financiero (GRI, SASB), iniciativas de referencia de UNEP-FI y relacionadas.
- Tendencias y avances en sostenibilidad en la banca en el país, voluntarios y normativos, estos últimos (ASFI, ASOBAN, ASOFIN, BCB).
- Riesgos y oportunidades sectoriales de las calificadoras (ej. S&P).
- Referencias del contexto de operación, como el análisis de riesgos globales presentados anualmente por el World Economic Forum (WEF) y el avance del estado de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Bolivia.
- Las consultas a grupos de interés con las que ya contaba el Banco (encuesta de clima laboral, apariciones en prensa, focus groups, entrevistas, entre otras).

### 3. Priorización

Se analizó y evaluó el listado preliminar de temas potencialmente materiales bajo los siguientes enfoques:

- Prioridad para el Banco, conforme a la estrategia corporativa, mediante entrevistas a una selección de ejecutivos.
- Importancia para los grupos de interés priorizados, consultando a: colaboradores, accionistas, gremios, corresponsales, organismos multilaterales prescriptores de microfinanzas (BID Invest e IFC); y a través de los equipos internos del Banco se integró la perspectiva de clientes y de proveedores.

### 4. Validación

Como máximo órgano del Gobierno Corporativo, el Directorio de BancoSol se involucró directamente en el proceso de validación de los temas materiales.

#### Materialidad financiera:

Para la materialidad financiera, se aplicaron los temas clave establecidos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), que conecta los principales riesgos y oportunidades por industria, contando con 77 industrias en total, de las cuales seis pertenecen al sector financiero. Aplicando para BancoSol los temas clave definidos para la Banca Comercial y el Financiamiento al Consumo.

SASB para ese planteamiento de temas financieramente materiales dispuso grupos de trabajo con participación del mercado financiero a nivel internacional.

Temas Materiales		
Tipo	No.	Tema
Impacto	5	Digitalización
Ambas	3	Inclusión financiera
Impacto	25	Cumplimiento regulatorio
Impacto	4	Servicio al cliente
Ambas	15	Diversidad, equidad e inclusión
Impacto	21	Gobierno corporativo

Temas Materiales		
Tipo	No.	Tema
Impacto	29	Impacto ambiental y social del portafolio
Impacto	14	Capacitación y desarrollo de colaboradores
Ambas	2	Financiamiento sostenible
Impacto	23	Relación con autoridades
Impacto	6	Innovación en productos y servicios
Impacto	18	Educación financiera y cultura de seguros
Ambas	20	Ética y transparencia
Impacto	19	Atracción y retención del talento
Ambas	7	Desempeño económico
Financiera	8	Ciberseguridad
Financiera	1	Inversión sostenible
Financiera	9	Privacidad y uso responsable de la información del cliente
Financiera	11	Prácticas de venta
Financiera	26	Gestión de riesgos de cambio climático

Matriz de doble materialidad



## Anexo II

# Índice de Contenidos GRI

BancoSol ha desarrollado este Reporte Integrado de conformidad con los Estándares GRI y SASB para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023.

Estándares Universales				Página(s)	Razones de Omisión
Estándar GRI/ otra fuentes	Contenido	Descripción			
<b>GRI 1: Fundamentos 2023</b>					
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2023</b>	La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización	18	
		GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	14	
		GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	14	
		GRI 2-4	Reexpresión de la información	14	
		GRI 2-5	Verificación externa	14	
	Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	20-36	
		GRI 2-7	Empleados	46	
		GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados	46	
	Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza	28	
		GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	28	
		GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	28	
		GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	28-34	
		GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	28-34	
		GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	14	
		GRI 2-15	Conflictos de interés	28-38	
		GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.
		GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	28	

Estándares Universales				Página(s)	Razones de Omisión
Estándar GRI/ otra fuentes		Contenido	Descripción		
<b>GRI 1: Fundamentos 2023</b>					
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2023</b>	Gobernanza	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28	
		GRI 2-19	Políticas de remuneración	28-47	
		GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	28-47	
		GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.
	Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	21	
		GRI 2-23	Compromiso de política	21-38	
		GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política	21-38	
		GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos	38	
		GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	38	
		GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos	38	
	Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa	26-98	
		GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas	98	
	<b>GRI 3: temas materiales 2023</b>	Temas materiales	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	46
GRI 3-1			Proceso para determinar temas materiales	99	
GRI 3-2			Lista de temas materiales	99	
		GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del reporte	

Correlación con Estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Digitalización	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	60	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
Inclusión Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	60-63	

Correlación con Estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Inclusión Financiera	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	64	
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	64	
		FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajadas por tipo.	60-63	
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.	63	
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	38	
Servicio al cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	60	
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	60	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	38	
		417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	60	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	38	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.	
Diversidad, equidad e Inclusión	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	47	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	46	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	47	

Correlación con Estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Diversidad, equidad e Inclusión	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
Gobierno Corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	44	
Impacto ambiental y social del portafolio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	NA	No disponible, como parte de la estrategia de sostenibilidad, la institución abordará el desarrollo de un sistema de análisis de riesgo ambiental y social de crédito, del que se dará cuenta en los siguientes informes integrados.
Capacitación y desarrollo de colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	49	
	GRI 404: Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	49	
		404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	49	
Financiamiento sostenible	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	NA	No disponible, como parte de la estrategia de sostenibilidad, la institución abordará el desarrollo futuro de productos de crédito verde; de los que se dará cuenta en los siguientes informes integrados.
Relación con autoridades	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	38	
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas	38	
Innovación en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	60	
Educación financiera y cultura de seguros	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	56	
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	56	
Ética y transparencia	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	38	
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	38	
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	38	
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	38		

Correlación con Estándares GRI				Página(s)	Razones de Omisión
Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción		
Atracción y retención de talento	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	51	
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados	46	
		401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo	47-51	
		401-3	Permiso parental	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
	GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	51	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	51	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	51	
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	51	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	51	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	53	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	51	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	51	
		403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa	51	
	403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa	51		
Desempeño económico	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	96	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	96	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	NA	No disponible, BancoSol tiene programado en el marco de su estrategia de sostenibilidad, realizar un análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático, cuyos resultados serán incluidos en el informe integrado.
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	51	
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	38-96	

De manera complementaria a la materialidad se incluyen los siguientes contenidos GRI relacionados con energía y emisiones de GEI:

302-1	Consumo de energía dentro de la Organización	88
302-3	Intensidad energética	88
302-4	Reducción del consumo energético	88
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	88
305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	88
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	70-88
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	88
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	70-88

## Índice Parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)	Razones de Omisión
Financiamiento al consumo 2018	Privacidad de cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
	Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos	44	
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	NA	No aplica. BancoSol se rige por la regulación boliviana respecto de los criterios de otorgamiento.
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Página web	De manera pública, conforme a la normativa, se presenta la información de las condiciones de los diferentes productos financieros; de igual manera se brinda durante los procesos de consulta y contratación por parte de los clientes.
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.	38-96	(1) Reportado (2, 3 y 4) Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito	64	1) Reportado (2) Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)	Razones de Omisión
Financiamiento al consumo 2018	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución
Banca comercial 2018	Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	NA	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos	44	
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socioeconómico de la comunidad	64	
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socioeconómico de la comunidad.	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados.	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado.
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito	NA	No disponible, BancoSol se encuentra trabajando en mecanismos de evaluación ASG de crédito, especialmente de riesgos sociales y/o ambientales que pudieran estar asociados al crédito brindado.
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras	38 - 44	
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias	38	
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	NA	No aplica, BancoSol no es banco mundial de importancia sistémica, sí en el país por su cuota de mercado y el perfil de clientes mayoritario que atiende.
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	NA	No aplica, BancoSol no es banco mundial de importancia sistémica, sí en el país por su cuota de mercado y el perfil de clientes mayoritario que atiende.
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios	NA	(1) No disponible, BancoSol se encuentra trabajando para su inclusión en el siguiente informe integrado. (2) Reportado
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos	66	

## Anexo III: Principios del Pacto Global y ODS

### Pacto Global

BancoSol adhiere al Pacto Global de Naciones Unidas (UNGP) como principal iniciativa a nivel mundial para promover la sostenibilidad corporativa en las empresas.

A continuación, se detalla como el Banco integra los 10 principios sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

No.	Principio	Compromiso	Desempeño (presentado en el reporte integrado)
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Código de Conducta.</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>- Política de Cumplimiento.</li> <li>- Sistema de Denuncias y Proceso de Resolución.</li> <li>- Política de Sostenibilidad.</li> <li>- Política de Educación Financiera</li> <li>- Política de Interacción y Cooperación entre Grupos de Interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil y estrategia</li> <li>- Cultura de ética y cumplimiento</li> <li>- Prácticas sostenibles con el cliente.</li> </ul>
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.		
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Código de Conducta.</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de equipo.</li> </ul>
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de ética y cumplimiento.</li> </ul>
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> </ul>	
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>- Código de Conducta.</li> <li>- Principio de Equidad.</li> <li>- Estrategia de Género.</li> <li>- Comisión de Diversidad, Igualdad e Inclusión.</li> <li>- Programas e iniciativas con la comunidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de equipo.</li> <li>- Desarrollo del entorno social y ambiental.</li> </ul>

No.	Principio	Compromiso	Desempeño (presentado en el reporte integrado)
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico institucional.</li> <li>- Política de Sostenibilidad.</li> <li>- Política de Medio Ambiente.</li> <li>- Programa de ecoeficiencia (incluyendo gestión de la energía).</li> <li>- Medición de la huella de carbono corporativa.</li> <li>- Medición de la huella de carbono de cartera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del entorno social y ambiental.</li> <li>- Prácticas sostenibles con el cliente.</li> </ul>
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de reciclaje: Ecotriatlón, formación y sensibilización ambiental a los colaboradores.</li> <li>- Sistema fotovoltaico.</li> <li>- Programa de compensación forestal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo del entorno social y ambiental.</li> </ul>
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.		
10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de Ética.</li> <li>- Código de Conducta.</li> <li>- Reglamento Interno de Trabajo.</li> <li>- Política de Sostenibilidad.</li> <li>- Política de Cumplimiento.</li> <li>- Política de Prevención de Fraude y Corrupción.</li> <li>- Principios Generales para la Gestión de Riesgo de Fraude y Corrupción.</li> <li>- Línea de denuncias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de ética y cumplimiento.</li> </ul>

### Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

El involucramiento del sector financiero global es imperativo para alcanzar la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Siendo este uno de los principales impulsores del desarrollo gracias a su gran alcance y potencial para impactar a todos los sectores de la economía.

BancoSol continúa trabajando para incrementar su aporte y contribución hacia el Desarrollo Sostenible de Bolivia, posibilitando el acceso al sistema

financiero a miles de personas y comunidades vulnerables e impulsando el crecimiento de la economía, reduciendo las brechas de acceso a financiamiento para micro y pequeños emprendedores en todo el país.

En base a los temas críticos para el modelo de negocio identificados a través del análisis de doble materialidad, BancoSol ha priorizado su gestión en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en donde su nivel de incidencia y potencialidad de impacto son más significativos.

ODS	Metas	Iniciativas	Indicadores destacados
1. Fin de la Pobreza	1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de negocio con énfasis en microcrédito.</li> <li>- Servicios complementarios para una propuesta de valor integral: captación (ahorro), remesas, seguros.</li> <li>- Amplia red de Puntos de Atención Financiera (PAF) distribuidos en zonas rurales y urbanas en todos los departamentos del país.</li> <li>- Modelo de corresponsales no financieros.</li> <li>- Amplio ecosistema de pagos, integrando servicios de banca móvil y banca en línea.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1136 Puntos de Atención Financiera (PAF)</li> <li>- 36% de PAF en zonas rurales e intermedias.</li> <li>- 861 Corresponsales no financieros.</li> <li>- Xxxx usuarios en AppSol y Solnet</li> <li>- Xxxx clientes de microcréditos</li> <li>- Xxxx USD entregados en microcréditos.</li> </ul>
4. Educación de Calidad	4.2, 4.3, 4.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de planes de capacitación y difusión de información financiera para adultos mayores y personas con discapacidad.</li> <li>- Participación en iniciativas conjuntas de educación financiera a través de ASOBAN y ASOFIN.</li> <li>- Contribución a la educación de niños y jóvenes a través de las Escuelas de Capital Social.</li> <li>- Amplio programa de Educación Financiera desarrollado anualmente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 85,353 clientes y usuarios clientes y usuarios capacitados a través de programa de educación financiera</li> <li>- xxxxx horas promedio de capacitación por colaborador</li> <li>- 1,985 personas certificadas a través de programa de formación con Fundación IDEA.</li> <li>- 1,145 personas discapacitadas y adultos mayores capacitados</li> </ul>
5. Igualdad de Género	5.1, 5.2, 5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo de la Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, de alcance a colaboradores y clientes.</li> <li>- Promoción del desarrollo de las mujeres en el banco.</li> <li>- Comité de Diversidad, Igualdad e Inclusión.</li> <li>- Alianzas para programas que apoyan el empoderamiento femenino.</li> <li>- Cultura de cero tolerancia contra el acoso laboral y sexual.</li> <li>- Condiciones accesibles de financiamiento para mujeres emprendedoras a través de Programa Avanza Mujer.</li> <li>- Nuevo modelo de gestión de compras, que prioriza a empresas proveedoras lideradas por mujeres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plantilla conformada en un 52.66% por mujeres.</li> <li>- 802 mujeres beneficiadas a través de servicios de valor agregado Avanza Mujer.</li> <li>- Xxxx colaboradores capacitados en temas de género.</li> <li>- xx% de mujeres en posiciones de liderazgo.</li> <li>- 52.7% de nuevas contrataciones fueron mujeres.</li> <li>- Xx de mujeres en posiciones STEM</li> </ul>

ODS	Metas	Iniciativas	Indicadores destacados
8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico	8.2, 8.3, 8.5, 8.10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferta de productos financieros que promueven el desarrollo económico y crecimiento de los sectores productivos más importantes del país.</li> <li>- Espacios que promueven el crecimiento y desarrollo de emprendedores nacionales (iniciativas del MIC BancoSol y CapacitaRSE)</li> <li>- Seguridad en el empleo y beneficios para los colaboradores de la institución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xx expositores y xxx productos vendidos en espacios MIC</li> <li>- 1,400 niños, niñas y adolescentes beneficiados por las Escuelas de Capital Social.</li> <li>- 3745 colaboradores</li> <li>- Xxx nuevos ingresos durante 2023</li> </ul>
9. Industria, Innovación e Infraestructuras	9.2, 9.3, 9.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inversión en tecnología y sistema, que optimicen la experiencia de los clientes.</li> <li>- Aporte al desarrollo de las Pymes a través de los productos de crédito.</li> <li>- Promoción de la innovación y tecnología a través de un Hub de Innovación dedicado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Xxxx USD invertidos en tecnología.</li> <li>- Xxxx USD de créditos entregados a PYMES.</li> <li>- (Avances Hub de innovación)</li> <li>- 99% de proveedores contratados son locales.</li> </ul>
10. Reducción de las Desigualdades	10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Portafolio de productos de crédito para la inclusión financiera –</li> <li>- Programa de donaciones estratégicas AcciónSol</li> <li>- Actividad de las Escuelas de Capital Social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2654 personas beneficiadas a través de AcciónSol.</li> <li>- 53 mujeres certificadas en plomería y electricidad a través del Programa Sembrando Semillas para la Empleabilidad.</li> </ul>
13. Acción por el Clima	13.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativas para reducir el consumo de energía eléctrica y la generación de residuos –</li> <li>- Generación de energía renovable. –</li> <li>- Cálculo de las emisiones de GEI para alcances 1,2 y 3.</li> <li>- Cálculo de huella de emisiones financiadas.</li> <li>- Iniciativas y estrategias de compensación de huella.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 6,230 kWh generados por sistema fotovoltaico.</li> <li>- 48% de reducción en emisiones de Alcance 1.</li> <li>- 1,7000 hectáreas del bosque amazónico protegidas a través del Programa de Compensación Forestal.</li> <li>- 8,649 tCO2e compensadas.</li> </ul>
16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	16.5, 16.6, 16.7, 16.b	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Autorregulación y adopción de las mejores prácticas en relación con gobierno corporativo y ética.</li> <li>- Formación y sensibilización a los colaboradores en ética, cultura de prevención y control de fraude y la corrupción.</li> <li>- Miembros de la Mesa de Gobernanza Transformacional de Pacto Global Bolivia.</li> <li>- Firmantes de la Declaración de Líderes Empresariales para Trabajar por la Gobernanza Transformacional en el País.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% Colaboradores capacitados en los Códigos de Ética y Conducta.</li> <li>- Xx% de colaboradores capacitados en prácticas anticorrupción.</li> <li>- 100% de reclamos y denuncias registradas atendidos.</li> <li>- Formación en Código de Ética para proveedores</li> </ul>

# Anexo IV: Informe Principios de Banca Responsable (PBR)

Los Principios de Banca Responsable son el marco de referencia voluntario y son impulsados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) para que los bancos de todo el mundo puedan garantizar que sus estrategias de negocio y prácticas de sostenibilidad se alineen con la visión que la sociedad ha establecido para su futuro en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Acuerdo Climático de París. Las organizaciones que suscriben estos principios se comprometen a ser ambiciosas en sus estrategias de sostenibilidad, trabajando para incorporar e integrar la sostenibilidad en el corazón de su negocio, al tiempo de permanecer a la vanguardia de las finanzas sostenibles. En 2022 BancoSol fue el primer banco del sistema financiero de Bolivia en suscribir estos principios.

A continuación, el Informe PBR y los compromisos asumidos por BancoSol:

## Principio 1: Alineamiento



Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.

### Modelo de negocio

Describa (nivel alto) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades y, cuando corresponda, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporciona productos y servicios. Cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o divulgando el número de clientes y clientes atendidos.

## Principio 1: Alineamiento

### Respuesta

*BancoSol se constituyó como sociedad anónima, organizada bajo las leyes del Estado Plurinacional de Bolivia; regulada, controlada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).*

*BancoSol es una institución financiera enfocada al microcrédito, que contribuye al desarrollo económico y social de los micro y pequeños empresarios, así como al progreso de Bolivia. Como parte de su propuesta de valor integrada, ofertando productos y servicios complementarios, cuenta con cuentas de ahorro para facilitar la custodia de los fondos depositados por los cuentahabientes, seguros y remesas, entre otros.*

*La cartera de crédito de BancoSol está compuesta casi en su totalidad (99,9%) por banca de consumo, que se divide en préstamos de consumo (10%), préstamos de vivienda (10%) y microcrédito (80%). Por otro lado, el 0,01% representa la banca empresarial. Su cartera de crédito está compuesta por los sectores de Manufactura (32%), Construcción (25%), Comercio al por mayor y al por menor (19%) y Transporte y Almacenamiento (9%). Es importante mencionar que el 100% de la cartera de crédito se integró en el presente análisis.*

### Links y referencias

Reporte Integrado 2022 (P.31)

[https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado\\_2022.pdf](https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado_2022.pdf)

### Alineación de estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

- Sí  
 No

Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser consistente y contribuir a los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos regulatorios de informes de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

## Principio 1: Alineamiento

- Principios rectores de la ONU sobre empresas y derechos humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo
- Pacto Global de la ONU
- Declaración de la ONU sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito de información reglamentario aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre el riesgo climático – especifique cuáles:
- Cualquier requisito de información reglamentario aplicable sobre evaluaciones de riesgos sociales, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna – especifique cuáles:
- Ninguno de los anteriores

### Respuesta

El Banco está adherido a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI); además, es pionero en el país en la suscripción de los Principios de Banca Responsable. BancoSol está adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, principal iniciativa global de las empresas para contribuir al desarrollo social, el resguardo del medio ambiente, y una gobernanza sólida y ética. Está por tanto comprometido con la adopción de los 10 Principios que propugna la iniciativa y contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Como brújula de trabajo, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) marcan el camino a seguir para alcanzar un futuro resiliente, inclusivo y sostenible para las futuras generaciones. Incluyen las metas establecidas por la ONU en la Agenda 2030. El Banco contribuye a estos (a través de sus modelos de negocio y su cartera) mediante la inclusión y educación financiera, prácticas sostenibles con los clientes de crédito, gestión del talento humano y el establecimiento de buenas relaciones con su cadena de valor, entre otras cosas.

Links y referencias

Reporte Integrado 2022 (P. 121; 127-129)  
[https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado\\_2022.pdf](https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado_2022.pdf)

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos



Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.

### 2.1 Análisis de impacto (Paso clave 1)

Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis de impacto que cumple con los siguientes elementos (a-d)<sup>1</sup>:

**a) Alcance:** ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Describa qué partes de las áreas comerciales principales del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Describa también qué áreas aún no se han incluido y por qué.

### Respuesta

El alcance del presente análisis abarca el 100 % de sus operaciones, ya que Bolivia es el único país donde BancoSol opera, e incluye el 100 % de su cartera de crédito.

Links y referencias

N/A

**b) Composición de la cartera:** ¿Ha considerado su banco la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione la composición proporcional de su cartera a nivel global y por ámbito geográfico

- i) por sectores e industrias para las carteras de banca empresarial, corporative y de inversión (es decir, exposición sectorial o desglose por industria en %), y/o
- ii) por productos y servicios y tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la Escala de exposición del banco, explíquelo para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las principales actividades/negocios principales del banco en términos de sectores o industrias.

<sup>1</sup> Further guidance can be found in the [Interactive Guidance on impact analysis and target setting](#).

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

### Respuesta

El Banco incluyó el 100% de su cartera de crédito, la cual está compuesta principalmente por banca de consumo (99.9%) y banca de negocio (.01%).

Composición de la cartera de consumo:  
Microcrédito (80%) representa la mayor parte de la cartera de consumo. El restante 20% está repartido equitativamente entre préstamos de consumo y préstamos de vivienda. Los 3 productos tienen por cliente a población de bajos recursos en su mayoría (99% de los clientes).

Composición de la cartera de negocio:  
La cartera de negocio comprende entre sus tres principales sectores a Industria Manufacturera (32%), Construcción (25%) y Venta al por mayor y menor (19%).

Adicional al análisis de la cartera de consumo utilizando la herramienta de Banca de Consumo y la cartera de negocio utilizando la herramienta de Banca de Negocio/ Institucional, BancoSol puede identificar los sectores en los que son utilizados los microcréditos otorgados. Por lo tanto, se ha realizado un análisis de impacto adicional analizando la cartera de microcrédito (que representa el 80% de la cartera total) utilizando la herramienta de Banca de Consumo. De esta manera se elaboró un análisis más completo de la cartera desde el punto de vista del tipo de población que utiliza los productos ofrecidos (herramienta de Banca de Consumo) y por el impacto a través de los sectores financiados (herramienta de Banca de Negocio).

Links y referencias

N/A

**c) Contexto:** ¿Cuáles son los principales desafíos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha involucrado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el Contexto de las necesidades de la sociedad.

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

### Respuesta

Para identificar los desafíos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en Bolivia, único país de operación para BancoSol, se utilizaron los niveles de criticidad país, otorgados por UNEP-FI en su herramienta de análisis de impacto para Bolivia. De esta manera se identificaron las áreas y tópicos de impacto con mayor criticidad dentro del país.

Links y referencias

N/A

Con base en estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Cuáles (al menos dos) áreas de impacto significativas priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)? Por favor divulgue.

### Respuesta

Tomando en cuenta los 3 primeros elementos:

- 1) El 100% del alcance de las operaciones de BancoSol, siendo Bolivia el único país en donde se opera.
- 2) El 100% del alcance de la cartera de BancoSol tanto en Banca Consumo como en Banca Negocio, y con un doble análisis de la cartera de microcrédito.
- 3) Criticidad país otorgada por la herramienta de análisis de impacto para las áreas y tópicos en Bolivia.

Links y referencias

N/A

Se elaboró una matriz con la significancia positiva, del área de impacto, como eje x y la significancia negativa como eje y. Para aquellos tópicos y áreas de impacto en los que BancoSol tenía potencial incidencia positiva o negativa por medio de su cartera de crédito, se promedió dicha significancia positiva y/o negativa con la criticidad país del respectivo tópico y área de impacto. De esta manera la significancia positiva y negativa de un impacto considera la criticidad país del tópico en dicha calificación.

De esta matriz se obtuvieron como áreas de impacto más significativas, que por el método de priorización

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

utilizado por BancoSol para el presente análisis, significa aquellas áreas de impacto en donde el Banco tiene un mayor impacto potencial tanto positiva como negativa. Se optó por este acercamiento bajo el supuesto de que enfocando la atención en estas áreas se materializaría, por una parte, el impacto positivo potencial y se mitigarían los potenciales impactos negativos, teniendo de esta manera un doble y mayor impacto.

Las áreas de impacto que resultaron más significativas para BancoSol, bajo el concepto de doble impacto previamente explicada, fueron:

1. Estabilidad climática, 2. Salud y seguridad, 3. Economías saludables, 4. Sustento

De esta lista BancoSol ha seleccionado como sus 2 áreas de impacto más significativas prioritarias: Estabilidad climática y Economías saludables, que incluye los tópicos de impacto de "diversidad del sector" y "florecimiento de MYPYMES".

Links y referencias

N/A

**d) Medición del desempeño:** ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como tipos de clientes financiados o en los que se ha invertido, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al Contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de impacto más significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y/o cuantitativos y/o indicadores de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y suministro de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud e inclusión financiera como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores correspondientes en el Anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea base (incluidos los indicadores) que puede usar para establecer objetivos en dos áreas de impacto más significativo.

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

### Respuesta

Durante el presente primer ejercicio de autoevaluación de Principios de Banca Responsable por parte de BancoSol, se ha analizado al 100% de la cartera de crédito y se han seleccionado áreas de impacto más significativas para contribuir al impacto positivo y mitigar los impactos negativos reales. Actualmente, el Banco se encuentra definiendo los indicadores que serán utilizados con este fin de medir el impacto positivo real generado y/o mitigar el impacto negativo real generado.

Links y referencias

N/A

### Resumen de autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, para identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)<sup>2</sup>?

Alcance:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En progreso	<input type="checkbox"/> No
Composición de la cartera:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En progreso	<input type="checkbox"/> No
Contexto:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En progreso	<input type="checkbox"/> No
Medición del desempeño:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> En progreso	<input type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de recursos y economía circular, biodiversidad, salud financiera e inclusión, derechos humanos, igualdad de género, empleo digno, agua, contaminación, otros: vivienda, alimentación, cultura y patrimonio, movilidad

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses previo a la publicación
- Hasta 12 meses previo a la publicación
- Hasta 18 meses previo a la publicación
- Más de 18 meses previo a la publicación

<sup>2</sup> You can respond "Yes" to a question if you have completed one of the described steps, e.g. the initial impact analysis has been carried out, a pilot has been conducted.

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Campo de texto abierto para describir desafíos potenciales, aspectos No cubiertos por lo anterior, etc.: (opcional)

Dado que la composición empresarial ha permanecido igual desde que se llenó la primera herramienta en 2021, decidimos mantener los mismos resultados de impacto para guiar la determinación de objetivos para el grupo.

### 2.2 Establecimiento de objetivos (Paso clave 2)

Muestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de impacto más significativo que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser Específicos, Medibles (cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y Limitados en el Tiempo (SMART). Divulgue los siguientes elementos del establecimiento de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:

**a) Alineación:** Alineación: ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? Demostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, las metas del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

Puede basarse en los elementos de Contexto en 2.1.

#### Respuesta

Se pretenden establecer dos compromisos para atender las áreas de impacto más significativas.

Links y referencias

Descripción incluida en el documento presente de autoevaluación

**b) Línea base:** ¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Indique los indicadores utilizados, así como el año de la línea de base.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

#### Respuesta

Actualmente BancoSol se encuentra determinando los indicadores cuantitativos con los cuales se pretende medir el impacto en las dos áreas de impacto más significativas. Una vez establecidos los indicadores, se definirán los objetivos respectivos para cada uno.

Links y referencias

N/A

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

**c) Objetivos SMART** (incluidos los indicadores clave de rendimiento (KPI)): Divulgue los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor divulgue.

#### Respuesta

Actualmente BancoSol se encuentra determinando los indicadores cuantitativos con los cuales se pretende medir el impacto en las dos áreas de impacto más significativas. Una vez establecidos los indicadores, se definirán los objetivos respectivos de cada uno.

Links y referencias

N/A

**d) Plan de acción:** ¿Qué acciones, incluidos los hitos, ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Por favor describa.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, reducir o compensar los posibles impactos negativos.

#### Respuesta

Actualmente BancoSol se encuentra determinando los indicadores cuantitativos con los cuales se pretende medir el impacto en las dos áreas de impacto más significativas. Una vez establecidos los indicadores, se definirán los objetivos respectivos de cada uno.

Links y referencias

N/A

#### Resumen de autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PBR ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su:

	... primera área de impacto más significativo: ...	... segunda área de impacto más significativo: ...	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto) ... su tercera (y subsiguientes) áreas de impacto: ... (por favor nómbrelas)
--	--	--	--

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Alineación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No
Línea base	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No
Objetivos SMART	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No
Plan de acción	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> En progreso <input type="checkbox"/> No

### 2.3 Implementación y seguimiento de objetivos (Paso clave 2)

#### Para cada objetivo por separado:

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

**O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevante solo para el segundo informe y los posteriores): describa los cambios potenciales (cambios en áreas de impacto prioritarias, cambios en indicadores, aceleración/visión de objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.**

#### Respuesta

Este es el primer año que BancoSol realiza una autoevaluación de Principios de Banca Responsable. Como hitos a destacar, adicionales al envío de nuestra primera autoevaluación, se utilizó la herramienta de UNEP-FI para la identificación de áreas de impacto más significativas del total de nuestra cartera de crédito.

Links y referencias

N/A

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos

Como resultado de la herramienta y por la naturaleza del modelo de negocio, BancoSol se hizo firmante de la iniciativa de Inclusión Financiera de UNEP-FI. Para alinear los esfuerzos del Banco con las mejores prácticas internacionales, mejorando el alcance del impacto de nuestras operaciones.

Durante este mismo año se ha trabajado en el establecimiento de indicadores cuantitativos. Particularmente, para el área de impacto de Salud Financiera se está utilizando la iniciativa de inclusión financiera para reforzar los indicadores y tener unos pilares de creación de indicadores muy sólidos. Una vez desarrollados, se determinarán objetivos que impulsarán mejoras al desempeño.

Links y referencias

N/A

## Principio 3: Clientes



Trabajaremos de manera responsable con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

### 3.1 Acercamiento con clientes

¿Cuenta su banco con una política o un proceso de compromiso con los clientes y clientas para fomentar prácticas sostenibles?

Sí       En progreso       No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los impactos negativos (potenciales) más graves?

Sí       En progreso       No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Debe incluir información sobre políticas relevantes, acciones planeadas/implementadas para apoyar la transición de los clientes, indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.

### Principio 3: Clientes

Esto debe basarse y estar en consonancia con el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco (ver P2).

#### Respuesta

BancoSol ha logrado constituirse como el primer banco en Bolivia en medir y reportar la huella de carbono de su cartera bajo el Estándar Global de PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) como primer paso para tomar medidas de reducción y/o mitigación. Estas medidas tendrán que ser trabajadas en conjunto con los clientes, para fomentar y acompañar la aplicación de buenas prácticas sostenibles.

BancoSol cuenta con una Estrategia de Sostenibilidad que integra la perspectiva de sus grupos de interés, incluidos los clientes, dicha Estrategia esta alineada con 11 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. De esta forma se trabajan soluciones considerando las necesidades, requerimientos y aspiraciones del cliente. Adicionalmente, BancoSol implementa diversos programas sociales que buscan mejorar la calidad de vida de sus clientes y de la comunidad en general, tales como programas de educación financiera, capacitación técnica y habilidades blandas, y buenas prácticas en gestión ambiental.

Links y referencias

N/A

#### 3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo ha trabajado en ellas en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor y/o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por lograr un impacto positivo (p. hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

#### Respuesta

Como parte del compromiso de BancoSol por aumentar el acceso de las mujeres a créditos en Bolivia y en línea con el programa Avanza Mujer, se encuentra avanzando

Links y referencias

N/A

### Principio 3: Clientes

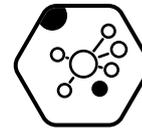
en la emisión de su primer bono social con enfoque de género. Hasta la fecha, ha alcanzado importantes progresos tanto en la documentación legal como en la estructuración del financiamiento. Además, ha establecido el marco del bono dirigido exclusivamente a mujeres (personas naturales) que son propietarias o líderes de micro y pequeñas empresas. Este bono está destinado tanto para Capital de Inversión como para Operación, y contribuye directamente a cinco Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): fin de la pobreza (ODS 1), igualdad de género (ODS 5), trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), industria, innovación e infraestructura (ODS 9), y reducción de las desigualdades (ODS 10).

El objetivo de estos fondos es el desembolso de 4,500 operaciones, alcanzando un total de 30,000 millones de dólares. La emisión del Bono Social está programada para mediados de la gestión 2024.

Links y referencias

N/A

### Principio 4: Grupos de interés



Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

#### 4.1 Identificación y consulta a grupos de interés

¿Cuenta su banco con un proceso para identificar y consultar regularmente, involucrar, colaborar y asociarse con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos?

Sí

En progreso

No

## Principio 4: Grupos de interés

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron/resultados logrados y cómo se incorporaron al proceso de planificación de acciones

### Respuesta:

*La iniciativa de identificar el impacto de la cartera de crédito fue propuesta como parte de la Estrategia de Sostenibilidad de BancoSol. Esta última surgió como resultado de un análisis de doble materialidad, que involucró la participación de la alta dirección, y de los grupos de interés mediante encuestas, entrevistas y grupos focales (Clientes, Colaboradores, Accionistas, Autoridades, Comunidad, Proveedores), incluyendo la perspectiva de los inversionistas a nivel global.*

*Links y referencias*

*Matriz de doble materialidad del Reporte Integrado*

## Principio 5: Gobernanza y cultura



Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

### 5.1 Estructura de gobernanza para implementación de los Principios

¿Cuenta su banco con un sistema de gobierno que incorpore el PBR?

Sí       En progreso       No

Describa las estructuras de gobierno, las políticas y los procedimientos relevantes que su banco tiene implementados o planea implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y respaldar la implementación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre

## Principio 5: Gobernanza y cultura

- qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobierno al que está sujeto el PBR),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación de PBR (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- prácticas de remuneración ligadas a objetivos sostenibles.

### Respuesta:

*La Comisión que tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos, es la Comisión de Sostenibilidad, que fue creado en 2023 como parte del compromiso de BancoSol con la banca responsable. Este comité está conformado por el Gerente General, el Gerente General Adjunto, el Gerente de División Operaciones, Finanzas e Inversiones, y Subgerente Nacional de Sostenibilidad y RSE. La Comisión de Sostenibilidad está sujeto al nivel más alto de gobierno del banco, el Directorio.*

*El Gerente General Adjunto preside la Comisión, que es el responsable de la gestión de transformación integral del banco, entre ellos la estrategia de sostenibilidad estratégica, bajo el cual lidera la implementación de los principios de banca responsable (PBR) de las Naciones Unidas, a los que el banco se adhirió en 2022. El proceso y la frecuencia de supervisión en cuanto a la implementación de PBR son los siguientes: la Comisión de Sostenibilidad se reúne trimestralmente para revisar el avance de los objetivos y las acciones de sostenibilidad, y elabora un informe que es presentado al Directorio para su aprobación y retroalimentación. Además, el Directorio recibe informes periódicos sobre el desempeño financiero, social y ambiental del Banco, así como sobre los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad. En caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados, la Comisión de Sostenibilidad propone medidas correctivas al Directorio, que las evalúa y aprueba según corresponda.*

*Links y referencias*

**Reporte Anual Integrado 2022**

## Principio 5: Gobernanza y cultura

### 5.2 Promoviendo la cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (p. ej., desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones en sostenibilidad para roles de atención al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

#### Respuesta:

*En BancoSol, existe el compromiso de fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados, que se refleje en su actitud, comportamiento y desempeño. Para ello, el Banco ha implementado las siguientes iniciativas y medidas:*

- *Desarrollo de capacidades:* ofrece a sus colaboradores programas de formación continua, tanto presenciales como virtuales, que abordan temas relacionados con la sostenibilidad, la responsabilidad social, los derechos humanos, la ética, la diversidad, el medio ambiente, entre otros. Estos programas buscan fortalecer sus competencias técnicas y blandas, así como sensibilizarlos sobre la importancia de su rol en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la ONU.
- *Aprendizaje electrónico:* el Banco cuenta con una plataforma de e-learning que permite a sus colaboradores acceder a cursos, materiales y recursos de aprendizaje sobre diversos temas de interés, entre ellos, la banca responsable. Esta plataforma facilita el autoaprendizaje, la flexibilidad y la actualización constante de los conocimientos.
- *Comunicación de liderazgo:* BancoSol promueve una comunicación constante y efectiva entre la alta dirección y los colaboradores, que refleje el compromiso y el liderazgo con la banca responsable. Para ello, utiliza diversos canales y medios, como boletines, intranet, redes sociales, eventos, reuniones, talleres, entre otros, para informar, motivar y reconocer las buenas prácticas de sostenibilidad de los colaboradores.

Links y referencias

N/A

## Principio 5: Gobernanza y cultura

### 5.3 Políticas y proceso de debida diligencia

¿Cuenta su banco con políticas que aborden los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Por favor describa.

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos o destacados, la mitigación de los riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobierno que tiene para supervisar estos riesgos.

#### Respuesta:

*BancoSol institucionalizó en 2023 su lista de exclusiones acorde a las mejores prácticas del mercado (con base en los lineamientos del IFC y del BID INVEST), como parte del proceso preparatorio para la emisión de bonos temáticos, a la vez, cuenta con un formulario socio-ambiental aplicado en el proceso de evaluación previa al financiamiento de operaciones de crédito, dichas avances son parte de la ruta de diseño e implementación del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales-SARAS para microcrédito (planificada su conclusión en 2024) y del Sistema Institucional de Gestión Ambiental y Social – SIGAS (planificada su conclusión en 2025).*

Links y referencias

N/A

#### Resumen de autoevaluación:

¿El director ejecutivo u otros funcionarios de la suite C supervisan regularmente la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí  No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación de PBR (por ejemplo, incluye análisis de impacto y establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos/hitos o se detecten impactos negativos inesperados)?

Sí  No

¿Cuenta su banco con medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí  En progreso  No

## Principio 6: Transparencia y responsabilidad



Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

### 6.1 Verificación

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PBR ha sido asegurada por un asegurador independiente?

- Sí  Parcialmente  No

Si corresponde, incluya el enlace o la descripción de la declaración de garantía.

*Respuesta*

N/A

*Links y referencias*

N/A

### 6.2 Reportando en otras metodologías

¿Su banco divulga información de sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- GRI  
 SASB  
 CDP  
 IFRS Sustainability Disclosure Standards (to be published)  
 TCFD  
 Otro...

**Respuesta:**

El 2022 fue el primer ejercicio de Reporte Integrado de BancoSol, bajo estándares internacionales GRI y SASB, así como indicadores regulatorios de la ASFI. En gestiones pasadas se elaboraba la Memoria de RSE.

*Links y referencias*

[Reporte Integrado 2022.](https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado_2022.pdf)  
[https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado\\_2022.pdf](https://www.bancosol.com.bo/wp-content/themes/flatsome-child/MemoDoc/reportointegrado_2022.pdf)

## Principio 6: Transparencia y responsabilidad

### 6.3 Panorama

¿Cuáles son los próximos pasos que emprenderá su banco en el próximo período de informe de 12 meses (particularmente en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobierno para implementar el PBR)? Por favor describa brevemente.

**Respuesta:**

Establecimiento de objetivos SMART e implementación de iniciativas para mejorar en el impacto.

*Links y referencias*

N/A

### 6.4 Retos

Aquí hay una breve sección para conocer los posibles desafíos que su banco está enfrentando con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios de PBR.

¿Qué desafíos ha priorizado abordar al implementar los Principios de Banca Responsable? Elija los que considere los tres desafíos principales que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede elaborar sobre los desafíos y cómo los está abordando:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión de la PBR en la gobernanza            | <input checked="" type="checkbox"/> Acercamiento con clientes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión de la PBR en la gobernanza | <input type="checkbox"/> Acercamiento con grupos de interés   |
| <input type="checkbox"/> Primeros pasos: por dónde empezar y en qué centrarse al principio     | <input type="checkbox"/> Disponibilidad de data               |
| <input type="checkbox"/> Elaborar un análisis de impacto                                       | <input type="checkbox"/> Calidad de datos                     |
| <input type="checkbox"/> Evaluación de impactos negativos ambientales y sociales               | <input type="checkbox"/> Acceso a recursos                    |
| <input type="checkbox"/> Elegir la(s) metodología(s) correcta(s) de medición del desempeño     | <input type="checkbox"/> Reporte                              |
| <input type="checkbox"/> Establecimiento de objetivos  | <input type="checkbox"/> Verificación                         |
| <input type="checkbox"/> Otro: ...   | <input type="checkbox"/> Priorización interna de acciones     |

En cuanto a las áreas de impacto priorizadas y los indicadores de seguimiento se tiene:

Área de impacto	Tipo	Definición	Indicadores
Economías saludables (Inclusión Financiera)	Acceso bancario	Capacidad de las personas de acceder a productos y servicios financieros básicos (apertura y manejo de cuentas, préstamos, acceso a crédito, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número y porcentaje de clientes (hombres y mujeres) con microcrédito.</li> <li>Número de clientes activos en cuentas de ahorro (indicador de impacto)</li> </ul>
	Inclusión digital	Uso de herramientas digitales para acceder a servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de usuarios activos en la Apsol, Solnet, App de pagos</li> </ul>
	Acceso multicanal	Diversidad de canales para acceder a servicios financieros (línea, móvil, cajeros, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número y porcentaje de las transacciones desagregadas por canal (en línea, digitales, en sucursal, etc.)</li> </ul>
	Acceso efectivo	Capacidad de comprender productos y servicios financieros para utilizarlos efectivamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número y/o porcentaje de clientes que se han beneficiado de programas de educación financiera.</li> </ul>
Estabilidad climática	Cambio Climático	<p>Iniciativas complementarias que pueden contribuir a asegurar un impacto positivo en el cierre de la brecha de financiamiento de adaptación climática:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de riesgos físicos y de transición, tanto de las operaciones del Banco, como de la cartera de crédito.</li> <li>SARAS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad de microcréditos otorgados en inversiones en adaptación al cambio climático, en sectores intensivos en carbono</li> </ul>



# Reporte de Diversidad, Igualdad e Inclusión (DII)



## BancoSol: Comprometidos con el respeto y la no discriminación



En BancoSol se cultiva un entorno de trabajo diverso e inclusivo donde cada individuo se siente respetado y valorado, sin importar su origen étnico, género, raza, orientación sexual, discapacidad o edad. Se reconoce la diversidad como una fuente de enriquecimiento que impulsa la cultura organizacional hacia la innovación y el crecimiento sostenible. La prioridad del Banco es promover la igualdad de oportunidades y el respeto a la dignidad de cada persona, creando un espacio donde puedan desarrollarse talentos, habilidades y potenciales sin enfrentar discriminación ni barreras.

Como organización, BancoSol se compromete a construir un lugar de trabajo donde la diversidad sea celebrada y donde cada persona se sienta parte integral del éxito colectivo. Además, en sus interacciones externas con clientes, proveedores y la comunidad en general, busca ser un agente de cambio positivo al promover valores de igualdad y respeto. Reconoce que la diversidad y la inclusión abarcan diversos aspectos y son áreas de trabajo amplias y continuas. Comienza centrándose en la diversidad de género como un pilar fundamental de su estrategia, asegurándose de crear un entorno donde todas las personas, sin importar su identidad de género, se sientan respetadas, valoradas y tengan igualdad de oportunidades para crecer y contribuir plenamente.

Los avances de BancoSol en materia de Diversidad e Inclusión, se ven reflejados en el presente informe de gestión.

## Un liderazgo con propósito

Esteban Andrés Altschul

### **Presidente de Directorio**

En BancoSol nos comprometemos firmemente con la diversidad, igualdad e inclusión. Creemos que un entorno diverso e inclusivo no solo enriquece nuestra cultura organizacional, sino que también potencia nuestra capacidad de innovación y éxito. Trabajaremos juntos y juntas para asegurar que cada persona tenga la oportunidad de alcanzar su máximo potencial, sin importar su género, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra característica.

Marcelo Escobar

### **Gerente General**

Para BancoSol la adhesión a los Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs) refuerza nuestro compromiso de trabajar para brindar un mejor futuro a las mujeres bolivianas, impulsando acciones concretas para promover la equidad y la igualdad de oportunidades. Estamos firmemente convencidos de que, al reducir las brechas de género, todos salimos ganando y contribuimos a la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030.

Verónica Gavilanes

### **Gerente General Adjunta**

Creemos en la fuerza que impulsa a las mujeres a avanzar y crecer, por eso queremos acompañarlas en su camino empresarial, siendo aliados en su progreso. Con nuestro programa 'Avanza Mujer' brindamos soluciones integrales a los negocios liderados por mujeres. Este programa ha sido diseñado por, para y junto a las mujeres, con las que queremos soñar en grande y mejorar el futuro.

## ¿Cómo nace la estrategia de Diversidad, Igualdad e Inclusión?

La Sostenibilidad es uno de los cuatro pilares estratégicos en BancoSol, lo cual muestra el compromiso de los accionistas, el Directorio, la alta dirección y todos sus colaboradores y colaboradoras con un futuro más sostenible desde el ADN del negocio.

En 2022 el Banco construyó su modelo de sostenibilidad, a partir del análisis de los temas de doble materialidad para la organización y con una mirada global de la sostenibilidad desde las dimensiones ambiental, social y de gobernanza, con 7 focos y 43 KPIs, atendidos desde sus diferentes áreas estratégicas. De esta manera se transversalizó la Sostenibilidad a la Estrategia de BancoSol.

Con el nacimiento del modelo de sostenibilidad en la gestión 2022, nace la estrategia de Diversidad, Igualdad e Inclusión como una prioridad para la institución, en línea con el ODS 5, que promueve la igualdad de género, pero además cuenta con un objetivo doble. Por un lado, contribuir a la inclusión y al crecimiento de los negocios liderados por mujeres bolivianas, aportando al cierre de brechas económicas y al desarrollo sostenible. Por el otro, promover un entorno laboral diverso e inclusivo, así como una cultura de respeto con igualdad de oportunidades para todos.

Para BancoSol promover la igualdad de derechos y oportunidades de la mujer en las finanzas, el área laboral, el mercado y la comunidad se sitúa como una prioridad estratégica.



Objetivo de desarrollo sostenible de igualdad de género

## Declaración de Diversidad, Igualdad e Inclusión

BancoSol se compromete a fomentar la diversidad, la igualdad y la inclusión. Su prioridad estratégica es promover la equidad de género en las finanzas, el ámbito laboral, el mercado y la comunidad.

Internamente, cultiva una cultura de respeto e igualdad de oportunidades para todos y todas. A su vez, acompaña el crecimiento de los negocios liderados por mujeres, cerrando brechas económicas y promoviendo el desarrollo sostenible en Bolivia.

## Compromiso corporativo

### Frente Interno:

Promover un entorno laboral diverso e inclusivo y una cultura de respeto con igualdad de oportunidades para todos y todas.

Contar con objetivos tangibles, los compromisos al 2028 persiguen cerrar brechas en los siguientes indicadores:

- **Paridad en puestos de liderazgo:** Dar continuidad a la implementación de estrategias efectivas que aseguren una representación equitativa de hombres y mujeres en cargos de liderazgo en todo el Banco.
- **Incrementar mujeres en áreas STEM (40% meta):** Implementar acciones que promuevan el desarrollo de mujeres en áreas STEM dentro del Banco, identificando internamente y atrayendo talentos femeninos para su incorporación a cargos STEM en los que ejerzan su conocimiento. Estas medidas contribuirán a reducir la brecha digital.
- **Licencia parental (indicadores de tareas de cuidado):** Promover roles de maternidad y paternidad corresponsables, positivos y afectuosos, promoviendo un equilibrio entre la vida laboral y personal, que impacte positivamente en las familias de quienes son parte del Banco.

- **Implementación de políticas con perspectiva de Diversidad, Igualdad e Inclusión:** Difundir y promover la implementación de las políticas y normativas de Talento Humano y de RSE revisadas con enfoque en Diversidad e Inclusión. Sensibilizar a todos los colaboradores respecto a la importancia de su aporte para implementarlas desde su rol.
- **Capacitación en Diversidad, Igualdad e Inclusión:** Al 100% de colaboradores del Banco, a través de consultores especializados en la temática.

### Frente externo

Brindar soluciones para acompañar de manera adecuada e integral, las necesidades y aspiraciones de la cliente mujer.

El impacto del programa Avanza Mujer se evidencia a través del sólido caso de negocio, el cual permite realizar un seguimiento del cumplimiento del objetivo principal al cierre de la gestión 2028:

- **Cierre de brecha de género en cartera de créditos**
- **Cierre de brecha de género en cantidad de clientes**
- **Cierre de brecha de género en crédito promedio**

Estos objetivos no solo son una demostración del compromiso del Banco con la igualdad de género y la inclusión financiera, sino también un testimonio de su propósito de generar impacto positivo en la sociedad boliviana y en la promoción de la igualdad de género en el sector financiero.

## Acciones 2023 con enfoque de género para acelerar el progreso

### Compromiso corporativo

BancoSol está comprometido con el reto de cerrar brechas de género y promover el desarrollo económico sostenible en las comunidades donde

opera. Este compromiso demuestra su convicción de trabajar por las personas, su crecimiento y sus sueños, conscientes de que ellas son la verdadera fuerza movilizadora de los cambios y transformaciones. Está comprometido con el desarrollo integral de las mujeres dentro y fuera de la organización.

Desde el gobierno corporativo, el Banco se compromete a implementar y supervisar políticas que promuevan la diversidad, igualdad y la inclusión en todos los niveles de la organización. Cree que la diversidad y la inclusión no solo son principios éticos, sino también motores de innovación y crecimiento sostenible. A través de una gestión responsable y transparente, BancoSol garantiza que sus acciones reflejen estos valores y contribuyan a un entorno de trabajo más justo y equitativo para todos.

La igualdad de género se ha integrado plenamente en la misión, la visión y objetivos estratégicos del Banco. Como parte de su estrategia de Diversidad, igualdad e inclusión, promover los derechos y oportunidades de la mujer en las finanzas, el área laboral, el mercado y la comunidad se sitúa como una prioridad estratégica.

Desde marzo del 2022 el Banco se ha adherido a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs por las siglas en inglés de Women Empowerment Principles). De esta manera, parte de un diagnóstico profundo e integral, en base a los siete principios WEPs, identificado varias oportunidades de mejora relacionadas por un lado en los aspectos internos de la organización y por otro en los aspectos de impacto en la cadena de valor de grupos de interés.

### **Anuncio público**

Demostrar de forma clara y transparente su compromiso con la diversidad, igualdad e inclusión a través de anuncios públicos tanto internos como externos es fundamental para difundir sus valores y objetivos estratégicos. Al hacerlo, BancoSol no solo busca comunicar su postura sobre la igualdad de género, sino también promover activamente la creación de un entorno

inclusivo, diverso e igualitario. Este enfoque no solo refleja los principios fundamentales, sino que también contribuye a fortalecer su cultura organizacional y mejorar las relaciones dentro de la empresa y con la comunidad externa.

### **Comunicación externa**

En línea con la tendencia, el canal principal de difusión son sus canales digitales y redes sociales, a través de los cuales promueve y visibiliza sus iniciativas en igualdad, diversidad e inclusión. Esto permite llegar a una audiencia amplia y diversa, fomentando la sensibilización sobre estos temas.

Se creó una web específica del programa Avanza Mujer ([www.avanzamujer.bancosol.com.bo](http://www.avanzamujer.bancosol.com.bo)) que recoge la información del programa, y el lanzamiento y convocatoria de las iniciativas (servicios de valor agregado); fortaleciendo estas en redes sociales del Banco (Facebook, Instagram, LinkedIn, y YouTube), y en las redes aliadas del programa.

Sin embargo, el Banco es consciente que existen diferentes niveles de adopción de medios digitales por lo que sus agencias complementan estos canales con material informativo y con personal plenamente capacitado en puntos de atención y en campo.

Este modelo híbrido de comunicación permite a BancoSol llegar a todos los segmentos de clientes actuales y potenciales de manera efectiva.

También se considera la participación en medios como una herramienta esencial para visibilizar y promover sus acciones, y generar un impacto significativo en la sociedad.

### **Lugar de trabajo, liderazgo y gerencia**

En el marco de las iniciativas internas, BancoSol identificó la importancia de establecer políticas internas que fomenten la igualdad, la diversidad y la inclusión en los equipos trabajo, e incorporar la mirada de género en la cultura organizacional.

Con estas políticas se busca impulsar principios, objetivos y acciones que guíen el comportamiento y las decisiones de todos los miembros de la organización.

En el mismo contexto es fundamental estandarizar el nivel de comprensión del tema entre colaboradores y colaboradoras, lo que contribuirá a una estrategia de negocio sostenible y de real impacto, por lo que el Banco ha desarrollado capacitaciones centradas en la diversidad, igualdad e inclusión en la gestión 2023. Se abarcaron distintas temáticas como: Liderar para transformar, STEM, Inteligencia de Género, Síndrome de la Impostora, Explorando la esencia y potencial del hombre (masculinidades positivas), entre otros.

Además, con el objetivo de evitar la incidencia en un sesgo de género al interior y exterior del Banco, el 2023 se implementó una guía de denominación de cargos con sensibilidad de género. Dicha denominación quedó expresa en las publicaciones de convocatorias internas y externas.

Se habilitaron cinco salas de lactancia en diferentes ciudades, logrando así un avance significativo en el compromiso con la inclusión y el bienestar de las colaboradoras. Estas salas están ubicadas estratégicamente en La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, El Alto y Sucre, permitiendo un acceso más equitativo y facilitando la conciliación entre la vida laboral y familiar. Cada una de estas salas ha sido diseñada con el máximo cuidado y atención a los detalles, garantizando un espacio cómodo, privado y seguro para las madres lactantes que conforman el Banco, así como para las clientes que tengan la necesidad de usar estos espacios.

Con el propósito de contribuir a crear entornos inclusivos y comprometidos con la igualdad y el respeto, se entiende la importancia de difundir comunicados con este enfoque en fechas relevantes, declaradas por ONU Mujeres y/o el Estado Plurinacional de Bolivia. Estas fechas representan una oportunidad para reforzar el compromiso con la igualdad, la diversidad y la inclusión: Día de la Madre, Día del Padre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer y el Día del Orgullo, entre otras.



En BancoSol se tiene tolerancia cero a cualquier tipo de discriminación o acoso por lo que dispone de una herramienta digital que permite recibir denuncias, entre ellas las de acoso de manera específica **“Exprésate”**.

El Banco cuenta con una comisión de diversidad, igualdad e inclusión integrada por ejecutivos y ejecutivas de diversas áreas, géneros y edades. Esta comisión trabaja de manera proactiva para promover e impulsar iniciativas que forman parte integral de su estrategia de Diversidad, Igualdad e Inclusión. Además, se encarga de monitorear y evaluar de forma continua la implementación de estas iniciativas para determinar el impacto que están generando tanto dentro como fuera de la organización.

Para fortalecer más aun el compromiso hacia los grupos de interés, se cuenta con la valiosa participación de la gerente general adjunta, Verónica Gavilanes, destacada embajadora en la promoción de la igualdad de género, tanto dentro como fuera del Banco.

Se realiza un seguimiento y monitoreo de mujeres que forman parte de la GeneraciónSol, mujeres en la alta gerencia, mujeres líderes y mujeres en el área STEM y el Banco tiene el firme propósito de fortalecer estas áreas brindando espacios a mujeres, en el marco de la igualdad de oportunidades, para que puedan desempeñarse profesionalmente en estas áreas.

### Cientes, mercado y modelo de negocio

El proceso de construcción de un modelo bancario inteligente en género fue el siguiente:



Así nace el programa



En BancoSol se impulsa la inclusión y el crecimiento de los negocios liderados por mujeres bolivianas, aportando al cierre de brechas económicas y al desarrollo sostenible.

Con este objetivo, creó un modelo bancario inteligente en género diseñado por, para y junto a las mujeres. Con una oferta integral y adecuada a sus necesidades, aspiraciones y al ciclo de vida de su negocio, para impulsar su progreso, el de sus familias y comunidades.

El programa **Avanza Mujer** se lanzó en octubre de 2023 en honor a la conmemoración del Día de la mujer boliviana. Contó con el acompañamiento de la Corporación Financiera Internacional (IFC), entidad del Banco Mundial y cuyo objetivo principal es fomentar la inclusión y promover el desarrollo de negocios dirigidos por mujeres en Bolivia, contribuyendo así al crecimiento económico y la igualdad de oportunidades en el país.

**¡BancoSol quiere ser el banco preferido por las mujeres!**



## ¿Qué ofrece Avanza Mujer?

### Soluciones financieras

Busca impulsar el progreso de las mujeres emprendedoras bolivianas con productos y servicios financieros que se adapten al ciclo de vida de sus negocios y necesidades y tomen en cuenta los obstáculos a los que se enfrentan.

- **Créditos:** BancoSol acompaña el crecimiento y desarrollo de los negocios liderados por mujeres con financiamiento acorde a sus necesidades y capacidades. Los créditos otorgados cuentan con los siguientes beneficios:
  - Periodo de gracia: hasta 90 días a cuota completa (solo aplica para Capital de Inversión).

- **Plazo:** hasta 48 meses para operaciones con objeto Capital de Trabajo.
- **Reconocimiento de firmas:** no se requiere para operaciones menores o iguales a USD 8,000 o su equivalente en bolivianos.
- **Evaluación económica:** la evaluación del crédito tiene validez de 12 meses (solo aplica para clientes excelentes).
- **Ahorros:** Se ofrecen distintas opciones de ahorro acorde a las necesidades y aspiraciones de las mujeres, para que puedan alcanzar las metas de su negocio, familiares o financieras y hacer frente a gastos inesperados o futuros.
- **Seguros:** Brinda las mejores coberturas, apostando por el futuro con seguridad y la estabilidad económica ante cualquier imprevisto.
- **Servicios:** Brinda soluciones complementarias para los negocios y finanzas personales.

### Servicios de valor agregado

El Banco potencia el desarrollo y crecimiento empresarial de las mujeres emprendedoras con herramientas, programas y recursos gratuitos, diseñados para fortalecer sus conocimientos y habilidades en negocios y finanzas.

### Cree en ti

BancoSol busca contribuir en el desarrollo integral en su rol como mujer y como empresaria, con conocimientos, técnicas y herramientas para que puedan desarrollar habilidades y competencias, para crecer profesionalmente y potenciar su negocio en cada una de sus etapas.

### Capacitarse Mujer

Fortalece el liderazgo y empoderamiento de las mujeres con capacitaciones virtuales y/o presenciales, herramientas y apoyo personalizado para desarrollar habilidades digitales que permitan impulsar sus negocios.

## Temas de capacitación:

### Cursos virtuales

- Branding para Redes Sociales – Creación de Marca
- Estrategias de Marketing en Redes Sociales
- Herramientas para Digitalizar sus Negocios
- Lean Startup: Creación de Productos y Servicios en el Mundo Digital
- Growth Hacking – Cómo Atraer y Retener Usuarios
- Estrategias de Ventas Digitales
- Métodos de Cobro y Pago

### Cursos presenciales

- Iniciación en Competencias Digitales Básicas para el Emprendimiento
- Comunicación y Creación de Contenidos Digitales

### Beneficios:

- Flexibilidad
- Acceso a expertise
- Red de contactos
- Aprendizaje activo
- Personalización
- Desarrollo de habilidades digitales
- Apoyo y motivación
- Certificación con carga horaria

## Resultados:

El programa seguirá vigente hasta marzo de la gestión 2024. Las inscripciones fueron de 2.866 mujeres. A continuación, se detallan los resultados al cierre de diciembre de las beneficiarias certificadas:

Certificadas en cursos virtuales a diciembre: **579**  
Carga horaria por participante cursos virtuales: **14 horas**



## Track de mujeres

Programa formativo de gestión empresarial para mujeres, a través del cual se busca llevar el negocio de las empresarias a un nuevo nivel con el programa formativo de gestión empresarial virtual y presencial, diseñado específicamente para potenciar su talento como empresaria y el crecimiento y éxito de su negocio.

**Aprenden a:**

- Priorizar la toma de decisiones y realizar negociaciones efectivas.
- Acceder a un kit de herramientas digitales.
- Construir su modelo de negocio.
- Vender y presentarse bajo un perfil con propósito.
- Manejar sus finanzas personales y de tu empresa o emprendimiento.

**Además, tiene otros beneficios como:**

- Acceso a espacios de networking.
- Charlas con expertos de calibre internacional.
- La oportunidad de conocer a mujeres que han logrado sus objetivos.
- Una comunidad de soporte con la que podrán contar a partir de ahora.
- Certificación del programa educativo.

**Resultados:**Beneficiarias certificadas: **80**NPS: **69 %**Carga horaria por participantes: **19 horas****Comunidad Avanza Mujer****Speed Networking.**

Dirigido a mujeres emprendedoras, mayores de edad, que buscan impulsar sus proyectos. Brinda la oportunidad de expandir su red de contactos de negocios, establecer conexiones sólidas y potenciar su negocio. Así aprenderán a tomar decisiones informadas y a negociar de manera efectiva, además de perfeccionar sus habilidades de ventas y presentación.

**Alcance:**

En la gestión 2023 se llegó a las ciudades de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija.

**Beneficios:**

- Oportunidades de networking enriquecedoras.
- Charlas inspiradoras con expertos.

- La posibilidad de construir una comunidad de contactos sólida.
- La oportunidad de escuchar testimonios inspiradores de mujeres exitosas.

**Resultados:**

Beneficiarias participantes: **143**  
NPS: **91 %**



## Espacio cultural MIC

En el Espacio Cultural MIC, BancoSol impulsa y visibiliza el trabajo, el talento y la creatividad de las mujeres emprendedoras, contribuyendo además a la difusión de la cultura boliviana. Estos espacios físicos ofrecen a las mujeres la oportunidad de exponer y promocionar sus productos y obras de arte. Los productos están disponibles para la venta mediante códigos QR y se difunden a través de videos y cartillas informativas.

Durante la gestión 2023, del 100% de expositores el 76% estuvo representado por mujeres, durante el año se realizan tres temporadas de exposición en cinco ciudades del país: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Tarija y Sucre.

En conmemoración del Día de la Mujer Boliviana, se dedicó una temporada exclusivamente a las mujeres artistas, que tuvo inicio desde el mes de octubre.

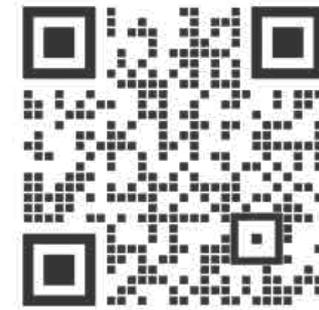


## Reconocimientos.

### Libro “Mujeres bolivianas que sueñan en grande”

En el mes de la mujer boliviana y en el marco del programa “Avanza Mujer”, BancoSol presentó el libro “Mujeres bolivianas que sueñan en grande”. Una publicación que recoge historias y testimonios reales de mujeres clientas del banco de diez regiones del país, para reconocer el valor de la mujer emprendedora que labra su camino desafiando barreras, rompiendo paradigmas y construyendo puentes hacia un futuro más inclusivo, equitativo y próspero.

Son historias extraordinarias, testimonios de vida de empresarias de la microempresa que sueñan en grande, donde el empoderamiento económico de las mujeres y la igualdad de género son una fuente de inspiración de gran valor para las nuevas generaciones de niñas y jóvenes bolivianas.



### **Soldigital: Tecnología al servicio de las finanzas**

El Banco busca que se aprovechen todas las ventajas que ofrece la tecnología para administrar y potenciar los negocios, con acceso a herramientas digitales simples, fáciles y ágiles diseñadas con ese fin.

## Solpasanaku

Es una herramienta digital de ahorro de BancoSol, que combina la emoción de un pasanaku con la solidez de un mecanismo de ahorro grupal. Tiene por objetivo promover y facilitar la cultura de ahorro inspirando un sentido de comunidad y colaboración financiera.

Permite participar del pasanaku de siempre, ahora 100% digital, desde la banca móvil AppSol, crear o unirse a grupos y realizar el pago de tus cuotas de ahorro de forma fácil y segura desde el aplicativo.

### Beneficios:

- **Dinámica interactiva:** Integra la emoción y la diversión de una tradición, en una herramienta de ahorro grupal e interactiva, motivando la participación.
- **Acceso digital:** Brinda la comodidad y seguridad de la tecnología que permite un manejo ágil y accesible en cualquier momento y lugar, desde el celular
- **Participación gratuita:** Acceso gratuito para las clientes del Banco.
- **Innovación y entretenimiento:** La innovación financiera de la mano de la diversión, de una tradición como es el pasanaku, permite ofrecer una experiencia digital única y memorable mientras ahorras
- **Comunidad financiera:** Promueve una cultura de ahorro colectivo en familia y con amigos

## Cuentas claras

El Banco está consciente que las mujeres pueden administrar las finanzas de su hogar y las de su negocio de forma inteligente, por eso pone a su disposición la herramienta digital Cuentas Claras, en la que podrán registrar ingresos y gastos por categoría, tendrán una actualización automática de flujo de caja y podrán generar reportes que les permitan lograr una mayor claridad en la gestión de sus finanzas.

## Beneficios de tener sus finanzas al alcance de sus manos:

- Fácil registro de movimientos de dinero
- Reportes actualizados en línea
- Control de las finanzas del negocio
- Visualización de situación financiera para una mejor toma de decisiones en la administración de sus hogares
- Seguridad económica para su familia

## Mecanismos de diálogo

Para atender adecuadamente al mercado de mujeres, BancoSol capacitó a más de 2,000 colaboradores de su fuerza de venta. Esto se realizó para preparar y sensibilizar a su capital humano, asegurando que estén equipados para brindar un servicio excepcional. Además, se implementó un modelo de actuación comercial que incluye protocolos diseñados específicamente para la atención de mujeres. Estos protocolos se aplican tanto en las 104 agencias en todo el territorio nacional como en visitas a clientes, utilizando soluciones digitales que facilitan el acceso a sus servicios directamente en los negocios de las mujeres. Esta innovación representa nuevas formas de trabajo para su fuerza de ventas, mejorando la eficiencia y la calidad de la atención.

Además, cuenta con una amplia variedad de mecanismos de diálogo para asegurar una comunicación efectiva y una atención oportuna a las clientas y usuarios. Estos mecanismos incluyen un centro de atención telefónica dedicado, donde personal capacitado está disponible para atender consultas, brindar asistencia y resolver problemas de manera rápida y eficiente. De igual manera, se tiene presencia activa en redes sociales, donde las clientes pueden comunicarse con el Banco a través de mensajes directos, comentarios o publicaciones, permitiendo una interacción más dinámica y cercana.

La página web de BancoSol está diseñada para ser una fuente de información completa y accesible, donde las usuarias pueden encontrar respuestas a preguntas frecuentes, acceder a formularios de contacto y realizar consultas en línea.

El Banco, también ha habilitado un servicio de atención a través de WhatsApp, una plataforma de mensajería instantánea ampliamente utilizada, para facilitar aún más la comunicación y la resolución de consultas de manera ágil y conveniente para las clientas. Estos mecanismos de diálogo están diseñados para garantizar una experiencia satisfactoria y una atención personalizada a todas las usuarias de sus servicios.

### Alianzas y adhesiones estratégicas

Como parte de la creación de valor, BancoSol se ha adherido y suscrito alianzas estratégicas que le permiten ampliar el alcance, compartir recursos y conocimientos, y aprovechar oportunidades para alcanzar objetivos comunes.



### Proveedores

Como parte de la estrategia con el grupo de interés proveedores, se tiene un Código de Ética que promueve la diversidad, igualdad e inclusión.

Además a través de capacitaciones en temas de ética se logra que obtengan información de calidad, en la gestión 2023 se capacitó al 28% de proveedores y proveedoras

### Comunidad

#### Educación Financiera Mujer

Es un recurso diseñado para capacitar, informar y empoderar a las mujeres en el manejo efectivo de sus finanzas personales y empresariales. A través de programas, talleres y recursos educativos.

En la gestión 2023 BancoSol diseño contenido y la estrategia para tener un programa que empodere a las mujeres a tener control sobre sus finanzas personales y empresariales, promoviendo así su independencia económica y su capacidad para influir positivamente en sus comunidades. Se espera un aumento significativo en la confianza financiera de las participantes, así como en la viabilidad y el crecimiento de sus emprendimientos.

#### Hábitat para la Humanidad Bolivia

Hábitat para la Humanidad Bolivia, una organización sin fines de lucro fundada en 1985 trabaja incansablemente desde hace más de 35 años para transformar la vida de familias bolivianas de bajos ingresos. Su misión principal es promover el acceso a suelo y vivienda digna, brindándoles la oportunidad de construir un futuro mejor.

Con el financiamiento de BancoSol desarrolló en 2023 la segunda etapa del proyecto “Fortalecimiento de las capacidades técnicas, sembrando semillas para la empleabilidad”, nuevamente dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad, de entre 17 y 50 años. Esta fase, se desarrolló en la modalidad presencial en la zona de Satélite Norte, Distrito No. 3 y Distrito No. 5 del Municipio de Warnes, Departamento de Santa Cruz.

BancoSol contribuyó significativamente a mejorar las oportunidades de empleabilidad de 72 mujeres en situación vulnerable en Warnes, proporcionándoles capacitación en plomería y electricidad domiciliaria, así como en habilidades blandas, Derechos Humanos y emprendedurismo.

Se lograron los siguientes resultados de este proyecto:

### Capacitación Técnica

- 57 mujeres capacitadas en plomería.
- 53 mujeres capacitadas en electricidad domiciliaria.
- 53 mujeres certificadas en áreas técnicas a través del Ministerio de Educación, en alianza con Fe y Alegría (Irfa A).



### Desarrollo de habilidades y emprendedurismo:

- Un promedio de 50 mujeres participó en todos los talleres de formación en habilidades blandas y formación personal.
- 53 mujeres se capacitaron en emprendedurismo.
- 20 mujeres iniciaron sus propios emprendimientos en plomería y electricidad domiciliaria.

### Prácticas y beneficios comunitarios:

- 39 prácticas de plomería realizadas en hogares beneficiaron a más de 200 personas.
- 5 prácticas comunitarias en plomería en colegios, centros de salud, un coliseo y un tanque de agua de la comunidad beneficiaron directamente a más de 4,000 personas, distribuidos de la siguiente manera:
  - Unidad Educativa Campo Rosso: 800 estudiantes.
  - Unidad Educativa La Marina: 200 estudiantes.
  - Centro de Salud La Marina: 1,500 personas.
  - Coliseo Juan Pablo Segundo: 500 personas.
  - Tanque de agua de la comunidad Tapera: 1,300 personas.
- 20 prácticas en electricidad domiciliaria beneficiaron directamente a 100 personas de 20 familias.

### Apoyo adicional y reconocimientos:

- 53 canastones con productos básicos de la canasta familiar fueron entregados a las beneficiarias.

- Se llevó a cabo un acto de graduación para las mujeres formadas en plomería y electricidad, con la participación de autoridades locales (Subgobernador de Warnes, Subalcalde, presidente de Control Social, presidente de FEDJUVE) y medios de comunicación local.

Este proyecto no solo proporcionó capacitación técnica, sino que también fortaleció la autoestima y las habilidades personales de las mujeres participantes. Como resultado, ellas están ahora mejor equipadas para mejorar su situación económica y social. Esta iniciativa ha demostrado ser verdaderamente transformadora, impactando positivamente la vida de las beneficiarias y sus comunidades.

**Impacto y resultados:**

**Cifras al cierre de la gestión 2023**

**Frente Interno**

- % de colaboradoras. 52.6%
- % de mujeres en cargos de Alta Gerencia. 36.1%
- % de mujeres en el Directorio. 28.5%
- % de mujeres en cargos STEM. 28.0%

**Frente externo**

- % de clientes mujeres. 44.93%
- % de saldo de cartera de mujeres 43.35%
- % variación en crédito promedio -6.20%
- % exclusividad mujeres 72.70%
- % SOW mujeres 64.27%

**Servicios de valor agregado**

- Mujeres certificadas:
  - Track Mujeres. 80
  - Capacitarse Mujer. 579
- Participantes Speed Networking. 143
- % de mujeres beneficiadas en talleres de Educación financiera 57%



Registro N° CAUB - 618

### Informe de verificación independiente

#### Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la verificación de los contenidos GRI 3-1 (Proceso de determinación de los temas materiales), GRI 3-2 (Lista de temas materiales) y GRI 3-3 (Gestión de los temas materiales) del Reporte Integrado 2023 de Banco Solidario S.A elaborado de acuerdo a:

- Requerimientos del Estándar de Global Reporting Initiative (GRI), versión Nueva Estructura 2021 y en conformidad, declarada en el contenido del Índice GRI página 119 y el contenido de página 118.

La preparación del Reporte Integrado 2023, así como el contenido del mismo es responsabilidad de la Sub Gerencia Nacional de Sostenibilidad y RSE, quienes definen, adaptan y mantienen los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en un proceso de aseguramiento con respectivos procedimientos de revisión focalizados en el contexto del alcance al tema material “Innovación en productos y servicios financieros”.

#### Crterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- ISAE 3000 (Standard for assurance over non-financial information) emitida por el Internacional Auditing and Assurance Standard Boards (IAASB), con un alcance de aseguramiento de seguridad limitada.

#### Procedimientos

En el contexto del alcance y el tema material “Innovación en productos y servicios financieros” implementamos los siguientes procedimientos:

- Análisis del proceso de materialidad GRI 3-1 y su implementación según GRI 1 Fundamentos Principios de Calidad.
- Reuniones (Entrevistas) con recurso humano clave de Banco Solidario S.A, para conocer el contexto de la organización en base a iniciativas voluntarias, el modelo de negocio, la planificación estratégica integral, las políticas y los principales riesgos asociados con los criterios ASG.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Reporte Integrado 2023 en función del análisis de materialidad y consideraciones tenidas en cuenta en el apartado del contenido GRI 3-1 Temas Materiales y el contenido GRI 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.
- Comprobación de la participación/involucramiento de grupos de interés mediante fichas de diálogo y metodologías/ herramientas de evaluación aplicadas, que respaldan como Banco Solidario S.A ha determinado este tema material y sus impactos y como lo ha revisado para la presente gestión.

- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión GRI 3-3 aplicados en relación a este tema material y los cambios desde GRI 3-2 b) que se presentan respecto al Reporte Integrado de la gestión 2022.

### Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Colegio de Auditores de Bolivia (CAUB) y del Código de Ética emitido por el Consejo de Normas Internacionales para Profesionales de la Contabilidad (IESBA).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 NICC 1 (Normas de Control de Calidad para el proceso/ procedimientos de verificación) y mantiene, un Sistema Global de Control de Calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

### Conclusiones

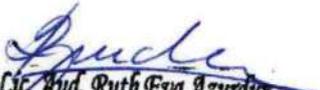
Basándonos en los procedimientos implementados y en las evidencias, concluimos en el dictamen que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Reporte Integrado de 2023 de Banco Solidario S.A no haya sido preparado en los aspectos significativos, cumpliendo los requerimientos de los estándares GRI 3-1 (Proceso de determinación de los temas materiales) focalizado a entender y determinar el tema material “Innovación en productos y servicios financieros”.

Respecto a este tema material “Innovación en productos y servicios financieros” se recomienda para el futuro proceso de materialidad, comprender sus impactos específicos desde la innovación y transformación integral, para así poder identificar aquellos impactos de contexto de sostenibilidad y de criterios ASG que son reales, potenciales, positivos y negativos con consiguiente evaluación y priorización.

Dentro del alcance enunciado en el presente dictamen, complementamos nuestro trabajo con una revisión detallada y rigurosa de cumplimiento que determina niveles de conformidad y recomendaciones específicas para una mejora continua.

Tanto el dictamen como el informe, han sido exclusivamente preparados en interés del Banco Solidario S.A, de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Encargo.

ICR Systems & Management SRL



Lic. Aud. Ruth Eva Azurduy  
MAT. PROF. CAUB 7251  
REG. DPTAL. L.P. 3028

Ruth Eva Azurduy (Socia)  
Matrícula Profesional: CAULP 3028  
CAUB 7251

La Paz, 13 de agosto 2024







[bancosol.com.bo](http://bancosol.com.bo)